

Tworzenie stron internetowych

Zamawianie usługi z głową

Zlecasz stworzenie strony www? Przeczytaj na co zwrócić szczególną uwagę.

Trudno aktualnie przecenić wartość strony www zarówno w biznesie jak i w życiu prywatnym. Powoli większość z nas śmiało może nazwać się Homo Internetus. W internecie robimy interesy, bawimy się, robimy zakupy a nawet uczymy się czasem. Nic więc dziwnego, że powstał potężny rynek w którym warto zaistnieć z swoim pomysłem czy też własną firmą. Wszystko to napędza również usługi oferujące tworzenie stron www. Ilość ofert jest przeogromna. Niestety ten róg obfitości ma też swoje gorzkie strony. Niejednokrotnie, mimo, że zajmuje się tym zawodowo, patrząc okiem potencjalnego klienta mam mętlik w głowie. Rozrzut cen, warunki umowy, wykonanie. Chyba można znaleźć każdą, nawet najbardziej niewiarygodną opcję. Postaram się w tym tekście jako osoba odpowiedzialna w firmie za programowanie i nadzór nad realizowanymi projektami ale również jako pasjonat tematu podpowiedzieć na co zwrócić uwagę zlecając firmie stworzenie strony www. Zaznaczę tylko, że nie chodzi tu o deprimowanie konkurencji. Zdrowa konkurencja to nic złego. A nawet wręcz przeciwnie potrafi być inspirująca. Bardzo będę się cieszył jeśli z tych uwaga skorzysta właściciel innej firmy i przedstawi swoim klientom pełniejszą ofertę.

Nie bój się zadawać pytania. To ma być Twoja strona www.

Bądź dociekliwy. Jak to mówią nie ma głupich pytania a są jedynie głupie odpowiedzi. Nie wstydź się, że czegoś nie wiesz albo nie do końca rozumiesz. Przecież na ogół nie jesteś specjalistą od tworzenia stron www. Zapewne gdybyś był, to nie zamawiałbyś przecież takiej usługi. Osoba z którą prowadzisz rozmowę ma tego świadomość i jeśli profesjonalnie podchodzi do swojej pracy chętnie udzieli wszelkich wyjaśnień. Osobiście lubię dociekliwych Klientów. Im więcej Klient zadaje pytań tym dokładniejszy mam obraz tego czego właściwie oczekuje od strony www, co jest dla niego najbardziej istotne w projekcie i na co zwrócić szczególną uwagę, co uwypuklić, jak dobrać najlepsze rozwiązania.

Nie ograniczaj się do zadania pytania drogą mailową. Jeśli już, to zarysuj w mailu ogólnie swoje oczekiwania co do strony www i poproś o kontakt telefoniczny. Najlepiej zadzwoń do firmy. Z tego jak osoba w firmie prowadzi rozmowę możesz się wiele dowiedzieć. Jeśli odpowiada chętnie, rzeczowo, to jest dobry znak. Oczywiście nie oczekuj, że projekt zostanie z miejsca wyceniony. To po prostu jest na ogół niemożliwie (z wyjątkiem bardzo prostych stron www). Jeśli rozmówca poda Ci od razu cenę możesz być pewien, że „przestrzelił”. To jego praca, z tego żyje, nie zaryzykuje dołożenia do projektu. Po prostu poda zawyżoną cenę tak aby na pewno na tym nie stracić. Rzetelna wycena wymaga większej lub mniejszej ale zawsze, analizy. Po prostu należy ustalić wszystkie wymagania, sięść, chwilę się zastanowić, czasem zadać Klientowi dodatkowe pytanie, i wtedy można dokonać wyceny realizacji strony www. Nie znaczy to jednak, że rozmówca nie może podać jakiś przybliżonych kosztów. To w większości przypadkach, mniej lub bardziej precyzyjnie jest możliwe. I tego się domagaj (pamiętaj jednak, że sam też musisz zarysować podstawowe ramy projektu). Po co masz tracić czas? Dysponujesz powiedzmy budżetem maksymalnie 3000 a zleceniobiorca nie zrealizuje projektu poniżej 5000. Można jednak zapytać co jest w stanie

zapropnować w budżecie jakim dysponujesz. Wcześniej jednak lepiej nie podawać kwoty jaką chcesz przeznaczyć na swoją stronę www. Ktoś mniej uczciwy, choć wcześniej zakładał kwotę mniejszą od tej jaką oferujesz, skwapliwie „dobije” do górnego pułapu. Nie jest to oczywiście regułą ale zdarzyć się może.

Koszt wykonania strony www a jakość.

Koszt wykonania strony www to bardzo ważny czynnik w wyborze firmy realizującej zlecenie. Nie ma w tym nic dziwnego a nawet więcej, nie ma w tym nic złego. Trzeba jednak rozpatrywać ten koszt w nieco szerszym kontekście.

Ważny element to stosunek kosztu to jakości. Jeśli mamy już podaną cenę za stworzenie strony www możemy zastanowić się nad jakością usługi jakiej możemy się spodziewać. Jak przeanalizować jakość usługi? Najlepszym sposobem są oczywiście opinie klientów firmy. Jeśli ktoś zaufany i znający się na tworzeniu stron www na tyle aby rzetelnie ocenić jakość produktu jaki otrzymał poleca nam firmę, to mamy sprawę jasną. Innym sposobem jest poszukanie opinii klientów w internecie. Tu jednak sprawa nie jest już tak prosta. Sam w swojej firmie na szczęście tego nie doświadczyłem jednak znam przypadki nieuczciwych konkurentów celowo wpisujących niepoehlebne opinie. Zresztą to nie jest tylko problem branży tworzenia stron www. Działa to też w drugą stronę. Za pozytywnymi komentarzami może stać sama firma. Napiszę jaki ja mam na to sposób kiedy korzystam z jakiś usług a nie są one na tyle tanie aby brać tak w ciemno. Czytam opinie i oczywiście zwracam uwagę na ich merytoryczny sens. Zwracam uwagę na podpis komentującego. Jeśli jest podpis z imienia i nazwiska, jest podany kontakt czy też mail, wygląda to wiarygodnie, to i taki komentarz może być z dużym prawdopodobieństwem rzetelny. Można nawet pokusić się o kontakt z komentującym. Nic nie ryzykujemy przecież. A jeśli nie dzwoni się o trzeciej nad ranem to można nawet liczyć na zrozumienie i chęć do udzielenia szerszej informacji. Ocenic jakość można również po wcześniejszych realizacjach firmy. Jednak to też nie jest tak jednoznaczne jak mogłoby się wydawać. Po pierwsze gusta są różne. Po drugie ostateczną decyzję co do wyglądu podejmuje zlecający i nie zawsze muszą stwierdzić jest to tak jak chciałbym designer. Po trzecie czasem z takich czy innych powodów zlecający nie życzy sobie aby firma umieszczala na swojej stronie jego projekt albo udzielała o nim informacji innym klientom. A po czwarte trzeba też mieć jakąś wiedzę na temat tworzenia stron www ponieważ, to co widzi odbiorca na stronie to czubek przysłowiowej góry lodowej. Nawet zagłębienie do źródła nie wiele daje. Strony www w dzisiejszych czasach opierają się w dużej mierze na skryptach realizowanych po stronie serwera, kod skryptów java script, css są optymalizowane i nieczytelne w swej wynikowej formie.

Dużo o jakości usługi możemy dowiedzieć się z rozmowy ze zleceniobiorcą. Wystarczy zwrócić uwagę na to w jaki sposób przedstawia ofertę. Jeśli udziela chętnie informacji, stara się jak najbardziej przybliżyć problem, jeśli mówi nie tylko o plusach ale też o minusach, nie używa nadmiernie slangu branżowego, krótko mówiąc stara się aby rozmowa nie ogranicza się do „będzie Pan zadowolony”, a po rozmowie nie masz wrażenia, że nadal nic konkretnie się nie dowiedziałeś, możesz założyć, że jest to profesjonalista. Nie ulegaj stereotypowi informatyka – burkliwego, nie posiadającego najmniejszych zdolności interpersonalnych, ale za to genialnego w swojej branży i można mu wybaczyć nieporadność w rozmowie, bo przecież na pewno w swoim naturalnym środowisku wyczaruje nam cuda. To mit. Jestem programistą od 13 lat (liczę formalnie od odebrania dyplomu na uczelni) i nie poznałem nigdy takiego typu informatyka a poznałem ich sporo. Jeżeli twój rozmówca nie potrafi jasno i rzeczowo przedstawić wszystkich aspektów swojej oferty to po prostu sam niewiele o niej wie. Siądzie do pracy i będzie improwizował. Nie będzie

dobierał rozwiązań do założeń a raczej nagiął do nich założenia. Takie proces twórczy w żadnej branży dobrze się nie kończy.

Jak widać ocena jakości może nie zawsze być taka prosta. Mam nadzieję jednak, że te kilka uwag pomoże choć trochę.

Czy to drogo czy tanio za stworzenie strony www?

Kolejne z trudnych pytań. Projekt projektowi nie jest równy. Wiele czynników mających wpływ na cenę strony www nie jest wcale tak widoczna na pierwszy rzut oka. Mimo to mają one często kolosalny wpływ na sukces strony internetowej w sieci. Postaram się podać najważniejsze czynniki:

Strona jest prawidłowo wyświetlana na różnych systemach operacyjnych, pod różnymi przeglądarkami czy nie? Oczywiście nie chodzi o to aby była kropka w kropkę ale nie może tracić na przekazie i czytelności.

Obsługuje urządzenia mobilne czy nie? Nie wszystkie strony muszą je obsługiwać a nie tak dawno jeszcze mało kto zwracał sobie tym głowę zakładając, że na tabletach, smartfonach, telefonach to przeglądarka ma ułatwić przeglądanie strony www. Obecnie jednak udział odwiedzin z urządzeń mobilnych jest tak duży, technologia wykonania stron www poszło mocno do przodu, że nie wyobrażam sobie obecnie strony która nie spełnia standardu RWD, czyli nie jest responsywna albo nie ma swojej całkowicie odrębnej wersji mobilnej.

Jak wczytuje się strona www. Ogólnie mówi się że jeśli strona nie załaduje się do swojej czytelnej formy w ciągu pięciu sekund to użytkownik ją opuści. Oczywiście czas ładowania zależy od łącza użytkownika (jednak tu już trudno sobie wyobrazić w normalnych warunkach tak drastycznie wolne łącze), szybkości serwera. Jednak błędem byłoby zakładać, że nie zależy od samej strony. Najczęściej spotykam się z przypadkami, że „wąskim gardłem” jest właśnie sama strona. Wymaga to zatem umiejętnego oprogramowania strony www a to też ma wpływ na cenę.

Czy strona www jest przyjazna dla botów wyszukiwarek internetowych? Zdobywanie dobrej pozycji w wynikach organicznych (naturalnych) wyszukiwania to temat rzeka i wymaga pracy niejako poza stroną www. Google przykładowo zakłada około 200 czynników wpływających na pozycję strony w jego wynikach. I cała masa tych czynników dotyczy kodu strony www, architektury strony, wdrożonych technologii, itd. Krótko mówiąc wiele zależy od kodu strony internetowej. Jest to niejako baza do zdobywania dobrej pozycji w wynikach. Zły kod strony skutecznie to utrudnia a czasem uniemożliwia.

Wyraźnie widać, że sam wygląd strony to tylko jeden z jej aspektów. Jest to jak już pisałem jedynie czubek góry lodowej. Bardzo widoczny i ważny ale tylko czubek. Rozbić można się o to co jest poniżej tafli wody.

Zatem jeśli firma ograniczy się do tego tylko co widać a zaniedba całą resztę, to zaoferowana cena będzie znacznie niższa (na ogół; spotkałem się z bezczelnością, że nie była) od ceny podanej przez firmę która ma świadomość konieczności wykonania całej tej reszty, choć mało widocznej dla niespecjalisty, to niezbędnej pracy.

Zachęcam zatem do wnikliwego dociekania co w ofercie stworzenia strony www dostajemy.

Rozliczenia

Nigdy nie płać z góry całości sumy za zlecenie. Za każdą wpłatę żądaj faktury. Z swojego doświadczenia wiem, że najlepszym rozwiązaniem jest pokrycie części kosztów z góry (w zależności od sumy może to być 50%, 30%) a pozostałą sumę dopiero po całkowitej realizacji projektu. Pominę punkt widzenia zleceniobiorcy (który ma pewność, że zleceniodawca skoro pokrył część kosztów nie wycofa się nagle bez powodu). Odniosę się do tego jak osoba zlecająca. Płacąc zaliczkę, biorąc za nią rachunek obligujesz zleceniobiorcę do podjęcia prac. Znam przypadek, kiedy został zlecony projekt, firma podjęła się wykonania, nie pobrała żadnych pieniędzy, zlecający zaniepokojony po miesiącu brakiem jakichkolwiek informacji sam skontaktował się ponownie z firmą a tam dowiedział się, że jednak nie wykonają zlecenia. Oczywiście można mieć umowę i tam zapis o wykonaniu zlecenia. Jednak realia są takie, że łatwiej dojść swoich praw jeśli udowodni się stratę, a taką niewątpliwie jest wpłacona zaliczka. Inne materialne straty trudno wykazać a zatem trudno pociągnąć do odpowiedzialności taką nieodpowiedzialną firmę. Wpłata pozostałej kwoty po wykonaniu zlecenia daje możliwość pociągnięcia firmy do odpowiedzialności jeśli nie wywiąże się z umowy co do terminu, założeń, itd. Możesz wtedy odmówić zapłaty pozostałej kwoty lub żądać jej pomniejszenia. Oczywiście nie zachęcam do wynajdywania na siłę problemów aby zaoszczędzić. Również opóźnienie projektu może się zdarzyć w wyniku nieprzewidzianych okoliczności czy też po stronie zlecającego czy wykonującego zlecenie. Jednak bezpodstawne, długotrwałe opóźnienia nie można traktować lekko lub zaciskać zęby w bezradności i nadziei, że w końcu dostaniemy swoją stronę www.

Wybrać firmę czy wolnego strzelca?

Jest sporo utalentowanych i uczciwych ludzi pracujących jako wolni strzelcy. Sam tak pracowałem kilkanaście lat temu. Nie zmienia to jednak faktu, że zlecenie wykonania strony www osobie prywatnej to jednak ryzyko. Trzeba mieć świadomość, że taka osoba właściwie nie ponosi żadnej odpowiedzialności za wykonane przez siebie prace. Może wykorzystać elementy, grafikę, itd., nie dbając o prawa autorski a odpowiedzialność spadnie na nas. Nie wywiąże się z umowy to możemy co najwyżej, oczywiście jeśli ustalimy dokładne faktycznie dane takiego wolnego strzelca pójść z tym do sądu i założyć sprawę cywilną, opłacić tą sprawę (ewentualne koszty zostaną nam zwrócone jeśli wygramy sprawę) i czekać czasem lata. Firma jest zarejestrowana, podlega innym sankcjom prawnym, nie ma problemu z ustaleniem jej danych, nie zaryzykuje nigdy złamania praw autorskich (chyba, że to firma ekstremalnie nieodpowiedzialna) a jeśli, to nie my poniesiemy ostatecznie odpowiedzialność.

Należy też zastanowić się dlaczego wolny strzelec nie zakłada firmy. Odpowiedź w większości przypadków jest prosta. Ponieważ mu się nie opłaca. Dopiero zaczyna, a co za tym idzie ma małe doświadczenie, nie ma wyrobionej jeszcze renomy i grona klientów i nie stać go na płacenie ZUS, podatków, opłacenia księgowej, zakupu legalnego oprogramowania (oczywiście nie świadczy to o tym, że używa nielegalnego koniecznie, może używać darmowych zamienników).

Częstym jednak atutem jest konkurencyjna cena. Ważne aby mieć jednak świadomość z czego to wynika i jakie ponosimy ryzyko co do jakości i aspektów prawnych.

Jaką podpisać umowę na wykonanie strony www?

Odpowiedź krótka, tak aby zabezpieczyć najlepiej swoje interesy. Ważne aby jasno był w umowie ujęte co wchodzi w skład usługi. Napisanie tylko, że wykonanie strony www to mało. To jak zapłacenie 100 tyś za samochód ale bez określania marki tego samochodu. Zalecam ująć to dokładniej. Choćby o elementy o jakich pisałem wcześniej: optymalizacja strony www, czytelność na różnych platformach strony internetowej, przystosowanie strony do urządzeń mobilnych, itd. Krótko mówiąc starajmy się wyszczególnić wszystko co wchodzi w skład usługi tworzenia strony www. Rzetelna osoba w firmie nawet pomoże w wyszczególnieniu składowych takiej usługi. Ważne też jest bardzo aby jasno napisać czy strona www będzie zbudowana od podstaw na autorskim kodzie czy też wdrożona w oparciu o ogólnie dostępny w internecie system. Ważne jest to z kilku powodów. Najważniejsze z nich to: umowa licencyjna (darmowe nie zawsze znaczy, że darmowe do każdego celu i w każdej sytuacji), fakt rzeczywistych kosztów stworzenia strony www (znam przypadki podstawienia strony www w niedbały sposób na darmowym systemie a przedstawiony koszt klientowi opiewał na sumę jak za w pełni dedykowaną stronę www). Warto zadbać również o zapis warunków gwarancji na stworzoną stronę www. Strona to towar jak każdy inny. Sam popsuć wprawdzie się raczej nie może ale za to może zawierać jakiś błąd, który wyjdzie dopiero po czasie. Oczywiście to nie świadczy o złej woli programisty czy jego braku umiejętności. Tworzenie stron www to czasem naprawdę skomplikowany proces i może wkraść się jakiś błąd. Ważne aby firma poczuwała się do odpowiedzialności aby takie błędy korygować niezależnie od tego jak dawno strona została wykonana.

Podsumowując

Nie bój się pytać, dociekać i dbać o swoje interesy. Twoja strona www zasługuje na profesjonalne wykonanie. Nie ulegaj wyłącznie pustym zapewnieniom typu: Jesteśmy najlepsi. Jesteśmy liderem na rynku, zrealizowaliśmy tyle i tyle projektów, mamy takie a takie doświadczenie, tysiące zadowolonych klientów. Oczywiście, każda firma o tym pisze, choć wydaje mi się, że każda jednak z pewną dozą powściągliwości. Nie ma nic złego w wymienieniu atutów ale nadmiernie nimi epatowanie moim zdaniem jest nieco niesmaczne. Skup się na swojej stronie internetowej. To ona ma być profesjonalna a Ty zadowolony z wykonania.

Mam nadzieję, że kilka tych akapitów pomoże Ci dokonać dobrego wyboru. I napiszę szczerze, że oczywiście miło mi będzie jeśli wybierzesz moją firmę ale nie po to to pisałem. Wybierz najlepiej. Wybierz taką firmę jaka zaspokoi najlepiej Twoje oczekiwania. Dla siebie tak naprawdę oczekuję, że „prywatnie”, jako odwiedzający strony www nie będę czasem wprowadzany w stan przedzawałowy na widok stron w których kompletnie nie można się sensownie poruszać, są nieczytelne albo blokują mi całą przeglądarkę internetową.

*inż. Sławomir Własik
specjalista systemów informatycznych i programowania
Netteria.NET*