**Мониторинг эффективности web-сайта**

Для повышения прибыльности электронного бизнеса большое значение имеет ведение мониторинга эффективности сайта. Этот механизм включает в себя измерение того влияния, которое сайт оказывает как на целевую аудиторию, так и на "случайных" посетителей, с целью улучшения работы существующего сайта и поиска новых возможностей в будущем. Процесс измерения трафика на сайте состоит из двух этапов: прежде всего необходимо уже при создании сайта обеспечить возможность точных измерений этого объема в будущем, а во-вторых, провести сами измерения.

**Разработка с учетом потребности в измерениях**

Очень важно отслеживать те пути, которыми пользователи приходят на сайт, и их перемещения внутри самого сайта. Приходят ли они по ссылкам с поисковых машин? Пользуются ли они меню и системой поиска на сайте? Может быть, они возвращаются по закладкам в своем браузере с других сайтов? Как они ведут себя, попав на сайт: удается ли им быстро найти необходимую информацию или же нет, и тогда они уходят раздраженными? Для того чтобы иметь возможность ответить на все эти вопросы, сайт должен обладать следующими характеристиками:

**Взаимодействие с браузером**

При разработке сайта необходимо обеспечить взаимодействие браузера с web-сервером, что позволяет отслеживать передвижения пользователя по страницам сайта. Если весь документ целиком загружается в один HTML-файл, то по результатам такой загрузки трудно сказать что-то определенное. Возможно, пользователь наткнулся на файл случайно и после завершения загрузки отправился дальше, даже на взглянув на его содержание. С другой стороны, вполне может быть и так, что он распечатал этот документ и передал его для прочтения многим людям. Если же документ выполнен в виде кратких информационных анонсов с ссылками на отдельные HTML-файлы, передвижение пользователя по нему можно отслеживать по последовательности запросов. Как правило, большинство пользователей не читают документ по порядку, а перепрыгивают вперед и назад в поисках того, что их интересует. Все эти движения можно регистрировать, если обеспечено взаимодействие браузера с сервером. Когда HTML-документы представлены также и в формате PDF для печати, распечатку документа можно проследить еще более эффективно.

**Учет целей и задач измерений**

Прежде чем оценивать количество посещений сайта или количество запросов браузера, зарегистрированное в "log" файле, важно четко поставить задачу этих измерений. Основная цель компании может быть сформулирована и как "чем больше посещений, тем лучше", то есть стремление к увеличению количества пользователей на сайте, просмотров страниц и длины сеансов; а может и как "чем меньше, тем лучше", где основной целью является сокращение пути к необходимой информации, а значит, и уменьшение количества просмотров на одного пользователя. Во втором случае длина сеансов, количество пользователей, просмотров страниц и повторных посещений теряют свою значимость, и смысл измерений сводится к максимизации количества завершенных транзакций (например, совершенных покупок и т.п.). Однако независимо от того, какой подход используется в данной компании, основная цель всех этих измерений - понять, каким образом клиенты (покупатели или просто пользователи сайта) взаимодействуют с сайтом.

**Измерение объема трафика на сайте**

Для проведения исследований необходимы специальные инструменты для регистрации трафика. Рынок подобных продуктов довольно обширен: здесь представлены как примитивные бесплатные программы, так и высокопроизводительные решения стоимостью в тысячи долларов. Чаще всего оптимальным оказывается выбор среднего по цене и качеству аналитического решения, которое способно регистрировать подробную информацию о пользователях и анализировать, насколько эффективна их работа на сайте. Кроме того, такие программы дешевле и более легки в использовании, чем их высококлассные аналоги.

Особое внимание при использовании этих инструментов следует уделять анализу ссылок, производительности и анализу журналов сайта - на основе этой информации администратор системы может сделать необходимые выводы об эффективности сайта.

**Анализ ссылок**

Анализ ссылок помогает выделить самые популярные, наименее используемые и неработающие ссылки. Большое количество "мертвых" ссылок на сайте отпугивает посетителей. Если пользователи редко следуют по ссылкам, стоит подумать о смене дизайна. Хотя все это можно узнать только после тщательного просмотра журнала посещений, программа-анализатор трафика способна найти неработающие ссылки прежде, чем это сделают посетители.

**Производительность**

Проблема производительности встает тогда, когда в программе возникает необходимость проанализировать большой объем данных, особенно поступающих постоянным потоком. Еще несколько лет назад были распространены программы, которым требовалось до 12 часов на обработку дневного журнала посещений сайта с большим объемом трафика. Сегодня этот процесс занимает всего несколько минут.

**Анализ "log" файлов**

Тщательный анализ журналов сайта может помочь в выработке четкой стратегии развития. Например, он позволяет собирать информацию о пользователях: откуда они приходят на сайт, как долго задерживаются на каждой странице, где географически находятся? Каков самый популярный маршрут, как можно улучшить пользовательский интерфейс на страницах, через которые он пролегает? Технология также позволяет отслеживать перенаправление с других сайтов, что очень удобно для определения не только того, откуда приходят пользователи, но и того, как они передвигаются внутри сайта. Помимо этого, с помощью анализа журналов можно проверить, насколько серверы сайта справляются с потоком, особенно в часы и дни пиковой нагрузки.

**Выводы**

Чтобы иметь возможность достоверно определять, насколько эффективен сайт, необходимо уже при разработке заложить в него инструменты измерения трафика и отслеживания другой релевантной информации. Чтобы иметь такую возможность, сайт должен отвечать нескольким требованиям: обязательное взаимодействие с браузером, хорошо продуманная структура и технология измерений. Кроме того, необходимо проверять, насколько в действительности достоверны измерения, проводимые программами (например, при анализе ссылок или протоколов) и каково их быстродействие. Если сайт сконструирован с учетом необходимости измерений, представление этих измерений помогает определить, насколько успешно компания достигает поставленных целей.