



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**MINISTERSTWO PRACY
I POLITYKI SPOŁECZNEJ**



**UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY**



**Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

KRAJOWY STANDARD KOMPETENCJI ZAWODOWYCH

**Analityk ruchu
na stronach internetowych
(262202)**

Specjaliści

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

Publikacja opracowana w ramach projektu systemowego pn. „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”. Priorytet I PO KL, Działanie 1.1

Krajowy standard kompetencji zawodowych Analityki ruchu na stronach internetowych (262202)

© Copyright by Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2013

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane za podaniem źródła

ISBN 978-83-7951-000-9 (całość)

ISBN 978-83-7951-076-4 (76)

Nakład 1000 egz.

Publikacja bezpłatna



Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

00-697 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 65/79, tel. (22) 237-00-00, fax (22) 237-00-99

e-mail: sekretariat@crzl.gov.pl <http://www.crzl.gov.pl>



Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – Państwowego Instytutu Badawczego

26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. centr. (48) 364-42-41, fax (48) 364-47-65

e-mail: instytut@itee.radom.pl <http://www.itee.radom.pl>

Spis treści

1. Dane identyfikacyjne zawodu	4
1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach.....	4
1.2. Notka metodologiczna i autorzy.....	4
2. Opis zawodu.....	6
2.1. Synteza zawodu	6
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu	6
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)	7
2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu	7
2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie.....	8
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/walidacji kompetencji	8
2.7. Zadania zawodowe	9
2.8. Wykaz kompetencji zawodowych	9
2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK	10
3. Opis kompetencji zawodowych	11
3.1. Analizowanie ruchu na stronie internetowej Kz1	11
3.2. Opracowywanie strategii rozwoju strony internetowej i nadzorowanie procesu jej modyfikacji Kz2	12
3.3. Kompetencje społeczne KzS	13
4. Profil kompetencji kluczowych	14
5. Słownik	15

1. Dane identyfikacyjne zawodu

1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach

Według Klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy (KZiS 2010):

262202 Analityk ruchu na stronach internetowych

Grupa wielka 2 – Specjaliści (w Międzynarodowej Klasyfikacji Standardów Edukacyjnych ISCED 2011 – poziom 6).

Grupa elementarna 2622 – Bibliotekoznawcy i specjaliści zarządzania informacją (w Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie 2622 Librarians and related information professionals).

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

Sekcja J. Informacja i komunikacja, Dział 63. Działalność usługowa w zakresie informacji, Grupa 63.12. Działalność portali internetowych.

1.2. Notka metodologiczna i autorzy

Opis standardu kompetencji zawodowych wykonano na podstawie: analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz głównie wyników badań analitycznych na 18 stanowiskach pracy w 6 przedsiębiorstwach (duże – 1, mikro – 5, w tym produkcyjno-usługowe – 3, handlowe – 1, produkcyjno-handlowe – 2) przeprowadzonych w marcu 2013 r.

Zespół Ekspercki:

- Tomasz Frankowski – DevilArt S.C. w Radomiu,
- Michał Hausman – Presspublica Sp. z o.o. w Warszawie,
- Paweł Pogoda – AB-Micro Sp. z o.o. w Warszawie,
- Jarosław Kaczyński – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB w Radomiu.

Ewaluatorzy:

- Artur Machlarz – Infopoint.pl we Wrocławiu; Uniwersytet Opolski w Opolu,
- Anna Wisła-Świder – Uniwersytet Rolniczy w Krakowie.

Recenzenci:

- Marcin Szczupak – PRESS-SERVICE Monitoring Mediów Sp. z o.o. w Poznaniu,
- Tomasz Gackowski – Instytut Dziennikarstwa, Uniwersytet Warszawski w Warszawie.

Komisja Branżowa (zatwierdzająca):

- Bogdan Pawłowicz (przewodniczący) – IAA International Advertising Association Polska w Warszawie,
- Beata Ostrowska – Polskie Towarzystwo Informatyczne w Łodzi,
- Katarzyna Pietrzak – Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych w Warszawie,
- Piotr Bereziewicz – Klaster Firm Informatycznych Polski Wschodniej w Rzeszowie.

Data zatwierdzenia:

- 15.10.2013 r.

2. Opis zawodu

2.1. Synteza zawodu

Analityk ruchu na stronach internetowych analizuje ruch w serwisie internetowym i podejmuje działania mające na celu jego optymalizację w zakresie ilościowym i jakościowym.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu

Analityk ruchu na stronach internetowych jest zawodem o charakterze usługowym, celem jego działania jest zbieranie i analizowanie informacji o ruchu na stronach internetowych. Analityk zbiera i gromadzi informacje o tym, skąd odwiedzający trafili na daną stronę, jak poruszali się po witrynie, które zasoby strony najczęściej odwiedzali, jak dużo czasu spędzali na stronie oraz jakie pliki pobierali. Zgromadzone informacje analityk poddaje analizie i na jej podstawie wnioskuje o modyfikacji serwisu internetowego w zakresie zgromadzonych treści lub technologii wykorzystanych do budowy strony. Na podstawie ciągłej obserwacji ruchu na stronach internetowych dodatkowym efektem pracy analityka jest możliwość prognozowania trendów w zakresie ruchu na stronach. Wykonane analizy oraz wypracowane wnioski analityk przedstawia najczęściej w formie raportów, które są podstawą do: pomiaru efektywności podejmowanych działań marketingowych, identyfikacji najbardziej i najmniej efektywnych obszarów strony, analizy skuteczności wykorzystywanych narzędzi sprzedaży, zdefiniowania najbardziej i najmniej efektywnych odsyłaczy na stronie, dostosowania zawartości strony do określonej grupy docelowej. Analityk ruchu na stronie internetowej bierze również udział w badaniach mających na celu optymalizację wydajności aplikacji internetowych oraz wyglądu strony. Celem tych badań jest pozyskanie jak największej liczby unikalnych użytkowników serwisu internetowego. Efektem tych badań jest poprawienie wyników sprzedaży produktów bądź usług, jak również rozpowszechnienia określonej idei czy popularyzacji wybranych postaw (kampanie społeczne itp.).

2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)

Analitik zatrudniony jest zwykle w firmach świadczących usługi w zakresie tworzenia i zarządzania serwisami internetowymi oraz w firmach o różnym profilu, które we własnym zakresie zarządzają własnymi stronami internetowymi. Miejszem pracy analytika ruchu na stronach internetowych jest pomieszczenie biurowe. Podstawowym narzędziem pracy jest komputer podłączony do sieci Internet oraz wyposażony w oprogramowanie biurowe i specjalistyczne oprogramowanie wspomagające wykonywanie analizy. Analytik narażony jest na typowe dla pracowników biurowych dolegliwości: zmiany zwyrodnieniowe kręgosłupa oraz zmiany w układzie kostno-stawowym kończyn górnych. Godziny spędzone przed monitorem mogą powodować uczucie zmęczenia, choroby oczu. Analytik ruchu na stronach internetowych może pracować również w pomieszczeniu, w którym znajduje się wiele komputerów i urządzeń peryferyjnych. W takim przypadku narażony jest dodatkowo na hałas. W zawodzie mogą być zatrudniane osoby niedosłyszące oraz z ograniczeniami ruchowych w obrębie kończyn dolnych. Analytik swoje zadania zawodowe realizuje głównie w stałych godzinach pracy, w dni robocze, choć zawód ten może być również wykonywany w systemie telepracy.

2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu

W pracy analytika ruchu na stronach internetowych bardzo ważna jest umiejętność analityczna i wiedza z zakresu statystyki, które są wykorzystywane w trakcie tworzenia raportów: odwiedzin, wizyt unikalnych użytkowników oraz współczynnika odrzuceń, a także umiejętność komunikowania się, ponieważ analytik internetowy współpracuje z pracownikami działu marketingu oraz zespołami projektantów i wykonawców stron internetowych. Analytik ruchu na stronach internetowych powinien łatwo adaptować się do nowych trendów panujących na rynku oraz wykazywać się wysoką elastycznością w prowadzeniu swoich działań. Nie ma przeciwwskazań, aby pracę w tym zawodzie wykonywały osoby niepełnosprawne ruchowo, przeciwwskazaniem do pracy w zawodzie są dysfunkcje utrudniające komunikację (poważna wada wymowy, wzroku, słuchu).

2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Do pracy w zawodzie analityka ruchu na stronie internetowej preferowane jest wykształcenie wyższe pierwszego stopnia, głównie w kierunkach ścisłych, np. matematyka, informatyka, ale w zawodzie mogą pracować również absolwenci zarządzania oraz kierunków związanych z mediami. Od kandydatów wymagana jest: znajomość statystyki i metodologii badań marketingowych (z uwzględnieniem badań w Internecie), umiejętność posługiwania się oprogramowaniem do analizy ruchu na stronach internetowych. Do pracy w zawodzie nie są wymagane specjalistyczne uprawnienia. Konieczna jest dobra znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym, w zakresie pojęć technicznych związanych z zakresem wykonywanych obowiązków.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/ walidacji kompetencji

Zawód analityka ruchu na stronach internetowych należy do grupy stosunkowo młodych zawodów na rynku. Pracę w zawodzie rozpoczyna się zwykle jako specjalista ds. optymalizacji strony dla wyszukiwarek internetowych (specjalista SEO, ang. Search Engine Optimization), specjalista ds. marketingu internetowego, konsultant ds. serwisów internetowych, koordynator ds. marketingu internetowego. W wielu przypadkach przebieg kariery zawodowej odbiega od wyznaczonego schematu. Kompetencje w zawodzie analityka ruchu na stronie internetowej zdobywa się podczas stażów zawodowych, praktyk oraz odbytych szkoleń. Analityk ruchu na stronach internetowych może się ubiegać również o pracę w zawodach: 262205 Menedżer zawartości serwisów internetowych; 351401 Administrator stron internetowych; 351403 Pracownik pozycjonowania stron internetowych; 333904 Sprzedawca reklam internetowych. Rozwój zawodowy jest możliwy poprzez doświadczenie i uczestnictwo w różnego rodzaju kursach i szkoleniach.

2.7. Zadania zawodowe

- Z1. Analizowanie i określanie celów, jakie spełnia strona internetowa (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z2. Stosowanie narzędzi do analizy ruchu na stronie internetowej (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z3. Analizowanie danych statystycznych i raportów generowanych przez narzędzia analityczne (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z4. Ocenianie konkurencyjności strony internetowej (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z5. Opracowywanie raportów z wynikami analizy i propozycją zmian na stronie internetowej (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z6. Monitorowanie zmian ruchu na stronie internetowej (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z7. Nadzorowanie procesu wprowadzania zmian na stronie internetowej, zgodnie z opracowaną propozycją (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z8. Organizowanie stanowiska pracy zgodnie z zasadami i przepisami BHP, ochrony ppoż., ochrony środowiska (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).

2.8. Wykaz kompetencji zawodowych

- Kz1 – Analizowanie ruchu na stronie internetowej (potrzebne do wykonywania zadań: Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, Z6, Z8).
- Kz2 – Opracowywanie strategii rozwoju strony internetowej i nadzorowanie procesu jej modyfikacji (potrzebne do wykonywania zadań: Z1, Z5, Z7, Z8).
- KzS – Kompetencje społeczne (potrzebne do wykonywania zadań: Z1÷Z8).

2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK

Kompetencje zawodowe potrzebne do wykonywania zadań w zawodzie sugeruje się wykorzystać do opisu kwalifikacji na **poziomie 6** właściwym dla wykształcenia wyższego pierwszego stopnia w Europejskiej i Polskiej Ramie Kwalifikacji. Poziom ten jest uzasadniony miejscem usytuowania zawodu w Klasyfikacji zawodów i specjalności (grupa wielka 2 i jej odpowiednik w ISCED 2011).

Osoba wykonująca zawód analityka ruchu na stronach internetowych:

- 1) w zakresie wiedzy: zna w zaawansowanym stopniu fakty, teorie, metody wykorzystywane podczas analizowania ruchu na stronie internetowej; zna różnorodne, złożone uwarunkowania prowadzonej działalności w zakresie funkcjonowania stron internetowych;
- 2) w zakresie umiejętności: potrafi wykonywać innowacyjne zadania związane z prowadzeniem analizy ruchu na stronie internetowej oraz opracowaniem strategii rozwoju strony internetowej; potrafi rozwiązywać złożone i nietypowe problemy w tym zakresie w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach, potrafi samodzielnie planować proces swojego kształcenia oraz komunikować się z otoczeniem, swoje decyzje potrafi uzasadnić.

3. Opis kompetencji zawodowych

Opis kompetencji dotyczy tylko kompetencji zawodowych zdefiniowanych w badaniach na stanowiskach pracy.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, Z6, Z8 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz1.

3.1. Analizowanie ruchu na stronie internetowej Kz1

Wiedza – zna w zaawansowanym stopniu fakty, teorie, metody oraz różnorodne, złożone uwarunkowania prowadzonej działalności w zakresie analizy ruchu na stronach internetowych, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w zakresie prowadzenia analizy ruchu na stronie internetowej;
- systemy analizy ruchu na stronie;
- oprogramowanie i narzędzia analityczne;
- metody śledzenia ruchu na stronie;
- raporty i dane statystyczne generowane przez narzędzia analityczne;
- zasady definiowania słów kluczowych, synonimów słów kluczowych;
- narzędzia do analizy słów kluczowych;
- struktury danych;
- źródła informacji o ruchu na stronie;
- przepisy prawa o ochronie danych osobowych;
- metody agregowania danych;

Umiejętności – potrafi wykonywać innowacyjne zadania oraz rozwiązywać złożone i nietypowe problemy związane z analizą ruchu na stronach internetowych, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w zakresie prowadzenia analizy ruchu na stronie internetowej;
- dobrać odpowiednie narzędzia statystyczne;
- konfigurować programy narzędziowe do analizy;
- analizować dane wygenerowane przez narzędzia analityczne;
- interpretować wyniki analiz;
- planować zmiany na stronie internetowej;
- nadzorować proces wprowadzania zmian na stronie;
- archiwizować dane;
- tworzyć dokumentację;
- tworzyć kopie bezpieczeństwa danych;
- analizować czynniki wpływające na zwiększenie liczby unikalnych użytkowników, odsłon oraz współczynnika odrzuceń;
- definiować słowa kluczowe;

- ustawę o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
- rodzaje/typy stron internetowych;
- strategie rozwoju stron internetowych;
- podstawy statystyki.
- stosować przepisy prawa dotyczące danych osobowych oraz o ochronie praw autorskich;
- dobierać narzędzia analityczne;
- stosować narzędzia analityczne podczas analizy ruchu na stronie internetowej;
- dobierać rodzaj strony internetowej do zaplanowanych celów;
- planować wytyczne do rozwoju strony internetowej;
- opracować dane statystyczne.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z5, Z7, Z8 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz2.

3.2. Opracowywanie strategii rozwoju strony internetowej i nadzorowanie procesu jej modyfikacji Kz2

Wiedza – zna w zaawansowanym stopniu fakty, teorie, metody niezbędne do opracowania strategii rozwoju strony internetowej i nadzorowanie procesu jej modyfikacji, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w zakresie opracowania strategii rozwoju i modyfikacji strony internetowej;
- edytory kodu strony;
- narzędzia odnajdujące błędy w kodzie strony;
- systemy zarządzania zawartością strony internetowej (CMS);
- znaczenie stron internetowej w strategii marketingowej organizacji;
- sposoby dokumentowanie podejmowanych działań;

Umiejętności – potrafi wykonywać innowacyjnie zadania oraz rozwiązywać złożone i nietypowe problemy związane z opracowaniem strategii rozwoju strony internetowej i nadzorowaniem procesu jej modyfikacji, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w zakresie opracowania strategii rozwoju strony internetowej;
- wprowadzać zmiany w kodzie strony internetowej;
- identyfikować nowe wymagania dla strony internetowej;
- analizować dzienniki zdarzeń dla strony internetowej;
- diagnozować błędy na stronie internetowej i informować o nich programistów i deweloperów;

- procedury wdrażania nowych rozwiązań;
- najnowsze techniki optymalizacji strony internetowej;
- narzędzia optymalizacji;
- czynniki wpływające na konkurencyjność strony internetowej;
- sposoby implementacji kodu statystyk.
- wyznaczać alternatywne rozwiązania dla danego problemu;
- posługiwać się wybranymi systemami CMS w zakresie modyfikowania zawartości strony;
- analizować kierunki rozwoju technologii internetowych.

Wykonanie wszystkich zidentyfikowanych w standardzie zadań zawodowych wymaga posiadania kompetencji społecznych KzS.

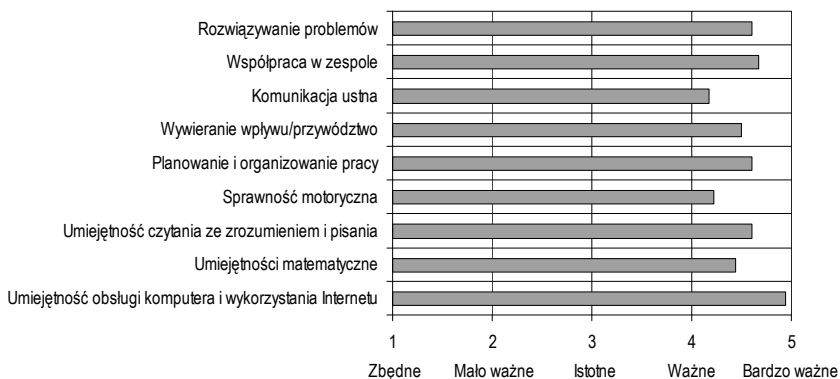
3.3. Kompetencje społeczne KzS:

- kultywuje i upowszechnia wzorce właściwego postępowania w zakresie analizowania ruchu na stronach internetowych w środowisku pracy i poza nim,
- samodzielnie podejmuje decyzje w zakresie doboru narzędzi i metodologii do analizy ruchu na stronie internetowej,
- ponosi odpowiedzialność za przygotowane raporty, analizy i wnioski,
- dokonuje krytycznej oceny działań własnych oraz specjalistów, z którymi współpracuje w celu optymalizacji ruchu na stronie internetowej.

4. Profil kompetencji kluczowych

Ocenę ważności kompetencji kluczowych dla zawodu analityka ruchu na stronach internetowych przedstawia rys. 1.

Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 262202 Analityk ruchu na stronach internetowych

5. Słownik

Zawód	– zbiór zadań (zespół czynności) wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych stale lub z niewielkimi zmianami przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych) zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło dochodów.
Specjalność	– jest wynikiem podziału pracy w ramach zawodu, zawiera część czynności o podobnym charakterze (związanych z wykonywaną funkcją lub przedmiotem pracy) wymagających pogłębionej lub dodatkowej wiedzy i umiejętności zdobytych w wyniku dodatkowego szkolenia lub praktyki.
Zadanie zawodowe	– logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu, wyodrębniony ze względu na rodzaj lub sposób wykonywania czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się produktem, usługą lub decyzją.
Kompetencje zawodowe	– wszystko to, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać, odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy. Opisywane są trzema zbiorami: wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych.
Wiedza	– zbiór opisów faktów, zasad, teorii i praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Umiejętności	– zdolność wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Kompetencje społeczne	– zdolność autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym oraz kształtowania własnego rozwoju, z uwzględnieniem kontekstu etycznego.
Kompetencje kluczowe	– wiedza, umiejętności i postawy odpowiednie do sytuacji, niezbędne do samorealizacji i rozwoju osobistego, bycia aktywnym obywatelem, integracji społecznej i zatrudnienia.
Standard kompetencji zawodowych	– norma opisująca kompetencje zawodowe konieczne do wykonywania zadań zawodowych wchodzących w skład zawodu, akceptowana przez przedstawicieli organizacji zawodowych i branżowych, pracodawców, pracobiorców i innych kluczowych partnerów społecznych.
Kwalifikacja	– zestaw efektów uczenia się (zasób wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych), których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez uprawnioną instytucję.
Europejska Rama Kwalifikacji	– przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji, umożliwiający porównywanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych krajach. W Europejskiej Ramie Kwalifikacji wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się; stanowią one układ odniesienia krajowych ram kwalifikacji.
Polska Rama Kwalifikacji	– opis hierarchii poziomów kwalifikacji wpisywanych do zintegrowanego rejestru kwalifikacji w Polsce.
Krajowy System Kwalifikacji	– ogół rozwiązań służących ustanawianiu i nadawaniu kwalifikacji (potwierdzaniu efektów uczenia się) oraz zapewnianiu ich jakości.