



۷ عامل کلیدی موفقیت سایت

اغلب دوستانی که برای مشاوره به من مراجعه می‌کنند می‌گویند: «یک ایده خوب برای فروش آنلاین دارم. یک سایت شیک و جذاب لازم دارم. بعد از اینکه سایت را راه‌اندازی کردم مردم به سایت من سر می‌زنند و از من خرید می‌کنند چون ایده فوق‌العاده‌ای دارم. تنها چیزی که لازم دارم این است که ببینم چطور می‌توانم سایت من را بین مردم تبلیغ و معرفی کنم!»

دو ایراد اساسی در این کلیشه ذهنی وجود دارد. نخست اینکه فرآیند فروش و بازاریابی آنلاین مدل خاصی دارد که باید رعایت شود؛ بنابراین فرآیند واقعی، از چیزی که در ابتدا به نظر می‌رسد پیچیده‌تر است. اشکال دوم این است که این دوستان خودشان را از این معادله حذف کرده‌اند!

گاهی مدیران و کارآفرینانی نزد ما می‌آیند و تحت تاثیر عملکرد و محتوای سایت «مدیر سبز» از ما تقاضا می‌کنند چیزی شبیه آن برایشان بسازیم. ما به این افراد می‌گوییم ۸۰ درصد موفقیت سایت ناشی از شیوه مدیریت آن است نه ظاهر یا

نرم‌افزار آن! ولی مردم از بیرون تصور دیگری دارند.

تقلید سایت کار راحتی است. آیا می‌دانید فقط در ایران چند نفر از قالب سایت برایان تریسی کپی کرده‌اند؟ ولی آیا موفقند؟ اما مدیریت سایت چطور؟ این راز بین ما و شما بماند: کسانی که خودشان را از معادله وب‌سایت حذف کرده‌اند، اغلب شکست می‌خورند. کلیشه ذهنی آن‌ها این است: «اینترنت یک فناوری پیشرفته است که برای آسان کردن کارها آمده است و این روزها کامپیوترها خودشان می‌توانند خیلی کارها بکنند. فقط کافی است که کامپیوتر را روشن و به اینترنت وصل کنید و یک سایت شیک و نرم‌افزار قدرتمند داشته باشید. بقیه ماجرا خودش رو به راه می‌شود.» و بقیه ماجرا رو به راه نمی‌شود چون سایت ساختن کافی نیست. نقش خودتان بیشتر از سایت است!

مهم‌ترین عوامل موفقیت یک سایت کدامند؟

اگر از شما بپرسند مهم‌ترین عوامل موفقیت یک سایت چیست چه پاسخی دارید؟ ایده خوب؟ زیبایی؟ مطالب مفید؟ بازدیدکنندگان فراوان؟ کدام یک؟ نظرات مختلفی در این زمینه وجود دارد. بعضی معتقدند پاسخ این سوال بستگی به این دارد که درباره چه نوع سایتی صحبت می‌کنیم؛ به عنوان مثال می‌توان پرسید آیا مهم‌ترین عامل موفقیت یک سایت خبری با موثرترین عامل کامیابی یک سایت هنری یکسان است؟ شما چه فکر می‌کنید؟

یک راه برای یافتن پاسخ این سوال آن است که تجربیات موسسان و گردانندگان موفق‌ترین سایت‌های وب در اینترنت را بررسی کنیم و کنار هم بگذاریم. البته در مورد هر یک از این سایت‌ها باید توجه کنیم که ممکن است تصادفاً یک عامل خاص مثل «داشتن ایده بکر و جالب» بسیار چشمگیر باشد. این موضوع ممکن است باعث شود که تصور کنیم همان عامل، مهم‌ترین دلیل موفقیت آن سایت بوده است؛ اما گاهی مشاهده می‌کنیم که ایده تکراری است اما سایت با موفقیت چشمگیری روبه‌رو می‌شود.

سایت جستجوگر گوگل اولین موتور جستجو در اینترنت نبود، پیش از آن مدت‌ها یاهو یکه‌تاز میدان بود. قبل از راه‌اندازی سایت فیس‌بوک نیز چندین شبکه اجتماعی دیگر نیز در اینترنت برپا شده بودند و میلیون‌ها کاربر داشتند. پس چرا این دو به چنین موفقیتی رسیدند؟ سایت گوگل حتی طراحی ساده‌ای دارد. بدون شک سایت‌های بسیاری را می‌توان در اینترنت پیدا کرد که در عین سادگی بسیار زیباتر از گوگل هستند. پس شاید زیبایی هم به تنهایی مهم‌ترین عامل موفقیت نباشد.

خوشبختانه مدیران و گردانندگان خیلی از سایت‌های موفق بعد از تثبیت موقعیت خود در اینترنت اقدام به انتشار کتاب‌ها یا مقالاتی درباره داستان موفقیت خود کرده‌اند. حال می‌خواهیم چکیده‌ای از مهم‌ترین عوامل موفقیت یک وب‌سایت را که برآیند نظرات بسیاری از پیشگامان دنیای اینترنت را با هم مرور کنیم. تقریباً همه این عوامل مهم هستند و ترتیب آن‌ها در اینجا چندان مهم نیست.

۱. طراحی شیک و جذاب

طراحی گرافیکی زیبا و چشمگیر مسلماً در جذب مخاطب تاثیر دارد. البته این عامل به تنهایی تاثیر زیادی در موفقیت یک سایت ندارد حتی اگر در شروع کار، توجه زیادی از کاربران را جلب خود کند. یک سایت زیبا که از نظر محتوایی ضعیف باشد یا از نظر کارایی فایده اندکی به کاربران خود برساند به زودی از فهرست سایت‌هایی که مردم دوست دارند مرتب به آن‌ها سر بزنند خط می‌خورد. سایت نباید یک بار مصرف باشد.

۲. کاربران فعال

بزرگان و پیشگامان وب معتقدند کاربرانی که بازمی‌گردند باارزش‌ترین دارایی یک سایت هستند. به همین دلیل همه تلاش‌های یک سایت موفق باید معطوف به دو هدف باشد: جذب مخاطبان تازه و حفظ بازدیدکنندگان قبلی (بازگرداندن کاربرانی که قبلاً یک بار به سایت شما آمده‌اند). واضح است که همه تلاش‌های یک سایت مثل

ارتقا کیفیت و تنوع خدمات یا زیبایی آن با هدف کسب رضایت کاربران است؛ بنابراین تا کاربرانی نباشند، سایر هدف‌های یک سایت نیز معنا و مفهومی پیدا نمی‌کند. تجربه نشان داده که سایت‌هایی که مخاطب دائمی و کاربران فعال و وفاداری ندارند، خیلی زود به سمت کاهش فعالیت و حتی خاموشی کامل حرکت می‌کنند.

۳. بودجه و درآمد سایت

یک عامل مهم دیگر در موفقیت سایت وب، داشتن بودجه است. راه‌اندازی یک سایت ممکن است در ابتدای کار بسیار کم‌هزینه به نظر برسد. یک کامپیوتر معمولی، یک خط اینترنت پرسرعت، یک دامین، یک میزبان (هاست) ارزان قیمت و یک نرم‌افزار CMS این سوره با قالب رایگان می‌تواند منجر به راه‌اندازی یک سایت با حداقل بودجه ممکن شود؛ اما این تازه شروع داستان است.

بسیار از وب‌سایت‌ها پس از چند ماه فعالیت متوقف می‌شوند، تنها به این دلیل ساده که توجیه اقتصادی ندارند. البته می‌توان بعضی از سایت‌های شخصی یا وبلاگ را تنها با اتکا به عناصری چون عشق به نوشتن مدتی اداره کرد، اما حتی در چنین مواردی نیز ممکن است بعد از مدتی، انگیزه صاحب سایت برای به روز نگه داشتن آن به شدت کاهش یابد. هدف یک سایت هر چه باشد، چه انتفاعی و چه غیرانتفاعی، به ناگزیر نیازمند بودجه و توجیه اقتصادی است.

۴. بازاریابی و رتبه در موتورهای جستجو

یک عامل مهم دیگر در موفق شدن یک سایت، تبلیغ خودش در سایر پایگاه‌های اینترنتی، به ویژه در موتورهای جستجو است. روش رایگان برای ظاهر شدن در نتایج موتورهای جستجو، رعایت نکات دقیقی است که از سوی سازندگان این موتورها به عنوان راهکارهای افزایش رتبه سایت منتشر شده است. این روزها سایت گوگل با در

اختیار داشتن حدود ۷۰ درصد بازار جستجوهای اینترنتی همچنان به عنوان مهم‌ترین سکوی تبلیغ و معرفی یک سایت مطرح است.

سایتی که برنامه مشخصی برای تبلیغ و بازاریابی خود ندارد، در کهکشان اینترنت نسبتاً ناشناخته خواهد ماند حتی اگر بسیار بزرگ باشد؛ بنابراین به فکر یک برنامه مدون و حساب شده برای معرفی سایت خود در اینترنت باشید. نگوئید سایت‌م به تدریج و خود به خود (به دلیل لیاقت یا محتوا یا زیبایی‌اش) در اینترنت شناخته خواهد شد، بلکه یک برنامه تهاجمی و حساب شده برای مطرح کردن خود در اینترنت طراحی کنید.

۵. محتوای خواندنی و رایگان

تازه‌ترین پژوهش‌های میدانی درباره دلایل استقبال گسترده از سایت‌ها نشان می‌دهد که عامل «کنجاوی کاربران» نقشی بنیادی در موفقیت یک سایت دارد. به همین دلیل است که با وجود به میدان آمدن میلیون‌ها سایت جدید، دو گروه از سایت‌های اینترنتی همچنان بیشترین بازدیدکنندگان را دارند: رسانه‌های اجتماعی و موتورهای جستجو. اغلب کاربران کنجاوند بدانند «امروز چه اتفاقاتی برای دوستانم افتاده است؟» اهمیت عامل کنجاوی ما را به سمت عامل مهم‌تری هدایت می‌کند: محتوای خواندنی و رایگان. سایت‌های موفق همیشه مطالب تازه‌ای برای مخاطبان خود دارند.

بعضی از صاحبان سایت‌ها فکر می‌کنند داشتن محتوای خواندنی و رایگان فقط برای سایت‌های خبری و مقاله‌ای واجب است؛ اما این تصور اشتباه است. موضوع فعالیت یک سایت هر چه باشد، برای موفقیتش لازم است مطالب خواندنی در زمینه فعالیت خود منتشر کند؛ مثلاً اگر سایت یک رستوران مقالاتی درباره اصول تغذیه مناسب، رژیم غذایی و نیز ارزش غذایی هر نوع غذا منتشر کند، بدون تردید این کار منجر به افزایش فروش آن رستوران نیز خواهد شد. همواره به یاد داشته باشید که محتوای خواندنی و رایگان مثل آهنربایی عمل می‌کند که هم کاربران بی‌حوصله و سرگردان و

هم کاربران کنجکاو و باهوش را جذب خود می‌کند.

۶. نرم افزار کارآمد

علاوه بر همه عوامل فوق یک عامل دیگر نیز تاثیر زیادی بر موفقیت یک سایت دارد و آن برخورداری از یک نرم‌افزار کارآمد برای مدیریت محتوا و اطلاعات سایت است. ممکن است تصور کنید یک نرم‌افزار کارآمد وب نرم‌افزاری است که قابلیت‌های متنوع و فراوانی داشته باشد یا اینترفیس (رابط کاربری آن) خیلی خوش‌دست طراحی شده باشد. البته این دو عامل در ارزیابی کیفیت و کارایی یک نرم‌افزار بسیار مهم هستند؛ اما از آنجایی که دنیای وب بسیار پرشتاب است و خیلی زود نو می‌شود، کارآمدترین نرم‌افزارها تحت وب آن‌هایی هستند که همه عوامل موثر در موفقیت یک سایت را پوشش می‌دهند و به اندازه کافی انعطاف‌پذیرند.

ممکن است از یک نرم‌افزار open source رایگان و بسیار پیشرفته برای پیاده‌سازی سایت خود استفاده کرده باشید و یک طراح وب، پوسته زیبایی را برای آن طراحی کرده باشد. تا اینجا کار همه چیز عالی است، اما کافی است بخواهید کوچک‌ترین تغییری در ساختار اطلاعاتی یا نرم‌افزاری سایت خود ایجاد کنید، آیا این کار به آسانی امکان‌پذیر است؟ آیا همه صاحبان سایت‌ها برنامه‌نویسی وب بلدند؟ آیا دسترسی به برنامه‌نویس مسلط به کار با نرم‌افزار مورد استفاده شما آسان است؟ از همه این‌ها مهم‌تر، آیا نرم‌افزار مورد استفاده شما عواملی مانند پشتیبانی از کاربران، بازاریابی، کسب درآمد از سایت و تبلیغات، بالا بردن رتبه در موتورهای جستجو و دسترسی آسان به محتوای سایت را به خوبی پوشش می‌دهد؟ این‌ها سوالاتی است که باید از ابتدا به فکر آن باشد تا بتوانید همگام با تحولات شبکه اینترنت و عادت‌ها و نیازهای کاربران خود را به سرعت سازگار کنید.

۷. مهم‌ترین عامل موفقیت: مدیر خوب!

غالبا تصور می‌شود یک سایت خوب و موفق قائم به ذات خودش است؛ یعنی مجموعه اطلاعات و سیستم نرم‌افزار آن است که باعث موفقیت آن شده است. اطلاعات خوب و سیستم نرم‌افزاری کارآمد صد البته در موفقیت یک سایت تاثیر به سزایی دارند اما به نظر من آنچه که فراتر از همه این عوامل عمل می‌کند و معمولا مورد غفلت واقع می‌شود «عامل انسانی» است. شاید تصور کنیم بدون در نظر گرفتن عامل انسانی و صرفا با تکیه بر مطالب خوب و نرم‌افزار خوب می‌توان سایت موفق داشت. تحقیقات نشان می‌دهد مهم‌ترین عامل موفقیت یک سایت وب، آگاهی و عملکرد فردی است که آن را مدیریت می‌کند. یک راننده ناشی ممکن است یک خودرو آخرین مدل را به دیوار بکوبد و متوقف شود، اما یک راننده ماهر می‌تواند مسافرانش را با یک خودرو قدیمی زوار در رفته، صحیح و سلامت به شهر دیگری برساند. کدام یک از این دو خودرو واقعا موفق‌ترند؟!

اهمیت مدیرسایت در اداره یک وبسایت آنقدر زیاد است که «یک مدیر خوب می‌تواند عیوب محتوایی و نرم‌افزاری سایتش را با کوشش و هوشمندی خود پوشش دهد». نمی‌شود از سایتی که به تازگی راه‌اندازی شده انتظار داشت از نظر محتوایی جامع و از نظر نرم‌افزاری انعطاف‌پذیر و بی‌نقص باشد، اما می‌توان توقع داشت که یک مدیر دلسوز و با پشتکار، همه موانع پیش روی یک سایت را برای رسیدن به موفقیت نسبی یک به یک از پیش رو بردارد. لازمه چنین مدیریتی داشتن بینشی عمیق از ماهیت وب، آگاهی از مشکلات روزمره مدیریت یک سایت و تلاش برای کسب مهارت‌های لازم در این زمینه است. در شماره بعد درباره «۱۰ خصوصیت مهم مدیر وبسایت» صحبت خواهیم کرد.