

Qualità del Servizio Web

MarketWare fornisce una gamma di strumenti per migliorare la qualità del servizio (soprattutto in ambiente Web) e l'esperienza dell'utente finale. Dal punto di vista di MarketWare, offrire un buon servizio agli utenti, sviluppando positivamente le marche on-line, è un fattore critico di successo nell'e-business, combinando tre fattori strategici: monitoraggio, misurazione e ottimizzazione

MarketWare stabilì in quest'area una partnership strategica con Keynote, in modo da fornire un servizio con l'appoggio della maggiore impresa globale di monitoraggio e misurazione (m&m) esistente attualmente.

Infrastruttura Globale di Agenti

Monitorare

Nulla si comprende, nulla si migliora se prima non si misura per conoscere. Il concetto di M&M (monitorare e misurare) è di fatto il primo passo da seguire da coloro che hanno una visione orientata alla qualità del servizio. Svolgere un'indagine obiettiva del comportamento del sito in termini di prestazione e disponibilità diventa imprescindibile, considerando principalmente la prospettiva dell'utente finale.

L'obiettivo di questa valutazione è quello di identificare gli aspetti che possono essere critici nella determinazione del successo dell'attività on-line e per la relazione con gli utenti. Si

vogliono identificare gli aspetti che necessitano di essere migliorati, grazie all'utilizzo di dati che riflettono la realtà e grazie a relazioni che vogliono rappresentare misure concrete ed efficaci per l'ottimizzazione delle performance nel mercato digitale. Le informazioni raccolte permettono di prendere decisioni strategiche in questo senso. Occorre evitare che il web site deluda le aspettative dell'utente, individuando eventuali problemi che incidono sull'esperienza di quest'ultimo in tempo reale, in modo da risolverle in tempo utile, minimizzando al massimo gli effetti negativi.

Il Monitoraggio della qualità del servizio in ambiente Web mira a misurare i seguenti aspetti dell'e-business:

- Prestazione e Disponibilità

Ridurre il tempo di risposta del website, facendo fronte alle richieste degli utenti che richiedono un website più rapido e senza faglie momentanee di accesso o di visualizzazione incorretta [\[Continua\]](#)

- Test di Carico

Uno dei principali problemi che occorrono in un web-site, e che compromettono la sue performance, è non solo la competitività nell'e-business ma anche l'incapacità di supportare la carica di dati. Questo porta gli utenti a non veder soddisfatte tutte le richieste in modo tempestivo, ad imbattersi in problemi di visualizzazione oppure in errori di esecuzione. [\[Continua\]](#)

- Integrità

Testare, diagnosticare e migliorare gli standard di qualità del sito, garantendo che la sua costruzione, i contenuti, i links, le immagini, la compatibilità dei browsers o altre risorse implementate nel sito, siano di elevata qualità.

L'obiettivo è comprendere l'impatto che queste risorse hanno nella qualità del sito e in che forma possono affettare positivamente o negativamente l'esperienza dell'utente. È stato disegnato per porporzionare alle marche Digitali la capacità di praticare una gestione rigorosa e soprattutto consistente, assicurando che le norme di qualità siano rispettate per tutto il sito, anche se composto da milioni di pagine. [\[Continua\]](#)

- **Accessibilità**

Implementare le migliori pratiche al fine di creare un sito che arricchisca l'esperienza di tutti i suoi utenti, che gli permetta apprendere, comprendere, navigare e interagire con il web, anche a coloro che hanno esigenze particolari, a coloro che sono più o meno giovani, utilizzando tecniche, strumenti e orientamenti che rendano il sito "user friendly", di navigazione facile e intuitiva [\[Continua\]](#)

- **Usabilità**

Riflette realmente il "look and feel" degli utilizzatori nella forma di come si relazionano e interagiscono con il sito e perché.

Indica non solo quello che gli utenti fanno nel sito, ma anche il motivo per il quale essi interagiscono con il sito e come lo fanno. È l'unico strumento di ricerca per testare l'usabilità il quale permette captare l'esperienza dell'utente nella sua pienezza, includendo siti dinamici nel web 2.0. Permette captare una visione fedele delle intenzioni, attitudini e comportamenti degli utenti rispetto al proprio web site, ottenuta nel momento in cui avviene l'interazione (quando navigano nel web site) o con il ricorso ad un pannello rappresentativo in termini di dimensione e di diversità dei profili. [\[Continua\]](#)