

ПОДДЕРЖКА

Введение

В данном разделе рассматривается третий принцип качества, который гласит, что «Качественный веб-сайт должен работать в соответствии с политикой качества обслуживания, обеспечивающей его своевременную и надлежащую **поддержку** и актуализацию».

В разделе рассматривается вопрос интерпретации принципа «поддержки»; предлагаются критерии для определения, поддерживается ли данный сайт; предлагается контрольный список характеристик, который следует использовать для обеспечения качества обслуживания; описывается ряд тестов для проверки, обеспечивает ли данный веб-сайт качество обслуживания.

Комментарий

Данный принцип связан с необходимостью для каждого сайта, не только сайта по культуре, обеспечивать высокое качество обслуживания. Основу этого принципа составляет такое понятие как своевременность — информация на веб-сайте должна быть актуальной и поддерживаться в этом состоянии. Это означает:

- часть содержания веб-сайта, которая устаревает или становится нерелевантной после определенной даты, должна переходить в архив сайта после наступления этой даты;
- содержание, которое требует регулярной актуализации, такое как текущее состояние продолжающегося проекта или инициативы, следует постоянно поддерживать;
- содержание следует периодически анализировать для проверки его правильности и релевантности. Любое требование по обновлению содержания должно быть реализовано.

Кроме того, следует отметить, что новое оформление, даже только на уровне главной страницы, может стимулировать новых пользователей зайти на этот не претерпевший других изменений сайт.

Техническое обслуживание

Обслуживание имеет дело с поддержанием сайта на должном уровне и его доступностью через Интернет. Как результат, формулируется требование по созданию регулярных резервных копий сайта и по развитию соответствующих технических средств, обеспечивающих функционирование технической платформы сайта. Техническое обслуживание должно стать предметом политики обслуживания, которая должна подсказывать, что должно быть сделано.

Устаревание

Многие веб-сайты, и сайты по культуре в том числе, имеют такие разделы как «новости», «программа мероприятий» или «наш репертуар». Обычно эти разделы привлекают к себе интерес и связаны непосредственно с главной страницей. Устаевают эти разделы очень быстро, т.к. новости или события, которые они описывают, становятся делом прошлым.

Веб-сайт, не публикующий новости или информацию о последних событиях, или по-прежнему рекламирующий давно прошедшие мероприятия, производит плохое впечатление в силу своей заброшенности. Даже если этот сайт содержит большой объем информации длительного пользования, она может остаться невостребованной по причине потери интереса пользователя к сайту.

Устаревший материал следует передавать в архив, однако может быть целесообразно, архивировать его так, чтобы он оставался доступным даже после удаления.

Актуализация контента

Другой важный тип содержания веб-сайта стремится держать пользователя «в курсе» событий (например, о ходе работ над проектом). Понятно, что такая информация будет регулярно обновляться, и каждое новое обновление будет дополнять ранее представленную информацию. Такой материал важно поддерживать в актуализированном состоянии.

Изменения к проекту или другая информация по типу «дневника», которая остается не актуализированной, оставляет четкое ощущение того, что к данному сайту потеряли интерес. А это, опять-таки, может оттолкнуть пользователя от дальнейшего изучения данного сайта.

Понятно, что информация такого типа подойдет к своему завершению по мере окончания работ над проектом, который она освещает. Когда такой момент наступит, информация должна получить завершение в виде заключительного раздела, в котором будет дан анализ предыдущего и поставлена точка в самом процессе. Одновременно с этим может быть принято решение о перемещении этой части содержания в другой раздел веб-сайта.

Обновление

Даже когда веб-сайты не содержат информацию, жестко привязанную ко времени, их все равно следует актуализировать. Практически любая информация, если обратиться к ней через несколько месяцев после создания, может показаться «устаревшей», не новой. Это особенно верно для такой информации, как данные по контрактам, номера телефонов, информация о сотрудниках, обсуждения других проектов и инициатив и любая другая информация, не носящая статичный характер. Как правило, веб-сайты по культуре содержат большой процент статичной информации. Оцифрованные предметы культуры, наделенные

метками и снабженные пояснениями, не имеют свойство сильно меняться со временем. Однако виртуальные выставки и информация по неформальным дискуссиям могут потерять новизну. На любом высококачественном веб-сайте вся не статичная информация должна периодически актуализироваться, пусть даже один раз в несколько месяцев. Этот процесс должен стать составной частью плана управления веб-сайтом.

Критерии

Сайт, который должен считаться поддерживаемым на должном уровне, должен отвечать ряду критериев. Степень поддержки и актуализации соответствует количеству критериев, которым отвечает сайт. Так, можно считать, что сайт получает поддержку на 75%, если он отвечает не всем критериям. Критерии поддержки сайта включают:

- удаление информации на основе прошедших дат конференций, встреч и других подобных сведений;
- удаление или архивирование новостей и новых версий при их устаревании;
- поддержание в актуализированном состоянии информации дневникового типа или отчетов о ходе работ;
- отсутствие неожиданно обрывающихся отчетов о ходе работ;
- аккуратное завершение материалов дневникового типа по окончании соответствующих работ;
- периодическая проверка содержания в целом и обновление при необходимости;
- рассмотрение необходимости проведения периодических «подтяжек лица» и придания нового облика;
- претворение в жизнь политики технического обслуживания;
- принятые и протестированные процедуры создания резервных копий;
- обеспечение обслуживания за счет имеющих технологических и программных систем.

Перечень контрольных характеристик

В данном разделе представлен ряд характеристик для оценки сайта	ДА	НЕТ	Н/О
Полностью актуализированная информация о ходе работ над проектом.	—	—	—
Никакой «зависающей» или неожиданно обрывающейся информации о ходе работ над проектом.	—	—	—
Завершенная и резюмированная информация по завершеному проекту.	—	—	—
Информация по завершеному проекту перемещена в другое место на сайте.	—	—	—
Политика проверки и обновления всего не статичного содержания веб-сайта.	—	—	—

Фактическое проведение периодических обновлений.	—	—	—
Новый облик или «подтяжка лица», проведенные за последние шесть месяцев.	—	—	—
Рассмотрение/планирование нового облика или «подтяжки лица».	—	—	—
Претворение в жизнь политики технического обслуживания.	—	—	—
Принятие и тестирование процедур создания резервных копий.	—	—	—
Создание технических и программных платформ для обеспечения актуализации системы.	—	—	—

Практические тесты

В данном разделе представлен ряд простых прикладных тестов и вопросов, ответы на которые позволят определить, насколько хорошо поддерживается ваш веб-сайт:

1. Содержит ли ваш сайт информацию, которая касается конкретных событий или новостей?
2. Если это так, всегда ли речь идет о будущих датах или на сайте остается «старая» информация?
3. Представляет ли ваш сайт отчеты о средне- и долгосрочных работах (например, о проекте, художественном воплощении, театральном сезоне, гастролях балетной труппы и т.п.)?
4. Если да, то содержит ли он только актуальную информацию?
5. Содержит ли ваш сайт отчеты о работах по уже завершенным проектам?
6. Если да, то получили ли эти отчеты завершение и выводы?
7. Есть ли у вас политика по миграции или перемещению отчетов по завершенным инициативам?
Если нет, то планируете ли вы создать такую политику?
Если да, то осуществляется ли она в полном объеме?
8. Есть ли у вас политика по периодической проверке и обновлению содержания вашего веб-сайта?
Если нет, следует ли вам рассмотреть необходимость выработки такой политики?
Если да, то осуществляется ли она в полном объеме?
9. Рассматривали ли вы в течение последних шести месяцев вопрос создания нового интерфейса для пользователей или вопрос о новой домашней странице?
Стимулировало бы это рост числа обращений к ней?
10. Разработана ли для вашего сайта процедура создания резервных копий?
11. Прошла ли она тестирование?
12. Есть ли для вашего сайта утвержденная и внедренная политика обслуживания?
13. Установлены ли резервные, заменяемые на «горячие», или избыточные технические и программные средства, обеспечивающие непрерывный режим работы сайта?