

4. Valutare la qualità dei servizi web

Illustra come valutare l'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione di un servizio web per i propri utenti attraverso metodologie semplificate di test di usabilità, in particolare attraverso l'uso del protocollo eGLU2.1.

Sito: Learn4PA
Corso: Qualità dei servizi web
Libro: 4. Valutare la qualità dei servizi web
Stampato da: Anna Nervo
Data: sabato, 19 dicembre 2015, 23:30

Sommario

Introduzione

Indicatori di qualità per siti e servizi web delle PA

Strumenti per la misurazione della qualità dei servizi web

Metodi per valutare la User Experience dei servizi web

Valutare i servizi con gli utenti: il Protocollo eGLU

Preparare test di valutazione con il protocollo eGLU

Eeguire test di valutazione con il protocollo eGLU

Analizzare i risultati del test di valutazione con il protocollo eGLU

Valutare un servizio con il protocollo eGLU: l'esperienza dell'Agenzia delle Entrate

I questionari del Protocollo eGLU per valutare i servizi web

Introduzione

Illustra come valutare l'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione di un servizio web per i propri utenti attraverso metodologie semplificate di test di usabilità, in particolare attraverso l'uso del protocollo eGLU2.1.

Indice

- **Indicatori di qualità per siti e servizi web delle PA**
La videolezione illustra il modello e gli indicatori di qualità utili per i servizi, definiti in base al Vademecum *Misurazione Qualità siti web PA*
- **Strumenti per la misurazione della qualità dei servizi web**
Nell'intervista a Sergio Agostinelli viene presentato *Radar Web PA*, una metodologia per la misurazione e la valutazione della qualità dei servizi web
- **Metodi per valutare la User Experience dei servizi web**
La lezione multimediale illustra gli attributi e gli strumenti per valutare la UX di un servizio web
- **Valutare i servizi con gli utenti: il Protocollo eGLU**
Nell'intervista a Emilio Simonetti (Dipartimento della Funzione Pubblica) viene presentata l'esperienza del Gruppo di Lavoro per l'Usabilità e la costruzione del Protocollo eGLU
- **Preparare test di valutazione con il protocollo eGLU**
La videolezione descrive la fase di preparazione di test di usabilità condotti con la metodologia eGLU 2.1
- **Eseguire test di valutazione con il protocollo eGLU**
La videolezione descrive la fase di esecuzione di test di usabilità condotti con la metodologia eGLU 2.1
- **Analizzare i risultati del test di valutazione con il protocollo eGLU**
La videolezione descrive la fase di analisi dei risultati e di stesura del report di test di usabilità condotti con la metodologia eGLU 2.1
- **Valutare un servizio con il protocollo eGLU: l'esperienza dell'Agenzia delle Entrate**
Nell'intervista a Adolfo Tasinato (Agenzia delle Entrate) vengono presentati i test su alcuni servizi dell'Agenzia delle Entrate realizzati con il protocollo eGLU
- **I questionari del Protocollo eGLU per valutare i servizi web**
La lezione multimediale illustra le caratteristiche di alcuni questionari da usare per valutare la percezione dei servizi web da parte degli utilizzatori

Risorse

- **Testi lezioni multimediali**

Indicatori di qualità per siti e servizi web delle PA

La videolezione illustra il modello e gli indicatori di qualità utili per i servizi, definiti in base al Vademecum Misurazione Qualità siti web PA.



Se non riesci a visualizzare il video clicca sul seguente link:

Indicatori di qualità per siti e servizi web delle PA

Strumenti per la misurazione della qualità dei servizi web

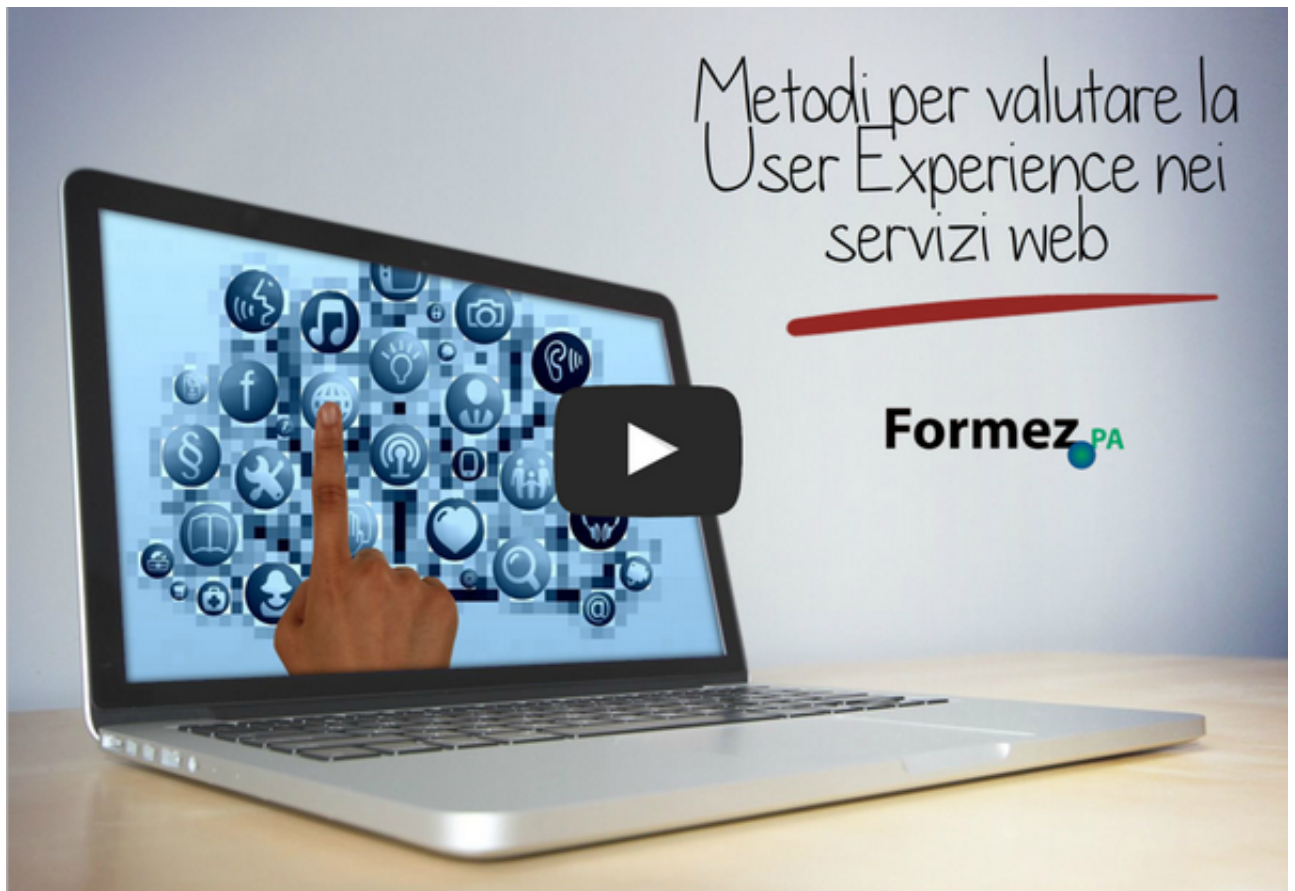
Nell'intervista a Sergio Agostinelli viene presentato Radar Web PA, una metodologia per la misurazione e la valutazione della qualità dei servizi web.



Se non riesci a visualizzare il video clicca sul seguente link:
Strumenti per la misurazione della qualità dei servizi web

Metodi per valutare la User Experience dei servizi web

La lezione multimediale illustra gli attributi e gli strumenti per valutare la UX di un servizio web.



Valutare i servizi con gli utenti: il Protocollo eGLU

Nell'intervista a Emilio Simonetti (Dipartimento della Funzione Pubblica) viene presentata l'esperienza del Gruppo di Lavoro per l'Usabilità e la costruzione del Protocollo eGLU.



Se non riesci a visualizzare il video clicca sul seguente link:

Valutare i servizi con gli utenti: il Protocollo eGLU

Preparare test di valutazione con il protocollo eGLU

La videolezione descrive la fase di preparazione di test di usabilità condotti con la metodologia eGLU 2.1.



Se non riesci a visualizzare il video clicca sul seguente link:
Preparare test di valutazione con il protocollo eGLU

Eseguire test di valutazione con il protocollo eGLU

La videolezione descrive la fase di esecuzione di test di usabilità condotti con la metodologia eGLU 2.1.



Se non riesci a visualizzare il video clicca sul seguente link:
Eseguire test di valutazione con il protocollo eGLU

Analizzare i risultati del test di valutazione con il protocollo eGLU

La videolezione descrive la fase di analisi dei risultati e di stesura del report di test di usabilità condotti con la metodologia eGLU 2.1.



Se non riesci a visualizzare il video clicca sul seguente link:

[Analizzare i risultati del test di valutazione con il protocollo eGLU](#)

Valutare un servizio con il protocollo eGLU:

l'esperienza dell'Agenzia delle Entrate

Nell'intervista a Adolfo Tasinato (Agenzia delle Entrate) vengono presentati i test su alcuni servizi dell'Agenzia delle Entrate realizzati con il protocollo eGLU.



Se non riesci a visualizzare il video clicca sul seguente link:

[Valutare un servizio con il protocollo eGLU: l'esperienza dell'Agenzia delle Entrate](#)

I questionari del Protocollo eGLU per valutare i servizi web

La lezione multimediale illustra le caratteristiche di alcuni questionari da usare per valutare la percezione dei servizi web da parte degli utilizzatori.

