

## ניהול אתר אינטרנט – לא מה שחשבתם

מאת: ליאור קלמוביץ - Deloitte ניהול ידע

בעולם המורכב של היום, בו הטכנולוגיה מתקדמת בכל רגע והמידע זורם אלינו מכל עבר, אין כמעט מנהל בארגון שלא מבין את הצורך באתר אינטרנט מושקע ואיכותי. אתר האינטרנט משמש כחלון הראווה של החברה והוא נבנה על מנת לסייע בשיווק ובשיפור תדמית הארגון.

כאשר אנחנו מדברים על ניהול אתר אינטרנט, אנו עוסקים בעניין מורכב, שכולל תחומים רבים ומגוונים, טכניים, שיווקיים ותפעוליים גם יחד. אם בעבר, מנהל אתר אינטרנט היה מכונה webmaster, שאמון על הצד הטכני בעיקר, כיום מנהל אתר אינטרנט חובש כובעים רבים ומשמש גם כעורך תוכן, כמנהל מוצר, כמנהל פרויקט וגם כמקדם אתרים. את היכולות הללו צריך אותו מנהל אתר להביא לידי ביטוי לכדי אתר אינטרנט דינאמי, מעודכן, נגיש ונוח לשימוש, המבטא את רוח החברה ומדבר לקהל היעד שלה.

### סוגי אתרים

ממש לפני שנצלול אל מעמקי התפקיד, חשוב שנבין אילו סוגי אתרי אינטרנט קיימים ומה מייחד כל אחד מהם.

#### • אתרי תדמית

אתר תדמית משמש ככרטיס הביקור של החברה והוא כולל מידע על הארגון ובעלי התפקידים המרכזיים, מידע על תחומי הפעילות ומידע על המוצרים והשירותים, אותם החברה מספקת. העיצוב והניווט של האתר צריכים לשקף את התדמית אותה החברה רוצה ליצור.

#### • אתרי תוכן

אתרי תוכן הם אתרים הכוללים מערכות לניהול תכנים והם מתאימים בדרך כלל לארגון שמעוניין להעביר באמצעות האתר תכנים המשתנים לעיתים קרובות. ניהול התוכן מתבצע על ידי עובדי החברה עצמה, ללא התערבות חיצונית.

#### • אתרים עסקיים

בקטגוריה זו נכללים כמה סוגי אתרים שמה שמייחד אותם הוא עצם היותם אינטראקטיביים. באמצעות אתרים אלה, החברה מעניקה למשתמשים גישה לאזורים באתר שמשתנים לעתים תכופות.

כמו כן, אתרים אלה עשויים להיות אתרי מסחר אלקטרוני (e-commerce), המאפשרים סליקת כרטיסי אשראי, ניהול מכירות, ניהול מלאי וניהול מוצרים.

בנוסף, חשוב לשים לב להבדל בין אתרים של ארגונים פרטיים לבין אתרים ציבוריים/ממשלתיים. באתר אינטרנט של ארגון פרטי, יושם בדרך כלל דגש על שיווק וקידום מכירות, בעוד שבאתרים ציבוריים או ממשלתיים, ירוכז המאמץ בהפיכת השירותים והמידע לאזרח לנגישים ושימושיים יותר.

### תפקידי מנהל האתר

תפקיד מנהל אתר האינטרנט כולל תחומים רבים, כאשר המטרה בסופו של דבר היא ליצור שילוב בין התחומים, שיביא להצלחתו של האתר ושל הארגון. להלן סקירה של התפקידים העיקריים והחשובים:

#### • כתיבה אינטרנטית

כתיבה לאתר אינטרנט או כפי שהיא מכונה, כתיבה אינטרנטית, איננה כתיבה רגילה. מדובר בכתיבה אפקטיבית, קצרה ועניינית, המאפשרת לספק לגולשים כותרות מושכות ומעניינות ופירוט אודות המוצרים או השירותים, בפסקאות קצרות ועם שימוש בתבליטים קצרים וברורים.

## • עריכה

עריכה אינטרנטית היא הצד המשלים של הכתיבה. תפקיד העורך באינטרנט הוא לקחת טקסט קיים, שיווקי או תדמיתי, ולשכתב אותו כך שישמור על משמעותו ובנוסף ייתן ערך נוסף לקוראים. כמו הכתיבה, גם בעריכה, חשוב להקפיד על טקסט קצר, ברור ומאורגן.

הכתיבה והעריכה הם רק חלק משלב תחזוקת האתר שכולל גם עדכון קבצים ומסמכים, פרסום חדשות ועדכונים ועוד. בשלב זה מנהל האתר יקפיד על מהימנות התכנים (מול מומחי התוכן), תחלופת תכנים בתדירות גבוהה (בהתאם לצורך וסוג האתר) ועדכניות האתר.

## • אפיון

מנהל אתר אינטרנט הינו שותף בכיר בהחלטות על פיתוח ועיצוב האתר וממשק המשתמש שלו. לכן, יש למנהל האתר חלק חשוב באפיון האתר, בין אם מדובר באתר חדש או שדרוג אתר קיים או חלק ממנו.

האפיון הוא בעצם סכמה מדויקת למבנה האתר ונכתב בדרך כלל על ידי מנתח מערכות או מנהל הפרויקט בשיתוף עם מנהל האתר. האפיון צריך לכלול רקע על החברה, הגדרת קהל היעד, חזון ומטרות, סוג האתר, מבנה האתר, עיצוב האתר ועוד. אפיון מדויק ומקיף חוסך אי הבנות, חילוקי דעות, טעויות ובעיקר כסף. זהו השלב החשוב ביותר בתהליך בניית האתר או שדרוגו.

## • ניהול פרויקט

ניהול פרויקט הוא תפקיד בפני עצמו, אבל לעיתים קרובות נדרש מנהל אתר אינטרנט לקחת אחריות על תהליך ניהול הפרויקט כולו, שכולל הקמת אתר או שדרוגו. מנהל האתר נדרש להיות המתווך בין כל בעלי התפקידים: מנהל הפרויקט של החברה המפתחת, מנהל המערכות, מפתח האתר, המעצב ובעלי תפקידים נוספים. מנהל האתר אחראי על יישום לוח הזמנים, עמידה בתקציב וביצוע המשימות שהוגדרו בפרויקט.

## • קידום ושיווק האתר

הקמת אתר אינטרנט הוא רק השלב הראשון. על מנת להגיע למקום גבוה במנועי החיפוש ובעיקר לקהל היעד שלך, יש לא מעט פעולות שיש לבצע, אם זה באופן עצמאי או בעזרת מקדם אתרים מקצועי.

- ✓ מחקר מילות מפתח – מדובר בשלב מורכב וחשוב מאוד. זהו הבסיס של קידום אתרים אורגני בו מבצעים (בעזרת כלים מתאימים) בחירת ביטויים שיכולה בסופו של דבר לגרום להצלחת (או כישלון) פרויקט הקידום שלכם.
- ✓ קידום באמצעות תוכן – לאחר בחירת מילות המפתח, יש לשלב אותן בתוך התוכן הקיים באתר או בכתיבת תוכן חדש. יש לשים לב ששילוב מילות המפתח יהיה טבעי ולא מוגזם, כדי שמנועי החיפוש (בעיקר Google), לא יתעלו מכם או ישעו אתכם.
- ✓ אופטימיזציה למבנה האתר - מבנה האתר הוא אחד הדברים הראשונים שמנועי חיפוש לומדים על האתר. מבנה היררכי ובנוי היטב, עוזר למנועי החיפוש להבין מהם העמודים החשובים ביותר באתר ובנוסף, ימנע מהם להחמיץ עמודים פחות חשובים.
- ✓ כדי ליצור מבנה היררכי, נסדר את האתר באמצעות תפריטים ותפריטי משנה קבועים, נבצע חלוקה לספריות, נשתמש במילות מפתח, נמנע מכפילויות ושגיאות וניצור דף מפת אתר.
- ✓ קישורים – אחת הדרכים היעילות לקידום אתר היא באמצעות קישורים – חיצוניים ופנימיים. כדי ליצור קישורים פנימיים, על מנהל האתר ליצור קישור בין דף באתר לדף אחר באתר.

קישורים חיצוניים הינם קישורים איכותיים מאתרים אחרים המופנים לאתרך ולכן כאן לא מדובר בעבודה טכנית, אלא על הפניה שמגיעה ממאמרים באתרים נחשבים, שיתופי פעולה ועוד.

- ✓ קידום באמצעות רשתות חברתיות - הקידום מתבצע על ידי הבלטת המותג, המוצר או העסק ברשתות חברתיות כדוגמת פייסבוק, טוויטר, לינקדאין, יוטיוב ועוד. מנהל האתר אחראי לייצר פוסטים קצרים, קישורים, תמונות ווידאו וכל זאת ליצור עניין אצל הגולש וללכוד את תשומת ליבו.
- ✓ בקרה ושיפורים (אופטימיזציה) – בכל פרק זמן שנקבע מראש, יש לבצע בקרה על פעילות האתר באמצעות תוכנות או אתרים ייעודיים לכך (לדוגמא: גוגל אנליטיקס). מנהל האתר מפיק דוחות שימוש מפורטים אודות האתר: מספר המשתמשים, אילו דפים הכי נצפים, מהיכן הגיעו הגולשים, סוגי פעילות באתר ועוד.
- ניתוח דוחות השימוש מאפשר למנהל האתר וכן למנהלים נוספים בארגון לקבל תמונה כוללת על האתר ולהסיק מכך אילו פעולות יש לבצע על מנת להגדיל את מספר הכניסות לאתר.
- ✓ עדכניות – בסופו של דבר, הדבר הכי חשוב הוא לדאוג שהאתר יישאר בעניינים, כלומר לעדכן ולרענן את האתר באופן עקבי ומתמשך, וגם כאן צריך לזכור - האיכות חשובה ולא הכמות.

## • תפקידים ומיומנויות נוספות

- היכרות עם מערכות ניהול תוכן מגוונות
- איתור מידע באינטרנט ברמה גבוהה
- עיבוד תמונה והיכרות עם מאגרי תמונות
- יכולת למידה עצמאית
- הבנה בסיסית בקוד HTML
- בדיקת תוכנה QA
- יחסי אנוש מצוינים - מענה נכון ללקוחות בתמיכה ושירות

לסיכום,

אם בעבר ניתן היה לנהל אתר אינטרנט בשעות בודדות בשבוע או בחצי משרה, כתפקיד נלווה לתפקידים אחרים, היום המצב שונה לחלוטין. אתר האינטרנט, הפעילויות הקשורות אליו והמידע המוצג בו, משקפים לרוב את התרבות הארגונית של אותו ארגון ואת האופן בו הוא מנהל את הידע הפנים ארגוני שלו. האתר מביא לידי ביטוי את האופן בו הארגון רוצה להיתפס על ידי קהל היעד ומהווה נגזרת של היעדים והמטרות שלו. בהתאם לכך, תפקיד מנהל האתר מקבל כיום את מקומו הראוי והמכובד כמעט בכל חברה.