

РЕАКТИВНОСТЬ

Введение

В данном разделе рассматривается шестой принцип качества, который гласит, что «Качественный веб-сайт должен обладать **реактивностью** — разрешать пользователям контактировать с сайтом и получать адекватный ответ; при необходимости, стимулировать пользователей задавать вопросы, обмениваться информацией и проводить дискуссии, как с пользователями, так и между ними».

В разделе рассматривается вопрос интерпретации принципа реактивности; предлагаются критерии для определения, обладает ли веб-сайт реактивностью; предлагается перечень контрольных характеристик, который следует использовать для придания сайту реактивности; описывается ряд тестов для проверки, обладает ли данный веб-сайт реактивностью.

Комментарий

Реактивность — это способность сайта и его владельцев отвечать на вопросы и предложения пользователей. В идеале, такая работа организуется в режиме открытого форума, чтобы в дискуссии могли принять участие и другие пользователи, получать информацию из ответов, поступающих от разных пользователей и т.п. Реактивность шире, чем ориентация на пользователя, поскольку включает концепцию участия пользователя и создания им информации, а не только простое потребление информации.

Сайт, обладающий реактивностью, повышает ценность информации и интерес к ней со стороны конечных пользователей, и все это — благодаря интерактивной природе такого сайта. Поскольку пользователи получают возможность добавлять свою информацию и размещать ее на сайте, задавать вопросы и обмениваться мнениями, сайт становится более привлекательным. Реактивность особенно важна для веб-сайтов по культуре. Высокий уровень самих материалов по культуре и их прикладное значение для образования и науки позволяют предположить, что у пользователей будут вопросы и достаточная высокая потребность в квалифицированной помощи. Кроме того, ценность обмена информацией (вопрос — ответ — объяснение) будет, скорее всего, высока в силу того, что касается она вопросов культуры.

Как было отмечено в предыдущем разделе, посвященном ориентации на пользователей, веб-сайтам рекомендовано предоставлять потребителям возможность добавлять собственную информацию.

Понимание реактивности должно находить поддержку внутри организации и внедряться в ней. Должен быть назначен

сотрудник, который будет в состоянии (по времени и квалификации) отвечать на запросы и поддерживать любые форумы или другие онлайн-средства взаимодействия с пользователями. В свою очередь, этот сотрудник должен иметь доступ к специалистам из разных областей знаний, готовых и способных оказать ему помощь.

Понятно, что возникнут вопросы по модерации информации, представленной пользователями. Веб-сайт по культуре, обладающий высоким авторитетом на национальном уровне, не должен использоваться для публикации неподходящих или неприемлемых материалов. Должны быть разработаны процедуры по анализу представленной пользователями информации и удалению неподходящего материала.

Рекомендуется принять политику по реактивности, которая позволит устанавливать уровни обслуживания с учетом рекомендованного времени ответа.

Критерии

- Должно быть средство, позволяющее пользователям задавать вопросы.
- Должен быть определен сотрудник, получающий такие вопросы и отвечающий на них.
- Такой сотрудник должен пройти соответствующую подготовку и инструктаж.
- Такой сотрудник должен иметь доступ к специалистам из разных областей знаний.
- Такие специалисты должны пройти инструктаж и понимать свои обязанности по оказанию необходимой помощи.
- Можно сформулировать и принять официальную политику, определяющую скорость ответа, и поместить ее на веб-сайте.
- Можно (рекомендуется) создать открытый форум и дискуссионный раздел для вопросов, ответов, обмена мнениями, идеями и предложениями пользователей.
- Должны действовать принципы модерации и утверждения информации, исключающие возможность использования сайта в качестве инструмента для передачи материалов неприемлемого или неподходящего содержания.
- Форум должен находиться в ведении определенного, специально назначенного сотрудника, работающего на тех же условиях, что и указанный выше сотрудник, отвечающий на вопросы пользователей.

Перечень контрольных характеристик

В данном разделе представлен ряд характеристик для оценки сайта	ДА	НЕТ	Н/О
Имеется средство, позволяющее пользователям задавать вопросы.	—	—	—
Определен сотрудник, отвечающий на такие вопросы.	—	—	—
Сотрудник проходит соответствующую подготовку и инструктаж.	—	—	—
Сотрудник имеет доступ к специалистам из разных областей знаний и кураторам.	—	—	—
Специалисты проходят инструктаж и понимают свои обязанности по оказанию необходимой помощи.	—	—	—
Принята официальная политика, определяющая скорость ответов.	—	—	—
Открыт форум для пользователей.	—	—	—
Определен сотрудник, осуществляющий управление форумом.	—	—	—
Сотрудник, осуществляющий управление форумом, проходит соответствующую подготовку и инструктаж.	—	—	—
Действует процесс модерации.	—	—	—
Сотрудник, осуществляющий управление форумом, имеет доступ к специалистам из разных областей знаний.	—	—	—

Практические тесты

В данном разделе представлен ряд простых практических тестов и вопросов, ответы на которые позволят определить, насколько полно отвечает ваш сайт принципу реактивности:

1. Имеет ли сайт экранное окно для вопросов?
2. Определен ли сотрудник или команда, отвечающие на вопросы?
3. Прошел ли этот сотрудник соответствующую подготовку и инструктаж?
4. Имеет ли этот сотрудник время на предоставление этой услуги?
5. Имеет ли этот сотрудник выход на специалистов из разных областей знаний, которые в состоянии дать квалифицированный ответ на любом уровне по материалам сайта?
6. Прошли ли эти специалисты инструктаж и взяли ли они на себя обязательства по оказанию такой помощи?
7. Существует ли политика ответов на вопросы пользователей?
8. Была ли такая политика объяснена соответствующим сотрудникам и получила ли их одобрение?
9. Существует ли открытый форум, дискуссионный клуб или другой механизм, позволяющий пользователям задавать вопросы и обсуждать разные ситуации?
10. Действует ли процедура модерации, защищающая сайт от нежелательной информации?
11. Если да, то кто отвечает за ее управление — ответственный сотрудник, имеющий время, право выхода на специалистов, полную подготовку и т.п.?