

Необходимость разработки системы качества интернет-проектов

Предпосылки разработки системы качества интернет-проектов

Вопросы качества являются одними из основополагающих при разработке любых проектов, будь то строительные проекты, или проекты в сфере информационных технологий (интернет-проекты). Однако если, например, в отрасли строительства накоплен определенный опыт в области управления качеством продукции и процессов, определены методики оценки качества и стандарты качества, то в сфере интернет-технологий, говорить о распространении каких-то единых стандартов качества пока преждевременно.

На Западе дело обстоит несколько иначе. Там разработан ряд стандартов, описывающих как процессы проектирования интернет-систем (ISO 9294:1990, ISO 6592:1986 и др), так и процессы анализа usability сайтов, например стандарт [ISO 9241-11](#) или [Common Industry Format 1.1](#)

Отсутствие системного подхода к качеству интернет-проектов приводит к тому, что зачастую организации, занимающиеся созданием интернет-сайтов, сознательно не используют такое понятие, как "качество" при разработке интернет-проектов. Конечно, разработчики руководствуются определенными собственными представлениями о качестве, но зачастую их представления довольно далеки от требуемых.

Заказчик, слабо разбирающийся как в информационных технологиях, так и в вопросах качества, даже не подозревает, что созданный по его заказу ресурс работает не на 100 процентов и сделан с ошибками, которые на первый взгляд, незаметны. Как следствие, потеря некоторой доли прибыли (или некоторой части клиентов), что в современных конкурентных условиях является недопустимым для любой организации.

Область применения системы аудита качества интернет-проектов

Создание единой (обязательной) системы аудита качества интернет-проектов в масштабах всего российского сегмента сети "Интернет" лично мне представляется невозможным (да и не нужным). Такая система может и должна быть создана в рамках отдельной организации, занимающейся разработкой и созданием интернет-проектов и (или) оказывающей сопутствующие услуги.

Создание системы аудита качества интернет-проектов в рамках отдельной организации позволит решить ряд задач:

1. Минимизировать потери заказчика из-за некачественного продукта (денежные, имиджевые и другие.).
2. Четко описать требования к создаваемым интернет-проектам.
3. Четко и однозначно определить критерии оценки качества интернет-проектов.
4. В конечном итоге способствовать повышению качества как уже созданных, так и новых про-

ектов, ориентировать их на потенциального потребителя, сделать удобными для потребителя (пользователя)

Предполагаемый состав системы качества интернет-проектов

Определение элементов системы качества интернет-проектов, критериев и показателей качества - достаточно трудоемкая и неоднозначная задача. На мой взгляд, система качества должна описывать требования к качеству интернет-проекта с двух принципиальных точек зрения:

1. На этапе проектирования интернет-сайта

На этапе проектирования интернет-сайта важно заложить целый ряд требований по качеству:

1. **Требования к структуре сайта** (логичность структуры разделов сайта, наличие гиперссылок, язык изложения, краткость информации и т.п.)
2. **Требования к навигации** (наименование разделов, наличие поиска и его удобство, дизайн навигации, анонсирование разделов на главной странице и т.п.)
3. **Требования к дизайну** (комбинация цветов, шрифтовое оформление, пропорции, иллюстрации, возможность размещения баннеров и др.)
4. **Требования к мультимедиа-компонентам сайта** (аудио, видео, анимация и др.)
5. **Требования по usability** (соответствие технической оснащенности пользователей, успешность решения пользователями поставленных задач, удобство восприятия и использования сайта, удовлетворенность от использования и др.)
6. **Технические требования** (чистота кода, размер страниц сайта, возможности по прописыванию отдельных тэгов для каждой страницы и т.п.)

2. Для уже готового сайта, который может существовать определенное время в сети.

Для сайта, уже функционирующего в сети определенное время, оценка качества может производиться путем проведения процедуры аудита качества. Аудит качества может производиться по следующим разделам:

1. Технологический аудит

Могут оцениваться следующие параметры:

- скорость загрузки сайта при различной пропускной способности канала. Лучше оценивать скорость загрузки на плохих каналах (т.е по модему).
- отображение сайта в различных браузерах при различном разрешении монитора,
- наличие неработающих (битых) ссылок на сайте,
- чистота HTML-кода сайта,
- работоспособность скриптов,
- работоспособность сервера и т. п.

2. Анализ usability сайта

Анализ usability можно проводить с использованием рекомендаций, изложенных в стандартах [ISO DIS 9241-11](#) и [Common Industry Format for Usability Test Reports версии 1.1](#) от 28 октября 1999 года. Оценка usability - один из самых важных и неоднозначных моментов при проведении аудита сайта.

3. Анализ функциональности электронной коммерции

В зависимости от предназначения интернет сайта могут оцениваться такие параметры, как:

- наличие контактных данных организации на сайте,
- удобство совершения заказа,
- прайс-лист и его актуальность,
- скорость доставки товара,
- оказание технической и сервисной поддержки,
- поддержка совершения покупок при помощи платежных систем и т.п.

4. Оценка анонсирования и продвижения сайта в сети

Может оцениваться по следующим параметрам:

- находимость по профильным запросам в ведущих поисковых системах,
- трафик с поисковых систем и его доля в общем трафике,
- позиции в рейтингах (если сайт участвует в рейтингах),
- степень проиндексированности страниц сайта,
- технические аспекты индексации (настройки сервера, правильность использования некоторых html-тэгов) и т.п.

5. Статистический анализ сайта

При помощи анализатора логов или систем статистики (SpyLog, HotLog) анализируется аудитория сайта по следующим параметрам:

- посещаемость (хиты, хосты),
- популярность страниц,
- пути пользователей по сайту,
- поисковые слова по которым пришли посетители на сайт,
- ссылающиеся страницы и т.п.

Результаты внедрения системы качества интернет-проектов

Внедрение системы оценки качества интернет-проектов позволит добиться следующих результатов:

1. На этапе проектирования

Сделать интернет-сайты, создаваемые в организации, удобными для использования: упростить поиск нужной потенциальному клиенту информации, сделать работу с сайтом комфортной и удобной, что стимулирует к повторному посещению сайта и повторным покупкам. Снизить (минимизировать) расходы на переделывание отдельных разделов или компонент сайта (дизайн, навигация, контент).

2. На фазе эксплуатации сайта

Снизить рекламные расходы на продвижение сайта, тем самым снизить стоимость целевого посетителя и покупателя. Снижение расходов на рекламу может происходить, например, за счет учета рекомендаций экспертов по оптимизации заголовков страниц.

Повысить уровень продаж/заказов с сайта, за счет удобства его использования потенциальным потребителем/покупателем.

Наладить (улучшить) обратную связь с потребителями за счет внедрения средств обратной связи на сайте (голосования, форумы, гостевая книга и т.п.).

Оценить активность аудитории сайта, определить насколько целевая аудитория привлекается на сайт.

Принять обоснованное решение относительно дальнейшей стратегии развития интернет-проекта, например: необходимость переработки сайта, необходимость проведения рекламных

мероприятий и т.п.

Проблемы при разработке системы качества интернет-проектов

При разработке системы качества интернет-проектов обнаруживается ряд проблем, главными из которых являются:

1. Невозможность определения количественных характеристик отдельных параметров. Например, невозможно количественно измерить качество дизайна или качество навигации. А измерение данных параметров человеком будет всегда носить субъективный характер. Выходом из сложившейся ситуации, на мой взгляд, является экспертная оценка таких параметров.

2. Сложности выбора способов измерения Usability сайта. Сложности возникают, главным образом из-за того, что существует целый ряд методов оценки Usability интернет сайтов и бывает довольно сложно остановиться на чем-нибудь одном. (Подробно все эти методы изложены в статье Николая Покровского "[Usability-методы исследования Web-сайта](#)").

Оригинал документа: <http://www.useit.com/alertbox/20040913.html>

Перевод: Лариса Шкредова(02.11.2004)

Редактирование: Иван Севостьянов (ivan@webprojects.ru) (03.11.2004)