

ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



ΥΣ08 - Επικοινωνία Ανθρώπου Μηχανής  
Χειμερινό εξάμηνο 2019

Εργασία 1:  
Ευρετική αξιολόγηση του ιστοχώρου του ΟΑΣΑ

Ξανθοπούλου Μαρία – 1115 2014 00300  
Μήτρου Ιωάννης – 1115 2014 00108  
Μητράκης Γεώργιος – 1115 2014 00107

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	2
5+1 ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΣΕΛΙΔΑΣ	3
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΒΑΣΕΙ ΑΡΧΩΝ NIELSEN	4
ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ	9

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στη συγκεκριμένη εργασία γίνεται ευρετική αξιολόγηση του ιστοχώρου του Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (ΟΑΣΑ) : [www.oasa.gr](http://www.oasa.gr) . Ο ΟΑΣΑ είναι ο μεγαλύτερος φορέας συγκοινωνιακού έργου στην Ελλάδα. Ο ιστοχώρος είναι κυρίως πληροφοριακού περιεχομένου πάνω στις παροχές, τις δράσεις και την εξέλιξη του οργανισμού. Οι ομάδες χρηστών στις οποίες απευθύνεται είναι όλων των ηλικιών και κοινωνικών τάξεων, καθώς τα μέσα μαζικής μεταφοράς χρησιμοποιούνται από όλους.

Ο ιστοχώρος όμως έχει πολλά προβλήματα, τόσο στην αρχική σελίδα, όσο και σε άλλες ιστοσελίδες. Αυτά τα προβλήματα καθιστούν τον ιστοχώρο δύσχρηστο, δηλαδή αναποτελεσματικό, μη αποδοτικό και χωρίς να παρέχει ικανοποίηση στο χρήστη.

Ο στόχος αυτής της εργασίας θα είναι να γίνει το πρώτο βήμα για τον επανασχεδιασμό του ιστοχώρου, ώστε να προσφέρει καλύτερη αποδοτικότητα και εμπειρία χρήσης. Βασιζόμενοι στις ανάγκες των χρηστών, περιηγηθήκαμε στον ιστοχώρο εκτεταμένα ώστε να καταγράψουμε τα βασικά προβλήματά του, αλλά και τρόπους αντιμετώπισης αυτών των προβλημάτων. Αυτό θα μας βοηθήσει στην δεύτερη εργασία, αλλά βεβαίως και στον τελικό στόχο μας που είναι τελικά ο επανασχεδιασμός του ιστοχώρου.

## 5+1 ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΣΕΛΙΔΑΣ

Η ανάλυση του ιστοχώρου ξεκινάει από την αρχική σελίδα, καθώς αυτή αποτελεί το θεμέλιο του ιστοχώρου, αλλά και την πρώτη εντύπωση του χρήστη. Κοιτάζοντας την αρχική σελίδα του OASA, παρατηρούμε ότι έχει σοβαρά προβλήματα, τόσο αισθητικής όσο και ευχρηστίας. (Παραβιάζει και την αρχή του μινιμαλισμού του Nielsen.)

Πιο συγκεκριμένα:

- Παρατηρούμε ότι η εικόνα του ιστοχώρου δεν είναι καθόλου προσεγμένη. Υπάρχουν πολλές και ανοργάνωτες πληροφορίες και η δομή της σελίδας είναι υπερφορτωμένη. Δημιουργείται μια χαοτική εικόνα που μπερδεύει οπτικά τον χρήστη, παραβιάζοντας την αρχή του μινιμαλισμού.
- Εν συνεχεία, παρατηρούμε ότι δεν τηρείται η συνέπεια, καθώς και δεν χρησιμοποιούνται στυλιστικά και δομικά πρότυπα. Η γραμματοσειρά για παράδειγμα είναι πολύ μικρή και δυσανάγνωστη, ενώ η δυνατότητα αλλαγής της είναι δύσκολα παρατηρήσιμη. Υπάρχουν επίσης κουμπιά “home” και “FAQ” πάνω δεξιά, ενώ έχει καθιερωθεί να βρίσκονται σε άλλες θέσεις.
- Επιπλέον, οι βοηθητικές καρτέλες και επικεφαλίδες είναι είτε παραπλανητικές, είτε ασαφείς. Όταν ο επισκέπτης βλέπει π.χ. “Εταιρικό Προφίλ” ή “Δράσεις”, καλείται ουσιαστικά να σκεφτεί και να υποθέσει την ερμηνεία τους.
- Με λίγη παραπάνω προσπάθεια, διακρίνουμε ότι υπάρχουν πολλές πληροφορίες που επαναλαμβάνονται. Οι σύνδεσμοι στην μπάρα με τα μενού βρίσκονται αυτούσιοι στο κάτω μέρος της σελίδας. Υπάρχει επίσης και μια σύγχυση για τις ενδεχόμενες διαφορές μεταξύ “ανακοινώσεων” στα δεξιά και στο κέντρο, “τελευταίων νέων” στα αριστερά, “νέων” στην μπάρα των μενού, “δελτίων τύπου” στα δεξιά και στο κέντρο.
- Τέλος, οι σημαντικές πληροφορίες για τον χρήστη είναι καλά κρυμμένες και δύσκολα παρατηρούνται. Δεν εστιάζει δηλαδή στις πληροφορίες που ενδιαφέρουν περισσότερο τις ομάδες χρηστών που θα μπαίνουν σε αυτόν τον ιστοχώρο.
- Δεν υπάρχει μπάρα αναζήτησης για την καθοδήγηση του χρήστη στην πληροφορία που τον ενδιαφέρει.

## ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΒΑΣΕΙ ΑΡΧΩΝ NIELSEN

Στη συνέχεια, κοιτάζοντας βαθύτερα, καταγράψαμε και άλλα προβλήματα που καθιστούν τον ιστοχώρο δύσχρηστο. Θα αναλύσουμε σε ποια σημεία συμβαίνει αυτό, ποιές αρχές του Nielsen παραβιάζονται και με ποιον τρόπο, καθώς και τις ενέργειες χρήσης που εκτελέσαμε για να βρούμε αυτά τα προβλήματα.

1. Κάνοντας μια απλή πλοήγηση στον ιστοχώρο σε κάθε στάδιο πλοήγησης αντιμετωπίζουμε προβλήματα όπως δυσκολία στο να γνωρίζουμε πού είμαστε καθώς και δυσκολία στο να γυρίσουμε εύκολα σε προηγούμενη σελίδα. Αυτό είναι αποτέλεσμα της έλλειψης breadcrumbs και ως συνέπεια η μόνη επιλογή για επιστροφή στην αρχική σελίδα μέσω του λογοτύπου πάνω αριστερά.

Αρχή Nielsen: Έλεγχος και ελευθερία χρήστη (#3).

2. Σε αρκετά σημεία στον ιστοχώρο παραβιάζεται η αρχή της συνέπειας, δηλαδή να διατηρούνται τα ίδια πρότυπα σε όλες τις υποσελίδες. Παρατηρούμε αρκετές απροειδοποίητες ανακατευθύνσεις σε σελίδες, μεταξύ των οποίων δεν παραμένει ίδια η ορολογία και τα γραφικά καθώς και οι γραμματοσειρές είναι διαφορετικές. Αναφορικά, έχουμε τα εξής παραδείγματα:

- Για να πάρουμε πληροφορίες για μια γραμμή π.χ. για την γραμμή 040 η οποία είναι 24ωρης λειτουργίας από την κεντρική μπάρα επιλέγουμε “Μετακίνηση” -> “24ωρης Λειτουργίας” -> “040” . Εδώ γίνεται ανακατεύθυνση στο telematics.oasa.gr, από όπου παίρνουμε τις πληροφορίες της γραμμής.
- Για να μάθουμε για τα εισιτήρια και τις προσωποποιημένες κάρτες ( έκδοση / κόστη ) από την μπάρα επιλέγουμε “Εισιτήρια - Κάρτες”. Βλέπουμε ότι μας εμφανίζει μόνο ένα εικονίδιο το οποίο κάνει ανακατεύθυνση στο athenacard.gr.

Αρχή Nielsen: Συνέπεια και χρήση προτύπων (#4)

3. Παρατηρούμε πως ο ιστοχώρος δεν προσφέρει την δυνατότητα αναζήτησης πληροφοριών μέσω μπάρας αναζήτησης καθώς και παροχή βοήθειας για τη χρήση του ιστότοπου, που προαναφέρθηκε στην αρχική σελίδα. Έτσι ο χρήστης θα πρέπει να ψάχνει μόνος είτε για πληροφορίες χρήσης είτε πληροφορίες που τον ενδιαφέρουν με αποτέλεσμα να τον κουράζει και να κάνει την διαδικασία χρονοβόρα. (Επίσης, αξιοσημείωτο είναι ότι η μετατροπή σε αγγλικά λειτουργεί μόνο για ένα μέρος του ιστοχώρου.)

Αρχές Nielsen:

- Ευελιξία και αποδοτικότητα στη χρήση (#7)
- Δυνατότητα ανάκαμψης(#9)

4. Όπως προαναφέρθηκε, σε όλα τα subdomains του ιστοχώρου και κυρίως στην αρχική, υπάρχει πολλή και άσκοπη πληροφορία συσσωρευμένη. Όλες οι σελίδες έχουν μεγάλα κείμενα, με καμία προσοχή για το οπτικό αποτέλεσμα, τοποθετημένα πυκνά σε όλη την έκταση κάθε σελίδας, τα οποία δεν προσφέρουν κάποια βοήθεια.

Αρχή Nielsen: Μινιμαλιστική εικαστική σχεδίαση (#8)

5. Κάνοντας κλικ στη “Μετακίνηση”( Επιλογή κεντρικής μπάρας), παρατηρήσαμε ότι, παρόλο που το κουμπί φαίνεται clickable, δεν πηγαίνει σε κάποια σελίδα. Το μόνο που κάνει είναι να εμφανίζει τις διαθέσιμες επιλογές όταν γίνεται mouseover. Το ίδιο ισχύει με όλα τα κουμπιά της μπάρας.

Αρχή Nielsen: Συνέπεια και χρήση προτύπων (#4)

6. Για να πάρουμε πληροφορίες για τα εισιτήρια του αεροδρομίου (κάνοντας τα βήματα “Μετακίνηση” -> “Γραμμές αεροδρομίου” -> “Τιμές εισιτηρίων για Αεροδρόμιο”) , οδηγούμαστε σε κενή σελίδα ( νεκρό link ) χωρίς δυνατότητα ανάκαμψης στη προηγούμενη .

Αρχή Nielsen: Δυνατότητα ανάκαμψης (#9)

7. Για να μπορέσουμε να υποβάλλουμε κάποια ερώτηση ή παράπονο, πηγαίνοντας στην “Επικοινωνία” -> “Παράπονα”, βρισκόμαστε σε μια καθόλου οργανωμένη φόρμα όπου ο χρήστης πρέπει να συμπληρώσει κάποια πεδία. Παρατηρείται πως η φόρμα δεν έχει καμία πρόληψη λαθών (input validation), δηλαδή δεν προσφέρεται μήνυμα σφάλματος εάν ένα πεδίο δεν είναι συμπληρωμένο , ούτε πληροφορία για έγκυρα inputs. Αναφορικά επίσης, δεν υπάρχει άνω και κάτω φράγμα, ούτε καθορισμός μήκους, στα πεδία-αριθμούς (ώρα, λεπτά, τηλέφωνο, φαξ, ΤΚ) και υπάρχει και δυνατότητα υποβολής μελλοντικής ημερομηνία συμβάντος. Σημείωση: παρόμοια προβλήματα έχει και η φόρμα υποβολής για έκδοση προσωποποιημένης κάρτας athenacard και παραλαβής της μέσω ταχυδρομείου.

Αρχές Nielsen:

- Πρόληψη λαθών (#5)
- Δυνατότητα ανάκαμψης (#9)

8. Επίσης στη φόρμα παραπόνων, εάν πατήσουμε το κουμπί “Υποβολή” δεν παρέχεται μήνυμα επιτυχίας ή σφάλματος και δεν έχουμε ορατότητα της κατάστασης του συστήματος.

Αρχή Nielsen: Ορατότητα κατάστασης συστήματος (#1)

9. Ακόμα , στις γραμμές “EXPRESS” , παρατηρούμε πως σε ένα σημείο υπάρχει ένα ενεργό link “Δείτε το χάρτη”. Αυτό το link μας οδηγεί σε άλλη σελίδα, η οποία απεικονίζει μια φωτογραφία ενός χάρτη, ο οποίος δεν προσφέρει κάποια βοήθεια. Αρχικά, εφόσον δεν είναι διαδραστικός, δεν μπορούμε να πλοηγηθούμε περαιτέρω και τα γράμματα είναι πολύ μικρά και δυσανάγνωστα, γεγονός που καθιστά δύσκολη την χρήση του.

Αρχή Nielsen: Ορατότητα της κατάστασης του συστήματος (#1)

10. Όσον αφορά τη σελίδα με τις περιοχές που εξυπηρετούν τα ΜΜΜ του ΟΑΣΑ (κεντρική μπάρα ->“Εταιρικό Προφίλ” ->“ Περιοχή Ευθύνης ΟΑΣΑ”), παρατηρούμε ότι οι επισημάνσεις (1-20) καταλήγουν όλες στην ίδια σημείωση, ενώ ένας μόνο αστερίσκος θα ήταν αρκετός.

Αρχή Nielsen: Αναγνώριση παρά επανάκτηση (#6)

11. Επιπρόσθετα, στην “Περιοχή Ευθύνης ΟΑΣΑ”, στο κάτω μέρος της σελίδας ο προσφερόμενος χάρτης - φωτογραφία δείχνει μόνο τις διαθέσιμες περιοχές. Δεν είναι διαδραστικός, δεν μπορεί ο χρήστης να δει πιο λεπτομερειακά μια περιοχή, ούτε το ποιες γραμμές περνάνε από αυτήν.

Αρχή Nielsen: Ορατότητα της κατάστασης του συστήματος (#1)

12. Για την εύρεση μιας διαδρομής μέσω του telematics.oasa.gr δεν υπάρχει η παροχή autocomplete στη Διεύθυνση. Το κουμπί κάνει μερική αναζήτηση όταν πατηθεί, και ο χρήστης δεν βλέπει τίποτα αν πληκτρολογήσει κάτι λάθος.

Αρχές Nielsen:

- Πρόληψη λαθών (#5)
- Αναγνώριση αντί επανάκτηση (#6)

13. Έστω ότι θέλουμε να μάθουμε πληροφορίες για τη διαδρομή 10η Καισαριανής - Λιμάνι Πειραιά. Δεν βρήκαμε κάτι αντίστοιχο στις επιλογές που παρέχουν οι “Μετακινήσεις”. Επίσης, μέσω των telematics, δεν παρέχεται κάποιο shortcut για λιμάνι πειραιά και πρέπει να βλέπουμε τις διαθέσιμες διαδρομές με το μάτι για να βρούμε τον Πειραιά ή να συμπληρώσουμε “Πειραιάς” στη Διεύθυνση και να ψάξουμε στάσεις και γραμμές. Τέλος, ακολουθώντας τα βήματα: Από αρχική σελίδα -> “Σταθμοί μετεπιβίβασης” -> “Λιμένας Πειραιά” στο κέντρο -> google maps -> “10η Καισαριανής” ως έναρξη δρομολογίου, μαθεύτηκαν οι πληροφορίες για το δρομολόγιο, αλλά μέσω τρίτου, του google maps. Δεν υπάρχει κάποια προειδοποίηση για ανακατεύθυνση. Έπρεπε να συμπληρωθεί από εμάς η αφετηρία στο ίδιο το google maps.

Αρχές Nielsen:

- Ευελιξία και αποδοτικότητα στη χρήση (#7)
- Συνέπεια και Χρήση προτύπων (#4)

14. Ένα λάθος στην περιοχή “Συχνές ερωτήσεις” είναι η χρήση του link «εδώ». Η εστίαση του χρήστη πρέπει να είναι στην πληροφορία που ψάχνει και όχι στο «εδώ».

Αρχή Nielsen: Αναγνώριση αντί Επανάκτηση (#6)



15. Ένα δεύτερο λάθος στις “Συχνές Ερωτήσεις” είναι το ακόλουθο. Στην 1η απάντηση παρατηρούμε τρία links στην ίδια σειρά τα οποία οδηγούν σε File Not Found και δεν υπάρχει δυνατότητα ανάκαμψης.

Αρχή Nielsen: Δυνατότητα ανάκαμψης (#9)

16. Ένα τρίτο λάθος στις “Συχνές Ερωτήσεις” είναι ότι στην απάντηση 4 δίνονται πληροφορίες για τις τιμές των καρτών χωρίς παραπομπή σε link για την αγορά κάρτας.

Αρχές Nielsen:

- Ευελιξία (#7)
- Αναγνώριση αντί επανάκτηση (#6)

17. Για να βρούμε τις στάσεις με προεξοχές για τα ΑΜΕΑ ακολουθήσαμε τα βήματα: “ΑΜΕΑ” -> “Στάσεις με προεξοχές”. Καταλήξαμε σε μια τεράστια λίστα στο κάτω μέρος της σελίδας, η οποία δεν έχει αναζήτηση, σελιδοποίηση ή/και οργάνωση και για αυτό είναι πολύ δύσκολο να αντληθεί πληροφορία για μια συγκεκριμένη στάση.

Αρχή Nielsen: Βοήθεια και τεκμηρίωση (#10)

## ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Εφόσον καταγράψαμε τα σημαντικότερα προβλήματα που βρήκαμε στον ιστοχώρο του ΟΑΣΑ, τόσο σε σχέση με την αρχική σελίδα, όσο και με τις άλλες ιστοσελίδες του ιστοχώρου, μπορούμε να εστιάσουμε στους τρόπους αντιμετώπισης που θα μας βοηθήσουν για τη σχεδίαση της ιστοσελίδας στην δεύτερη εργασία. Θα αναφερθούν τρόποι βελτίωσης των προβλημάτων που προαναφέρθηκαν, έχοντας πάντα στο μυαλό μας το χρήστη και πως να βελτιωθεί η εμπειρία του.

Λύσεις για τα προβλήματα της Αρχικής Σελίδας :

- Ολοκληρωτικά διαφορετική εικόνα με περισσότερο μινιμαλισμό, χωρίς μεγάλο όγκο διάσπαρτων πληροφοριών. Στο κέντρο θα βρίσκονται 1-2 προτάσεις που αναφέρονται στο θέμα του ιστοχώρου. Στο πάνω μέρος θα βρίσκονται τα tabs και ίσως κάτω 1-2 clickable επιλογές που ενδιαφέρουν περισσότερο τους χρήστες, τηρώντας έτσι την αρχή του μινιμαλισμού και έχοντας στο επίκεντρο τα βασικά για το χρήστη.
- Δεν θα υπάρχει καμία επανάληψη πληροφορίας.
- Το πάνω δεξιά μέρος δεν θα έχει τα Social Media και "Συχνές ερωτήσεις", αλλά καθαρή επιλογή μεταξύ ελληνικών και αγγλικών και πιο κάτω θα έχουμε επιλογή Βοήθειας.
- Ευανάγνωστο μέγεθος γραμματοσειράς (χωρίς δυνατότητα αλλαγής του).
- Προσθήκη μπάρας αναζήτησης στο πάνω μέρος για ευελιξία και καθοδήγηση του χρήστη.

## Προβλήματα 2ου μέρους:

- Μινιμαλισμός: Όλες οι σελίδες του ιστοχώρου θα διατηρούν μια μινιμαλιστική εικόνα περιέχοντας μόνο τις σημαντικότερες πληροφορίες, δίνοντας έτσι μια καλύτερη οπτική εμπειρία στο χρήστη.
- Συνέπεια(Consistency): Διατηρούμε ίδια πρότυπα και χρώματα σε όλες τις σελίδες που ανήκουν στον ΟΑΣΑ.
- Δυνατότητα Ελέγχου: Βελτιώνουμε τον έλεγχο ως προς την πλοήγηση που κάνει ο χρήστης. Κάθε υποσελίδα, εκτός από το λογότυπο πάνω αριστερά, το οποίο μας μεταφέρει στην αρχική σελίδα, θα περιέχει και εικονίδιο “back” που πάει τον χρήστη στην αμέσως προηγούμενη σελίδα, καθώς και path (breadcrumb), ώστε να μπορεί να διαλέξει πόσο πίσω θέλει να πάει.
- Δυνατότητα ανάκαμψης : Ο ιστοχώρος πρέπει να εμφανίζει κατάλληλα μηνύματα για μια πληροφορία, όταν αυτή δεν είναι διαθέσιμη, πριν ο χρήστης μεταβεί στη μη διαθέσιμη σελίδα. Για παράδειγμα, αντί για “404 Not found”, να έχει πιο ακριβές μήνυμα λάθους, link για την αμέσως προηγούμενη σελίδα, καθώς και δυνατότητα επικοινωνίας.
- Βοήθεια και τεκμηρίωση: Προσθήκη μικρών hints σε διάφορα σημεία του ιστοχώρου, ειδικά σε σημεία που ο χρήστης δυσκολεύεται να βρει αυτό που θέλει. Πιο εμπλουτισμένες “Συχνές ερωτήσεις”. Σελιδοποίηση μεγάλων λιστών και δυνατότητα ταξινόμησης των δεδομένων.
- Εάν κάποια σελίδα, στην οποία μας κατευθύνει ένα link, δεν ανήκει στον ΟΑΣΑ , εμφανίζουμε κάποια ένδειξη, μήνυμα ή προειδοποίηση, ώστε ο χρήστης να γνωρίζει κάθε στιγμή τι γίνεται στο σύστημα.
- Σε φόρμες (παραπόνων και έκδοσης athenacard) που απαιτείται η συμπλήρωση στοιχείων από τον χρήστη θα υπάρχει input validation για έγκυρες (ή μη) τιμές δίπλα σε κάθε input. Επίσης σε περίπτωση υποβολής το σύστημα θα ειδοποιεί τον χρήστη για την ενέργεια που προέβη.
- Στις γραμμές 24ωρης λειτουργίας (και όπου αλλού κριθεί απαραίτητο) να υπάρχει διαδραστικός χάρτης αντί για απλή φωτογραφία, ώστε να βοηθάει το χρήστη πιο εύκολα να βρει αυτό που θέλει.

- Τα νέα και οι ανακοινώσεις θα πρέπει να είναι κατάλληλα ομαδοποιημένα, καθώς και να υπάρχει μπάρα αναζήτησης, ώστε ο χρήστης να μπορεί να βρίσκει με ευκολία τα πιο σημαντικά γι' αυτόν .
- Αφού στον υπάρχων ιστοχώρο ο χρήστης αντιμετωπίζει πολλά προβλήματα για την εύρεση διαδρομών και στάσεων, θα επανασχεδιάσουμε τη διαδικασία. Για να βρει ο χρήστης μία συγκεκριμένη διαδρομή που θέλει, θα πρέπει να μπορεί να πηγαίνει εύκολα και γρήγορα από την αρχική σε μια σελίδα που θα έχει αναζήτηση με autocomplete και διαδραστικό χάρτη για τον εντοπισμό των διαδρομών.