



# Σύστημα Γραπτών Διαλόγων

ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΑΝΘΡΩΠΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

Γεωργία Εμμανουέλα Μαρίνου (ρ3220118)

Γεώργαρη Παναγιώτα (ρ3220022)

Εαρινό Εξάμηνο 2024-2025

Το βιντεάκι που παρουσιάζουμε την εργασία είναι το ακόλουθο:

<https://www.youtube.com/watch?v=c2K7eghCBBY>

Ο κώδικάς μας είναι στο ακόλουθο link του gitlab :

[Panagiota Georgari / StagePass · GitLab](#)

## ΚΥΚΛΟΣ 1

### ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

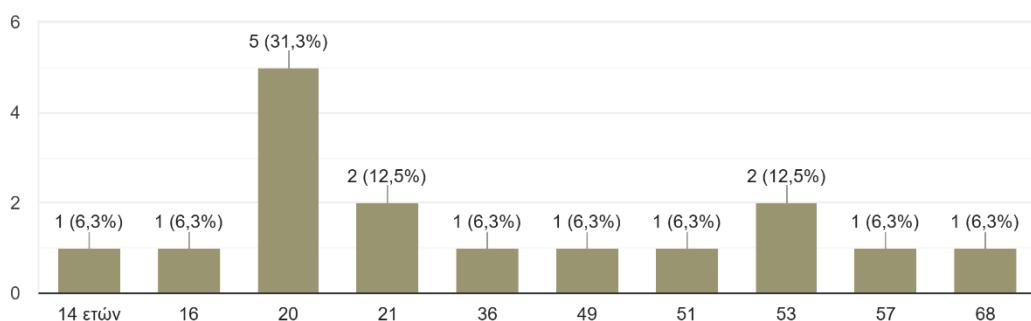
Η διεπαφή μας απευθύνεται σε λάτρεις του θεάτρου και συγχρόνως σε άτομα που είναι εξοικειωμένα με την τεχνολογία. Πιο συγκεκριμένα, οι χρήστες της εφαρμογής μας είναι άτομα 16-80 που θέλουν να παρακολουθήσουν κάποια θεατρική παράσταση αλλά ταυτόχρονα η τεχνολογία αποτελεί ένα εργαλείο στα χέρια τους και έτσι θα απολαύσουν μία θεατρική παράσταση κλείνοντας νωρίτερα το εισιτήριό τους από την ώρα της προβολής.

### ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

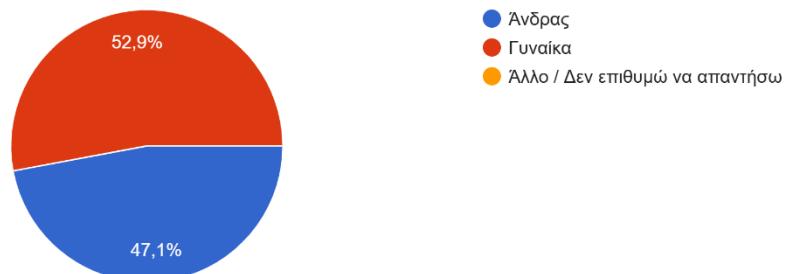
Προκειμένου η διεπαφή μας να είναι αποδοτική και λειτουργική πρέπει να κατανοήσουμε τις ανάγκες των χρηστών μας. Για τον σκοπό αυτό υλοποιήσαμε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο απευθύναμε στο κοινό μας. [Εδώ](#) μπορείτε να δείτε το ερωτηματολόγιο και στην συνέχεια σας παρουσιάζουμε τα αποτελέσματά του.

Ηλικία:

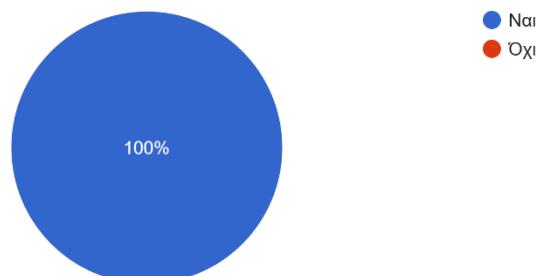
16 απαντήσεις



Φύλο:  
17 απαντήσεις



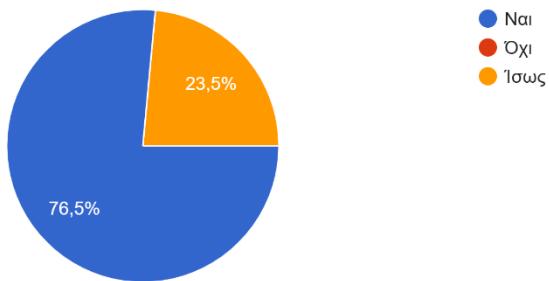
Χρησιμοποιείτε smartphone;  
17 απαντήσεις



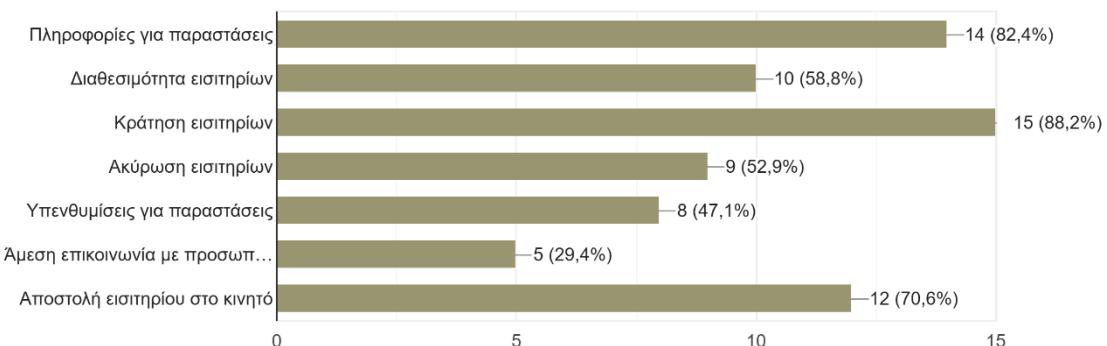
Πηγαίνετε συχνά στο θέατρο;  
17 απαντήσεις



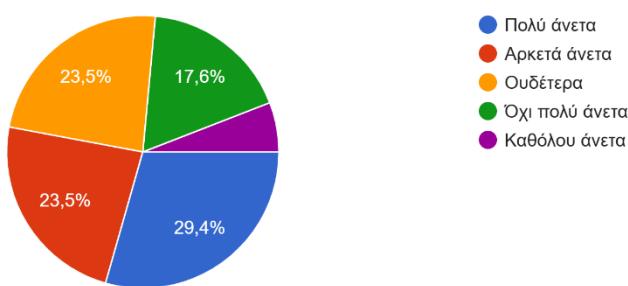
Θα σας ενδιέφερε να κάνετε κράτηση για παράσταση μέσω εφαρμογής στο κινητό σας;  
17 απαντήσεις



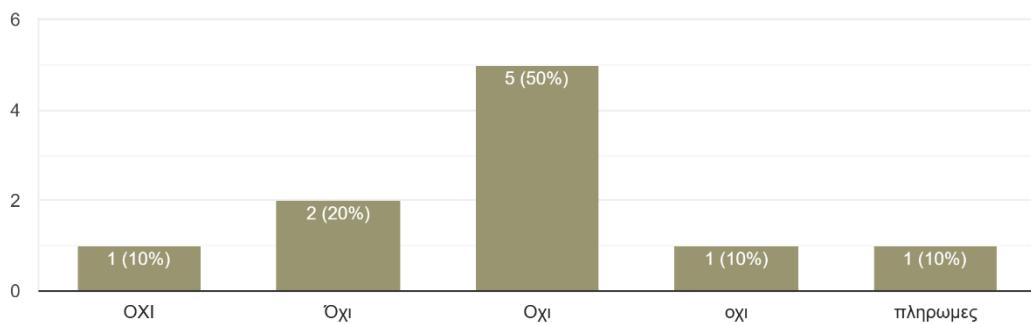
Ποια από τις παρακάτω λειτουργίες θεωρείτε πιο χρήσιμες σε μια τέτοια εφαρμογή:  
17 απαντήσεις



Πόσο άνετα αισθάνεστε να συνομιλείτε με chatbot μέσω γραπτών μηνυμάτων;  
17 απαντήσεις



Έχετε αντιμετωπίσει προβλήματα σε προηγούμενες κρατήσεις για θέατρο (π.χ. σύγχυση, λάθος ώρες, πληρωμές);  
10 απαντήσεις



Υπάρχει κάτι που θεωρείτε σημαντικό να έχει μια τέτοια εφαρμογή;  
5 απαντήσεις

Απλες και κατανοητες προς ολους πληροφοριες

Αλλαγή εισιτήριων

Google maps

δυνατότητα επικοινωνίας με το θέατρο άμεσα

Όχι

Στη συνέχεια για να διασταυρώσουμε τις ανάγκες του κοινού μας πραγματοποιήσαμε και κάποιες συνεντεύξεις και σας παρουσιάζουμε τόσο τις ερωτήσεις όσο και τις απαντήσεις τους από πλήθος 5 ατόμων.

	Ηλικία	Πώς ενημερώνεστε για τις παραστάσεις;	Ποιο μέσο χρησιμοποιείται για να κάνετε κράτηση ;	Ποιες λειτουργίες θεωρείται απαραίτητες;	Πόσο εύκολο θα σου ήταν να κάνεις κράτηση μέσω συνομιλίας με ένα chatbot αντί για φόρμα ή τηλέφωνο;	Αν το chatbot δεν καταλάβαινε σωστά τι ζητάς, τι θα ήθελες να συμβαίνει;
1	20	site	Κινητό τηλέφωνο	Κράτηση Ακύρωση Αποστολή εισιτήριου	Μου φαίνεται βολικό	Να δείχνει κουμπιά επιλογών
2	18	social media	Κινητό τηλέφωνο	Κράτηση Ακύρωση	Μου φαίνεται ιδιαίτερα πρακτικό	Να δείχνει κουμπιά επιλογών

				Αποστολή εισιτήριου Πληρωμή		
3	40	φίλους	Υπολογιστή	Κράτηση Ακύρωση	Δεν έχω πρόβλημα, αρκεί να καταλαβαίνει	Επικοινωνία με υπάλληλο του θεάτρου
4	25	site	Κινητό τηλέφωνο	Κράτηση Ακύρωση Αποστολή εισιτηρίου Πληροφορίες	Μου φαίνεται βολικό	Να δείχνει κουμπιά επιλογών
5	50	φίλους	Ταμείο	Κράτηση Ακύρωση Αποστολή εισιτήριου Επικοινωνία με	Δεν εμπιστεύομαι πολύ τα chatbot ακόμα	Επικοινωνία με υπάλληλο του θεάτρου

## ΟΡΙΣΜΟΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

Κατανοώντας πλήρως τις ανάγκες των χρηστών μας αποφασίσαμε η διεπαφή μας να υλοποιεί τις παρακάτω βασικές λειτουργίες :

- Εμφάνιση πληροφοριών για τα θεατρικά έργα που θα προβάλλονται
- Κράτηση εισιτηρίων
- Ακύρωση κράτησης εισιτηρίων
- Επικοινωνία με ταμείο
- Εμφάνιση επιβεβαιώσεων μετά την κράτηση

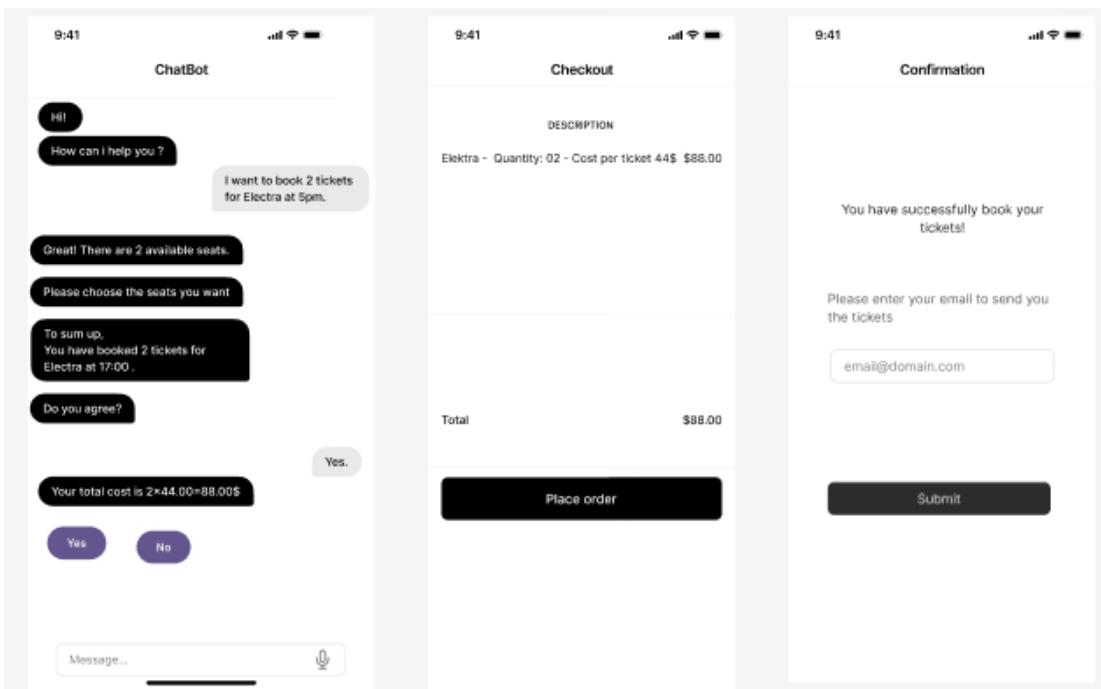
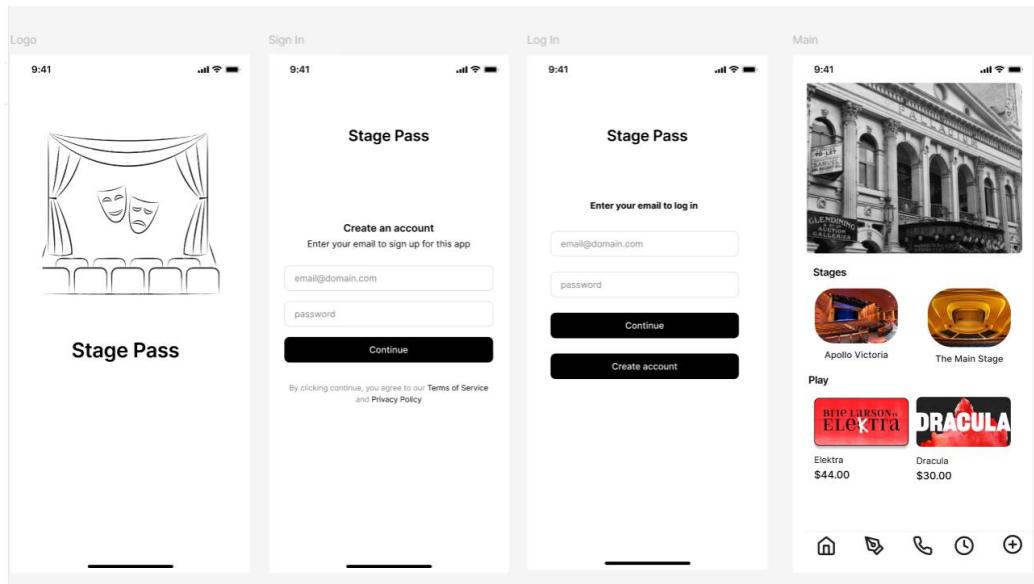
## ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ

Στην προσπάθειά μας να υλοποιήσουμε την διεπαφή μας κατασκευάσαμε μία σειρά από πρότυπα που προσομοιάζουν την λειτουργικότητά που επιθυμούμε να έχει η διεπαφή μας.(ακολουθώντας τα links μπορείτε να προηγηθείτε στο περιβάλλον Figma και να παρατηρήσετε τα πρότυπα που κατασκευάσαμε)

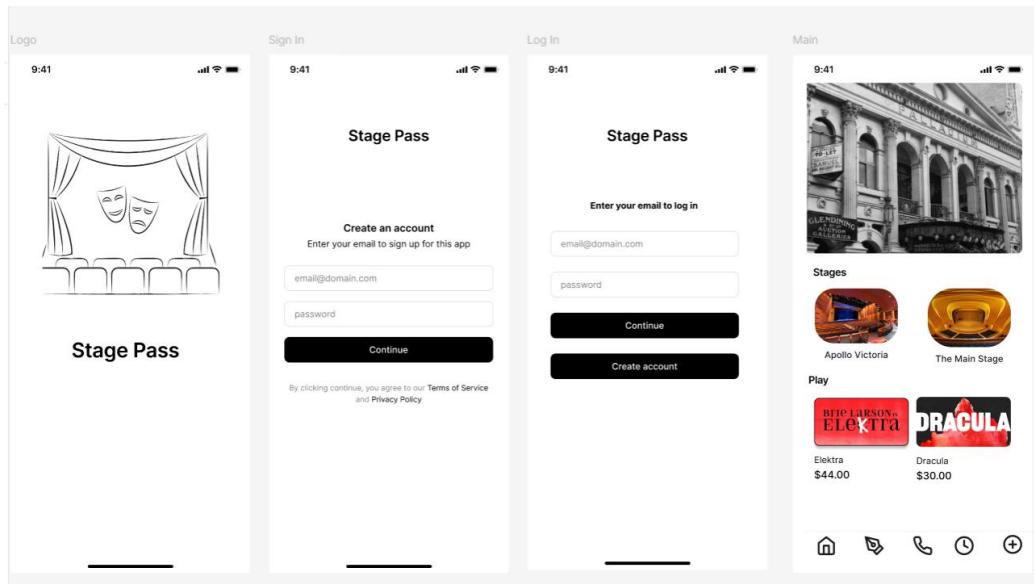
Πρότυπο για την κράτηση των εισιτηρίων:

To chatbot σε αυτή την περίπτωση έχει να διαχειριστεί δύο καταστάσεις.

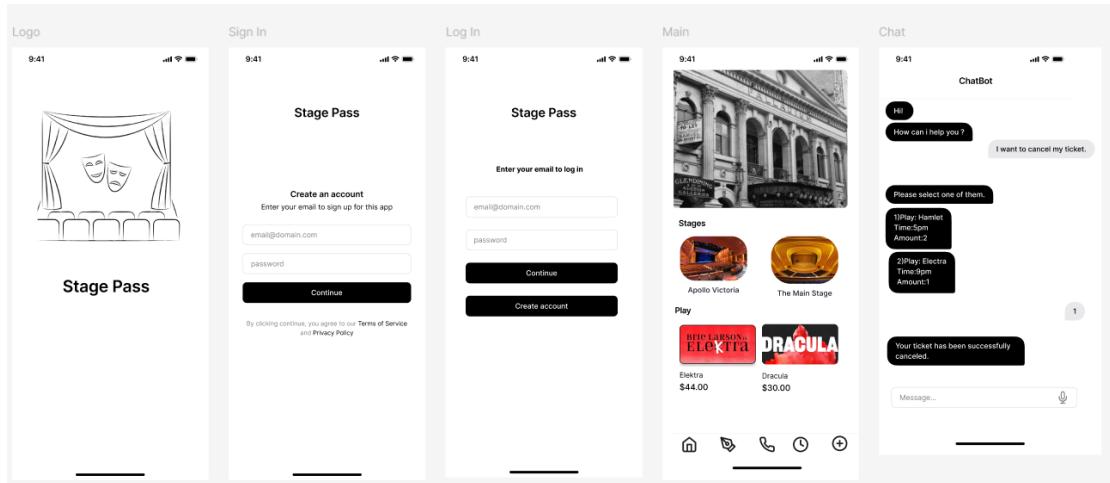
Την περίπτωση όπου ο χρήστης δίνει όλα τα στοιχεία του εισιτηρίου και η κράτηση ολοκληρώνεται.



Καθώς και την περίπτωση όπου ο χρήστης δίνει κάποια από τα στοιχεία του εισιτηρίου και δεν μπορεί να ολοκληρώσει την κράτηση και τον παραπέμπει σε τηλεφωνικό εκπρόσωπο.

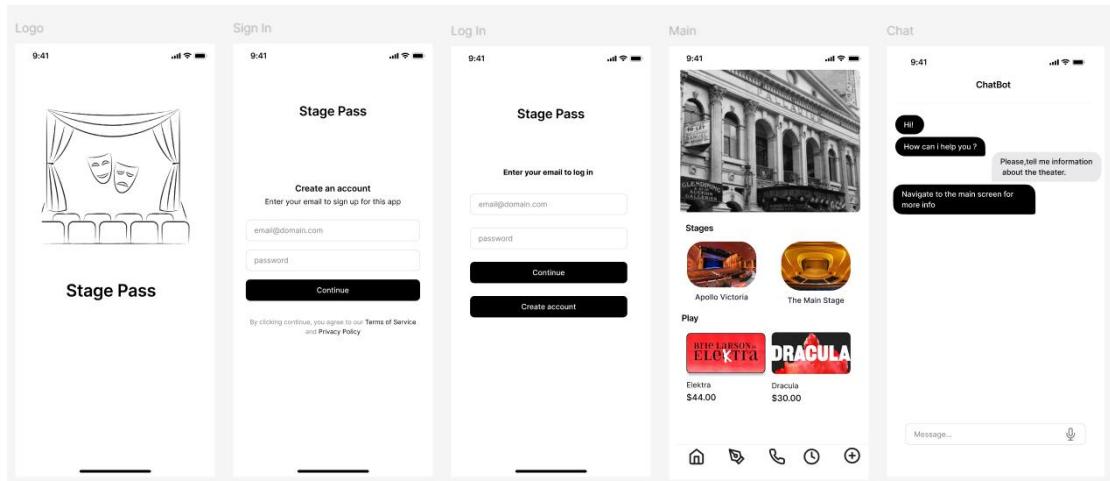


Πρότυπο για την ακύρωση των εισιτηρίων:



To chatbot σε αυτή την περίπτωση προσπαθεί να διαγράψει ένα εισιτήριο που έχει κλείσει ο χρήστης. Για τον σκοπό αυτό παραθέτει στον χρήστη τα εισιτήριά του και τον παροτρύνει να εισάγει τον αριθμό του εισιτηρίου που θέλει να διαγράψει.

Πρότυπο για την παροχή πληροφοριών:



To chatbot σε αυτή την περίπτωση κατευθύνει τον χρήστη στην βασική οθόνη όπου αν επιλέξει το εικονίδιο του θεάτρου θα τον οδηγήσει σε οθόνη με τις σχετικές πληροφορίες.

Πρότυπο για τις υπόλοιπες υπηρεσίες (παράπονα, επικοινωνία, ιστορία):

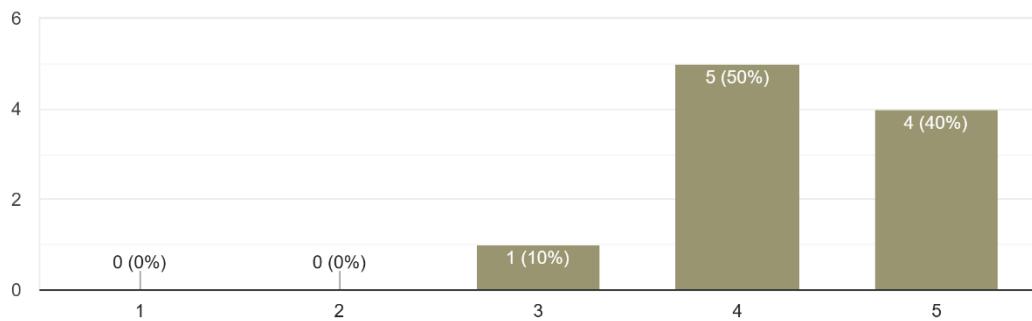
The image displays a composite of four mobile application screenshots:

- Top Left:** A 'Stage Pass' screen featuring a theater stage icon and a seating chart. It includes a 'Create an account' button and a 'Continue' button.
- Top Middle:** Another 'Stage Pass' screen with a 'Log In' field, 'email@domain.com' placeholder, and 'password' placeholder fields. It also has 'Continue' and 'Create account' buttons.
- Top Right:** A 'Main' screen showing a large image of a theater building with arched windows. Below it are sections for 'Stages' (Apollo Victoria and The Main Stage), 'Play' (Elektra and DRACULA), and ticket prices (\$44.00 and \$30.00).
- Bottom Row:**
  - Contact Us:** A screen for communicating with representatives, asking for Name, Surname, and Phone number, with a 'Submit' button.
  - Complaints:** A screen for reporting complaints, requiring Name, Surname, Email, and Message, with a 'Submit' button.
  - History:** A screen showing a history of items, listing 'Hamlet' (Expired) and 'DRACULA' (Awaiting) with their respective details.

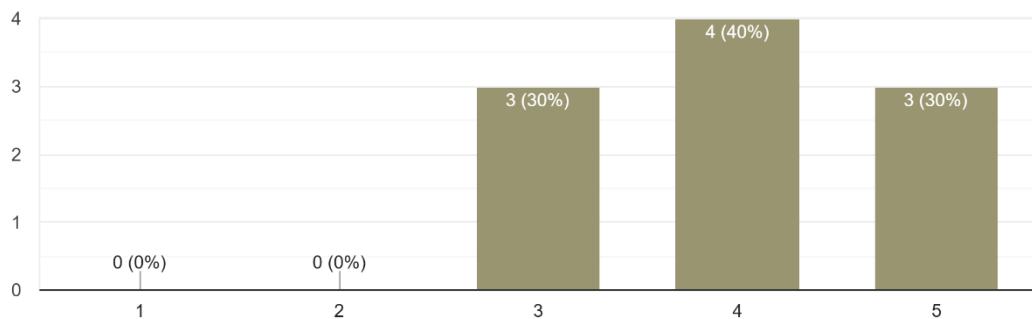
Η εφαρμογή μας προσφέρει και κάποιες επιπρόσθετες υπηρεσίες όπως μία πλατφόρμα υποβολής παραπόνων, μία πλατφόρμα επικοινωνίας με το θέατρο και ένα ιστορικό με τα εισιτήρια του χρήστη. Όλες αυτές οι υπηρεσίες είναι στην διάθεση του χρήστη μέσα από την αρχική οθόνη της εφαρμογής και πιο συγκεκριμένα από το tool bar.

Προκειμένου να αξιολογήσουμε τα πρότυπα που κατασκευάσαμε ένα ερωτηματολόγιο που προσφέραμε στο κοινό μας .

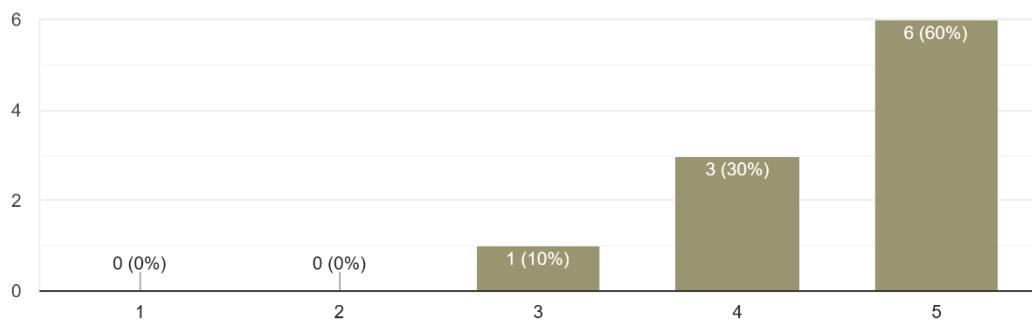
Ο σχεδιασμός και τα χρώματα της εφαρμογής ήταν αισθητικά ευχάριστα ;  
10 απαντήσεις



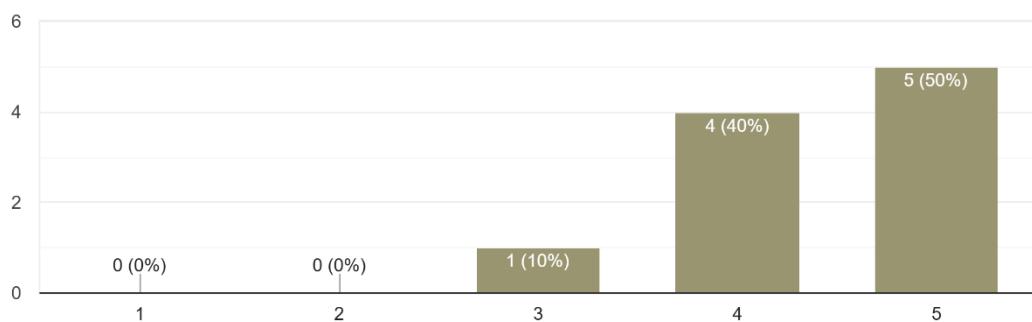
Καταφέρατε να εντοπίσετε τις βασικές λειτουργίες της εφαρμογής  
(κράτηση, πληροφορίες, checkout, επικοινωνία με εκπρόσωπο)  
10 απαντήσεις



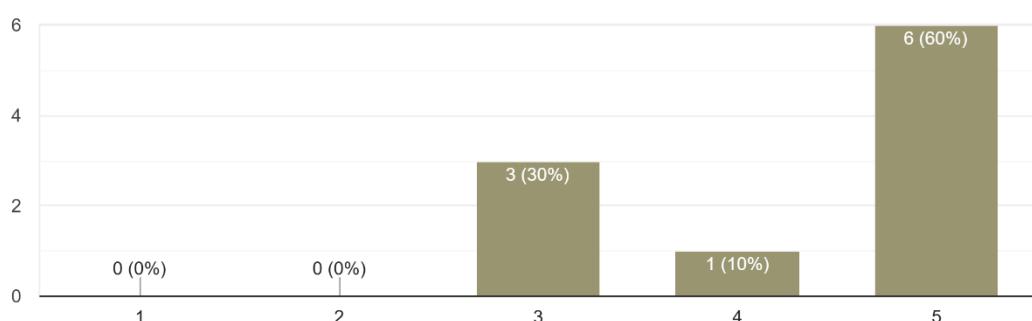
Η αρχική οθόνη ήταν βοηθητική για να καταλάβετε αμέσως τις βασικές λειτουργίες της εφαρμογής;  
10 απαντήσεις



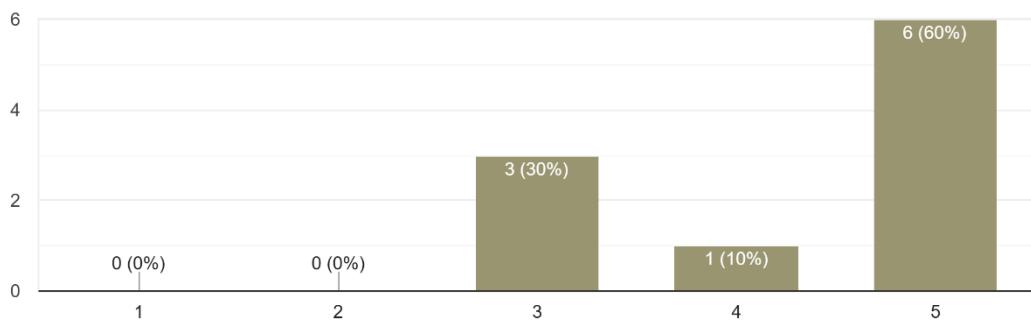
Πόσο κατανοητές ήταν οι απαντήσεις του συστήματος;  
10 απαντήσεις



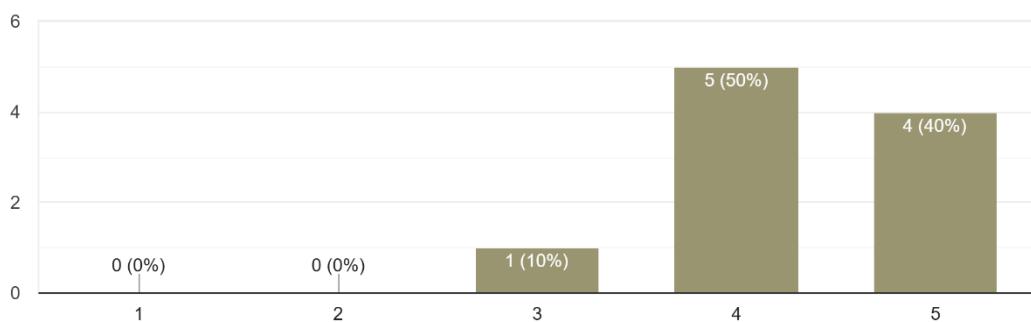
Πόσο εύκολη ήταν η διαδικασία κράτησης;  
10 απαντήσεις



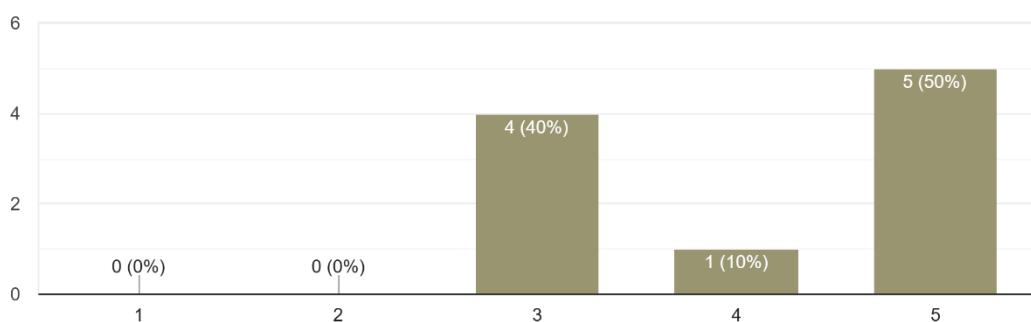
Πόσο εύκολη ήταν η διαδικασία ακύρωσης;  
10 απαντήσεις



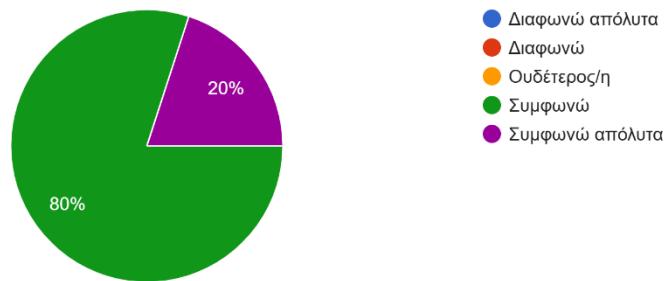
Πόσο εύκολη ήταν η διαδικασία της παροχής πληροφοριών;  
10 απαντήσεις



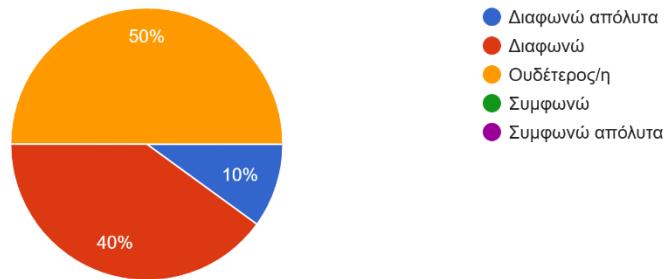
Ήταν σαφές τι έπρεπε να απαντήσεις σε κάθε βήμα;  
10 απαντήσεις



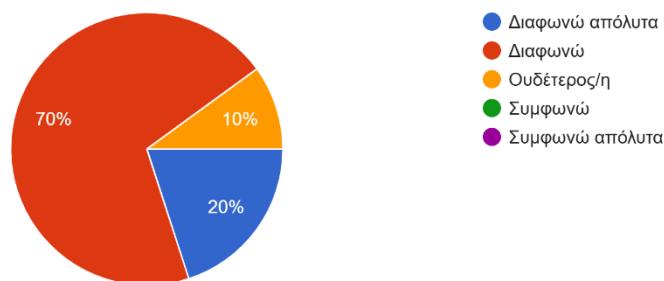
Πιστεύετε πως τα εικονίδια ήταν αντιπροσωπευτικά των λειτουργιών τους ;  
10 απαντήσεις



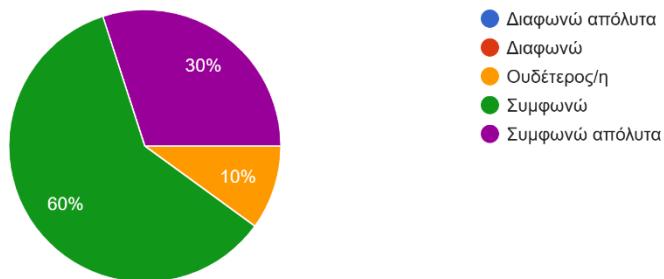
Χρειάστηκε να μάθετε πολλές βοηθητικές πληροφορίες πριν μπορέστε να χρησιμοποιήσετε την εφαρμογή;  
10 απαντήσεις



Πιστεύετε πως η εφαρμογή έχει περιττές λειτουργίες;  
10 απαντήσεις



Πιστεύετε πως η εφαρμογή περιέχει όλες τις λειτουργίες που χρειάζονται ;  
10 απαντήσεις



Υπήρξε σημείο που σε μπέρδεψε; Ποιο;  
3 απαντήσεις

Όχι

πως να εντοπισω από την αρεχικη οθονη την κρατηση των εισητηριων

οχι

Ως δεύτερη μέθοδο αξιολόγησης χρησιμοποιήσαμε την μέθοδο των ομιλούντων υποκειμένων με 2 χρήστες.

	Σκοπός	Πρόβλημα
1	Να κλήσει εισιτήριο	Δεν συμπλήρωσε όλα τα στοιχεία(ξέχασε την ώρα) και το chatbot δεν του το υπενθύμισε και τον οδήγησε σε εκπρόσωπο
2	Να ζητήσει πληροφορίες	Πήγαν όλα καλά. Κατάλαβε αμέσως τι του ζήτησε ο χρήστης (παραστάσεις)

## ΚΥΚΛΟΣ 2

### ΟΜΑΔΑ ΧΡΗΣΤΩΝ

Λαμβάνοντας υπόψιν μας τα αποτελέσματα του πρώτου κύκλου θα παραμείνουμε στην ίδια ομάδα χρηστών, δηλαδή σε άτομα εξοικειωμένα με την τεχνολογία που ταυτόχρονα παρακολουθούν θεατρικές παραστάσεις.

### ΤΕΛΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

Η εφαρμογή μας στη τελική της μορφή θα περιλαμβάνει τις εξής λειτουργίες :

- Πληροφορίες για τα έργα, ώρες, αίθουσες και θέατρο
- Κράτηση εισιτηρίων
- Ακύρωση κράτησης
- Επιβεβαίωση πριν κράτηση
- Υποστήριξη chatbot (κράτηση, ακύρωση, πληροφορίες)
- Πλοιόγηση στις υπόλοιπες υπηρεσίες μέσα από την βασική μας οθόνη
- Επικοινωνία με εκπρόσωπο
- Πλατφόρμα παραπόνων

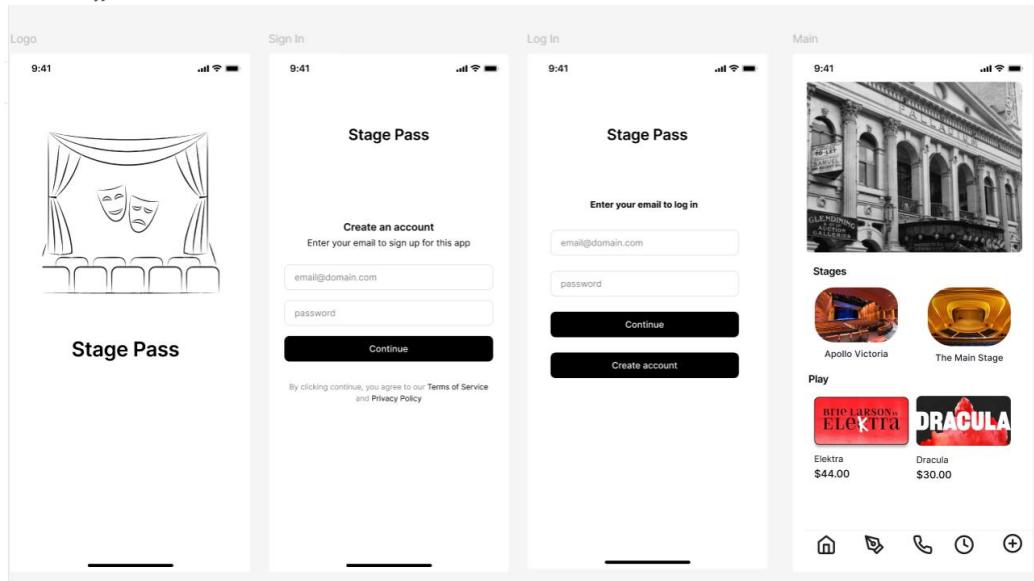
#### ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΣΕ FIGMA

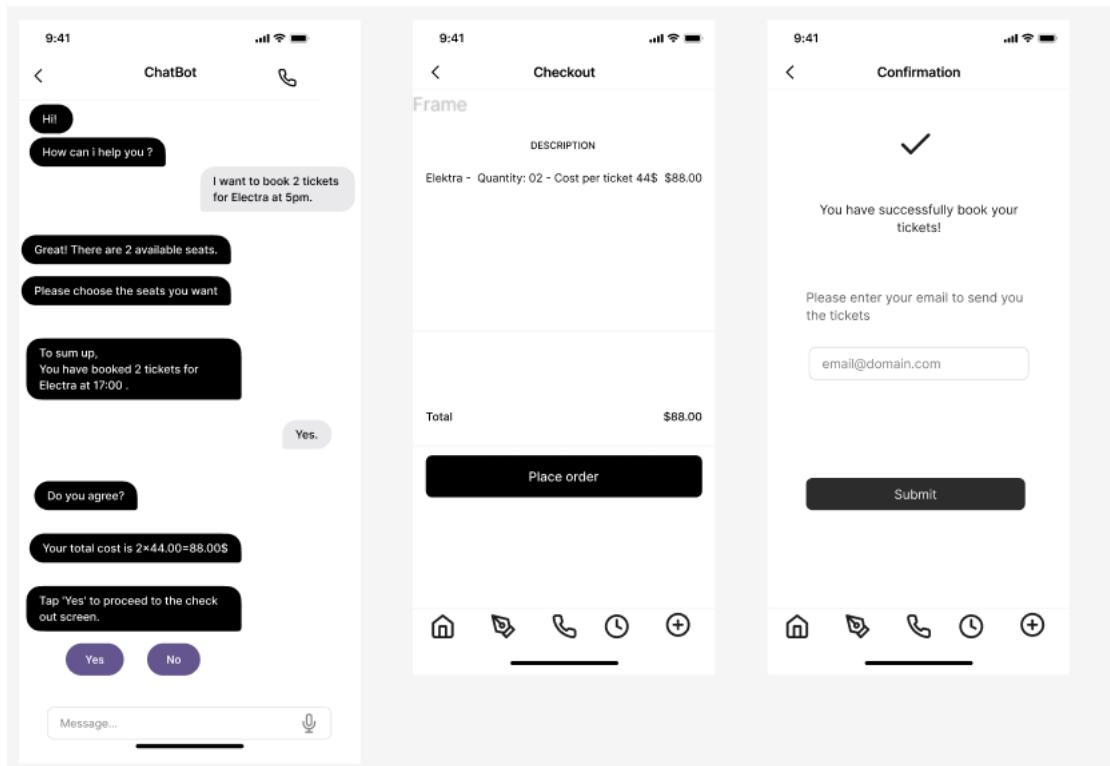
Προκειμένου να βελτιώσουμε την διεπαφή μας κατασκευάσαμε μία σειρά από πρότυπα που προσομοιάζουν την λειτουργικότητά της για τις βασικές λειτουργίες.(ακολουθώντας τα links μπορείτε να προηγηθείτε στο περιβάλλον Figma και να παρατηρήσετε τα πρότυπα που κατασκευάσαμε)

Πρότυπο για την κράτηση των εισιτηρίων:

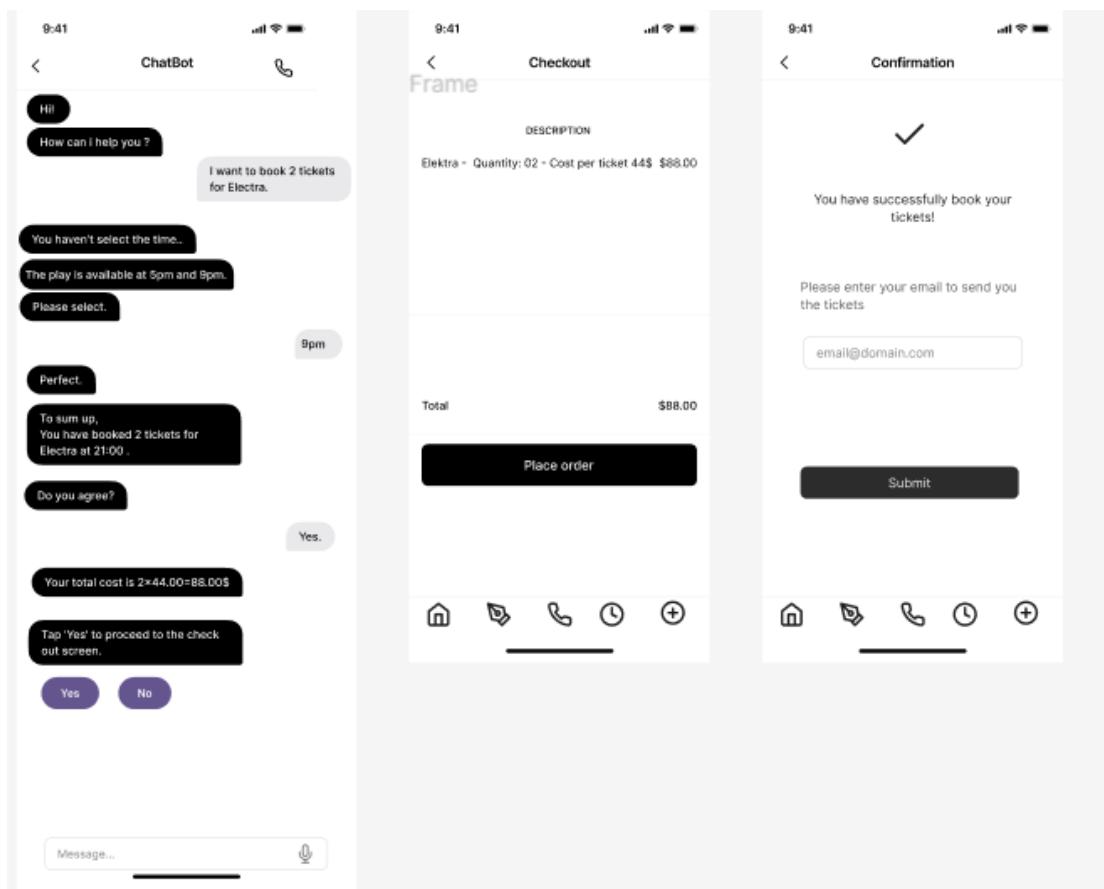
To chatbot σε αυτή την περίπτωση έχει να διαχειριστεί δύο καταστάσεις.

Την περίπτωση όπου ο χρήστης δίνει όλα τα στοιχεία του εισιτηρίου και η κράτηση ολοκληρώνεται.

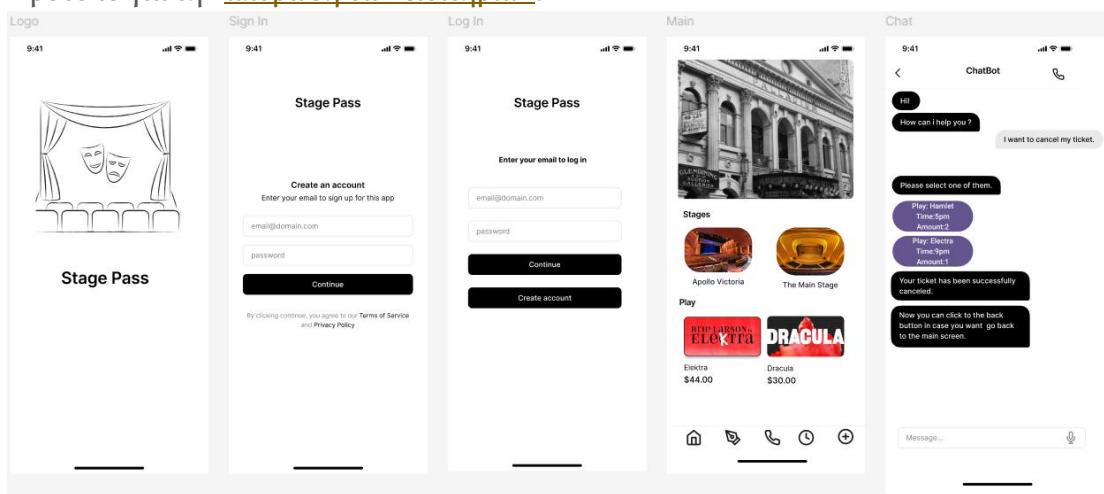




Καθώς και την περίπτωση όπου ο χρήστης δίνει κάποια από τα στοιχεία του εισιτηρίου και δεν μπορεί να ολοκληρώσει την κράτηση . Στον δεύτερο κύκλο δεν παραπέμπει τον χρήστη σε τηλεφωνικό εκπρόσωπο αλλά ζητά από τον χρήστη το στοιχείο ου λείπει και στη συνέχεια ολοκληρώνει την κράτηση.

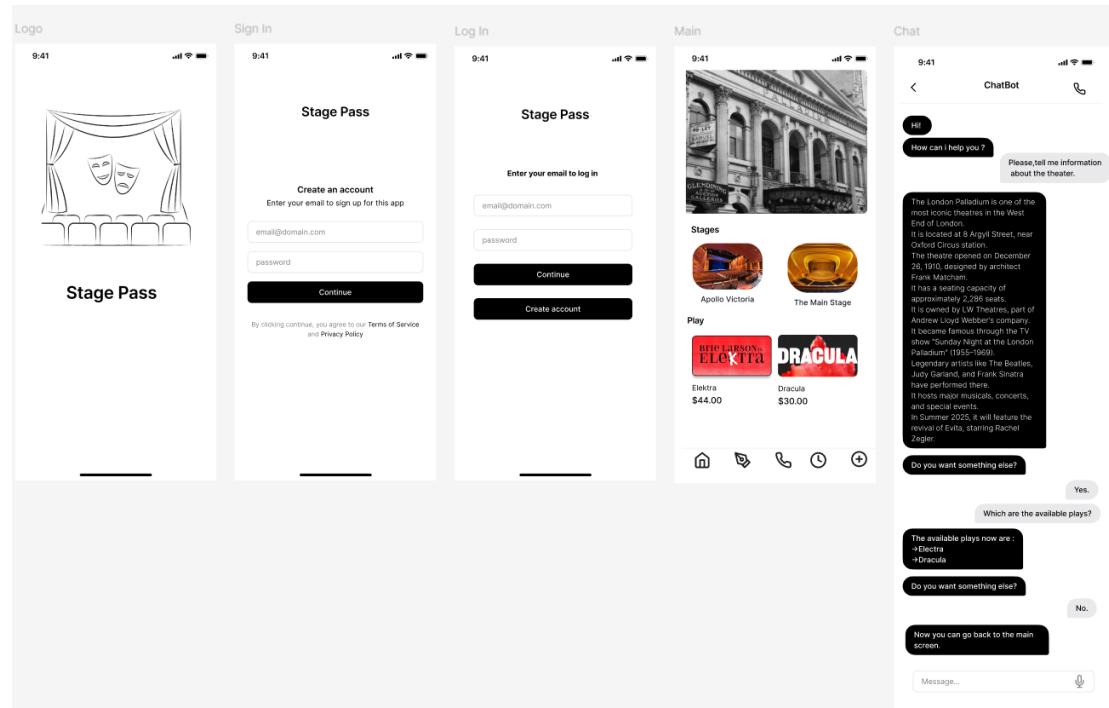


### Πρότυπο για την ακύρωση των εισιτηρίων:



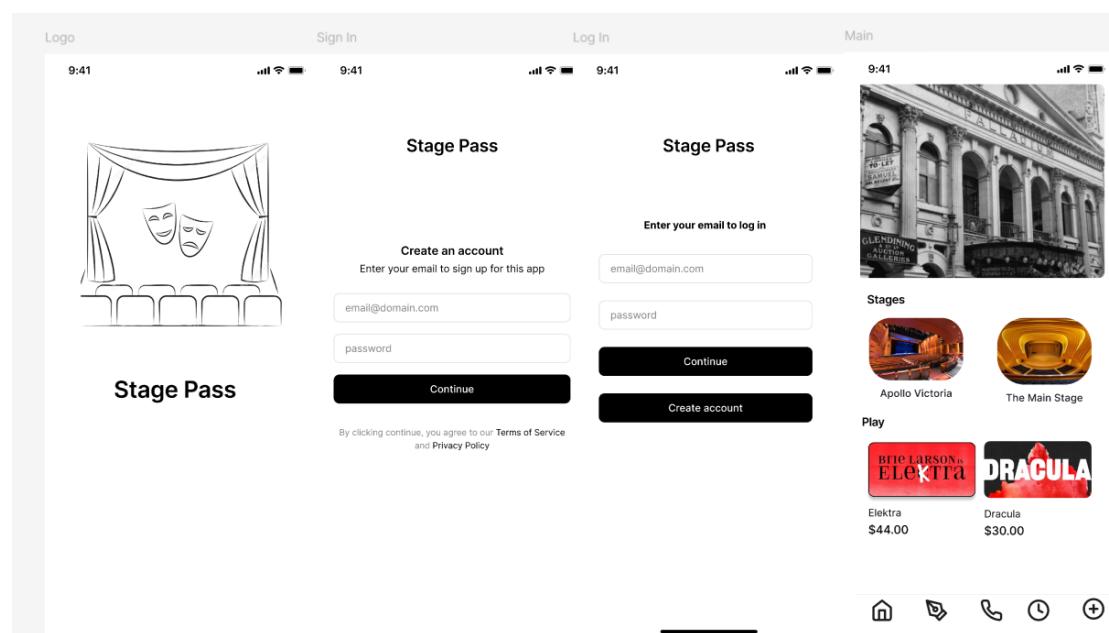
To chatbot σε αυτή την περίπτωση προσπαθεί να διαγράψει ένα εισιτήριο που έχει κλείσει ο χρήστης. Για τον σκοπό αυτό παραθέτει στον χρήστη τα εισιτήριά του και τον παροτρύνει να επιλέξει το εισιτήριο που θέλει να διαγράψει.

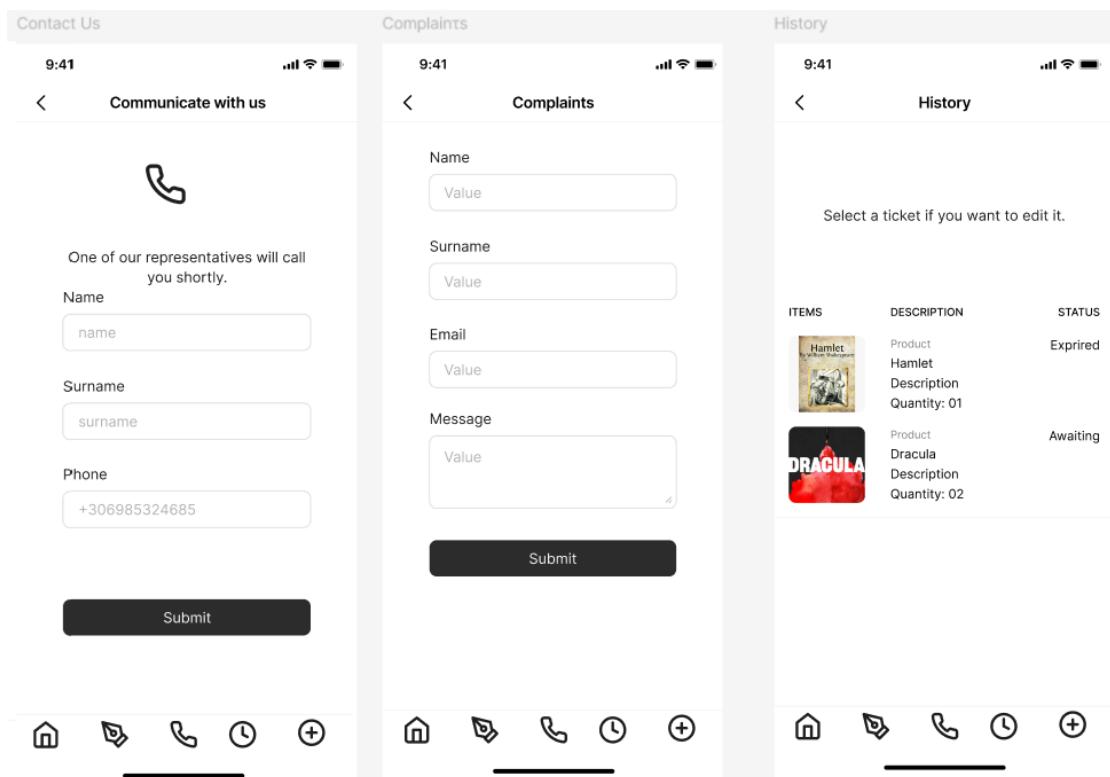
Πρότυπο για την παροχή πληροφοριών:



Το chatbot σε αυτή την περίπτωση παρέχει πληροφορίες στον χρήστη είτε για το θέατρο είτε για τις παραστάσεις. Αναγνωρίζει το είδος για το οποίο ο χρήστης ζητά πληροφορίες και του εμφανίζει τις αντίστοιχες.

Πρότυπο για τις υπόλοιπες υπηρεσίες (παράπονα, επικοινωνία, ιστορία):





Η εφαρμογή μας προσφέρει και κάποιες επιπρόσθετες υπηρεσίες όπως μία πλατφόρμα υποβολής παραπόνων, μία πλατφόρμα επικοινωνίας με το θέατρο και ένα ιστορικό με τα εισιτήρια του χρήστη. Όλες αυτές οι υπηρεσίες είναι στην διάθεση του χρήστη μέσα από την αρχική οθόνη της εφαρμογής και πιο συγκεκριμένα από το tool bar.

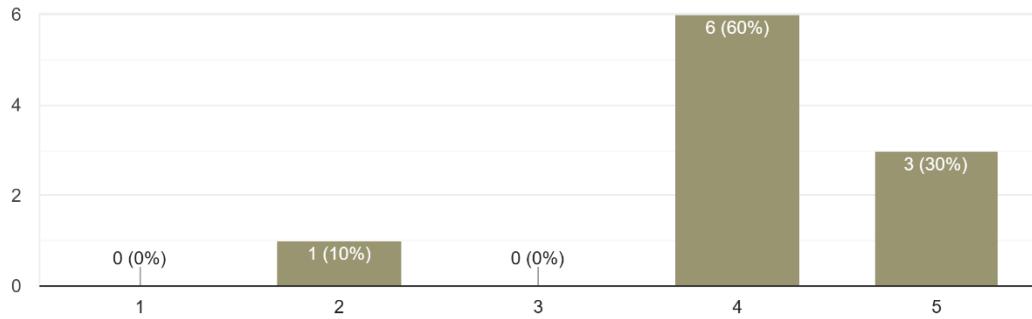
Βελτιώσεις από τον πρώτο κύκλο :

- Προστέθηκε το tool bar σε όλες τις οθόνες
- Προστέθηκε σε όλες τις οθόνες κουμπί back
- Καλύτερη διαχείριση βήμα-βήμα αν λείπει κάποια πληροφορία από την κράτηση
- Παροχή πληροφοριών από το chatbot
- Προσθήκη μικρών εικονιδίων στις οθόνες
- Προσθήκη του εικονιδίου “phone” στις οθόνες του chatbot έτσι ώστε ο χρήστης να μπορεί ανά πάσα στιγμή να επικοινωνήσει με εκπρόσωπο.

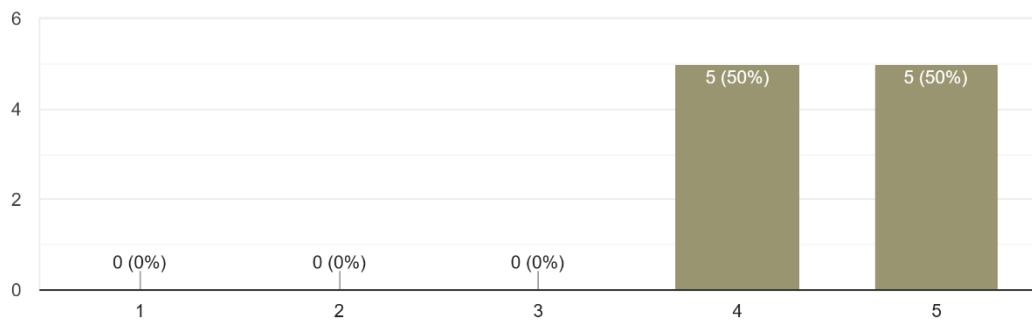
#### ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΤΟΤΥΠΩΝ ΔΕΥΤΕΡΟΥ ΚΥΚΛΟΥ

Προκειμένου να αξιολογήσουμε την πρόοδό μας ανάμεσα στον πρώτο και στον δεύτερο κύκλο δημοσιεύσαμε το παρακάτω [ερωτηματολόγιο](#) με τα εξής αποτελέσματα

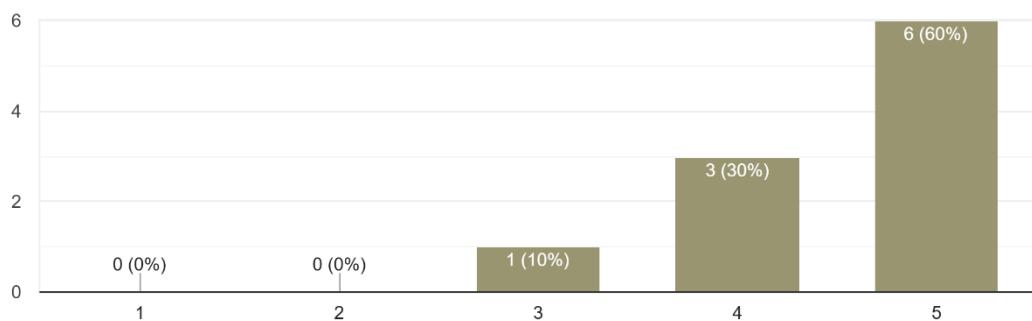
Ο σχεδιασμός και τα χρώματα της εφαρμογής ήταν αισθητικά ευχάριστα;  
10 απαντήσεις



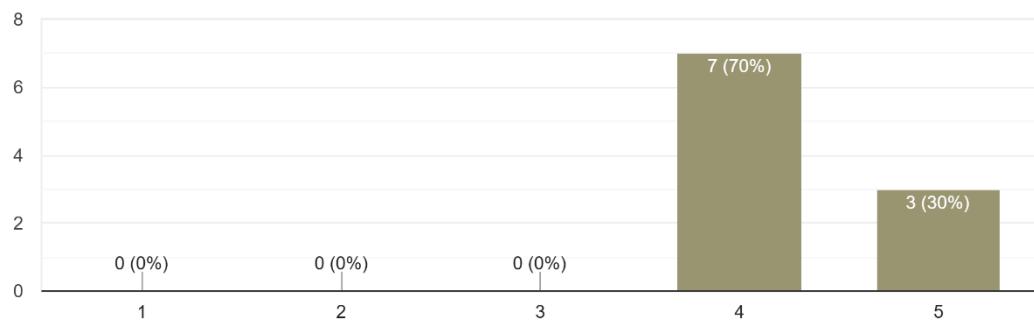
Καταφέρατε να εντοπίσετε τις βασικές λειτουργίες της εφαρμογής  
(κράτηση, πληροφορίες, checkout, επικοινωνία με εκπρόσωπο)  
10 απαντήσεις



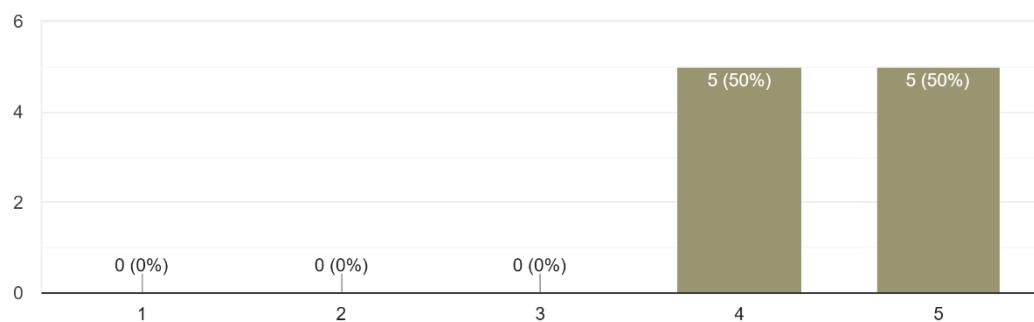
Η αρχική οθόνη ήταν βοηθητική για να καταλάβετε αμέσως τις βασικές λειτουργίες της εφαρμογής;  
10 απαντήσεις



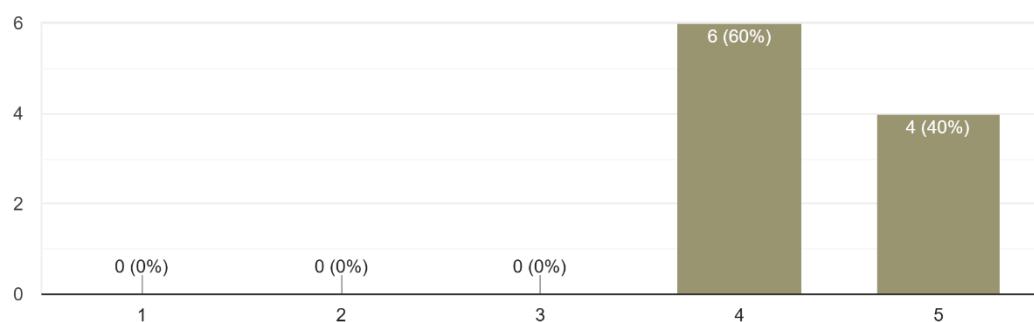
Πόσο κατανοητές ήταν οι απαντήσεις του συστήματος;  
10 απαντήσεις



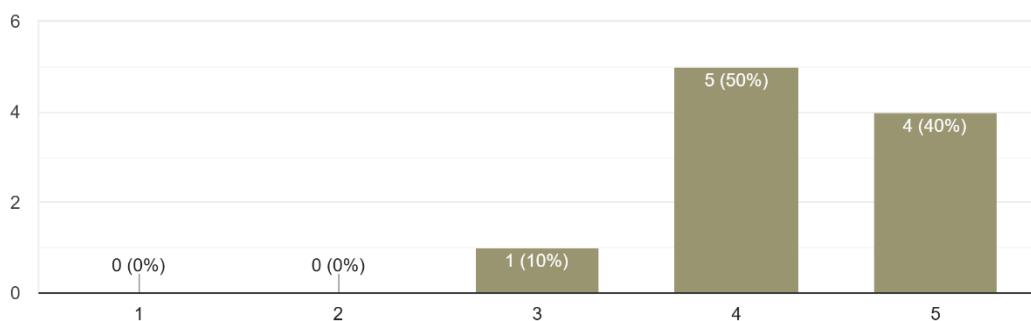
Πόσο εύκολη ήταν η διαδικασία κράτησης;  
10 απαντήσεις



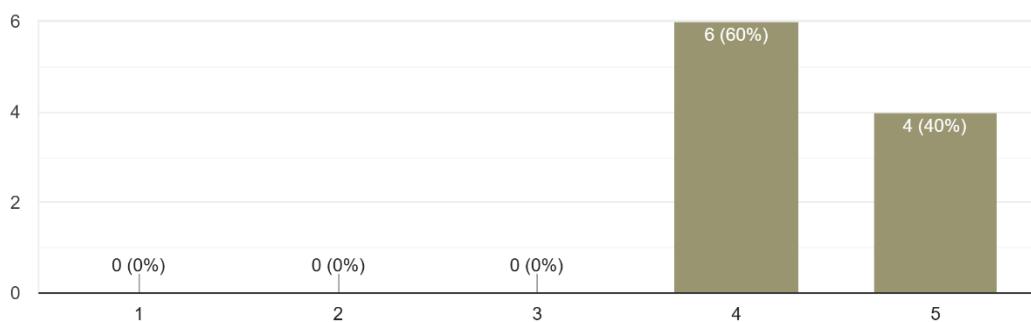
Πόσο εύκολη ήταν η διαδικασία ακύρωσης;  
10 απαντήσεις



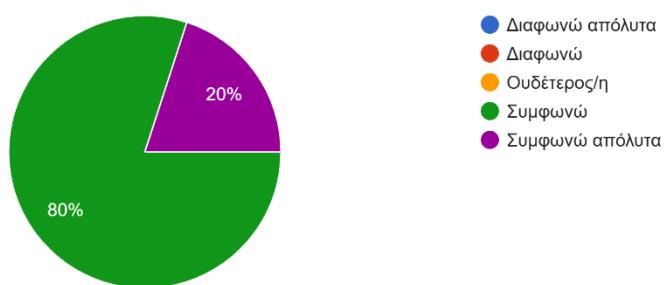
Πόσο εύκολη ήταν η διαδικασία της παροχής πληροφοριών;  
10 απαντήσεις



Ήταν σαφές τι έπρεπε να απαντήσεις σε κάθε βήμα;  
10 απαντήσεις

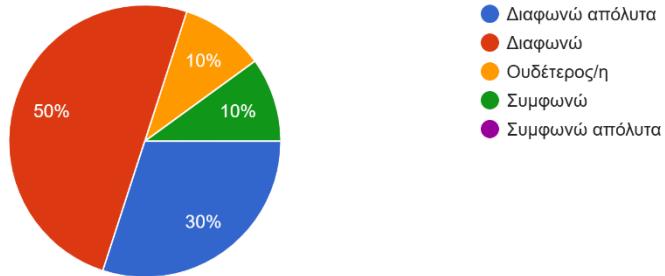


Πιστεύετε πως τα εικονίδια ήταν αντιπροσωπευτικά των λειτουργιών τους ;  
10 απαντήσεις



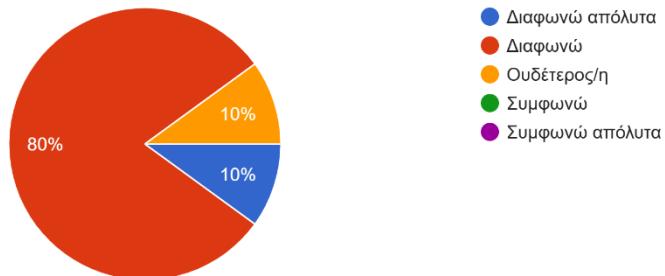
Χρειάστηκε να μάθετε πολλές βιοηθητικές πληροφορίες πριν μπορέσετε να χρησιμοποιήσετε την εφαρμογή;

10 απαντήσεις

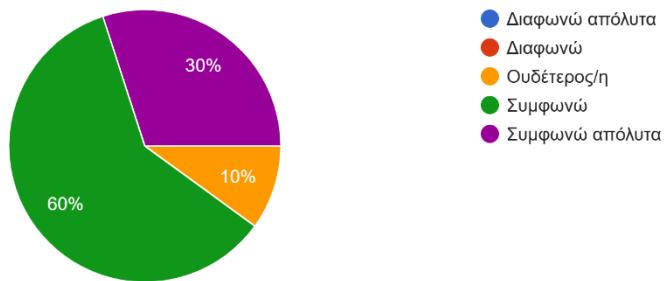


Πιστεύετε πως η εφαρμογή έχει περιττές λειτουργίες;

10 απαντήσεις



Πιστεύετε πως η εφαρμογή περιέχει όλες τις λειτουργίες που χρειάζονται ;  
10 απαντήσεις



Υπήρξε σημείο που σε μπέρδεψε; Ποιο;  
1 απάντηση

Όχι

Προτάσεις για βελτίωση;  
0 απαντήσεις

Δεν υπάρχουν ακόμα απαντήσεις σε αυτή την ερώτηση.

Επίσης, χρησιμοποιήσαμε τη μέθοδο των Ομιλούντων Υποκειμένων με 3 συμμετέχοντες. Κάθε συμμετέχων έλαβε ένα σενάριο (π.χ. κράτηση ή ακύρωση ή πληροφορίες) και του ζητήθηκε να εκτελέσει τη ροή ενώ σκεφτόταν φωναχτά. Κατά τη διάρκεια καταγράψαμε προφορικές εκφράσεις, δισταγμούς, και σημεία σύγχυσης. Αυτό μας επέτρεψε να εντοπίσουμε σημεία όπου η διεπαφή δεν ήταν επαρκώς σαφής.

Χρήστης	Λειτουργία	Τι είπε	Παρατήρηση
1	Κράτηση	Εδώ μάλλον πατάω κράτηση ενώ έχω μπει στις πληροφορίες της παράστασης	Να βάλουμε κουμπί chatbot και στις οθόνες με τις πληροφορίες των παραστάσεων
2	Κράτηση	Δυσκολεύομαι να βρω το κουμπί για την κράτηση	Να αλλάξω το κουμπί του chatbot σε κάτι ποιο επιβλητικό
3	Ακύρωση	Δεν ξέρω αν ολοκληρώθηκε επιτυχώς η ακύρωση	Μετά την ακύρωση να ξανατυπώνει τα διαθέσιμα εισιτήρια

Ως τελευταία μέθοδο αξιολόγησης χρησιμοποιήσαμε το γνωστικό περιδιάβασμα για δύο βασικές ροές (κράτηση και ακύρωση). Σε κάθε βήμα αναλύσαμε αν ο χρήστης:

1. Κατανοεί τον στόχο του
2. Βλέπει τις διαθέσιμες επιλογές
3. Ξέρει τι να κάνει
4. Παίρνει κατάλληλη επιβεβαίωση

Σενάριο : Κράτηση εισιτηρίου για Electra

Βήμα	Χρήστης θέλει;	Καταλαβαίνει ότι μπορεί;	Ξέρει πώς;	Καταλαβαίνει ότι έγινε;
Πάτα το εικονίδιο «+»	✓	✓	✓	✓
Πληκτρολόγησε «I want 2 tickets for Electra at 5pm»	✓	✓	✓	✓
Ολοκληρώθηκε η κράτηση	✓	✓	✓	✓ (του στέλνει μήνυμα επιβεβαίωσης και υπάρχει στο ιστορικό των εισιτηρίων)

Σενάριο :Ακύρωση εισιτηρίου για Electra

Βήμα	Χρήστης θέλει;	Καταλαβαίνει ότι μπορεί;	Ξέρει πώς;	Καταλαβαίνει ότι έγινε;
Πάτα το εικονίδιο «+»	✗ (το + παραπέμπει σε νέο εισιτήριο όχι σε chatbot)	✗	-	-
Πληκτρολόγησε «I want to cancel a ticket»	✓	✓	✓	✓
Διάλεξε το εισιτήριο που θέλεις	✓	✓	✓	✓
Ολοκληρώθηκε η ακύρωση	✓	✓	✓	✓ (του εμφανίζει μήνυμα ότι διαγράφηκε επιτυχώς )

### ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΜΕΤΑ ΤΟΝ ΔΕΥΤΕΡΟ ΚΥΚΛΟ

- Στην αρχική οθόνη βάζω εικονίδιο που να παραπέμπει σε chatbot και όχι σε προσθήκη «+».
- Στις οθόνες με τις πληροφορίες μπορώ να προσθέσω ένα εικονίδιο «+» για να μπορεί κάποιος αφού έχει διαβάσει τις πληροφορίες να έχει πρόσβαση στο chatbot για να πραγματοποιήσει κράτηση.

### ΚΥΚΛΟΣ 3

#### ΟΜΑΔΑ ΧΡΗΣΤΩΝ

Λαμβάνοντας υπόψιν μας τα αποτελέσματα του δεύτερου κύκλου θα παραμείνουμε στην ίδια ομάδα χρηστών(άτομα ηλικίας από 15 ετών), δηλαδή σε άτομα εξοικειωμένα με την τεχνολογία που ταυτόχρονα παρακολουθούν θεατρικές παραστάσεις.

#### ΤΕΛΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

Η εφαρμογή μας στη τελική της μορφή θα περιλαμβάνει τις εξής λειτουργίες :

- Πληροφορίες για τα έργα, ώρες, αίθουσες και θέατρο (χειροκίνητα και μέσω chatbot)

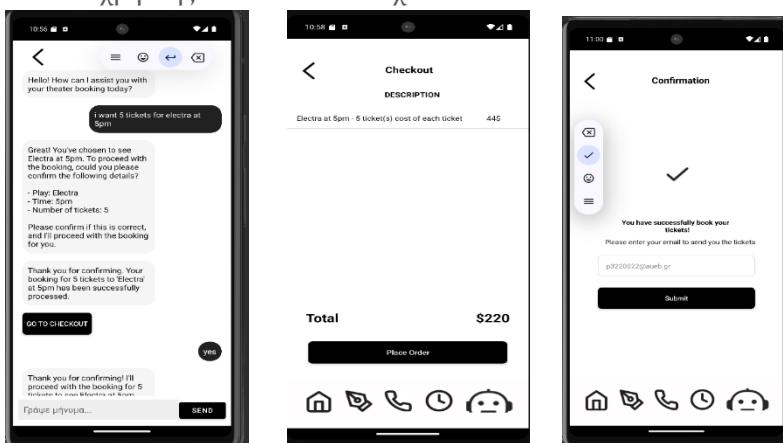
- Κράτηση εισιτηρίων(αποκλειστικά μέσω chatbot)
- Ακύρωση κράτησης(ποκλειστικά μέσω chatbot)
- Επιβεβαίωση πριν κράτηση ( μέσω chatbot αλλά και μέσα από το ιστορικό της εφαρμογής )
- Υποστήριξη chatbot (κράτηση, ακύρωση, πληροφορίες)
- Πλοήγηση στις υπόλοιπες υπηρεσίες μέσα από την βασική μας οθόνη(παράπονα , επικοινωνία με εκπρόσωπο)
- Επικοινωνία με εκπρόσωπο(από την βασική οθόνη)
- Πλατφόρμα παραπόνων(από την βασική οθόνη)

#### SCREENSHOTS ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΕΛΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΤΟ ANDROID STUDIO

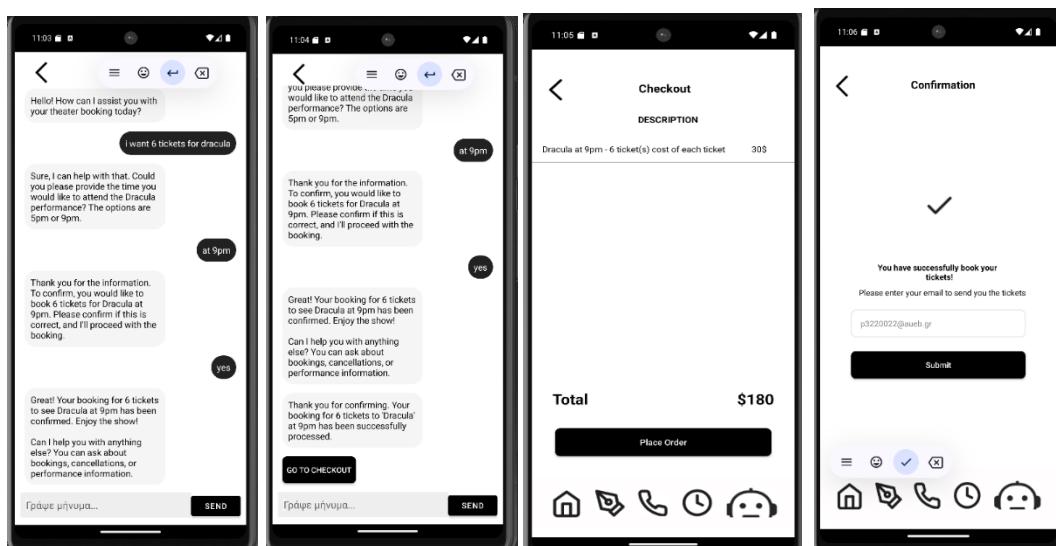
Όλες οι λειτουργίες του chatbot προϋποθέτουν επιτυχή εγγραφή και είσοδο στην εφαρμογή

- ✓ Κράτηση εισιτηρίων

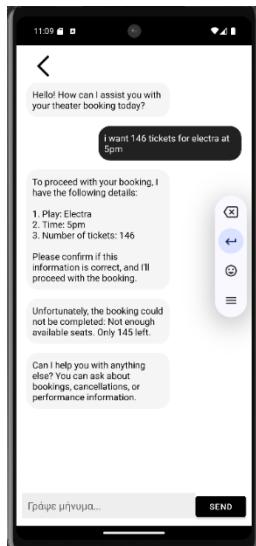
Όταν ο χρήστης δίνει όλα τα στοιχεία .



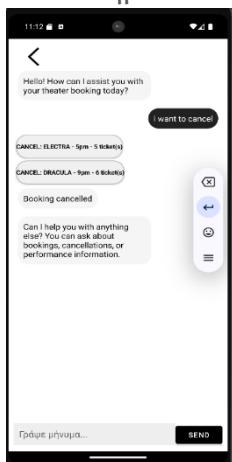
Όταν ο χρήστης δεν δίνει όλα τα στοιχεία



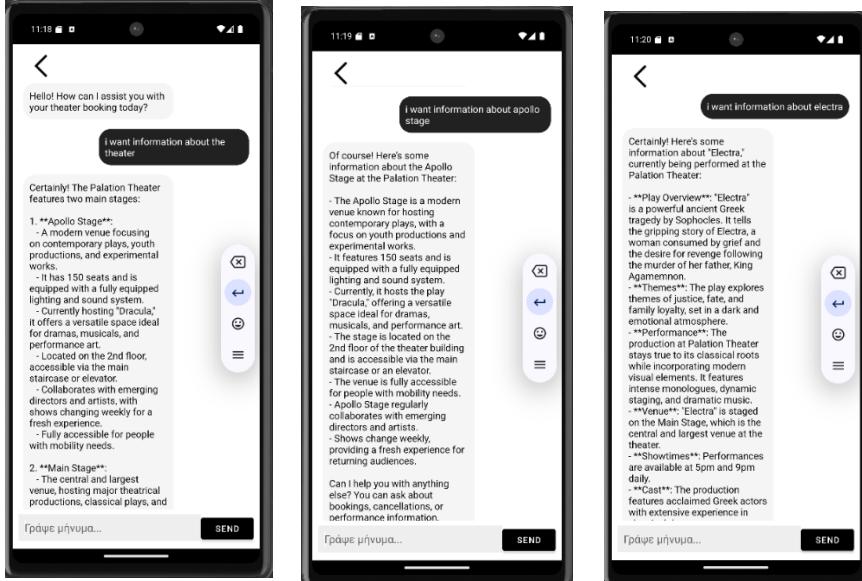
Όταν ο χρήστης ζητάει παραπάνω θέσεις από αυτές που είναι διαθέσιμες.(η αίθουσα έχει χωρητικότητα 150 ατόμων και έχουμε ήδη κλείσει 5 εισιτήρια . Άρα τα 146 εισιτήρια συπερβαίνουν το όριο)



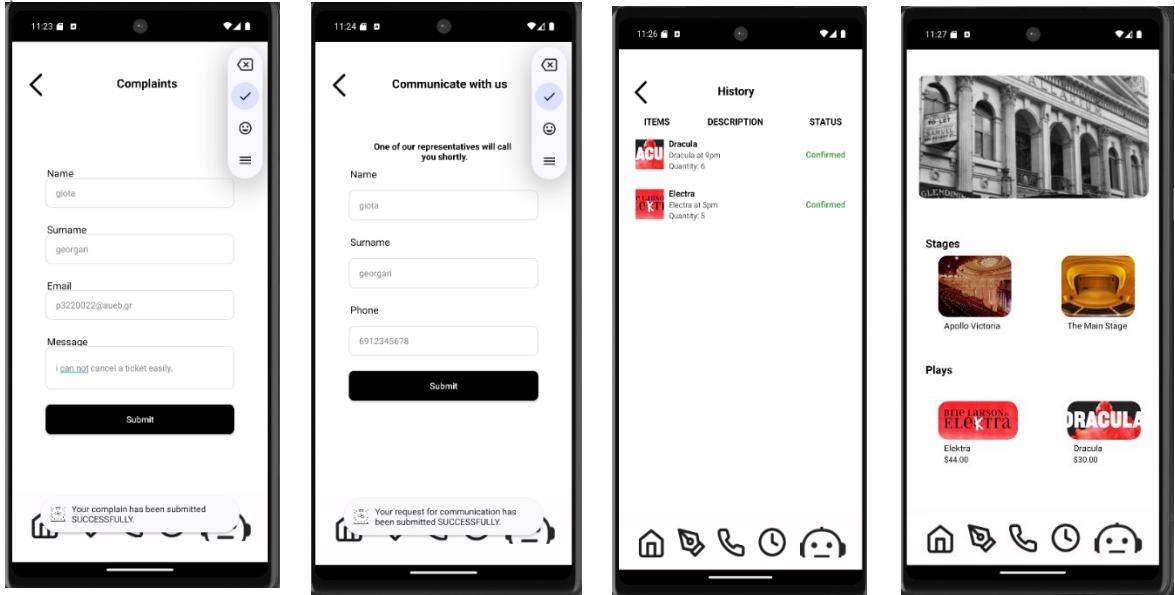
- ✓ Διαγραφή εισιτηρίου ( ο χρήστης επιλέγει πατώντας το αντίστοιχο κουμπί με το εισιτήριο που θέλει να διαγράψει)



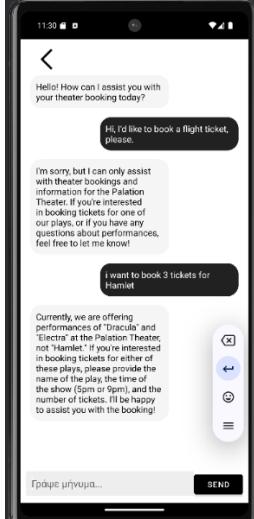
- ✓ Πληροφορίες για το θέατρο , τα θεατρικά έργα και τις αίθουσες



- ✓ Λοιπές λειτουργίες (ιστορικό, παράπονα, επικοινωνία με εκπρόσωπο, αρχική οθόνη)



- ✓ Ο χρήστης ζητά στοιχεία που δεν αντιπροσωπεύουν την εφαρμογή μας (λάθος ονομα θεατρικού έργου ή άσχετες πληροφορίες)



## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΡΙΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ

Έχοντας πλέον ολοκληρωμένη την διεπαφή μας απευθυνθήκαμε σε πιθανούς χρήστες της εφαρμογής έτσι ώστε να αποκομίσουμε ένα feedback.

Αρχικά χρησιμοποιήσαμε την μέθοδο των Ομιλούντων Υποκειμένων.

Τέσσερις χρήστες (ηλικίας 17-52 ετών) κλήθηκαν να αλληλεπιδράσουν με την εφαρμογή μας σε κινητό τηλέφωνο. Καθένας εκτέλεσε και ένα διαφορετικό σενάριο: κράτηση, ακύρωση, ανάκτηση πληροφοριών, χρήση ιστορικού. Ζητήθηκε να «σκέφτονται φωναχτά» κατά τη διάρκεια της ροής. Ακολουθούν τα αποτελέσματα τους συγκεντρωμένα στον παρακάτω πίνακα :

Χρήστης	Σενάριο	Παρατήρηση χρήστη	Ενέργεια
1	Κράτηση	“Δεν ξέρω αν η κράτηση έγινε. Πού είναι το κουμπί checkout;”	Προστέθηκε κουμπί “Go to Checkout”
2	Ιστορικό	“Ωραία που βλέπω εικόνες και την κατάσταση του εισιτηρίου(confirmed);”	Θετικό feedback για UI
3	Ακύρωση	“Ωραία που εμφανίζει τα εισιτήρια μου με εικόνα!”	Θετικό feedback για UI
4	Πληροφορίες	“To chatbot απαντά σωστά”	Θετικό feedback για UI

Στη συνέχεια διεξήχθη Γνωστικό Περιδιάβασμα για να εντοπίσουμε τυχόν δυσκολίες στην κατανόηση της διεπαφής από κάποιον νέο χρήστη. Πιο συγκεκριμένα εξετάστηκαν τα εξής σενάρια :

- Εισαγωγή αρχικού ερωτήματος στο chatbot
- Καθοδήγηση από το bot για παροχή στοιχείων κράτησης
- Επιβεβαίωση κράτησης
- Εμφάνιση κουμπιού “Go to Checkout”
- Πρόσβαση στο ιστορικό κρατήσεων

Βήμα	Παρατήρηση	Αντίδραση
Εισαγωγή πρώτου μηνύματος	Ο χρήστης δυσκολεύεται όταν ξεκινά χωρίς οδηγίες και το chatbot δεν τον καλωσορίζει με ένα εισαγωγικό μήνυμα	Προστέθηκε default μήνυμα: “Hello! How can I help?”, που του επεξηγεί και τις βασικές λειτουργίες του chatbot
Επιβεβαίωση κράτησης	Ορισμένοι χρήστες δεν καταλάβαιναν ότι πρέπει να απαντήσουν θετικά	To chatbot ζητά ρητά από τον χρήστη να επιβεβαιώσει την κράτησή του.
Μετά την επιβεβαίωση	Δεν υπήρχε σαφής επόμενη ενέργεια	Προστέθηκε κουμπί “Go to Checkout”
Οθόνη ιστορικού	Δεν ήταν άμεσα εμφανές ποια είναι η κατάσταση του εισιτηρίου	Προσθήκη εικόνας για να κάνει πιο διαδραστική και ελκυστική τη διεπαφή μας καθώς και πεδίου status για να είναι πλέον ξεκάθαρη η κατάσταση του εισιτηρίου

Προκειμένου να διασταυρώσουμε τις απόψεις των χρηστών για την εφαρμογή μας 3 χρήστες συμμετείχαν σε συνεντεύξεις που στοιχειοθετήσαμε εμείς με μία σειρά από ξεκάθαρες και απλές ερωτήσεις των οποίων οι απαντήσεις τους θα είναι διαφωτιστικές. Οι ερωτήσεις που κλήθηκαν να απαντήσουν οι χρήστες ήταν οι εξής:

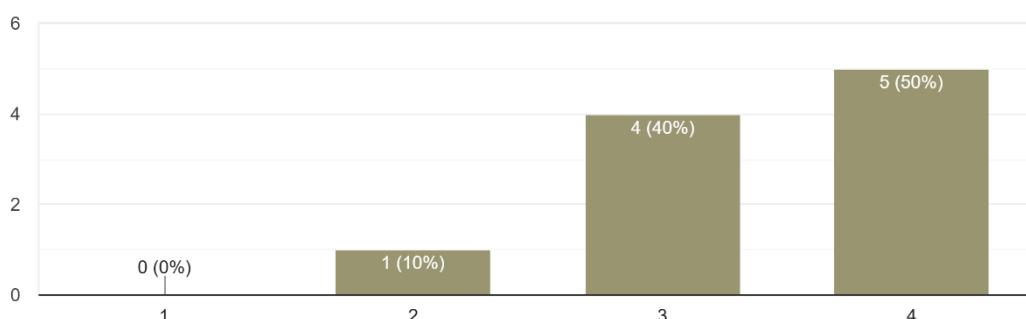
1. Πώς σου φάνηκε η διαδικασία κράτησης εισιτηρίων;
2. Πόσο εύκολα κατάλαβες τι πρέπει να κάνεις στο chatbot ;
3. Πώς σου φάνηκε η εμφάνιση και δομή της εφαρμογής;
4. Τι σου άρεσε περισσότερο / λιγότερο;
5. Υπάρχει κάτι που θα άλλαζες ή θα ήθελες να βελτιωθεί;

Οι απαντήσεις που συλλέξαμε παρουσιάζονται στο παρακάτω πίνακα :

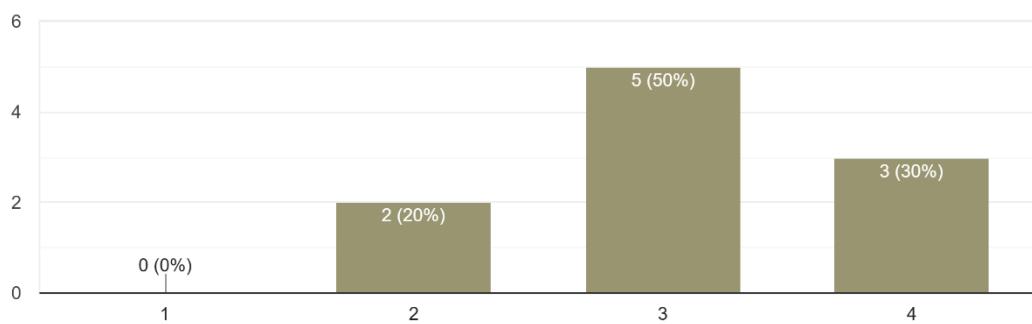
Χρήστης	Θετικό σχόλιο	Αρνητικό σχόλιο
1	“Η κράτηση ήταν γρήγορη και το bot κατάλαβε σωστά.”	“Δεν ήξερα πώς να κάνω ακύρωση μέχρι να μου το πει το bot.”
2	“Πολύ ωραία εικόνα στην καρτέλα ιστορικού.”	“Το κουμπί Checkout δεν ήταν άμεσα ορατό.”
3	“Η εμφάνιση είναι καθαρή και απλή.”	“Δεν μπορούσα να βρω το checkout πριν κάνω κράτηση”

Τελευταία μέθοδος αξιολόγησης αλλά με εξαιρετικά μεγάλη σημασία ήταν ένα ερωτηματολόγιο που προσφέραμε σε ιο χρήστες και στη συνέχεια ακολουθούν τα αποτελέσματά του .

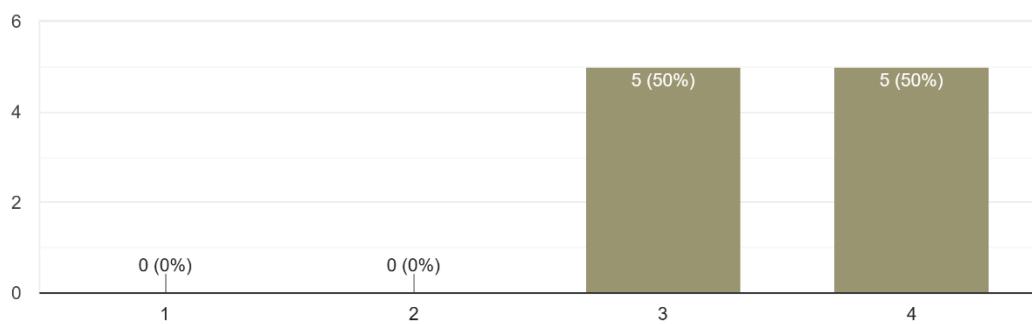
Το chatbot με καθοδήγησε με σαφή και κατανοητό τρόπο;  
10 απαντήσεις



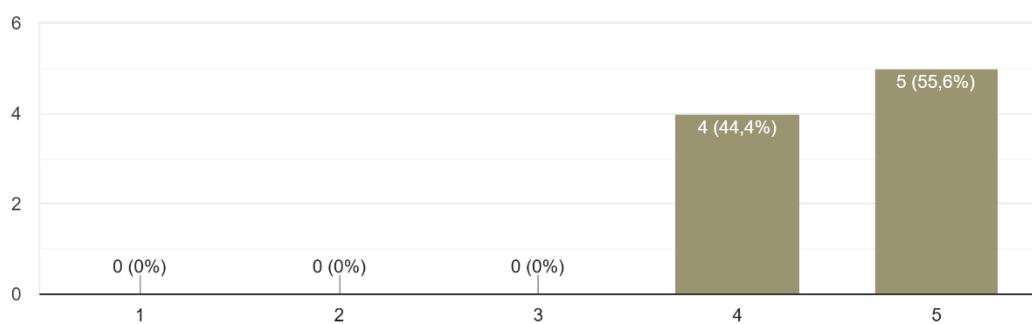
Ήταν σαφές τι έπρεπε να κάνω για να ξεκινήσω μία κράτηση;  
10 απαντήσεις



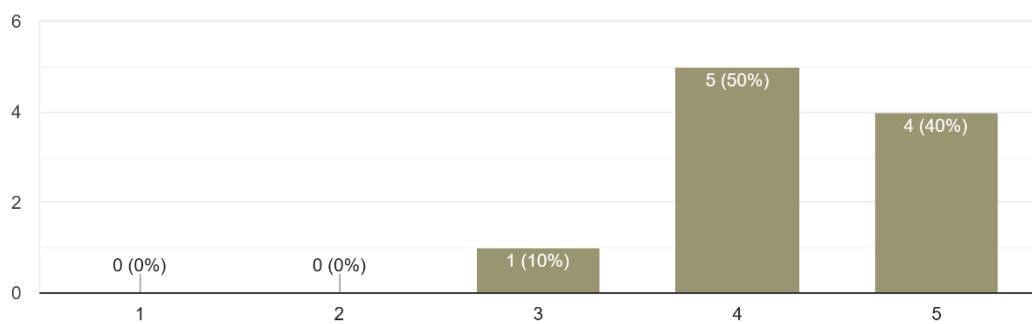
Οι ερωτήσεις του chatbot ήταν εύκολο να απαντηθούν;  
10 απαντήσεις



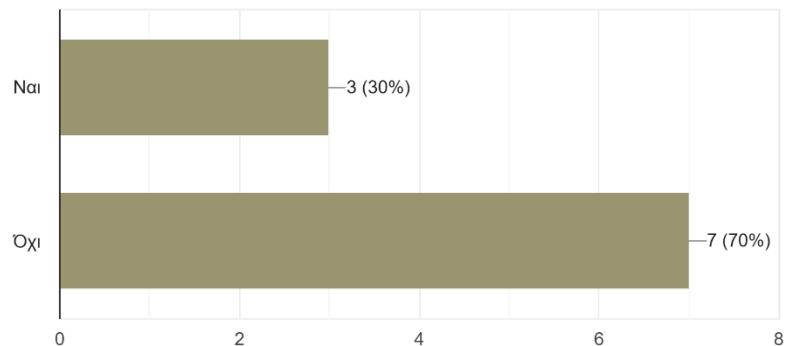
Η εφαρμογή ήταν ευχάριστη και εύκολη στη χρήση;  
9 απαντήσεις



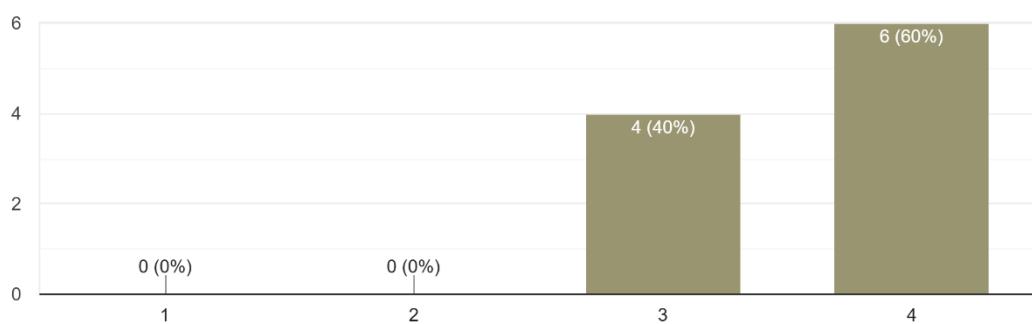
Οι λειτουργίες (π.χ. κράτηση, ακύρωση, ιστορικό) ήταν εύκολα προσβάσιμες;  
10 απαντήσεις



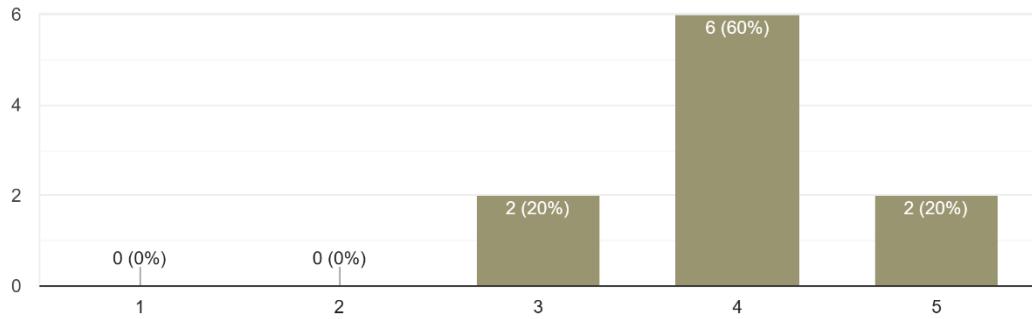
Υπήρχαν σημεία όπου δεν κατάλαβα πώς να προχωρήσω;  
10 απαντήσεις



Ήταν ξεκάθαρο πότε ολοκληρώθηκε μια κράτηση;  
10 απαντήσεις



Θα χρησιμοποιούσα ξανά την εφαρμογή για κράτηση θεάτρου;  
10 απαντήσεις



---

Ποιο στοιχείο της εφαρμογής σας άρεσε περισσότερο;  
3 απαντήσεις

το ιστορικό των εισητηρίων

η ακύρωση εισητηρίων

η αρχική οθόνη

---

Ποια βελτίωση θα προτείνατε;  
1 απάντηση

ξεκάθαρη εμφάνιση check out