



Μελέτη Ευχρηστίας Ομάδας [8]

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ 2023

Ενεργά μέλη ομάδας [5]:

[Στάμογλου Θεοδώρα iis22144]

[Πετρίδου Γεωργιάνα ics23143]

[Κυριάκου Κωνσταντίνα iis23140]

[Μάλκα Ανθή-Μαρία ics23096]

[Νικολάου Βερονίκη Βάια iis23032]

Υπεύθυνοι καθηγητές:

Ταμπούρης Ευθύμιος

Μάστορας Θεόδωρος

Συναίνεση: Η ομάδα συμφωνεί να χρησιμοποιηθούν τα περιεχόμενα της εργασίας για τη βελτίωση του gov.gr με την αποστολή τους στο αρμόδιο Υπουργείο ή σε σχετική αναφορά (ανώνυμα)

Επιτελική Σύνοψη

Σύμφωνα με την αξιολόγηση της ευχρηστίας του ιστότοπου gov.gr, παρατηρούνται ορισμένες προκλήσεις που επηρεάζουν την εμπειρία του χρήστη. Αυτές οι δυσκολίες αφορούν τον τρόπο παρουσίασης των υπηρεσιών, τους επιπλέον χρόνους εύρεσης της ζητούμενης πληροφορίας όπως και τις ανομοιομορφίες σε διάφορες συσκευές. Επιπλέον, η δυσκολία στον εντοπισμό απαραίτητων εργαλείων, καθώς και οι περιορισμοί στην πολυγλωσσία, αναδύονται

ως παράγοντες που μειώνουν την ποιότητα της πλοήγησης. Παρόλα αυτά, ο ιστότοπος κρίνεται αρκετά ενημερωμένος και με πολλές δυνατότητες. Για τον λόγο αυτό, η αντιμετώπιση των προκλήσεων θα συμβάλει στη βελτίωση της ικανοποίησης του χρήστη και την ενίσχυση της συνολικής αποδοτικότητας του ιστότοπου.

Πληροφορίες Συστημάτων Αξιολόγησης

Μέλος Α: [Θεοδώρα Στάμογλου]

- Επεξεργαστής: Huawei Kirin 980 (Huawei mate 20 pro)
- Λειτουργικό σύστημα: Android 12.0.0
- Browser: Chrome
- Ταχύτητα σύνδεσης στο Internet: 100mbps

Μέλος Β: [Πετρίδου Γεωργιάνα]

- Επεξεργαστής: Apple M1 (Macbook Pro)
- Λειτουργικό σύστημα: macOS Ventura 13.5.1
- Browser: Safari
- Ταχύτητα σύνδεσης στο Internet: 100mbps

Μέλος Γ: [Κυριάκου Κωνσταντίνα]

- Επεξεργαστής: Exynos 9611(Galaxy Tab s6 Lite)
- Λειτουργικό σύστημα: Android 13
- Browser: Chrome
- Ταχύτητα σύνδεσης στο Internet: 100mbps

Μέλος Δ: [Μάλκα Ανθή-Μαρία]

- Επεξεργαστής: AMD Ryzen 7 5700U with Radeon Graphics 1.80 GHz (HP Envy-Laptop)
- Λειτουργικό σύστημα: Microsoft Windows 11 Pro
- Browser: Microsoft Edge
- Ταχύτητα σύνδεσης στο Internet: 100mbps

Μέλος Ε: [Νικολάου Βερονίκη Βάια]

- Επεξεργαστής: A15 Bionic (Iphone)
- Λειτουργικό σύστημα: iOS 17.0.3
- Browser: Safari
- Ταχύτητα σύνδεσης στο Internet: 9.8mbps

Διαδικασία Αξιολόγησης

α/α	Αρχή Nielsen
1	Ορατότητα κατάστασης συστήματος (visibility of system status)
2	Αντιστοίχιση συστήματος με πραγματικό κόσμο (match between system and the real world)
3	Έλεγχος (συστήματος από) χρήστη και ελευθερία (user control and freedom)
4	Συνέπεια και πρότυπα (consistency and standards)
5	Πρόληψη σφάλματος (error prevention)
6	Αναγνώριση αντί ανάκλησης (recognition rather than recall)
7	Ευελιξία και αποτελεσματικότητα χρήσης (flexibility and efficiency of use)
8	Καλαίσθητη και μινιμαλιστική σχεδίαση (aesthetic and minimalistic design)
9	Βοήθεια στους χρήστες για την αναγνώριση, διάγνωση και επαναφορά από σφάλματα (Help users recognize, diagnose and recover from errors)
10	Βοήθεια και τεκμηρίωση (help and documentation)

	Ταξινόμηση σημαντικότητας (usability problem severity) κατά Nielsen:
0	Δεν αποτελεί πρόβλημα (false alarm).
1	Κοσμητικό (cosmetic) πρόβλημα.
2	Μικρής σημασίας (minor) πρόβλημα. Χαμηλή προτεραιότητα.
3	Μεσαίας σημασίας (medium) πρόβλημα. Μεσαία προτεραιότητα.
4	Μεγάλης σημασίας (major) πρόβλημα. Υψηλή προτεραιότητα.
5	Καταστροφικό πρόβλημα (usability catastrophe). Αν δεν διορθωθεί, το σύστημα να μη δημοσιευτεί.

Η διαδικασία αξιολόγησης των ιστοσελίδων έγινε αρχικά με βάση τους παρακάτω ελέγχους:

- Πλοήγηση στην σελίδα της εκπαίδευσης και συγκεκριμένα με βάση την περσόνα μας (στα ελληνικά/αγγλικά) .

- Πλοήγηση αρχικής σελίδας, εκτίμηση χρόνου φόρτωσης και μεγέθους αυτής.
- Δυνατότητα οπισθοχώρησης/επιστροφής σε προηγούμενη σελίδα.
- Προσπάθεια αναζήτησης λέξεων (π.χ μετάθεση, εκπαίδευση).
- Κατέβασμα αρχείων από “χρήσιμα links”.

Σενάρια:

- 1) Υποβολή αίτησης μετάθεσης για να μετάθεση από την περιοχή της Ροδόπης σε σχολεία της περιοχής της Χαλκιδικής.
- 2) Υποβολή αίτησης μετάθεσης στα πειραματικά σχολεία.
- 3) Υποβολή αίτησης μετάθεσης για ξενόγλωσσούς καθηγητές

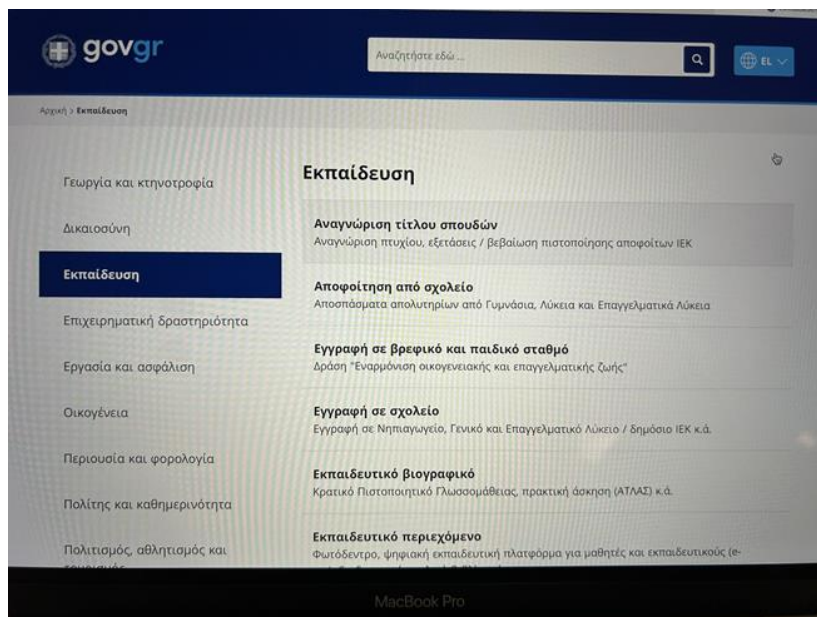
Αποτελέσματα Αξιολόγησης

A.A	Περιγραφή Προβλήματος	Παρα- βίαση Αρχής/ Αρχών	Βαθμός σημαντι- κότητας (1-5)	Προτεινόμενη σχεδίαση	Εικόνα/ Link	Μέλος
1	Έπειτα από επιλογή μιας κατηγορίας υπηρεσιών, η παρουσίαση των υπολοίπων στο πλάι της σελίδας με πολύ μεγάλα γράμματα και κοντά στο κέντρο, παρεκκλίνει την προσοχή του χρήστη από τον επιδιωκόμενο στόχο πλοήγησης.	7, 8	2	Από την στιγμή που επιλέγεται η υπηρεσία, οι υπόλοιπες είτε να παραλείπονται, είτε να είναι γραμμένες σε μικρότερη γραμματοσειρά.	1	B
2	Ο εντωπισμός του συνδέσμου για την υποβολή αιτήσεων, φαίνεται να ξεπερνά τον απαιτούμενο χρόνο, καθώς παρουσιάζεται στον χρήστη ένα μαζικό πλήθος από διάφορους εσωτερικούς ιστοσυνδέσμους.	1	4	Θα ήταν προτιμότερο να ταξινομηθούν οι σύνδεσμοι ανά κατηγορίες.	2	A,B,Γ,Δ,E
3	Εντός της κατηγορίας της εκπαίδευσης, παρατηρείται	2,7	3	Να χωριστούν σε κατηγορίες ατομικού		Δ,E

	η συμπερίληψη τόσο της προσωπικής όσο και της επαγγελματικής χρήσης.			και επαγγελματικού τομέα.		
4	Το εργαλείο "ΜΑΘΕΤΕ το gov.gr" είναι δύσκολο να ενσωματωθεί, καθώς δεν τοποθετείται σε έναν εμφανή χώρο εντός της δομής της ιστοσελίδας.	4, 5	2	Να τοποθετηθεί σε ένα πιο ευδιάκριτο σημείο.	3	E
5	Κατά τη διαδικασία αναζήτησης μέσω Tablet και κινητού τηλεφώνου, διαπιστώνεται η απουσία δυνατότητας επιλογής φίλτρου, αναφορικά με τις υπηρεσίες (όλες, για τον πολίτη, για επιχειρήσεις), όπως παρέχεται στον υπολογιστή.	4	2	Να υπάρχει η επιλογή σε κινητά τηλέφωνα και Tablet.	4α,β,γ	Γ
6	Παρατηρείται πως σε περίπτωση ύπαρξης κενού χαρακτήρα μετά το τελευταίο γράμμα μιας λέξης που αναζητεί ο χρήστης (π.χ. "Εκπαίδευση" ή "Εκπαίδευση "), υπάρχει μείωση του αριθμού των αποτελεσμάτων.	4,5	4	Να εμφανίζεται ο ίδιος αριθμός αποτελεσμάτων ανεξαιρέτως των μη εκτυπώσιμων χαρακτήρων (space, tab, enter).	5	B
7	Εντοπίζεται μια χρονική καθυστέρηση στην φόρτωση της ιστοσελίδας όταν γίνεται μετάβαση από την ελληνική στην αγγλική γλώσσα.	3	1	Γρηγορότερη μετάβαση		A,E
8	Έπειτα από χρήση του συστήματος στα αγγλικά, γίνεται αντιληπτό ότι κατά υποβολή αίτησης για μετάθεση, τα "useful links" παρουσιάζουν το περιεχόμενό τους στην	2,4	5	Να προστεθούν links με αρχεία και στην αγγλική γλώσσα.	6	A

	ελληνική γλώσσα αντί για την αγγλική.					
9	Δεν παρέχεται προτεινόμενη λίστα απαντήσεων προτού ο χρήστης εισαγάγει ολοκληρωμένη τη φράση που αναζητεί (κινητά και tablet).	5,6	3	Να εμφανίζεται λίστα αναγνώρισης αντί ανάκλησης.	7	Γ
10.	Όταν αναζητείται μια ορθογραφικά λάθος λέξη , δεν παρέχεται καμία ένδειξη σφάλματος ή πρόταση για διόρθωση.	5	3	Ύπαρξη ορθογραφικού ελέγχου κατά την αναζήτηση.	8	Α,Β,Γ,Δ,Ε
11.	Δύσκολος ο εντοπισμός της μετάθεσης όσον αφορά τα πειραματικά σχολεία.	7	1	Α) Να είναι ευδιάκριτος ο διαχωρισμός πειραματικών και κανονικών σχολείων Β) Να υπάρχει ξεχωριστό link που να εμπεριέχει δυο άλλα link(για πειραματικά και για κανονικά σχολεία).		Δ

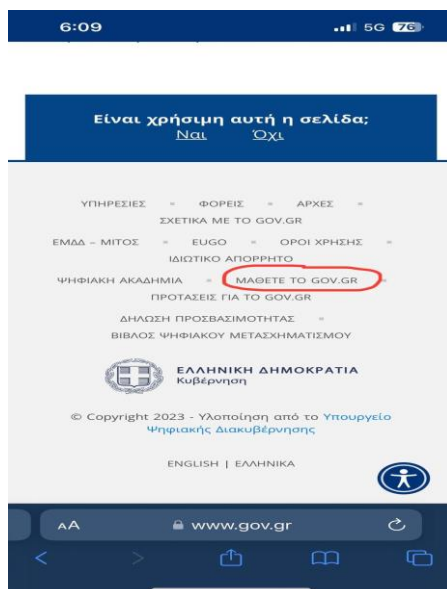
Εικόνα/Link 1.



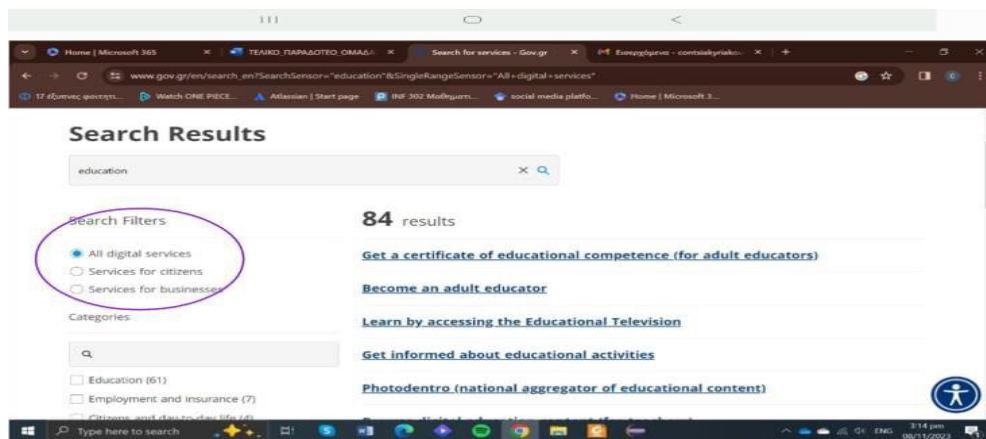
Εικόνα/Link 2.

<https://www.gov.gr/ipiresies/ekpaideuse/epaggelmaties-ekpaideuses>

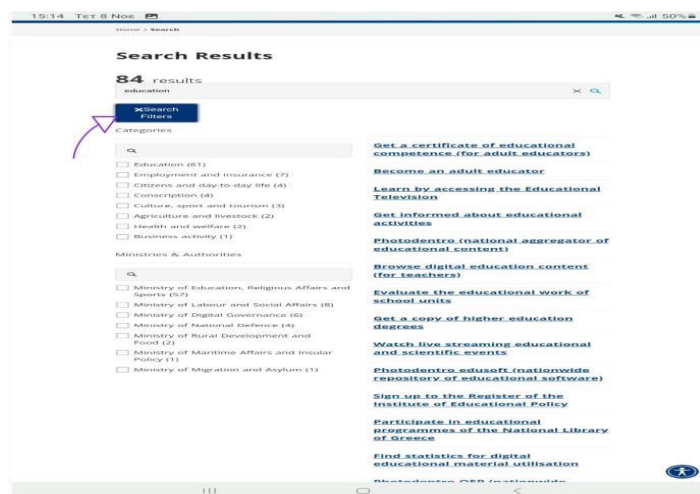
Εικόνα 3.



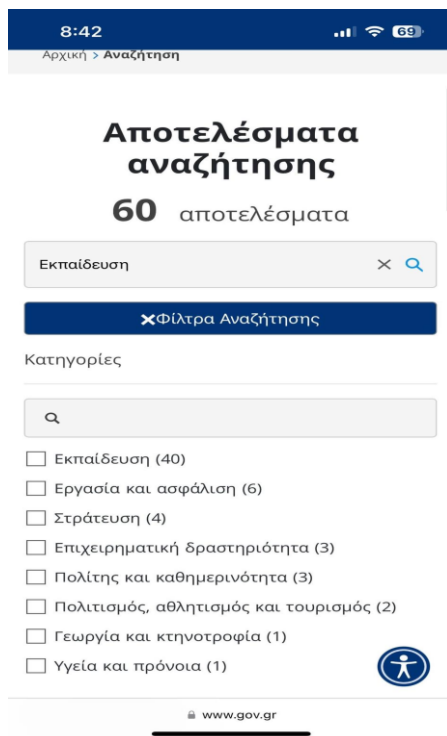
Εικόνα/Link 4a (laptop) .



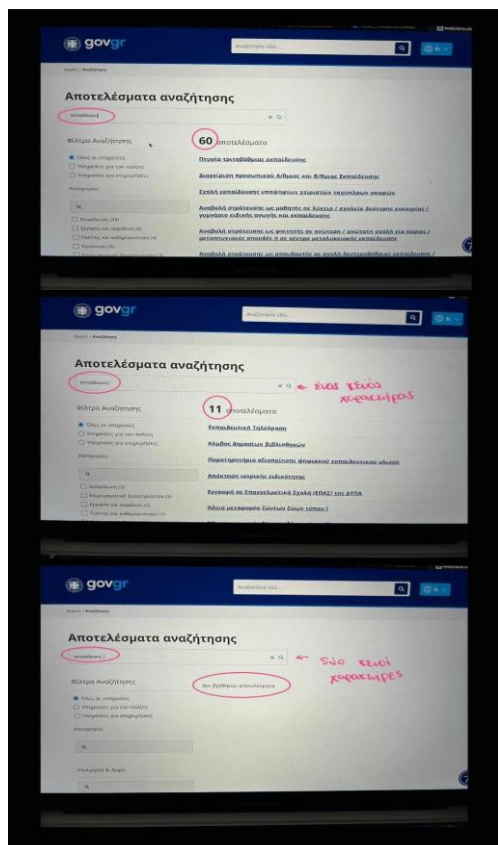
Εικόνα/Link 4β (tablet).



Εικόνα/Link 4γ (κινητό).



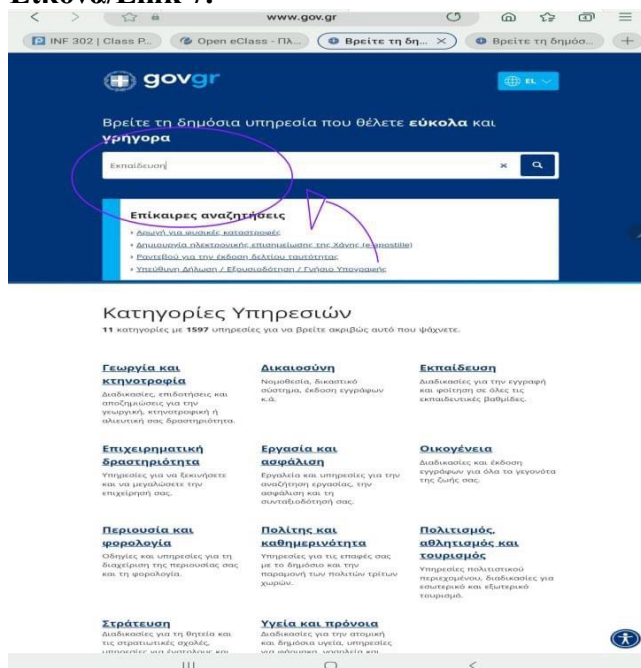
Εικόνα /Link 5.



Εικόνα/Link 6.

<https://www.gov.gr/en/ipiresies/ekpaideuse/epaggelmaties-ekpaideuses/diakheirise-metroou-ekpaideutikon-upobole-aiteseon-metatheseon>

Εικόνα/Link 7.



Κατηγορίες Υπηρεσιών

11 κατηγορίες με 1597 υπηρεσίες για να βρείτε αμεσώς αυτό που ψάχνετε.

Γεωργία και κτηνοτροφία Διαδικασίες, επιδοτήσεις και αποζημιώσεις για την γεωργική, κτηνοτροφική ή αλιευτική σας δραστηριότητα.	Δικαιοσύνη Νομολογία, δικαστικό σύστημα, έκδοση εγγράφων κ.ά.	Εκπαίδευση Διαδικασίες για την εγγραφή και φοίτηση σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες.
Επιχειρηματική δραστηριότητα Υπηρεσίες για να ξεκινήσετε και να μεγάλωνετε την επιχείρησή σας.	Εργασία και ασφάλιση Εργασίες και υπηρεσίες για την αναζήτηση εργασίας, την ασφάλισή και τη συνταξιοδότησή σας.	Οικογένεια Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για όλα τα γεγονότα της ζωής σας.
Περιουσία και φρονολογία Οφέλη και υπηρεσίες για τη διαχείριση της περιουσίας σας και τη φρονολογία.	Πολίτης και καθημερινότητα Υπηρεσίες για τις επαφές σας με το δημόσιο και την παραμονή των πολιτών τρίτων χωρών.	Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός Υπηρεσίες πολιτιστικού περιεχομένου, διαδικασίες για εισιτήρια και εξωτερικό τουρισμό.
Στρατεύση Διαδικασίες για τη θητεία και τις στρατιωτικές σχολές, υπηρεσίες και συντάξεις κ.α.	Υγεία και πρόνοια Διαδικασίες για την απασχόληση και δημόσια υγεία, υπηρεσίες και συντάξεις κ.α.	

Εικόνα/Link 8.



Αποτελέσματα αναζήτησης

22 αποτελέσματα

Επαίδευση

Περίληψη
Αναζήτηση

Πτυχία τριτοβάθμιας εκπαίδευσης

Πιστοποίηση εκπαιδευτών ενηλίκων

Αναβολή στράτευσης ως σπουδαστής σε σχολή δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης / εσπερινό λύκειο / μεταλυκειακό έτος / ΙΕΚ / τάξη μαθητείας ΕΠΑΛ ή ΣΕΚ

Αναγγελία έναρξης επαγγελματος εκπαιδευτή υποψήφιων οδηγών με άδεια από κράτος μέλος της ΕΕ

Παύση άσκησης επαγγελματος μηχανικού

Επιλογή στελεχών ΔΙΕΚ

Φωτόδεντρο LOR (πανελλήνιο αποθετήριο μαθησιακών αντικειμένων)

Βεβαίωση πιστοποίησης μεταλυκειακού έτους-τάξη μαθητείας ΕΠΑΛ

Εγγραφή σε Επαγγελματική Σχολή (ΕΠΑΣ) της ΔΥΠΔ

Ανάκληση αίτησης παύσης επαγγελματος μηχανικού

Χορήγηση διπλωμάτων - πτυχίων ΙΕΚ

Διαχείριση επιταγών κατάρτισης

Ψηφιακό απολυτήριο Γυμνασίου / Λυκείου

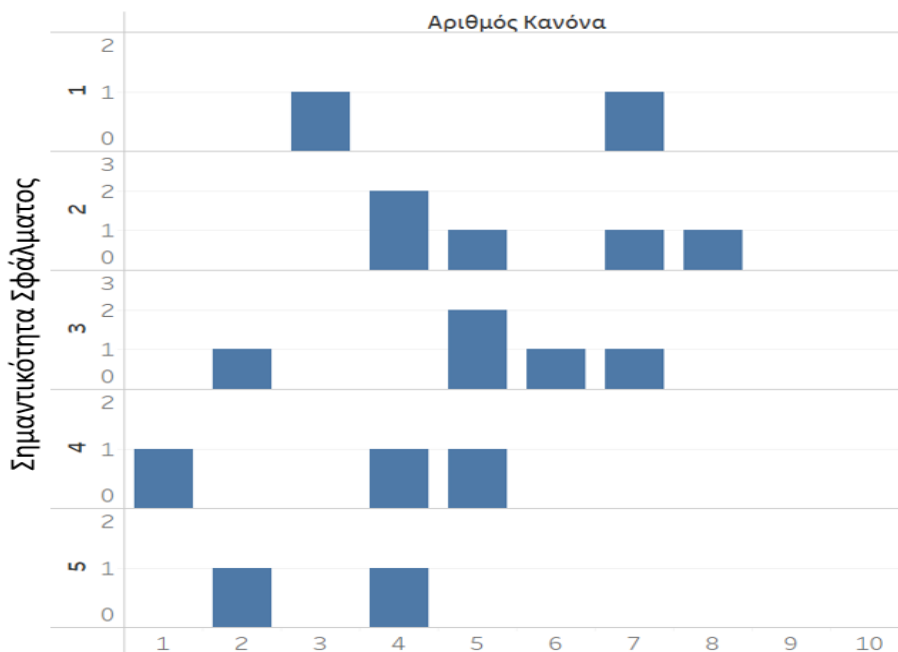
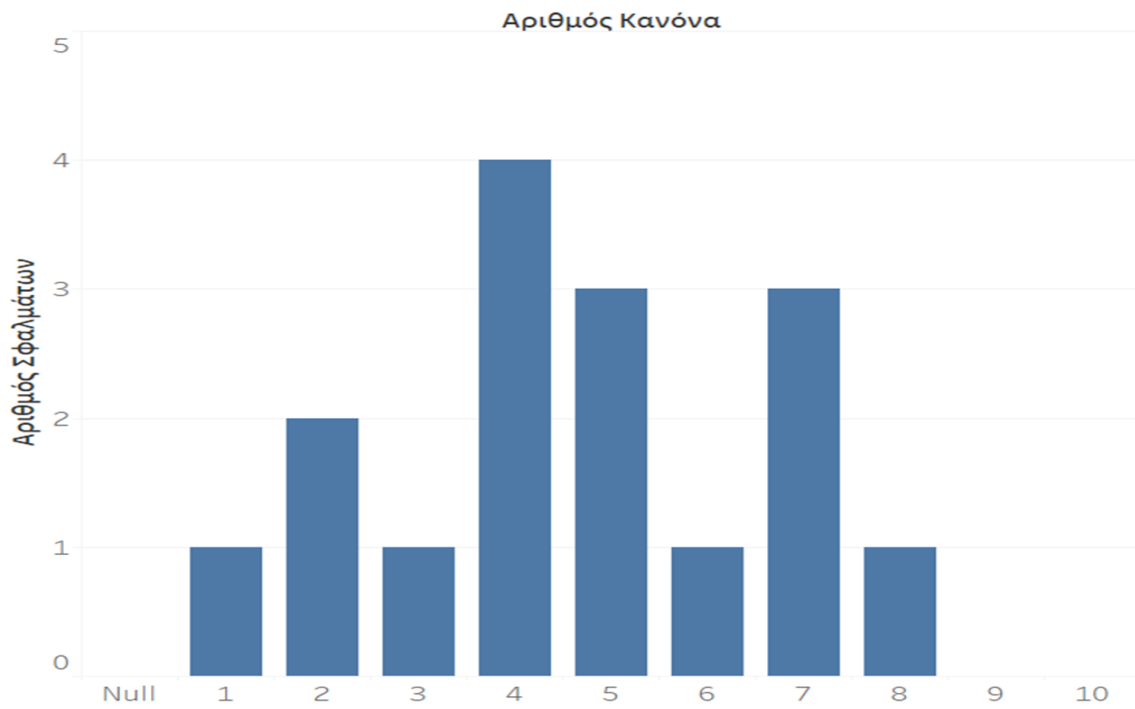
Αίτηση επανεξέτασης για απόκτηση άδειας ναυαγοσώστη



Έλεγχος Ευχρηστίας

Αριθμός κανόνα	Αριθμός σφαλμάτων	Σημαντικότητα σφάλματος					Μέση σημαντικότητα
		1	2	3	4	5	
1	1				1		4,00
2	2			1		1	4,00
3	1	1					1,00
4	4		2		1	1	3,25
5	3		1	2	1		4,00
6	1			1			3,00
7	3	1	1	1			2,00
8	1		1				2,00
9	0						0,00
10	0						0,00
Σύνολο	16	2	5	5	3	2	3,06

Γραφήματα:



Παράρτημα Α: Ομαδική αυτό-αξιολόγηση

Αυτο-αξιολόγηση εργασίας:

Βαθμός εργασίας ως προς την προσπάθεια (1-10): 10

Βαθμός εργασίας ως προς το τελικό αποτέλεσμα (1-10): 9-10

Τελικός βαθμός της ομαδικής εργασίας σας (1-10): 9-10

Η ομαδική μας εργασία θεωρούμε ότι αξίζει να αξιολογηθεί με έναν καλό βαθμό, διότι αποκάλυψε πρακτικά προβλήματα και επικαιροποίησε την ανάγκη βελτίωσης του gov.gr. Η συνεργασία μας, μας επέτρεψε να αντιμετωπίσουμε προκλήσεις αποτελεσματικά, με κάθε μέλος να συμπληρώνει διαφορετικά την δυναμική της ομάδας. Επομένως, η ενεργός συμμετοχή και η συνεχής επικοινωνία συνέβαλαν στον ομαλό ρυθμό εργασίας. Εν κατακλείδι, αναδείχτηκαν ουσιαστικές πτυχές για τη βελτίωση της εμπειρίας του χρήστη και τη δημιουργία πιο χρήσιμων και προσιτών υπηρεσιών.

Συγκριτική συνεισφορά κάθε μέλους στο τελικό αποτέλεσμα:

Ονοματεπώνυμο	Συνεισφορά (%)
Στάμογλου Θεοδώρα	20%
Γεωργιάνα Πετρίδου	20%
Κυριάκου Κωνσταντίνα	20%
Μάλκα Ανθή-Μαρία	20%
Νικολάου Βερονίκη - Βάια	20%
Σύνολο	100%

Παράρτημα Β: Λειτουργία Ομάδας και Timesheets

TIMESHEET		
Member	Date	Group Time
A, B, Γ, Δ, Ε	7-11-2023	3h
A, B, Γ, Δ, Ε	15-11-2023	2h
A, B, Γ, Δ, Ε	21-11-2023	3h
A, B, Γ, Δ, Ε	26-11-2023	2h
A, B, Γ, Δ, Ε	28-11-2023	2h
		Total Group Hours
		12h

Ατομικά timesheet

A - Στάμογλου Θεοδώρα

Ημερομηνία	Περιγραφή	Ώρα
12-11-2023	Εντοπισμός σφαλμάτων και περιήγηση στο gov.gr	1 h
15-11-2023	Μορφοποίηση κειμένου σχετικά με τα σφάλματα	1 h
27-11-2023	Προσχέδιο κειμένων επιτελικής σύνοψης και αυτό-αξιολόγησης	1.5 h

B - Πετρίδου Γεωργιάνα

Ημερομηνία	Περιγραφή	Ώρα
9-11-2023	Εντοπισμός σφαλμάτων πάνω στο σενάριο που μας δόθηκε	1h
14-11-2023	Γενική περιήγηση στο gov.gr - εντοπισμός σφαλμάτων	1h
21-11-2023	Επεξεργασία αρχείου Excel	30 min
27-11-2023	Προσχέδιο Αυτό-αξιολόγησης	30 min

Γ - Κυριάκου Κωνσταντίνα

Ημερομηνία	Περιγραφή	Ώρα
8-11-2023	Εντοπισμός σφαλμάτων και περιήγηση στο gov.gr και επεξεργασία των screenshot	1,5h
27-11-2023	Δημιουργία γραφημάτων	30 min

Δ - Μάλκα Ανθή-Μαρία

Ημερομηνία	Περιγραφή	Ώρα
15-11-2023	Εντοπισμός σφαλμάτων και περιήγηση στο gov.gr με βάση το θέμα μας και γενικού τύπου	1.5h
25-11-2023	Μορφοποίηση του εγγράφου και επεξεργασία κειμένων	2h

Ε - Νικολάου Βερονίκη-Βάια

Ημερομηνία	Περιγραφή	Ώρα
15-11-2023	Εντοπισμός σφαλμάτων και περιήγηση του gov.gr με βάση την persona μας. Screenshots και επεξεργασία αυτών.	1,5h
25-11-2023	Μορφοποίηση και ανάρτηση του πίνακα excel στο έγγραφο word.	1h

Total Personal Hours: 11h

Total Hours: 23h