الفصل الثالث–تصميم الموقع الالكتروني (المتجر الرقمي)

Site Design of Electronic Store

1–تعريف الموقع الالكتروني:

يعد تصميم موقع المتجر الالكتروني أحد عناصر المزيج التسويقي الرقمي، وهو عنصرا مهما وحيويا، وتسعى المنظمة إلى تحقيق زيارات الزبائن إلى موقع الويب وتعظيم حجم هذه الزيارات من خلال الأنشطة التسويقية، ومن هنا تبرز أهمية تصميم الموقع، إذ كلما كان الموقع جذابا كانت القدرة على استقطاب الزبائن والمحافظة عليهم أكبر.

يعرف الموقع الإلكتروني بأنه" مجموعة من الصفحات والنصوص والصور ومقاطع الفيديو والصوت المترابطة وفق هيكل متماسك ومتفاعل يهدف إلى عرض ووصف البيانات والمعلومات عن جهة ما أو مؤسسة ما، وله عنوان محدد يميزه عن بقية المواقع على شبكة الانترنت".

وهناك مجموعة من العناصر التي تعتبر بمثابة عناصر مفتاحية في التصميم الجيد للموقع الإلكتروني وتسمى ب (C_S7):

- السياق (context)؛
- المحتوى (content)؛
- المجتمع (community) ؛
- التفصيل (customization)؛
- الاتصال (communication)؛
- الارتباط (connection)؛
- التجارة (commerce).

كما يضيف كوتلر عنصر آخر يتمثل في التحديث المستمر للموقع.

2-أهداف انشاء الموقع الإلكتروني:

وتهدف المؤسسة من خلاله إلى مساعدة الزبائن في تلبية احتياجاتهم، إيجاد المعلومات كما تساهم أيضا في توفير المال والوقت وتفتح لهم مجال الحوار معها وكذا الاستمتاع بأفضل تجربة على الويب، هذه الأهداف تسمى ب SS 5 ، وتتمثل في:

- البيع (sell)؛
- الخدمة (Serve)؛
- التحدث (speak)؛
- الحفظ (save)؛
- التعميق(Sizzle).

3-فاعلية موقع الويب Web Site Effectiveness

يمكن الحكم على مستوى فاعلية موقع الويب من خلال مقاييس متعددة منها:

- مستوى شهرة ورواج الموقع.
- مستوى زيارات الزبائن للموقع.
- مستوى تحول الزبائن من مواقع أعمال مشابهة (منافسة) إلى موقع ويب المنظمة.
- مستوى تذكر الزبائن لموقع ويب المنظمة.
- مستوى أداء الموقع.
- نسبة تعطل الموقع عن العمل.

4-عناصر مهمة في موقع المتجر الالكتروني (موقع الويب)

ينطوي تصميم الموقع على مجموعة من العناصر المهمة هي:

أ-الصفحة الرئيسية (الصفحة الأم) Home Page : تعد الصفحة الأولى أهم صفحات موقع المتجر الالكتروني، فهذه الصفحة هي واجهة الموقع، وتعطي الانطباع الأول حول هذا الموقع ومنتجاته وسياساته ومحتوياته.

ب-تصميم وترتيب باقي صفحات الموقع:

يجب الاهتمام بتصميم وترتيب جميع صفحات الموقع، إذ أن الصفحة الرئيسية هي مجرد مدخل أو بوابة توصل الزبون إلى الصفحات الأخرى، حيث يجب الاهتمام بعدة قضايا مثل الخطوط، الألوان، الرسومات، الصور الفيديوهات....

ج-شريط الاستكشاف والبحث Navigation and Search Bar

يعد هذا الشريط مكونا مهما في تصميم موقع الويب للمتجر الالكتروني، وهذا الشريط يقع ضمن الصفحة الرئيسية، ويستطيع الزبون التعرف على محتويات الموقع من خلال شريط الاستكشاف والبحث، وهذا الشريط هو رابط أساسي ومركزي يمكن الزبون من الوصول إلى ما يريد في موقع المتجر الالكتروني سواء كان يبحث عن بيانات ومعلومات أو عن منتجات.

د-سهولة وإمكانية استخدام الموقع واختبارها:

تسعى إدارة موقع الويب إلى جعل موقع المتجر الالكتروني موقعا يسهل الوصول إليه ويمكن استخدامه بسهولة، وتحاول تحقيق ذلك من خلال عناصر متعددة.

هـ-استخدام الأدوات والنظم التكنولوجية الخاصة بإنجاز عمليات البيع والشراء: وهناك مجموعة من الأدوات والنظم التكنولوجية التي يجري استخدامها عند تصميم موقع الويب (موقع المتجر الالكتروني)، وهذه الأدوات والنظم منها ما يتعلق بترتيب الموقع الالكتروني لإظهاره بأفضل شكل، ومنها ما يتعلق بإنجاز عمليات البيع والشراء.