

WEB SİTE YÖNETİMİ

Doç. Dr. Murat ERDAL

Günümüzde web siteleri daha hızlı ve işlevsel aynı zamanda daha fazla kullanıcı (müşteri) odaklı hale gelmiştir. Web site tasarımında sürekli yeni yazılım ve donanım enstrümanları ortaya çıkmaktadır. Web sitelerinin günden güne artması ve şiddetlenen rekabetin e-ticaretteki yansımaları; ürün/hizmet farklılaştırma, sürekli yenilik yaratma, uygun fiyat, tüketiciler için fayda sağlama, zengin-güvenilir içerik, kaliteli tasarım gibi temel rekabet faktörleridir. Bu faktörler işletmelerin web site yönetiminin başarısında anahtar unsurlar konumundadır. Web site yönetimi, bütünsel işletme-yönetim anlayış ve uygulamaları çerçevesinde değerlendirilmelidir. Genel amaç ve hedefler belirlenmeli, hedef tüketici ve pazar yapıları tanımlanmalı, site içerik ve tasarım kalitesi zenginleştirilmeli, uygun pazarlama-satış strateji ve taktikleri geliştirilmelidir.

Web sitesinin pazarlama boyutunda doğru konumlandırmada, hedef tüketicileri dikkatli bir şekilde değerlendirirken, ürün, fiyat, dağıtım ve tutundurma gibi stratejik pazarlama bileşenlerine de gereken önem verilmelidir. Elektronik ticarete müşteri odaklı hareket etmeyen hiçbir site varlığını uzun süre devam ettirememektedir. Tüketici internetin merkezindedir. Tüketiciler, site içeriğinin oluşturulmasında, temel-nihai yapının belirlenmesinde anahtar rol üstlenmekte ve deyim yerindeyse bir ortak gibi çalışmaktadır.

İnternetin şiddetli rekabet ortamında; zengin site içeriği, ürün çeşitlerinin fazlalığı, belirgin fiyat avantajlarının sağlanması, kişiselleştirilmiş ürün ve

hizmetler, ödeme ve teslim koşullarında seçenekler, garanti kapsamı, müşteri hizmetlerindeki kalite ve bütünsellik, yaratılan toplam fayda, elektronik ticarete başarının anahtar unsurlarıdır. Bu durum ise güçlü tedarik zinciri ilişkiler açısından geçmektedir. Tedarik zinciri üyeleri arasında eş zamanlı, uyumlu hareket etme zorunluluğu doğmuştur. Sürekli gelişmekte olan elektronik pazar dinamiklerinde; pazar araştırma, talep tahmini, değişen tüketici profili, yeni teknolojiler, rekabet yapısı ve gelecekteki olası senaryolar göz önünde bulundurularak yeni pazarlama strateji ve tekniklerinin oluşturulması için azami çaba harcanmalıdır.

Web site kullanıcılarının talep ve beklentileri iyi analiz edilmeli, onlardan gelen fikir ve önerilere her zaman açık olunmalı, site tasarımının yanında onların ilgisini ve tekrar ziyaretlerini sürekli hale getirecek araçlar geliştirilmelidir. Site adresi kolay hatırlanır, mümkünse kısa bir isim olarak seçilmelidir. Kullanıcıların yoğun olduğu sitelerde, örneğin sağlık portallarında tutundurma faaliyetleri yapılarak siteye yeni tüketicilerin yönlendirilmesi sağlanmalıdır. Ayrıca internet dışı faktörler kullanılmalı, çeşitli medya ortamlarında yer alınarak site adı duyurulmalıdır. İnternetin görsel bir ortam olduğu unutulmamalı, kullanılan renk, grafik ve animasyonlarla web sitesinin albenisinin, çekiciliğinin artırılması yolu izlenmelidir.

İşletme-tüketici etkileşiminde; inanılrlık, imaj ve güven ortamının oluşturulması büyük avantajlar sağlarken beraberinde yeni sorumluluklar da getirmektedir. Bu nedenle işletme-pazarlama departman yöneticileri pazarın hangi noktalardan zarar görebileceğinin farkına varmalı ve etik kurallara uygun hareket etmelidirler. Sitenin uyduğu etik ve gizlilik kriterleri açıkça verilmeli, hangi güvenlik ve protokoller çerçevesinde hareket edildiği belirtilmelidir. Bu tür kurumlara ait logolar (örneğin Trust-E) ana ve alt

sayfalarda tüketicilerin görebileceği noktalarda verilerek site güven ve itibarı arttırılmaktadır.

Site içerisindeki dil kullanımının, bir uzman editör gözetiminde değerlendirilmesi gerekmektedir. Doğru gramer yapısı, imla ve noktalama işaretlerine özen gösterilmesi, dilde akıcılık ve anlaşılabilirlik, tüketici gözünde sitenin ne ölçüde titiz hazırlandığının bir göstergesidir. Yabancı veya teknik sözcüklerin kullanımında dikkatli davranılmalıdır.

Web sitesinin teknik boyutunda bilişim teknolojisi personeline, performans ve kalite alanında büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir. Site haritasının anlaşılır olması, ana ve alt sayfaların kolayca açılması, site içinde yer alan bütün modüllerin hızlı bir biçimde çalışması ve web sitesinin güvenliği gibi faktörler site ziyaretçilerinin dikkat ettiği noktalardır. Kullanıcılar site içinde yer alan bilgiler doğru ve geniş kapsamlı olsa dahi, kullanımı karmaşık, sayfaları zor açılan, bağlantıları düzgün çalışmayan sitelerden çabuk sıkılmakta ve ihtiyaçlarını diğer sitelerle karşılamaktadırlar.

Kullanıcılar tarafından fark edilmeyen, fakat web sitesinin sağlıklı işletilmesinde önem taşıyan belli başlı faktörler; server donanım ve yazılımları, LAN / WAN bağlantısı, güvenlik, veri iletişimi donanım ve yazılımları, internet erişimi ve uygulamaları, web sayfası hazırlama ve geliştirme teknikleri, yardım, kullanıcı desteği, bilgi dağıtımı, dosya transferleri, elektronik posta vb. unsurlardır.

İnternette yer alan bütün siteler zaman zaman illegal, korsan girişimlerle tehdit altında kalabilmektedir. Bu girişimler; sitenin ticari kayıtlarına izinsiz girme, sitenin etkin ve verimli çalışmasını engelleme, site kullanıcılarına ait kişisel bilgilere, sağlık kayıtlarına ulaşma ve onları kendi amaçları doğrultusunda kullanma gibi olabilmektedir. Kullanıcı kayıtları,

birçok kişi ve kurum için büyük bir ticari potansiyel olarak düşünülmektedir. Bu kapsamdaki bilgilere illegal yollardan ulaşılması engellenmelidir. Spesifik bilgilerin elde edilmesi, tüketici istek ve ihtiyaçlarını, eğilimlerini belirlemede ve hedef pazarların tespitinde büyük rekabetçi avantaj oluşturmaktadır. Öyleyse sitenin, işletim sistemi, yazılım programları ve ağ güvenliği gibi teknik tarafları iyi bir şekilde planlanmalıdır.

İnternet kullanımında birincil rol oynayan bilgisayarın diğer tüm elektronik cihaz ve enstrümanlarla olan etkileşimleri konusunda çalışmalar yapılmalıdır. Bu nedenle ortaya çıkabilecek farklı pazar boyutlarında, gerek fırsat gerekse tehditler karşısında avantajlı ve dezavantajlı yönlerin analiz edilmesi gerekmektedir. Faaliyette bulunulan sektörün yanında diğer tüm sektörlerdeki internet uygulamaları yakından takip edilerek en iyi örnekler araştırılmalı, sürekli kıyaslama faaliyetleriyle mükemmellik arayışı içine girilmelidir.

İnternetin gelişmesi ve ticari potansiyelinin büyümesine bağlı olarak mevcut web sitelerinin sayısı artmakta ve bu alandaki iş yapma biçimleri giderek daha spesifik bilgi birikimini zorunlu kılmaktadır. Web sitelerinin kurulması ve ticari faaliyette bulunmasında, site işlevsellik-performans boyutundan yazılım ve donanım faktörlerine, tasarım boyutundan ürün ve/veya hizmet satışına, güvenlik önlemlerinden hukuki-yasal çerçevesine kadar birçok unsur önem kazanmaktadır. İçerik-kapsam tasarımı, site haritasının meydana getirilmesi, teknik özelliklerin seviyesinin belirlenmesi, işlevsellik, görsel tasarım, sitenin albenisi ve kullanım kolaylığı gibi unsurlar üzerinde itina ile durulması ve buna uygun yapılandırmalara gidilmesi gerekmektedir. Bu durum, web site inşasında farklı uzmanlık alanları ve farklı perspektiflerin ortak bir zemin üzerinde buluşturulduğu proje yönetimi odaklı çalışmayla mümkün olabilmektedir.

E-ticarette web site yönetiminde “**web site analiz faktörleri**” olarak da adlandırılan bir çok konu ve kavram, internet üzerinde işletmenin varlığını devam ettirmesinde hayati rol oynamaktadır. Bu temel faktörleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

1. Site kimlik bilgileri kapsamı (adresi, kuruluş tarihi, kurucuları, ortaklıkları, organizasyon şeması vb.) .
2. Web sitesinin kuruluş misyon ve amacı, faaliyet alanı .
3. Faaliyette bulunan pazar ve rekabet yapısı (zayıf ve güçlü yönler / fırsat ve tehditler) .
4. Hedef kullanıcı ve tüketicilerin tanımlanması .
5. Sitenin pazarlama yönetiminde (ürün, fiyat, dağıtım, tutundurma) uygulanan taktik ve stratejiler .
6. Site içi reklam yönetim politikası .
7. Web sitesi tanıtım yöntemleri (internet, TV, Radyo, Gazete, Dergi, vb.) .
8. Müşteri ilişkileri ve hizmet yönetimi .
9. Lojistik ve tedarik zinciri yönetimi yaklaşım ve uygulamaları .
10. İstatistik ve performans değerlendirme çalışmaları .
11. Gizlilik ve güvenlik stratejileri .
12. Hukuki ve etik çerçeve .
13. Donanım ve yazılım çalışmaları .
14. Sitenin içerik kalitesi, tasarım, işlevsellik, güncelleştirme ve bakım faaliyetleri .
15. İnternet protokol ve düzenlemeleri .

Elektronik ticarete başarılı bir web site yönetimi kullanıcıya odaklanma ile başlamaktadır. Web site yönetiminde hedef kullanıcıların tanımlanmasıyla birlikte siteye ait amaç ve hedeflerin bu doğrultuda belirlenmesi gerekmektedir. Web site stratejilerinin belirlenmesinde ve işletme-yönetim uygulamalarının tespitinde, kullanıcıların mevcut site ve onun

bünyesinde yer alan bilgi, ürün ve hizmet gibi temel bileşenler hakkındaki değerlendirmeleri, son derece yararlı olmaktadır. Site ziyaretçilerinden gelen her öneri ve görüşün sitenin başarısına büyük katkılar yapacağı bilinmektedir.

www.meslekiyetlilik.com®

İyi organize edilen ve sunulan güncel, doğru, güvenilir ve zengin içerik, kullanıcı beklentilerini büyük oranda karşılayacaktır. Grafik, renk, animasyon ve bağlantı / yönlendirme araçlarının uygun kullanımı, ziyaretçilerin web sitesi üzerindeki deneyimlerini artıracaktır. Web sitesinin işlevselliğinin artırılması için, siteyi ziyaret eden kullanıcılardan düzenli olarak geri besleme (elektronik posta, geri besleme formları, sohbet odaları ve tartışma grupları, vb.) alınmalıdır.

Elektronik ticarete web sitelerinin geleneksel ticaret yöntemlerine karşı temel avantajı, hedef tüketiciye ürün bilgi ve hizmet açılarından daha fazla esneklik ve derinlik sağlamasıdır. Elektronik ticarete web sitesi yaklaşım ve uygulamaları, geniş bir coğrafi alana yayılmış ve farklı zaman bölümlerinde yaşayan kullanıcılara ürün veya hizmetin ulaştırılmasında yeni çözümler getirmektedir. Site kullanıcı trafiğinin arttırılması, site üzerinden daha çok ürün/hizmet satışının gerçekleştirilmesi, müşteri destek hizmetlerine gelen yardım/şikayet başvuru sayısının azaltılması ve hedef tüketici kitlesine belirlenen amaca en uygun mesajın gönderilmesi web site başarısında büyük önem taşımaktadır.

www.meslekiyetlilik.com®