

## 1. Ανάλυση της υπάρχουσας λειτουργίας (Analysis)

### α. Περιγραφή της λειτουργίας υπό μελέτη

Η παρούσα εργασία μελετά τη λειτουργία του ιστότοπου idika.gr σε περιβάλλον κινητής συσκευής, με στόχο την εύρεση της ημερομηνίας και της ώρας ενός προγραμματισμένου ραντεβού. Το σενάριο χρήσης αφορά έναν πολίτη ο οποίος έχει ήδη κλείσει ραντεβού μέσω της συγκεκριμένης πλατφόρμας, θυμάται το όνομα του γιατρού, αλλά έχει ξεχάσει την ημερομηνία και την ώρα κατά τις οποίες έχει προγραμματιστεί το ραντεβού του. Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, ο χρήστης από την αρχική οθόνη της πλατφόρμας επιλέγει την ενότητα «Νέο Ραντεβού», μέσω της οποίας μεταφέρεται στο μενού των ραντεβού. Στη συνέχεια, επιλέγει την επιλογή «Τα ραντεβού μου», η οποία τον οδηγεί στην οθόνη με τα ήδη κλεισμένα ραντεβού. Εκεί, ο χρήστης εντοπίζει το ραντεβού του αναζητώντας το όνομα του γιατρού και πραγματοποιώντας οριζόντια κύλιση (αριστερά και δεξιά), προκειμένου να εμφανιστούν η ημερομηνία και η ώρα του προγραμματισμένου ραντεβού.

### 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 από 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 ξεκίνησε με τη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου δημογραφικών και ποιοτικών στοιχείων από τους συμμετέχοντες. Οι ερωτήσεις σχεδιάστηκαν με στόχο την καταγραφή της ηλικιακής ομάδας, δεδομένου ότι οι διαφορές στην εξοικείωση με υπολογιστικά συστήματα ενδέχεται να επηρεάζουν τον τρόπο αλληλεπίδρασης με την εφαρμογή, καθώς και της συχνότητας χρήσης κινητών συσκευών και ψηφιακών υπηρεσιών, όπως το gov.gr και συστήματα ηλεκτρονικών κρατήσεων. Μέσω των ερωτήσεων αυτών επιδιώχθηκε η εκτίμηση του επιπέδου εμπειρίας των χρηστών σε παρόμοια ψηφιακά περιβάλλοντα και ο εντοπισμός πιθανών προκαταλήψεων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης.

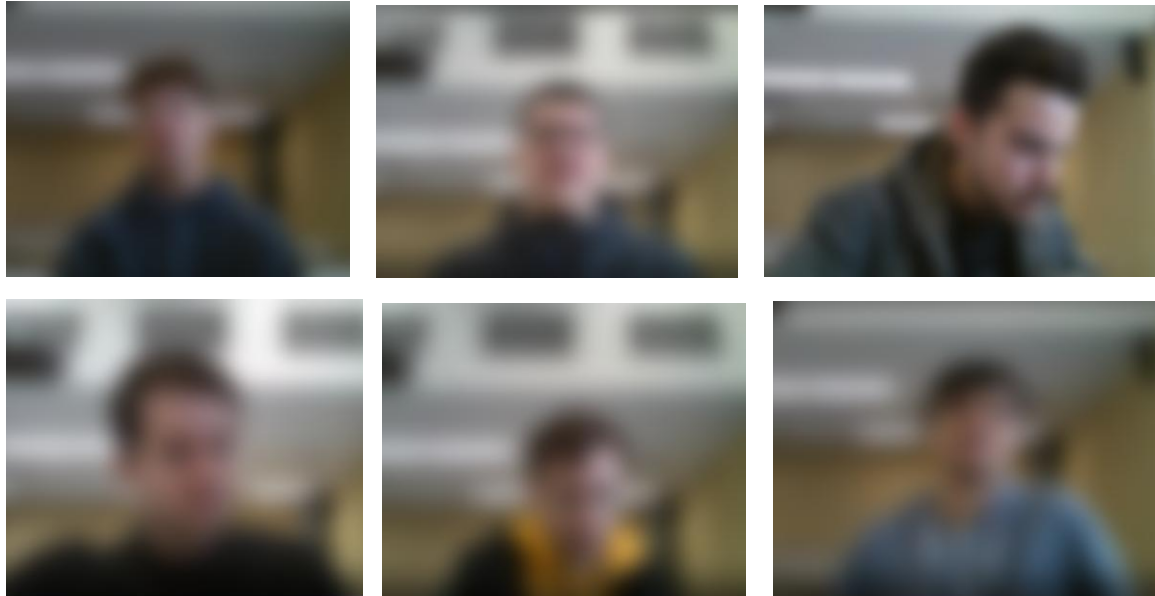
Στη συνέχεια, στους συμμετέχοντες παρουσιάστηκε το σενάριο χρήσης μέσω προφορικών οδηγιών, οι οποίες παραδόθηκαν και σε έντυπη μορφή για λόγους σαφήνειας και συνέπειας. Παράλληλα, τους δόθηκε το απαραίτητο αμκα και ονοματεπώνυμο του ιατρού, βάσει του οποίου έπρεπε να αναζητήσουν τις πληροφορίες του προγραμματισμένου ραντεβού, συγκεκριμένα την ημερομηνία και την 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, στο πλαίσιο του οποίου οι συμμετέχοντες εξέφραζαν προφορικά τις σκέψεις, τις ενέργειες και τις δυσκολίες που αντιμετώπιζαν. Παράλληλα, έγινε καταγραφή οθόνης προκειμένου να συλλεχθούν ποσοτικά δεδομένα, όπως ο χρόνος ολοκλήρωσης της

διαδικασίας και το πλήθος των κλικ. Επιπλέον, έγινε βιντεοσκόπηση των συμμετεχόντων μέσω κάμερας φορητού υπολογιστή, ώστε να καταγραφούν οι εκφράσεις και οι αντιδράσεις τους κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασης. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας χρήσης, πραγματοποιήθηκε σύντομη συνέντευξη με κάθε συμμετέχοντα, με σκοπό την αποτύπωση της συνολικής εμπειρίας και των εντυπώσεών του από τη χρήση της πλατφόρμας.

- τεκμηρίωση της διαδικασίας συλλογής με κατάλληλες φωτογραφίες



- παρουσίαση των ευρημάτων και σημείων που χρήζουν βελτίωσης

Δυστυχώς, κατά το 6ο πείραμα δεν είχε ενεργοποιηθεί η καταγραφή οθόνης της κινητής συσκευής, με αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η εξαγωγή ποσοτικών αποτελεσμάτων για τις μετρικές αξιολόγησης. Παρ' όλα αυτά, τα συμπεράσματα του πειράματος συμπεριλήφθηκαν στην ανάλυση, βασιζόμενα στις λεκτικές αναφορές και τις εκφράσεις του συμμετέχοντα κατά τη διάρκεια της διαδικασίας.

Στον ακόλουθο πίνακα παρατίθενται οι μετρικές που κρίθηκαν σημαντικές στο πλαίσιο της αξιολόγησης.

| User | Από αρχική οθόνη μέχρι να πατήσει «Νέο ραντεβού» | Από «Τα ραντεβου μου» μέχρι να βρει το ζητούμενο | Scrolls στην οθόνη των ραντεβού | Zoom in- Zoom Out σε όλη την διαδικασία | Clicks σε ολη την διαδικασία | Errors | Πάτησε τυχαία το κουμπί «Νέο ραντεβού» | Βρήκε την ημ/νια και ώρα του ραντεβού; |
|------|--|--|---------------------------------|---|------------------------------|--------|--|--|
| 1    | 3.35 min   | 20 sec   | 11                              | 5                                       | 10                           | 8      | όχι                                    | ναι                                    |
| 2    | 55 sec   | 24 sec   | 19                              | 7                                       | 8                            | 0      | ναι                                    | ναι                                    |
| 3    | ∞  | ∞  | 0                               | 11                                      | 25                           | 11     | όχι                                    | όχι                                    |
| 4    | 1.35 min   | 18sec  | 12                              | 24                                      | 27                           | 23     | όχι                                    | ναι                                    |
| 5    | 1.04 min   | 22 sec   | 5                               | 2                                       | 6                            | 1      | ναι                                    | ναι                                    |

Η ποιοτική ανάλυση των πειραμάτων χρηστικότητας ανέδειξε συστηματικά προβλήματα που επηρέασαν αρνητικά την εμπειρία χρήσης της εφαρμογής, ακόμη και σε χρήστες με εξοικείωση σε κινητές συσκευές και υπολογιστικά συστήματα. Η αρχική οθόνη και το κεντρικό μενού προκάλεσαν έντονη σύγχυση, κυρίως λόγω της πληθώρας και της κακής οργάνωσης του περιεχομένου, καθώς και της αυτόματης προβολής της ενότητας «Άυλη Συνταγογράφηση», η οποία αποπροσανατόλισε τους χρήστες από τον βασικό τους στόχο. Επιπλέον, η περιορισμένη ορατότητα της μπάρας πλοήγησης δεν καθιστούσε άμεσα αντιληπτή την ύπαρξη μενού επιλογών, με αποτέλεσμα οι χρήστες να προβαίνουν σε επαναλαμβανόμενα κλικ, ζουμ και σκρολ προκειμένου να εντοπίσουν τις διαθέσιμες λειτουργίες. Το σημαντικότερο εύρημα αφορά τη λανθασμένη ονοματοδοσία της επιλογής «Νέο Ραντεβού», η οποία αποφεύχθηκε αρχικά από το σύνολο των συμμετεχόντων, καθώς υποδήλωνε αποκλειστικά τη δημιουργία νέου ραντεβού και όχι την προβολή ήδη κλεισμένων. Ως αποτέλεσμα, η πρόσβαση στην επιλογή «Τα ραντεβού μου» πραγματοποιήθηκε κυρίως τυχαία ή ως έσχατη προσπάθεια, γεγονός που προκάλεσε εκφράσεις αμφιβολίας, ανασφάλειας και δυσφορίας. Σε μία περίπτωση κιόλας ο συμμετέχων δεν κατάφερε να ολοκληρώσει τη διαδικασία.

Με βάση τα παραπάνω ευρήματα, καθίσταται αναγκαίος ο ανασχεδιασμός βασικών στοιχείων της εφαρμογής με στόχο τη βελτίωση της ευχρηστίας. Κεντρικό σημείο βελτίωσης αποτελεί η επαναξιολόγηση της ορολογίας και της δομής του μενού, είτε μέσω μετονομασίας της επιλογής «Νέο Ραντεβού» σε έναν πιο περιεκτικό όρο, όπως «Διαχείριση Ραντεβού», είτε μέσω σαφούς διαχωρισμού των λειτουργιών δημιουργίας και προβολής ραντεβού στην αρχική οθόνη. Παράλληλα, προτείνεται η αντικατάσταση της αρχικής σελίδας με ένα γενικό dashboard, το οποίο θα παρέχει άμεση πρόσβαση στις βασικές υπηρεσίες της εφαρμογής. Η ενίσχυση της ορατότητας και της αντιληπτής λειτουργικότητας της πλοήγησης, μέσω μεγέθυνσης της μπάρας επιλογών και χρήσης οπτικών στοιχείων, κρίνεται επίσης απαραίτητη. Τέλος, η υιοθέτηση μιας mobile-first σχεδιαστικής προσέγγισης, με περιορισμό του κειμένου και χρήση καρτών αντί πινάκων που δεν απαιτούν οριζόντιο σκρολ, αναμένεται να βελτιώσει σημαντικά τη συνολική εμπειρία χρήσης.

Παρατήρηση: Δεδομένου ότι οι περισσότεροι χρήστες παρουσίαζαν δυσκολίες, παρά το νεαρό της ηλικίας τους και την εξοικείωσή τους με κινητές συσκευές και υπολογιστικά συστήματα λόγω της ιδιότητάς τους, ασυνείδητα παρείχαμε περιορισμένες λεκτικές υποδείξεις με σκοπό την επιτυχή ολοκλήρωση του ανατεθειμένου task. Στην επόμενη φάση του πειράματος αποφασίστηκε οι κατευθυντήριες οδηγίες να περιοριστούν αποκλειστικά σε όσες αναγράφονταν στο έντυπο, χωρίς περαιτέρω επικοινωνία με τον συμμετέχοντα. Επιπλέον, ορίστηκε ανώτατο χρονικό όριο πέντε λεπτών για την ολοκλήρωση του task.