



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

ΑΡΧΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΠΛΗΘΥΣ

ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ - FAQs

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Δελτία Τύπου

- ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΡΑΣΗΣ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ 2016
- Οικονομικά αποτελέσματα 2016 - Εκσυγχρονισμοί ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Βελτίωση εισπραξιμότητας
- Σχετικά με τις εξελίξεις στο Υποκατάστημα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Αιγάλεω
- Περισσότερα...

Εγκύκλιοι & Γενικά Έγγραφα

- Εφαρμογή των διατάξεων της παρ. 3 του άρθρου 68 του Ν. 4316/2014 σε εργαζόμενους συνταξιούχους λόγω αναπηρίας
- Οι άνδρες ασφαλισμένοι του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ μπορούν να συμπληρώσουν τις 10.000 ημέρες ασφάλισης με αναγνώριση πλασματικών χρόνων του άρθ. 40 του Ν. 3996/2011, προκειμένου να λάβουν μειωμένη σύνταξη εφόσον η αίτηση αναγνώρισης και η αίτηση για σύνταξη έχει υποβληθεί έως την 31/12/2013» - Τροποποίηση οδηγιών.
- Ημερομηνίες οριστικοποίησης αποφάσεων Παροχών Ασθενείας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ έτους 2017
- Ηλεκτρονική υποβολή Αιτήματος για εξέταση από Υγειονομική Επιτροπή ΚΕ.Π.Α.
- Περίοδοι υποβολής Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (Α.Π.Δ.) μισθολογικών περιόδων από 01/2017 έως 12/2017, ΔΧ/2017, ΔΠ/2017
- Μη καταβολή εισφορών Δώρου Χριστουγεννιάτικων οδηγιών τοξί, έτους 2016
- Περισσότερα...

Τελευταία Νέα

- 4η ΤΡΙΜΗΝΙΑΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΡΟΟΔΟΥ έτους 2016 του ΚΕΑΟ
- Χαιρετισμός Διοικητή
- Μηνιαία Στοιχεία Απασχόλησης Απριλίου 2016
- ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΔΩΡΟΣΗΜΟΥ Γ' ΤΕΤΡΑΜΗΝΟΥ 2016

Ενημερώσεις

- Γενικές Πληροφορίες
- ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ 2015-2016
- Θέματα Συντάξεων
- Θέματα Διακρατικής Κοινωνικής Ασφάλισης
- Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)
- Διεύθυνση Προμηθειών και Χημικών Υπηρεσιών / Διαγωνισμοί
- Διεύθυνση Τεχνικής και Στέγασης
- Δημοσιεύσεις Διεύθυνσης Ασφάλισης και Εσόδων
- Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)
- Δημοσιεύσεις Διεύθυνσης Ασφάλισης Παροχών ΟΠΑΔ
- Ασφαλιστικός Οδηγός Εργοδότη
- Οδηγός Ασφαλισμένου
- Άντληση Εντύπων / Εργαλεία
- Δημοσιεύσεις Διεύθυνσης Αναλογιστικών Μελετών και Στατιστικής
- Διεκπεραίωση μέσω ΚΕΠ Διοικητικών Διαδικασιών ΙΚΑ-ΕΤΑΜ
- Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
- Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.)



Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

www.ika.gr

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
προς τους ασφαλισμένους και τους συνεργαζόμενους με το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ φορείς

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Συντάξεις

Γραφεία Κοινωνικής Ασφάλισης ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

ΚΕΑΟ
ΚΕΝΤΡΟ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ

Πρόγραμμα Κατ'Οικον Φροντίδας Συνταξιούχων

Επικοινωνία για Αυτεπάγγελτη Αναζήτηση Πιστοποιητικών

Διαύγεια
διαφάνεια στο κράτος

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

ΚΕΠ

ΕΥΡΕΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΙΣΤΟΧΩΡΟΥ Ι.Κ.Α

ΕΡΓΑΣΙΑ 1

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΑΝΘΡΩΠΟΥ ΜΗΧΑΝΗΣ

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΚΡΙΚΩΝΗΣ

ΚΩΝ\ΝΟΣ ΧΑΤΖΟΠΟΥΛΟΣ

1115201400081

1115201300202

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΩΜΕΝΩΝ

Εισαγωγή

- Τα 5 βασικότερα προβλήματα 2

Αναλυτική Παρουσίαση Προβλημάτων Χρηστικότητας

- Προβλήματα που παραβιάζουν τον κανόνα «Ορατότητα της κατάστασης του συστήματος» και προτάσεις βελτίωσης..... 4
- Προβλήματα που παραβιάζουν τον κανόνα «Ομοιότητα μεταξύ συστήματος & πραγματικότητας» και προτάσεις βελτίωσης..... 5
- Προβλήματα που παραβιάζουν τον κανόνα «Έλεγχος και ελευθερία χρήστη και προτάσεις βελτίωσης»..... 6
- Προβλήματα που παραβιάζουν τον κανόνα «Συνέπεια και χρήση προτύπων» και προτάσεις βελτίωσης..... 7
- Προβλήματα που παραβιάζουν τον κανόνα «Πρόληψη λαθών» και προτάσεις βελτίωσης..... 8
- Προβλήματα που παραβιάζουν τον κανόνα «Αναγνώριση παρά επανάκτηση» και προτάσεις βελτίωσης..... 10
- Προβλήματα που παραβιάζουν τον κανόνα «Ευελιξία κι αποδοτικότητα στη χρήση» και προτάσεις βελτίωσης..... 10
- Προβλήματα που παραβιάζουν τον κανόνα «Μινιμαλιστική εικαστική σχεδίαση» και προτάσεις βελτίωσης..... 11
- Προβλήματα που παραβιάζουν τον κανόνα «Βοήθεια στους χρήστες για την αναγνώριση, διάγνωση και διόρθωση λαθών» και προτάσεις βελτίωσης..... 12
- Προβλήματα που παραβιάζουν τον κανόνα «Βοήθεια και τεκμηρίωση» και προτάσεις βελτίωσης..... 13

Ο ιστότοπος του ΙΚΑ (<http://www.ika.gr>) απευθύνεται σε ασφαλισμένους πολίτες / συνταξιούχους, εργοδότες, οφειλέτες, πιστοποιημένους φορείς και άλλες ειδικές κατηγορίες ατόμων. Προσφέρει ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ενημερώνει το κοινό του για ότι έχει να κάνει με τις παροχές του δημόσιου οργανισμού ΙΚΑ. (πχ Δελτία τύπου, εγκύκλιους, Θέματα ασφάλισης-συνταξιοδότησης κ.τ.λ.)

Τα **5 ΒΑΣΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ** του ιστοχώρου είναι:

Δυσκολία εισαγωγής στην αρχική

Υπάρχουν 2 αρχικές σελίδες. Η είσοδος στην **κύρια αρχική σελίδα** γίνεται μέσω μιας **εισαγωγικής σελίδας** η οποία καθιστά δύσκολη την πλοήγηση γιατί απαιτεί και εξαναγκάζει το χρήστη για ένα παραπάνω βήμα. Ο χρήστης για να εισέλθει θα πρέπει να πατήσει το σύνδεσμο «**είσοδος**», ο οποίος δεν είναι σε εμφανές σημείο, με αποτέλεσμα κάποιος που εισέρχεται για πρώτη φορά να του είναι δύσκολο να το εντοπίσει.

Αδυναμία κατανόησης περιεχομένου

Στην εισαγωγική σελίδα η **περιγραφή του ιστοχώρου-οργανισμού** βρίσκεται με πολύ μικρά-θολα γράμματα σε μορφή banner-εικόνας, δίνει την αίσθηση στο χρήστη πως πρόκειται για διαφημιστικό και λόγω αυτής της τοποθέτησης ο χρήστης την παραμελεί. Ο χρήστης περιμένει στην κύρια (αρχική) σελίδα να παρέχεται σαφή-συνοπτική περιγραφή για τις υπηρεσίες που προσφέρει και για το περιεχόμενο που μπορεί να βρει. Αντί για αυτό βλέπει (αν το παρατηρήσει) την περιγραφή σε πολύ μικρά γράμματα στο ίδιο το **λογότυπο**. Εκτός αυτών, αν δοκιμάσει κανείς να περιηγηθεί στην αγγλική έκδοση της σελίδας, θα διαπιστώσει ότι δεν υπάρχει κάποιος σύνδεσμος και υποστήριξη για αυτή. Παρόλα αυτά, αν κάποιος αλλάξει το URL από <http://www.ika.gr/gr> σε <http://www.ika.gr/en> θα πλοηγηθεί σε μια σελίδα η οποία προφανώς είναι υπό κατασκευή χωρίς όμως να ενημερώνει το χρήστη για αυτό και απλά περιγράφει με μία παράγραφο στα αγγλικά τις υπηρεσίες που προσφέρει το **ΙΚΑ**.

Προβληματική δομή

Αφού καταφέρει να πλοηγηθεί στην **κύρια αρχική σελίδα** θα έχει ένα βομβαρδισμό από πληροφορίες οι οποίες δεν είναι σωστά δομημένες, παραβιάζουν τις αρχές του **μινιμαλισμού** και είναι μπερδεμένες οι χρήσιμες με τις άχρηστες. Δηλαδή δεν υπάρχει καλή κατηγοριοποίηση ως προς το εκάστοτε **κοινό** της ιστοσελίδας με αποτέλεσμα ο χρήστης να μην μπορεί να βρει εύκολα το στόχο του και πολλές φορές να ξεχνάει τον αρχικό σκοπό που είχε όταν μπήκε στην ιστοσελίδα. Κάτι τέτοιο επιμηκύνει τη διαδικασία πλοήγησης στον ιστότοπο με δοκιμαστικές ενέργειες έως ότου βρει αυτό που ψάχνει κανοντάς τον να κουραστεί διότι δεν εξυπηρετείται γρήγορα και άμεσα.

Κακή σχεδίαση

Η εμπειρία χρήστη αλλοιώνεται λόγω της **κακής σχεδίασης** και **αισθητικής-εμφάνισης** του ιστότοπου. Για παράδειγμα το πλήθος και η επανάληψη των ίδιων πληροφοριών, δηλαδή στοιχεία του μενού υπάρχουν και σε μορφή **banner** τα οποία είναι μπερδεμένα με άλλα banner από άλλες συνεργαζόμενες υπηρεσίες. Το μενού είναι πολύ μικρό-αδύνατο σχηματικά, δεν παρέχει **υποκατηγορίες** με την κίνηση του δρομέα, έχει τη μορφή εικόνας και κάθε στοιχείο του είναι θολό. Η απεικόνιση των πληροφοριών είναι δυσανάγνωστη διότι χρήσιμες πληροφορίες δεν παρουσιάζονται με ενδιαφέρον τρόπο και βρίσκονται μέσα σε χρωματιστά πλαίσια τα οποία σε συνδυασμό με τις γραμματοσειρές που έχουν επιλεχτεί δεν βοηθούν να γίνει εύκολη η ανάγνωσή τους. Γενικότερα η **ανταισθητική** παρουσίαση όλων των πληροφοριών απωθεί το χρήστη με αποτέλεσμα να εγκαταλείψει τον ιστοτόπο.

Έλλειψη αναζήτησης

Ο ιστότοπος δεν δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να **αναζητούν** περιεχόμενο με **λέξεις κλειδιά** ή με τη βοήθεια κάποιας **φόρμας αναζήτησης**, κάτι το οποίο χρησιμοποιεί πολύ συχνά ένας χρήστης για να βρει αυτό που ψάχνει γρήγορα σε μια ιστοσελίδα. Η μόνη αναζήτηση που προσφέρει είναι στη σελίδα των ανακοινώσεων σε μορφή dropdown μενού με μόνο κριτήριο το έτος. Αυτό σε συνδυασμό με την **προβληματική δομή** καθιστά την επίτευξη του στόχου του χρήστη πολύ πιο δύσκολη.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΕΥΧΡΗΣΤΙΑΣ ΤΟΥ NIELSEN

Παρακάτω θα μελετήσουμε με μεγαλύτερη λεπτομέρεια τα προβλήματα που παρουσιάζονται σε όλες τις σελίδες-υποσελίδες του ιστοχώρου με βάση τις 10 γενικές αρχές ευχρηστίας του ερευνητή Jakob Nielsen.

Κανόνας 1

Ορατότητα της κατάστασης του συστήματος

Σε όλες τις φόρμες εισαγωγής δεδομένων ο χρήστης δεν έχει τη δυνατότητα να γνωρίζει αν έχει κάνει κάποιο λάθος πριν υποβάλει την αίτηση του διότι δεν υπάρχει **ανάδραση** από το σύστημα με αποτέλεσμα να μαθαίνει εκ των υστέρων μέσω ενός browser alert πως έχει υποβάλει λάθος δεδομένα όπως για παράδειγμα λάθος σύνταξη του e-mail του.

- Στα πεδία εισαγωγής ευαίσθητων πληροφοριών που χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή στα δεδομένα που θα πληκτρολογήσει ο χρήστης, όπως κωδικοί πρόσβασης, e-mail κτλ, σε όλες τις φόρμες εγγραφής του ιστότοπου, ο χρήστης δε γνωρίζει αν αυτό που πληκτρολογεί είναι εγκυρο εφόσον δεν υπάρχει κάποια **ενημέρωση** από το σύστημα για το ποιοι χαρακτήρες είναι αποδεκτοί σε αυτό το πεδίο. Ακόμα και αν έχουν εισαχθεί λάθος στοιχεία σε αυτά τα πεδία δεν εμφανίζεται μήνυμα λάθους πριν την υποβολή, γεγονός που παραβιάζει και τον κανόνα *πρόληψης λαθών* (βλ. Κανόνα 5).

Προτάσεις Βελτίωσης:

Σε κάθε πεδίο εισαγωγής στοιχείων θα ήταν σωστό να υπάρχει **ενημέρωση** του χρήστη για τα **επιτρεπόμενα δεδομένα**, τους χαρακτήρες και τον αριθμό χαρακτήρων που μπορεί να εισάγει και την **εγκυρότητα** των δεδομένων αυτών κατά τη διάρκεια της εισαγωγής τους.

- Κατά τη διάρκεια αποστολής αιτήσεων σε όλες τις φόρμες του ιστοχώρου δεν προσφέρεται **ορατότητα κατάστασης** στον χρήστη. Όταν ένας χρήστης στείλει δεδομένα, τότε κατά τη διάρκεια επεξεργασίας του αιτήματός του από το διακομιστή δεν υπάρχει **ανάδραση** και **ενήμερωση** από το σύστημα για την πορεία του αιτήματος μέχρι να έρθει η τελική απάντηση. Το αποτέλεσμα είναι ο χρήστης να βλέπει για κάποια δευτερόλεπτα (αναλογα με την ταχύτητα σύνδεσής του και τη διάρκεια επεξεργασίας από το διακομιστή) μια κενή λευκή σελίδα. Κάτι τέτοιο θα δημιουργήσει σύγχυση στους άπειρους χρήστες και μπορεί να τους οδηγήσει σε λάθος ενέργειες.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Στη συγκεκριμένη περίπτωση θα βοηθούσε αρκετά το χρήστη να βλέπει ένα **κινούμενο εικονίδιο** (Spinner, Loader) το οποίο θα υποδεικνύει την κατάσταση του αιτήματος του εκείνη τη στιγμή ενώ το σύστημα φορτώνει, συνοδευόμενο από ένα μήνυμα «**παρακαλώ περιμένετε**» χωρίς να φορτώσει εκ νέου ολόκληρη η σελίδα.

Κανόνας 2

Ομοιότητα μεταξύ συστήματος & πραγματικότητας

Ένα φαινόμενο που συναντάται σε όλες τις σελίδες-υποσελίδες του ιστότοπου είναι η **έλλειψη σωστής παρουσίασης** των δεδομένων και των πληροφοριών με αποτέλεσμα ο χρήστης κατά την πλοήγηση του να αδυνατεί να κατανοήσει πλήρως τη **σειρά** και το **περιεχόμενο**. Έτσι δεν αντιστοιχούν οι ενέργειες που απαιτούνται στον ιστότοπο με τις ενέργειες στην πραγματική ζωή όπου πχ ένας πολίτης θα έπαιρνε την πληροφορία που χρειάζεται άμεσα μέσω ενός υπαλλήλου.

- Στην κύρια σελίδα υπάρχουν ανακοινώσεις όπου οι περισσότερες χρησιμοποιούν **άγνωστες ορολογίες** προς το χρήστη κάτι το οποίο κάνει το περιεχόμενο δυσνόητο. Για παράδειγμα στη σελίδα του **ΚΕ.Π.Α** η περιγραφή για το περί τίνος πρόκειται είναι πολύ εκτενής και δεν παρουσιάζεται με απλό και φυσικό τρόπο. Οι πληροφορίες δε βρίσκονται σε **λογική σειρά**. Χρησιμοποιείται περίπλοκη γλώσσα, ασήμαντες πληροφορίες στην αρχή του κειμένου, **ορολογίες** και **ακρώνυμα** που δεν είναι οικεία και κατά συνέπεια μη κατανοητά απ' το χρήστη. Το τελευταίο φαινόμενο (**ακρώνυμα**) συναντάται πολύ συχνά και σε πολλές άλλες σελίδες του ιστοχώρου.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Το περιεχόμενο των κειμένων θα μπορούσε να αναπτύσσεται με πιο **απλό** και **φυσικό** τρόπο, **φιλικό** προς στον χρήστη ώστε να είναι πιο κατανοητό και να λαμβάνει πιο εύκολα την πληροφορία που χρειάζεται. Επίσης σε οποιοδήποτε σημείο υπάρχουν **ακρώνυμα**, θα μπορούσε να εμφανίζεται δίπλα τους η εξήγησή τους.

- Σε όλες τις σελίδες-υποσελίδες δεν υπάρχει επιλογή για **πολυγλωσσικότητα**. Για παράδειγμα ένας χρήστης που δεν γνωρίζει τη γλώσσα του ιστότοπου, δηλαδή τα ελληνικά, θα του είναι δύσκολο έως αδύνατο να πλοηγηθεί και επιτύχει το στόχο του.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Για την εξυπηρέτηση ξενόγλωσσων χρηστών θα ήταν καλό να υπάρχει σε κάθε σελίδα πάνω δεξιά (Header) ένα dropdown μενού όπου θα τους επιτρέπει να **αλλάζουν** τη **γλώσσα του ιστοχώρου** ώστε να μπορούν να τον χρησιμοποιήσουν. Αυτό θα μπορούσε να γίνεται με διαδραστικό τρόπο, έχοντας σε κάθε επιλογή του μενού τη σημαία της χώρας του καθώς και τον αντίστοιχο τίτλο της γραμμένο στη γλώσσα του, το οποίο εξυπηρετεί τον κανόνα 6 (αναγνώριση παρά επανάκτηση).

- Η σχεδίαση του ιστοχώρου δεν είναι **χρηστοκεντρική**, γιατί, ενώ υπάρχει κατηγοριοποίηση των χρηστών, βρίσκεται στην υποσελίδα **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες**. Αυτό το γεγονός δεν ακολουθεί μία φυσική και **λογική σειρά**, αφού θα έπρεπε να είναι το πρώτο πράγμα που βλέπει ένας χρήστης στον ιστοχώρο ώστε να μπορεί να καθοδηγηθεί σωστά, ανάλογα με την κατηγορία που ανήκει.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Ενας τρόπος να επιτευχθεί το **χρηστοκεντρικό μοντέλο** είναι να τοποθετηθούν οι **επιλογές διαχωρισμού χρηστών** στην αρχική σελίδα, με σκοπο ο χρήστης να ακολουθεί μια λογική σειρά ενεργειών που αντιστοιχούν στην πραγματικότητα του.

Κανόνας 3

Έλεγχος και ελευθερία χρήστη

Πολύ συχνά συναντάται η **αδυναμία ανάκαμψης** από λάθος ενέργειες όπως:

- Όταν ο χρήστης κάνει κάποιο λάθος σε **πεδία εισαγωγής** οποιασδήποτε από τις φόρμες εγγραφής, αφού πατήσει το κουμπί «OK» για να εκτελέσει την ενέργεια, ενώ έχει γίνει ήδη το λάθος, εμφανίζεται **μήνυμα σφάλματος** στο οποίο εγκλωβίζεται ο χρήστης πέφτοντας σε **φαύλο κύκλο**. Δηλαδή αν ο χρήστης πατήσει το κουμπί «OK», από το μήνυμα ειδοποίησης του φυλλομετρητή, τότε αυτό θα ξαναεμφανιστεί, με αποτέλεσμα να μην έχει τη δυνατότητα να προχωρήσει στη διόρθωση του λάθους. Για να ξεφύγει από το φαύλο κύκλο, η μόνη λύση είναι να κλείσει το φυλλομετρητή και να το ξανανοίξει.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Για να μην εγκλωβίζεται ο χρήστης από το **μήνυμα λάθους**, μια επιλογή είναι να δουλεύει σωστά το κουμπί «OK» και να επιστρέφει το χρήστη εκεί ακριβώς που έκανε το λάθος. Μια εναλλακτική είναι να καταργηθεί το pop up μήνυμα και να **ενημερώνεται** ο χρήστης για το λάθος του, δίπλα από τα πεδία που έχει εισάγει λάθος πληροφορία. Αυτό θα μπορούσε να γίνει σε συνδυασμό με **απενεργοποίηση του κουμπιού** υποβολής της φόρμας.

Κανόνας 4

Συνέπεια και χρήση προτύπων

Παρατηρείται ότι σε πολλά σημεία του ιστότοπου υπάρχει μεταβολή στην **όψη** και δεν παρουσιάζεται **συνέπεια** στη διάδραση. Παρακάτω παρουσιάζονται κάποια από τα προβλήματα που εντοπίστηκαν και παραβαίνουν αυτό τον κανόνα:

- Δεν ακολουθείται το πρότυπο που συναντάται στους περισσότερους ιστότοπους, όπου το **Sign In** και το **Register** βρίσκονται πάνω δεξιά. Κατά συνέπεια εξαναγκάζεται ο χρήστης να κάνει περισσότερα βήματα αναζητώντας την εγγραφή και περνώντας από αρκετές υποσελίδες. Αυτό συναντάται είτε όταν κάποιος θέλει να ενημερωθεί για την **Ασφαλιστική του Ικανότητα** είτε όταν θέλει να κάνει εγγραφή ως **Εργοδοτής**.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Τοποθέτηση λειτουργιών εισόδου και εγγραφής στο **πάνω δεξί μέρος** της σελίδας σύμφωνα με τις συμβάσεις που εξυπηρετούν τον κανόνα και υιοθετούν οι περισσότεροι ιστοχώροι.

- Για βασικές ενέργειες που θέλει να εκτελέσει ο χρήστης, ο ιστότοπος τον παραπέμπει σε πολλά **Microsites-Apps** με αποτέλεσμα να επηρεάζεται η συνέπεια, γιατί ο χρήστης περιμένει να βρει αυτές τις ενέργειες στο ήδη οικείο ιστότοπο που βρίσκεται εκείνη τη στιγμή.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Όλες αυτές οι ενέργειες, που αυτή τη στιγμή παραπέμπουν σε σελίδες **Microsites-Apps**, θα έπρεπε να βρίσκονται σε σελίδες του ίδιου ιστοχώρου, οι οποίες θα έχουν το ίδιο **μοτίβο** με όλες τις υπόλοιπες σελίδες, ώστε ο χρήστης να βρίσκεται σε ένα **οικείο περιβάλλον** και να υπάρχει συνέπεια μεταξύ όλων των σελίδων του ιστοχώρου.

- Για άλλες λειτουργίες όπως η έκδοση **Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α)** απαιτείται η μεταφορά σε εντελώς **διαφορετικό ιστότοπο** μέσω συνδέσμων, κάτι που αλλοιώνει τη διάδραση.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Πρέπει η τόσο συχνή **παραπομπή** σε άλλους ιστοχώρους να **μειωθεί** και όσο το δυνατόν γίνεται, ο χρήστης να έχει τη δυνατότητα να εκτελέσει πολλές από τις λειτουργίες των άλλων ιστοχώρων στον **ίδιο ιστοχώρο** που βρισκόταν αρχικά (δηλαδή το ΙΚΑ).

Κανόνας 5

Πρόληψη λαθών

Παρατηρείται ότι στις φόρμες εγγραφής δεν υπάρχει σωστός **έλεγχος της πληροφορίας** που αποστέλλεται ή που πρόκειται να αποσταλεί, με αποτέλεσμα η σελίδα να μην προβλέπει τα λάθη των χρηστών και να τους αφήνει να τα πραγματοποιήσουν.

- Σε πολλές από τις φόρμες εισαγωγής και αποστολής δεδομένων όπως στη **βεβαίωση συντάξεων, Ασφαλιστική Ικανότητα** κ.α, ο ιστοτοπος δεν προλαμβάνει το χρήστη από την τελική καταχώρηση εσφαλμένων στοιχείων, πχ εισαγωγή χαρακτήρων εκτός από αριθμούς σε πεδία που κανονικά θα έπρεπε να δέχονται μόνο αριθμούς (**Α.Μ.Κ.Α. – Α.Φ.Μ. – Α.Μ.Α.**). Έτσι ο χρήστης οδηγείται στην πραγματοποίηση μιας λάθους ενέργειας χωρίς να εμφανίζεται μήνυμα προειδοποίησης δίπλα στο αντίστοιχο πεδίο του λάθους και να απενεργοποιείται το κουμπί αποστολής δεδομένων. Εκτός από αυτό, στη σελίδα **εγγραφής ως εργοδότης** ο χρήστης αναγκάζεται επιπλέον να αλληλοεπιδράσει με ένα μήνυμα λάθους (Browser Alert).

Προτάσεις Βελτίωσης:

Όταν ο χρήστης πληκτρολογεί λάθος χαρακτήρες, πρέπει αυτόματα να **ενημερώνεται** μέσω μηνυμάτων που θα εμφανίζονται δίπλα στο πεδίο που έκανε το λάθος. Επίσης όταν τα πεδία περιέχουν λανθασμένους χαρακτήρες, πρέπει αυτόματα να **απενεργοποιείται** το κουμπί **υποβολής**.

- Σε πολλά πεδία από τις φόρμες δε χρησιμοποιείται η λειτουργία της **αυτόματης εστίασης** στο πρώτο πεδίο της φόρμας (**Auto focus**) χωρίς κλικ σε αυτό, με αποτέλεσμα να μη του δίνει την αίσθηση παραπάνω βοήθειας για να ξεκινήσει να συμπληρώνει τη φόρμα. Επιπλέον μετά την υποβολή σε περίπτωση λάθους, δε γίνεται εστίαση στο πεδίο με τα λανθασμένα στοιχεία ώστε να ξέρει ο χρήστης ποιο από όλα τα πεδία να διορθώσει. Για να γράψει ξανά σε αυτό το πεδίο πρέπει να το βρει και να κάνει κλικ.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Όταν ανοίγει η σελίδα που περιέχει τη φόρμα πρέπει να γίνεται **αυτόματα εστίαση** στο πρώτο πεδίο για να ξέρει από πού να ξεκινήσει να συμπληρώνει τα στοιχεία. Σε περίπτωση λάθους εισαγωγής σε κάποιο από τα πεδία, το σύστημα πρέπει να **εστιάζει αυτόματα** στο συγκεκριμένο πεδίο σε συνδυασμό με τη χρήση κόκκινου χρώματος.

- Για τη συμπλήρωση της φόρμας στο **Έργαλείο Υπολογισμού Βασικού Ποσού Σύνταξης** η κύρια ενέργεια η οποία κάνει υποβολή της φόρμας με το κουμπί «**επόμενο**» δε τονίζεται με κάποιο τρόπο σε σχέση με το κουμπί «**απαλοιφής δεδομένων**» τα οποία μάλιστα έχουν ακριβώς την **ίδια εμφάνιση**. Επιπλέον βρίσκονται σε λάθος θέση από αυτήν που ο χρήστης έχει συνηθίσει. Συνεπώς, το σύστημα δεν προλαμβάνει το χρήστη από την λάθος ενέργεια που θα μπορούσε να κάνει, δηλαδή να πατήσει το κουμπί «**απαλοιφής δεδομένων**» και να χάσει ότι έχει συμπληρώσει προηγουμένως στη φόρμα.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Για να βελτιωθεί αυτό, πρέπει το κουμπί «**απαλοιφής δεδομένων**» να παρουσιάζεται ως ένας **απλός σύνδεσμος** και όχι με τη μορφή που έχει και το κουμπί «**επόμενο**» και να μεταφερθεί στο αριστερό μέρος. Για ακόμη μεγαλύτερη ασφάλεια του χρήστη όταν πατάει το κουμπί «**απαλοιφής δεδομένων**» για την πρόληψη του λάθους, θα μπορούσε το σύστημα να τον ρωτάει αν είναι σίγουρος για την ενέργεια του αυτή.

Κανόνας 6

Αναγνώριση παρά επανάκτηση

Ο ισότοπος δε βοηθάει το χρήστη να απομνημονεύσει τις ενέργειες που εκτελεί κατά τη διάρκεια της πλοήγησης του, δηλαδή δεν του δίνει τη δυνατότητα να **αναγνωρίσει** οπτικά την ενέργεια αλλά χρειάζεται να κάνει αναλυτική ανάγνωση. Οι λόγοι είναι:

- Στη σελίδα Ασφαλιστικής Ικανότητας η λειτουργία που θέλουμε να εκτελέσουμε, δηλαδή «**Υπηρεσία - Ασφαλιστική Ικανότητα**», η λέξη αυτή δεν είναι ο **σύνδεσμος** αλλά είναι η λέξη "εδώ" με αποτέλεσμα να μη δίνετε έμφαση στη λέξη που αφορά την επιθυμητή ενέργεια του χρήστη. Αυτό επηρεάζει την εμπειρία πλοήγησης του χρήστη διότι μπορεί να μπερδευτεί και να μην πατήσει το σωστό σύνδεσμο από αυτό που ήθελε.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Για να βελτιωθεί αυτό, ο **σύνδεσμος** πρέπει να είναι η λέξη «**Υπηρεσία - Ασφαλιστική Ικανότητα**» και όχι η λέξη «**εδώ**» για να καταλαβαίνουν άμεσα οι χρήστες τη λειτουργία του συνδέσμου.

- Δεν υπάρχουν κάποιου είδους **εικόνες** ή **εικονίδια** που να αντιστοιχούν σε λειτουργίες που περιγράφουν τους βασικούς **τίτλους**. Για παράδειγμα αυτό συναντάται στα στοιχεία του κεντρικού μενού αλλά και στα πλαίσια που περιέχει η αρχική. Η έλλειψη τέτοιων **γραφικών στοιχείων** δεν προσφέρει τη διευκόλυνση στο χρήστη να αναγνωρίσει τον τίτλο χωρίς να το διαβάσει.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Σε πολλές από τις λειτουργίες θα βοηθούσε να συνοδεύεται ο **τίτλος-κείμενο** από κάποιο **εικονίδιο** το οποίο θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τη συγκεκριμένη λειτουργία και θα δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να την **αναγνωρίσει** χωρίς να χρειάζεται να διαβάσει το κείμενο του τίτλου διότι ως γνωστόν οι χρήστες **δε διαβάζουν**.

Κανόνας 7

Ευελιξία κι αποδοτικότητα στη χρήση

Σε πολλά σημεία η διεπαφή δεν απευθύνεται στους χρήστες ανάλογα με το επίπεδο εμπειρίας τους και έτσι δεν είναι αποτελεσματική η καθοδήγηση άπειρων χρηστών.

- Δεν επιτρέπει στο χρήστη να πλοηγηθεί στην **αρχική σελίδα** κάνοντας κλικ στο **λογότυπο** της σελίδας που βρίσκεται πάνω αριστερά. Έτσι αναγκάζει το χρήστη να πατήσει το κουμπί στο μενού που αναγράφει "**Αρχική σελίδα**". Δηλαδή δεν προσφέρει **ευελιξία** σε ένα κοινό χρήστη που έχει συνηθίσει σε αυτή την ενέργεια από άλλους ιστοχώρους.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Για να βελτιωθεί πρέπει το ίδιο το **λογότυπο** σε όλες τις σελίδες να είναι **σύνδεσμος** και να οδηγεί πάντα στην **αρχική**.

- Στη σελίδα «**Συχνές Ερωτήσεις – FAQs**» στις διάφορες κατηγορίες ερωτήσεων ή βοήθειας παρατηρείται πως αναλύονται τα **βήματα** σε μορφή κειμένου για την υλοποίηση μιας ενέργειας (η οποία παραπέμπει σε άλλες σελίδες του ιστοχώρου και microsite – εφαρμογές). Δε δίνεται λοιπόν η δυνατότητα στο χρήστη να πατήσει κάποιο **σύνδεσμο** και να πλοηγηθεί άμεσα εκεί που θέλει. Αν προσπαθήσει να το κάνει με βάση τα βήματα που διάβασε, τότε υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να ξεχάσει κάποιο από αυτά και να χρειαστεί να τα ξανακοιτάξει. Αυτό θα αυξήσει τη **διάρκεια μετάβασής** του στον **στόχο** του και θα τον κουράσει.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Πρέπει να γίνει εισαγωγή **συνδέσμων** στα σημεία όπου αναφέρεται κάποια ιστοσελίδα του ιστοχώρου στις απαντήσεις από κάθε ερώτηση.

Κανόνας 8

Μινιμαλιστική εικαστική σχεδίαση

Ο χρήστης από την πρώτη του επαφή με τον ιστότοπο, δεν αντιμετωπίζει μια απλή σαφή και **μινιμαλιστική** εικόνα. Δηλαδή οι σελίδες έχουν πολλά **προβλήματα εμφάνισης**.

- Η διεπαφή της αρχικής σελίδας είναι κατακλυσμένη από **άσχετες πληροφορίες** όπως έντυπα και εγκυκλίους. Επιπλέον αυτά είναι τοποθετημένα στην πιο κρίσιμη και σημαντική περιοχή της σελίδας, δηλαδή η περιοχή όπου σχηματίζεται νοητά το γράμμα **F** όπου με βάση τους **θερμικούς χάρτες** (που έχουν κατασκευαστεί σε διάφορα ερευνητικά κέντρα με τεχνολογία καταγραφής ματιάς) είναι αυτή που οι χρήστες προσέχουν περισσότερο.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Η αρχική σελίδα πρέπει να είναι **λιτή**, δε πρέπει να κατακλύζετε από πολλές πληροφορίες, ούτε από πολλές διαφημιστικές εικόνες (**Banners**). Πρέπει να εμφανίζονται μόνο **βασικές πληροφορίες** που αφορούν όλους τους χρήστες και να υπάρχει καλύτερη οργάνωση ως προς τη **δομή** της σελίδας και την **κατηγοριοποίηση** των πληροφοριών που αφορούν διαφορετικούς χρήστες.

- Σε όλη την έκταση του ιστότοπου χρησιμοποιούνται **γραφικά** και άλλες **τεχνικές οπτικοποίησης**, οι οποίες δημιουργούν μια συνολική **εμφάνιση**, που δεν ελκύει το χρήστη και δε τον βοηθά στην εκμάθηση. Παρατηρείται ότι υπάρχουν διάφορες εικόνες τύπου **banner** που δίνουν την αίσθηση στο χρήστη πως είναι διαφημίσεις, ενώ στην πραγματικότητα παραπέμπουν σε χρήσιμες υπηρεσίες. Κάποιες από αυτές έχουν κίνηση η οποία ενοχλεί στην **όψη**. Επίσης το κεντρικό μενού του ιστότοπου δεν **οργανώνεται** σε υπομενού και είναι είναι **θολό** στην όψη.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Πρέπει να γίνει **καλύτερη σχεδίαση των γραφικών** στοιχείων του ιστοχώρου ώστε να θέλει ο χρήστης να πλοηγηθεί σε αυτόν και να γίνει έτσι πιο ξεκάθαρο το περιεχόμενο. Ένα παράδειγμα το οποίο θα μπορούσε να βελτιωθεί οπτικά είναι το **μενού**, το οποίο πρέπει να είναι πιο **τονισμένο** με μεγαλύτερα γράμματα και να **οργανώνεται** καλύτερα.

Κανόνες 9

Βοήθεια στους χρήστες για την αναγνώριση, διάγνωση και διόρθωση λαθών

Ο ιστοχώρος δε χρησιμοποιεί **σελίδες λάθους** οι οποίες να ενημερώνουν χρήστη κατάλληλα και να τον βοηθούν να καταλάβει τι πήγε στραβά.

- Αν ο χρήστης προσπαθήσει να ανοίξει κάποια σελίδα από εσφαλμένο σύνδεσμο ή ανοίξει το σύνδεσμο <http://www.ika.gr/gr/infopages/>, λόγο της συχνής εμφάνισης της λέξης **infopages** σε διάφορα μέρη του URL των σελίδων όπως πχ ανακοινώσεις, επικοινωνία κτλ. θα βρεθεί σε μια **σελίδα λάθους** όπου εμφανίζεται ένα **μήνυμα** το οποίο δεν είναι διατυπωμένο με **φυσική γλώσσα** που θα καταλάβαινε ο χρήστης. Άρα δεν του δίνεται η δυνατότητα να καταλάβει τι πήγε στραβά και πως μπορεί να το φτιάξει, εφόσον δεν υπάρχουν εναλλακτικές επιλογές δράσεων για **επανάκαμψη** από το λάθος, δηλαδή δεν έχει κάποιο

τρόπο να μετακινηθεί ξανά εκεί που βρισκόταν ή στην Αρχική Σελίδα. Με αυτό τον τρόπο δε διατηρείται ούτε η συνέπεια με την υπόλοιπη σελίδα (Όπου παραβιάζεται και ο κανόνας 4 όσον αφορά τη συνέπεια).

Προτάσεις Βελτίωσης:

Στη συγκεκριμένη περίπτωση θα πρέπει να βελτιωθεί η **σελίδα λάθους**. Πρέπει να εξηγεί με **απλή και φυσική γλώσσα** στο χρήστη τι πήγε στραβά και να του παρέχει μία **σειρά βημάτων** και επιλογών **επανάκαμψης** από το λάθος του. Αυτά για την καλύτερη εμπειρία του χρήστη είναι απαραίτητο να γίνονται με έναν **διασκεδαστικό τρόπο**.

Κανόνας 10

Βοήθεια και τεκμηρίωση

Σε πολλές περιπτώσεις ο ιστοχώρος δεν παρέχει **βοήθεια** στο χρήστη. Δηλαδή δε δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να κατανοήσει το περιεχόμενο ή κάποια σειρά ενεργειών που πρέπει να ακολουθήσει για διάφορες λειτουργίες. Έτσι ο χρήστης πρέπει μόνος του να ψάξει τη λύση για αυτό που τον δυσκολεύει και τον προβληματίζει. Για παράδειγμα:

- Σε κάθε πεδίο από τις φόρμες εγγραφής όπου απαιτεί συμπλήρωση κάποιας πληροφορίας, ο χρήστης ενδέχεται να μη γνωρίζει 3 βασικά πράγματα για αυτή, **τι είναι, από τι αποτελείται και που χρησιμεύει**. Παρ'όλα αυτά η σελίδα δεν του παρέχει κάποια βοήθεια για να του προσδιορίσει αυτά τα 3 ερωτήματα. Αυτό συναντάται κυρίως σε πεδία εισαγωγής κειμένου, πχ **A.M.K.A. – A.M.A** κτλ (όπως στην «**Ασφαλιστική Ικανότητα**»). Ο χρήστης, λόγω της **έλλειψης βοήθειας**, δε ξέρει περί τίνος πρόκειται, με αποτέλεσμα να μη μπορεί να συμπληρώσει τη φόρμα, με κίνδυνο να **εγκαταλείψει** τον ιστοχώρο.

Προτάσεις Βελτίωσης:

Για τη βελτίωση αυτού, πρέπει σε όλα τα πεδία να προστεθούν δίπλα τους μικρά μπλε **εικονίδια με το σύμβολο i** όπου με τη κίνηση του κέρσορα πάνω σε αυτό θα εμφανίζεται ένα **φιλικό μήνυμα** όπου θα παρέχει την κατάλληλη **τεκμηρίωση** για το πεδίο αυτό και θα απαντάει στα πιθανά ερωτήματα του χρήστη.