

**EASE OF USE
MAY BE
INVISIBLE, BUT
IT'S ABSENCE
SURE ISN'T.**

Επικοινωνία Ανθρώπου-Μηχανής

— Εργασία 1η - Ευρετική αξιολόγηση στο ika.gr

Αυλωνίτης Σπύρος

1115201400016

Βαρβαγιάννης Μάρκος

1115201400017

Μυρσιλίδη Κέλλυ

1115201400122

Θέμα	2
Στόχοι	2
Γενικά Προβλήματα	2
Χρήση ενδιάμεσης σελίδας (splash screen). Μη εμφανές κουμπί εισόδου.	2
Μεγάλος όγκος αδόμητης, περιττής πληροφορίας και έλλειψη μινιμαλισμού	2
Μικρή γραμματοσειρά, μικρά κουμπιά	3
Δεν υπάρχει δυνατότητα αναζήτησης	4
Απουσία λειτουργίας αλλαγής γλώσσας.	4
Ειδικά Προβλήματα Χρηστικότητας	5
Το logo δεν οδηγεί στην αρχική σελίδα	5
Δεν προσαρμόζεται καλά σε συσκευές όπως κινητά	5
Κουμπιά “πατήστε εδώ”	5
Πιθανή ασυμβατότητα αρχείων	6
Χρήση ακρωνυμίων χωρίς επεξήγηση	7
Αδυναμία άμεσης εισόδου/εγγραφής στο σύστημα	7
Δεν υπάρχει σύνδεση μεταξύ εγγραφής και εισόδου	8
Αδυναμία πρόσβασης σε συγκεκριμένη πληροφορία	8
“Κωδικός χρήστη” και “συνθηματικό”	9
Πεδίο Captcha	9
Επιβεβαίωση πεδίων φόρμας	10
Email Επιβαιβέωσης	11
Διεσπαρμένες πληροφορίες	12
Έγγραφα πολλών σελίδων	12
Πολλοί σύνδεσμοι στο μενού “Πλοηγός”	13
Σύνδεσμοι και κείμενα που ανοίγουν στην ίδια σελίδα	14
Αδυναμία εντοπισμού πληροφοριών.	14
Clickable Κουμπιά Κυρίως Μενού	15
Δεν παρέχεται βοήθεια σε επιμέρους σελίδες	15
Αξιολόγηση του ιστοχώρου	16

Θέμα

Το θέμα της εργασίας είναι να γίνει μία ευρετική αξιολόγηση (**heuristic evaluation**) στον ιστοχώρο του ika.gr. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήσαμε τις 10 αρχές χρηστικότητας κατά Nielsen.

Στόχοι

1. Να βρεθούν κάποια **γενικά προβλήματα** χρηστικότητας (τα πιο σημαντικά) στον ιστοχώρο.
2. Να καταγραφούν κάποια πιο **ειδικά προβλήματα** που εντοπίζονται κατά την εκτενέστερη πλοήγηση στον ιστοχώρο.
3. Να προτείνουμε **τρόπους βελτίωσης** αυτών των **προβλημάτων**, ώστε η διεπαφή να επανασχεδιαστεί και να γίνει πιο εργονομική και φιλική προς τον χρήστη.

Γενικά Προβλήματα

- I. Χρήση ενδιάμεσης σελίδας (splash screen). Μη εμφανές κουμπί εισόδου.

Η χρήση του splash screen δεν έχει λόγο ύπαρξης, καθώς το μόνο που επιτυγχάνεται είναι να καθυστερείται ο χρήστης στην επίτευξη του στόχου του, δηλαδή να πλοηγηθεί άμεσα και γρήγορα στον ιστοχώρο.

Προτεινόμενη λύση:

Η αφαίρεσή του είναι ιδιαίτερα σημαντική ώστε ο χρήστης να εισέρχεται κατευθείαν στον ιστοχώρο και να μην παρεμποδίζεται από ενδιάμεσες σελίδες.

- II. Μεγάλος όγκος αδόμητης, περιττής πληροφορίας και έλλειψη μινιμαλισμού

Δημιουργείται σύγχυση στο χρήστη από την πληθώρα των πληροφοριών και δεν μπορεί να ξεχωρίσει τις διαφορετικές ενότητες. Στην αρχική σελίδα για παράδειγμα, παρατηρούνται πολλές και διαφορετικές πληροφορίες που

δεν έχουν συνάφεια μεταξύ τους, ούτε είναι επικαιροποιημένες. Επίσης υπάρχουν αρκετά πλαίσια διαφορετικού χρώματος το καθένα και δεξιά παρατίθενται πολλές εικόνες (banners) στις οποίες ο μέσος χρήστης δεν δίνει βαρύτητα λόγω banner blindness. Επομένως δεν υπάρχει λιτότητα στον ιστοχώρο και κατ' επέκταση γίνεται λιγότερο αποδοτικός.

Οι αρχές Nielsen που παραβιάζονται είναι οι:

- Ευελιξία και αποδοτικότητα στη χρήση
- Μινιμαλιστική εικαστική σχεδίαση

Προτεινόμενη λύση:

Καταρχάς, είναι ανάγκη να αποκλειστεί από την αρχική σελίδα ο μεγάλος όγκος πληροφοριών και να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στις ομάδες χρηστών, οι οποίες θα μπορούσαν να διαχωριστούν σε κατηγορίες (ασφαλισμένοι, εργοδότες, συνταξιούχοι, κ.λ.π.). Με αυτόν τον τρόπο θα επιτευχθεί καλύτερη δόμηση της πληροφορίας, πιο εργονομικός σχεδιασμός και καθοδήγηση του χρήστη. Τέλος, θα ήταν μια καλή πρακτική να αφαιρεθούν τα πολλά και διαφορετικά μεταξύ τους banners και να μειωθούν οι μεγάλες χρωματικές διαφορές, ώστε να επιτευχθεί μία πιο μινιμαλιστική και εκσυγχρονισμένη σχεδίαση του ιστοχώρου.

III. Μικρή γραμματοσειρά, μικρά κουμπιά

Οι μικρές γραμματοσειρές και τα μικρά κουμπιά δυσκολεύουν το χρήστη στην ανάγνωση των κειμένων και στην πλοήγησή του στον ιστοχώρο, ο οποίος απευθύνεται εξάλλου σε όλες τις ηλικιακές και κοινωνικές ομάδες (π.χ. ηλικιωμένοι, άτομα περιορισμένης όρασης).

Η αρχή Nielsen που παραβιάζεται είναι η:

- Ευελιξία και αποδοτικότητα στη χρήση

Προτεινόμενη λύση:

Είναι ιδιαίτερη σημαντική η μεγέθυνση της γραμματοσειράς και των κουμπιών, τόσο στο βασικό μενού όσο και γενικά στον ιστοχώρο ώστε να διευκολύνεται ο επισκέπτης. Επιπλέον, θα μπορούσε να δίνεται η δυνατότητα αλλαγής του μεγέθους της γραμματοσειράς ώστε το περιεχόμενο να παρουσιάζεται πιο εξατομικευμένο ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε χρήστη.

IV. Δεν υπάρχει δυνατότητα αναζήτησης

Σε έναν ιστοχώρο που παρέχει πολλές πληροφορίες και δυνατότητες και απευθύνεται σε μεγάλο αριθμό χρηστών διαφορετικών αναγκών, διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο η δυνατότητα αναζήτησης. Η απουσία της εν λόγω λειτουργίας γίνεται άμεσα αισθητή από έναν χρήστη που επιθυμεί να βρει άμεσα και γρήγορα μια συγκεκριμένη πληροφορία που ψάχνει.

Η αρχή **Nielsen** που παραβιάζεται είναι η:

- Ευελιξία και αποδοτικότητα στη χρήση

Προτεινόμενη λύση:

Η προσθήκη μιας μπάρας αναζήτησης σε εμφανές σημείο (κατά προτίμηση πάνω και δεξιά, όπως συνηθίζεται) θα βοηθήσει πολύ τους χρήστες και θα κάνει την πλοήγησή τους στον ιστοχώρο πιο εύκολη και άμεση.

V. Απουσία λειτουργίας αλλαγής γλώσσας.

Σημαντικό πρόβλημα για έναν ιστοχώρο που ενδεχομένως να χρησιμοποιείται και από αλλοεθνείς που διαμένουν στη χώρα μας είναι η αδυναμία πλοήγησης σε άλλες γλώσσες και κυρίως στα αγγλικά. Παρόμοιοι ιστότοποι άλλων κρατών (π.χ. <http://www.cleiss.fr/>) , αλλά και του δικού μας, παρέχουν αυτήν την δυνατότητα, ενώ ο συγκεκριμένος υστερεί.

Προτεινόμενη λύση:

Το εν λόγω πρόβλημα μπορεί εύκολα να αντιμετωπιστεί με τη μετάφραση της ιστοσελίδας και σε άλλες γλώσσες κυρίως στα αγγλικά και την παροχή αυτής της λειτουργίας μέσω κάποιου κουμπιού στην αρχική σελίδα.

Ειδικά Προβλήματα Χρηστικότητας

1. Το logo δεν οδηγεί στην αρχική σελίδα

Στους περισσότερους ιστοχώρους, το logo της εταιρείας ή του οργανισμού οδηγεί στην αρχική σελίδα. Οι χρήστες συνηθίζουν να χρησιμοποιούν αυτόν τον σύνδεσμο, οπότε η έλλειψή του αποτελεί ένα σοβαρό μειονέκτημα για την εμπειρία τους.

Η αρχή **Nielsen** που παραβιάζεται είναι η:

- Συνέπεια και χρήση προτύπων

Προτεινόμενη λύση:

Το logo να οδηγεί στην αρχική σελίδα.

2. Δεν προσαρμόζεται καλά σε συσκευές όπως κινητά

Ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των χρηστών στις μέρες μας χρησιμοποιεί κινητές συσκευές για πλοήγηση στο διαδίκτυο. Οι σελίδες του ιστοχώρου και κυρίως η αρχική, που είναι και η πιο σημαντική, δε φαίνονται ολοκληρωμένες σε αυτές τις συσκευές.

Η αρχή **Nielsen** που παραβιάζεται είναι η:

- Ευελιξία και αποδοτικότητα στη χρήση

Προτεινόμενη λύση:

Θα πρέπει ο ιστότοπος να αναδομηθεί ώστε να είναι ευέλικτος σε όλες τις συσκευές.

3. Κουμπιά “πατήστε εδώ”

Πατήστε **εδώ** για είσοδο στην Ηλεκτρονική Υπηρεσία - Πιστοποίηση Ασφαλισμένου μέσω TAXISNET.

Σε διάφορα σημεία του ιστοχώρου υπάρχουν παρατεθειμένα κουμπιά με κινούμενες εικόνες “πατήστε εδώ” το ένα κάτω από το άλλο, τα οποία διασπούν την προσοχή του χρήστη και τον δυσκολεύουν να επιλέξει το σύνδεσμο που ψάχνει. Δηλαδή, δίνεται έμφαση στους συνδέσμους αυτών των κουμπιών και όχι στην πληροφορία που οδηγούν. Επιπλέον, με αυτόν τον τρόπο οι χρήστες δεν ενημερώνονται σχετικά με τους συνδέσμους που έχουν ήδη επισκεφθεί.

Οι αρχές *Nielsen* που παραβιάζονται είναι οι:

- Αναγνώριση παρά επανάκτηση
- Μινιμαλιστική εικαστική σχεδίαση

Προτεινόμενη λύση:

Ο σύνδεσμος προς την αντίστοιχη ιστοσελίδα θα ήταν καλύτερο να βρίσκεται στην πληροφορία που οδηγεί και όχι στο κουμπί “πατήστε εδώ”. Θα ήταν χρήσιμο επίσης οι χρήστες να βλέπουν ποιους συνδέσμους έχουν επισκεφθεί μέσω χρωματικής αλλαγής ή άλλης απεικονιστικής τεχνικής.

4. Πιθανή ασυμβατότητα αρχείων

Ορισμένες πληροφορίες παρέχονται από τον ιστοχώρο σε αρχεία που ενδεχομένως να μην είναι συμβατά με τις συσκευές των χρηστών. Για παράδειγμα, στη σελίδα που αφορά το Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.), οι οδηγίες, η αίτηση αξιολόγησης αναπηρίας και οι διευθύνσεις ΚΕ.Π.Α. κατεβαίνουν από τον browser σε αρχεία .doc, και .xls τα οποία προορίζονται για επεξεργασία εγγράφου και υπολογιστικών φύλλων αντίστοιχα, και όχι για απλή προβολή κειμένου. Συνεπώς, ο χρήστης θα δυσκολευτεί και θα χάσει χρόνο αν δεν έχει εγκατεστημένο στη συσκευή του αντίστοιχο λογισμικό για να ανοίξει αυτά τα αρχεία.

Οι αρχές *Nielsen* που παραβιάζονται είναι οι:

- Έλεγχος και ελευθερία χρήστη
- Ευελιξία κι αποδοτικότητα στη χρήση

Προτεινόμενη λύση:

Τα αρχεία που χρησιμοποιούνται θα ήταν προτιμότερο να είναι μιας μορφής που αναγνωρίζεται από το σύνολο των λειτουργικών συστημάτων και των συσκευών πλοήγησης, όπως για παράδειγμα το pdf.

5. Χρήση ακρωνυμίων χωρίς επεξήγηση

Στον ιστοχώρο χρησιμοποιούνται κατά κόρον πολλά και διαφορετικά ακρωνύμια (για παράδειγμα: Α.Μ.Α., Α.Μ.Κ.Α., Α.Π.Δ., Α.Μ.Ε.). Αν ο χρήστης δεν γνωρίζει κάποια από αυτά τα ακρωνύμια, θα δυσκολευτεί να βρει βοήθεια για το επιμέρους ακρωνύμιο, καθώς οι πληροφορίες για καθένα από αυτά βρίσκονται διάχυτες στον ιστοχώρο.

Η αρχή *Nielsen* που παραβιάζεται είναι η:

- Βοήθεια και τεκμηρίωση

Προτεινόμενη λύση:

Μια λύση για την αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος είναι να αποφεύγονται τα ακρωνύμια τα οποία δεν είναι ευρέως γνωστά στους χρήστες και να χρησιμοποιείται ολόκληρος ο τίτλος τους.

Επιπλέον, σκόπιμο θα ήταν να παρέχεται βοήθεια στο χρήστη σε ένα εμφανές σημείο (για παράδειγμα σε κάποιο υπόμνημα) όπου θα επεξηγούνται όλα τα ακρωνύμια συγκεντρωμένα και το οποίο να είναι προσβάσιμο από την αρχική σελίδα.

6. Αδυναμία άμεσης εισόδου/εγγραφής στο σύστημα

Συνήθως, ο χρήστης επιθυμεί να αναζητήσει κάποιες ατομικές πληροφορίες για τις οποίες απαιτείται εγγραφή ή είσοδος στο σύστημα. Αυτό καθίσταται δύσκολο από τη στιγμή που δεν υπάρχει σύνδεσμος σε εμφανές σημείο που να οδηγεί εκεί.

Η αρχή *Nielsen* που παραβιάζεται είναι η:

- Συνέπεια και χρήση προτύπων

Προτεινόμενη λύση:

Θα πρέπει να υπάρχει σε εμφανές σημείο (στην πάνω δεξιά πλευρά, όπως συνηθίζεται) σύνδεσμος προς τις σελίδες εγγραφής και σύνδεσης.

7. Δεν υπάρχει σύνδεση μεταξύ εγγραφής και εισόδου

Στους περισσότερους ιστόχους συνηθίζεται να υπάρχει σύνδεσμος μεταξύ της σελίδας σύνδεσης και της σελίδας εγγραφής διότι αυτό βοηθάει στην εύκολη επανάκαμψη από λάθος πλοήγησης (π.χ. στην περίπτωση που ο χρήστης δεν θυμάται ότι έχει λογαριασμό).

Επίσης, αν ο χρήστης επιλέξει το σύνδεσμο “Πιστοποίηση Ασφαλισμένου” καταλήγει στην σελίδα εγγραφής χωρίς τη δυνατότητα σύνδεσης. Για τη σύνδεση στο σύστημα θα πρέπει να επιστρέψει πίσω στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και να επιλέξει “Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης”, γεγονός που κάνει πολύπλοκη την πλοήγησή του.

Οι αρχές **Nielsen** που παραβιάζονται είναι οι:

- Πρόληψη λαθών
- Ευελιξία κι αποδοτικότητα στη χρήση

Προτεινόμενη λύση:

Είναι σημαντικό να υπάρχει σύνδεσμος με τον οποίο ο χρήστης να μπορεί με ευκολία να μεταφερθεί από την σελίδα σύνδεσης στη σελίδα εγγραφής και αντίστροφα.

8. Αδυναμία πρόσβασης σε συγκεκριμένη πληροφορία

Ο χρήστης δεν έχει πρόσβαση στις πληροφορίες ασφάλισης απευθείας από την αρχική, αντιθέτως απαιτείται μια σειρά από ενέργειες για τον εντοπισμό τους (Αρχική -> Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες -> Ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς ασφαλισμένους/συνταξιούχους > ασφαλιστική ικανότητα) ενώ σε παρόμοιες ιστοσελίδες παρέχεται αυτή η δυνατότητα από την αρχική καθώς πρόκειται για μια συχνή ερώτηση για έναν ασφαλιζόμενο

Η αρχή **Nielsen** που παραβιάζεται είναι η:

- Ευελιξία και αποδοτικότητα στη χρήση

Προτεινόμενη λύση:

Η αρχική σελίδα θα πρέπει γενικότερα να περιλαμβάνει τα πιο συνηθισμένα αιτήματα αναζήτησης των χρηστών ώστε ο ιστοχώρος να είναι όσο το δυνατόν πιο αποδοτικός για τους περισσότερους επισκέπτες του. Θα μπορούσε να υπάρχει ένα ξεχωριστό πλαίσιο στην αρχική σελίδα που να περιλαμβάνει αυτά τα αιτήματα.

9. “Κωδικός χρήστη” και “συνθηματικό”

Σε κάποιες φόρμες όπως αυτές της εγγραφής και της σύνδεσης υπάρχουν τα πεδία “Κωδικός χρήστη” και “Συνθηματικό” όπου και τα δυο παραπέμπουν στο “password”. Αυτό μπορεί να μπερδέψει τον χρήστη.

Η αρχή *Nielsen* που παραβιάζεται είναι η:

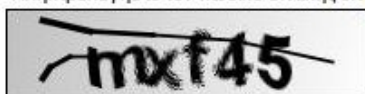
- Ομοιότητα μεταξύ συστήματος και πραγματικότητας
- Συνέπεια και χρήση προτύπων

Προτεινόμενη λύση:

Το πεδίο “κωδικός χρήστη” θα πρέπει να γίνει “όνομα χρήστη” όπως είθισται σε παρόμοιους ιστοχώρους.

10. Πεδίο Captcha

Πληκτρολογήστε τον κωδικό οπτικής επιβεβαίωσης:



[Ανανέωση](#)



"Επιβεβαίωση Συνθ/κού": Μέγεθος πεδίου μικρότερο από το αποδεκτό
Η επικύρωση του E-mail απέτυχε.
"Captcha": Ο κωδικός captcha που εισάγατε δεν ταυτίζεται με αυτόν της εικόνας

Στο μήνυμα λάθους αναφέρει το πεδίο ως “κωδικός captcha” ενώ από πάνω το αναφέρει ως “κωδικός οπτικής επιβεβαίωσης”. Ο χρήστης που δεν

γνωρίζει τον όρο captcha δεν θα μπορέσει να καταλάβει τι πρέπει να συμπληρώσει.

Η αρχή **Nielsen** που παραβιάζεται είναι η:

- Βοήθεια στους χρήστες για την αναγνώριση, διάγνωση και διόρθωση λαθών

Προτεινόμενη λύση:

Θα πρέπει και στις δύο περιπτώσεις να χρησιμοποιείται η ίδια ονομασία για να μπορεί να καταλάβει ο χρήστης σε ποιο πεδίο αναφέρεται το μήνυμα λάθους.

11. Επιβεβαίωση πεδίων φόρμας

Στις φόρμες εγγραφής όπως για παράδειγμα αυτή του εργοδότη υπάρχουν τα παρακάτω προβλήματα με την επιβεβαίωση των τιμών.

1. Αν δώσουμε μη αποδεκτό email, αρχικά εμφανίζεται σχετικό μήνυμα λάθους αλλά στην συνέχεια εμφανίζεται η σελίδα επιτυχίας.

2. Αν προχωρήσουμε στο δεύτερο βήμα και κάποιιο πεδίο έχει μη αποδεκτή τιμή, θα λάβουμε το σχετικό μήνυμα λάθους σε επόμενη σελίδα αλλά όταν επιστρέψουμε για να το διορθώσουμε θα πρέπει να συμπληρωθούν ξανά όλα τα πεδία.

Οι αρχές *Nielsen* που παραβιάζονται είναι οι:

- Βοήθεια στους χρήστες για την αναγνώριση, διάγνωση και διόρθωση λαθών
- Ορατότητα της κατάστασης του συστήματος

Προτεινόμενη λύση:

Πρώτ' απ' όλα, σε περίπτωση λάθους δεν θα πρέπει ο χρήστης να παραπεμπεται σε σελίδα επιτυχούς σύνδεσης. Επιπλέον, είναι απαραίτητο να παραμένουν οι τιμές στα πεδία ώστε να μη χρειάζεται ο χρήστης να τις εισάγει ξανά όταν επιστρέψει από επόμενες σελίδες.

12. Email Επιβεβαίωσης

Το email επιβεβαίωσης περιλαμβάνει έναν σύνδεσμο στον ιστοχώρο του ΙΚΑ και έναν κωδικό τον οποίο πρέπει να συμπληρώσει ο χρήστης όταν επισκεφθεί τον παραπάνω σύνδεσμο. Όμως όταν ο χρήστης πατήσει τον σύνδεσμο, η νέα σελίδα θα ανοίξει στο ίδιο tab με αποτέλεσμα να πρέπει να ανοίξει ξανά το email του για να βρει τον κωδικό επιβεβαίωσης .

Η διαδικασία αυτή προφανώς καθυστερεί άσκοπα τον χρήστη.

*Το πώς θα αντιμετωπίσει τους συνδέσμους ο email client ενδέχεται να διαφέρει από client σε client.

Η αρχή *Nielsen* που παραβιάζεται είναι η:

- Ευελιξία κι αποδοτικότητα στη χρήση

Προτεινόμενη λύση:

Είναι απαραίτητο ο σύνδεσμος να ανοίγει σε νέα καρτέλα ώστε να μην καθυστερείται ο χρήστης.

13. Διεσπαρμένες πληροφορίες

Σε πολλές περιπτώσεις, οι πληροφορίες δεν είναι σωστά ομαδοποιημένες στον ιστοχώρο, αλλά βρίσκονται διεσπαρμένες σε διαφορετικά σημεία. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα ο χρήστης να χάνεται και να μην βρίσκει εύκολα και γρήγορα το σύνολο των πληροφοριών που χρειάζεται. Για παράδειγμα, οι πληροφορίες για τα απαραίτητα δικαιολογητικά προκειμένου να λάβει κάποιος αναπηρική σύνταξη βρίσκονται στη σελίδα του Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.), ενώ αυτές για το ποσό και τις προϋποθέσεις βρίσκονται στον οδηγό ασφαλισμένου.

Η αρχή Nielsen που παραβιάζεται είναι η:

- Ευελιξία κι αποδοτικότητα στη χρήση

Προτεινόμενη λύση:

Οι πληροφορίες θα ήταν σκόπιμο να κατηγοριοποιούνται στον ιστοχώρο σύμφωνα με τις ανάγκες και τους στόχους των χρηστών, σε συγκεκριμένα και άμεσα προσβάσιμα σημεία. Έτσι οι χρήστες θα βρίσκουν όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται ομαδοποιημένες, χωρίς να χρειάζεται να κουρασθούν και να χάσουν χρόνο ψάχνοντας.

14. Έγγραφα πολλών σελίδων

Ορισμένοι σύνδεσμοι οδηγούν απευθείας σε αρχεία pdf πολλών (συνήθως) σελίδων -ακόμα και σε ολόκληρα Φύλλα Εφημερίδας Κυβερνήσεως- τα οποία ο μέσος χρήστης δεν θα μπει στη διαδικασία να διαβάσει. Για παράδειγμα, πληροφορίες που αφορούν άμεσα έναν ασφαλισμένο βρίσκονται σε ένα έγγραφο 84 σελίδων (Οδηγός ασφαλισμένου), κάτι που όμως δεν διευκολύνει το χρήστη, καθώς θα πρέπει να ψάξει μόνος του αυτό που αναζητεί, με αποτέλεσμα να κουράζεται και να χάνει χρόνο.

Η αρχή Nielsen που παραβιάζεται είναι η:

- Ευελιξία κι αποδοτικότητα στη χρήση

Προτεινόμενη λύση:

Μια σωστή πρακτική είναι όλες οι απαραίτητες πληροφορίες που αφορούν το μέσο χρήστη για κάθε ξεχωριστή κατηγορία να βρίσκονται

ομαδοποιημένες εσωτερικά του ιστοχώρου. Έτσι, ο χρήστης θα μπορεί να βρει άμεσα και γρήγορα αυτό που αναζητεί, χωρίς να ψάχνει ένα ολόκληρο έγγραφο πολλών σελίδων, από το οποίο ψάχνει κάτι πολύ συγκεκριμένο. Εξάλλου, η χρήση των ιστοχώρων δεν προορίζεται μόνο για διανομή ήδη υπαρχόντων κειμένων και περιεχομένου, αλλά και για διευκόλυνση του χρήστη προσφέροντας μία πιο εξατομικευμένη εμπειρία.

15. Πολλοί σύνδεσμοι στο μενού “Πλοηγός”

- ▶ Μαζική Ταυτοποίηση Ασφαλισμένων
- ▶ Βεβαίωση Ασφαλιστικής Ενημερότητας
- ▶ Ηλεκτρονική Έκδοση Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης
- ▶ Βοήθεια Εργοδοτών
- ▶ Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Ασφαλισμένους
 - ▶ Πιστοποίηση Ασφαλισμένου
 - ▶ Απογραφή και Απόδοση Ασφαλιστικής Ικανότητας Έμμεσα Ασφαλισμένων
 - ▶ Εξέλιξη Αιτήματος Απογραφής και Απόδοσης Ασφαλιστικής Ικανότητας
 - ▶ Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης
 - ▶ Ηλεκτρονική Υποβολή Αίτησης Συνταξιοδότησης
 - ▶ Ηλεκτρονική Παρακολούθηση της Πορείας της Αίτησης Συνταξιοδότησης
 - ▶ Οδηγός Θεμελίωσης Συνταξιοδοτικού Δικαιώματος
 - ▶ Εργαλείο Υπολογισμός Βασικού Ποσού Σύνταξης
 - ▶ Πληροφόρηση Συνταξιούχων για ΑΜΚΑ-ΑΦΜ
 - ▶ Πληροφόρηση Συνταξιούχων Εξωτερικού - Inform Pensioners who live abroad
 - ▶ Βεβαίωση Συντάξεων (Για Φορολογική Χρήση)
 - ▶ Ασφαλιστική Ικανότητα
 - ▶ Αναζήτηση Αριθμού Μητρώου Ασφαλισμένου(ΑΜΑ) ΙΚΑ-ΕΤΑΜ για τους ασφαλισμένους του τ. Ο.Π.Α.Δ. - Τ.Υ.Δ.Κ.Υ
 - ▶ Ενημερωτικό Σημείωμα Συντάξεων
 - ▶ Βοηθήματα
- ▶ Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πιστοποιημένους Φορείς
 - ▶ Πιστοποίηση Φορέων για Ασφαλιστική Ενημερότητα
 - ▶ Λήψη Ασφαλιστικής Ενημερότητας
 - ▶ Πιστοποίηση Φορέων για τη Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας

Οι σύνδεσμοι στο μενού "Πλοηγός" είναι πάρα πολλοί και η πληροφορία χαοτική, με αποτέλεσμα ο χρήστης να χάνεται και να κουράζεται στην προσπάθειά του να βρει αυτό που ψάχνει.

Η αρχή **Nielsen** που παραβιάζεται είναι η:

- Ευελιξία κι αποδοτικότητα στη χρήση

Προτεινόμενη λύση:

Θα ήταν προτιμότερο οι σύνδεσμοι στον πλοηγό να είναι πιο λίγοι και πιο στοχευμένοι ανάλογα με τις πληροφορίες που χρειάζονται συχνότερα οι περισσότεροι χρήστες.

16. Σύνδεσμοι και κείμενα που ανοίγουν στην ίδια σελίδα

Ορισμένοι σύνδεσμοι προς εξωτερικές σελίδες, όπως αυτός του amka.gr, αλλά και αρχεία pdf (για παράδειγμα ο Οδηγός Ασφαλισμένου), ανοίγουν στην ίδια σελίδα, με αποτέλεσμα ο χρήστης να “διώχνεται” από τον ιστοχώρο. Όταν βρει την πληροφορία του χρειάζεται στις άλλες πηγές και επιθυμεί να συνεχίσει την πλοήγησή του στο ika.gr, θα πρέπει να πληκτρολογήσει ξανά τη διεύθυνση στο φυλλομετρητή του, κάτι που θα μπορούσε να αποφευχθεί αν άνοιγε η σελίδα σε άλλο παράθυρο.

Η αρχή **Nielsen** που παραβιάζεται είναι η:

- Έλεγχος και ελευθερία χρήστη

Προτεινόμενη λύση:

Θα ήταν καλύτερο οι σύνδεσμοι προς εξωτερικές σελίδες να ανοίγουν σε νέα καρτέλα, καθώς ο στόχος της κάθε εταιρείας ή οργανισμού είναι να κρατήσει το χρήστη όσο το δυνατόν περισσότερο στον ιστοχώρο της και όχι να τον απομακρύνει από αυτόν.

17. Αδυναμία εντοπισμού πληροφοριών.

Σε πολλές περιπτώσεις η εύρεση των πληροφοριών που αναζητούνται καθίσταται αδύνατη σε πεπερασμένο χρόνο. Για παράδειγμα:

- ❖ Τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για να συνταξιοδοτηθεί κάποιος.
- ❖ Η διαδικασία που απαιτείται για να ασφαλίσει κάποιον ο εργοδότης του.

Η αρχή **Nielsen** που παραβιάζεται είναι η:

- Ευελιξία κι αποδοτικότητα

Προτεινόμενη λύση:

Τα παραπάνω είναι σημαντικά ερωτήματα και θα πρέπει να μπορεί κάποιος να τα εντοπίσει εύκολα και γρήγορα. Για παράδειγμα θα μπορούσαν να βρίσκονται διαθέσιμα στην αρχική.

18. Clickable Κουμπιά Κυρίως Μενού



Όταν ο χρήστης μπει σε κάποια από τις κατηγορίες του μενού ή σε κάποια από τις υποκατηγορίες αυτών, ο αντίστοιχος σύνδεσμος στο μενού απενεργοποιείται. Αυτό δεν δίνει την δυνατότητα στον χρήστη να επιστρέψει στην αρχική σελίδα της κατηγορίας και κάνει πιο πολύπλοκη την πλοήγησή του στον ιστοχώρο.

Η αρχή **Nielsen** που παραβιάζεται είναι η:

- Ευελιξία κι αποδοτικότητα
- Συνέπεια και χρήση προτύπων

Προτεινόμενη λύση:

Δεν θα πρέπει να απενεργοποιούνται οι σύνδεσμοι στο κεντρικό μενού.

19. Δεν παρέχεται βοήθεια σε επιμέρους σελίδες

Μια πρακτική που συνηθίζεται να εφαρμόζεται σήμερα σε σύγχρονους ιστοχώρους, είναι να υπάρχει βοήθεια και σε επιμέρους σελίδες αυτών, κοντά στα σημεία ενεργειών των χρηστών, ώστε να μην χρειάζεται να ανατρέχουν κάθε φορά στο γενικό αρχείο βοήθειας. Αυτό διευκολύνει τους

χρήστες σε μεγάλο βαθμό και τους απαλλάσσει από το να χάνουν χρόνο ψάχνοντας σε μία εκτενή σελίδα βοήθειας ή συχνών ερωτήσεων.

Η αρχή **Nielsen** που παραβιάζεται είναι η:

- Βοήθεια και τεκμηρίωση

Προτεινόμενη λύση:

Θα ήταν πολύ εύχρηστο και φιλικό για τους χρήστες αν υπήρχε ένα κουμπί βοήθειας σε κάποιες σελίδες κοντά στα σημεία ενεργειών που εκτελούν. Το τελευταίο θα παρείχε μια συνοπτική αναφορά στις συχνότερες και πιο πιθανές απορίες τους.

20. Αξιολόγηση του ιστοχώρου

Σε έναν ιστοχώρο που απευθύνεται σε μεγάλο αριθμό χρηστών διαφορετικών ηλικιών συνηθειών και αναγκών, είναι χρήσιμο να υπάρχει κάποιος τρόπος για να τον αξιολογήσουν, ώστε να βελτιώνεται συνεχώς και να προσαρμόζεται στις ανάγκες τους. Ωστόσο, στον ιστοχώρο του ika.gr δεν δίνεται αυτή η δυνατότητα.

Προτεινόμενη λύση:

Η λύση που προτείνεται είναι να δίνεται η δυνατότητα αξιολόγησης του ιστοχώρου από τους χρήστες (feedback), μέσω κάποιας φόρμας που θα είναι εύκολα προσβάσιμη, με σκοπό τη συνεχή βελτίωσή του.