

ΕΡΓΑΣΙΑ 1

Ομαδική Εργασία στο μάθημα *Επικοινωνία Ανθρώπου Μηχανής* με στόχο την
ευρετική αξιολόγηση του ιστοχώρου του **Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών
Αθηνών - ΟΑΣΑ** (<http://www.oasa.gr/>).



ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ αθηνών

Μία πόλη. Ένα δίκτυο.

Γιαμπουόνκα-Κανελλάκος Κάρολος
1115201600030

Σόφι Αδαμαντία
1115201600158

Χουσιάδα Ευαγγελία
1115201600200

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

Προβλήματα Χρηστικότητας Ιστοχώρου ΟΑΣΑ στην Αρχική Σελίδα 3

1.1	Εισαγωγή	3
1.2	Πρόβλημα I	5
1.3	Πρόβλημα II	6
1.4	Πρόβλημα III	7
1.5	Πρόβλημα IV	8
1.6	Πρόβλημα V	9

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

Γενικότερα Προβλήματα Χρηστικότητας Ιστοχώρου ΟΑΣΑ και Αντιστοίχιση στις Αρχές του Nielsen 10

2.1	Εισαγωγή	10
2.2	Προβλήματα και Αρχές του Nielsen	12

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

Τρόποι Βελτίωσης της Χρηστικότητας στα Προβλήματα που Παρατηρήθηκαν στον Ιστοχώρο 16

3.1	Τρόποι Βελτίωσης Χρηστικότητας Προβλημάτων της Αρχικής Σελίδας	16
3.2	Τρόποι Βελτίωσης Χρηστικότητας στα Γενικότερα Προβλήματα	19

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

Προβλήματα Χρηστικότητας Ιστοχώρου ΟΑΣΑ στην Αρχική Σελίδα

Στόχος Ενότητας
Αναφορά και Καταγραφή Προβλημάτων Χρηστικότητας στην Αρχική Σελίδα του Ιστοχώρου ΟΑΣΑ με Τεκμηρίωση

Πρώτη Εικόνα Ιστοχώρου:

- Ο ιστοχώρος ΟΑΣΑ απευθύνεται στο ευρύτερο κοινό, επιβάτες όλων των ηλικιών που χρησιμοποιούν τα μέσα μαζικής μεταφοράς στην Αθήνα για την μετακίνηση τους στην πρωτεύουσα.
- Η αρχική σελίδα του ιστοχώρου, η πρώτη επαφή του χρήστη με τον χώρο αυτό δεν τον διευκολύνει να βρει αυτό που αναζητά, το οποίο κατά κύριο λόγο αφορά τους τρόπους μετακίνησης από μία αφετηρία σε έναν προορισμό. Πέρα της μετακίνησης σημαντική είναι η οποιαδήποτε γνώση που μπορεί να λάβει και σχετίζεται άμεσα με αυτήν, λόγου χάρη λεωφορεία που εξυπηρετούν την περιοχή στην οποία βρίσκεται, απεργίες στα μέσα και πολλά άλλα.
- Γενικότερα, ο ιστοχώρος περιέχει αρκετές πληροφορίες, όχι εύκολα κατανοητές και δυσεύρετες, πέρα του γεγονότος ότι παραπέμπει το χρήστη σε άλλους ιστοχώρους, ενώ εκείνος αναμένει ο ίδιος να του προσφέρει την πληροφορία που αναζητά, με αποτέλεσμα να χάνεται και να αποσπάται η προσοχή του από τον στόχο του.

Παρακάτω στην ενότητα αυτή θα αναλυθούν βασικά προβλήματα που αντιμετωπίζει ένας χρήστης, πρώτα στην αρχική σελίδα και στην συνέχεια στον ιστοχώρο γενικότερα, τα οποία προβλήματα θα διατυπωθούν στην επόμενη ενότητα.

Εταιρικό Προφίλ ▼ Δράσεις ▼ Μετακίνηση ▼ Για τον Επιβάτη ▼ Εισιτήρια - Κάρτες ▼ ΑμεΑ ▼ Νέα ▼ Προκηρύξεις ▼ Επικοινωνία ▼

Αρχικά, παρατηρούμε πως το μενού/μπάρα που θα αντικρίσει κάποιος κατά την είσοδο του στο site δίνει προτεραιότητα σε πληροφοριακές ενότητες άσχετες με το στόχο που θέλει να πετύχει ο μέσος χρήστης.

Οι πρώτες ενότητες θα έπρεπε να είναι σχετικές με την μετακίνηση, τα δρομολόγια, τα εισιτήρια, κτλ. αφού ο περισσότερος κόσμος θα μπει στο site για να ενημερωθεί πάνω σε αυτά τα θέματα. Παρατηρούμε ωστόσο πως οι πρώτες ενότητες είναι σχετικές με την εταιρεία και το οργανισμό του ΟΑΣΑ, καθώς και τις δράσεις του. Το ίδιο μοτίβο ακολουθεί όλη η αρχική σελίδα παραθέτοντας σε σημεία που κεντρίζουν το ενδιαφέρον δελτία τύπου και νέα του ΟΑΣΑ, για τα οποία όμως δε νοιάζονται οι περισσότεροι χρήστες.

Η σχεδίαση της αρχικής σελίδας και οι επιλογές που έχουν παρθεί για την ταξινόμηση της είναι σίγουρα λανθασμένες. Δεν ακολουθεί την αρχή της “Ευελιξίας και αποδοτικότητας στο χρήστη”, αφού ένας χρήστης άπειρος θα δυσκολευτεί αρκετά στο να βρει τα μενού που χρειάζεται και το site δεν τον καθοδηγεί αποτελεσματικά όπως θα έπρεπε.

The screenshot shows the website of the Athens Metro (OASA). The header includes the OASA logo and navigation links. The main content area features a large banner for the ATH. ENA CARD and TICKET, a QR code for the OASA Telematics App, and a list of news items under 'Τελευταία Νέα'. The right sidebar contains various service links and advertisements.

Η αρχική σελίδα περιλαμβάνει πολλές πληροφορίες και οι διάφορες ενότητες που περιέχονται είναι συνωστισμένες. Βασική εξυπηρέτηση παρέχει στον χρήστη το μενού το οποίο κρύβεται λόγω μεγέθους, ακόμη και επιλογών σχεδιασμού της μπάρας και λόγω των παραπάνω πληροφοριών που του αποσπούν την προσοχή του.

Η όλη εικόνα που αντικρίζει τον αποπροσανατολίζει από τον στόχο του και μπορεί ακόμη να τον κάνει να φύγει από τον ιστοχώρο μετά από μερικά δευτερόλεπτα αναζήτησης και απόσπασης της προσοχής του.

Οι διάφορες σχεδιαστικές επιλογές στην αρχική ιστοσελίδα, πυκνογραμμένο κείμενο στα νέα, περιττή πληροφορία και παραπλανητικά γραφικά κατά κύριο λόγο στο δεξί τμήμα της σελίδας προκαλούν σύγχυση στον χρήστη.

Από άποψη μινιμαλισμού και σχεδίασης, ελεύθερης περιήγησης και ευελιξίας στον ιστοχώρο, καθώς και παρουσίαση πληροφορίας με δυσνόητο τρόπο, η αρχική σελίδα καθιστά πολύ δύσκολη την εξυπηρέτηση των χρηστών στους οποίους απευθύνεται.



εικονίδια για επιστροφή στην αρχική σελίδα:

1.



2.

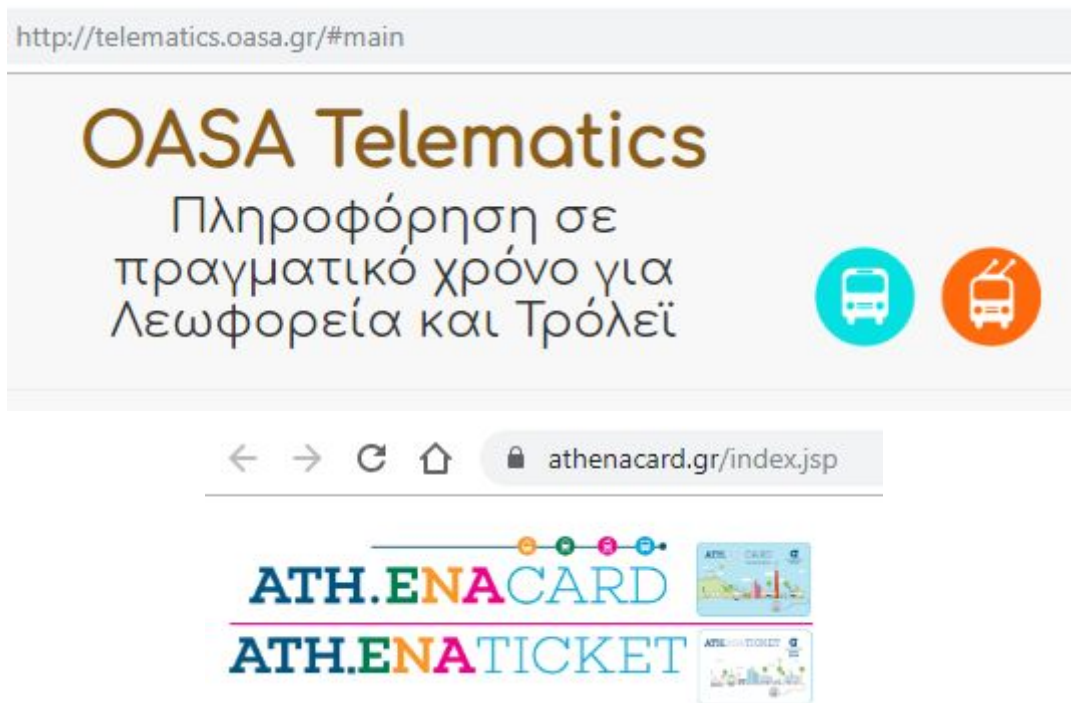


Ο χρήστης καθώς περιηγείται στις διάφορες ιστοσελίδες του ιστοχώρου μπορεί να επιλέξει τα δύο παραπάνω εικονίδια προκειμένου να επιστρέψει στην αρχική σελίδα.

Σαφώς το **εικονίδιο 2**, παραπέμπει πιο εύκολα στην διαδικασία αυτή, ωστόσο βρίσκεται σε λάθος σημείο, διότι είναι στα δεξιά της σελίδας και σε μικρό μέγεθος με αποτέλεσμα ο χρήστης να δυσκολευτεί να το παρατηρήσει. Η θέση του είναι αρνητική καθώς είναι συνήθεια, άγραφος κανόνας, να τοποθετείται στα αριστερά όπου στατιστικά το μάτι του χρήστη πέφτει εκεί πιο συχνά.

Εδώ έρχεται και το **εικονίδιο 1**., το οποίο σωστά είναι τοποθετημένο στα αριστερά της σελίδας, αλλά πολύ μικρό ποσοστό των χρηστών θα καταλάβει ότι εξυπηρετεί την επιστροφή στην αρχική σελίδα.

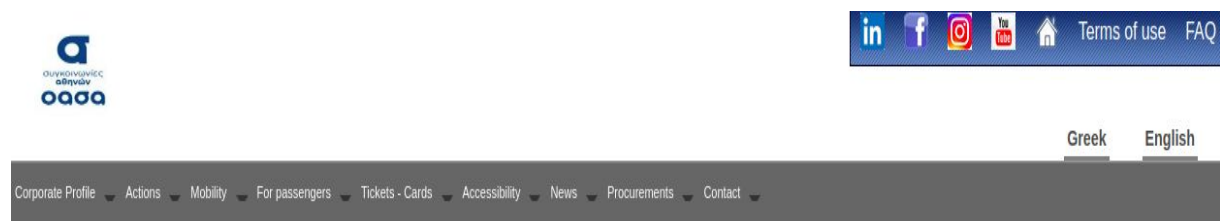
Ο λόγος που αναφέρεται αυτό το πρόβλημα είναι καθώς, μεν η δομή του ιστοχώρου δεν έχει μεγάλο βάθος, ως δενδρική, και η έλλειψη του breadcrumb trail είναι αρκετά φανερή και θα διευκόλυνε τον χρήστη στην μετακίνηση μεταξύ ιστοσελίδων. Θα πρέπει ο ιστοχώρος να παρέχει ελευθερία στην πλοήγηση του χρήστη και όχι ο browser, με τα βελάκια για την μετακίνηση.



Ένα εξίσου σημαντικό πρόβλημα με τα προηγούμενα είναι οι συνεχείς ανακατευθύνσεις σε διαφορετικά site όταν ο χρήστης επιλέγει κάποιο μενού. Επιλέγεις τις πληροφορίες για τα εισιτήρια και σε πάει στο ανεξάρτητο site *athenacard.gr*, επιλέγεις πληροφορίες για δρομολόγια και σε πάει στο micro-site του *telematics*, ενώ αν ψάχνεις πληροφορίες για το λιμάνι ή το αεροδρόμιο θα σου ανοίξει τη σελίδα του *google maps* με τη διαδρομή που θες, στην οποία διαδρομή μάλιστα δε σε βάζει να επιλέξεις σημείο εκκίνησης αλλά ξεκινάει από το κέντρο της Αθήνας.

Μια ιστοσελίδα είναι προτιμότερο να σου εμφανίζει τα αποτελέσματα που ψάχνεις μέσα στην ίδια. Οι πληροφορίες για τα δρομολόγια και τις τιμές των εισιτηρίων έπρεπε να είναι διαθέσιμες απευθείας από το site του *oasa*, ενώ αφού επέλεξαν για τη χρήση χάρτη τα *google maps*, μπορούσαν να κάνουν *embed* το χάρτη στο ίδιο το *oasa.gr* μέσω του API της *google*, τακτική που ακολουθεί πλέον και η πιο απλοϊκή επιχείρηση στο site της.

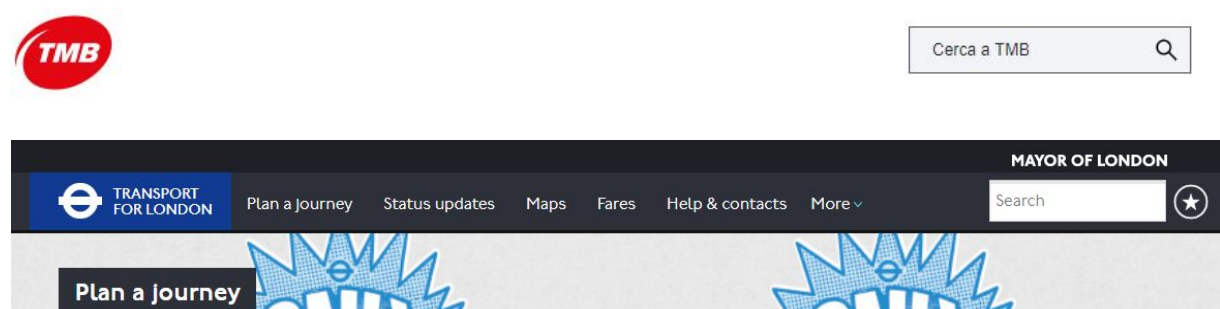
Μεταφερόμενος σε μια νέα σελίδα, ο χρήστης δεν έχει τρόπο για άλλη μια φορά να επιστρέψει πίσω, παρά μόνο μέσω του *browser*, ενώ κάποιος άπειρος με το διαδίκτυο “χάνεται” αφού πρέπει ξαφνικά να εξοικειωθεί με την καινούργια σελίδα για να περιηγηθεί στα μενού της και να λάβει την πληροφορία που θα έπρεπε να είχε ήδη λάβει από το τελευταίο του *click*.



Σε πρώτη όψη φαίνεται η ιστοσελίδα να μην έχει κάποια λειτουργία αναζήτησης. Εν μέρει είναι αληθές αυτό, ωστόσο υπάρχει αναζήτηση για δρομολόγια και βέλτιστες αλλά είναι δυσεύρετη και βρίσκεται στο micro-site telematics.oasa.gr.

Η λειτουργία της αναζήτησης είναι πολύ σημαντική για το χρήστη, αφού γράφοντας λίγες λέξεις κλειδιά μπορεί να πάει αμέσως στη σελίδα/μενού που τον ενδιαφέρει, χωρίς να χρειάζεται να ψάχνει ένα-ένα τα μενού και να περιπλανιέται σε λάθος σελίδες μέχρι να βρει την πληροφορία που ψάχνει. Για παράδειγμα ο χρήστης μπορεί να θέλει να αναζητήσει ποιες γραμμές εξυπηρετούν την περιοχή του, κάποια βέλτιστη διαδρομή για το ταξίδι του, ή ακόμα και να αναζητήσει πληροφορίες, όπως αν υπάρχει κάποια απεργία τις ερχόμενες μέρες ή αν έχει τροποποιηθεί κάποια διαδρομή λόγω έργων.

Η έλλειψη αναζήτησης παραβιάζει τον κανόνα χρηστικότητας “Βοήθεια και τεκμηρίωση”.



(Παραδείγματα αναζήτησης στα αντίστοιχα site της Βαρκελώνης και του Λονδίνου)

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

Γενικότερα Προβλήματα Χρηστικότητας Ιστοχώρου ΟΑΣΑ και Αντιστοίχιση στις Αρχές του Nielsen

Στόχος Ενότητας
Αναφορά και Καταγραφή Γενικών Προβλημάτων Χρηστικότητας στον Ιστοχώρο ΟΑΣΑ με Τεκμηρίωση και Αντιστοίχιση στις Αρχές του Nielsen που Παραβιάζονται

Γενική Εικόνα Ιστοχώρου:

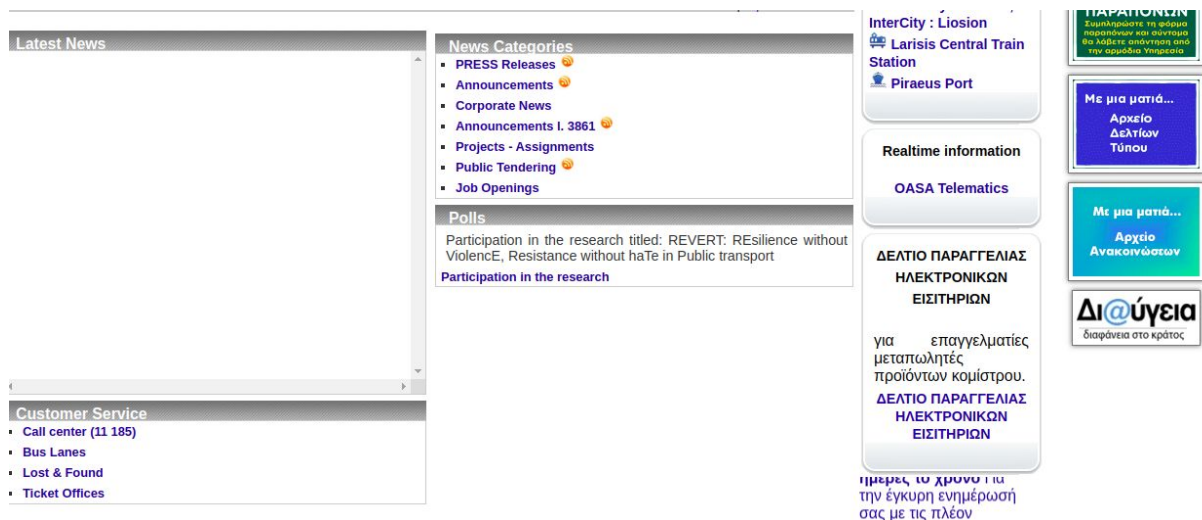
- Ο Ιστοχώρος ΟΑΣΑ συγκεντρώνει πολλές πληροφορίες αρκετά δυσνόητες και δυσεύρετες. Ο χρήστης μετά την πρώτη του επαφή με τον ιστοχώρο, που λανθασμένα ή όχι, αλλά και που θα χρειαστεί αρκετό χρόνο, θα τον οδηγήσει στις διάφορες ιστοσελίδες που περιλαμβάνει και όπου είτε θα βρεθεί σε λάθος σελίδα είτε στην σωστή, αλλά και εκεί πάλι θα πρέπει να ψάξει για την πληροφορία που αναζητά.
- Τα προβλήματα στις διάφορες ιστοσελίδες του ιστοχώρου είναι πολλά. Αρκετά πολύ φανερά, και που δυσκολεύουν τον χρήστη στην πλοήγηση και εύρεση της πληροφορίας που ψάχνει, και άλλα πολύ λεπτομερή, που αργά ή γρήγορα θα τα παρατηρήσει ο χρήστης και θα καταλάβει ότι βρίσκεται σε δύσκολη κατάσταση.
- Τα παραπάνω προβλήματα πρόκειται να ερμηνευτούν βάσει των κανόνων του Nielsen που παραβιάζουν
- Φυσικά τα προβλήματα που αναφέρονται στην πρώτη ενότητα, που σχετίζονται δηλαδή με την αρχική σελίδα, και αυτά συμπεριλαμβάνονται στην ενότητα αυτή, τα γενικότερα προβλήματα στον ιστοχώρο, αφού η αρχική σελίδα είναι και αυτή μία από τις ιστοσελίδες του.

Ακολουθεί αναφορά των προβλημάτων που παρατηρήθηκαν στις διάφορες ιστοσελίδες του ιστοχώρου και των αρχών του Nielsen που παραβιάζουν. Στην επόμενη ενότητα θα σημειωθούν τρόποι βελτίωσης χρηστικότητας των προβλημάτων αυτών και της αρχικής σελίδας, προκειμένου να τηρούνται μεν τους κανόνες και δε να μπορέσει να εξυπηρετηθεί ο χρήστης αποτελεσματικά.

2.2 Προβλήματα και Αρχές του Nielsen

1. Λείπουν πολλές πληροφορίες από την σελίδα του oasa στην αγγλική γλώσσα, τόσο στην αρχική σελίδα όσο και σε αρκετές άλλες ιστοσελίδες του ιστοχώρου, ενώ ταυτόχρονα δεν είναι πλήρως μεταφρασμένη η σελίδα και εμφανίζονται πολλές πληροφορίες στα ελληνικά. Έτσι είναι πολύ δύσκολη έως και αδύνατη η περιήγηση στη σελίδα αλλά και η εύρεση πληροφοριών από κάποιον ξένο που δε γνωρίζει Ελληνικά.

Η αρχή που παραβιάζεται στην περίπτωση αυτή είναι η “Συνέπεια και χρήση προτύπων”, αφού δεν υπάρχει συνέπεια στα μενού, την ορολογία, και αρκετά άλλα θέματα, μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής σελίδας.



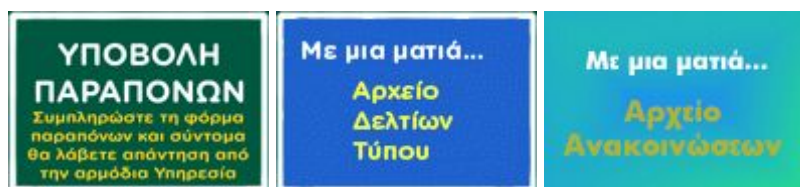
2. Στην αρχική σελίδα χρησιμοποιείται *scrolled text*, κείμενο που “ανεβαίνει” στη σελίδα μέχρι να χαθεί και να ξαναεμφανιστεί πάλι από το κάτω μέρος της σελίδας, για πληροφόρηση.

Παραβιάζεται η αρχή “Ομοιότητα μεταξύ συστήματος και πραγματικότητας”, καθώς η πληροφορία δεν παρουσιάζεται με απλό, φυσικό και κατανοητό τρόπο. Επίσης παραβιάζεται η αρχή “Συνέπεια και χρήση προτύπων”, διότι η κινούμενη εικόνα δεν ακολουθεί την συνέπεια των σελίδων, “αναδύεται” από το κάτω μέρος την οθόνης με κατεύθυνση προς τα πάνω και η αρχή “Μινιμαλιστική εικαστική σχεδίαση”, εφόσον προσθέτει επιπλέον πληροφορία και η όψη δεν είναι όμορφη.

κεντρο 11185 - 7 μερες την εβδομάδα/ 365 ημερες το χρόνο
Για την έγκυρη ενημέρωσή σας με τις πλέον πρόσφατες πληροφορίες, για λειτουργικές μεταβολές στο δίκτυο Αστικής συγκοινωνίας, δρομολόγια Αστικών Συγκοινωνιών ή/και υποβολή τηλεφωνικών παραπόνων, παρακαλούμε καλέστε με αστική χρέωση από σταθερό τηλέφωνο ή τις χρεώσεις του τηλεπικοινωνιακού σας παρόχου από κινητό τηλέφωνο, στο πληροφοριακό κέντρο του ΟΑΣΑ 11185. Από κινητό τηλέφωνο ή το εξωτερικό υποδείξτε

3. Στα δεξιά της αρχικής σελίδας υπάρχουν γραφικά/εικόνες που “αναβοσβήνουν” με έντονα χρώματα αποσπώντας την προσοχή του χρήστη και μπορούν ακόμη και να επιδρούν στην όραση του.

Παραβιάζεται η αρχή “Μινιμαλιστική εικαστική σχεδίαση”, διότι προσθέτουν επιπλέον πληροφορία, η οποία είναι περιττή και αποπροσανατολίζει τον χρήστη. Επιπλέον, δεν τηρείται ούτε η αρχή “Συνέπεια και χρήση προτύπων”, γιατί δεν ακολουθείται η συνέπεια στην αρχική σελίδες, έντονα χρώματα και διαφορετική δομή πλαισίου.

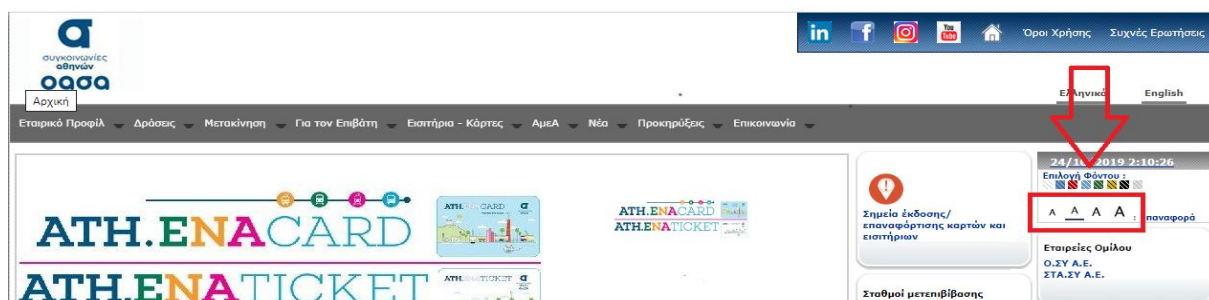


4. Σε μία από τις ιστοσελίδες βρίσκουμε μια φόρμα παραπόνων που μπορεί να συμπληρώσει ο χρήστης και να την αποστείλει στην εταιρεία.

Η φόρμα αυτή παραβιάζει την αρχή “Πρόληψη λαθών” αφού δεν παρέχει κάποιον έλεγχο για την πληροφορία που εισάγει ο χρήστης. Μπορεί δηλαδή κάποιος να δώσει στα στοιχεία γραμμές λεωφορείων που δεν υπάρχουν, αριθμούς για όνομα, συμβολοσειρές για τηλέφωνο, κτλ.

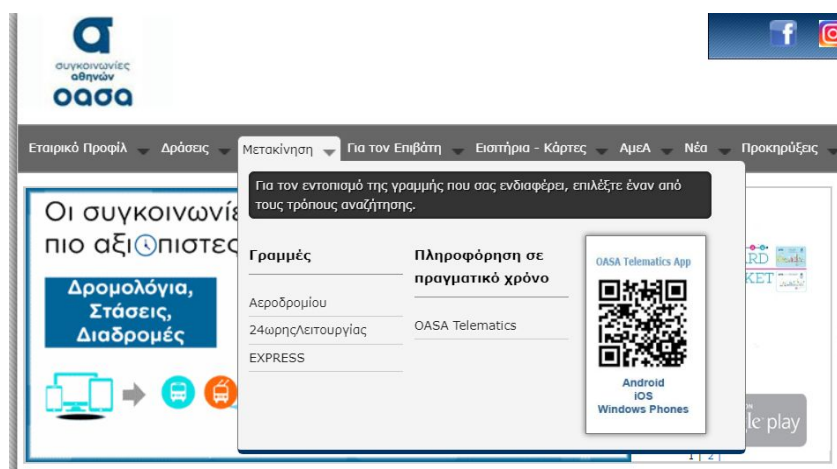
5. Το κείμενο, γενικότερα στις ιστοσελίδες του ιστοχώρου και, στην αρχική σελίδα εμφανίζεται με μικρή γραμματοσειρά και είναι δυσανάγνωστο αλλά και μακροσκελές. Άτομα που έχουν θέματα με την όραση καθώς και ηλικιωμένοι θα δυσκολευτούν πολύ για να διαβάσουν κάτι και ίσως να μην το καταφέρουν και ποτέ. Δίνεται η δυνατότητα μεγέθυνσης της γραμματοσειράς, την οποία βέβαια επιλογή, τα άτομα που θα την χρειαστούν δεν πρόκειται να την δουν ποτέ.

Παραβιάζεται η αρχή “Ευελιξία και αποδοτικότητα στην χρήση”, καθώς δεν καθοδηγείται αποτελεσματικά ο άπειρος χρήστης.



6. Στον ιστοχώρο γενικά η ορολογία η οποία χρησιμοποιείται δεν είναι εύκολα κατανοητή από τον απλό χρήστη, λόγου χάρη “πληροφόρηση σε πραγματικό χρόνο”, “OASA telematics” και άλλα, με αποτέλεσμα να του προκαλεί σύγχυση και εν τέλει να μην βρει αυτό που αναζητά αφού δεν καταλαβαίνει τι του παρουσιάζεται. Ξοδεύει χρόνο έτσι χωρίς να ενημερωθεί για αυτό που ψάχνει, το οποίο αρκετές φορές πολλοί χρήστες είναι σε κάποια βιασύνη.

Παραβιάζεται η αρχή “Ευελιξία και και αποδοτικότητα στην χρήση”, διότι ο χρήστης δυσκολεύεται να πλοηγηθεί στον ιστοχώρο.



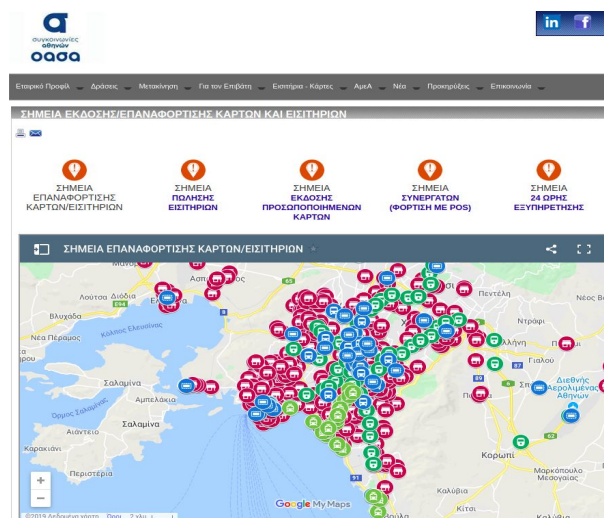
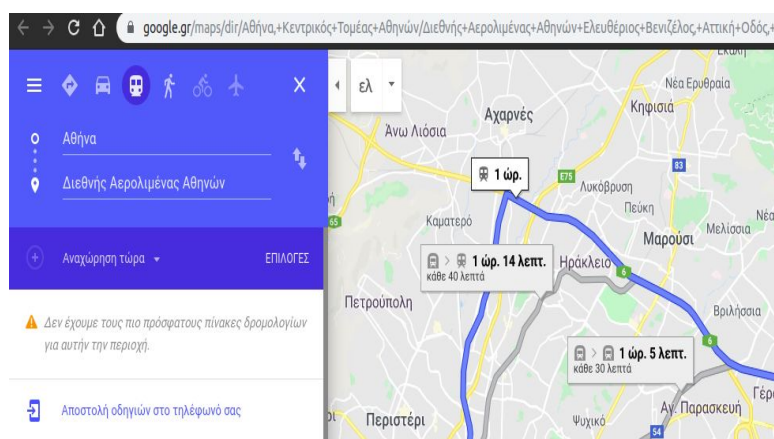
7. Όταν φορτώνει η αρχική σελίδα θα παρατηρήσει κάποιος ότι είναι πολύ φορτωμένη με εικόνες και γραφικά που αργούν να “κατέβουν” και να εμφανιστούν.

Ειδικά το slideshow που εμπεριέχεται στην αρχική σελίδα, πέρα από το μεγάλο φόρτο που δημιουργεί στον δίαυλο επικοινωνίας μεταξύ εξυπηρετητή και πελάτη, τραβάει και την προσοχή πάνω του και είναι ενοχλητικό για το χρήστη. Περιέχει αρκετές εικόνες που εναλλάσσονται γρήγορα με αποτέλεσμα να μην προλαβαίνουν όλοι οι χρήστες να διαβάσουν το περιεχόμενο των εικόνων, ενώ πολλές από τις εικόνες έχουν πληροφορίες για τις οποίες δεν ενδιαφέρεται ο χρήστης, όπως για παράδειγμα πληροφορίες για θεατρική παράσταση.

Παραβιάζεται η αρχή της “Μινιμαλιστικής και εικαστικής σχεδίασης”, αφού γραφικά όπως το slideshow που ασχημαίνουν τη σελίδα και την κάνουν δύσκολη στη χρήση, η αρχή της “Συνέπειας και χρήσης προτύπων” αφού δεν υπάρχει συνέπεια μεταξύ των σελίδων και των γραφικών/εικόνων σε κάθε σελίδα, ενώ παραβιάζεται και η “Ομοιότητα μεταξύ συστήματος και πραγματικότητας” αφού οι πληροφορίες παρουσιάζονται με τρόπο δύσκολο και δυσνόητο για το χρήστη, χωρίς κάποια λογική σειρά.

8. Γενικά γίνονται πολλές παραπομπές σε άλλους ιστοχώρους για διάφορες πληροφορίες. Σχετικά με την τοποθεσία και την χρήση χαρτών υπάρχει μία ασυνέπεια μεταξύ δύο ενοτήτων στην αρχική σελίδα, “Σημεία έκδοσης/επαναφόρτισης καρτών και εισιτηρίων” και “Σταθμοί μετεπιβίβασης”, όπου στην πρώτη οι χάρτες παρουσιάζονται στον ιστοχώρο ΟΑΣΑ, ενώ στην δεύτερη η πληροφορία παρουσιάζεται μέσω των χαρτών της Google.

Παραβιάζεται οι αρχές “Συνέπεια και χρήση προτύπων” και “Μινιμαλιστική εικαστική σχεδίαση”.



9. Η χρήση του ιστοχώρου είναι δύσκολη και δυστυχώς απουσιάζουν τρόποι βοήθειας για τον χρήστη. Υπάρχουν ελάχιστες συχνές ερωτήσεις, οι οποίες δεν είναι αρκετά κατατοπιστικές με επιπλέον παράθεση ενός αρχείου .pdf με τέτοιου είδους ερωτήσεις. Λείπει επεξήγηση κάποιων βασικών λειτουργιών, ώστε να καθοδηγηθεί ο χρήστης στον ιστοχώρο, καθώς οι ερωτήσεις δεν απευθύνονται στην λειτουργικότητα του.

Η αρχή “Βοήθεια και τεκμηρίωση” παραβιάζεται και ο χρήστης αφήνεται αβοήθητος.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

Τρόποι Βελτίωσης της Χρηστικότητας στα Προβλήματα που Παρατηρήθηκαν στον Ιστοχώρο

Αφού αναφερθήκαμε σε τόσα προβλήματα, οφείλουμε να αναφέρουμε και κάποιους τρόπους να αντιμετωπιστούν αυτά. Κάποιες βελτιώσεις για τον ιστοχώρο, σχετικές με την χρηστικότητα του, για να γίνει πιο φιλικό το περιβάλλον για το χρήστη αλλά και πιο κατανοητό και εύκολο στη χρήση.

Θα αναφερθούμε στους τρόπους βελτίωσης χρηστικότητας των προβλημάτων πρώτα της αρχικής σελίδας και στην επόμενη ενότητα γενικά στις υπόλοιπες ιστοσελίδες του ιστοχώρου.

Αρχικά ας αναφερθούμε στην αρχική σελίδα. Η πρώτη βελτίωση της χρηστικότητας του site που θα μπορούσε να εφαρμοστεί είναι **η αλλαγή της γραμμής του μενού που συναντά ο χρήστης στην αρχική σελίδα**. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, ο μέσος χρήστης ενδιαφέρεται κυρίως για τους τρόπους μετακίνησης στην πόλη, τα δρομολόγια των διάφορων ΜΜΜ, το κόστος των εισιτηρίων κτλ. Θα ήταν ορθό, λοιπόν, να αλλάξει η σειρά των ενότητων, με τις ενότητες “Μετακίνηση” και “Για τον Επιβάτη” ή και “Εισιτήρια – Κάρτες” να τοποθετούνται στην αρχή και να ακολουθούν οι ενότητες “Εταιρικό Προφίλ” και “Δράσεις”. Με αυτό τον τρόπο, ο χρήστης κατευθύνεται στο στόχο του άμεσα, χωρίς να αποπροσανατολίζεται από αυτόν.

Επίσης, θα μπορούσε να αυξηθεί το μέγεθος της γραμματοσειράς και γενικότερα του μενού (ή και να αλλάξουν τα χρώματα), γεγονός το οποίο θα βελτιώσει τη χρηστικότητα για όλους τους χρήστες, αλλά ιδιαίτερα για όσους έχουν προβλήματα όρασης.

Ένα άλλο πρόβλημα που πρέπει, επίσης, να επιλυθεί **είναι η απουσία της λειτουργίας αναζήτησης στην αρχική σελίδα**. Είναι αναγκαίο η λειτουργία αυτή να βρίσκεται σε κεντρικό σημείο του ιστοτόπου και όχι σε ένα micro-site, όπως το telematics.oasa.gr, έτσι ώστε ο χρήστης να πετυχαίνει το στόχο του.

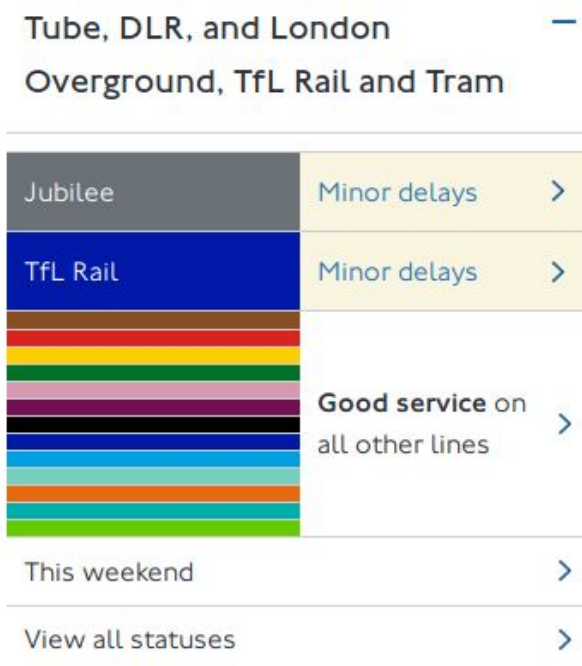
Για παράδειγμα, θα μπορούσε να τοποθετηθεί μια απλή μπάρα αναζήτησης/search bar στην αριστερή πάνω δεξιά γωνία, όπως συνηθίζεται, που διευκολύνει τον χρήστη στην εύρεση μιας συγκεκριμένης πληροφορίας.

Επιπλέον, καθώς ένα σημαντικό ποσοστό των χρηστών επισκέπτεται τον ιστοχώρο του oasa για να βρει τη βέλτιστη διαδρομή για τον προορισμό του, κρίνεται απαραίτητο να εισαχθεί ένας planner στην αρχική σελίδα, ο οποίος θα προσφέρει διάφορες επιλογές στο χρήστη, όπως η επιλογή του επιθυμητού μέσου μεταφοράς, η προσβασιμότητα για άτομα με κινητικά προβλήματα κτλ.

Μια άλλη βελτίωση είναι η **αφαίρεση της περιττής πληροφορίας που βρίσκεται στην αρχική σελίδα και η απλοποίηση της αρχικής σελίδας**. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με διάφορους τρόπους.

Για παράδειγμα, μπορούν να αφαιρεθούν οι γραφικές εικόνες στα δεξιά της σελίδας, καθώς περιέχουν πληροφορία που δεν ενδιαφέρει το μέσο χρήστη και του αποσπούν την προσοχή με τα έντονα χρώματά τους. Μπορεί να αφαιρεθεί και το κινούμενο κείμενο στο κάτω μέρος της σελίδας, καθώς η πληροφορία υπάρχει ήδη στην ενότητα 'Εξυπηρέτηση Κοινού', ή μπορεί να αντικατασταθεί με μία απλή εικόνα που θα ταιριάζει με την αισθητική της σελίδας.

Επιπλέον, η ενότητα 'Τελευταία Νέα' μπορεί να μετατραπεί σε μια ενότητα τύπου *status report* όπου ο χρήστης μπορεί να ενημερωθεί σε πραγματικό χρόνο για οποιεσδήποτε τροποποιήσεις σε δρομολόγια. Έτσι αποφεύγεται η σύγχυση που προκαλεί στο χρήστη το πυκνογραμμένο κείμενο.



(Παράδειγμα από Transport for London)

Επίσης, θα διευκόλυνε τους χρήστες η **καλύτερη τοποθέτηση και παρουσίαση της επιλογής επιστροφή στην αρχική σελίδα**, στα αριστερά, ώστε κάθε φορά να επιστρέφει στην αρχική σελίδα χωρίς βοήθεια από τις δυνατότητες του browser.

Τέλος, η **παραπομπή σε άλλους ιστοχώρους θα μπορούσε να περιοριστεί** και ο ίδιος ο ιστοχώρος ΟΑΣΑ να παρέχει τις πληροφορίες που αναζητά ο χρήστης και είναι ο λόγος που χρησιμοποιεί τον χώρο αυτό.

Ας δούμε και κάποιες βελτιώσεις χρηστικότητας στα γενικά προβλήματα του ιστοχώρου.

Για να διευκολυνθεί η μετακίνηση του χρήστη στον ιστοχώρο, θα ήταν χρήσιμη η τεχνική **breadcrumb trail**, η οποία παρέχει ελευθερία στην πλοήγηση του χρήστη.

Επίσης, μπορεί να **αλλάξει η σειρά των εικονιδίων πάνω δεξιά**, τοποθετώντας αριστερά το εικονίδιο που επιστρέφει στην αρχική σελίδα, έτσι ώστε ο χρήστης να καταφέρει να το παρατηρήσει όσο πλοηγείται στις διάφορες σελίδες.



Εξίσου σημαντικό ζήτημα είναι να **εμπλουτιστεί η αγγλική σελίδα του oasa.gr** και να επικαιροποιηθεί με όλα τα δεδομένα της ελληνικής. Στην παρούσα κατάσταση λείπουν αρκετές πληροφορίες, αλλά και αρκετές μεταφράσεις. Εμείς θέλουμε το site να μπορεί να χρησιμοποιηθεί εξίσου εύκολα από χρήστες που δε γνωρίζουν την ελληνική γλώσσα.

Επιπλέον, θα βοηθούσε αρκετά αν **άλλαζαν κάποιες από τις ορολογίες** που χρησιμοποιείται στα διάφορα μενού. Φράσεις όπως “**ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο**” που χρησιμοποιείται για την τηλεματική δεν εξηγούν με απλοϊκό τρόπο στο χρήστη το περιεχόμενο του μενού και γίνεται δύσκολη η περιήγηση στο site.

Χρησιμοποιώντας απλές και καθημερινές λέξεις/φράσεις, η εμπειρία χρήσης γίνεται πολύ πιο εύκολη ακόμα και για έναν άπειρο επισκέπτη της σελίδας και μειώνεται δραματικά ο χρόνος που θα χρειαστεί για να βρει την πληροφορία που αναζητά.

Τέλος, σημαντική είναι ο εμπλουτισμός της ενότητας “Συχνές ερωτήσεις” με ερωτήσεις που αφορούν την λειτουργικότητα του ιστοχώρου. Για καθαρότητα, να δημιουργηθεί μία σχετική υποενότητα. Όσο καλά σχεδιασμένος και να είναι ο ιστοχώρος, η ύπαρξη βοήθειας είναι πάντα αναγκαία και απαραίτητη.

Με τις παραπάνω προτάσεις για βελτίωση της χρηστικότητας του ιστοχώρου ΟΑΣΑ, η ευρετική αξιολόγησή του έφτασε στο τέλος της.