

## • Χαρακτηριστικά Χρηστών

Η αξιολόγηση έγινε από συνολικά 6 άτομα.

### ΕΜΠΕΙΡΙΑ:

Το **66.6%(Users 1, 2 & 4)** των χρηστών είχαν αρκετή εμπειρία στη χρήση παρόμοιων online συστημάτων, ενώ το υπόλοιπο **33.3%(Users 3 & 5)** , ήταν άπειροι σε σχετικά συστήματα.

### ΧΡΟΝΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:

Για τα μέλη με έλλειψη εμπειρίας:

Μέσος χρόνος ολοκλήρωσης: 35 min.

Για τα μέλη με εμπειρία:

Μέσος χρόνος ολοκλήρωσης: 26.5 min.

Παρατηρούμε μια σημαντική διαφορά στο χρόνο ολοκλήρωσης της αξιολόγησης. Τα άτομα χωρίς εμπειρία, δεν είχαν ακόμα καταφέρει να χρησιμοποιήσουν τα ανάλογα υπάρχοντα συστήματα (elearn, students' web), ώστε να έχουν ολοκληρωμένη αντίληψη για συγκεκριμένες διαδικασίες και τον τρόπο που γίνονται στο Τμήμα Επιστήμης Υπολογιστών (Turn-in, Rendez-vous etc).

Συνολικά για τα άτομα της αξιολόγησης:

Μέσος χρόνος ολοκλήρωσης: 29.34 min.

## • Το Σενάριο και Συμπεράσματα

### ΒΗΜΑ 1:

*“Κάνε είσοδο στο σύστημα με τα στοιχεία σου”*

### Σχόλια:

Κανένας χρήστης δεν έκανε κάποιο αρνητικό σχόλιο. Όλοι απλά ολοκλήρωναν το πρώτο βήμα χωρίς ιδιαίτερη δυσκολία.

### Προτάσεις / Συμπέρασμα:

Κανένας χρήστης δεν έκανε κάποια πρόταση, και η ομάδα μας συμφωνεί ότι πρέπει να μείνει έτσι.



### ΒΗΜΑ 2:

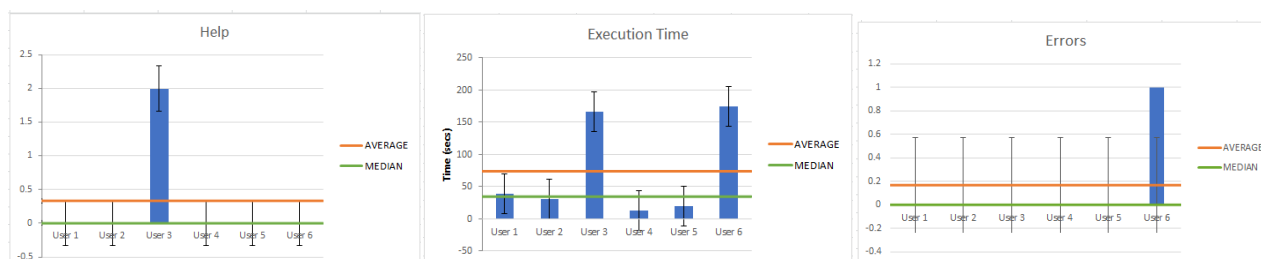
*“Γνωρίζεις ότι αύριο (Παρασκευή 05/05) έχεις φροντιστήριο ΗΥ464. Θέλεις να δεις την ώρα και την αίθουσα που γίνεται το μάθημα.”*

### Σχόλια:

Ένας χρήστης, όταν προσπαθούσε να βρει τη συγκεκριμένη πληροφορία από τη μικρογραφία του Calendar στην αρχική σελίδα, δεν μπορούσε να την ξεχωρίσει. Απέδωσε αυτή τη δυσκολία του στην κακή επιλογή χρώματος και μεγέθους γραμματοσειράς στα γεγονότα της ημέρας, τα οποία εμφανίζονται κάτω από τη μικρογραφία του calendar.

### Προτάσεις / Συμπέρασμα:

Από το παραπάνω πρόβλημα που πρόκυψε, θα ήταν συνετό, όντως να αλλάξουμε γραμματοσειρά, μέγεθος και χρώμα της πληροφορίας που ψάχνει ο χρήστης. Είναι μια ευκολή και γρήγορη αλλαγή που βοηθάει στην άμεση εύρεση σημαντικής πληροφορίας.



**ΒΗΜΑ 3:**

*“Πριν λίγη ώρα ανέβηκε η εκφώνηση για τη Φάση Γ του HY464. Δες για πότε είναι προγραμματισμένη η παράδοσή της και κατέβασε το σχετικό αρχείο.”*

**Σχόλια:**

Ένας απο τους χρήστες μας, δε χρησιμοποίησε το Dashboard. Μας ανέφερε ότι η πληροφορία δεν ήταν ευδιάκριτη.

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Παρατηρήσαμε ότι ο χρήστης δεν είχε καθαρή εικόνα για το μονοπάτι που θα έπρεπε να ακολουθήσει έτσι ώστε να επιτεύξει το επιθυμητό αποτέλεσμα. Συνέπεσε επίσης ο χρήστης να είναι απο τα άτομα δίχως εμπειρία στα online συστήματα που ήδη έχουμε στη διάθεσή μας.

Όντας το μοναδικό άτομο το οποίο δεν κατάφερε να βρει το μονοπάτι, δε θεωρούμε ότι χρειάζεται κάποια αλλαγή για τη λειτουργία αυτή, λαμβάνοντας υπόψιν το θετικό feedback που λάβαμε από τους υπόλοιπους χρήστες.

**ΒΗΜΑ 4:**

*“Έχεις να παραδώσεις μία εργασία για το HY340 έως αύριο το απόγευμα. Γνωρίζεις ότι οι βοηθοί έχουν ανοίξει το σύστημα παράδοσης ασκήσεων από εχθές το βράδυ. Θέλεις να προσθεσεις τα μελη της ομαδας σου (mathioud, lanag, csd3076), μια Σημειωση οτι υλοποιήσατε και το Bonus του Syntax Parser και επειτα να κανεις upload τα αρχεια:”*

**Σχόλια:**

Τίποτα.

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Δεν παρατηρήθηκε κανένα πρόβλημα.



**ΒΗΜΑ 5:**

“Κατάλαβες ότι δεν είχες τα πιο πρόσφατα αρχεία για το *Phase3.zip* και το *Report.doc* οπότε θέλεις να αλλάξεις τα παραδοτέα σου.”

**Σχόλια:**

Ένας χρήστης ανέφερε ότι θα προτιμούσε να φαίνεται καλύτερα το εκάστοτε τρέχον αρχείο προς παράδοση, στο version control.

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Παρατηρήσαμε ότι οι χρήστες προσπαθούσαν να διαγράψουν το προηγούμενο παραδοτέο πριν ανεβάσουν την νέα έκδοση. Μόνο όταν καταλαβαιναν ότι δεν υπάρχει τέτοια λειτουργία, τότε απλά ανέβαζαν το νέο αρχείο.

**ΒΗΜΑ 6:**

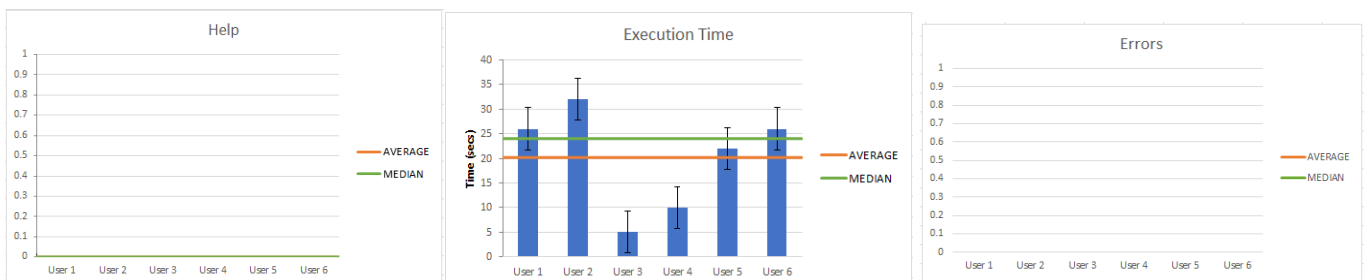
“Μπορείς να δεις το βαθμό σου για την προηγούμενη Φάση (Φάση 1) του HY340;”

**Σχόλια:**

Κανένας δεν έκανε κάποιο αρνητικό σχόλιο.

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Δεν παρατηρήθηκε κανένα πρόβλημα, δεν χρειάζεται να προβούμε σε κάποια ενέργεια.



**ΒΗΜΑ 7:**

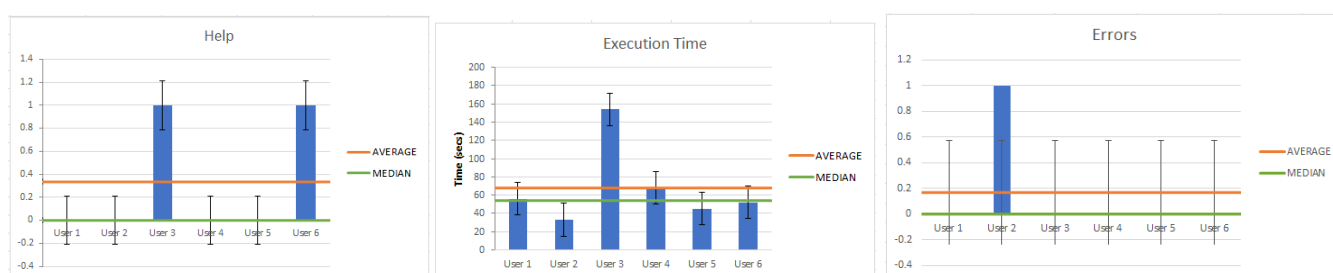
“Θέλεις να δεις αν ανοίξαν τα ραντεβου για την phase c στο hy464 και αν ναι να Κλείσεις ραντεβου για την Δευτερα 22/5”

**Σχόλια:**

Δυο χρήστες αντιμετώπισαν πρόβλημα σε αυτη τη διαδικασία. Και οι 2 μας ανέφεραν ότι δεν είχαν αναλογη εμπειρία με τη διαδικασία των ραντεβού. Όλοι οι εμπειροι χρήστες ανέφεραν το πόσο ευκολη ήταν η διαδικασία.

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Παρατηρήσαμε ότι οι χρήστες ήταν πολύ ικανοποιημένοι, και βρηκαν το μονοπάτι για το ραντεβου, πολύ καλά τοποθετημένο και “self-explainable”.

**ΒΗΜΑ 8:**

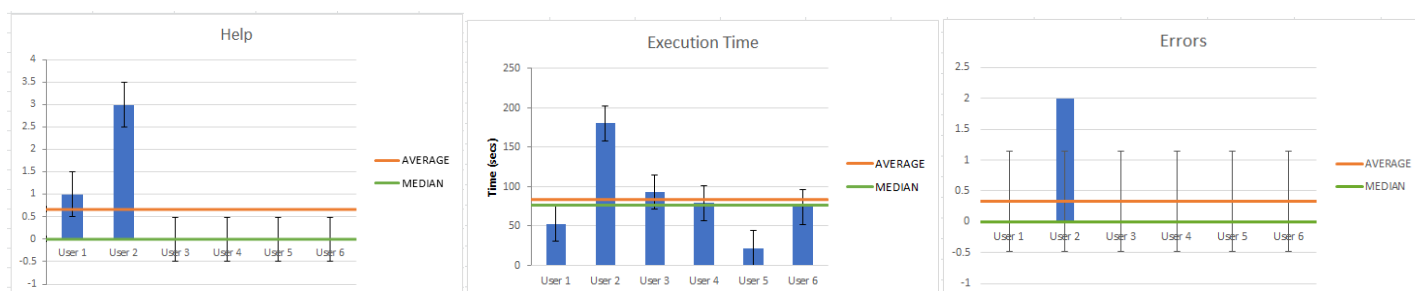
“Θέλεις να προγραμματίσεις ένα ταξίδι πριν τη λήξη του εξαμήνου και θέλεις να δεις ποιες είναι οι προθεσμίες παράδοσης ασκήσεων που έχεις έτσι ώστε να μην απουσιάζεις σε κάποια κρίσιμη περίοδο.”

**Σχόλια:**

Κανείς δεν έκανε κάποιο αρνητικό σχόλιο.

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Όλοι κατάφεραν εύκολα μέσα απο το calendar να βρουν τη συγκεκριμένη πληροφορία.



**ΒΗΜΑ 9:**

“Θέλεις να βρεις ελεύθερο χρόνο την εβδομάδα 8/5 – 12/5 για να κανονίσεις ένα δίωρο ραντεβού. Το ραντεβού δεν πρέπει να συμπέσει με κάποιο μάθημα ή κάποια συνάντηση με βοηθούς.”

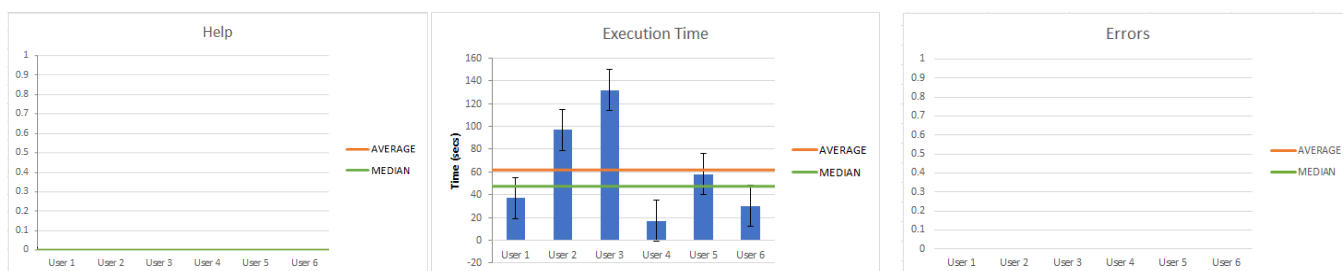
**Σχόλια:**

Γενικά, εκτός από ένα χρήστη που ήθελε να περιηγηθεί στη σελίδα και να δει extra features, κανείς δεν πρόσεξε τα εικονίδια στα δεξιά για τις επιπλέον βοηθητικές λειτουργίες που παρέχουμε. (Free Time finder etc..). Απέδωσαν αυτό το συμβάν, στο ότι τα εικονίδια θα επρεπε να είναι λίγο πιο αντιπροσωπευτικά.

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Εφ’όσον οι χρήστες αντιμετώπισαν αυτό το πρόβλημα και οι λειτουργίες που προσφέραμε χρησιμοποιήθηκαν ελαχιστα, καταλήξαμε στο ότι μερικά απο τα εικονίδια χρειάζονται αλλαγή για να είναι πιο αντιπροσωπευτικά, και θα βοηθούσε να υπάρχουν λεζάντες που περιγραφουν σε 2-3 λέξεις τη λειτουργία.

Θεωρούμε ότι δεν είναι τόσο σημαντικό το πρόβλημα, γιατί κάθε χρήστης, όταν είναι αρχάριος δεν μπορεί να γνωρίζει όλες τις λειτουργίες και να τις έχει αποστηθίσει.

**ΒΗΜΑ 10:**

“Θελεις να προσθεσεις ενα event στις 10/5 ”

**Σχόλια:**

Μονο θετικά σχόλια για το πόσο εύκολη είναι η διαδικασία. Ένας απο τους νέους χρήστες πήρε λίγο παραπάνω χρόνο.

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Δε χρειάζεται καποια αλλαγή.



**ΒΗΜΑ 11:**

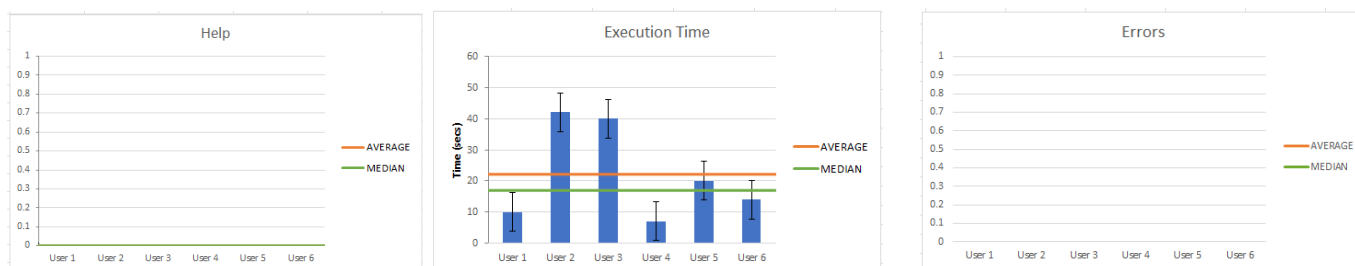
*“Η περίοδος δήλωσης μαθημάτων είναι ανοιχτή. Μπορείς να δεις μέχρι πότε μπορείς Να δηλώσεις μαθήματα;”*

**Σχόλια:**

Όλοι μπορούσαν να δουν πανεύκολα την πληροφορία αυτή. Το μόνο σχόλιο που ακούσαμε από χρήστες, είναι ότι ενώ τους αρέσει πολύ που εμφανίζουμε ουσιαστικά ένα countdown για τις μέρες που μένουν μέχρι τη λήξη της δήλωσης μαθημάτων, θα ήθελαν να φαίνεται και η καταληκτική ημερομηνία για επαλήθευση.

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Συμφωνούμε με την προσθήκη αυτή.

**ΒΗΜΑ 12:**

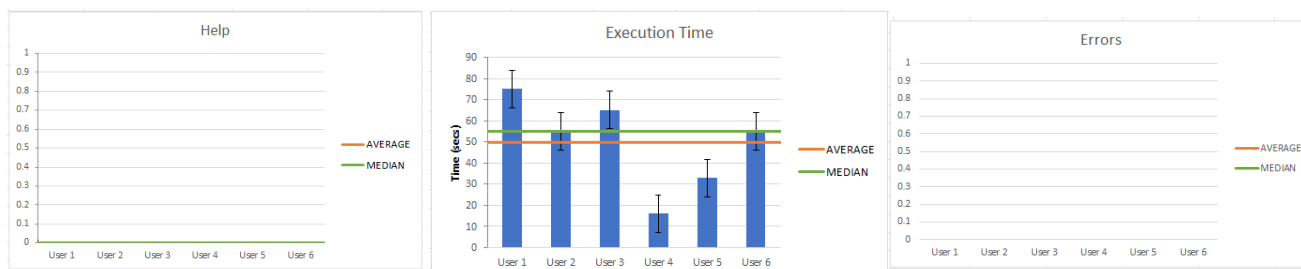
*“Θέλεις να τροποποιήσεις τη δήλωσή σου που περιέχει τα παρακάτω μαθήματα και να προσθέσεις το “HY457: Εισαγωγή στα Συστήματα Ασφάλειας Πληροφοριών (6ECTS)”.*  
*Πόσες διδακτικές μονάδες έχεις συμπληρώσει μετά από αυτή την προσθήκη;”*

**Σχόλια:**

Μόνο θετικά σχόλια, πολύ όμορφη και ευκολή δηλωση μαθημάτων. Ευανάγνωστη πληροφορία και χρώματα

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Τίποτα.



**ΒΗΜΑ 13:**

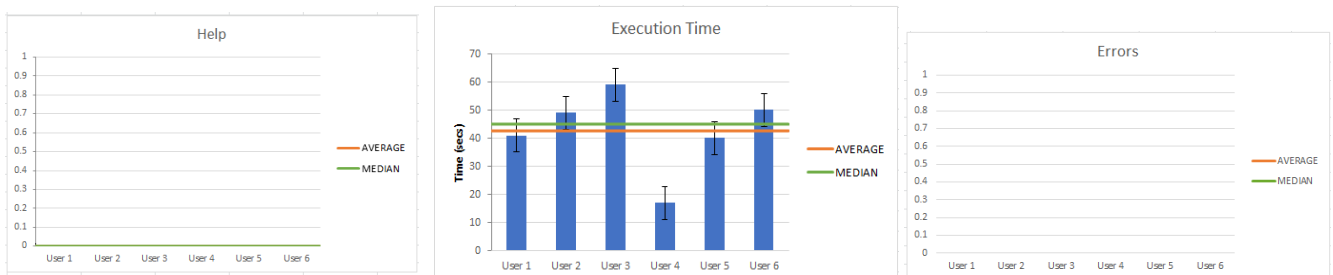
“Αποφάσισες οτι θέλεις να παρεις για αναβαθμολόγηση το hy240( data structures). Προσθέσε το στη δηλωση σου. Ποσα ects έχεις τώρα? Μπορεις να οριστικοποιήσεις τη δηλωση σου? Αφαιρέσε το μαθημα hy240 και οριστικοποίησε τη δηλωση σου. ”

**Σχόλια:**

Όμοια με το 12

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Τίποτα.

**ΒΗΜΑ 14:**

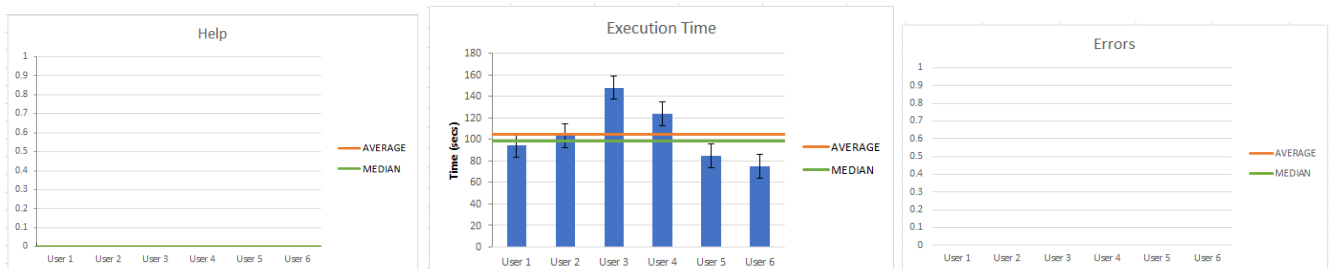
“Θυμάσαι οτι σου είπε ο συμφοιτητής σου ο Μάνος οτι είχε πάρει ένα πολύ ενδιαφέρον μάθημα. Δεν θυμάσαι ακριβώς τον τίτλο, αλλά είσαι σίγουρος οτι είχε τη λέξη Τεχνολογία και οτι ήταν μάθημα 3ου έτους. Ψάξε να βρεις ποιο είναι αυτό το μάθημα. ”

**Σχόλια:**

Όλοι τα κατάφεραν, με όλους τους δυνατούς τρόπους αναζήτησης του μαθήματος(Search / Course list).

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Τίποτα.





**ΒΗΜΑ 15:**

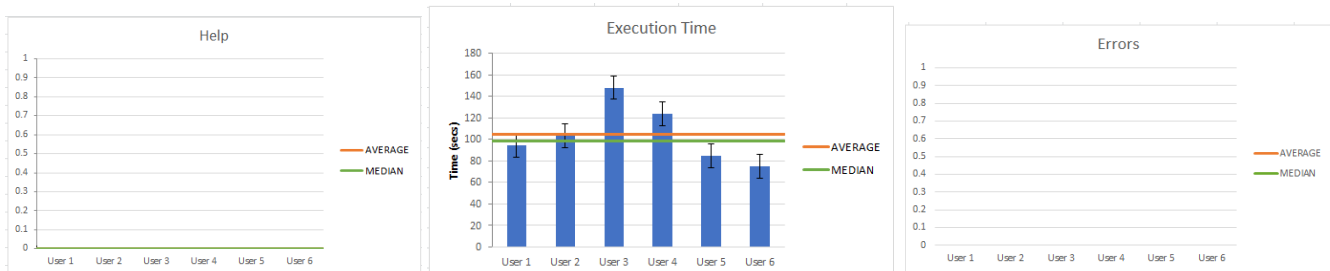
“Η κ.Φατουρου εχει στείλει ενα email και θέλετε να μετακινησετε αυτο το email στο Φακελο που Professors που υπαρχει ηδη στα folders σας και μετα να δείτε αν όντως προστεθηκε στο σωστο φάκελο.”

**Σχόλια:**

Τους άρεσε πολύ που ήταν ενσωματωμενα τα mail στη σελίδα μας.

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Τίποτα.

**ΒΗΜΑ 16:**

“Θέλετε να δημιουργήσετε mail”

**Σχόλια:**

Λάβαμε σαν σχόλιο ότι θα έπρεπε να οριοθετηθεί καλύτερα το όριο για το κείμενο του mail.

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Συμφωνούμε με το παραπάνω, και θα ήταν καλό να προσθέσουμε όντως αυτό το πλαίσιο για τα όρια του mail.



**ΒΗΜΑ 17:**

“Θελετε να κατεβασετε το pdf μιας προσωπικης βεβαιωσης σπουδων (undergraduate student's education cetrtificate)”

**Σχόλια:**

Οι μισοί χρήστες, το βρήκαν φυσικό να βρίσκεται η προσωπική βεβαίωση σπουδών στο προφίλ του χρήστη. Οι άλλοι μισοί θα ήθελαν να υπάρχει ξεχωριστή ενότητα, στο μενου, με όλα τα γραμματειακα.

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Συμφωνούμε με το παραπάνω. Καθώς είδαμε ότι υπήρχε δυσκολία στην εύρεση των εγγράφων από τους μισούς, πιστεύουμε οτι το συγκεκριμένο βήμα, χρειάζεται περεταίρω αξιολογήσεις για να έχουμε καλύτερο δείγμα. Μια γρήγορη λύση είναι να προσθέσουμε ένα εξτρα path.

Σημαντική παρατήρηση, είναι ότι, μετά από μια χρήση του συστήματος, δε θα τους ξένιζε το ηδη υπάρχον μονοπάτι για τη συγκεκριμένη λειτουργία.

**ΒΗΜΑ 18:**

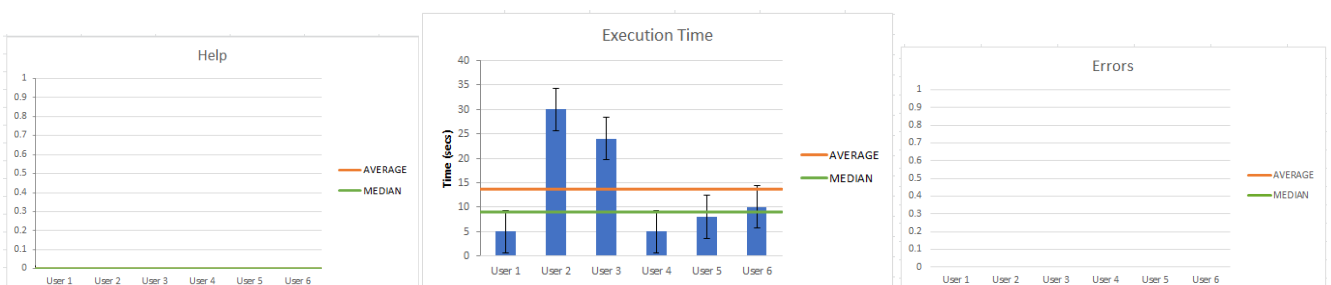
“Logout”

**Σχόλια:**

Οι χρήστες ήταν ικανοποιημένοι από τη θέση του logout, που βρίσκεται στο προφίλ. Όμως το κουμπι logout, στις υπολοιπες σελιδες πέρα απο το προφίλ, το βρηκαν με καθοδήγηση.

**Προτάσεις / Συμπέρασμα:**

Καταλήξαμε στο συμπέρασμα να προσθέσουμε ένα μονιμο logout σε όλες τις σελίδες.



Αναλυτικότερα, οι χρήστες δεν συνάντησαν κάποια δυσκολία η οποία να τους εμπόδιζε από την ολοκλήρωση όλων των tasks που προβλέπονταν για το evaluation του συστήματος. Αυτό είναι εμφανές και από αναλογία μεταξύ επιτυχημένων και αποτυχημένων interactions όπου τα επιτυχημένα είναι η πλειονότητα. Οι χρήστες, επίσης, δεν χρειάστηκαν περισσότερα απ'ο (περίπου) 30 δευτερόλεπτα για να αποδεσμευτούν από την όποια λάθος διαδρομή μπορεί να ακολουθήσαν σε κάποιο βήμα και ο μέγιστος αριθμός λαθών που παρατηρήθηκε σε κάποιο συγκεκριμένο task ήταν δυο (2) και αυτό έγινε από το χρήστη με τη λιγότερη εμπειρία σε ανάλογα συστήματα.

Γενικά, δεν υπήρξαν features στην σελίδα τα οποία θα περιμέναμε να αξιοποιήσουν οι χρήστες και δεν το έκαναν, πέρα από την ύπαρξη της λειτουργίας Free Time Finder η οποία προβλέπονταν να χρησιμοποιηθεί στο σενάριο 9. Το Free Time Finder όσοι χρήστες το χρησιμοποίησαν τελικά, το θυμόντουσαν μέχρι και το τέλος της όλης διαδικασίας. Άλλα σημεία τα οποία οι χρήστες κατάφεραν να θυμούνται μέχρι το τέλος, ήταν το registration για τα μαθήματα και η ενσωμάτωση των ραντεβού στο σύστημα.

Παρατηρήθηκε ότι οι χρήστες αναζήτησαν βοήθεια σε συγκεκριμένα tasks που όμως ο χρόνος που σπαταλήθηκε σε αυτή τη διαδικασία δεν υπερέβη τα 15 δευτερόλεπτα. Δεν υπήρξε καμία φορά που ο χρήστης ανέτρεξε σε κάποια βοήθεια και δεν έλυσε το πρόβλημα που αντιμετώπιζε.

Τα θετικά σχόλια, γενικά, υπερέτρησαν των αρνητικών (ανατρέξτε στο σχολιασμό του κάθε σεναρίου ξεχωριστά για περισσότερες λεπτομέρειες.). Η διαδικασία με την οποία υλοποιούνταν η δήλωση μαθημάτων για το τρέχων εξάμηνο απέσπασε διθυραμβικά σχόλια από όλους τους χρήστες, δεν εντοπίστηκε ωστόσο κάποια εμφανής αποστροφή τους σε κάποιο σημείο ή λειτουργία του συστήματος.

Το 100% των χρηστών ανέφεραν, και μάλιστα με ιδιαίτερο στόμφο, ότι θα προτιμούσαν το σύστημά μας για καθημερινή χρήση, όταν τους ζητήθηκε να επιλέξουν ανάμεσα σε αυτό και στο elearn/studentsweb/webmail.

Κανένας χρήστης δεν συνάντησε κάποιο άλυτο πρόβλημα, απλά σε μερικές περιπτώσεις, λόγω έλλειψης οικειότητας με το σύστημα, μερικοί από αυτούς δεν χρησιμοποίησαν τον πιο εύκολο και αποδοτικό τρόπο για την ολοκλήρωση του task, αλλά ακολούθησαν εναλλακτική διαδρομή. Αυτό το είδαμε στο σενάριο 2 όπου οι χρήστες αντί να δουν αμέσως από το dashboard το πρόγραμμα για την ζητούμενη ημέρα, πήγαν από την ημερήσια έκδοση του πλήρους ημερολογίου. Στο σενάριο 8, επίσης, μερικοί χρήστες δεν αξιοποίησαν το feature του Free Time Finder και προτίμησαν να ορίσουν χειροκίνητα την μέρα και ώρα του ραντεβού. Τέλος, στο σενάριο 14, αντί να χρησιμοποιήσουν τη λειτουργία του search, πήγαν από το course list.

## • Γενικές Παρατηρήσεις και Συμπεράσματα

Ειδικές παρατηρήσεις για τους χρήστες:

Χρήστης 3: Ήρθε με εξαιρετική αυτοπεποίθηση, υποθέτοντας ότι η εμπειρία που είχε ήταν αρκετή. Κατέληξε να είναι από τους πιο αργούς χρήστες μας με 30 λεπτά συνολικό χρόνο αξιολόγησης. Παρατηρήθηκε ότι εν τέλει δεν είχε τόσο μεγάλη άνεση στο να ψάξει για μονοπάτια προς ολοκλήρωση ενός task. Δεν είχε χρειαστεί ποτέ να κάνει κάτι παρόμοιο, και είναι λογικό μιας και δεν είχε πραγματικά τόση εμπειρία.

Χρήστης 5: Παρατηρούνται παρόμοιοι, όχι ίδιοι, χρόνοι με τον χρήστη 3. Αυτή η ομοιότητα φαίνεται στο βήμα 2, όπου για πρώτη φορά ζητείται και από τους 2 χρήστες να χρησιμοποιήσουν το Ημερολόγιό τους.

Γενικά, φαίνεται ότι στα “καινοτόμα” σημεία (*Ημερολόγιο, Διαχείριση Ημερολογίου, Rendez-vous, Turnin*) που εισάγει η εργασία, οι νέοι χρήστες και με λιγότερη εμπειρία, δυσκολεύονται παραπάνω να προβούν σε κινήσεις με σιγουριά. Αντίθετα, τα υπόλοιπα άτομα που έχουν δουλέψει πάνω στο ίδιο προτζεκτ, με δικές του υλοποιήσεις, γνωρίζουν εμπειρικά πού χρειάζεται να ψάξουν.

Οι τελικές τους αξιολογήσεις φαίνεται να περιέχουν στοιχεία αυτής της “δυσκολίας”. Οι νέοι χρήστες και με λιγότερη εμπειρία ήταν οι πιο αυστηροί.

	User 1	User 2	User 3	User 4	User 5	User 6	AVG per Q
Q1	5	5	4	4	5	5	4,666666666
Q2	1	1	2	2	1	2	1,5
Q3	5	5	4	5	5	4	4,666666666
Q4	1	1	1	1	1	1	1
Q5	4	4	5	4	5	5	4,5
Q6	1	1	1	1	1	1	1
Q7	5	5	5	4	4	4	4,5
Q8	1	2	2	1	1	1	1,333333333
Q9	5	5	5	4	5	4	4,666666666
Q10	1	1	2	1	1	1	1,166666666
Sum	39	38	35	35	39	36	
SUS Score	97,5	95	87,5	87,5	97,5	90	
Average	92,5						

Η γενική εικόνα από τις αξιολογήσεις, δείχνει ότι το σύστημά μας, πατάει σε πολύ καλές βάσεις. Νέοι χρήστες, αναγκάζονται να είναι πιο επιφυλακτικοί με τις κινήσεις τους, αλλά σχεδόν πάντα τα βήματα που ακολουθούν είναι σωστά. Οι πιο έμπειροι, γνωρίζουν πού να ψάξουν.

Οι διορθώσεις που πρέπει να γίνουν, είναι κυρίως προσθήκες μικρής έκτρα πληροφορίας, όπως:

- Λεζάντα κάτω από κουμπιά
- Άλλα χρώματα σε μικρές γραμματοσειρές
- Εναλλακτική μορφή ημερομηνιών
- Ξεχωριστό αφιέρωμα στη γραμματεία
- Καλύτερη και πιο ευαναγνώστη παρουσίαση των πλαισίων στην σύνταξη mail.