



**ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

**Επικοινωνία Ανθρώπου Μηχανής**

**Άσκηση 1 :**  
**Ευρεστική Αξιολόγηση Ιστοχώρου Ε.Ο.Π.Υ.Υ.**

**ΟΜΑΔΑ**

<b>Ονοματεπώνυμο</b>	<b>Αριθμός Μητρώου</b>
Θεοφιλόπουλος Κωνσταντίνος	1115200900027
Παπαδόπουλος Αλέξανδρος	1115200900017
Τσατσάρα Αθανασία	1115200900126

ΔΙΔΑΣΚΟΥΣΑ : ΜΑΡΙΑ ΡΟΥΣΣΟΥ

Αθήνα 2012

## Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή .....	3
2. Η Μέθοδος της Ευρεστικής Αξιολόγησης .....	3
3. Ο Ιστοχώρος του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.....	4
4. Καταγραφή Προβλημάτων .....	4
4.1. Γενικά Προβλήματα Ιστοχώρου .....	4
4.2. Αρχική Σελίδα.....	6
4.3. Κατάλογος Επιλογών (Menu) .....	8
4.4. Αναζήτηση Πληροφοριών Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ....	10
4.5. Αναζήτηση Υπηρεσιών Ε.Ο.Π.Υ.Υ.....	12
4.6. Σελίδα Ερωτήσεις – Απαντήσεις (FAQ) .....	15
4.7. Λοιπά Προβλήματα.....	17
5. Συμπέρασμα.....	19
6. Αναφορές.....	19

# 1. Εισαγωγή

Η εργασία αποσκοπεί στη αξιολόγηση της χρηστικότητας του ιστοχώρου του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με τη μέθοδο της ευρεστικής αξιολόγησης. Στο κεφάλαιο 2 αναφέρεται η μέθοδος και οι αρχές που χρησιμοποιήθηκαν για την αξιολόγηση του ιστοχώρου. Στο κεφάλαιο 3 αναφέρονται πληροφορίες για τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ και τη λειτουργία του. Στο κεφάλαιο 4 υπάρχουν τα προβλήματα που προέκυψαν από την αξιολόγηση. Και τέλος στο κεφάλαιο 5 αναφέρουμε κάποιες παρατηρήσεις/συμπεράσματα με βάση την όλη αξιολόγηση.

## 2. Η Μέθοδος της Ευρεστικής Αξιολόγησης

Η Ευρεστική Αξιολόγηση (Heuristic Evaluation) ή επιθεώρηση χαρακτηριστικών ευχρηστίας (Usability Inspection) είναι μία από τις εμπειρικές μεθόδους αξιολόγησης διαδραστικών συστημάτων. Πρόκειται για μια διαδικασία επιθεώρησης από ειδικούς, των χαρακτηριστικών της διεπαφής σύμφωνα με ευρεστικούς κανόνες, εστιάζοντας στη γενική σχεδίαση των οθονών του συστήματος ( ιστοσελίδων ) και στη ροή διαλόγων, μηνυμάτων και ενεργειών που απαιτούνται για να γίνει μια συγκεκριμένη διεργασία [3]. Στη συνέχεια παραθέτουμε ευρεστικούς κανόνες ή αλλιώς αρχές χρηστικότητας που θα βασιστούμε για την αξιολόγησή του ιστοχώρου [4] :

- **Αρχές χρηστικότητας κατά Nielsen (2001) : [N1,N10]**

- N1. Ορατότητα της κατάστασης του συστήματος (Visibility of system status)
- N2. Ομοιότητα μεταξύ συστήματος και πραγματικότητας (Match between system and the real world)
- N3. Έλεγχος και ελευθερία χρήστη (User control and freedom)
- N4. Συνέπεια και χρήση προτύπων (Consistency and standards)
- N5. Πρόληψη λαθών (Error prevention)
- N6. Αναγνώριση παρά επανάκτηση (Recognition rather than recall)
- N7. Ευελιξία κι αποδοτικότητα στη χρήση (Flexibility and efficiency of use)
- N8. Μινιμαλιστική εικαστική σχεδίαση (Aesthetic and minimalist design)
- N9. Βοήθεια στους χρήστες για την αναγνώριση, διάγνωση και διόρθωση λαθών (Help users recognize, diagnose, and recover from errors)
- N10. Βοήθεια και τεκμηρίωση (Help and documentation)

- **Αρχές χρηστικότητας στο σχεδιασμό ιστοχώρων : [S1,S3]**

- S1. Ο κυρίαρχος τρόπος διαβάσματος είναι - σε σχήμα F
- S2. Οι χρήστες αγνοούν τα διαφημιστικά banner (Banner Blindness)
- S3. Τα ψηφία, οι επικεφαλίδες, οι τονισμένες λέξεις, οι λίστες και οι σύνδεσμοι τραβούν περισσότερο την προσοχή απ' ότι το απλό κείμενο.

- **Καθοδήγηση για το σχεδιασμό [G1, G10] :**

- G1. Ξεκινήστε με περιγραφή «περί τίνος πρόκειται» (σε μια πρόταση)
- G2. Βάλτε τίτλο στο παράθυρο που να την κατατάσσει εύκολα στις μηχανές αναζήτησης και τους διαδικτυακούς καταλόγους
- G3. Οργανώστε τις πληροφορίες σε διακριτές περιοχές (π.χ., About Us)
- G4. Δώστε έμφαση στα σημεία υψηλής προτεραιότητας
- G5. Συμπεριλάβετε «κουτάκι» αναζήτησης
- G6. Αναδείξτε στοιχεία του εσωτερικού περιεχομένου
- G7. Κάντε συνδέσμους με λέξεις-κλειδιά
- G8. Δώστε πρόσβαση σε παλαιότερο αλλά πρόσφατο περιεχόμενο
- G9. Μην το παρακάνετε με τα γραφικά, ειδικά σε σημαντικό περιεχόμενο
- G10. Χρησιμοποιήστε γραφικά που έχουν σχέση με το περιεχόμενο

### 3. Ο Ιστοχώρος του Ε.Ο.Π.Υ.Υ



Ο Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ) είναι ένας ενιαίος ασφαλιστικός οργανισμός που παρέχει πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας (Π.Φ.Υ.) και περίθαλψη στους δικαιούχους. Δικαιούχοι θεωρούνται οι εν ενεργεία ασφαλισμένοι ταμείων (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, ΟΠΑΔ ), συνταξιούχοι και τα προστατευόμενα μέλη των οικογενειών τους.

Περίθαλψη και Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας θεωρούνται υπηρεσίες πρόληψης, διάγνωσης, θεραπείας νόσου και αποκατάστασης υγείας που παρέχονται από επαγγελματίες υγείας ή οργανισμούς. Επαγγελματίες υγείας

ή Οργανισμοί όπου παρέχουν υπηρεσίες υγείας είναι τα εξωτερικά ιατρεία νοσοκομείων, το ΕΚΑΒ, τα κέντρα υγείας, τα περιφερειακά και τα αγροτικά ιατρεία κ.α. [1].

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ απευθύνεται σε διάφορες κοινωνικές ομάδες ασφαλισμένων όπως δημόσιοι και ιδιωτικοί υπάλληλοι, ελεύθεροι επαγγελματίες, αγρότες, έμποροι κ.α. , που στο σύνολο τους ξεπερνούν τα 9.5 εκατομμύρια ασφαλισμένους ( > 50% πληθυσμού ). Πέρα από τους ασφαλισμένους, ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ αλληλεπιδρά με τους διάφορους επαγγελματίες υγείας, ( π.χ. ιατρούς, φαρμακεία κ.α. ) για την ενημέρωση, έλεγχο και καταγραφή των υπηρεσιών που παρέχουν. Έτσι για την αποδοτική εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, το πλήθος των ασφαλισμένων και οι διάφορες κοινωνικές ομάδες που μπορεί ν' ανήκουν, το σύνολο του προσωπικού του οργανισμού που ενημερώνει και ελέγχει την παροχή υπηρεσιών καθιστούν την ύπαρξη και την ευχρηστία ενός ιστοχώρου αναγκαία.

### 4. Καταγραφή Προβλημάτων

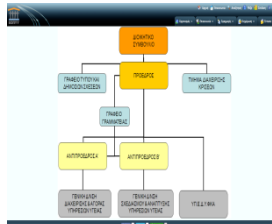
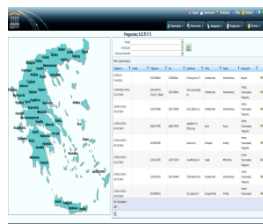
Για τη καταγραφή προβλημάτων ακολουθείται ένα πρότυπο για κάθε πρόβλημα όπου παραθέτουμε την περιγραφή του προβλήματος , στοιχεία που αναδεικνύουν το πρόβλημα , παραβάσεις των αρχών χρηστικότητας και τυχόν προτάσεις για βελτίωσή του. Παραθέτουμε τα προβλήματα στις κατηγορίες «Γενικά προβλήματα» που αφορούν όλο τον ιστοχώρο , προβλήματα «Αρχικής Σελίδας», προβλήματα του «Καταλόγου επιλογών» , προβλήματα «Αναζητήσεων», προβλήματα της σελίδας «Συχνές-ερωτήσεις» και κάποια «Λοιπά προβλήματα» του ιστοχώρου.

#### 4.1. Γενικά Προβλήματα Ιστοχώρου

##### Περιγραφή Προβλήματος :

Ο ιστοχώρος δεν ακολουθεί κάποια δομή ως προς το περιεχόμενο (body) των σελίδων. Για παράδειγμα, οι πιο κάτω σελίδες δεν έχουν κάποια συνέπεια ως προς τη δομή του περιεχομένου.

##### Στοιχεία :



##### Παραβίαση :

Με βάση το N4 παραβιάζεται η συνέπεια ως προς την όψη της διεπαφής. Παρόλο που υπάρχει συνέπεια ως προς την κεφαλίδα (header) και το υποσέλιδο (footer) , το περιεχόμενο είναι κυρίαρχο σημείο για τον

χρήστη.

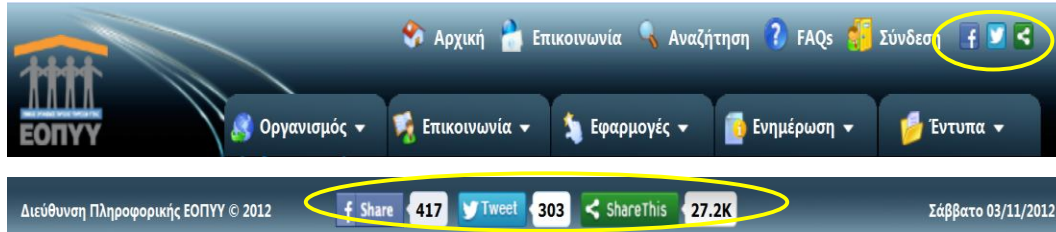
#### **Πρόταση Βελτίωσης :**

Χρειάζεται ένα κοινό πρότυπο σελίδας (δομή) όπου θα έχει συνέπεια σ' όλο τον ιστοχώρο για να καθιστά τον ιστοχώρο οικείο για τους χρήστες.

#### **Περιγραφή Προβλήματος :**

Σε κάθε σελίδα υπάρχουν σύνδεσμοι στην κεφαλίδα και στο υποσέλιδο για κοινοποίηση σε διάφορα κοινωνικά δίκτυα. Η κοινοποίηση σελίδων σε κοινωνικά δίκτυα δεν είναι βασικός στόχος των ασφαλισμένων (ή ιατρών, φαρμακοποιών κ.α.) στα πλαίσια χρήσης του ιστοχώρου και δεν θα έπρεπε να καταλαμβάνει σημαντική προσοχή των χρηστών.

#### **Στοιχεία :**



#### **Πρόταση Βελτίωσης :**

Τα διάφορα εικονίδια των κοινωνικών δικτύων θα μπορούσαν να παραλειφθούν μιας και ξεφεύγουν απ' τους στόχους του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., ωστόσο για λόγους πληροφόρησης θα μπορούσε να τοποθετηθούν μία φορά είτε στη κεφαλίδα είτε στο υποσέλιδο σε σχετικά μικρό μέγεθος.

#### **Περιγραφή Προβλήματος :**

Δεν υπάρχει σελίδα χαρτογράφησης του ιστοχώρου (sitemap), με αποτέλεσμα να μην υπάρχει καμία ένδειξη σε ποιά διαδρομή/κατάσταση (path) βρίσκεται ο χρήστης ή από ποιά κατάσταση προήλθε.

#### **Παραβίαση :**

Η μη ύπαρξη χαρτογράφησης του ιστοχώρου παραβιάζει τον Ν10 ως προς την τεκμηρίωσή του (documentation). Η μη αναφορά της τρέχων διαδρομής του χρήστη παραβιάζει τον Ν1 ως προς την ορατότητα και τον Ν6 για την αναγνώριση της διαδρομής και όχι την ανάκτησή της.

#### **Πρόταση Βελτίωσης :**

Η χαρτογράφηση του ιστοχώρου είναι αναγκαία και θα βοηθήσει και στην αναφορά της τρέχων διαδρομής του.

#### **Περιγραφή Προβλήματος :**

Δεν δίνεται η επιλογή του μεγέθους των γραμμάτων που για πολλούς ασφαλισμένους (συνταξιούχους κ.α.) είναι σημαντική. Δεν δίνεται η επιλογή γλώσσας για την μετάφραση του ιστοχώρου με αποτέλεσμα για τους ευρωπαίους ασφαλισμένους η σελίδα να μην είναι αποτελεσματική. Υπάρχει ένας σύνδεσμος προς ένα έγγραφο και σε κάποιες αιτήσεις που μπορεί να χρειαστούν ευρωπαίοι ασφαλισμένοι, ωστόσο η τεκμηρίωση και η ευελιξία που δίνεται σ' αυτούς είναι ελλιπής.

#### **Παραβίαση :**

Και στις δύο περιπτώσεις παραβιάζεται ο Ν7 ως προς την ευελιξία του χρήστη.

#### **Πρόταση Βελτίωσης :**

Προσθήκη της αντίστοιχης επιλογής με εικονίδια στην κεφαλίδα π.χ. Α-, Α, Α+ και μία φόρμα με δυνατότητα αλλαγής γλώσσας.

## Περιγραφή Προβλήματος :

Ο ιστοχώρος δεν ακολουθεί τον κυρίαρχο τρόπο διαβάσματος.

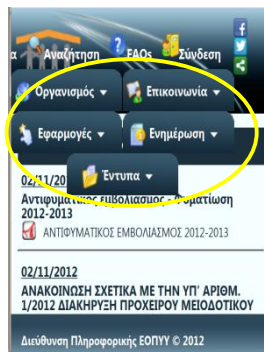
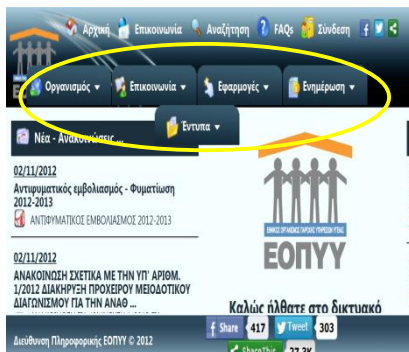
**Παραβίαση :** Παραβιάζεται ο S1.



## Περιγραφή Προβλήματος :

Σε περίπτωση που το παράθυρο δεν έχει το μέγιστο της οθόνης (maximized) , αλλά και στην περίπτωση που κάνεις εστίαση στη σελίδα (zoom) υπάρχει επικάλυψη των στοιχείων .

**Στοιχεία :**



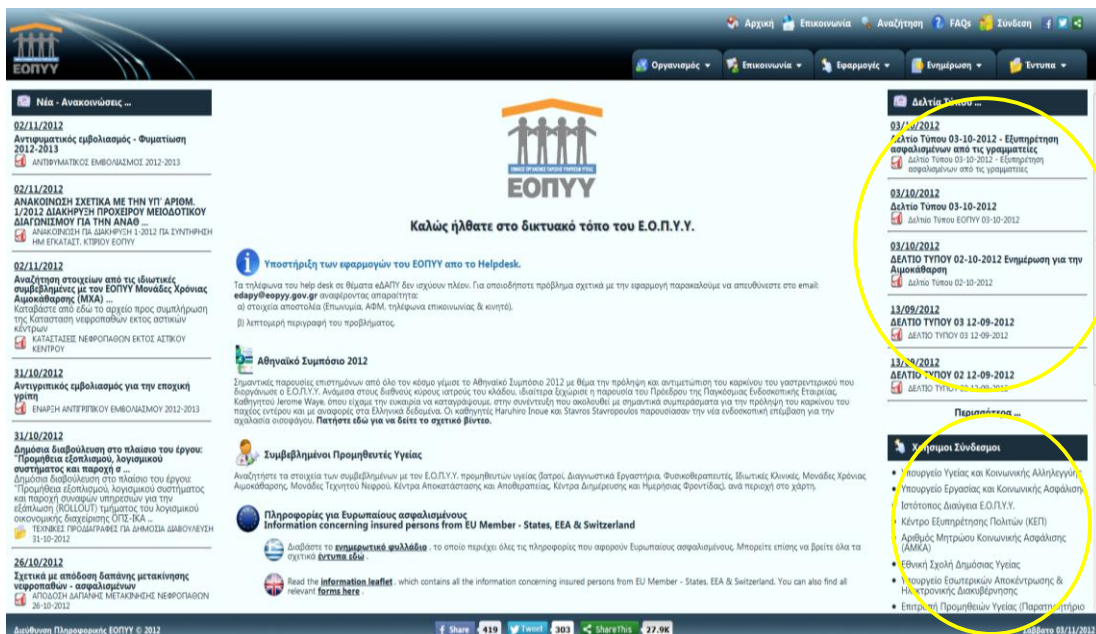
**Παραβίαση :** Παραβιάζεται ο N4 ως προς την συνέπεια του ιστοχώρου.

## 4.2. Αρχική Σελίδα

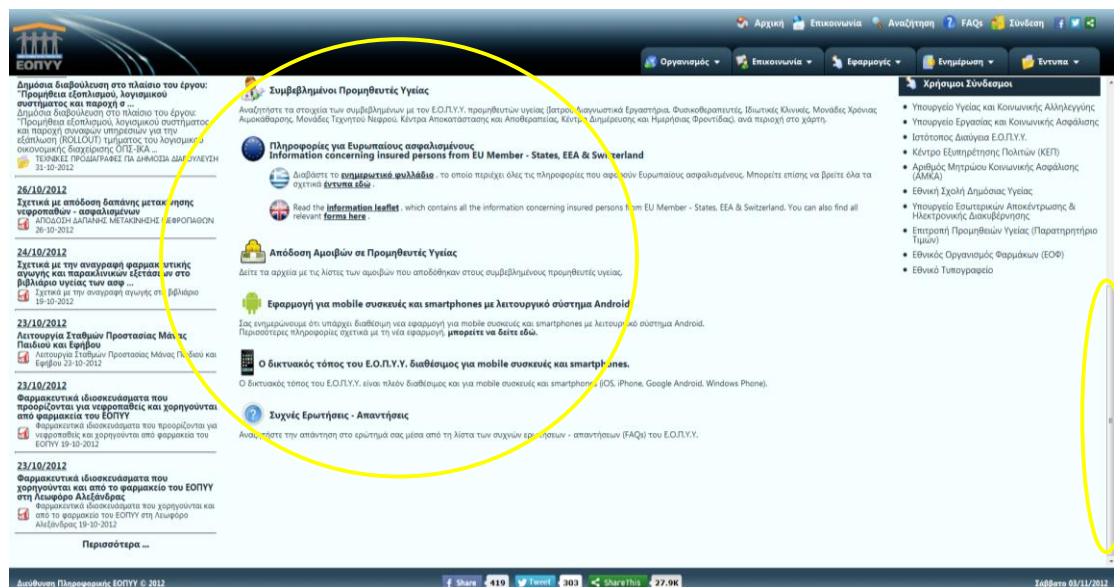
### Περιγραφή Προβλήματος :

Η όψη της αρχικής σελίδας είναι περίπλοκη , έχει πληροφορίες που δεν είναι σημαντικές για το μέσο επισκέπτη. Είναι αρκετά μεγάλη και χρειάζεται να κυλίσεις τον κέρσorra για να δεις όλο το περιεχόμενο. Ο χώρος που συνήθως μπαίνουν διαφημίσεις, χρησιμοποιείται για τα δελτία τύπου.

**Στοιχεία :**







## Παραβίαση :

Παραβιάζεται ο εμπειρικός κανόνας S2 και ο μινιμαλισμός N8 ως προς την σχεδίαση και το μέγεθος της σελίδας.

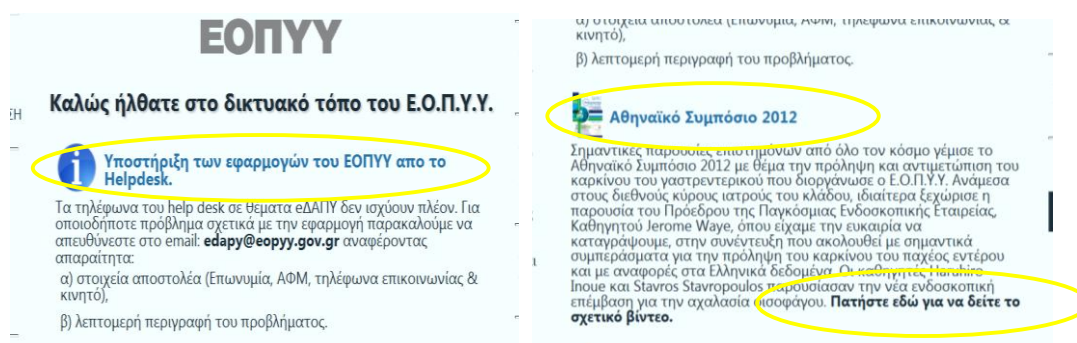
## Πρόταση Βελτίωσης :

Οι χρήσιμοι σύνδεσμοι και οι διάφορες εναλλακτικές εφαρμογές για άλλες συσκευές (mobile's, tablet's applications) θα μπορούσαν να είναι σε ξεχωριστούς καταλόγους στο μενού (tabs). Να δίνεται περισσότερη έμφαση σε βασικές υπηρεσίες όπως ραντεβού, συνταγογράφηση και να χρησιμοποιηθεί μια πιο μινιμαλιστική όψη μίας και η αρχική σελίδα είναι σημαντική και πρέπει να είναι απλή, άμεση και εύκολη στο διάβασμα.

## Περιγραφή Προβλήματος :

Όταν ο κέρσορας περάσει πάνω από τους δύο πιο κάτω τίτλους το χρώμα γίνεται των τίτλων γίνεται μπλε που κανείς περιμένει να είναι σύνδεσμοι. Παρόλα αυτά δεν υπάρχει κάποια σελίδα για περισσότερες πληροφορίες.

## Στοιχεία :



## Παραβίαση :

Με βάση τον N4 δεν υπάρχει συνέπεια ως προς τους συνδέσμους.

## Πρόταση Βελτίωσης :

Οι τίτλοι των άρθρων να γίνουν σύνδεσμοι σε σελίδες με περισσότερες πληροφορίες.

### 4.3. Κατάλογος Επιλογών (Menu)

#### Περιγραφή Προβλήματος :

Ο κατάλογος επιλογών και η γραμμή εργαλείων βρίσκονται στα δεξιά της σελίδας, θέση που το μάτι δεν αντιλαμβάνεται εύκολα.

#### Στοιχεία :



#### Παραβίαση :

Παραβιάζεται ο εμπειρικός κανόνας τρόπου διαβάσματος σε σχήμα F, κανόνας S1.

#### Πρόταση Βελτίωσης :

Προτιμότερη και πιο χρήσιμη θέση θα ήταν να βρίσκονταν στην αριστερή πλευρά της ιστοσελίδας.

#### Περιγραφή Προβλήματος :

Κάποια από τα ονόματα των καρτελών του μενού δεν είναι αντιπροσωπευτικά σχετικά με το περιεχόμενο τους και οι επιλογές που περιέχουν δεν είναι οργανωμένες σωστά. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα το μενού να είναι πολύ δύσχρηστο και η πλειοψηφία των χρηστών να μην καταφέρουν να εντοπίσουν τις πληροφορίες που αναζητούν.

#### Στοιχεία :

Για παράδειγμα, η καρτέλα «Επικοινωνία» περιέχει συνδέσμους που αφορούν την αναζήτηση Ιατρών και Ιατρικών υπηρεσιών, εφαρμογές που δεν ταιριάζουν με την ονομασία της καρτέλας στην οποία ανήκουν. Επίσης, στην καρτέλα «Εφαρμογές» οι ονομασίες των επιλογών δεν είναι αντιπροσωπευτικές και ειδικά ένας απλός χρήστης υπολογιστή μπορεί πολύ εύκολα να μπερδευτεί.

#### Παραβίαση :

Παραβιάζονται οι κανόνες N2, N4, N6 αλλά και G7, καθώς οι ονομασίες των καρτελών δεν είναι αντιπροσωπευτικές των συνδέσμων που περιέχουν και δεν είναι οργανωμένα τα περιεχόμενα τους με αποτέλεσμα να μην υπάρχει συνέπεια στο μενού. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να είναι αδύνατον για τον χρήστη να εντοπίσει τις πληροφορίες που θέλει, παρά μόνο με πολύ σκέψη και έρευνα σε κάθε καρτέλα. Αυτό καθιστά το μενού μη χρηστικό.

#### Πρόταση Βελτίωσης :

Η πιο απλή λύση θα ήταν μετονομασία των καρτελών και των επιλογών χρησιμοποιώντας ονόματα σε απλή γλώσσα και βάσει των ονομάτων να υπάρχει οργάνωση και ανακατανομή. Για παράδειγμα, η καρτέλα «Επικοινωνία» θα ήταν προτιμότερο να ονομαζόταν «Ιατρικές Υπηρεσίες» μιας και περιέχονται όλες οι εφαρμογές αναζήτησης ιατρών και υπηρεσιών περίθαλψης. Αντίστοιχα, οι σύνδεσμοι στον κατάλογο «Εφαρμογές» να έχουν πιο αντιπροσωπευτικά ονόματα.

#### Περιγραφή Προβλήματος :

Υπάρχουν σύνδεσμοι στον κατάλογο επιλογών και στην γραμμή εργαλείων που ενώ έχουν διαφορετική ονομασία οδηγούν στο ίδιο μέρος.

#### Στοιχεία :

Για παράδειγμα, ο σύνδεσμος «Επικοινωνία» από την γραμμή εργαλείων και η επιλογή «Κεντρική Υπηρεσία ΕΟΠΥΥ» της καρτέλας «Επικοινωνία» οδηγούν και οι δυο στην σελίδα που περιέχονται τα



στοιχεία επικοινωνίας με τον ΕΟΠΥΥ. Αντίστοιχα, ο σύνδεσμος «FAQ» της γραμμής εργαλείων οδηγεί στο ίδιο μέρος με την επιλογή «Ερωτήσεις-Απαντήσεις» της καρτέλας «Ενημέρωση». Παράλληλα, η χρήση αγγλικής ορολογίας όπως «FAQ» σε μια ελληνική ιστοσελίδα, όπως είναι ο ΕΟΠΥΥ, μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση σε έναν άπειρο χρήστη.

#### **Παραβίαση :**

Παραβιάζονται οι κανόνες N2, N4 και N7, διότι η ιστοσελίδα απευθύνεται σε διάφορες ομάδες ανθρώπων που πιθανότατα να μην τους είναι κατανοητές κάποιες ορολογίες όπως τα αρχικά «FAQ». Συνεπώς, δεν απευθύνεται αποτελεσματικά σε χρήστες με διαφορετικό επίπεδο εμπειρίας. Τέλος, στο μενού δεν υπάρχει συνέπεια διότι διαφορετικοί σύνδεσμοι, με διαφορετικές ονομασίες, οδηγούν στον ίδιο προορισμό.

#### **Πρόταση Βελτίωσης :**

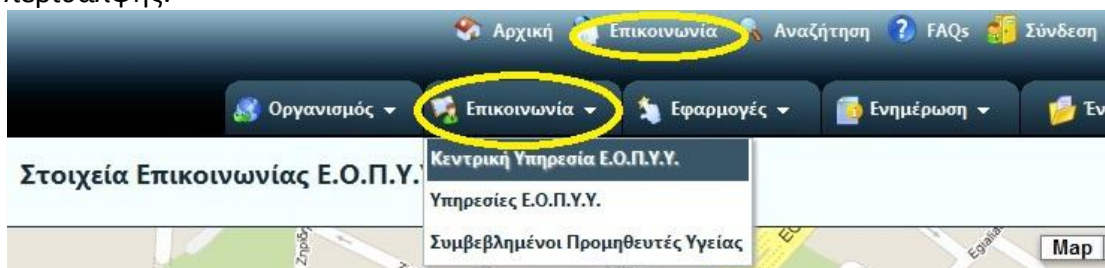
Αρχικά, πρέπει να χρησιμοποιείται απλή ελληνική γλώσσα ώστε να είναι κατανοητή από όλους τους χρήστες. Ύστερα, εφόσον υπάρχουν σύνδεσμοι που οδηγούν στον ίδιο χώρο της ιστοσελίδας, τότε είναι προτιμότερο να έχουν και την ίδια ονομασία.

#### **Περιγραφή Προβλήματος :**

Ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα είναι η ίδια ονομασία της «Επικοινωνίας» που έχει δοθεί ως απλός σύνδεσμος στην γραμμή εργαλείων και ως καρτέλα στο μενού. Ενώ έχουν ίδια ονομασία, αφορούν εντελώς διαφορετικά πράγματα.

#### **Στοιχεία :**

Ο σύνδεσμος «Επικοινωνία» οδηγεί στην ιστοσελίδα με όλα τα στοιχεία επικοινωνίας με τον ΕΟΠΥΥ, ενώ η καρτέλα «Επικοινωνία» περιέχει σε συνδέσμους της υπηρεσίες αναζήτησης ιατρών και υπηρεσιών περίθαλψης.



#### **Παραβίαση :**

Γίνεται παραβίαση του κανόνα N4 διότι δεν υπάρχει συνέπεια σε όλο το μενού αλλά και του N6 διότι ο χρήστης δεν καταλαβαίνει σε τι αναφέρεται η μια Επικοινωνία και σε τι η άλλη και δημιουργείται πρόβλημα.

#### **Πρόταση Βελτίωσης :**

Δεν πρέπει να υπάρχουν ίδια ονόματα ενώ αφορούν διαφορετικά πράγματα. Το πιο απλό είναι κατά προτίμηση η μετονομασία της ονομασίας της καρτέλας ώστε να ανταποκρίνεται και σε αυτό που περιέχει, όπως προαναφέρθηκε σε προηγούμενο πρόβλημα.

#### **Περιγραφή Προβλήματος :**

Σημαντική απώλεια από τις καρτέλες του μενού είναι η μη ύπαρξη μιας καρτέλας με το όνομα «Περί ΕΟΠΥΥ» και μιας με το όνομα «Βοήθεια». Στην πρώτη καρτέλα θα μπορούσαν να περιέχονται όλες οι πληροφορίες που αφορούν τον ΕΟΠΥΥ ως οργανισμό και ως ιστοσελίδα, δηλαδή σύνδεσμοι όπως αυτοί που περιέχονται στην καρτέλα «Οργανισμός» αλλά και άλλοι σύνδεσμοι όπως «Μήνυμα Προέδρου» και «Περί Ιστοτόπου ΕΟΠΥΥ» που βρίσκονται στην καρτέλα «Ενημέρωση». Στην καρτέλα «Βοήθεια» μπορούν να περιέχονται σύνδεσμοι όπως «Ερωτήσεις-Απαντήσεις» που βρίσκεται στην καρτέλα «Αναζήτηση» αλλά και διάφορες οδηγίες χρήσης των υπηρεσιών της ιστοσελίδας..

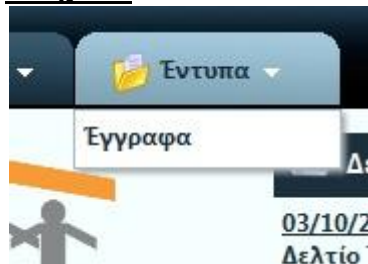
### **Παραβίαση :**

Η δομή της καρτέλας του μενού χωρίς τις καρτέλες που προτείνονται παραπάνω («Περί ΕΟΠΥΥ» και «Βοήθεια») για έναν χρήστη με χαμηλό επίπεδο εμπειρίας χειρισμού υπολογιστή είναι αρκετά πολύπλοκη. Είναι πολύ δύσκολο να εντοπίσει πληροφορίες σχετικά με τον οργανισμό διότι είναι διάσπαρτες σε διάφορες καρτέλες. Αντίστοιχα, για να βρει οδηγίες χρήσης των διαφόρων εφαρμογών πρέπει να ψάξει πάρα πολύ σε κάθε μέρος της ιστοσελίδας, παραβιάζοντας τον κανόνα Ν7.

### **Περιγραφή Προβλήματος :**

Η καρτέλα με όνομα «Έντυπα» θα μπορούσε πολύ εύκολα να παραληφθεί διότι περιέχει απλά έναν σύνδεσμο με όνομα «Έγγραφα».

### **Στοιχεία :**



### **Παραβίαση :**

Παραβιάζεται ο κανόνας Ν8 διότι γίνεται πιο πολύπλοκο το μενού με καρτέλες περιττές που θα μπορούσαν να παραληφθούν, ώστε να είναι πιο μινιμαλιστικό και εύχρηστο.

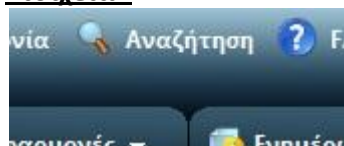
### **Πρόταση Βελτίωσης :**

Με κάποια τυχόν ανακατανομή στις καρτέλες του μενού θα μπορούσε να ανήκει σε κάποια άλλη καρτέλα ώστε το μενού να είναι πιο απλό και εύχρηστο.

### **Περιγραφή Προβλήματος :**

Στη γραμμή εργαλείων, η αναζήτηση δεν περιέχει κάποιο κουτάκι για να υπάρχει δυνατότητα στους πιο έμπειρους χρήστες της «γρήγορης αναζήτησης», αλλά μόνο ο σύνδεσμος που οδηγεί στο χώρο της αναζήτησης στην ιστοσελίδα.

### **Στοιχεία :**



### **Παραβίαση :**

Παραβιάζεται ο εμπειρικός 5<sup>ος</sup> εμπειρικός κανόνας.

### **Πρόταση Βελτίωσης :**

Θα μπορούσε ακριβώς κάτω από τον σύνδεσμο της αναζήτησης να υπάρχει ένα κουτάκι για γρήγορη αναζήτηση στην ιστοσελίδα.

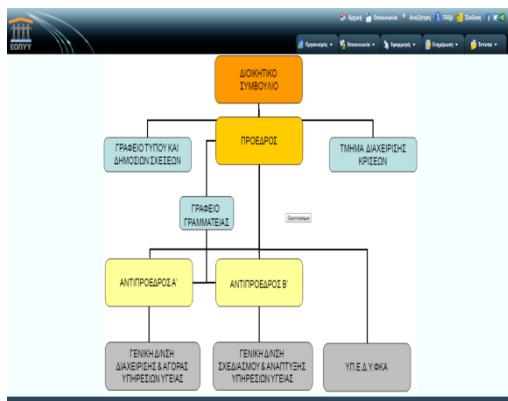
## **4.4. Αναζήτηση Πληροφοριών Ε.Ο.Π.Υ.Υ.**

### **Περιγραφή Προβλήματος :**

Ένας από τους βασικούς στόχους ενός επισκέπτη του ιστοχώρου είναι να μάθει πληροφορίες για τον οργανισμό και για τη λειτουργία του. Η δυνατότητα που υπάρχει είναι μέσω ενός οργανογράμματος και ενός συνόλου από νομοθεσίες και κανονισμούς που δίνονται στην επιλογή του μενού "Οργανισμός". Καταρχήν είναι δύσκολο για κάθε χρήστη να τρέχει σε διάφορες νομοθεσίες και κανονισμούς για την

αναζήτηση πληροφοριών αφού η γλώσσα που χρησιμοποιείται δεν είναι φυσική και οικεία. Ωστόσο, το οργανόγραμμα παραθέτει με διαδραστικό τρόπο βιογραφικά στοιχεία για τους υπεύθυνους του οργανισμού (κάνοντας κλικ σε κάθε τμήμα). Δεν δίνονται όμως οδηγίες για τη χρήση του οργανογράμματος που περισσότερο μπερδεύει, κυρίως άπειρους χρήστες παρά βοηθά.

### Στοιχεία :



### Παραβίαση :

Παραβιάζεται ο Ν7 ως προς την αποδοτικότητα των ιστοσελίδων και ο Ν10 ως προς την τεκμηρίωση και βοήθεια προς τον επισκέπτη.

### Πρόταση Βελτίωσης :

Όπως συνηθίζεται στους ιστοχώρους, μία σελίδα "Περί Ε.Ο.Π.Υ.Υ." (About Us) όπου περιγράφεται ο οργανισμός και η λειτουργία του, οι στόχοι και οι υπηρεσίες του, σε φυσική γλώσσα.

### Περιγραφή Προβλήματος :

Βασικός σκοπός των ασφαλισμένων είναι η εύρεση πληροφοριών για τα ραντεβού τους με τους ιατρούς και τις διαδικασίες δημιουργίας, ελέγχου και ακύρωσης ενός ραντεβού. Δεν υπάρχει κάποια σελίδα στον ιστοχώρο που αναφέρεται ειδικά για αυτές τις υπηρεσίες παρά μόνο στις ερωτήσεις-απαντήσεις όπου αναφέρονται κάποιοι τηλεφωνικοί αριθμοί όπου κάνεις μπορεί να αποταθεί για πληροφορίες και δημιουργία ραντεβού. Σημαντικό είναι ότι ακόμη και αν κάποιος καταφέρει να ανακαλύψει αυτές τις ερωτήσεις-απαντήσεις δεν υπάρχει κάποια ενημέρωση για τις χρεώσεις που μπορεί να υποστεί.

### Στοιχεία :

#### **Παραβίαση :**

Παραβιάζεται ο N7 ως προς την ευελιξία και την αποδοτικότητα χρήσης μίας και τα ραντεβού είναι μία από τις βασικές ανάγκες των ασφαλισμένων. Ακόμη δεν ακολουθούνται ο G3 και G4.

#### **Πρόταση Βελτίωσης :**

Προσθήκη ιστοσελίδας που να αναφέρει ξεκάθαρα τις διαδικασίες που αφορούν τα ραντεβού με τους ιατρούς . Και θα ήταν καλύτερα να αποφεύγεται χρέωση για την δημιουργία ραντεβού μιας και οι ασφαλισμένοι πληρώνουν ήδη για την παροχή υπηρεσιών του οργανισμού. Οι διαδικασίες που αφορούν τα ραντεβού θα μπορούσαν να υλοποιούνται μέσω του ιστοχώρου.

### **4.5. Αναζήτηση Υπηρεσιών Ε.Ο.Π.Υ.Υ.**

#### **Περιγραφή Προβλήματος:**

Αξίζει να σημειωθεί ότι η εύρεση ιατρών/κλινικών κλπ, είναι ο πιο συνηθισμένος λόγος για να μπει κανείς σε μία ιστοσελίδα όπως του ΕΟΠΥΥ. Παρόλα αυτά στη συγκεκριμένη ιστοσελίδα, είναι δύσκολο να βρει κάποιος αυτή την λειτουργία, καθώς βρίσκεται στο μενού της καρτέλας επικοινωνίας και στο σύνδεσμο «Προμηθευτές υγείας». Αυτή η ονομασία του συνδέσμου δεν είναι αντιπροσωπευτική, και ένας καθημερινός χρήστης δεν θα καταλάβει ότι εκεί βρίσκεται η λειτουργία αναζήτησης για Ιατρικές Υπηρεσίες.

#### **Παραβίαση:**

Παραβιάζεται ο N2 καθώς οι πληροφορίες δεν παρουσιάζονται με απλό και φυσικό τρόπο, και ο κανόνας N6 καθώς δεν είναι εύκολα ορατές οι επιλογές

#### **Πρόταση Βελτίωσης:**

Ο σύνδεσμος θα μπορούσε να έχει όνομα όπως «αναζήτηση ιατρικών υπηρεσιών» και να βρίσκεται σε μια καρτέλα με περισσότερο αντιπροσωπευτικό όνομα.

---

#### **Περιγραφή Προβλήματος:**


Οι σύνδεσμοι “Υπηρεσίες ΕΟΠΥΥ» και «Προμηθευτές υγείας», έχουν παρόμοια ονόματα μεταξύ τους και δεν είναι εύκολο ο χρήστης να καταλάβει σε ποιο από τα 2 θέλει να πάει.

#### **Παραβίαση:**

Γίνεται παραβίαση των N2 και N4 καθώς οι έννοιες δεν είναι γνωστές στο χρήστη και ο χρήστης δεν πρέπει να αναρωτιέται αν 2 ενέργειες κάνουν το ίδιο πράγμα.

---

#### **Περιγραφή Προβλήματος:**

Στις σελίδες αναζήτησης υπηρεσιών, υπάρχει ένα κουμπί με ένα πράσινο X  που αν πατηθεί, κατεβάζει την λίστα την οποία έχει διαμορφώσει σε αρχείο excel. Αυτό δεν εξηγείται πουθενά, και ο αρχάριος χρήστης δεν ξέρει τι είναι μέχρι να το δοκιμάσει.

#### **Παραβίαση:**

Είναι αντίθετο λοιπόν με τον N7, καθώς αυτή η συντόμευση χρησιμεύει μόνο σε έμπειρους χρήστες αλλά και με τον N8 επειδή δεν είναι ξεκάθαρη η λειτουργία του εικονιδίου.

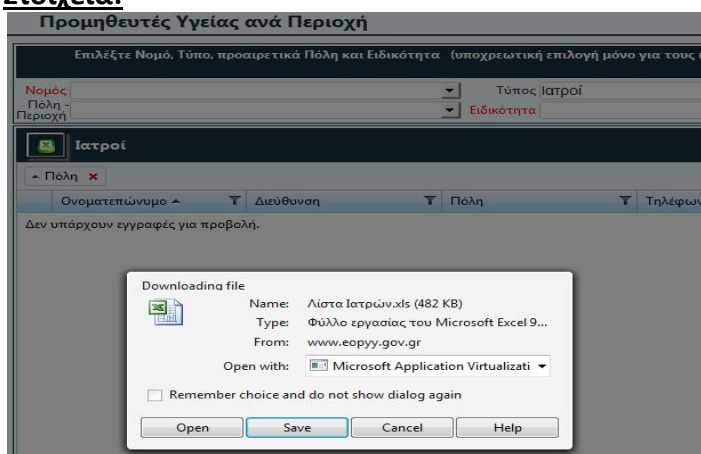
### Πρόταση Βελτίωσης:

Θα μπορούσε να υπάρχει μια μικρή εξήγηση κάτω από το εικονίδιο ή όταν ο χρήστης φέρει το ποντίκι πάνω από το κουμπί να εμφανίζεται μια λεζάντα «Κατεβάστε το σε αρχείο excel».

### Περιγραφή Προβλήματος:

Σε περίπτωση που χρειαστούμε μία λίστα όλων των γιατρών που συνεργάζεται με τον ΕΟΠΥΥ, η σελίδα «Προμηθευτές Υγείας» δεν μας βοηθάει τόσο, καθώς χρειάζεται να δώσουμε είσοδο και στα 4 πεδία αναζήτησης (Νομός, Πόλη, Τύπος, Ειδικότητα) μέχρι να μας εμφανίσει αποτελέσματα. Ο μόνος τρόπος, είναι να κατεβάσουμε το excel αρχείο με όλους τους γιατρούς (με το προαναφερθέν ανεξήγητο εικονίδιο), δηλαδή κάποιος που δεν έχει εγκατεστημένο κάποιο πρόγραμμα ανοίγματος αρχείων excel δεν μπορεί να δει την λίστα.

### Στοιχεία:



### Παραβίαση:

Αντιφάσκει με τον Ν6, καθώς οι λειτουργίες της σελίδας δεν είναι πλήρως ορατές.

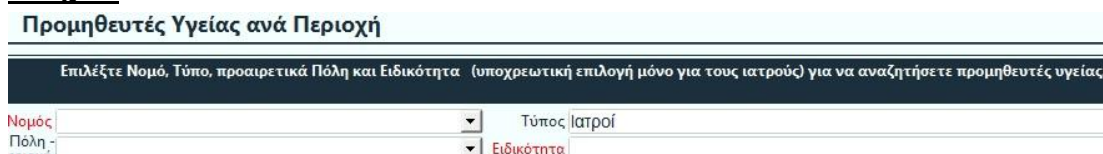
### Πρόταση Βελτίωσης:

Θα μπορούσαν να εμφανίζονται όλοι οι γιατροί κατευθείαν στο κουτί της αναζήτησης που υπάρχει στην σελίδα και να περιορίζονται τα στοιχεία της λίστας με την χρήση φίλτρων.

### Περιγραφή Προβλήματος:

Στην αναζήτηση προμηθευτών υγείας, υπάρχουν κάποιες οδηγίες, αλλά βρίσκονται στην κεφαλίδα, σημείο που δεν είναι ορατό και συνηθισμένο, και σε συνδυασμό με τα χρώματα που έχουν χρησιμοποιηθεί είναι πιθανό ο χρήστης να τις αγνοήσει.

### Στοιχεία:



### Παραβίαση:

Παραβιάζεται ο Ν2, καθώς ο χρήστης δεν έχει συνηθίσει στην καθημερινή του ζωή η οδηγίες να βρίσκονται από πάνω, αλλά και του Ν6 γιατί ο χρήστης αναγκάζεται να ανακαλέσει την οδηγία από τη μνήμη του, από τη στιγμή που δεν είναι εύκολα ορατή.



### Πρόταση Βελτίωσης:

Προτείνουμε το συνηθισμένο πρότυπο, με το κόκκινο αστεράκι (\*) δίπλα από το όνομα του πεδίου, και κάτω από τα πεδία, μια εξήγηση με κόκκινα γράμματα «απαραίτητα πεδία».

### Περιγραφή Προβλήματος:

Η εφαρμογή αναζήτησης ιατρών μας επιτρέπει να εισάγουμε μόνο την πόλη ή περιοχή που θέλουμε, με αποτέλεσμα η λίστα που προκύπτει να δείχνει όλους τους γιατρούς της περιοχής. Αυτό όμως δεν καθιστά την λίστα απόλυτα αξιοποιήσιμη διότι σε περιπτώσεις που πρόκειται για πόλεις ή κάποια μεγάλη περιοχή, ο χρήστης θα ήθελε να περιορίζεται σε πιο κοντινούς ιατρούς στην περιοχή κατοικίας του.

### Παραβίαση:

Γίνεται παραβίαση του κανόνα N2 όπου η πληροφορία που παρέχεται δεν είναι απόλυτα αξιοποιήσιμη.

### Πρόταση Βελτίωσης:

Θα μπορούσε να υπήρχε ένα ακόμα πεδίο που να μπορεί να εισάγει ο χρήστης την οδό κατοικίας του, ώστε η αναζήτηση να περιορίζεται στα κοντινά τετράγωνα και να μην εκτείνεται σε ολόκληρη την περιοχή.


### Περιγραφή Προβλήματος:

Αν κάποιος ψάχνει μια ειδικότητα ιατρού, σε κάποια περιοχή, έχοντας συμπληρώσει όλα τα κουτάκια της φόρμας, τότε εμφανίζεται μια λίστα από κάτω με όλους τους διαθέσιμους ιατρούς. Πατώντας πάνω στο όνομα, αναφέρονται κάποια στοιχεία του ιατρού με έναν χάρτη δίπλα που δείχνει την τοποθεσία του ιατρείου του. Ωστόσο, στα στοιχεία αυτά αντί για παράδειγμα να γίνεται αναφορά σχετικά με το ποια ΜΜΜ έχουν στάση στους γύρω δρόμους από το ιατρείο, υπάρχουν κάποια περιττά και άχρηστα στοιχεία που αφορούν το γεωγραφικό πλάτος και γεωγραφικό μήκος.

### Στοιχεία:

ΟΡΚΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΕΣΤΗΣ - Ιατροί	
Επώνυμο :	ΟΡΚΟΠΟΥΛΟΣ
Όνομα :	ΑΝΕΣΤΗΣ
Πατρώνυμο :	ΠΑΝΤΕΛΗΣ
Ειδικότητα :	ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΑ
Τηλέφωνο :	210-5696237* 6944500334
e-mail :	orkosan@msn.com
Διεύθυνση :	ΜΕΓ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥ 155
T.K. :	12351
Πόλη :	ΑΓΙΑ ΒΑΡΒΑΡΑ
Νομός :	Αττικής
Γεωγρ. Πλάτος :	37,988162
Γεωγρ. Μήκος :	23,65994939999996

[Πίσω](#) [Χάρτης](#)



### Παραβίαση:

Ο κανόνας N8 παραβιάζεται επειδή παρουσιάζονται άσχετες και περιττές πληροφορίες σχετικά με το γεωγραφικό πλάτος και μήκος.

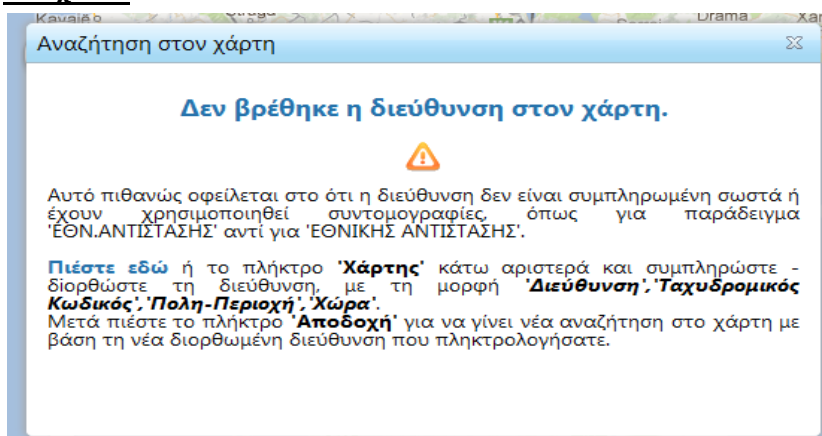
### Πρόταση Βελτίωσης:

Θα έπρεπε στην θέση τους να υπάρχουν άλλες σημαντικότερες και πιο χρήσιμες πληροφορίες όπως για παράδειγμα τα ΜΜΜ που εξυπηρετούν το συγκεκριμένο ιατρείο.

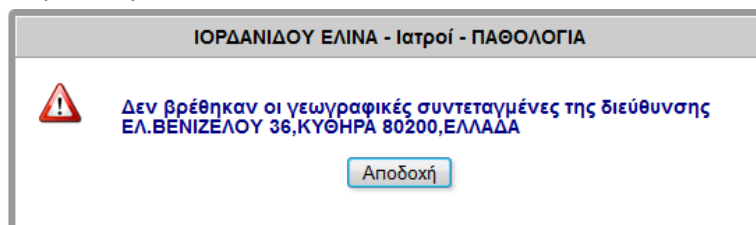
### Περιγραφή Προβλήματος:

Σε περίπτωση που αναζητήσουμε στην εφαρμογή, γιατρούς σε περιοχές όχι και τόσο κεντρικές, όπως για παράδειγμα τα Κύθηρα, ο χάρτης είναι προβληματικός και δεν δείχνει τίποτα, αλλά βγάζει μήνυμα λάθους, ότι δεν βρέθηκε η διεύθυνση.

### Στοιχεία :



Ακόμα και αν ακολουθηθούν οι οδηγίες που γίνονται για την διόρθωση του προβλήματος, δεν οδηγούν στην λύση του.



### Παραβίαση:

Παραβιάζεται ο κανόνας N4 διότι δεν υπάρχει συνέπεια της εφαρμογής και δεν γίνεται κάποια διόρθωση στα προβλήματα που υπάρχουν.

### Πρόταση Βελτίωσης :

Θα έπρεπε να γίνεται έλεγχος και διόρθωση των προβλημάτων του χάρτη ώστε η εφαρμογή να είναι λειτουργική.

## 4.6. Σελίδα Ερωτήσεις – Απαντήσεις (FAQ)

### Περιγραφή Προβλήματος:

Όπως έχει προαναφερθεί, κάποιος που δεν γνωρίζει αγγλικές συντομεύσεις του διαδικτύου, δεν μπορεί να εντοπίσει τη σελίδα των Συχνών Ερωτήσεων (FAQ). Μπορεί όμως να πλοηγηθεί εκεί μέσω και της καρτέλας Ενημέρωση->Ερωτήσεις-Απαντήσεις, πράγμα θετικό για τους προαναφερθέντες αρχάριους αλλά για τους υπόλοιπους χρήστες είναι άχρηστο ο σύνδεσμος να εμφανίζεται 2 φορές.

### Παραβίαση:


του N4, καθώς πρέπει να υπάρχει συνέπεια στα ονόματα των συνδέσμων, και όχι ο χρήστης να αναρωτιέται αν δυο πράγματα σημαίνουν το ίδιο.

### Πρόταση Βελτίωσης:

Αφαίρεση ενός από τους δύο συνδέσμους (μετά την μετάφραση του FAQ).

### Περιγραφή Προβλήματος:

Η σελίδα των ερωτήσεων- απαντήσεων, είναι ένας πίνακας, με την απάντηση δεξιά της ερώτησης, και πολλές σειρές. Αυτό κάνει την σελίδα κάπως δυσανάγνωστη και θα ήταν πιο εύκολο η απάντηση να ήταν

κάτω από την ερώτηση. Αυτό γίνεται αν πατηθεί το εικονίδιο τέρμα δεξιά  όπου οδηγεί σε ξεχωριστή σελίδα με μόνο την συγκεκριμένη ερώτηση, ενέργεια κάπως χρονοβόρα, αν ο χρήστης θέλει να διαβάσει περισσότερες από μία ερωτήσεις.

### Στοιχεία:

Ερώτηση	Απάντηση
Πώς μπορώ να βρω τη λίστα των συμβεβλημένων ιδιωτών γιατρών (Δ/νση, τηλ.) ή τη Δ/νση του πλησιέστερου σε εμένα πολυιατρείου/ιατρείου του ΕΟΠΥΥ;	Η λίστα των συμβεβλημένων με τον ΕΟΠΥΥ ιδιωτών ιατρών υπάρχει αναρτημένη στην ιστοσελίδα του ΕΟΠΥΥ ( <a href="http://www.eopyy.gov.gr">www.eopyy.gov.gr</a> ) στις ιστοσελίδες των εντασσόμενων στον ΕΟΠΥΥ Ταμείων (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ΟΑΕΕ, ΟΠΙΑΔ, ΟΓΑ) καθώς και στην ιστοσελίδα της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης ( <a href="http://www.e-syntagografisi.gr">www.e-syntagografisi.gr</a> ). Η Δ/νση των πολυιατρείων-ιατρείων του ΕΟΠΥΥ (πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) μπορεί να βρεθεί από την ιστοσελίδα του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ: <a href="http://www.ika.gr/gr/infopages/contact/addresses/my.cfm">http://www.ika.gr/gr/infopages/contact/addresses/my.cfm</a>

### Παραβίαση:

Βρίσκουμε έτσι αντιφάσεις με τον Ν2, καθώς η μορφή της σελίδας δεν είναι συνηθισμένη αλλά και του Σ1, καθώς το κουμπί προβολής οι περισσότεροι χρήστες θα το αγνοήσουν αφού βρίσκεται τέρμα δεξιά.

### Πρόταση Βελτίωσης:

Η απάντηση θα ήταν πιο βολικό να βρίσκεται κάτω από την ερώτηση, η έστω η σελίδα στην οποία μας πηγαίνει το εικονίδιο προβολή να είχε επιλογές «Προηγούμενη» και «Επόμενη» ερώτηση, για ευκολότερη πλοήγηση.

### Περιγραφή Προβλήματος:

Στη συνέχεια παρατηρούμε περιέχονται γύρω στις 70 ερωτήσεις, πράγμα που κάνει δύσκολο να εντοπίσουμε αυτό που θέλουμε. Το κουτί της αναζήτησης, δεν είναι πάντα πολύ χρήσιμο, καθώς ο χρήστης μπορεί να μην ξέρει ακριβώς τι ψάχνει, ή να πετύχει τις λέξεις με τις οποίες υπάρχει η ερώτηση. Υπάρχουν επίσης δύο κατηγορίες στις ερωτήσεις "Ιατροί" και "Ασφαλιζόμενοι", που βοηθάνε κάπως την αναζήτηση, αλλά θα μπορούσαν να υπάρχουν περισσότερες κατηγορίες.

### Παραβίαση:

Ν2, καθώς λείπει το ευρετήριο που ο χρήστης θα έχει συνηθίσει από την καθημερινή ζωή αλλά και του Ν7 λόγω έλλειψη ευελιξίας και αποδοτικότητας.

### Πρόταση Βελτίωσης:

Θα μπορούσε να δημιουργηθούν περισσότερες κατηγορίες, και μία λίστα όλων των ερωτήσεων, και όταν ο χρήστης πάταγε πάνω να οδηγούταν με υπερσύνδεσμο στην απάντηση.

### Περιγραφή Προβλήματος:

Ο χρήστης, άπαξ και αναζητήσει κάτι, δεν έχει τρόπο να γυρίσει στην αρχική σελίδα των Συχνών Ερωτήσεων, πέρα από το να πάει πάλι στον σύνδεσμο.

### Παραβίαση:

Του Ν3, καθώς ο χρήστης δεν έχει την ελευθερία πλοήγησης που θα ήθελε.

### Πρόταση Βελτίωσης:

Ένας απλός σύνδεσμος ή κουμπί που επιστρέφει στην αρχική σελίδα των Συχνών Ερωτήσεων θα έλυνε το πρόβλημα.

### Περιγραφή Προβλήματος:

Υπάρχει στήλη με ημερομηνία και ώρα για την κάθε ερώτηση, πράγμα περιττό για μια τέτοια σελίδα. Το ίδιο περιττό είναι και το κουμπί ανανέωσης κάτω αριστερά.



### Παραβίαση:

Του Ν8 λόγω έλλειψης μινιμαλισμού στη σελίδα

### Πρόταση Βελτίωσης:

Αφαίρεση αυτών των δύο στηλών και του κουμπιού

### Περιγραφή Προβλήματος:

Δεν δίνεται πουθενά η δυνατότητα στους χρήστες να διατυπώσουν τις δικές τους ερωτήσεις και απορίες σχετικά με τις υπηρεσίες του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

### Πρόταση Βελτίωσης:

Στην σελίδα των Ερωτήσεων - Απαντήσεων θα μπορούσε να υπάρχει ένας σύνδεσμος με όνομα «Νέα Ερώτηση» όπου ο χρήστης να μπορεί να διατυπώσει κάποια ερώτηση του και κάποιος από τους διαχειριστές να του δίνει την κατάλληλη απάντηση.

## 4.7. Λοιπά Προβλήματα

### Περιγραφή Προβλήματος :

Δεν περιγράφεται πουθενά στον ιστοχώρο πως μπορεί κανείς να κάνει εγγραφή και να δημιουργήσει έναν λογαριασμό, ούτε δίνονται οδηγίες σχετικά με το πώς μπορεί κανείς να δημιουργήσει λογαριασμό.

### Παραβίαση :

Παραβιάζονται οι κανόνες Ν6 και Ν10, διότι είναι αδύνατον για ένα οποιοδήποτε χρήστη να καταλάβει πως μπορεί να πραγματοποιήσει μια εγγραφή στον ιστοχώρο του ΕΟΠΥΥ, ούτε υπάρχουν κάποιες οδηγίες.

### Πρόταση Βελτίωσης :

Μια πολύ καλή λύση θα ήταν να υπήρχε στην αρχική σελίδα ένας σύνδεσμος 'Εγγραφή Νέου Χρήστη' όπου θα συμπλήρωνε σε μια φόρμα τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

### Περιγραφή Προβλήματος :

Στην σύνδεση χρήστη δεν υπάρχει πουθενά επιλογή για περίπτωση που κάποιος έχει ξεχάσει το Όνομα χρήστη ή τον Κωδικό χρήστη, πράγμα πολύ πιθανό και αναπόφευκτο.

### Στοιχεία :

**Ανεπιτυχής προσπάθεια εισόδου. Παρακαλώ δοκιμάστε ξανά.  
Το όνομα χρήστη ή το κλειδί που δώσατε είναι λανθασμένο.**

Όνομα χρήστη  
eimai\_enas\_pliroforikarios

Κωδικός χρήστη

Σε περίπτωση που κάποιος πληκτρολογήσει λάθος στοιχεία δεν δίνεται απολύτως καμία οδηγία σχετικά με το πώς μπορεί να γίνει ανάκτηση κωδικού.


#### **Παραβίαση :**

Παραβιάζεται ο κανόνας N3 διότι δεν υπάρχει πουθενά η δυνατότητα ανάκτησης του κωδικού ή του όνομα χρήστη σε περίπτωση που κάποιος το έχει ξεχάσει, αλλά και ο N10 διότι δεν παρουσιάζεται κάποια εναλλακτική οδηγία ώστε να μπορέσει τελικά να συνδεθεί ο χρήστης.


#### **Πρόταση Βελτίωσης :**

Θα μπορούσε να υπάρχει ακριβώς κάτω από την φόρμα συμπλήρωσης των στοιχείων μια διακριτική ένδειξη 'Ξέχασα τον κωδικό μου' έτσι ώστε μέσα από κάποια βήματα, ο χρήστης να είναι σε θέση είτε να επανακτήσει τον χαμένο του κωδικό είτε να εισάγει καινούργιο.


#### **Περιγραφή Προβλήματος :**

Στις διάφορες εφαρμογές αναζήτησης υπάρχει αυτό το σύμβολο που δεν εξηγείται πουθενά τι ακριβώς εκπροσωπεί.  Τελικά, με λίγο ψάξιμο, ίσως και με λίγη τύχη καταλαβαίνει κάποιος ότι πρόκειται για εισαγωγή φίλτρων στην αναζήτηση. Ωστόσο, είναι πολύ δύσκολο να καταλάβει κανείς πως λειτουργούν ώστε να μπορέσει να τα αξιοποιήσει και δεν παρέχονται πουθενά οδηγίες χρήσης τους.


#### **Στοιχεία :**


 Χωρίς Φίλτρο

Εμφάνιση Εγγραφών

Ισο Πρός 

ΚΑΙ

Ισο Πρός 

 Φίλτρο

#### **Παραβίαση:**

Συνεπώς, παραβιάζεται ο κανόνας N7 διότι αν λάβουμε υπόψη ότι η ιστοσελίδα αυτός απευθύνεται σε χρήστες όλων των επιπέδων εμπειρίας, ένα μεγάλο ποσοστό δεν θα μπορέσει ποτέ να χρησιμοποιήσει σωστά τα φίλτρα. Επίσης, παραβιάζεται ο κανόνας N8 επειδή το εικονίδιο του φίλτρου δεν είναι ούτε ξεκάθαρο ούτε αυτονόητο.

#### **Περιγραφή Προβλήματος :**

Δεν παρέχεται κάποια μορφή ανατροφοδότησης (feedback) για τον οργανισμό από τους χρήστες του. Δεν υπάρχει κάποιος τρόπος μέσα από τον ιστοχώρο όπου οι χρήστες να μπορούν να υποβάλουν τυχόν προβλήματα που μπορεί είχαν είτε στην αλληλεπίδρασή τους με τον ιστοχώρο είτε παράπονα από τις υπηρεσίες του οργανισμού. Η μέθοδος της ανατροφοδότησης είναι βασική για τη δυναμική αξιολόγηση της αποδοτικότητας του οργανισμού, αφού η εμπειρία των χρηστών με τον οργανισμό (αλλά και με τον ιστοχώρο του) είναι ο στόχος προς συνεχή βελτίωση.

#### **Πρόταση Βελτίωσης :**



Να υπάρχει επιλογή ανατροφοδότησης προς τον οργανισμό για προβλήματα που μπορεί να είχαν οι χρήστες με τον οργανισμό και για προβλήματα που μπορεί να είχαν οι χρήστες με τον ιστοχώρο του οργανισμού.

## 5. Συμπέρασμα

Ενώ ο ιστοχώρος του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. απευθύνεται σε διάφορες κοινωνικές ομάδες ανθρώπων, δεν επιτυγχάνει να είναι εύχρηστος προς όλους τους χρήστες, ειδικά όταν πρόκειται για άτομα με πολύ μικρή πείρα χειρισμού υπολογιστή. Τα προβλήματα που αναφέρονται καθιστούν τον ιστοχώρο σε μεγάλο βαθμό δύσχρηστο και κρίνεται αναγκαίος ο επανασχεδιασμός του στο άμεσο μέλλον, ώστε να είναι σε θέση με ευκολία να εξυπηρετεί τους επισκέπτες του.

## 6. Αναφορές

- [1] Ν.3918, 2011, Διαρθρωτικές αλλαγές στο σύστημα υγείας και άλλες διατάξεις
- [2] J. Nielsen and R. Molich, 'Heuristic evaluation of user interfaces', Proc. ACM CHI'90, pages 249-256, Seattle, Washington.ACM, 1990
- [3] Ν. Αβούρης, 'Εισαγωγή στην Επικοινωνία Ανθρώπου – Υπολογιστή', Εκδόσεις ΔΙΑΥΛΟΣ 2000, Κεφ. 8
- [4] Μ. Ρούσσου, 2012, Σημειώσεις – HCI, Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, ΕΚΠΑ
- [5] J. Nielsen , 2002, "Ten Guidelines for Homepage Usability"  
<http://www.useit.com/alertbox/20020512.html>