

## 1. Ανάλυση της υπάρχουσας λειτουργίας (Analysis)

### α. Περιγραφή της λειτουργίας υπό μελέτη

Η παρούσα εργασία μελετά τον ιστότοπο του idika.gov για την εύρεση της ημερομηνίας και ώρας προγραμματισμένου ραντεβού σε περιβάλλον κινητής συσκευής. Ως σενάριο έχουμε ότι ένας πολίτης έχει κλείσει ένα ραντεβού μέσω της συγκεκριμένης πλατφόρμας, θυμάται το όνομα του γιατρού, αλλά έχει ξεχάσει την ημερομηνία και ώρα που το έχει προγραμματίσει. Συγκεκριμένα, ο χρήστης στην αρχική οθόνη της πλατφόρμας πρέπει να πατήσει στην επιλογή «Νέο Ραντεβού», το σύστημα τον πηγαίνει στο μενού των ραντεβού. Ο χρήστης επιλέγει «Τα ραντεβού μου», το σύστημα τον μεταφέρει στην οθόνη με τα κλεισμένα ραντεβού και ο χρήστης ψάχνει το όνομα του γιατρού σέρνοντας αριστερά και μετά δεξιά ώστε να δει την ημερομηνία και ώρα που είναι προγραμματισμένο το ραντεβού του.

### β. Περιγραφή της διαδικασίας συλλογής δεδομένων

Για την υλοποίηση της Φάσης 1 ακολουθήθηκε μια δομημένη διαδικασία συλλογής δεδομένων με στόχο τον εντοπισμό προβλημάτων ευχρηστίας στην πλατφόρμα του ΗΔΙΚΑ.

- εύρεση χρηστών

Η επιλογή των συμμετεχόντων πραγματοποιήθηκε στον χώρο του Πανεπιστημίου, κατά τη διάρκεια προγραμματισμένου φροντιστηρίου του μαθήματος. Ως δείγμα αξιοποιήθηκαν συμφοιτητές μας. Πριν την έναρξη της διαδικασίας, δόθηκε σε κάθε συμμετέχοντα μια υπεύθυνη δήλωση συμμόρφωσης με τον GDPR, ώστε να διασφαλιστεί η νομική κάλυψη για την καταγραφή των ενεργειών τους στο κινητό τηλέφωνο, καθώς και τη βιντεοσκόπηση των αντιδράσεών τους μέσω κάμερας φορητού υπολογιστή.

- διαμόρφωση του πειράματος

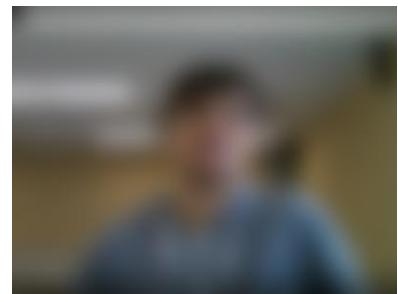
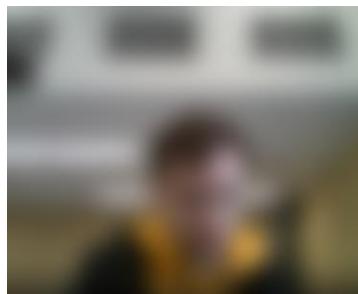
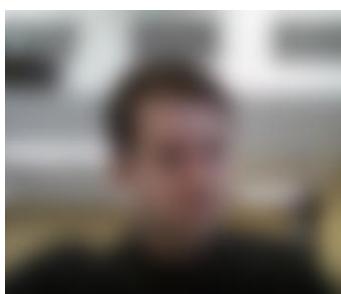
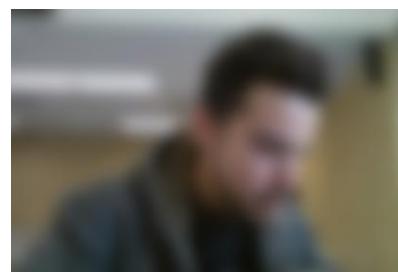
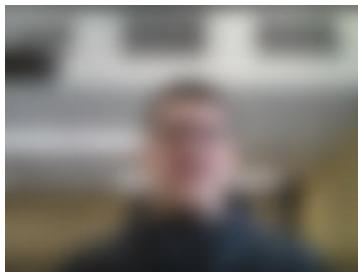
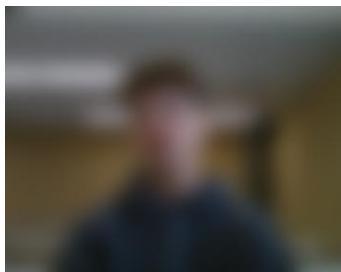
Η διαδικασία ζεκίνησε με τη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου δημογραφικών και ποιοτικών στοιχείων. Οι ερωτήσεις σχεδιάστηκαν στρατηγικά ώστε να αναλύσουν: (α) την ηλικιακή ομάδα, καθώς οι διαφορές στην εξοικείωση με υπολογιστικά συστήματα επηρεάζουν την αλληλεπίδραση και (β) τη συχνότητα χρήσης κινητού και ψηφιακών υπηρεσιών (π.χ. gov.gr, συστήματα κρατήσεων), προκειμένου να διαπιστωθεί το επίπεδο εμπειρίας των χρηστών σε παρόμοια περιβάλλοντα και να εντοπιστούν πιθανές προκαταλήψεις.

Στη συνέχεια, στους χρήστες διαβάστηκαν οδηγίες σχετικά με το σενάριο χρήσης και παραδόθηκαν σε έντυπη μορφή. Επίσης δόθηκε το απαραίτητο ονοματεπώνυμο του ιατρού για τον οποίο έπρεπε να αναζητήσουν τις πληροφορίες του ραντεβού (ημερομηνία και ώρα).

- περιγραφή του τρόπου συλλογής δεδομένων

Η συλλογή των δεδομένων βασίστηκε σε συνδυασμό ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων. Κατά τη χρήση εφαρμόστηκε το πρωτόκολλο think-aloud, όπου οι χρήστες εξέφραζαν δυνατά τις σκέψεις τους. Παράλληλα, έγινε καταγραφή οθόνης για τη μέτρηση ποσοτικών στοιχείων (χρόνος ολοκλήρωσης, πλήθος κλικ/swipes) και βιντεοσκόπηση για την ανάλυση εκφράσεων και αντιδράσεων. Μετά τη χρήση πραγματοποιήθηκε μια σύντομη συνέντευξη με κάθε συμμετέχοντα για την καταγραφή της συνολικής εμπειρίας του.

- τεκμηρίωση της διαδικασίας συλλογής με κατάλληλες φωτογραφίες



- παρουσίαση των ευρημάτων και σημείων που χρήζουν βελτίωσης

Δεδομένου ότι οι περισσότεροι χρήστες δυσκολέυονταν ,αν και μικροί σε ηλικια και με εξοικειωση σε κινητες συσκευες και υπολογιστικα συστήματα λόγω της ιδιότητας τους ασυναισθητα δώσαμε μικρές συμβουλές με σκοπό την ολοκλήρωση του task που τους είχε ανατεθεί. Στην επόμενη φάση αποφασίσαμε οι κατευθυντήριες οδηγίες να είναι ακριβώς αυτές που θα αναγράφονται στο χαρτί και να μην υπάρχει περαιτέρω επικοινωνία με τον συμμετέχοντα. Επίσης, ορίσαμε ως ανώτατο όριο στα 5 λεπτά, για την επόμενη φάση του πειραματος