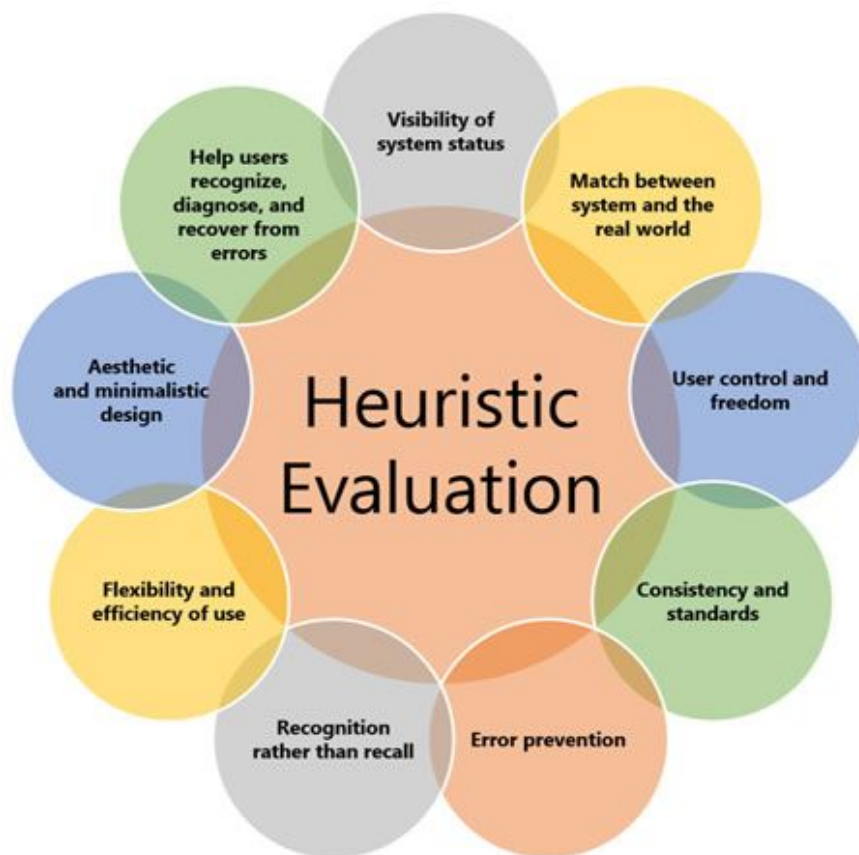


Επικοινωνία Ανθρώπου Μηχανής

2017 - 2018

1η Εργασία - Ευρετική Αξιολόγηση



Δήμητρα Μαυροφοράκη sdi1400104

Γεωργία Λουκία Κοκκινού sdi1400071

Περιεχόμενα

Βασικά Προβλήματα Χρηστικότητας	2
1. Κακός σχεδιασμός της αρχικής σελίδας	2
2. Έλλειψη κατηγοριοποίησης των χρηστών και των εφαρμογών	4
3. Μη μινιμαλιστικός τρόπος σχεδίασης	5
4. Έλλειψη λειτουργίας αναζήτησης	6
5. Ακρωνύμια και ορολογία	6
Δευτερεύοντα Προβλήματα Χρηστικότητας	6
1. Λογότυπο	6
2. Λάθος ιεράρχηση των πληροφοριών	6
3. Μακροσκελείς απαντήσεις στις συχνές ερωτήσεις	7
4. Απουσία αυστηρής διάκρισης των λειτουργιών	8
5. Δυσκολία στην επανάληψη των διαδικασιών	8
6. Κωδικοποίηση και εμφάνιση εγγράφων	8
7. Έμφαση σε λάθος πληροφορία	9
8. Ανακατεύθυνση σε άλλους ιστοχώρους	9
9. Ύπαρξη διαφορετικού user interface στον ίδιο ιστότοπο	10
10. Έλλειψη δυνατότητας σύνδεσης (sign in) στο navigation bar	11
11. Λεξιλόγιο στις φόρμες	11
12. Εισαγωγή λανθασμένων δεδομένων στις φόρμες	12
13. Δυσκολία στη διόρθωση λαθών στις φόρμες	12
14. Λάθος σχεδιασμός κουμπιών στις φόρμες	13
15. Εγχειρίδια για τη χρήση του ιστοχώρου (manuals)	14
16. Παραπληροφόρηση	14
17. Μη αυτοματοποιημένες διαδικασίες	15
18. Ασυνέπεια στις σχεδιαστικές επιλογές	15

Βασικά Προβλήματα Χρηστικότητας

1. Κακός σχεδιασμός της αρχικής σελίδας

Η αρχική σελίδα είναι το μέσο προσέλκυσης των χρηστών και η πρώτη εικόνα για την εμπειρία που αναμένουν από την υπηρεσία. Στην περίπτωση του ΙΚΑ, η αρχική σελίδα είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να δυσκολεύει τον χρήστη, παρά να τον κατευθύνει στην πληροφορία που ψάχνει. Με την είσοδο του στον ιστοχώρο, εμφανίζεται μία σελίδα που αναγκάζει τον χρήστη να προβεί σε δεύτερη ενέργεια για την μετάβαση στην πραγματική αρχική. Με μία πρώτη ματιά, ο χρήστης μπορεί να θεωρήσει ότι ο ιστότοπος είναι εκτός λειτουργίας καθώς δεν είναι εμφανές (ο υπερσύνδεσμος που οδηγεί στην αρχική δεν είναι τονισμένος) πώς θα έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες για τις οποίες έχει επισκεφθεί την σελίδα του ΙΚΑ. Μία λύση στο πρόβλημα θα ήταν η ύπαρξη μίας και μοναδικής αρχικής σελίδας.



Μόλις ο χρήστης εισέλθει στην “επίσημη” αρχική σελίδα, έρχεται αντιμέτωπος με ένα πλήθος πληροφοριών. Αυτό, δημιουργεί μία σύγχυση για το ποια θα είναι η επόμενη του ενέργεια. Η αρχική σελίδα απαρτίζεται από τρεις στήλες. Η αριστερή περιέχει νέα και ανακοινώσεις και έγγραφα που δεν αφορούν άμεσα τον

ασφαλισμένο ή τους συνταξιούχους. Η κεντρική στήλη, με τον τίτλο ενημερώσεις, συγκεντρώνει ένα μεγάλος μέρος των υπηρεσιών που προσφέρει η ιστοσελίδα του ΙΚΑ. Ωστόσο, αυτό δεν γίνεται άμεσα αντιληπτό γιατί ο τίτλος δεν είναι αντιπροσωπευτικός και πολλές από τις λειτουργίες περιλαμβάνονται στο κομμάτι “ηλεκτρονικές υπηρεσίες”. Τέλος, η δεξιά στήλη περιέχει εικονίδια προς άλλους δημόσιους φορείς καθώς και συνδέσμους σε υπηρεσίες του παρόντος ιστοχώρου.

The screenshot displays the IKA website interface. On the left, there are three vertical panels: 'Δελτία Τύπου' (Press Releases) with links to IKA-ETAM 2016 reports and election results; 'Εγκύκλιοι & Γενικά Έγγραφα' (Circulars & General Documents) with links to various administrative notices; and 'Τελευταία Νέα' (Latest News) with links to IKA-ETAM 2016 reports and election results. The main central panel is titled 'Ενημερώσεις' (Updates) and lists various services and programs. On the right, there are several logos and images: the EΦΚΑ (National Social Security Fund) logo, the IKA website URL 'www.ika.gr', a 'ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ' (Electronic Services) button, a 'Πρόγραμμα Κατ'Οικον Φροντίδας Συνταξιούχων' (Home Care Program for Pensioners) image, a 'Διαύγεια' (Transparency) logo, the 'ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ' (Ministry of Labour, Social Security & Social Solidarity) logo, and the 'ΚΕΑΟ' (Center for Social Security) logo.

Το παρόν πρότυπο αντιβαίνει την αρχή του μινιμαλιστικού τρόπου σχεδίασης της αρχικής σελίδας.

Για την καλύτερη πλοήγηση η αρχική θα έπρεπε να είναι απαλλαγμένη από περιττές πληροφορίες ώστε ο χρήστης να μην έχει αμφιβολία κατά την πλοήγηση του. Η ύπαρξη ενός υποσέλιδου (footer / sitemap) θα βοηθούσε στην καλύτερη οργάνωση. Πολλά από τα εικονίδια και του συνδέσμους θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν εκεί.

2. Έλλειψη κατηγοριοποίησης των χρηστών και των εφαρμογών

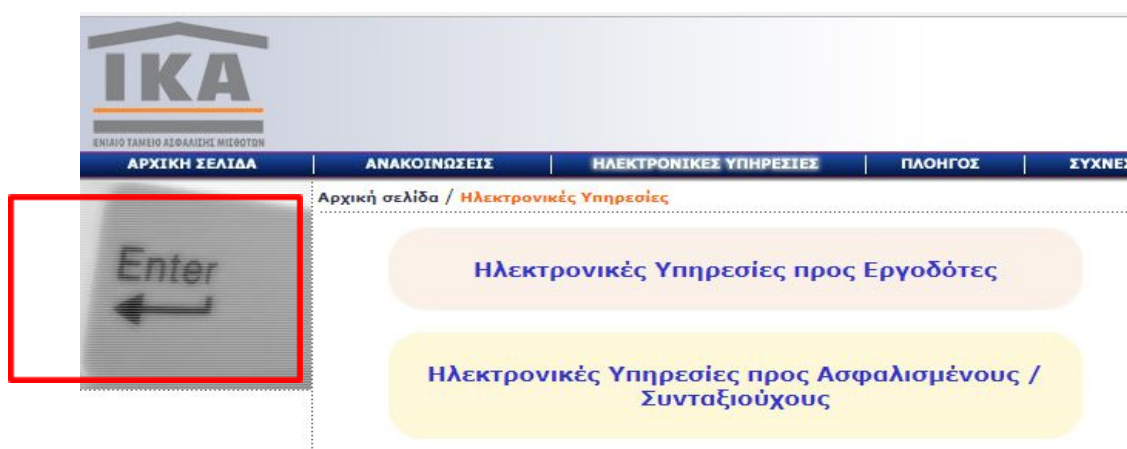
Το ΙΚΑ απευθύνεται σ' ένα πολύ μεγάλος μέρος του κοινωνικού συνόλου, το οποίο περιλαμβάνει εργοδότες, ασφαλισμένους, συνταξιούχους και άτομα με ειδικές ανάγκες. Όταν εισέρχεται ένας χρήστης που ανήκει σε μία από τις παράπανω κατηγορίες θα έπρεπε να βρίσκει απευθείας ό,τι τον αφορά. Για την καλύτερη πλοήγηση, συνίσταται η διάκριση των ρόλων στην αρχική σελίδα η οποία μπορεί να υλοποιηθεί με τη χρήση εικονιδίων. Ο σχεδιασμός της ιστοσελίδας θα πρέπει να λάβει υπόψη του τα άτομα με ειδικές ανάγκες καθώς και του ηλικιωμένους χρήστες. Η μεγαλύτερη σε μέγεθος γραμματοσειρά τύπου sans serif και η ύπαρξη ακουστικού υλικού κάνει προσβάσιμο τον ιστότοπο και σε ανθρώπους με προβλήματα όρασης.

Επίσης, μία διευκόλυνση που μπορεί να περιέχει η αρχική σελίδα είναι η συγκέντρωση των εφαρμογών ανά κατηγορία. Για παράδειγμα, οι υπολογισμοί εισφορών και συντάξεων μέσω calculators , τα pdf των αιτήσεων κλπ.

3. Μη μινιμαλιστικός τρόπος σχεδίασης

Ο σχεδιασμός του ιστοχώρου δεν βοηθάει στην εύκολη χρήση του. Το πρόβλημα προκύπτει από μη οργανωμένη παρουσίαση μεγάλου πλήθους πληροφοριών. Συγκεκριμένα υπάρχουν οι εξής ελλείψεις:

- Στοιχισή: Όλα τα στοιχεία είναι συγκεντρωμένα αριστερά και απουσιάζει κάποιο πλέγμα (grid) το οποίο θα συνέβαλε στην δόμηση των πληροφοριών.
- Χρωματική συνέπεια: Στα μενού δεν χρησιμοποιούνται συγκεκριμένα χρώματα τα οποία θα βοηθούσαν στη διάκριση των λειτουργιών τους. Επίσης, η χρήση πολλών και διαφορετικών χρωμάτων δημιουργεί σύγχυση και είναι πλεονασμός.
- Αντίθεση: Τα σημεία στα οποία πρέπει να δοθεί προσοχή π.χ. στο λογότυπο, στην είσοδο και στις πιο σημαντικές λειτουργίες είναι πολύ αχνά και τα χρώματα τα οποία έχουν επιλεγεί δεν κεντρίζουν το ενδιαφέρον του χρήστη.
- Εικόνες: Οι εικόνες παραπέμπουν σε έναν αναχρονιστικό τρόπο σχεδίασης. Είναι τοποθετημένες σε σημεία που δεν συμβάλουν στην πλοήγηση του



χρήστη, ενώ υπάρχουν περιπτώσεις (εικονίδια Αρχικής σελίδας), στις οποίες το αποτέλεσμα δεν είναι καλαίσθητο. Τέλος, η κίνηση που περιέχουν ορισμένα από αυτά τα εικονίδια αποσπά τον επισκέπτη από το στόχο του.

4. Έλλειψη λειτουργίας αναζήτησης

Σ' έναν ιστοχώρο που συγκεντρώνει τόσο μεγάλο πλήθος υπηρεσιών και πληροφοριών καθίσταται αναγκαία η ύπαρξη αναζήτησης. Οι συχνές ερωτήσεις συμβάλλουν στην εύκολη πλοήγηση του χρήστη, παρ' όλα αυτά δεν αντικαθιστούν την άμεση πρόσβαση στα αποτελέσματα που αυτή προσφέρει.



5. Ακρωνύμια και ορολογία

Η διεκπεραίωση των διαδικασιών που σχετίζονται με το ΙΚΑ περιέχουν δύσκολο λεξιλόγιο, οικονομικούς όρους και αρκετά ακρωνύμια. Ο ιστοχώρος δεν διευκολύνει στην κατανόηση των άγνωστων στο χρήστη λέξεων. Τα ακρωνύμια δεν αναλύονται και οι όροι δεν εξηγούνται. Δεδομένου ότι ο χρήστης καλείται να κάνει ήδη μία περίπλοκη ενέργεια δεν πρέπει να επιβαρύνεται με την κατανόηση του λεξιλογίου. Γι' αυτό το λόγο καθίσταται αναγκαία η δημιουργία ενός ευρετηρίου που θα περιέχει μια περιληπτική και απλή εξήγηση του κάθε φορέα. Επιπλέον, κάθε φορά που ο χρήστης τοποθετεί τον κέρσορα πάνω σε ένα ακρωνύμιο θα μπορούσε να εμφανίζεται η πλήρης ονομασία του.

Δευτερεύοντα Προβλήματα Χρηστικότητας

Τα δευτερεύοντα θέματα έχουν προκύψει από την γενικότερη περιήγηση στον ιστότοπο αλλά και από την εκτέλεση ενεργειών για τις οποίες θα μπορούσε θεωρητικά να έχει επισκεφθεί ο χρήστης την σελίδα.

- *Λογότυπο*

Το λογότυπο είναι αρκετά αχνό με αποτέλεσμα να μην κεντρίζει την προσοχή του χρήστη (N8). Επίσης, δεν δίνεται η δυνατότητα να επιστρέψεις στην αρχική κάνοντας κλικ, όπως γίνεται στις περισσότερες σύγχρονες ιστοσελίδες (N4).



Η δημιουργία ενός ξεκάθαρα και διαδραστικού λογότυπου θα αναβάθμιζε την ιστοσελίδα και την εμπειρία χρήσης.

- *Λάθος ιεράρχηση των πληροφοριών*

Στην κορυφή της στήλης των “ενημερώσεων”, που συγκεντρώνει αρκετές σημαντικές ενέργειες της ιστοσελίδας, υπάρχουν οι “Γενικές Πληροφορίες”. Αυτές περιέχουν το αναλυτικό οργανόγραμμα της υπηρεσίας, ιστορικά στοιχεία π.χ. το σύνολο των προέδρων του οργανισμού και λεπτομέρειες για τα υποκαταστήματα.

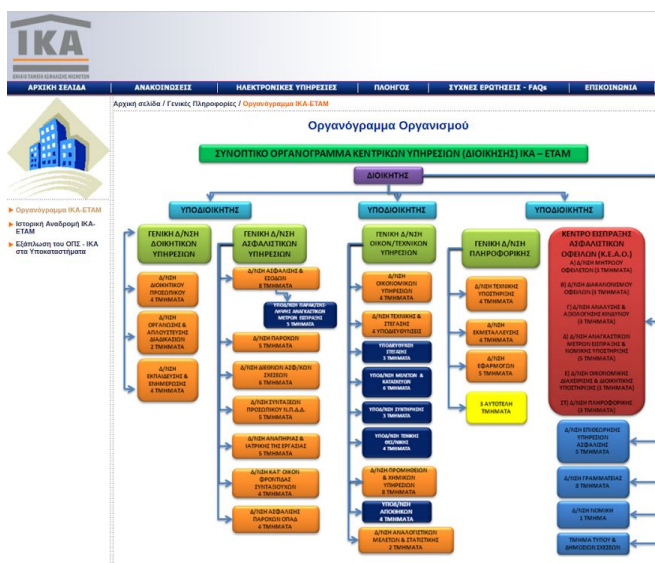
Ο χρήστης που επισκέπτεται τον ιστοχώρο δεν ενδιαφέρεται άμεσα για τέτοιου είδους δεδομένα (N7,N8).

Συνεπώς δεν θα έπρεπε να βρίσκονται σε τόσο κεντρικό και εμφανές σημείο αλλά σε ένα ξεχωριστό σύνδεσμο, χαμηλότερο ιεραρχικά από τις “ενημερώσεις”.

- *Μακροσκελείς απαντήσεις στις συχνές ερωτήσεις*

Όταν ο χρήστης πλοηγείται στις συχνές ερωτήσεις πρέπει να διαβάσει μεγάλα κείμενα προκειμένου να εντοπίσει το θέμα που τον αφορά. Εφόσον το βρει, έρχεται αντιμέτωπος με μια εξίσου μακροσκελή απάντηση ακόμα και αν η ερώτηση μπορεί να απαντηθεί μονολεκτικά (N10).


Μία λύση σε αυτό το πρόβλημα θα ήταν η καλύτερη κατηγοριοποίηση των απαντήσεων και η οργάνωσή τους σε ξεκάθαρα βήματα ώστε ο χρήστης να μην έχει αμφιβολία για το τρόπο εκτέλεσής τους.



Παράδειγμα μακροσκελούς ερώτησης:

- ▶ Στα e-mail που μου αποστέλλετε δεν είναι αναγνώσιμοι οι χαρακτήρες. Τι πρέπει να κάνω; Η διεύθυνση του Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου του εργοδότη που απαιτείται για την εγγραφή στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Εργοδότες του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ πρέπει να είναι αυτή που παρέχεται από την Υπηρεσία παροχής Internet (otenet, forthnet κτλ.) ή μπορεί να χρησιμοποιεί τις δωρεάν υπηρεσίες του Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου;

Παράδειγμα απάντησης (θα μπορούσε να δοθεί μονολεκτικά):

 <p>ΕΡΓΟΔΟΤΕΣ ▶ Εγγραφή & Χρήση Ηλ. Υπηρεσιών</p>	<p>Αρχική σελίδα / Συχνές Ερωτήσεις - FAQs / Υποβολή Α.Π.Δ. μέσω INTERNET</p> <p>Μπορώ να υποβάλλω Α.Π.Δ. μέσω e-mail;</p> <p>Η Α.Π.Δ. δε δύναται να υποβληθεί με την αποστολή του αρχείου μέσω e-mail. Η υποβολή της Α.Π.Δ. μέσω διαδικτύου, γίνεται μόνο μέσα από τις ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ της ιστοσελίδας μας www.ika.gr. Για την υποβολή μέσω διαδικτύου, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να είστε εγγεγραμμένος χρήστης στο σύστημα ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ της ιστοσελίδας μας και να διαθέτετε κωδικούς πρόσβασης.</p> <p>◀ Επιστροφή ▲ Κορυφή</p>
---	---

- Απουσία αυστηρής διάκρισης των λειτουργιών

Κάθε κατηγορία στην μπάρα πλοήγησης θα πρέπει να είναι αυτόνομη και να μην περιέχει στοιχεία που αφορούν μια άλλη. Για παράδειγμα, η κατηγορία “Επικοινωνία” περιλαμβάνει τη λύση του προβλήματος απώλειας κωδικού και παραπέμπει στις υπηρεσίες προς εργοδότες. Το συγκεκριμένο ζήτημα θα έπρεπε να υπάρχει στις “Συχνές ερωτήσεις” καθώς ο χρήστης επιλέγει την στήλη επικοινωνία για άλλο σκοπό (N2, N4).

<p>ΑΡΧΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΘΟΣ ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ - FAQs</p>  <p>▶ Επικοινωνία ▶ Τηλεφωνικός Κατάλογος ▶ Ώρες συναλλαγής Διοικητικών Υπηρεσιών</p>	<p>Αρχική σελίδα / Επικοινωνία</p> <p>ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</p> <p>Για την υποβολή ερωτήσεων γενικής φύσεως που αφορούν το τ.ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, παρακαλούμε κάντε κλικ εδώ για να μεταφερθείτε στην ενότητα ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ του διαδικτυακού τόπου του ΕΦΚΑ www.efka.gov.gr</p> <p>Για την υποβολή ερωτήσεων που αφορούν σε τεχνικά θέματα σχετικά με τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του τ.ΙΚΑ-ΕΤΑΜ (αδυναμία πρόσβασης, απώλεια κωδικών, μηνύματα σφάλματος λογισμικού κτλ), παρακαλούμε στείλτε μας email στην ηλεκτρονική διεύθυνση im.web@efka.gov.gr</p> <p>Σε περίπτωση απώλειας των Κωδικών Πρόσβασης για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Εργοδότες (Username, PIN, PUK) πατήστε εδώ για να γίνει "Αρχικοποίηση του Λογαριασμού σας"</p> <p>◀ Επιστροφή ▲ Κορυφή</p>
--	--

- Δυσκολία στην επανάληψη των διαδικασιών

Η διαδικασία ολοκλήρωσης των προτεινόμενων σεναρίων ήταν ιδιαίτερα περίπλοκη και είναι σχεδόν αδύνατον να επαναληφθεί αυτόματα σε μια επόμενη φορά. Αυτό είναι εμφανές στο σενάριο που αφορά τα έξοδα ενός εργοδότη από την

πρόσληψη κάποιου οικιακού βοηθού. Συνεπώς δεν ικανοποιείται ο έκτος κανόνας του Nielsen που θεωρεί σωστή πρακτική ένας χρήστης να μην χρειάζεται να μαθαίνει εκ νέου τον ιστοχώρο κάθε φορά (N6).

Ένας καλύτερος σχεδιασμός της ήδη υπάρχουσας ιεραρχικής δομής συνδυαστικά με την διάκριση των ρόλων και των εφαρμογών θα επέτρεπε στο χρήστη να θυμάται ευκολότερα τις ενέργειες που έχει κάνει.

- *Κωδικοποίηση και εμφάνιση εγγράφων*

Τα περισσότερα έγγραφα της ιστοσελίδας είναι σε μορφή .doc, συνεπώς για την ανάγνωσή τους απαιτείται η εγκατάσταση κάποιου λογισμικού. Επιπλέον, όταν πατηθεί ένας υπερσύνδεσμος για το άνοιγμα του αρχείου, δεν ανοίγει σε άλλο tab του browser. Αυτό αναγκάζει το χρήστη να εξέρχεται από την ιστοσελίδα.

Για την καλύτερη διαχείριση των εγγράφων προτείνετε η κωδικοποίηση των αρχείων σε .pdf και το άνοιγμα τους σε ένα διαφορετικό tab, ώστε να μην δυσχεραίνεται η πλοήγηση (N7).

- *Έμφαση σε λάθος πληροφορία*

Σε πολλά σημεία της ιστοσελίδας δεν δίνεται έμφαση στις λέξεις που αφορούν τον στόχο του χρήστη. Για παράδειγμα στην εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες > Πιστοποίηση Ασφαλισμένου), ο υπερσύνδεσμος δεν υπάρχει στην ανακατεύθυνση στο Taxisnet αλλά στη λέξη “εδώ” (N6).

Πατήστε **εδώ** για είσοδο στην **Ηλεκτρονική Υπηρεσία - Πιστοποίηση Ασφαλισμένου μέσω TAXISNET**.

Παρόμοιο λάθος εμφανίζεται και στον υπολογισμό του ETAM (Αρχική σελίδα/Θέματα Συντάξεων/Οδηγός Θεμελίωσης Συνταξιοδοτικού Δικαιώματος και Εργαλείο Υπολογισμού Βασικού Ποσού Σύνταξης/Εργαλείο Υπολογισμού Βασικού Ποσού Σύνταξης), όπου η πληροφορία για ανακατεύθυνση δεν ταυτίζεται με το κουμπί που είναι τελικά υπεύθυνο για αυτή τη λειτουργία (N1, N6).

Β. Εάν λάβετε μειωμένη σύνταξη, το Βασικό Ποσό Σύνταξης θα μειωθεί κατά 1/200 για κάθε μήνα που υπολείπεται μέχρι τη συμπλήρωση του πλήρους ορίου ηλικίας που απαιτείται κατά περίπτωση για πλήρη σύνταξη.

Υπολογισμός ΕΤΕΑΜ
« Προηγούμενο

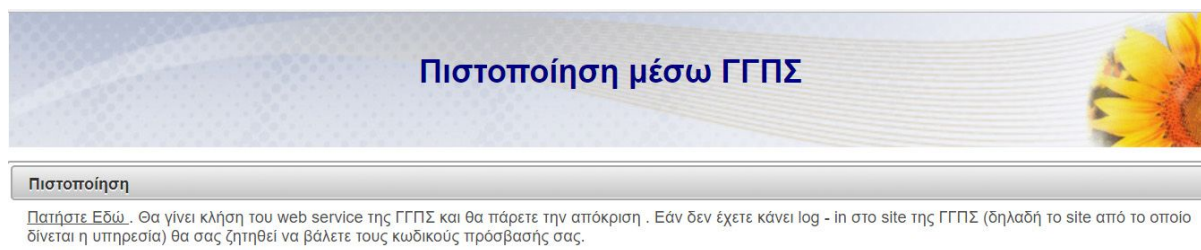
Σημείωση:

Αν θέλετε να υπολογίσετε τα αντίστοιχα ποσά για το **επικουρικό ταμείο ΕΤΕΑΜ** πατήστε **Υπολογισμός ΕΤΕΑΜ**.

[◀ Επιστροφή](#) | [▲ Κορυφή](#)

- Ανακατεύθυνση σε άλλους ιστοχώρους

Πολλές από τις υπηρεσίες που παρέχει το ΙΚΑ συνδέονται με υπηρεσίες άλλων ιστότοπων. Για παράδειγμα, στην εγγραφή ενός ασφαλισμένου μέσω taxis ο ενδιαφερόμενος απαλλάσσεται από την επίσκεψη σε ένα κατάστημα ΙΚΑ για την παραλαβή κλειδαριθμού. Σε αυτή την διαδικασία το ΙΚΑ ανακατευθύνει το χρήστη στο site του taxis από το οποίο δεν μπορεί να επιστρέψει στο ΙΚΑ. Αυτό αντιβαίνει τον τρίτο κανόνα του Nielsen βάσει του οποίου πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα επιστροφής στην προηγούμενη κατάσταση (undo) (N3).



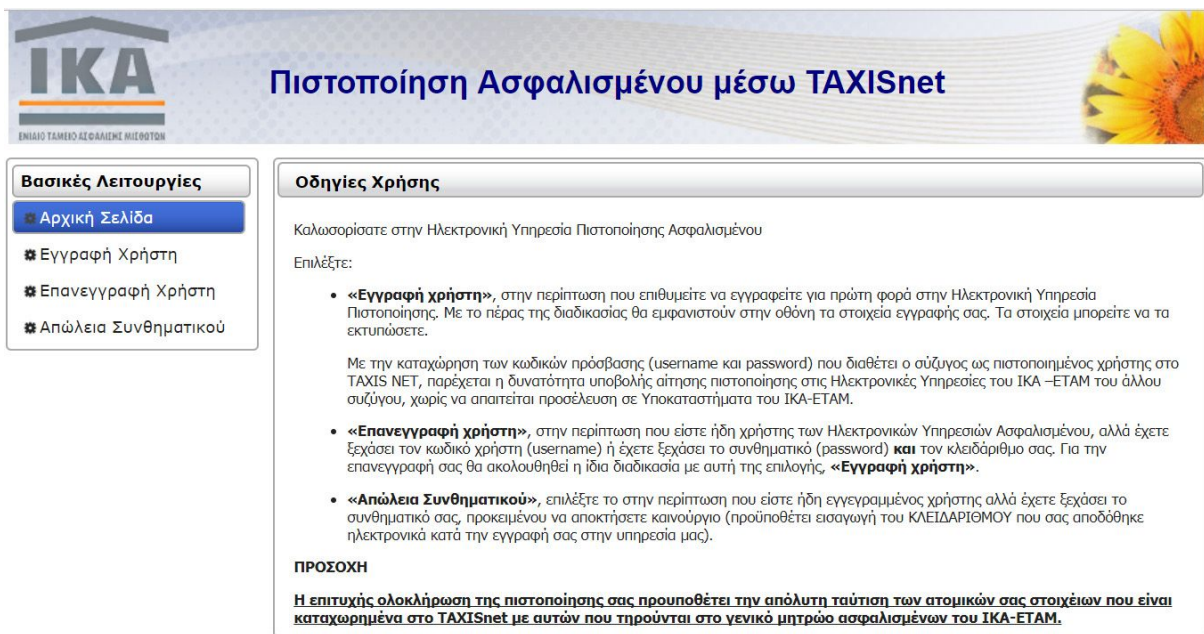
↓
gsis.gov.gr

Το παράπανω ζήτημα, θα μπορούσε να λυθεί με την επεξεργασία του API των συνεργαζόμενων ιστοχώρων, ώστε να προσφέρεται η δυνατότητα authentication (πιστοποίηση του χρήστη) χωρίς να χρειάζεται να μεταφερθεί σε άλλη σελίδα.

- Ύπαρξη διαφορετικού user interface στον ίδιο ιστότοπο

Κατά την εγγραφή ενός ασφαλισμένου στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ο χρήστης μεταφέρεται σε μια σελίδα με εντελώς διαφορετικό UI. Επομένως, δεν ικανοποιείται

το κριτήριο περί συνέπειας στον ιστότοπο (N4).



Πιστοποίηση Ασφαλισμένου μέσω TAXISnet

Βασικές Λειτουργίες

- Αρχική Σελίδα
- Εγγραφή Χρήστη
- Επανεγγραφή Χρήστη
- Απώλεια Συνθηματικού

Οδηγίες Χρήσης

Καλωσορίσατε στην Ηλεκτρονική Υπηρεσία Πιστοποίησης Ασφαλισμένου

Επιλέξτε:

- **«Εγγραφή χρήστη»**, στην περίπτωση που επιθυμείτε να εγγραφείτε για πρώτη φορά στην Ηλεκτρονική Υπηρεσία Πιστοποίησης. Με το πέρας της διαδικασίας θα εμφανιστούν στην οθόνη τα στοιχεία εγγραφής σας. Τα στοιχεία μπορείτε να τα εκτυπώσετε.
- Με την καταχώρηση των κωδικών πρόσβασης (username και password) που διαθέτει ο σύζυγος ως πιστοποιημένος χρήστης στο TAXIS NET, παρέχεται η δυνατότητα υποβολής αίτησης πιστοποίησης στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΙΚΑ –ΕΤΑΜ του άλλου συζύγου, χωρίς να απαιτείται προσέλευση σε Υποκαστήματα του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.
- **«Επανεγγραφή χρήστη»**, στην περίπτωση που είστε ήδη χρήστης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Ασφαλισμένου, αλλά έχετε ξεχάσει τον κωδικό χρήστη (username) ή έχετε ξεχάσει το συνθηματικό (password) **και** τον κλειδάριθμο σας. Για την επανεγγραφή σας θα ακολουθηθεί η ίδια διαδικασία με αυτή της επιλογής **«Εγγραφή χρήστη»**.
- **«Απώλεια Συνθηματικού»**, επιλέξτε το στην περίπτωση που είστε ήδη εγγεγραμμένος χρήστης αλλά έχετε ξεχάσει το συνθηματικό σας, προκειμένου να αποκτήσετε καινούργιο (προϋποθέτει εισαγωγή του ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΥ που σας αποδόθηκε ηλεκτρονικά κατά την εγγραφή σας στην υπηρεσία μας).

ΠΡΟΣΟΧΗ

Η επιτυχής ολοκλήρωση της πιστοποίησης σας προϋποθέτει την απόλυτη ταύτιση των ατομικών σας στοιχείων που είναι καταχωρημένα στο TAXISnet με αυτόν που τηρούνται στο γενικό μητρώο ασφαλισμένων του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.

- Έλλειψη δυνατότητας σύνδεσης (sign in) στο navigation bar

Η σύνδεση ενός χρήστη απαιτεί την πλοήγησή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, γίνεται μέσω του συνδέσμου “Ατομικός Λογαριασμός”. Γενικά, οι λειτουργίες sign in και sign up θα έπρεπε για λόγους συνέπειας και ευχρηστίας να βρίσκονται στο πάνω δεξιά μέρος της εφαρμογής (N2,N4).

- Λεξιλόγιο στις φόρμες

Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιείται για την διάκριση των πεδίων δεν ταυτίζεται με αυτό που υπάρχει στις περισσότερες web διεπαφές. Για παράδειγμα, στην εγγραφή μέσω ΙΚΑ, ο κωδικός χρήστη αναφέρεται ως username και όχι ως password, όπως αναμένεται.

Αντίθετα, το password αναγράφεται ως συνθηματικό. Ως αποτέλεσμα, ο χρήστης οδηγείται σε λανθασμένα συμπεράσματα για την λειτουργία της εφαρμογής (N2,N4).

Πιστοποίηση Ασφαλισμένου

Στοιχεία Λογαριασμού

Κωδικός Χρήστη:*


Συνθηματικό:*

Επιβεβαίωση Συνθ/κού:*


- *Εισαγωγή λανθασμένων δεδομένων στις φόρμες*

Κατά τη συμπλήρωση της φόρμας, δεν προλαμβάνονται τα εξ' ορισμού λάθος στοιχεία (για παράδειγμα, εάν ζητηθεί κάποιο αριθμητικό δεδομένο πρέπει να απαγορεύεται η είσοδος χαρακτήρων). Το μήνυμα λάθους εμφανίζεται μετά από την υποβολή των δεδομένων, γεγονός που δεν συμφωνεί με τις αρχές του Nielsen (N1, N5).

Το συγκεκριμένο πρόβλημα θα μπορούσε να λυθεί με την ενημέρωση του χρήστη για την κατάσταση του συστήματος κατά την συμπλήρωση της φόρμας π.χ.
Ενημέρωση για το αν είναι έγκυρος ο κωδικός .



Πιστοποίηση Ασφαλισμένου



Βασικές Λειτουργίες

- Αρχική Σελίδα
- Εγγραφή Χρήστη
- Ενεργοποίηση Χρήστη
- Επανεγγραφή Χρήστη
- Απώλεια Συνθηματικού

Στοιχεία Λογαριασμού

Κωδικός Χρήστη:*

Συνθηματικό:*

Επιβεβαίωση Συνθ/κού:*

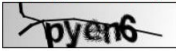
Ατομικά Στοιχεία

Επώνυμο:* <input type="text" value="1234"/>	Όνομα:* <input type="text"/>
Πατρώνυμο:* <input type="text"/>	Μητρώνυμο:* <input type="text"/>
Α.Φ.Μ.:* <input type="text"/>	Α.Μ.Κ.Α.: <input type="text"/>
Α.Μ.Α.: <input type="text"/>	

Στοιχεία Επικοινωνίας

Email:* <input type="text"/>	Τηλέφωνο:* <input type="text"/>
FAX: <input type="text"/>	Κινητό: <input type="text"/>

Πληκτρολογήστε τον κωδικό οπτικής επιβεβαίωσης:



[Ανάγνωση](#)

❑ "Κωδικός Χρήστη": Μέγεθος πεδίου μικρότερο από το αποδεκτό

"Συνθηματικό": Μέγεθος πεδίου μικρότερο από το αποδεκτό

"Επιβεβαίωση Συνθ/κού": Μέγεθος πεδίου μικρότερο από το αποδεκτό

"Όνομα": Το πεδίο είναι υποχρεωτικό

"Πατρώνυμο": Το πεδίο είναι υποχρεωτικό

"Μητρώνυμο": Το πεδίο είναι υποχρεωτικό

"Α.Φ.Μ.": Το πεδίο είναι υποχρεωτικό

"Email": Το πεδίο είναι υποχρεωτικό

"Τηλέφωνο": Το πεδίο είναι υποχρεωτικό

Το πεδίο του κωδικού οπτικής επιβεβαίωσης δεν είναι συμπληρωμένο

- *Δυσκολία στη διόρθωση λαθών στις φόρμες*

Αν και σε ορισμένες φόρμες υπάρχει πρόβλεψη λαθών, σε περίπτωση που ο χρήστης παρά τις υποδείξεις δώσει λανθασμένα στοιχεία, το σύστημα βγάζει μήνυμα "alert" και εμποδίζει οποιαδήποτε άλλη ενέργεια. Για παράδειγμα, σε μία λάθος εισαγωγή στην εγγραφή ως εργοδότης, δεν γίνεται επιστροφή στην προηγούμενη κατάσταση, δηλαδή στην φόρμα για επανασυμπλήρωση των στοιχείων, όπως

συνηθίζεται στους σωστά σχεδιασμένους ιστοχώρους (N9).

Εφαρμογές Τεχνολογίες Εφαρμογών AngularJS Blockchain SSH Παράλληλα Συστήματα Λειτουργικά

Ο ιστοτόπος www.ika.gr λέει:
Μη αποδεκτός ΑΜΕ

ΕΜΠΛΕΞ

ΑΡΧΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΘΙΟΣ ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ - FAQ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Αρχική σελίδα / Εγγραφή

ΕΓΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΠΔ (Βήμα 2ο από 2)

A.M.E.

ΔΟΥ ΛΦΗ

ΕΠΩΝΥΜΟ ΟΝΟΜΑ

ΤΥΠΟΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ

ΟΔΟΣ-ΧΩΡΙΟ ΑΡΙΘΜΟΣ

ΤΚ ΠΟΛΗ-ΠΕΡΙΟΧΗ

ΝΟΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΟ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ
Συμπληρώνεται εάν η απογραφή του εργοδότη στο Υποκατάστημα έχει γίνει τους τελευταίους τρεις μήνες

ΥΠΟΚ/ΜΑ ΙΚΑ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ (ηη/μμ/εεεε)

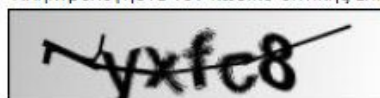
* = Υποχρεωτικό Πεδίο

[Επιστροφή](#) [Κορυφή](#)

- Λάθος σχεδιασμός κουμπιών στις φόρμες

Στους ιστοχώρους έχει καθιερωθεί ένα σχεδιαστικό πρότυπο ώστε να κάνει καλύτερη την εμπειρία χρήσης τους. Ένα βασικό παράδειγμα είναι ο τρόπος παρουσίασης των φορμών. Το κουμπί “Υποβολή”, συνηθίζεται να είναι σε πλαίσιο και σε ευδιάκριτο σημείο, σε αντίθεση με τον “Καθαρισμό” που τις περισσότερες φορές είναι σύνδεσμος και όχι κουμπί και δεν βρίσκεται σε κεντρικό σημείο της οθόνης. Πολλές φόρμες στην ιστοσελίδα του ΙΚΑ, περιέχουν τις δύο λειτουργίες στο ίδιο ακριβώς σημείο και τις απεικονίζουν με τον ίδιο ακριβώς τρόπο. Συνεπώς, είναι πολύ εύκολο ο χρήστης να μπερδευτεί και να διαγράψει τα στοιχεία που μόλις συμπλήρωσε, αντί να τα καταθέσει. Όμοια, στον υπολογισμό της σύνταξης το κουμπί “Επόμενο” βρίσκεται δίπλα και είναι ίδιο εμφανισιακά με το κουμπί “Απαλοιφή Στοιχείων”.

Πληκτρολογήστε τον κωδικό οπτικής επιβεβαίωσης:



[Ανανέωση](#)

Συνεπώς, συνίσταται να γίνει επανασχεδιασμός της φόρμας με τέτοιο τρόπο ώστε να γίνεται αισθητή η διάκριση των δύο λειτουργιών.

- *Εγχειρίδια για τη χρήση του ιστοχώρου (manuals)*

Για την ολοκλήρωση των περισσότερων διαδικασιών ως εργοδότης, συνταξιούχος ή ασφαλισμένος υπάρχει αντίστοιχο πολυσέλιδο εγχειρίδιο που καθορίζει τα βήματα που πρέπει να πραγματοποιηθούν. Ωστόσο μια σωστή web εφαρμογή πρέπει να στοχεύει στην κατά το δυνατόν ευκολότερη πλοήγηση του χρήστη, ο οποίος δεν είναι διατεθειμένος να διαβάσει για να την χρησιμοποιήσει. Για παράδειγμα, η λήψη βεβαιώσεων ασφαλιστικής ενημερότητας από έναν πιστοποιημένο φορέα, δεν είναι σωστό να περιγράφεται με ένα τόσο εκτενές κείμενο στα “Εγχειρίδια Χρήσης”, καθώς είναι μια αρκετά συχνή διαδικασία (N6).

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΟΔΗΓΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εγγραφή - Πιστοποίηση

Εγγραφή - Πιστοποίηση χρηστών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών	3
Βήμα 1ο από 2	4
Βήμα 2ο από 2	6
Εγγραφή για υποβολή ΑΠΔ Κοινών Επιχειρήσεων	7
Εγγραφή Φυσικού προσώπου	8
Εγγραφή Μη Φυσικού προσώπου	9
Εγγραφή για υποβολή ΑΠΔ Οικοδομοτεχνικών Έργων	11
Ιδιωτικό Οικοδομικό Έργο	11
Εγγραφή Μη Φυσικού προσώπου	13
Ιδιωτικό Τεχνικό Έργο - Δημόσιο Οικοδομοτεχνικό Έργο	14
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	
Μεταβολή Στοιχείων Εργοδότη	18

- *Παραπληροφόρηση*

Πολλά από τα αποτελέσματα των αναζητήσεων δεν περιέχουν έγκυρες πληροφορίες καθώς ο ιστότοπος αναγράφει ότι δεν είναι ανανεωμένος βάσει των τελευταίων νομικών διατάξεων.

Οδηγός Θεμελίωσης Συνταξιοδοτικού Δικαιώματος για Ασφαλισμένους του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

Αποτελέσματα Αναζήτησης - Διατάξεις που ικανοποιούν τα Προηγούμενα Κριτήρια

Ειδικά Στοιχεία Περίπτωσης

Ημερομηνία Γέννησης:	14/08/1965	Ηλικία Ασφαλισμένου:	52
Ημέρες Ασφάλισης:	10000	Έτος Συμπλήρωσης Ημερών Ασφάλισης:	2018

(1 of 1)

ΓΗΡΑΤΟΣ (10000 HE) (N.3863/2010) ΠΛΗΡΗΣ (10000 HE) Απαιτούμενη Ηλικία 67 Απαιτούμενες Ημέρες 10000 Πλησιέστερη Διάταξη σε Ηλικία Εξέλιξη Προϋποθέσεων Ηλικίας και Ημερών (Μεταβατικότητα) Περισσότερες Πληροφορίες	ΓΗΡΑΤΟΣ ΠΛΗΡΗΣ (4500 HE) Απαιτούμενη Ηλικία 67 Απαιτούμενες Ημέρες 4500 Περισσότερες Πληροφορίες
ΣΥΖΥΓΟΣ ΑΝΑΠΗΡΟΥ ΣΥΖΥΓΟΣ ΑΝΑΠΗΡΟΥ - 7500HE Απαιτούμενες Ημέρες 7500 Περισσότερες Πληροφορίες	35ΕΤΙΑ (N.3863/2010) 35ΕΤΙΑ (10500 HE) Μεταβατική Εξέλιξη Ηλικίας Μεταβατική Εξέλιξη Ημερών Εξέλιξη Προϋποθέσεων Ηλικίας και Ημερών (Μεταβατικότητα) Περισσότερες Πληροφορίες

(1 of 1)

Ο Οδηγός Θεμελίωσης Συνταξιοδοτικού Δικαιώματος δεν έχει ενημερωθεί με τις αλλαγές του Ν.4336/2015

Μια ιστοσελίδα η οποία εξυπηρετεί μεγάλη μερίδα του πληθυσμού σχετικά με δημοσιονομικά ζητήματα που τον αφορούν (εισφορές, συντάξεις κλπ) οφείλει να είναι συνεχώς ενημερωμένη σύμφωνα με τους εκάστοτε νόμους (N2).

- *Μη αυτοματοποιημένες διαδικασίες*

Μετά τον υπολογισμό της σύνταξης από το σύστημα, ειδικά εάν πρόκειται για αναπηρική, ο χρήστης υποβάλλεται στη διαδικασία να προσθέσει στο ήδη υπάρχον ποσό ό,τι δικαιούται βάσει των κριτηρίων που πληρεί. Η παραπάνω ενέργεια δεν γίνεται με κάποιον αυτοματοποιημένο τρόπο αλλά με παραπομπή σε ένα κείμενο που εξηγεί στο χρήστη τα ποσοστά και προϋποθέτει να είναι σε θέση να κάνει τις αντίστοιχες πράξεις για να βρει την τελική σύνταξη. Η παράλειψη του εργαλείου υπολογισμού συντάξεων να επιτρέπει στο χρήστη να υπολογίσει μέχρι τέλους την σύνταξή του, αυξάνει τον βαθμό δυσκολίας του ιστοχώρου, αλλά και την πιθανότητα λαθών (N5,N7,N10).

Αιτία αναπηρίας: Εργατικό ατύχημα

A. 1. Το παραπάνω ποσό σύνταξης υπολογίστηκε σύμφωνα με τα στοιχεία που εισαγάγατε, είναι κατά προσέγγιση και ενδέχεται να διαφέρει από το ποσό που θα λάβετε σε περίπτωση συνταξιοδότησής σας.

2. Το ποσό της χορηγούμενης σύνταξης λόγω αναπηρίας από εργατικό ατύχημα δεν μπορεί να είναι μικρότερο από το 60% του 25% ποσού του τεκμαρτού ημερομισθίου της Ασφαλιστικής Κλάσης στην οποία έχετε καταταγεί ούτε μεγαλύτερο του 25% ποσού του τεκμαρτού ημερομισθίου της 10ης Ασφαλιστικής Κλάσης.

Το ποσό αυτό ενδέχεται να προσυζητηθεί:

- για τη σύζυγο, με το ποσό που αντιστοιχεί στο εκάστοτε ισχύον 1 1/2 ημερομίσθιο ανειδίκευτου εργάτη (αν δεν εργάζεται και δεν συνταξιοδοτείται),
- για τα παιδιά (μέχρι τριών, με 20% για το α', 15% για το β' και 10% για το γ', αν το ποσό υπολογιστεί σύμφωνα με τις οργανικές διατάξεις) εφόσον είναι άγαμοι και ανήλικα, δεν εργάζονται ή, εφόσον σπουδάζουν, μέχρι τη λήψη του πτυχίου ή τη συμπλήρωση του 24 έτους της ηλικίας τους. Αν ο υπολογισμός του ποσού είναι προνομιούχος (παρ. Α2), η προσυζήτηση για τα παιδιά θα αντιστοιχεί σε ένα ημερομίσθιο ανειδίκευτου εργάτη για κάθε παιδί.

B. Εάν κριθείτε ανικανός/-η σε ποσοστό 80% και άνω, από το οποίο τουλάχιστον το 40% οφείλεται στο εργατικό ατύχημα, δικαιούστε το πλήρες ποσό σύνταξης. Εάν κριθείτε ανικανός/-η σε ποσοστό από 67% μέχρι 79,9%, από το οποίο τουλάχιστον το 34% οφείλεται στο εργατικό ατύχημα, δικαιούστε το 3/4 (75%) του πλήρους ποσού σύνταξης. Εάν κριθείτε ανικανός/-η σε ποσοστό από 50% μέχρι 66,9%, από το οποίο τουλάχιστον το 25% οφείλεται στο εργατικό ατύχημα, δικαιούστε το 1/2 (50%) του πλήρους ποσού σύνταξης. Σε κάθε άλλη περίπτωση που το ποσοστό που οφείλεται στο εργατικό ατύχημα είναι μικρότερο από τα κατά περίπτωση απαιτούμενα (40%, 34%) για τη χορήγηση του πλήρους ποσού ή του 75% του πλήρους ποσού της σύνταξης, το ποσό της σύνταξης που δικαιούστε αντιστοιχεί σε προηγούμενη βαθμίδα αναπηρίας. **Αν όμως είναι μικρότερο από το 25%, δεν δικαιούστε παροχές κλάδου σύνταξης αναπηρίας από εργατικό ατύχημα.**

Αντίθετα, μετά τον υπολογισμό της βασικής σύνταξης ο χρήστης θα πρέπει να μεταφέρεται αυτόματα σε επόμενη φόρμα στην οποία ανάλογα με τα πεδία που θα συμπληρώσει, το σύστημα να επαναπροσδιορίσει και να εμφανίσει το τελικό ποσό.

- *Ασυνέπεια στις σχεδιαστικές επιλογές*

Οι περισσότερες ιστοσελίδες επιλέγουν να τοποθετήσουν το κουμπί που δηλώνει μετάβαση σε μια επόμενη κατάσταση στα δεξιά της οθόνης, ενώ το κουμπί που δηλώνει μετάβαση σε μια προηγούμενη κατάσταση στα αριστερά. Ωστόσο, η ιστοσελίδα του IKA αντιβαίνει αυτό το πρότυπο. Ως αποτέλεσμα, στην εγγραφή ως εργοδότης, η επιστροφή στην “αρχική σελίδα” γίνεται με κουμπί που υπάρχει στα δεξιά και η “συνέχεια” εικονίζεται στην αριστερή πλευρά της οθόνης. Ο χρήστης, από την εμπειρία του από άλλους ιστοχώρους θα επιλέξει ασυναίσθητα την αντίθετη ενέργεια από αυτή που επιθυμεί (N1, N4).

Προστασία των διακινούμενων στοιχείων

Οι πληροφορίες που διακινούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του **ΙΚΑ-ΕΤΑΜ** προστατεύονται με **κρυπτογράφηση σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα**.

Για λόγους ασφαλούς λειτουργίας των **Ηλεκτρονικών Συναλλαγών**, οι **κωδικοί ονόματος** και τα **συνθηματικά (PIN, PUK)** που εκδίδονται από το **ΙΚΑ-ΕΤΑΜ** για κάθε χρήστη είναι **μοναδικοί και προσωπικοί** για αυτόν. Κάθε επιχείρηση που εγγράφεται στις **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες** είναι υπεύθυνη για τις **Ηλεκτρονικές Συναλλαγές** που πραγματοποιούνται με χρήση του κωδικού της και του συνθηματικού.

Η ευθύνη αυτή υφίσταται ακόμα και εάν ο εργοδότης αποφασίσει με δική του ελεύθερη επιλογή, να γνωστοποιήσει τον κωδικό και το συνθηματικό στο **Φοροτέχνη ή Λογιστή** μέσω του οποίου διενεργεί τις **Ηλεκτρονικές Συναλλαγές**.

Σημειώνεται ότι το **PIN** μπορείτε να το αλλάξετε όποτε επιθυμείτε. Σε περίπτωση απώλειας του **PUK** ή μη ηθελημένης γνωστοποίησης του σε τρίτους θα πρέπει να επικοινωνήσετε με την υπηρεσία παρακολούθησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αποστέλλοντας μήνυμα μέσω της φόρμας "**ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**" του δικτυακού τόπου www.ika.gr.

[Συνέχεια](#)[Αρχική Σελίδα](#)[◀ Επιστροφή](#) | [▲ Κορυφή](#)