

**Εξωτερική αξιολόγηση του πληροφοριακού Κόμβου του Forum
Ηλεκτρονικής Επιχειρηματικότητας από το Πανεπιστήμιο Πατρών**

Η αξιολόγηση γίνεται στα πλαίσια του έργου

Συνέχιση της Λειτουργίας του Πληροφοριακού Κόμβου του Forum
Ηλεκτρονικής Επιχειρηματικότητας για 2 ακόμη έτη
(15-10-2005 έως 15-10-2007)



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΥΠ. ΕΣΩΤ., ΔΗΜ. ΔΙΟΙΚ. & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
«ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

ΕΡΓΟ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΟ
ΚΑΤΑ 75% ΑΠΟ ΤΟ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Περιεχόμενα

1. Επιτελική Σύνοψη	8
2. Εισαγωγή	11
3. Αξιολόγηση από τη μεριά του τελικού χρήστη	12
3.1. Βασικές Αρχές Σχεδίασης Δικτυακού Τόπου	12
3.1.1. Σαφήνεια Στόχων – Ταυτότητα Δικτυακού Τόπου.....	12
3.1.2. Διαφάνεια Υπηρεσιών	13
3.1.3. Πολυγλωσσία.....	14
3.1.4. Προσβασιμότητα.....	14
3.1.5. Διαλειτουργικότητα.....	15
3.1.6. Στόχευση στον τελικό χρήστη.....	15
3.1.7. Αλληλεπίδραση – Διαδραστικότητα	16
3.1.8. Συντηρησιμότητα	17
3.1.9. Διατηρησιμότητα	17
3.2. Γραφιστική Προσέγγιση	18
3.3. Περιεχόμενο	23
3.4. Πληρότητα Υπηρεσιών.....	26
3.5. Ποιότητα Υπηρεσιών	27
3.5.1. Υπηρεσία Νέων	27
3.5.2. Υπηρεσία Εκδηλώσεων	28
3.5.3. Υπηρεσία «Βρείτε το»	28
3.5.4. Υπηρεσία Newsletter	29
3.5.5. Υπηρεσία Spotlight	31
3.5.6. Υπηρεσία Poll	31
3.5.7. Υπηρεσία Αναζήτησης.....	31
3.5.8. Υπηρεσία «Ομάδες Εργασίας»	31
3.5.9. Εγγραφή και σύνδεση χρήστη.....	32
3.5.10. Νέα από άλλα portals σχετικά με το e-Business	33
3.5.11. Υπηρεσία Βιβλιοθήκης	33
3.5.12. Τάσεις.....	33
3.5.13. Επιχειρηματικότητα	34
3.5.14. Εκπαίδευση	34
3.5.15. Σύνδεσμοι	34
3.5.16. Πού; Πώς; Τι;	35
3.5.17. Υπηρεσία Print Page	35
3.5.18. Υπηρεσία Send to a friend.....	36
3.5.19. Υπηρεσία Feedback	36
3.5.20. Υπηρεσία RSS	36
3.5.21. Υπηρεσία Sitemap	36
3.5.22. Πολύγλωσση υποστήριξη	36
3.5.23. Ασύγχρονη επικοινωνία (Discussion Forum).....	37
3.5.24. Υποστήριξη απαντήσεων σε ερωτήσεις επισκεπτών	37

4.	Αξιολόγηση εστιασμένη στις ομάδες εργασίας.....	38
4.1.	Διαχείριση των Ομάδων Εργασίας.....	42
4.2.	Παρουσίαση υπηρεσιών	43
5.	Αξιολόγηση εστιασμένη στο διαχειριστή	38
6.	Συμπεράσματα	45
7.	Συγκεντρωτικό Παράρτημα	46
8.	Βιβλιογραφία	51

Πίνακας Σχημάτων

Εικόνα 1: Τα στοιχεία της σελίδας που αποσπούν ακαριαία την προσοχή του χρήστη.....	18
Εικόνα 2: Σύγκριση παλαιού με το νέο δικτυακό τόπο. Είναι εμφανής η ομοιομορφία που παρουσιάζει ο παλιός δικτυακός τόπος συγκριτικά με τον καινούριο	19
Εικόνα 3: Ανισορροπία στους χρωματισμούς που οδηγεί το χρήστη κυρίως στο κεντρικό και αριστερό κομμάτι του δικτυακού τόπου	19
Εικόνα 4: "pixeling" στην κεντρική φωτογραφία του δικτυακού τόπου	21
Εικόνα 5: «Χαμένος» χώρος στις σελίδες δευτέρου επιπέδου	22
Εικόνα 6: Η εικόνα της ενότητας Πανεπιστήμιο (η εικόνα δεν αντιπροσωπεύει την ενότητα).....	22
Εικόνα 7: «άσκοπη» απώλεια χώρου	23
Εικόνα 8: Ενότητα «βρείτε το», προτάσεις προς την πολιτεία. Στο χρήστη εμφανίζεται πληροφορία σαν να είναι ανεπεξέργαστα δεδομένα (raw data). Χρειάζεται κόπος για την εύρεση συγκεκριμένου στοιχείου	24
Εικόνα 9: Υπηρεσία Βιβλιοθήκης	25
Εικόνα 10: Η οργάνωση των νέων γίνεται μόνο σε σελίδες.....	28
Εικόνα 11: Η σελίδα των εκδηλώσεων είναι οργανωμένη μόνο σε σελίδες	28
Εικόνα 12: Δίπλα από τον τίτλο θα ήταν χρήσιμη η ύπαρξη της ημερομηνίας.....	28
Εικόνα 13: Η φόρμα εγγραφής στην υπηρεσία newsletter δεν είναι κατατοπιστική	29
Εικόνα 14: Η φόρμα εγγραφής στην υπηρεσία newsletter έχει σαν απαραίτητα (*) πεδία που δεν χρειάζεται να είναι	30
Εικόνα 15: Τα προηγούμενα newsletters καταλαμβάνουν πολύ χώρο στη σελίδα	30
Εικόνα 16: Ενημέρωση από άλλα portals για το ebusiness	33
Εικόνα 17: Βιβλιοθήκη, Τάσεις, Επιχειρηματικότητα, Εκπαίδευση	33
Εικόνα 18: Σελίδα Χρήσιμων Συνδέσμων.....	35
Εικόνα 19: η ενότητα Που; Πως; Τι;.....	35
Εικόνα 20: Κουμπί Sitemap.....	36
Εικόνα 21: ο διαχειριστής των ομάδων εργασίας.....	42
Εικόνα 22: Εργαλεία Διαχειριστή Ομάδας Εργασίας	43
Εικόνα 23: Επιλογές που προσφέρουν οι υπηρεσίες	43
Εικόνα 24: Παρουσίαση πληροφοριών για ομάδα εργασίας.....	44
Εικόνα 25: Το εργαλείο διαχείρισης	38
Εικόνα 26: Διαχείριση χρηστών	39
Εικόνα 27: Διαχείριση Downloads	40
Εικόνα 28: Διαχείριση Νέων / Ανακοινώσεων	40

Ομάδα Εργασίας

Η ομάδα εργασίας που εργάστηκε για την συγγραφή της παρούσας αξιολόγησης αποτελείται από τους Βαγγέλη Καπούλα, Χρήστο Μπούρα, Βασίλη Πουλόπουλο και Βασίλη Τσόγκα του τμήματος μηχανικών Η/Υ και Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πατρών.

Ο **Βαγγέλης Καπούλας**, πήρε το δίπλωμά του από το Τμήμα Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής της Πολυτεχνικής Σχολής του Πανεπιστημίου Πατρών. Σήμερα είναι Υποψήφιος Διδάκτορας στο ίδιο Τμήμα. Είναι, επίσης, Μηχανικός Έρευνας και Ανάπτυξης στην Ερευνητική Μονάδα 6: Δίκτυα Τηλεματική και Νέες Υπηρεσίες του Ινστιτούτου Τεχνολογίας Υπολογιστών. Τα ερευνητικά του ενδιαφέροντα περιλαμβάνουν τις περιοχές Δίκτυα, Τηλεματική και Αλγόριθμους για Κατανεμημένα Συστήματα. Ο Βαγγέλης Καπούλας έχει μεγάλη επαγγελματική εμπειρία στους τομείς Ανάλυση και Σχεδιασμός Δικτύων, Εφαρμογές των Δικτύων, Τηλεματικές Εφαρμογές, Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως εκπαίδευση, Τηλε-εργασία κ.λπ.

Ο **Χρήστος Ι. Μπούρας** έλαβε το Δίπλωμα Μηχανικού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής από το Πανεπιστήμιο της Πάτρας το 1985 και στη συνέχεια απέκτησε το Διδακτορικό Δίπλωμα του από το ίδιο Τμήμα. Είναι Αναπληρωτής Καθηγητής στο Τμήμα Μηχανικών Η/Υ και Πληροφορικής με γνωστικό αντικείμενο Αλγόριθμοι και Εφαρμογές σε Δίκτυα και Τηλεματική και Νέες Υπηρεσίες. Επίσης από το 1999 είναι Επιστημονικός Υπεύθυνος της Ερευνητικής Μονάδας 6 στο EAITY. Στο Τμήμα Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής διδάσκει τα μαθήματα Τηλεματική, Δίκτυα Υψηλών Ταχυτήτων και Δίκτυα Δημόσιας Χρήσης και Διασύνδεση Δικτύων σε προπτυχιακό επίπεδο και Αλγοριθμικά Θέματα Δικτύων και Τηλεματικής σε μεταπτυχιακό επίπεδο. Τα ερευνητικά του ενδιαφέροντα περιλαμβάνουν Ανάλυση της Απόδοσης Δικτυακών και Υπολογιστικών Συστημάτων, Δίκτυα και Πρωτόκολλα Η/Υ, Τηλεματική και Νέες Υπηρεσίες, Ηλεκτρονική Μάθηση, Δικτυακά Εικονικά Περιβάλλοντα, Θέματα Χρέωσης και Ποιότητας Υπηρεσιών σε Δίκτυα και Υπηρεσίες, Θέματα Παγκόσμιου Ιστού.

Ο **Βασίλης Πουλόπουλος** έλαβε το πτυχίο του από τη σχολή Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πατρών τον Ιούνιο του 2005 και από το Σεπτέμβριο της ίδιας χρονιάς είναι μεταπτυχιακός φοιτητής στο πρόγραμμα Επιστήμη και Τεχνολογία των Υπολογιστών. Από το 2003 είναι συνεργάτης της Ερευνητικής Μονάδας 6 του EAITY και του εργαστηρίου Κατανεμημένων Συστημάτων και Τηλεματικής. Έχει εργασθεί κυρίως σε Ευρωπαϊκά Projects που συμμετείχε η μονάδα 6 του EAITY. Τα ερευνητικά του ενδιαφέροντα περιλαμβάνουν Εφαρμογές σε Δίκτυα με έμφαση στο Διαδίκτυο, Σημασιολογικό ιστό και Μεταδεδομένα, Τηλεματική και Νέες Υπηρεσίες, Θέματα Παγκοσμίου Ιστού, προγραμματισμό, διαδικτυακό προγραμματισμό, τεχνολογίες Web και Βάσεις Δεδομένων.

Ο **Βασίλης Τσόγκας** είναι Πτυχιακός Φοιτητής του τμήματος Μηχανικών Η/Υ & Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πατρών. Είναι μέλος της Ερευνητικής Μονάδας 6 του Ερευνητικού Ακαδημαϊκού Ινστιτούτου Τεχνολογίας Υπολογιστών στην Πάτρα και του Εργαστηρίου Κατανεμημένων Συστημάτων και Τηλεματικής. Τα ερευνητικά του ενδιαφέροντα περιλαμβάνουν θέματα όπως δίκτυα υπολογιστών,

προγραμματισμός (C, C++, Java), σχεδίαση ιστοσελίδων και εφαρμογών διαδικτύου (ASP, JSP, PHP) με χρήση βάσεων δεδομένων (MySQL, DB2, MSSQL, POSTGRESQL), τεχνολογίες Web και Web-data ολοκλήρωση, δυναμική προεπεξεργασία περιεχομένου Web, εξαγωγή πληροφορίας, περίληψη περιεχομένου ιστού και κατηγοριοποίηση, κατασκευή δικτυακών τόπων και προσωποποίηση δεδομένων.

1. Επιτελική Σύνοψη

Στο παρόν κείμενο παρουσιάζουμε την αξιολόγηση του δικτυακού τόπου ebusinessforum.gr η οποία βασίζεται σε τρία επίπεδα. Το πρώτο αφορά τον απλό επισκέπτη του δικτυακού τόπου, το δεύτερο αφορά τον συμμετέχοντα σε μία ομάδα εργασίας και το τρίτο αφορά το διαχειριστή. Σε κάθε επίπεδο γίνεται ανάλυση των υπηρεσιών και των πληροφοριών που προσφέρονται καθώς και η γραφιστική προσέγγιση και η φιλικότητα προς το χρήστη.

Ακολουθούν κάποια γενικά στοιχεία για το έργο:

Το έργο «ΣΥΝΕΧΙΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΚΟΜΒΟΥ ΤΟΥ FORUM ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ 2 ΑΚΟΜΗ ΕΤΗ (15-10-2005 ΈΩΣ 15-10-2007)» έχει τα εξής αντικείμενα:

Σχεδιασμός-Ανάπτυξη της δικτυακής πύλης του Ebusiness Forum

Συλλογή και διαχείριση του πληροφοριακού υλικού

Λειτουργία-Συντήρηση της δικτυακής πύλης

Μέχρι στιγμής έχουν ολοκληρωθεί οι δύο πρώτες φάσεις του έργου οπότε διανύουμε μια περίοδο λειτουργίας και συντήρησης της δικτυακής πύλης. Η δημιουργία του νέου δικτυακού τόπου στηρίχθηκε κυρίως σε δύο απαιτήσεις:

Τη βελτίωση του περιεχομένου και της λειτουργικότητας του δικτυακού τόπου ώστε να ικανοποιεί περισσότερο τους επισκέπτες του.

Τη βελτίωση και προτυποποίηση των συνεργατικών εργαλείων (collaboration tools) που υποστηρίζουν τη λειτουργία των Ομάδων Εργασίας.

Ο προηγούμενος δικτυακός τόπος του Ebusinessforum βρίσκεται στο [url: http://www.ebusinessforum.gr/old/](http://www.ebusinessforum.gr/old/). Στόχος ήταν η μετάβαση στο νέο δικτυακό τόπο και στηρίχθηκε στα ακόλουθα συστατικά ανανέωσης του κόμβου:

Μια γενναία γραφιστική επαναπροσέγγιση της πρώτης σελίδας και των υπόλοιπων.

Τη σημαντική αναδιάρθρωση του δικτυακού χώρου, και των εργαλείων, που διατίθενται στις Ομάδες Εργασίας.

Την χρήση των προτύπων RSS (και άλλων) με σκοπό τη δημιουργία «καναλιών επικοινωνίας» μεταξύ του κόμβου του Ebusiness Forum και άλλων δικτυακών τόπων με σκοπό την «αυτοματοποιημένη» άντληση περιεχομένου από περισσότερες πηγές αλλά και την «αυτόματη» δημοσίευση των αποτελεσμάτων των Ομάδων Εργασίας, των νέων, των εκδηλώσεων του Ebusiness Forum σε άλλους δικτυακούς τόπους.

Τη διεύρυνση των πηγών περιεχομένου με νέες: τις ειδήσεις της Ναυτεμπορικής και των Financial Times (μέσω RSS) και, κυρίως, την «Μελέτη για την Επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα», την οποία διεξάγει κάθε χρόνο το Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE), και παρέχει προς δημοσίευση στον δικτυακό τόπο του Ebusiness Forum.

Την διασαφήνιση της πολιτικής ελέγχου ποιότητας που θα υλοποιείται στην νέα περίοδο μέσω της παρακολούθησης μιας σειράς «δεικτών απόδοσης» που περιγράφονται παρακάτω αλλά και, κυρίως, μάλιστα, μέσα από την ετήσια αξιολόγηση του κόμβου από έναν τρίτο, εξωτερικό συνεργάτη, το Εργαστήριο Κατανεμημένων Συστημάτων και Τηλεματικής του Πανεπιστημίου Πάτρας.

Βάση των παραπάνω προχωρήσαμε σε αξιολόγηση των κυριότερων στοιχείων του νέου δικτυακού τόπου και βάση αυτών χωρίσαμε την αξιολόγησή μας σε διαφορετικές ενότητες προκειμένου να καλύψουμε όλα τα στοιχεία που πρέπει να αξιολογηθούν.

Η πρώτη ενότητα αξιολόγησης παρουσιάζει μία κριτική ανάλυση των δεδομένων που παρουσιάζονται στο χρήστη. Δεδομένου ότι συγκριτική με τον παλιό δικτυακό τόπο υπάρχει πλήρης αναδιάρθρωση τόσο των εννοιών όσο και των πληροφοριών που εμφανίζονται πραγματοποιήσαμε τα εξής: Αρχικά αναλύσαμε τη νέα γραφιστική προσέγγιση και εντοπίσαμε τυχόν ασυμβατότητες που υπάρχουν τόσο συγκριτικά με γραφιστικά πρότυπα όσο και με τον παλαιότερο δικτυακό τόπο. Εντοπίσαμε πως υπάρχουν κάποια γραφιστικά σφάλματα που αποπροσανατολίζουν το χρήστη και μπορούν να διορθωθούν προκειμένου να υπάρχει ομοιογένεια.

Εν συνεχεία προχωρήσαμε σε ανάλυση βασισμένοι σε συγκεκριμένες αρχές σχεδιασμού ενός πληροφοριακού κόμβου. Πρόκειται για τη σαφήνεια των στόχων που πρέπει να είναι εμφανής στο δικτυακό τόπο, τη διαφάνεια των υπηρεσιών που πρέπει να προσφέρονται στο χρήστη, την πολυγλωσσία, την προσβασιμότητα και φιλικότητα προς το χρήστη, τη διαλειτουργικότητα, τη στόχευση στον τελικό χρήστη, την αλληλεπίδραση, τη συντηρησιμότητα και τη διατηρησιμότητα. Παρατηρήσαμε πως η πλειονότητα αυτών των αρχών τηρείται σε μεγάλο βαθμό, ωστόσο, λόγω κάποιων προβλημάτων στο γραφιστικό σχεδιασμό παρουσιάζονται προβλήματα που έχουν να κάνουν με την προσβασιμότητα και τη φιλικότητα προς το χρήστη, αλλά και με τη διαφάνεια των υπηρεσιών. Εν συνεχεία προχωρήσαμε σε ανάλυση του περιεχομένου του δικτυακού τόπου το οποίο είναι υπέρ-μεγέθους και χρίζει καλύτερης δόμησης προκειμένου να παρουσιάζεται με άμεσο τρόπο προς τους χρήστες. Η πληροφορία που διατίθεται από τον κόμβο του ebusinessforum είναι πολύ χρήσιμη ωστόσο δεν έχει την απαραίτητη οργάνωση με αποτέλεσμα, όπως και στον παλιό δικτυακό τόπο, οι χρήστες να δυσκολεύονται να την εντοπίσουν. Η απλή οργάνωση που παρουσιάζεται στην κεντρική και μόνον σελίδα δεν είναι αρκετή για να καθοδηγήσει τους χρήστες που ουσιαστικά αγνοούν τις πληροφορίες αυτές. Κλείνοντας την ανάλυση σε επίπεδο τελικού χρήστη αναλύουμε την πληρότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται από τον πληροφοριακό κόμβο ενώ αναφέρουμε στοιχεία για την ποιότητά τους. Παρατηρούμε πως οι υπηρεσίες έχουν αυξηθεί σημαντικά συγκριτικά με τον παλιό πληροφοριακό κόμβο, όμως, κάποιες από αυτές, χρειάζονται βελτιώσεις προκειμένου να διατηρήσουν τη διαφάνειά τους προς το χρήστη και να γίνουν πιο αποδοτικές.

Το επόμενο στάδιο ανάλυσης αφορά τις ομάδες εργασίας που είναι και η ουσιαστική ενότητα του συγκεκριμένου πληροφοριακού κόμβου. Η ανάλυση που κάναμε τόσο στις σελίδες που παρουσιάζονται στον τελικό χρήστη και αφορούν τις ομάδες εργασίας όσο και στο διαχειριστή μας αποδεικνύουν το σημαντικό έργο που έχει γίνει σε αυτό τον τομέα. Ο διαχειριστής είναι πλήρως λειτουργικός και προσφέρει όλες τις απαραίτητες υπηρεσίες προς τους συμμετέχοντες στις ομάδες ενώ ο τρόπος παρουσίασης των πληροφοριών των ομάδων είναι πολύ καλά δομημένος και οδηγεί το χρήστη σε σημαντικές πληροφορίες που ενδεχομένως αναζητά.

Το τελευταίο επίπεδο αξιολόγησης αφορά το γενικό διαχειριστή του δικτυακού τόπου. Για τη διαχείριση του συγκεκριμένου πληροφοριακού κόμβου χρησιμοποιείται η μηχανή "atl cme" η οποία χαρακτηρίζεται από πληρότητα και ευκολία. Ο διαχειριστής του συστήματος, ακόμα και αν δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ τη συγκεκριμένη πλατφόρμα, είναι σε θέση να διαχειριστεί, μέσα από ένα όμορφο περιβάλλον διεπαφής, όλες τις πληροφορίες που παρουσιάζονται στον τελικό χρήστη αλλά και τις πληροφορίες που κατασκευάζουν τον πληροφοριακό κόμβο.

Την αξιολόγηση του δικτυακού τόπου ebusinessforum κλείνουμε με συνοπτική παρουσίαση των συμπερασμάτων μας. Ο δικτυακός τόπος έχει πολύ σημαντική πληροφορία για να διαθέσει στο κοινό, έχει ένα πολύ δυνατό διαχειριστικό εργαλείο για την επεξεργασία αυτής της πληροφορίας, όμως κάποια προβλήματα που υπάρχουν στο περιβάλλον διεπαφής με το χρήστη, υποβαθμίζει τη γενική καλή εικόνα που αποκομίζουμε.

Τα συμπεράσματα που εξάγονται από την ανάλυση τόσο των σελίδων του τελικού χρήστη όσο και των σελίδων διαχείρισης είναι τα εξής:

Ο δικτυακός τόπος, συγκριτικά πάντα με τον παλαιότερο, περιέχει γενναίες γραφιστικές αλλαγές οι οποίες ωστόσο περιέχουν αρκετά σχεδιαστικά λάθη. Μπορεί οι χρωματισμοί και ο νέος τρόπος παρουσίασης να προσελκύουν το χρήστη με την πρώτη ματιά, η δόμηση ωστόσο αλλά και η ανομοιομορφία που παρουσιάζει ο δικτυακός τόπος αποπροσανατολίζουν το χρήστη. Ο χρήστης «χάνεται» στην πληθώρα της πληροφορίας που παρουσιάζεται συχνά αδόμητη αλλά και στην πληθώρα υπηρεσιών που δεν έχουν σαφή παρουσίαση. Κακή ονοματοδοσία, επαναλαμβανόμενες υπηρεσίες, περιπλεγμένες υπηρεσίες είναι μερικά από τα χαρακτηριστικά. Από την άλλη μεριά το κομμάτι του διαχειριστή είναι πολύ καλά δομημένο και παρουσιάζει πληρότητα στις υπηρεσίες που παρέχει. Αυτό δημιουργεί μεγάλη αντίθεση συγκριτικά με την κακή δομή των υπηρεσιών του δικτυακού τόπου.

Η πρότασή μας απέναντι σε αυτά είναι η βελτίωση του κομματιού του τελικού χρήστη προκειμένου να έχει πιο εύκολη, γρήγορη και σαφή πλοήγηση στις σελίδες του δικτυακού τόπου. Δε χρειάζονται αλλαγές στο σχεδιασμό αλλά στον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών και των υπηρεσιών. Από τη μεριά του διαχειριστή δεν υπάρχει κανένα απολύτως σχόλιο. Η καλή δόμηση, παρουσίαση και πληρότητα του διαχειριστικού εργαλείου θα πρέπει να αποτελέσει παράδειγμα για την αντίστοιχη δόμηση του περιβάλλοντος που εμφανίζεται στον τελικό χρήστη.

2. Εισαγωγή

Οι βασικές αρχές σχεδιασμού ενός δικτυακού τόπου μπορούν να βασιστούν σε πολλές διαφορετικές μελέτες ωστόσο θα πρέπει να αποτυπώνουν τόσο την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται προς το χρήστη αλλά και τον τρόπο με τον οποίο εμφανίζονται οι υπηρεσίες προκειμένου να παρέχουν ευκολία και διαφάνεια. Για τη συγκεκριμένη αξιολόγηση του δικτυακού τόπου [e-business forum \(http://www.ebusinessforum.gr\)](http://www.ebusinessforum.gr) χρησιμοποιήθηκαν τόσο ποσοτικοί δείκτες όσο και ποιοτικοί δείκτες προκειμένου να εξεταστεί η πληρότητα του δικτυακού τόπου από πολλές διαφορετικές πλευρές. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να χωρίσουμε την παρούσα αξιολόγηση αρχικά σε τρεις βασικές ενότητες: (α) το [ebusinessforum.gr](http://www.ebusinessforum.gr) από τη μεριά του τελικού χρήστη, (β) το [ebusinessforum](http://www.ebusinessforum.gr) από τις σελίδες διαχείρισης των ομάδων εργασίας και (γ) αξιολόγηση εστιασμένη στο γενικό διαχειριστή. Κάθε μία από αυτές τις βασικές ενότητες περιλαμβάνει υποενότητες οι οποίες περιέχουν στοιχεία τόσο για ποσοτικούς δείκτες που αφορούν την αλληλεπίδραση του χρήστη με τον υπολογιστή (εφαρμοσμένη σε ένα δικτυακό τόπο) όσο και ποιοτικούς δείκτες που αφορούν στην ποιότητα και πληρότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για την αξιολόγηση βασίζεται τόσο σε ευρεστικές μεθόδους που αφορούν τις αρχές σχεδίασης ενός δικτυακού τόπου όπως αυτές αναφέρονται σε βιβλιογραφία όσο και στην αξιολόγηση και εμπειρία ενός μέσου χρήστη απέναντι στο δικτυακό τόπο. Συνολικά ελέγχθηκε η γραφιστική προσέγγιση, η ποσότητα και ποιότητα πληροφορίας και υπηρεσιών ενώ παρουσιάζονται στοιχεία που αφορούν τα διαχειριστικά εργαλεία καθότι ομιλούμε για έναν πλήρως δυναμικό πληροφοριακό κόμβο.

Η δομή του παρόντος εγγράφου είναι η εξής. Η επόμενη ενότητα παρουσιάζει την αξιολόγηση από τη μεριά του τελικού χρήστη του πληροφοριακού κόμβου. Πιο συγκεκριμένα εξετάζονται: η γραφιστική προσέγγιση του δικτυακού τόπου, η αποτύπωση των βασικών αρχών σχεδίασης στο δικτυακό τόπο, το περιεχόμενο που υπάρχει όσον αφορά την ποσότητα και τον τρόπο παρουσίασης, η ποιότητα των υπηρεσιών και η πληρότητα των υπηρεσιών. Προχωρώντας στην επόμενη ενότητα παρουσιάζεται η αξιολόγηση από την πλευρά του διαχειριστή των ομάδων εργασίας που αποτελούν ένα πολύ σημαντικό κομμάτι του δικτυακού τόπου. Στη συνέχεια γίνεται μία συνοπτική παρουσίαση του γενικού διαχειριστή του συστήματος που βασίζεται στη μηχανή "atl cme". Τέλος, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της αξιολόγησης που συνοψίζονται ως εξής: ένα πολύ καλό και ακέραιο περιβάλλον διαχείρισης με μέτρια παρουσίαση στον τελικό χρήστη.

3. Αξιολόγηση από τη μεριά του τελικού χρήστη

Η αξιολόγηση από τη μεριά του τελικού χρήστη εστιάζεται τόσο στη νέα γραφιστική προσέγγιση του δικτυακού τόπου όσο και στις πληροφορίες που υπάρχουν στο δικτυακό τόπο. Παράλληλα, ελέγχονται οι υπηρεσίες που παρέχονται σε επίπεδο επισκέπτη αλλά και σε επίπεδο συμμετέχοντος σε κάποια από τις ομάδες εργασίας. Για τις υπηρεσίες υπάρχει ανάλυση σε ποσότητα και πληρότητα αλλά και σε ποιότητα.

3.1. Βασικές Αρχές Σχεδίασης Δικτυακού Τόπου

Οι βασικές αρχές σχεδιασμού και ανάπτυξης κόμβων που αφορούν σε όλα τα στάδια του κύκλου ζωής ενός δικτυακού κόμβου μπορούν να συμπυκνωθούν στις ακόλουθες:

- Σαφήνεια στόχων
- Διαφάνεια Υπηρεσιών
- Πολυγλωσσία
- Προσβασιμότητα
- Διαλειτουργικότητα
- Στόχευση στον τελικό χρήστη
- Αλληλεπίδραση – Διαδραστικότητα
- Συντηρησιμότητα
- Διατηρησιμότητα

Βασισμένοι στις παραπάνω αρχές σχεδιασμού πραγματοποιήσαμε ενδελεχή έρευνα στο δικτυακό τόπο για να εντοπίσουμε τον τρόπο με τον οποίο επιτυγχάνεται κάθε μία από τις παραπάνω αρχές σχεδιασμού, τι ατέλειες παρουσιάζονται και με ποιον τρόπο μπορούν να βελτιωθούν οι υπηρεσίες που έχουν κατασκευαστεί και ο τρόπος με τον οποίο παρουσιάζονται στους χρήστες.

3.1.1. Σαφήνεια Στόχων – Ταυτότητα Δικτυακού Τόπου

Βασικό και καίριο στοιχείο ενός δικτυακού τόπου είναι η σαφής δήλωση του περιεχομένου του και ο λόγος ύπαρξής του. Δεδομένου ότι πλέον η κατασκευή και συντήρηση ενός δικτυακού τόπου είναι εύκολη ακόμα και για το μέσο χρήστη του διαδικτύου, κάθε ποιοτικός δικτυακός τόπος ο οποίος στηρίζει και προβάλλει σημαντικές προσπάθειες ομάδων ανθρώπων θα πρέπει να δηλώνει ρητά την ταυτότητά του, τους στόχους του, τις υπηρεσίες που προσφέρει και ουσιαστικά το λόγο ύπαρξής του. Από την αρχή λειτουργίας του, ο δικτυακός τόπος του ebusinessforum αποτέλεσε πηγή έλξης για μεγάλη μερίδα ανθρώπων που βρήκαν ένα σημείο συνάντησης και ενημέρωσης με θέματα που απασχολούν την κοινωνία της πληροφορίας (ως σύνολο ανθρώπων). Ο καινούριος δικτυακός τόπος, που όπως έχει αναφερθεί ακολουθεί τις τάσεις σχεδιασμού μεγάλων portal παρουσιάζει από την πρώτη κιόλας σελίδα την ταυτότητά του και το στόχο του. Είναι πολύ σημαντικό το γεγονός πως μία από τις έξι μεγάλες ενότητες του δικτυακού τόπου έχει επικεντρωθεί στην ενδελεχή ενημέρωση των χρηστών για την ταυτότητα και τους στόχους του ebusinessforum. Σε αυτό τον τομέα λοιπόν ο δικτυακός τόπος «λαμβάνει υψηλή βαθμολογία». Είναι σημαντικό να τονιστεί πως όπως μία εταιρία, έτσι και ένας δικτυακός τόπος

έχει ένα «σήμα κατατεθέν» το οποίο τον χαρακτηρίζει και τον κάνει αναγνωρίσιμο. Το γεγονός αυτό μας οδηγεί σε μία μικρή παρατήρηση όσον αφορά την πλήρη αποσαφήνιση της ύπαρξης του ebusinessforum αλλά και των στόχων του που δεν είναι άλλο από την μεγαλύτερη προβολή του banner του ebusinessforum από τον εαυτό του.

3.1.2. Διαφάνεια Υπηρεσιών

Ένας δικτυακός τόπος απευθύνεται σε μερίδα ανθρώπων που ενδεχόμενα είναι εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες αλλά και σε πληθώρα ανθρώπων που δε γνωρίζουν τίποτα περισσότερο από το «πληκτρολογώ μια διεύθυνση και ακολουθώ συνδέσμους με τα 'κλικ' του ποντικιού». Για τη συγκεκριμένη μερίδα ανθρώπων που αποτελεί την πλειοψηφία, αυτό που ονομάζουμε μέσο χρήστη του διαδικτύου στην Ελλάδα, είναι απαραίτητο να υπάρχει πλήρης διαφάνεια στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Αυτό σημαίνει πως κάθε υπηρεσία που παρέχεται από έναν δικτυακό τόπο θα πρέπει να είναι υλοποιημένη με τέτοιο τρόπο ώστε να κατευθύνει πλήρως τους χρήστες, να τους προσφέρει διαδραστικότητα και πληθώρα δυναμικών στοιχείων χωρίς να τους αποθαρρύνει να τη δοκιμάσουν και να τη χρησιμοποιήσουν. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται ελεύθερα στους τελικούς χρήστες είναι σίγουρα περιορισμένες και δεν είναι αντιληπτές άμεσα από τους χρήστες. Οι πιο βασικές απεικονίζονται (όπως και πρέπει να γίνεται) στην κεντρική σελίδα και αφορούν τις ομάδες εργασίας, τα τελευταία νέα, νέα από άλλες πηγές (κανάλια επικοινωνίας), αναζήτηση, δημοσκοπήσεις, καθώς επίσης και κάποιες «κρυμμένες» υπηρεσίες, όπως είναι η βιβλιοθήκη, οι τάσεις, η επιχειρηματικότητα και η εκπαίδευση. Παρά το γεγονός ότι ένα γρήγορο «ψάξιμο» στο δικτυακό τόπο εμφανίζει μια σειρά υπηρεσιών που παρέχονται στους τελικούς χρήστες, εντούτοις, κάποια σημαντικά προβλήματα σε αυτές καταστρέφουν το στοιχείο της διαφάνειας και αφήνουν το χρήστη να σκεφτεί διεξόδους για να επιτύχει αυτό που επιθυμεί. Συγκεκριμένα παραδείγματα αποτελούν τα παρακάτω:

Στην αρχική σελίδα και συγκεκριμένα στην ενότητα βρείτε το πολλά links δε λειτουργούν ενώ άλλα οδηγούν στην αρχική σελίδα με αποτέλεσμα να αποπροσανατολίζουν το χρήστη και να τον θέτουν σε διαδικασία εύρεσης συγκεκριμένων στοιχείων διότι δεν παρέχονται άμεσα.

Η ενότητα βιβλιοθήκη βρίσκεται μόνο στην κεντρική σελίδα και όταν ανοίγει αναφέρεται ως διαδρομή της η εξής: Αρχική Σελίδα -> Ενημέρωση / Πληροφόρηση -> Βιβλιοθήκη. Ωστόσο, όταν κάποιος επιλέγει να ανοίξει την ενότητα ενημέρωση / πληροφόρηση δε βρίσκεται πουθενά link προς την υπηρεσία «Βιβλιοθήκη». Αυτό έχει πάλι ως αποτέλεσμα να θέτει το χρήστη σε διαδικασία εύρεσης υπηρεσιών.

Στο πάνω δεξί μέρος της κεντρικής σελίδας, ακριβώς κάτω από την ενότητα newsletter αναφέρεται η φράση: Γίνε μέλος του ebusinessforum. Ο χρήστης περιμένει πως θα βρεθεί σε μία υπηρεσία που θα τον εγγράψει ως μέλος του δικτυακού τόπου και ίσως και κάποιας ομάδας ενώ στην πραγματικότητα πρόκειται για μία απλή εγγραφή στο newsletter

Σε γενικές γραμμές ο δικτυακός τόπος θα πρέπει να κατευθύνει πλήρως το χρήστη και να τον εισάγει στο πνεύμα και τη δομή με την οποία είναι κατασκευασμένος προκειμένου ο χρήστης να είναι εφικτό να περιηγηθεί χωρίς δυσκολία από σελίδα σε σελίδα και από ενότητα σε ενότητα. Στοιχεία που αποπροσανατολίζουν το χρήστη, τον αποθαρρύνουν στο να συνεχίσει την αναζήτηση πληροφορίας ή να γίνει μέλος της κοινωνίας του δικτυακού

τόπου. Σε κάθε βήμα θα πρέπει να υπάρχει σαφήνεια αλλά και ποιότητα υπηρεσιών.

3.1.3. Πολυγλωσσία

Ένα σημαντικό στοιχείο των δικτυακών τόπων που απευθύνονται σε ομάδες πολιτών παγκοσμίως είναι το στοιχείο της πολυγλωσσίας. Ο δικτυακός τόπος είναι κατασκευασμένος με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εφικτή η μετατροπή του και λειτουργία του σε πολλές γλώσσες στοιχεία εξαιρετικά σημαντικά. Το εργαλείο διαχείρισης που υποστηρίζει κάθε λειτουργία του δικτυακού τόπου επιτρέπει τη δημιουργία αρχείων που περιλαμβάνουν τη μετάφραση του δικτυακού τόπου σε όποια γλώσσα επιθυμεί ο διαχειριστής. Η ανάγκη λοιπόν για μετάφραση του δικτυακού τόπου στη γαλλική, ισπανική και γερμανική γλώσσα πέραν της ελληνικής και αγγλικής υπερκαλύπτεται από το γεγονός ότι υπάρχει η δυνατότητα μετάφρασης σε κάθε γλώσσα.

3.1.4. Προσβασιμότητα

Η προσβασιμότητα στους δικτυακούς τόπους είναι ένα θέμα το οποίο έχει απασχολήσει τη διεθνή επιστημονική κοινότητα τα τελευταία χρόνια σε μεγάλο βαθμό. Μάλιστα, εκδίδονται κατά καιρούς οδηγίες προς τους κατασκευαστές δικτυακών τόπων έτσι ώστε να υπάρχει άμεση και εύκολη προσβασιμότητα σε όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες από όλους τους εν δυνάμει χρήστες του διαδικτύου. Οι οδηγίες επικεντρώνονται κυρίως σε στοιχεία που έχουν να κάνουν με την άμεση μεταβολή του μεγέθους της γραμματοσειράς με τη χρήση ενός πλήκτρου (ή μίας συντόμευσης), με την προσθήκη πληθώρας μεταδεδομένων που θα επιτρέπουν τη φωνητική αναπαραγωγή του περιεχομένου του δικτυακού τόπου αλλά και στον τρόπο με τον οποίο είναι δομημένες οι σελίδες προκειμένου να είναι εύκολος ο εντοπισμός του σημείου που βρίσκεται ο χρήστης ανά πάσα στιγμή αλλά και η κατανόηση του τρόπου πλοήγησης.

Στο συγκεκριμένο κομμάτι ο δικτυακός τόπος υστερεί. Στις εικόνες δεν υπάρχουν σαφή μεταδεδομένα που να υποδηλώνουν τι είναι η εικόνα ή, αν πρόκειται για εικόνα σύνδεσμο, που αυτή οδηγεί. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι το εικονίδιο περισσότερο που εμφανίζεται στο κάτω μέρος των κεντρικών ενοτήτων της πρώτης σελίδας.

Έτσι το επίπεδο προσβασιμότητας στην ιστοσελίδα του ebusinessforum από άτομα που έχουν δυσλειτουργίες στην όραση, πλήρη απώλεια όρασης ή προβλήματα κατανόησης είναι χαμηλό.

Για την καλύτερη προσβασιμότητα στη σελίδα από χρήστες που παρουσιάζουν τέτοια προβλήματα θα πρέπει να προστεθούν πολλά μεταδεδομένα σε όλα τα html tags, να μπουν εικονίδια που να μεγαλώνουν το μέγεθος της γραμματοσειράς (ενδεχόμενα και το χρωματισμό) καθώς επίσης alternate text και title σε όλες τις εικόνες και τα links. Επιπλέον στα πλαίσια της προσβασιμότητας θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν εργαλεία για τον έλεγχο της HTML και των CSS, τα οποία παρέχονται από το World Wide Web Consortium (W3C). Τέλος, η χρήση πολλαπλών CSS όπου ο χρήστης θα μπορεί να επιλέξει το μέγεθος της γραμματοσειράς αλλά και την αντίθεση των γραμμάτων συγκριτικά με το παρασκήνιο είναι σημαντική για τη βελτίωση της προσβασιμότητας ενός δικτυακού τόπου.

3.1.5. Διαλειτουργικότητα

Η ανάπτυξη τόσο του υλικού των υπολογιστών όσο και του λογισμικού έχει οδηγήσει στην ανάπτυξη πληθώρας συστημάτων τα οποία συν τοις άλλοις υποστηρίζουν πρόσβαση στο διαδίκτυο με κάποιου είδους φυλλομετρητή. Το πρόβλημα εμφανίζεται από τη στιγμή που καθένας από το πλήθος των φυλλομετρητών που υπάρχει για κάθε λειτουργικό σύστημα δε χρησιμοποιεί τον ίδιο τρόπο αποκωδικοποίησης του HTML κώδικα, του XML κώδικα, των Stylesheet καθώς και των client side scripts. Για τους παραπάνω λόγους δημιουργήθηκε ο οργανισμός W3C ο οποίος ορίζει τα γενικά πρότυπα σύμφωνα με τα οποία πρέπει να κατασκευάζονται οι δικτυακοί τόποι προκειμένου να είναι πλήρως συμβατοί με τους φυλλομετρητές που κατασκευάζονται. Φυσικά, υπάρχουν αντίστοιχες οδηγίες για το πώς πρέπει να κατασκευάζονται οι φυλλομετρητές.

Εν προκειμένω, ένα από τα πιο σημαντικά πράγματα που πρέπει να ελέγχουμε σε ένα δικτυακό τόπο είναι η ικανότητα διαλειτουργικότητας. Αυτό σημαίνει πως ένας δικτυακός τόπος υψηλής ποιότητας θα πρέπει να ακολουθεί όλα τα σύγχρονα πρότυπα που υπάρχουν προκειμένου να είναι πλήρως λειτουργικός στις διαφορετικές πλατφόρμες αποκωδικοποίησης που χρησιμοποιούν τουλάχιστον οι πιο συχνά χρησιμοποιούμενοι φυλλομετρητές. Ο συγκεκριμένος δικτυακός τόπος, παρά το γεγονός ότι δεν περνά τα ενδεικτικά τεστ της W3C (τα οποία θα πρέπει να περνά ένας δικτυακός τόπος) δεν παρουσιάζει κανένα πρόβλημα στην εμφάνισή του στους φυλλομετρητές Internet Explorer, Mozilla Firefox και Opera. Δεδομένου ότι οι παραπάνω φυλλομετρητές καλύπτουν περισσότερο από το 90% των χρηστών τουλάχιστον στην Ελλάδα, το θέμα της διαλειτουργικότητας καλύπτεται επαρκώς.

3.1.6. Στόχευση στον τελικό χρήστη

Είναι ευρέως αποδεκτό πως η τεχνολογία θα πρέπει να δημιουργείται για να καλύπτει τις ανάγκες του ανθρώπου και όχι για να του δημιουργεί περισσότερα προβλήματα. Μιλώντας για κατασκευή δικτυακών τόπων και συγκεκριμένα για το ebusinessforum η κατασκευή πρέπει να γίνεται με τέτοιο τρόπο ώστε να καλύπτει τις ανάγκες του τελικού χρήστη που θα χρησιμοποιήσει το δικτυακό τόπο προκειμένου να του παρέχει άμεσα, εύκολα και γρήγορα τις πληροφορίες που αναζητά. Με απλά λόγια, ο δικτυακός τόπος θα πρέπει να είναι φιλικός προς το χρήστη. Ο χρήστης θα πρέπει να μπορεί να προσαρμόζεται εύκολα στη φιλοσοφία του ebusinessforum και θα πρέπει να μπορεί εύκολα και γρήγορα να εντοπίσει την πληροφορία, να μπορεί άμεσα να αλληλεπιδράσει με τις υπηρεσίες.

Σε αυτό το κομμάτι το ebusinessforum δείχνει να έχει κάποιες αδυναμίες. Συγκεκριμένα κομμάτια του δικτυακού τόπου, τραβούν την προσοχή του χρήστη περισσότερο από άλλα (όχι απαραίτητα κακό), όμως σε συνδυασμό με το γεγονός πως οι υπηρεσίες που προβάλλονται περισσότερο τυχαίνει να είναι μη λειτουργικές οδηγεί σε αποπροσανατολισμό του χρήστη. Η υπηρεσία των νέων αλλού αναφέρεται σαν Νέα / Πληροφόρηση / Εκδηλώσεις και αλλού σαν Που; Πως; Τι;. Το newsletter παρουσιάζεται σαν ο τρόπος διασύνδεσης του χρήστη με την κοινότητα του ebusinessforum ενώ στην πραγματικότητα οι ομάδες εργασίας είναι αυτές που πραγματοποιούν τη διασύνδεση κ.α.

Ο αποπροσανατολισμός του χρήστη συνεχίζεται περαιτέρω στις μεγάλες ενότητες του δικτυακού τόπου, απ' όπου φαίνονται να λείπουν σημαντικά

στοιχεία τα οποία αποκαλύπτονται σε κάποιο κομμάτι του αριστερού ή δεξιού μενού, μετά από κάποιο scrolling στη σελίδα ή και καθόλου. Σε αυτό το σημείο χάνεται η φιλικότητα προς το χρήστη ο οποίος καλείται μέσα από την αναζήτηση να εντοπίσει αυτό ακριβώς το οποίο ψάχνει. Για τους χρήστες που είναι εξοικειωμένοι με το δικτυακό τόπο, αυτό ίσως είναι μια εργασία που δεν αποτελεί χρόνο και κόπο. Η εξοικείωση του απλού χρήστη όμως που για πρώτη φορά επισκέπτεται το δικτυακό τόπο και θέλει να γίνει μέλος αυτής της κοινότητας διαδικτύου ίσως είναι μια επίπονη διαδικασία. Έτσι, λοιπόν, υπάρχει ανισορροπία στη σχετικότητα του περιεχομένου που περιμένει ο χρήστης συγκριτικά με αυτό που βλέπει, είναι μεγάλος ο χρόνος εξοικείωσης με τις υπηρεσίες και τον τρόπο παρουσίασής τους αλλά και ο σχεδιασμός, τόσο σε πρώτο όσο και σε δεύτερο επίπεδο, είναι τέτοιος που είτε αποθαρρύνει το χρήστη από το να εστιάσει σε σημαντικά κομμάτια του δικτυακού τόπου είτε παρουσιάζει στο χρήστη περιττή πληροφορία συγκριτικά με αυτό που περιμένει να αντιμετωπίσει.

Σε αυτό το κομμάτι εντάσσεται και η πλοήγηση στο δικτυακό τόπο η οποία παρά το γεγονός ότι βρίσκεται σε εμφανές σημείο, κάποιες φορές, δεν εμφανίζει το σωστό σημείο στο οποίο βρίσκεται ο χρήστης. Παράλληλα θα πρέπει να αναφερθεί και ένα παράδειγμα που παρουσιάστηκε νωρίτερα με την υπηρεσία βιβλιοθήκης. Η συγκεκριμένη υπηρεσία εμφανίζεται στην αρχική σελίδα και όταν κανείς την επισκεφθεί θα δει πως βρίσκεται στη διαδρομή: Αρχική σελίδα » Ενημέρωση / Πληροφόρηση » Η βιβλιοθήκη του ebusinessforum. Όταν κάποιος βρεθεί στην ενότητα ενημέρωση / πληροφόρηση τότε δεν είναι δυνατός ο εντοπισμός της υπηρεσίας «Η βιβλιοθήκη του ebusinessforum». Αυτό σημαίνει είτε πως είναι λάθος η διαδρομή είτε ότι είναι ελλιπής η ενότητα Ενημέρωση / Πληροφόρηση.

Άλλα σημαντικά στοιχεία που χρήζουν προσοχής στη σχεδίαση του δικτυακού τόπου είναι πως εφόσον εκ των πραγμάτων είναι αναπόφευκτο το scrolling θα πρέπει οπωσδήποτε να υπάρχουν εμφανή σημεία απ' όπου ο χρήστης θα μπορεί να επιστρέψει στο πάνω μέρος της σελίδας μετά από κύλιση.

Τέλος ένα σημαντικό στοιχείο που αφορά την φιλικότητα προς το χρήστη είναι η υπηρεσία αναζήτησης. Το πεδίο στο οποίο αναγράφει ο χρήστης το ερώτημά του είναι τόσο μικρό (μικρό μέγεθος font) ώστε ο χρήστης δεν είναι σε θέση να διαβάσει το ερώτημα το οποίο γράφει. Παράλληλα, όσο εξοικειωμένος κι αν είναι ο χρήστης με τη μηχανή αναζήτησης Google είναι προτιμητέο να χρησιμοποιούνται εσωτερικές μηχανές αναζήτησης, έστω και πιο απλοϊκές και φυσικά να παρέχεται η δυνατότητα εκτεταμένης αναζήτησης.

3.1.7. Αλληλεπίδραση – Διαδραστικότητα

Με την ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών διαδικτύου είτε αυτές είναι client-side είτε server-side, επόμενο είναι να κάνει την παρουσία του στη ζωή μας αυτό που ονομάζουμε WEB2. Πρόκειται ουσιαστικά για το Internet των υπηρεσιών. Το ebusinessforum, μια καθαρά διαδικτυακή κοινότητα δε θα μπορούσε να μην ακολουθήσει αυτή την τάση προκειμένου να αναπτύξει υπηρεσίες για καλύτερη αλληλεπίδραση με τους επισκέπτες του δικτυακού τόπου. Για το λόγο αυτό υπάρχουν οι ομάδες εργασίες, τα νέα και εκδηλώσεις, η ηλεκτρονική εφημερίδα, τα κανάλια επικοινωνίας κ.α. Προκειμένου οι υπηρεσίες να είναι πιο ελκυστικές προς τους χρήστες υφίσταται το στοιχείο της αλληλεπιδραστικότητας που αφορά τόσο την

αυτόματη αλληλεπίδραση του χρήστη με τις υπηρεσίες του δικτυακού τόπου όσο και με τους κατόχους του δικτυακού τόπου. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να πούμε πως δεν εντοπίζεται πουθενά κάποιος άμεσος σύνδεσμος που να οδηγεί σε επικοινωνία, κάποιος σύνδεσμος που να περιέχει ερωταπαντήσεις και επιπρόσθετα δεν υπάρχουν βήματα συζήτησης. Ίσως η απλή επικοινωνία με τους χρήστες θα έπρεπε να είναι ένα καίριο θέμα, ειδικά για έναν δικτυακό τόπο ο οποίος περιέχει πολλές και σημαντικές ομάδες εργασίας αλλά και άτομα που ενδιαφέρονται για τα θέματα των ομάδων εργασίας. Σε επίπεδο μέλους σε κάποια ομάδα εργασίας τα στοιχεία αλλάζουν άρδην με την πλήρη αλλαγή του περιβάλλοντος που βλέπει ο χρήστης. Σε αυτό το σημείο οι υπηρεσίες είναι πιο άμεσες και η αλληλεπίδραση / διαδραστικότητα πιο σαφής.

3.1.8. Συντηρησιμότητα

Η συντηρησιμότητα είναι ένα στοιχείο ενός δικτυακού τόπου που έχει περισσότερο να κάνει στον τρόπο με τον οποίο είναι ενοποιημένες οι τεχνολογίες με τις οποίες έχει κατασκευαστεί. Ο δικτυακός τόπος του ebusinessforum είναι κατασκευασμένος με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εφικτή η ανανέωση του περιεχομένου του ακόμα και με αυτοματοποιημένο τρόπο όσον αφορά τα κανάλια επικοινωνίας με εξωτερικές πηγές. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να τονίσουμε τη σημαντικότητα που έχει αυτό το στοιχείο. Ένας δικτυακός τόπος που είναι στάσιμος, που δεν αλλάζει το περιεχόμενό του είναι πολύ πιθανό να μην καταφέρει να διατηρηθεί μέσα στο χρόνο κυρίως για το γεγονός ότι κουράζει τους επισκέπτες του. Βέβαια είναι πολύ σημαντικό το γεγονός πως οι δυναμικές υπηρεσίες που παρέχονται στους επισκέπτες του δικτυακού τόπου θα πρέπει να είναι σε πιο εμφανή σημεία και σε μέρη όπου ο χρήστης θα επιλέξει εύκολα να δει αλλά και που εύκολα θα εντοπίσει τις αλλαγές. Η κεντρική σελίδα και κυρίως το κεντρικό μέρος αυτή περιέχει στοιχεία τα οποία ανανεώνονται με γοργούς ρυθμούς, βρίσκονται ωστόσο σε σημεία όπου χρειάζεται κύλιση για να γίνουν αντιληπτά. Έτσι λοιπόν μπορούμε να παρατηρήσουμε το γεγονός να ανανεώνεται συχνά η αρχική σελίδα, γεγονός πολύ θετικό, αλλά να μην το αντιλαμβάνεται ο τελικός χρήστης (γεγονός φυσικά αρνητικό).

3.1.9. Διατηρησιμότητα

Μιλώντας για τον παράγοντα της διατηρησιμότητας θα πρέπει να έχουμε υπόψη μας τη ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη που λαμβάνει χώρα τα τελευταία δέκα χρόνια κυρίως και πώς αυτό μπορεί να επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο είναι σχεδιασμένο ένα λογισμικό. Συνήθως οι αναβαθμίσεις στις «κλειστές» αρχιτεκτονικές αναιρούν στοιχεία παλαιότερων εκδόσεων. Οι open source αρχιτεκτονικές, κυρίως λόγω του μεγάλου όγκου προγραμματιστών που ασχολούνται με αυτές έχουν πιο «ήπιες» αναβαθμίσεις οι οποίες έρχονται να συμπληρώσουν τις προηγούμενες εκδόσεις και όχι να τις αναιρέσουν. Ο δικτυακός τόπος του ebusinessforum είναι φτιαγμένος με open source αρχιτεκτονικές. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να παρέχονται όλα τα «δυνατά» σημεία που προσφέρονται από αυτού του τύπου τις αρχιτεκτονικές ενώ παράλληλα δίνεται η απαραίτητη προσοχή στα αδύνατα σημεία του ανοιχτού κώδικα προκειμένου να αποφευχθούν τυχόν προβλήματα.

Έτσι, το cms που υποστηρίζει το σύστημα και ουσιαστικά «πατάει» σε ανοιχτό κώδικα, είναι δυνατόν να αναβαθμιστεί χωρίς ιδιαίτερη δυσκολία προκειμένου να ακολουθεί τις τεχνολογικές εξελίξεις αν και ήδη αποτελεί ένα πλήρες σύστημα διαχείρισης και παρουσίασης του περιεχομένου του δικτυακού τόπου. Παράλληλα υπάρχουν οι υποδομές για να λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφάλειας όπως είναι τα πολλαπλά και συνεχή back ups. Σε κάθε περίπτωση το διαχειριστικό εργαλείο που υπάρχει για το συγκεκριμένο δικτυακό τόπο είναι υπερπλήρες προκειμένου να καλύψει τυχόν ανάγκες που ενδεχόμενα προκύπτουν για παρουσίαση πολυμεσικής πληροφορίας και γενικότερα ψηφιοποιημένου υλικού, αλλά ταυτόχρονα είναι σε θέση να καλύψει τις ανάγκες ακόμα και απαιτητικών χρηστών-διαχειριστών.

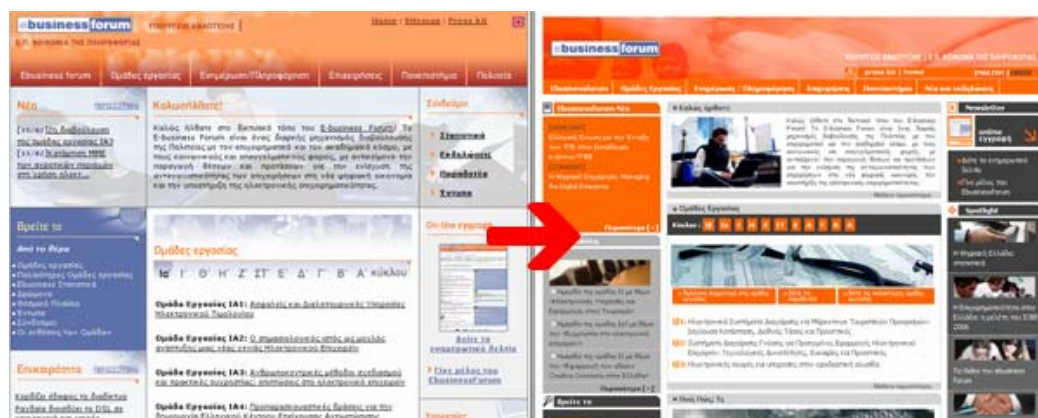
3.2. Γραφιστική Προσέγγιση

Ο δικτυακός τόπος του ebusinessforum, βάση της προκήρυξης που υπήρχε για τη δημιουργία ενός καινούριου περιβάλλοντος διεπαφής με το χρήστη, άλλαξε ριζικά. Ουσιαστικά μπορούμε να μιλήσουμε για μία «γενναία» γραφιστική προσέγγιση που βασικός σκοπός της είναι η αλλαγή των χρωματισμών και της διάρθρωσης της νέας σελίδας να προσελκύσει περισσότερους χρήστες. Ως ένα σημείο αυτό πραγματοποιήθηκε. Στη νέα σελίδα είναι σαφής ο διαχωρισμός των διαφορετικών ενοτήτων του δικτυακού τόπου ενώ τονίζονται συγκεκριμένα σημεία με πιο έντονους χρωματισμούς. Βέβαια, με το πορτοκαλί χρώμα να κυριαρχεί τόσο στο πάνω μέρος (φάσα) του δικτυακού τόπου όσο και στο χώρο πάνω αριστερά (κεντρικό κομμάτι) ο χρήστης κατευθύνεται αμέσως στο να διαβάσει τις κεντρικές ενότητες του δικτυακού τόπου και τα τελευταία νέα. Εν συνεχεία, τονίζονται ιδιαίτερα οι διαφορετικές ομάδες εργασίες ενώ μετά από κύλιση στη σελίδα θα βρει κάποιος και χρήσιμες επιπλέον υπηρεσίες, στις οποίες θα επικεντρωθεί.



Εικόνα 1: Τα στοιχεία της σελίδας που αποσπούν ακαριαία την προσοχή του χρήστη

Ο παλιός δικτυακός τόπος θα μπορούσαμε να πούμε πως έχει πιο ομαλούς χρωματισμούς στην κεντρική σελίδα που όμως βέβαια δεν κατεύθυναν απαραίτητα το χρήστη προς «χρήσιμες», ουσιαστικά, υπηρεσίες του δικτυακού τόπου.



Εικόνα 2: Σύγκριση παλαιού με το νέο δικτυακό τόπο. Είναι εμφανής η ομοιομορφία που παρουσιάζει ο παλιός δικτυακός τόπος συγκριτικά με τον καινούριο



Εικόνα 3: Ανισορροπία στους χρωματισμούς που οδηγεί το χρήστη κυρίως στο κεντρικό και αριστερό κομμάτι του δικτυακού τόπου

Δεδομένου ότι στην αρχική σελίδα παρουσιάζεται πληθώρα δεδομένων και υπηρεσιών, ίσως αυτή η πολυχρωμία να αποσυντονίζει το χρήστη και ενδεχόμενα να υποβαθμίζει τις υπηρεσίες και τα δεδομένα που παρουσιάζονται στο δεξί κομμάτι της αρχικής σελίδας. Παρά το γεγονός,

λοιπόν, ότι παρουσιάζονται αρκετές εικόνες στο δεξί κομμάτι, γεγονός που επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο ο χρήστης διατρέχει τα δεδομένα μίας σελίδας, τα έντονα και εναλλασσόμενα χρώματα που υπάρχουν στο αριστερό μενού, ωθούν το χρήστη στο να επικεντρώνεται κυρίως αριστερά.

Γραφιστικά, ο καινούριος δικτυακός τόπος προσεγγίζει με βελτιστοποιημένο τρόπο τις νέες τάσεις που υπάρχουν στο σχεδιασμό των ιστοσελίδων που θέλουν σαφώς χωρισμένες τις ενότητες που παρουσιάζονται είτε σε σελίδες πρώτου επιπέδου (κεντρική σελίδα) ή σε σελίδες κατώτερων επιπέδων (υποσελίδες της πρώτης). Μάλιστα σε αυτή την περίπτωση κρίνεται επιτακτική η ανάγκη παρουσίασης των τίτλων κάθε ενότητας και υπηρεσίας με έντονο τρόπο ώστε να ορίζεται σαφώς το περιεχόμενο που ακολουθεί.

Σε πρώτο επίπεδο, λοιπόν, και μιλώντας ουσιαστικά για την κεντρική σελίδα, οι μεγάλες αλλαγές που παρουσιάζονται γραφιστικά, ναι μεν κάνουν το δικτυακό τόπο να συμφωνεί περισσότερο με τις σύγχρονες τάσεις ωστόσο, υπάρχει αρκετή ανομοιομορφία στο «ζύγισμα» της σελίδας με αποτέλεσμα ορισμένα κομμάτια, να «χάνονται» γιατί δεν τονίζονται αρκετά. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η ενότητα “spotlight” η οποία αν και περιέχει ενδιαφέρουσες πληροφορίες, το μάτι «δεν πέφτει» εύκολα στο περιεχόμενο που βρίσκεται εκεί. Αντί αυτού, στο scrolling προς το κάτω οι ενότητες «εκδηλώσεις» και «βρείτε το», η μεν πρώτη με το ανοιχτό γκρι χρώμα, η μεν δεύτερη με τα πορτοκαλί γράμματα τίτλων, παρακινούν το χρήστη να τις προσέξει περισσότερο εις βάρος των υπηρεσιών που βρίσκονται στο δεξί μενού. Ας μην αμελούμε πως όσο περισσότερο είναι το scrolling (είτε προς τα κάτω, είτε προς τα δεξιά) τόσο περισσότερο ο χρήστης τείνει να θέλει να κάνει πιο σύντομη την περιαγωγή του στο δικτυακό τόπο με αποτέλεσμα να ελέγχει λιγότερη πληροφορία και να επικεντρώνεται σε πολύ λιγότερα σημεία. Μία σύντομη σύγκριση σε αυτό το κομμάτι με την παλαιά σελίδα του ebusinessforum, δείχνει περισσότερη χρωματική ομοιομορφία κατά το scrolling στην κεντρική σελίδα, η οποία βέβαια μπορεί να είναι θετική ή και αρνητική. Ο χρήστης κάνοντας scroll στη σελίδα, είτε θα φύγει γρήγορα από το περιεχόμενο που βλέπει καθώς η χρωματική ομοιομορφία δεν επικεντρώνει πουθενά την προσοχή του, ή θα αναγκαστεί να διαβάσει όλο το περιεχόμενο που υπάρχει στο συγκεκριμένο σημείο για να βρει αυτό που ψάχνει. Σε κάθε περίπτωση, είτε κατευθύνοντας το χρήστη, είτε αφήνοντας το χρήστη να ψάξει να βρει κάτι, υπάρχουν κέρδη αλλά και απώλειες.

Θα ήταν ενδιαφέρον σε αυτό το σημείο να ελεγχθεί πόσοι έχουν ψηφίσει στην ψηφοφορία του δικτυακού τόπου συγκριτικά με αυτούς που τον επισκέπτονται. Οι διαδικτυακές δημοσκοπήσεις είναι μία υπηρεσία που προσελκύει τους χρήστες γιατί προσφέρει δύναμη έκφρασης της άποψης. Στο σημείο που βρίσκεται και με τη συγκεκριμένη επιλογή χρωματισμών, η δημοσκόπηση «χάνει πόντους» και ενδεχόμενα πολλοί να μην αντιλαμβάνονται ακόμα – ακόμα πως στο δικτυακό τόπο μπορεί κανείς να ψηφίσει σε θέματα επίκαιρα που αφορούν την κοινωνία της πληροφορίας και όχι μόνο.

Οι εικόνες που χρησιμοποιούνται στο δικτυακό τόπο είναι μικρού μεγέθους (σε KB) με αποτέλεσμα η σελίδα να φορτώνεται πολύ γρήγορα ακόμα και κάτω από αργές συνδέσεις. Βέβαια, τις πιο πολλές φορές κάθε κέρδος που έχουμε έχει και κάποια απώλεια. Στη συγκεκριμένη περίπτωση το μικρό μέγεθος των εικόνων τις κάνει να μη φαίνονται και τόσο καλά. Για παράδειγμα, θέλει κόπο για να καταλάβει κανείς τι παρουσιάζεται στο

κεντρικό λογότυπο του site (φάσα) καθότι η ποιότητα της εικόνας δεν είναι και τόσο καλή. Η μείωση σε KB μπορεί να οδηγήσει σε πολύ μεγάλες ταχύτητες κατά την περιαγωγή στις σελίδες ενός δικτυακού τόπου αλλά είναι προτιμότερο να μπορεί ο χρήστης να αναγνωρίσει τι απεικονίζει μία εικόνα και ποιος ο ρόλος της στο συγκεκριμένο δικτυακό τόπο παρά να υπάρχει για αισθητικούς λόγους, καταστρέφοντας ουσιαστικά την καλαισθησία με το pixeling που γίνεται λόγω χαμηλής ανάλυσης.

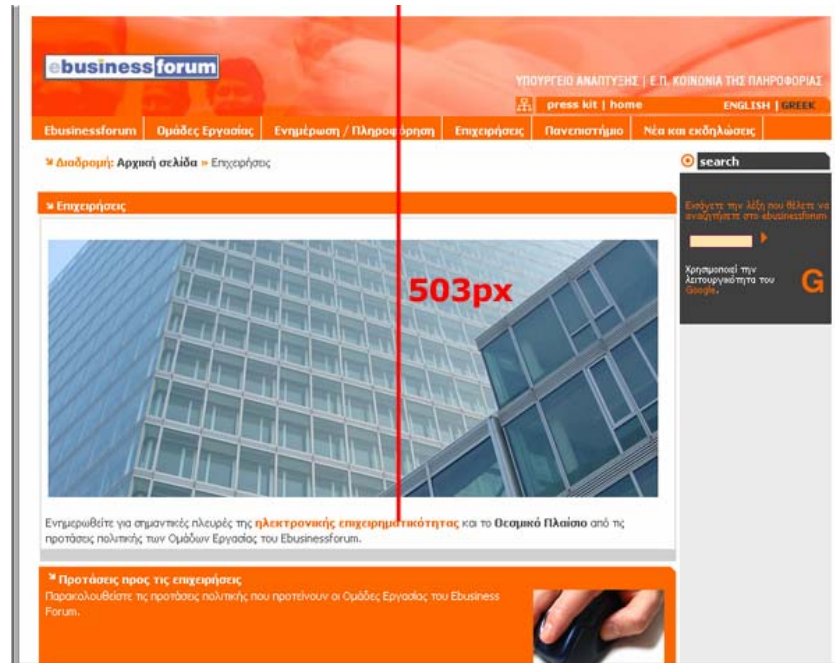


Εικόνα 4: “pixeling” στην κεντρική φωτογραφία του δικτυακού τόπου

Τέλος, για να κλείσουμε με τη σελίδα πρώτου επιπέδου ο ενιαίος χρωματισμός στο πάνω μέρος (φάσα) ίσως αδικεί κάποια στοιχεία που βρίσκονται σε αυτή. Οι διάφορες ενότητες που υπάρχουν στο πάνω μέρος τονίζονται ιδιαίτερα, στοιχείο πολύ θετικό, καθότι αποτελούν τις διαφορετικές ενότητες στις οποίες χωρίζεται ο δικτυακός τόπος. Αυτό όμως έχει σαν αποτέλεσμα να «χάνονται» οι πληροφορίες που βρίσκονται στον ίδιο χώρο αλλά παρουσιάζονται με μικρότερη γραμματοσειρά. (Sitemap, press kit, home, English, Greek). Επιπλέον, παρά το γεγονός ότι, πλέον, πάρα πολλοί χρήστες είναι εξοικειωμένοι με τους δικτυακούς τόπους καθώς και τη σήμανση που υπάρχει σε αυτούς, είναι δύσκολο, ακόμα και για έμπειρους χρήστες να εντοπίσουν το sitemap του συγκεκριμένου δικτυακού τόπου. Το συγκεκριμένο εικονίδιο που δείχνει το sitemap είναι αντιπροσωπευτικό αλλά ωστόσο δεν είναι κάτι το οποίο είναι standard με αποτέλεσμα αν το δει κάποιος ο οποίος δε γνωρίζει τη σημειολογία των δικτυακών τόπων δεν αναγνωρίζει περί τίνος πρόκειται. Η ονομασία Sitemap ή ακόμα και η ελληνική μετάφραση: χάρτης δικτυακού τόπου θα μπορούσαν να αντικαταστήσουν το συγκεκριμένο εικονίδιο και να τοποθετηθούν σε κάποιο πιο εμφανές σημείο.

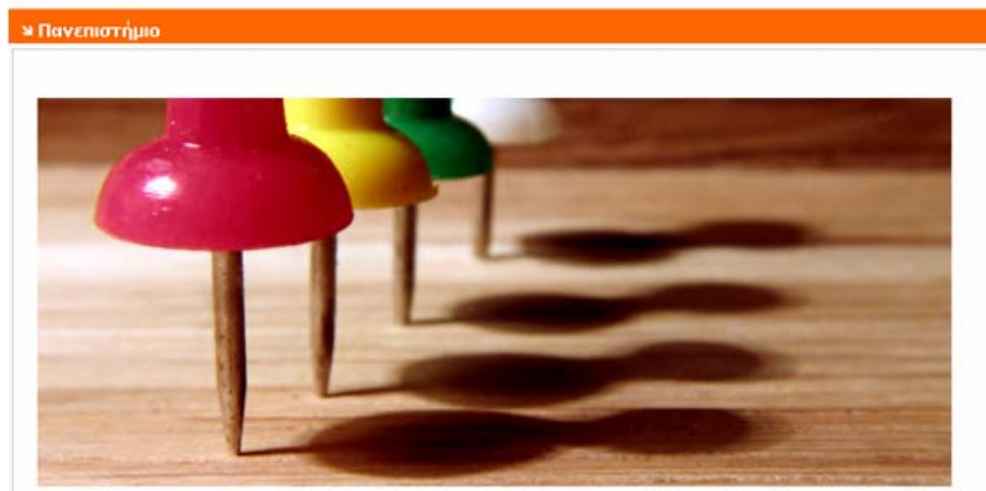
Περνώντας στις σελίδες δευτέρου επιπέδου παρατηρούμε πως η διάρθρωση της σελίδας αλλάζει γεγονός πολύ θετικό για την σωστή περιήγηση του χρήστη, καθ’ ότι μπορεί άμεσα να αντιληφθεί το σημείο τις σελίδας στο οποίο βρίσκεται. Στις σελίδες δευτέρου επιπέδου το αριστερό μενού εξαφανίζεται εντελώς ενώ το δεξί μενού παραμένει ως βοηθητικό για τις σελίδες που βλέπει ο χρήστης. Αυτό είναι καλό καθότι κανένα από τα δύο μενού δεν είναι μενού πλοήγησης αλλά μενού άμεσης πρόσβασης. Σε αυτό το σημείο γίνεται «ορατή» και η υπηρεσία αναζήτησης της οποίας η τοποθέτηση στο κάτω μέρος του δεξιού μενού στην αρχική σελίδα την κάνει να χάνεται. Στις σελίδες δευτέρου επιπέδου μπορεί να εντοπιστεί ίσως ένα σχεδιαστικό σφάλμα. Σε κάθε σελίδα δευτέρου επιπέδου, εκτός από αυτές των ομάδων εργασίας, εμφανίζεται μία αρκετά μεγάλη εικόνα σε μέγεθος η οποία λειτουργεί εις βάρος του χρήσιμου κειμένου που την ακολουθεί. Δεδομένου ότι η εικόνα της φάσας έχει «ύψος» 111px και η εικόνα στην αρχή κάθε ενότητας 250px υπάρχει αμέσως ένα ύψος 360px το οποίο είναι «χαμένο». Αν σε αυτό προστεθούν τα κενά που υπάρχουν πριν και μετά τη φάσα αλλά και πριν και μετά την κεντρική εικόνα κάθε ενότητας η σελίδα φτάνει σε ένα ύψος 500px που περιέχει πληροφορία η

οποία δεν είναι άμεσα χρήσιμη στο χρήστη όταν βρίσκεται σε κάποια υπο-ενότητα.



Εικόνα 5: «Χαμένος» χώρος στις σελίδες δευτέρου επιπέδου

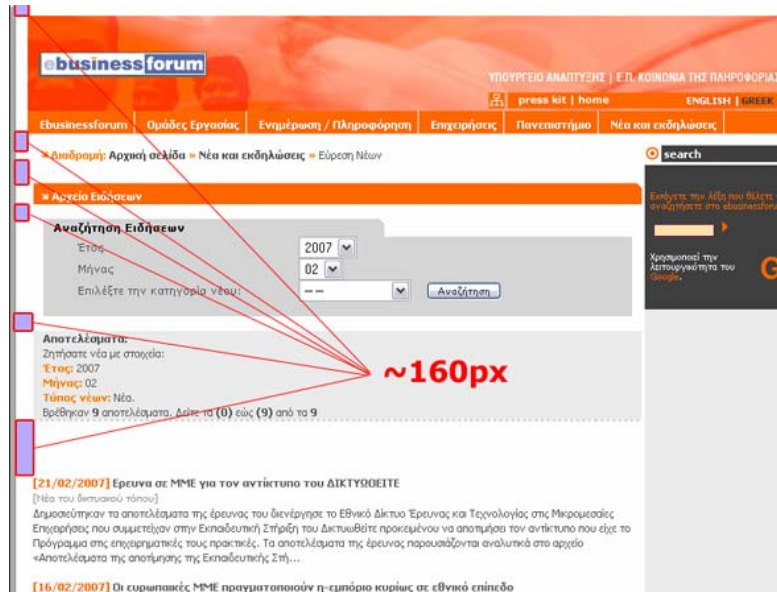
Παράλληλα, οι συγκεκριμένες εικόνες που παρουσιάζονται σε ορισμένες από τις ενότητες δεν προδίδουν άμεσα το χαρακτήρα της ενότητας στην οποία περιέχονται με αποτέλεσμα εκτός από το χώρο που πιάνουν να αποπροσανατολίζουν ενδεχόμενα το χρήστη.



Εικόνα 6: Η εικόνα της ενότητας Πανεπιστήμιο (η εικόνα δεν αντιπροσωπεύει την ενότητα)

Το ίδιο σχεδιαστικό «σφάλμα» μπορεί να θεωρηθεί και για συγκεκριμένες υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται από το δικτυακό τόπο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η «εύρεση νέων» η οποία σε ανάλυση 1024x768 (ηρόκειται για ανάλυση που δε θεωρείται ακόμα επικρατούσα) εμφανίζει μόνο μία απάντηση αναζήτησης στο κάτω μέρος ενώ για τις υπόλοιπες απαιτείται scrolling. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και η

πληθώρα από bars που πολλοί χρήστες διαθέτουν στους φυλλομετρητές τους γεγονός που μειώνει ακόμα περισσότερο το διαθέσιμο χώρο παρουσίασης (καθ' ύψος). Σίγουρα κατά το σχεδιασμό θα πρέπει να μειώνονται στο ελάχιστο τα «λευκά κενά» τα οποία ενδεχόμενα απλώς καταναλώνουν κομμάτι του διαθέσιμου χώρου και δεν χρησιμοποιούνται για διαχωρισμό μεταξύ ενοτήτων. Σε αυτή την περίπτωση μία πιο «συμπαγής» κατασκευή θα επέτρεπε περισσότερο χώρο για παρουσίαση χρήσιμης πληροφορίας.



Εικόνα 7: «άσκοπη» απώλεια χώρου

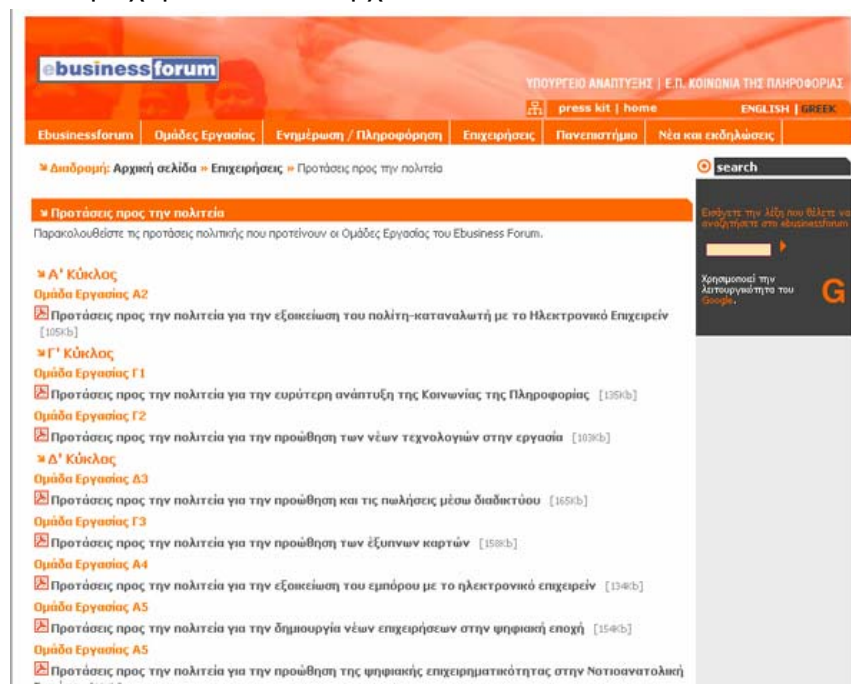
Σε γενικές γραμμές θα πρέπει να παρατηρήσουμε ότι έχουν γίνει τεράστια βήματα όσον αφορά το σχεδιασμό συγκριτικά με το σχεδιασμό που είχε το παλιό ebusinessforum. Ωστόσο, υπάρχουν βασικές λεπτομέρειες που θα πρέπει να προσεχθούν περισσότερο προκειμένου να δημιουργηθεί ένας χώρος ο οποίος δε θα είναι φιλικός μόνο προς τους συμμετέχοντες σε κάποια ομάδα αλλά και προς όλους τους επισκέπτες. Το υλικό που διαθέτει το ebusinessforum είτε αυτό αφορά ειδήσεις, είτε αυτό αφορά πολυμεσικά δεδομένα και κείμενα είναι και πολύτιμο και φυσικά θα πρέπει να αναδειχθεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο προκειμένου ο δικτυακός τόπος να μην έχει «ζωή» μόνο μέσα από τις ομάδες εργασίες αλλά και από το πολύ και πολύτιμο υλικό που διατίθεται. Περισσότερο ισορροπημένος σχεδιασμός που θα κατευθύνει σωστά το χρήστη και δε θα μονοπωλεί το ενδιαφέρον σε λίγες επιλεγμένες ενότητες οι οποίες ίσως να μην είναι και τα «δυνατά σημεία» του συγκεκριμένου δικτυακού τόπου.

3.3. Περιεχόμενο

Το περιεχόμενο που υπάρχει στη «συλλογή» του δικτυακού τόπου ebusinessforum είναι τεράστιο και πολύ χρήσιμο τόσο για απλούς επισκέπτες του δικτυακού τόπου που θέλουν να βρουν πληροφορίες για γενικά θέματα αλλά και από ανθρώπους που ασχολούνται με την κοινωνία της πληροφορίας. Οι σύνδεσμοι προς τέτοιου είδους περιεχόμενο είναι πάρα πολλοί μέσα στο δικτυακό τόπο αλλά δυστυχώς πλήρως διασκορπισμένοι χωρίς ομοιομορφία αλλά και χωρίς κάποια συγκεκριμένη γενική δομή.

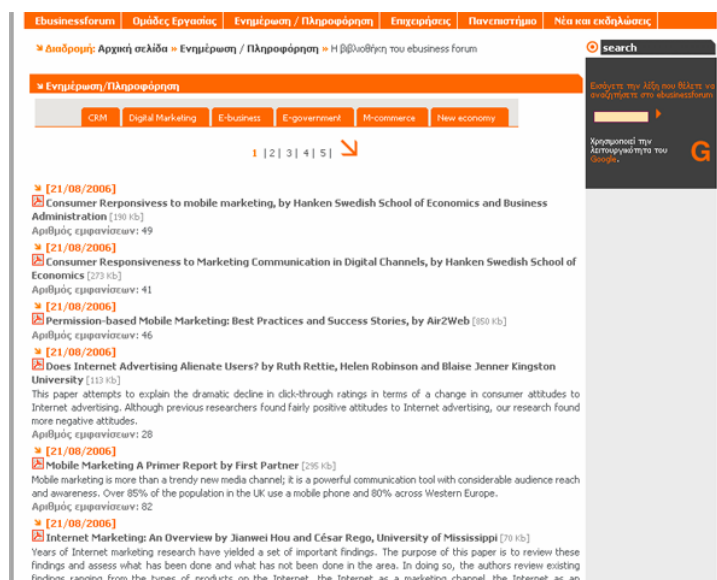
Έτσι, παρατηρούμε την ενότητα βιβλιοθήκη να βρίσκεται αποκομμένη ως υπηρεσία στο κάτω μέρος της κεντρικής σελίδας παρά το γεγονός πως τα στοιχεία που περιέχει είναι πολύ σημαντικά. Σε κάθε περίπτωση δε μπορούμε να περιμένουμε από την εκτεταμένη αναζήτηση, που προσφέρει η ενσωματωμένη υπηρεσία αναζήτησης του Google, να οδηγήσουμε το χρήστη σε κάποιο από τα κείμενα που αναζητά. Σε μια άλλη μεριά του δικτυακού τόπου και με μία διαφορετική δομή και οργάνωση βρίσκονται ενότητες όπως το «Βρείτε το» και “spotlight” που περιέχουν άκρως σημαντικές πληροφορίες.

Το μόνο κοινό σημείο που θα μπορούσαμε να παρατηρήσουμε για το περιεχόμενο είναι η ίδια ανομοιομορφία με την οποία παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σε οποιαδήποτε ενότητα παρουσιάζεται περιεχόμενο. Ο χρήστης σε κάθε περίπτωση μπαίνει στη διαδικασία να αναγνώσει ένα κείμενο αντί για να δει τα αποτελέσματα που του παρουσιάζονται όσον αφορά το περιεχόμενο που υπάρχει στο δικτυακό τόπο.



Εικόνα 8: Ενότητα «βρείτε το», προτάσεις προς την πολιτεία. Στο χρήστη εμφανίζεται πληροφορία σαν να είναι ανεπεξέργαστα δεδομένα (raw data). Χρειάζεται κόπος για την εύρεση συγκεκριμένου στοιχείου

Όπως φαίνεται και από την εικόνα που δείχνει τα αποτελέσματα της ενότητας «βρείτε το» μπορούμε να πάρουμε ένα δείγμα για την πληροφορία που διατίθεται στο δικτυακό τόπο. Ωστόσο, θα μπορούσαμε να πούμε πως όλη αυτή η χρήσιμη πληροφορία μένει αναξιοποίητη από το γεγονός πως δεν έχει κάποια δομή και οργάνωση. Για κάποιον επισκέπτη του δικτυακού τόπου δεν υποδηλώνει κάτι συγκεκριμένο η παρουσίαση των προτάσεων προς την πολιτεία βάση της ομάδας εργασίας που δημιούργησε το έγγραφο.



Εικόνα 9: Υπηρεσία Βιβλιοθήκης

Στην υπηρεσία βιβλιοθήκης όπως μπορούμε να δούμε υπάρχει ένας πρωταρχικός καλός διαχωρισμός των εγγράφων σε ενότητες ωστόσο κάθε ενότητα περιέχει και πάλι ανεπεξέργαστα δεδομένα. Ο χρήστης θα πρέπει να προχωρήσει σε ενδελεχή αναζήτηση για να βρει ότι ακριβώς ζητάει. Και φυσικά θα πρέπει να τονίσουμε πως και πάλι δεν είναι το καλύτερο μέτρο να περιμένουμε από το χρήστη αν δε βρίσκει κάτι να προσφύγει στο Google search που προσφέρεται σαν υπηρεσία αναζήτησης στο συγκεκριμένο δικτυακό τόπο.

Πρέπει να τονιστεί ιδιαίτερα πως το περιεχόμενο που περιέχεται στο δικτυακό τόπο είναι υπερμέγεθες και φυσικά πολύ ποιοτικό. Ο τρόπος όμως με τον οποίο παρουσιάζεται το αδικεί ιδιαίτερα γιατί το κάνει να χάνεται μέσα στην αναζήτησή του από το χρήστη. Η πληθώρα περιεχομένου πρέπει να οργανώνεται ανάλογα και να παρέχεται με συγκεκριμένη δομή και μορφή στον τελικό χρήστη προκειμένου να είναι εφικτή η εύκολη εύρεση πληροφορίας από το χρήστη ενώ παράλληλα ο χρήστης θα είναι σε θέση να αξιολογήσει το πολύτιμο υλικό που υπάρχει.

Προτείνεται καλύτερη προβολή του ήδη υπάρχοντος περιεχομένου προκειμένου να είναι εφικτή η εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε αυτό από κάθε είδους χρήστη του δικτυακού τόπου.

Περνώντας στο περιεχόμενο που παρέχεται από τις ομάδες εργασίας μένουμε εντυπωσιασμένοι από το αποτέλεσμα. Ο τρόπος εμφάνισης του περιεχομένου, των στοιχείων και των πληροφοριών κάθε ομάδας είναι αναμενόμενος βέβαια από τη στιγμή που έχουμε δει πως λειτουργεί ο διαχειριστής κάθε ομάδας. Η πληροφορία είναι δομημένη σωστά, είναι χωρισμένη σαφώς σε ενότητες και προσφέρεται προς τους χρήστες σωστά κατηγοριοποιημένη. Είναι ποιοτική και υπέρ-αρκετή για οποιονδήποτε χρήστη προκειμένου να κατανοήσει τις δραστηριότητες και τα αποτελέσματα της κάθε ομάδας και όχι μόνο. Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε περισσότερες πληροφορίες προκειμένου να ενημερωθεί μέσα από RSS, χρήσιμους συνδέσμους αλλά και πολυμεσικό υλικό για το θέμα με το οποίο ασχολείται η εκάστοτε ομάδα εργασίας.

Σε αυτή την περίπτωση η παρουσίαση και προβολή του περιεχομένου είναι κάτι περισσότερο από άριστη και πολύ φιλική προς το χρήστη. Παράλληλα, ο σχεδιασμός του δικτυακού τόπου σε αυτό το σημείο φαίνεται να «ξεφεύγει» από το γενικότερο στυλ που επικρατεί με σαφέστερο και συμπαγή διαχωρισμό των ενοτήτων αλλά και των στοιχείων κάθε ενότητας. Σε αυτό το σημείο βέβαια η γενικότερη καλή εικόνα αμαυρώνεται από την «περίεργη διαδρομή» που εμφανίζεται προς τον τελικό χρήστη. Για παράδειγμα, επισκεπτόμενοι μία ομάδα εργασίας βλέπουμε την ακόλουθη διαδρομή: *Διαδρομή: Αρχική σελίδα » Ομάδες Εργασίας » Οι Ομάδες Εργασίας » Ομάδα Εργασίας*, το οποίο βέβαια δε μπορεί παρά να αποπροσανατολίσει πλήρως το χρήστη για το σημείο στο οποίο βρίσκεται μέσα στη σελίδα.

3.4. Πληρότητα Υπηρεσιών

Το νέο site του ebusinessforum παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες στους χρήστες του:

- Υπηρεσία νέων
- Ενημέρωση για τις εκδηλώσεις στον χώρο
- Υπηρεσία «Βρείτε το» για γρήγορη πρόσβαση στις συνηθέστερες σελίδες του ιστοχώρου
- Υπηρεσία Newsletter
- Υπηρεσία Spotlight
- Υπηρεσία Poll
- Υπηρεσία Αναζήτησης
- Ομάδες εργασίας
- Εγγραφή και σύνδεση χρήστη
- Νέα από άλλα portals σχετικά με το e-Business
- Υπηρεσία Βιβλιοθήκης
- Τάσεις
- Επιχειρηματικότητα
- Εκπαίδευση
- Πού; Πώς; Τι;
- Υπηρεσία Print Page
- Υπηρεσία Send to a friend
- Υπηρεσία Feedback
- Υπηρεσία print page

Αυτές είναι οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους επισκέπτες του δικτυακού τόπου. Οι διαχειριστές αλλά και οι συμμετέχοντες στις ομάδες εργασίας, που αποτελούν και το βασικό στοιχείο του δικτυακού τόπου, απολαμβάνουν πληθώρα επιπλέον χαρακτηριστικών. Για τους μεν διαχειριστές του συστήματος υπάρχει υπηρεσία αναλυτικής διαχείρισης που τους δίνει τη δυνατότητα πλήρους διαχείρισης του δικτυακού τόπου τόσο όσον αφορά το περιεχόμενο όσο και τη δομή και τον τρόπο παρουσίασης των δεδομένων.

Ένα πολύ σημαντικό κομμάτι όπως έχει ήδη αναφερθεί είναι και αυτό των συμμετεχόντων στις ομάδες εργασίας. Αυτό το κομμάτι του δικτυακού τόπου είναι ιδιαίτερα προσεγμένο προκειμένου να παρέχονται όλες οι υπηρεσίες προς τους συμμετέχοντες στις ομάδες. Οι υπηρεσίες που είναι απαραίτητες από αυτούς τους χρήστες είναι:

- Διαχείριση αρχείων
- Διαχείριση συνδέσμων
- Διαχείριση νέων
- Διαχείριση rss νέων
- Διαχείριση video
- Διαχείριση μελών

Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες χαρακτηρίζονται από πληρότητα και φυσικά ευκολία ακόμα και προς το μέσο χρήστη. Βέβαια το γεγονός ότι οι χρήστες «μπαίνουν» σε ένα διαφορετικό περιβάλλον από αυτό του δικτυακού τόπου ίσως «ξενίζει» τους χρήστες αλλά η ευκολία χρήσης του «νέου» περιβάλλοντος είναι μεγάλη με αποτέλεσμα οι χρήστες να βρίσκουν έως και διασκεδαστική τη χρήση του καθώς και των στοιχείων αλληλεπίδρασης που παρέχει.

Το αποτέλεσμα χρήσης των παραπάνω υπηρεσιών είναι ορατό και στους επισκέπτες του δικτυακού τόπου που περιηγούνται στις σελίδες των ομάδων εργασίας. Πιο συγκεκριμένα ένας απλός επισκέπτης του δικτυακού τόπου μπορεί να διακρίνει τις υπηρεσίες που έχουν να κάνουν με τα δημιουργημένα αρχεία, με χρήσιμους συνδέσμους, νέα και ανακοινώσεις των ομάδων, rss feeds, multimedia καθώς και τα μέλη τα οποία είναι υπεύθυνα για κάθε ομάδα.

Αυτό το σημείο του δικτυακού τόπου διακρίνεται από πληρότητα υπηρεσιών τόσο προς τον τελικό χρήστη όσο και προς τους χρήστες των ομάδων.

3.5. Ποιότητα Υπηρεσιών

3.5.1. Υπηρεσία Νέων

Η υπηρεσία απευθύνεται σε όλους τους επισκέπτες και μέλη του ιστοτόπου που ενδιαφέρονται για τα τελευταία νέα πάνω στο e-επιχειρείν.

Στην κεντρική σελίδα εμφανίζονται μόνο δύο-δύο τα νέα, τα οποία «ρολάρουν» προς τα πάνω. Καταλαμβάνουν ελάχιστο χώρο και έτσι είναι πολύ δύσκολο να εντοπιστούν από έναν χρήστη που επισκέπτεται για πρώτη φορά την σελίδα.

Στη σελίδα των νέων εμφανίζονται και οι εκδηλώσεις κάτι που κάνει τον εντοπισμό ενός νέου δύσκολο έργο. Δεν υπάρχει οργάνωση των νέων ανά μήνα, παρά μόνο εμφάνιση των νέων σε σελίδες. Θα ήταν χρήσιμο τα νέα να ήταν οργανωμένα ανά μήνα (όπως στο παλιό site του ebusinessforum) και ανά θεματική ενότητα (κατηγορία) ώστε η αναζήτηση και η πλοήγηση σε αυτά να είναι ευχάριστη.

Μέσω του κεντρικού δεσμού «Ενημέρωση-Πληροφόρηση» ο χρήστης μπορεί να μεταβεί σε σελίδα όπου περιέχονται επιλεγμένα άρθρα θα αναζητούνται στον ξένο και ελληνικό τύπο καθημερινά.

✳ [27/02/2007] Ημερίδα της ομάδας Β με θέμα την «Εφαρμογή των Creative Commons στην Ελλάδα»
[Ομάδα Εργασίας Ια3: Ανθρωποκεντρικές μέθοδοι σχεδιασμού και πρακτικές ευχρηστίας: επιπτώσεις στο ηλεκτρονικό
επιχείρειν]
2 ΜΑΡΤΙΟΥ 2007 ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ HOLIDAY INN ΛΕΩΦ. ΜΙΧΑΛΑΚΟΠΟΥΛΟΥ 50, ΑΘΗΝΑ...

more

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | ➔

Εικόνα 10: Η οργάνωση των νέων γίνεται μόνο σε σελίδες

Ο χρήστης της συγκεκριμένης υπηρεσίας μπορεί δεν μπορεί να είναι ευχαριστημένος από την ποιότητα της, μιας και υπάρχουν τα προαναφερθέντα ελαττωματικά σημεία και καθώς υστερεί σε σύγκριση με υπηρεσίες άλλων παρόμοιων δικτυακών τόπων.

3.5.2. Υπηρεσία Εκδηλώσεων

Στην κεντρική σελίδα και στο τμήμα που είναι για τις εκδηλώσεις θα πρέπει να εμφανίζεται και η ημερομηνία της κάθε εκδήλωσης. Η σελίδα των εκδηλώσεων είναι και αυτή οργανωμένη σε «σελίδες» κάνοντας την αναζήτηση μιας συγκεκριμένη εκδήλωσης επίπονη. Θα ήταν προτιμότερο οι εκδηλώσεις να είναι οργανωμένες ανά μήνα ή ανά θεματική ενότητα.

more

✳ [18/05/2005] Απολογιστική ημερίδα ομάδας Η3 Π
ΑΠΟ ΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΧΑΣΜΑ ΣΤΟΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (E-WORKSPACE): ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΕΥΝΟΙΚΟ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΕ ΜΕΙΟΝΕΚΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ (LESS FAVOURED REGIONS)

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ:
Αγάπης Πλάτης, Λέκτορας, Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων, Πανεπιστήμιο
Αιγαίου (platis@aegean.gr)

ΡΑΠΠΟΡΤΕΥΡΣ
Μιχάλης Βαφόπουλος, Πανεπιστήμιο Αιγαίου. (I at 22710.com)
Γιώργος Μελέκας

more

1 | 2 | 3 | 4 | ➔

Εικόνα 11: Η σελίδα των εκδηλώσεων είναι οργανωμένη μόνο σε σελίδες

Ο χρήστης μπορεί να είναι μερικώς ευχαριστημένος από την ποιότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας λόγω τον προαναφερθέντων ελαττωματικών στοιχείων.

3.5.3. Υπηρεσία «Βρείτε το»

Με τη συγκεκριμένη υπηρεσία ο χρήστης (είτε επισκέπτης, είτε μέλος) θα μπορεί να βρίσκει γρήγορα και εύκολα τη σελίδα που επιθυμεί. Οι «προτάσεις πολιτικής» απευθύνονται είτε σε επιχειρηματικά πρόσωπα είτε στην πολιτεία. Σε αυτή την ενότητα υπάρχουν χρήσιμα έντυπα και παραδοτέα των ομάδων εργασίας του ιστοτόπου. Γενικά παρουσιάζονται χρήσιμες ιστοσελίδες και εκείνες που αναζητούνται συχνότερα από τους χρήστες. Το περιεχόμενο είναι ιδιαίτερα χρήσιμο άλλα θα πρέπει να παρουσιάζεται καλύτερα κατηγοριοποιημένο καθώς και να υπάρχουν ημερομηνίες για κάθε εγγραφή. Επίσης, για έναν νέο χρήστη, το περιεχόμενο που παρουσιάζεται σε αυτή την ενότητα είναι «πολύ». Χρειάζεται κάτι πιο συμπαγές, καλύτερα κατηγοριοποιημένο για να είναι ουσιαστικά χρήσιμο στους χρήστες.

✳ Θ' Κύκλος

Ομάδα Εργασίας Θ2

Θ2 - Προτάσεις προς τις επιχειρήσεις για την εφαρμογή δικτύων κινητής τηλεφωνίας 3ης γενιάς (3G)[271Kb]

Εικόνα 12: Δίπλα από τον τίτλο θα ήταν χρήσιμη η ύπαρξη της ημερομηνίας

3.5.4. Υπηρεσία Newsletter

Με τη συγκεκριμένη υπηρεσία ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για τις προγραμματισμένες εκδηλώσεις του forum καθώς και να λαμβάνει μηνιαία ενημέρωση μέσω e-mail για τα νέα του forum. Η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι πολύ χρήσιμη για τους χρήστες που εγγραφούν σε αυτή καθώς μπορούν να παραμένουν σε επαφή με το forum ακόμα και χωρίς να επισκέπτονται συχνά τη σελίδα του. Υπάρχουν ορισμένα ελαττωματικά σημεία όμως που χρειάζονται βελτίωση. Η φόρμα εγγραφής ενός νέου μέλους στο newsletter δεν είναι ιδιαίτερα κατατοπιστική αφού στην ίδια φόρμα εμπλέκεται και η εγγραφή και η διαγραφή από την υπηρεσία.

Εικόνα 13: Η φόρμα εγγραφής στην υπηρεσία newsletter δεν είναι κατατοπιστική

Επίσης στη συνέχεια της εγγραφής νέου μέλους (link 'Περισσότερα') θεωρούνται ως «απαραίτητα» πεδία τα οποία δεν θα έπρεπε να είναι. Π.χ. το ονοματεπώνυμο ή η ομάδα εργασίας ή η περιφέρεια ενός νέου μέλους δεν θα πρέπει να εισάγονται αναγκαστικά από κάποιον που θέλει απλά, ανώνυμα, να ενημερώνεται με newsletter από το forum. Αντίθετα το πεδίο e-mail θα πρέπει να εισάγεται υποχρεωτικά γιατί διαφορετικά δεν θα υπάρχει διεύθυνση αποστολής του newsletter (αφού αυτή γίνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου). Ένα άλλο ζήτημα της υπηρεσίας newsletter (που υπήρχε στο παλιό δικτυακό τόπο του ebusinessforum) είναι η δυνατότητα ενημέρωσης μέσω κινητού τηλεφώνου.

Η σελίδα προβολής των newsletter είναι υπερβολικά γεμάτη με στοιχεία κάτι που κάνει την αναζήτηση για κάτι συγκεκριμένο ιδιαίτερα δύσκολη. Επίσης τα παλαιότερα newsletters, κατηγοριοποιημένα ανά έτος και μήνα, βρίσκονται στο τέλος της σελίδας και καταλαμβάνουν πολύ χώρο. Κάτι πιο συμπαγές θα ήταν πιο αποτελεσματικό και ευχάριστο για το χρήστη.

Εγγραφή

Συμπληρώστε τα παρακάτω στοιχεία για να λαμβάνετε το newsletter μέσω του ηλεκτρονικού σας ταχυδρομείου.

Όνομα (*) :

Επώνυμο (*) :

Όνομα εταιρίας :

Θέση :

Email :

Διεύθυνση :

Τηλέφωνο :

Κινητό :

Fax :

Ομάδα Εργασίας (*) : Καμμία ομάδα

Περιφέρεια (*) : Δεν είναι διαθέσιμη

Προσθήκη

Εικόνα 14: Η φόρμα εγγραφής στην υπηρεσία newsletter έχει σαν απαραίτητα (*) πεδία που δεν χρειάζεται να είναι

2007 ➤ Ιανουάριος 2007 [Ενημερωτικό Δελτίο #37] ➤ Φεβρουάριος 2007 [Ενημερωτικό Δελτίο #38] ➤ Μάρτιος 2007 [Ενημερωτικό Δελτίο #39] ➤ Απρίλιος 2007 [Ενημερωτικό Δελτίο #40]	2006 ➤ Ιανουάριος 2006 [Ενημερωτικό Δελτίο #25] ➤ Φεβρουάριος 2006 [Ενημερωτικό Δελτίο #26] ➤ Μάρτιος 2006 [Ενημερωτικό Δελτίο #27] ➤ Απρίλιος 2006 [Ενημερωτικό Δελτίο #28] ➤ Μάιος 2006 [Ενημερωτικό Δελτίο #29] ➤ Ιούνιος 2006 [Ενημερωτικό Δελτίο #30] ➤ Ιούλιος 2006 [Ενημερωτικό Δελτίο #31] ➤ Αύγουστος 2006 [Ενημερωτικό Δελτίο #32] ➤ Σεπτέμβριος 2006 [Ενημερωτικό Δελτίο #33] ➤ Οκτώβριος 2006 [Ενημερωτικό Δελτίο #34] ➤ Νοέμβριος 2006 [Ενημερωτικό Δελτίο #35] ➤ Δεκέμβριος 2006 [Ενημερωτικό Δελτίο #36]
2005 ➤ Ιανουάριος 2005 [Ενημερωτικό Δελτίο #14] ➤ Φεβρουάριος 2005 [Ενημερωτικό Δελτίο #15] ➤ Μάρτιος 2005 [Ενημερωτικό Δελτίο #16] ➤ Απρίλιος 2005 [Ενημερωτικό Δελτίο #17] ➤ Μάιος 2005 [Ενημερωτικό Δελτίο #18] ➤ Ιούνιος 2005 [Ενημερωτικό Δελτίο #19] ➤ Ιούλιος 2005 [Ενημερωτικό Δελτίο #20] ➤ Αύγουστος 2005 [Ενημερωτικό Δελτίο #21] ➤ Οκτώβριος 2005 [Ενημερωτικό Δελτίο #22] ➤ Νοέμβριος 2005 [Ενημερωτικό Δελτίο #23] ➤ Δεκέμβριος 2005 [Ενημερωτικό Δελτίο #24]	2004 ➤ Ιανουάριος 2004 [Ενημερωτικό Δελτίο #3] ➤ Φεβρουάριος 2004 [Ενημερωτικό Δελτίο #4] ➤ Μάρτιος 2004 [Ενημερωτικό Δελτίο #5] ➤ Απρίλιος 2004 [Ενημερωτικό Δελτίο #6] ➤ Μάιος 2004 [Ενημερωτικό Δελτίο #7] ➤ Ιούνιος 2004 [Ενημερωτικό Δελτίο #8] ➤ Ιούλιος 2004 [Ενημερωτικό Δελτίο #9] ➤ Αύγουστος 2004 [Ενημερωτικό Δελτίο #10] ➤ Οκτώβριος 2004 [Ενημερωτικό Δελτίο #11] ➤ Νοέμβριος 2004 [Ενημερωτικό Δελτίο #12] ➤ Δεκέμβριος 2004 [Ενημερωτικό Δελτίο #13]
2003 ➤ Νοέμβριος 2003 [Ενημερωτικό Δελτίο #1] ➤ Δεκέμβριος 2003 [Ενημερωτικό Δελτίο #2]	

Εικόνα 15: Τα προηγούμενα newsletters καταλαμβάνουν πολύ χώρο στη σελίδα

Δεδομένων των προηγούμενων παρατηρήσεων, ο χρήστης δεν μπορεί να είναι ευχαριστημένος από την ποιότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Παρότι στόχος ενός newsletter είναι να ενημερώνει τους χρήστες για τα θέματα του ιστοτόπου, ο τρόπος εγγραφή και παρουσίασης της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι μάλλον αποπροσανατολιστικός.

3.5.5. Υπηρεσία Spotlight

Η υπηρεσία Spotlight είναι μια πρωτοποριακή υπηρεσία η οποία παρουσιάζει ειδήσεις ή άλλα στοιχεία, π.χ. στατιστικά, έρευνες, που έχουν να κάνουν με το χώρο του e-business και παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Η υπηρεσία αυτή είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για χρήστες ή επισκέπτες που αναζητούν τέτοιου είδους πληροφορίες. Μια κατηγοριοποίηση στην ενότητα αυτή π.χ. κατά θέμα, κατ' ημερομηνία, κ.λπ., θα ήταν χρήσιμη για την εύκολη αναζήτηση παλαιότερων Spotlights ή Spotlights ενός θέματος.

3.5.6. Υπηρεσία Poll

Η υπηρεσία δημοψηφισμάτων είναι μια ενδιαφέρουσα υπηρεσία που προβάλλει ερωτήματα στους χρήστες που έχουν σχέση με το e-business και αφορούν το τρέχον χρονικό διάστημα. Ο χρήστης μπορεί να ψηφίσει την απάντηση που θεωρεί πιο σωστή και στη συνέχεια να δει τα αποτελέσματα της ψηφοφορίας έως την τρέχουσα χρονική στιγμή. Η υπηρεσία αυτή εμφανίζεται σε πολλούς σύγχρονους δικτυακούς τόπους, διαφόρων θεματολογιών, και αξιολογείται θετικά από τους χρήστες καθώς μπορούν να εκφράσουν τη γνώμη τους εύκολα και γρήγορα (χωρίς την ανάγκη εγγραφής στο σύστημα). Το μειονέκτημα της συγκεκριμένης υπηρεσίας, όπως έχει κατασκευαστεί στον ιστότοπο, είναι ότι δεν δίνει τη δυνατότητα προβολής παλαιότερων δημοψηφισμάτων καθώς και την δυνατότητα καθορισμού από τους χρήστες ενός πιθανού μελλοντικού ερωτήματος ώστε να διαμορφώνουν οι ίδια κάποια polls. Επίσης θα ήταν χρήσιμο να γίνονται κάποια polls που θα εξετάζουν την ικανοποίηση των χρηστών για τον ιστότοπο ή τη γνώμη τους για πιθανές μελλοντικές αλλαγές που τον αφορούν. Με αυτό τον τρόπο οι χρήστες μπορούν να αισθάνονται 'μέλη' της κοινότητας και να βοηθούν στη διαρκή βελτίωσή της.

3.5.7. Υπηρεσία Αναζήτησης

Η υπηρεσία αναζήτησης αξιοποιεί τις δυνατότητες της μηχανής αναζήτησης Google για να εντοπιστούν σελίδες του ebusinessforum δεδομένων κάποιων λέξεων - κλειδιών. Η αναζήτηση αυτού του είδους είναι μόνο γενική καθώς αφορά σελίδες που περιέχουν τις συγκεκριμένες λέξεις - κλειδιά και που επίσης έχουν δεικτοδοτηθεί από το Google. Δεν υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης θέματος, νέου ή εκδήλωσης με δεδομένα κριτήρια. Π.χ. θα ήταν λογικό να υπήρχε δυνατότητα αναζήτησης στα νέα του ebusinessforum με κριτήριο το θέμα ή την ημερομηνία δημοσίευσης, ή αναζήτηση στις εκδηλώσεις ή σε θέματα που αφορούν τις ομάδες εργασίας. Επίσης πρόβλημα υφίστανται και για νέες σελίδες που προστίθενται και δεν έχουν προλάβει να δεικτοδοτηθούν από το Google και ως εκ' τούτου δεν θα επιστρέφονται σε κάποια πιθανή αναζήτηση που τις αφορά.

Σε γενικές γραμμές η παρεχόμενη ποιότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας δεν μπορεί να ικανοποιήσει τους χρήστες αφού η μόνη δυνατότητα που παρέχεται είναι μια τυπική αναζήτηση μέσω Google που πολλές φορές δεν επιστρέφει το επιθυμητό αποτέλεσμα.

3.5.8. Υπηρεσία «Ομάδες Εργασίας»

Οι ομάδες εργασίας του EbusinessForum δημιουργήθηκαν με σκοπό να προάγουν και να διευκολύνουν το διάλογο για την παγκοσμιοποιημένη

ψηφιακή οικονομία, να παρακολουθούν και να αναφέρουν την πρόοδο της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα. Εάν κάποιος χρήστης ενδιαφέρεται για κάποιο από τα θέματα που διαπραγματεύονται οι ομάδες εργασίας μπορεί να γίνει μέλος της αντίστοιχης ομάδας συμπληρώνοντας την κατάλληλη αίτηση. Οι ομάδες χωρίζονται σε κύκλους εργασίας και η δήλωση συμμετοχής περιορίζεται στους τελευταίους δύο τελευταίους κύκλους.

Οι θεματικές ενότητες που αντιστοιχούν στις ομάδες του forum, περιέχουν παρουσίαση των μελών των ομάδων, συναφή links και συναφείς επιστημονικές δημοσιεύσεις καθώς και παρουσίαση του έργου των ομάδων (προγραμματισμός και απολογισμός συναντήσεων, τελικά παραδοτέα κτλ.)

Παρότι η ιδέα των ομάδων εργασίας είναι αρκετά ενδιαφέρουσα, η υλοποίηση της όπως παρουσιάζεται μέσα από τον δικτυακό τόπο του ebusinessforum δεν παρακινεί το ενδιαφέρον των επισκεπτών – χρηστών. Η αιτία είναι ότι δεν εξηγείται κάπου η λόγος ύπαρξης των ομάδων καθώς και γιατί, κάποιος που ενδιαφέρεται για το θέμα μιας ομάδας, θα πρέπει να εγγραφεί σε αυτή. Επίσης, παρότι ο καθένας μπορεί να κάνει εγγραφή σε μία ή περισσότερες ομάδες εργασίας, το site δεν ταυτοποιεί το πιθανό μέλος με κάποια διαδικασία login κατά την είσοδο στο δικτυακό τόπο. Έτσι δεν ενημερώνεται ο χρήστης για τις εξελίξεις στις ομάδες εργασίας που τον ενδιαφέρουν παρά μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Θα μπορούσε να ενημερώνεται η χρήστης / μέλος μιας ή περισσότερων ομάδων εργασίας για τα παραδοτέα ή τα νέα των ομάδων του. Κατά τη διαδικασία εγγραφής σε μια ομάδα εργασίας, δεν αποστέλλεται ενημερωτικό e-mail που θα καλωσορίζει τον νέο χρήστη αλλά και θα του δίνει οδηγίες για το πως μπορεί να εκμεταλλευτεί στο έπακρο την υπηρεσία.

Ο χρήστης δεν μπορεί να είναι ευχαριστημένος από την ποιότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

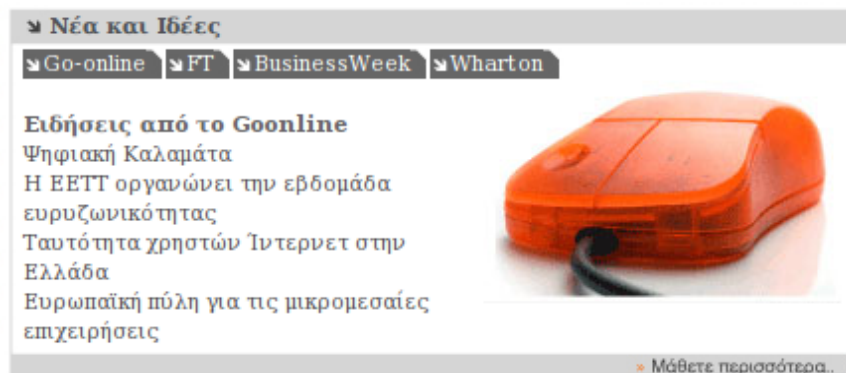
3.5.9. Εγγραφή και σύνδεση χρήστη

Παρότι το ebusinessforum προορίζεται ως ένα σημαντικός πληροφοριακός κόμβος και ως ένας μόνιμος μηχανισμός διαβούλευσης της Πολιτείας με την επιχειρηματική και ακαδημαϊκή κοινότητα με σκοπό την επεξεργασία θέσεων και προτάσεων που προάγουν την ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα, καθώς και τη διάδοση του ηλεκτρονικού επιχειρείν στις ελληνικές επιχειρήσεις, και παρότι στο δικτυακό τόπο συμμετέχουν στελέχη από όλους τους επιχειρηματικούς κλάδους με έμφαση στον κλάδο Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, από Πανεπιστημιακά και Ερευνητικά Ιδρύματα, από τον Δημόσιο τομέα καθώς και εκπρόσωποι των κοινωνικών εταίρων και των καταναλωτών, δεν υπάρχει δυνατότητα εγγραφής και σύνδεση χρήστη (προσωποποίηση του δικτυακού τόπου), κάτι που επιβάλλεται λαμβάνοντας υπόψη τα θέματα με τα οποία καταπιάνεται ο δικτυακός τόπος. Παρόμοιοι δικτυακοί τόποι προσφέρουν υπηρεσίες προσωποποίησης για τους χρήστες, αφού αυτό θεωρείται ως «στάνταρ» σήμερα για τις διαδικτυακές υπηρεσίες. Οι δυνατότητες εγγραφής χρήστη που προσφέρει ο δικτυακός τόπος αφορούν την δυνατότητα εγγραφής στο newsletter και η δυνατότητα εγγραφής σε ομάδες εργασίας.

Ο χρήστης δεν μπορεί να είναι ευχαριστημένος από τις δυνατότητες εξατομίκευσης του δικτυακού τόπου.

3.5.10. Νέα από άλλα portals σχετικά με το e-Business

Η συγκεκριμένη υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα ενημέρωσης από παρόμοιους δικτυακούς τόπους για θέματα που έχουν να κάνουν με το e-Business. Παρέχεται ενημέρωση από τους δικτυακούς τόπους: go-online, financial times, business week και wharton. Η υπηρεσία αυτή είναι αρκετά χρήσιμη για τους χρήστες καθώς τους δίνει τη δυνατότητα σφαιρικής ενημέρωσης για θέματα που ανακοινώνονται και σε άλλους δικτυακούς τόπους χωρίς να αφήνουν τη σελίδα του ebusinessforum.



Εικόνα 16: Ενημέρωση από άλλα portals για το ebusiness

Πρόβλημα παρουσιάζεται όταν γίνεται «κλικ» στον δεσμό «Μάθετε περισσότερα» καθώς η σελίδα αργεί πολύ να εμφανιστεί γιατί περιέχει πολλά rss feeds από εξωτερικά νέα. Ο χρήστης μπορεί να είναι ευχαριστημένος από τη συγκεκριμένη υπηρεσία καθώς του δίνεται η δυνατότητα ενημέρωσης από πολλές πηγές σχετικές με το ebusiness. Επίσης δεδομένου ότι η υπηρεσία παρουσιάζεται με καρτέλες, είναι προβληματικό και το γεγονός ότι η επιλογή μίας καρτέλας οδηγεί σε φόρτωση ολόκληρης της σελίδας από την αρχή και όχι σε φόρτωση μόνο του συγκεκριμένου κομματιού.

3.5.11. Υπηρεσία Βιβλιοθήκης

Η υπηρεσία βιβλιοθήκης (προσβάσιμη μέσω του link της παρακάτω εικόνας) δίνει τη δυνατότητα εύρεσης βιβλίων, εγχειριδίων και χρήσιμων άρθρων για τα θέματα του digital marketing, του customer relations, του ebusiness, του e-government, του e-commerce καθώς και της νέας οικονομίας. Η υπηρεσία είναι πολύ αξιόλογη και σημαντική λόγω του εύρους διαθέσιμου υλικού που διαθέτει αλλά και της κατάταξης αυτού στις προαναφερθέντες κατηγορίες. Μια πιθανή προσθήκη για δυνατότητα αναζήτησης με δεδομένα κριτήρια στο διαθέσιμο υλικό θα έκανε την υπηρεσία ακόμη ποιοτικότερη.



Εικόνα 17: Βιβλιοθήκη, Τάσεις, Επιχειρηματικότητα, Εκπαίδευση

3.5.12. Τάσεις

Η σελίδα αυτή ενημερώνει τους χρήστες / επισκέπτες του δικτυακού τόπου για τις τεχνολογικές τάσεις, τις τελευταίες εξελίξεις στην νέα οικονομία, για την Ευρώπη, τις ΗΠΑ και τις τεχνολογικές πολιτικές τους, και για άλλα πολλά, με τη ματιά των ειδικών του αύριο της τεχνολογίας και της

ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας. Η υπηρεσία αυτή είναι ενδιαφέρουσα για τους χρήστες που αναζητούν μια γρήγορη απάντηση και υλικό για τις τεχνολογικές / οικονομικές τάσεις που επικρατούν και θα επικρατήσουν. Το υλικό που διατίθεται (ανά κατηγορία) είναι ιδιαίτερα χρήσιμο και ποιοτικό κάτι που κάνει τη συγκεκριμένη υπηρεσία ιδιαίτερα αξιόλογη.

3.5.13. Επιχειρηματικότητα

Η σελίδα αυτή ενημερώνει τους χρήστες / επισκέπτες για τις επιχειρηματικές δυνατότητες που υπάρχουν στη χώρα μας, αλλά και ανά τον κόσμο. Παρατίθενται ενδιαφέροντα άρθρα και εκθέσεις από αναγνωρισμένους οργανισμούς (π.χ. Global Entrepreneurship Monitor – GEM). Επίσης είναι διαθέσιμο επιπλέον υλικό (αρχεία pdf) με παλαιότερες εκθέσεις. Το περιεχόμενο της υπηρεσίας είναι ποιοτικό για τον χρήστη / ενδιαφερόμενο που εμπλέκεται ή θέλει να εμπλακεί με την επιχειρηματικότητα.

3.5.14. Εκπαίδευση

Η σελίδα αυτή (διαδρομή: Αρχική Σελίδα->Πανεπιστήμιο) ενημερώνει τους χρήστες / επισκέπτες του δικτυακού τόπου για τις δυνατότητες εκπαίδευσης – μεταπτυχιακών προγραμμάτων για το εξωτερικό. Περιέχει συνδέσμους με ελληνικούς και διεθνείς συμβουλευτικούς οίκους και μορφωτικά ιδρύματα σε θέματα ηλεκτρονικού επιχειρείν. Απευθύνεται κυρίως σε ενδιαφερόμενους τελειόφοιτους φοιτητές ή απόφοιτους που αναζητούν πληροφορίες για μεταπτυχιακά προγράμματα που έχουν να κάνουν με το ebusiness. Στη σχετική σελίδα υπάρχουν κατάλογοι με τα κορυφαία εκπαιδευτικά ιδρύματα (business schools) αλλά και ενδιαφέρουσες πληροφορίες προερχόμενες από άλλα site. Υπάρχουν κατάλογοι με φορείς έρευνας και ανάπτυξης καθώς και πληροφορίες για MBAs που περιλαμβάνουν γενικές πληροφορίες και κατάταξη των καλύτερων σπουδών MBA ανά τον κόσμο .

Αν και το υλικό που παρέχεται είναι περιορισμένο, η υπηρεσία είναι αρκετά ποιοτική.

3.5.15. Σύνδεσμοι

Στην υποενότητα αυτή (διαδρομή: Ενημέρωση-Πληροφόρηση » Σύνδεσμοι) παρουσιάζονται ενδιαφέροντες σύνδεσμοι για θέματα που έχουν να κάνουν με το ηλεκτρονικό επιχειρείν. Οι σύνδεσμοι είναι οργανωμένοι σε κατηγορίες αλλά η αναζήτηση σε αυτούς είναι πολύ δύσκολη.

» Διαδρομή: Αρχική σελίδα » Ενημέρωση / Πληροφόρηση » Σύνδεσμοι

» Σχετικοί σύνδεσμοι

» Χρήσιμοι Σύνδεσμοι

- » Διεθνή Ερευνητικά Κέντρα (7)
- » Διεθνείς Συμβουλευτικές Εταιρείες (16)
- » Εφημερίδες - Περιοδικά - Ηλεκτρονικές Εκδόσεις (18)
- » Newsletters (15)
- » Πρωτοβουλίες (2)

» Οι Σύνδεσμοι που προτείνει το Goonline

- » Λύσεις η-Επιχειρείν (1)
- » Κυβέρνηση και Διοίκηση (1)
- » Διεθνείς Πρωτοβουλίες (1)
- » ΕΕ και Διεθνείς Οργανισμοί (1)
- » Πηγές Πληροφόρησης (1)
- » Κλαδική ενημέρωση (1)
- » Ηλεκτρονικά Καταστήματα (1)

» Ελληνικοί Σύνδεσμοι που πρέπει να θυμάστε

- » Ελληνικές Συμβουλευτικές Εταιρείες (57)
- » Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (8)

» Άλλα

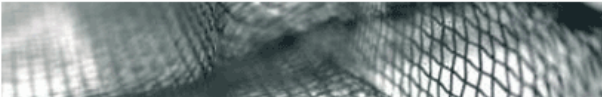
- » Ειδικό Σύνδεσμοι (16)
- » Προμηθευτές Προϊόντων και Υπηρεσιών Πληροφορικής για το Πρόγραμμα ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ (1)
- » Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (12)
- » Κόμβοι Ηλεκτρονικού Εμπορίου στην Ελλάδα και διεθνώς (4)
- » Χρήσιμες Υπηρεσίες στο Internet (12)
- » Πληροφόρηση στο Internet (20)

Εικόνα 18: Σελίδα Χρήσιμων Συνδέσμων

3.5.16. Πού; Πώς; Τι;

Στην ενότητα αυτή του δικτυακού τόπου ουσιαστικά υπάρχουν νέα που ανακοινώνονται στο ebusinessforum. Η υπηρεσία αυτή δεν έχει ουσιαστικό λόγο ύπαρξης μιας και οι ειδήσεις που ανακοινώνονται στο site έχουν ήδη ξεχωριστή ενότητα.

» Πού; Πώς; Τι;



- [23/05/2007] Επεκτάσεις των συστημάτων ERP στα logistics
- [09/05/2007] Ελληνική Ένωση για την Ένταξη των ΤΠΕ στην Εκπαίδευση e-Δίκτυο-ΤΠΕΕ
- [27/04/2007] ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗΣ ΦΟΡΗΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΓΙΑ ΠΡΩΤΟΕΤΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΕΣ «ΔΕΣ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΑ»
- [27/04/2007] Ομάδα Ευρυζωνικότητας και Εορτασμός Παγκόσμιας Ημέρας Τηλεπικοινωνιών

» Μάθετε περισσότερα...

Εικόνα 19: η ενότητα Που; Πως; Τι;

3.5.17. Υπηρεσία Print Page

Με την υπηρεσία εκτύπωσης σελίδας ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να τυπώσει τη σελίδα που βλέπει στο τρέχον view που έχει από τον δικτυακό τόπο. Η υπηρεσία διαμορφώνει κατάλληλα τη σελίδα (δεν τυπώνονται εικόνες ή χρώματα, ρυθμίζεται ο χώρος εκτύπωσης) ώστε να είναι δυνατή η γρήγορη εκτύπωση της σελίδας. Η υπηρεσία δεν υπάρχει στην αρχική σελίδα καθώς κάτι τέτοιο συνήθως δεν απαιτείται αλλά υπάρχει σε σελίδες που έχουν να κάνουν με νέα, εκδηλώσεις, με τις ομάδες εργασίας, κ.ο.κ. Η υπηρεσία είναι αρκετά ποιοτική και οι χρήστες της μπορούν να μείνουν ικανοποιημένοι.

3.5.18. Υπηρεσία Send to a friend

Με τη συγκεκριμένη υπηρεσία ο χρήστης μπορεί να στείλει μια ενδιαφέρουσα ιστοσελίδα (δεσμός) σε κάποιον παραλήπτη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Συμπληρώνοντας τα κατάλληλα πεδία, το σύστημα στέλνει τον δεσμό της ιστοσελίδας στον παραλήπτη μαζί με τα στοιχεία του αποστολέα και πιθανά σχόλιά του. Η υπηρεσία είναι χρήσιμη για ένα σύγχρονο news portal και αξιοποιείται σωστά από το σύστημα μιας και είναι διαθέσιμη σε κάθε σχεδόν σελίδα (όπως και η υπηρεσία εκτύπωσης σελίδας).

3.5.19. Υπηρεσία Feedback

Η υπηρεσία feedback έχει ρόλο επικοινωνίας του χρήστη του δικτυακού τόπου με τους συντηρητές του. Πιθανά λάθη στις σελίδες, σπασμένοι σύνδεσμοι, η οποιαδήποτε άλλα σφάλματα που εντοπίζονται από τους χρήστες μπορούν να επισημαίνονται μέσω αυτής της υπηρεσίας. Η υπηρεσία αυτή είναι χρήσιμη για τους συντηρητές του δικτυακού τόπου ώστε να μπορεί να διορθώνονται προβλήματα που παρουσιάζονται κατά καιρούς και εντοπίζονται από τους χρήστες.

3.5.20. Υπηρεσία RSS

Η υπηρεσία RSS έχει ως σκοπό τη δημιουργία «καναλιών επικοινωνίας» μεταξύ του κόμβου του Ebusiness Forum και άλλων δικτυακών τόπων με σκοπό την «αυτοματοποιημένη» άντληση περιεχομένου από περισσότερες πηγές αλλά και την «αυτόματη» δημοσίευση των αποτελεσμάτων των Ομάδων Εργασίας, των νέων, των εκδηλώσεων του Ebusiness Forum σε άλλους δικτυακούς τόπους. Δεν υπάρχει υλοποίηση της συγκεκριμένης υπηρεσίας για τα νέα / εκδηλώσεις που ανακοινώνονται στον δικτυακό τόπο. Αντίθετα συγκεντρώνονται ειδήσεις μέσω RSS από άλλους δικτυακούς τόπους στην ενότητα "Νέα από εξωτερικές πηγές". Το πρόβλημα με τη συγκεκριμένη υλοποίηση είναι ότι η σελίδα που περιέχει όλα τα feeds αργεί πολύ να φορτώσει. Επίσης παρότι τα RSS feeds εμφανίζονται σε μορφή ιστοσελίδας στον χρήστη, δεν υπάρχει δυνατότητα "συνδρομής" σε αυτά ώστε να είναι δυνατή η ανάγνωσή τους και χωρίς την ανάγκη επίσκεψης του δικτυακού τόπου (π.χ. μέσω RSS readers).

3.5.21. Υπηρεσία Sitemap

Υπάρχει χάρτης του ιστοτόπου για να διευκολύνει τον χρήστη στην αναζήτηση των σελίδων που τον ενδιαφέρουν και είναι προσπελάσιμος μέσω του κουμπιού της παρακάτω εικόνας. Η μέθοδος πρόσβασης στη σελίδα του χάρτη του ιστοτόπου είναι πολύ δύσκολη και αναποτελεσματική για να έχει πρόσβαση ο χρήστης. Το κουμπί είναι πολύ μικρό και ο χρήστης δεν έχει κάποια ένδειξη για να καταλάβει ότι αυτό το κουμπί αντιστοιχεί στο sitemap.



Εικόνα 20: Κουμπί Sitemap

3.5.22. Πολύγλωσση υποστήριξη

Έχει υλοποιηθεί μετάφραση του δικτυακού τόπου στην αγγλική γλώσσα ενώ υπάρχει υποστήριξη για μελλοντική προσθήκη και περισσότερων γλωσσών. Η υποστήριξη της Ελληνικής και της Αγγλικής είναι πλήρως λειτουργική στο δικτυακό τόπο. Παράλληλα ο κεντρικός διαχειριστής έχει

τη δυνατότητα να δημιουργήσει επιπρόσθετα όσες γλώσσες επιθυμεί να υποστηρίξει ο δικτυακός τόπος και να διαχειρίζεται με αυτό τον τρόπο τα κείμενα και την πληροφορία του δικτυακού τόπου σε οποιαδήποτε διαφορετική γλώσσα υποστηρίζεται από το δικτυακό τόπο.

3.5.23. Ασύγχρονη επικοινωνία (Discussion Forum)

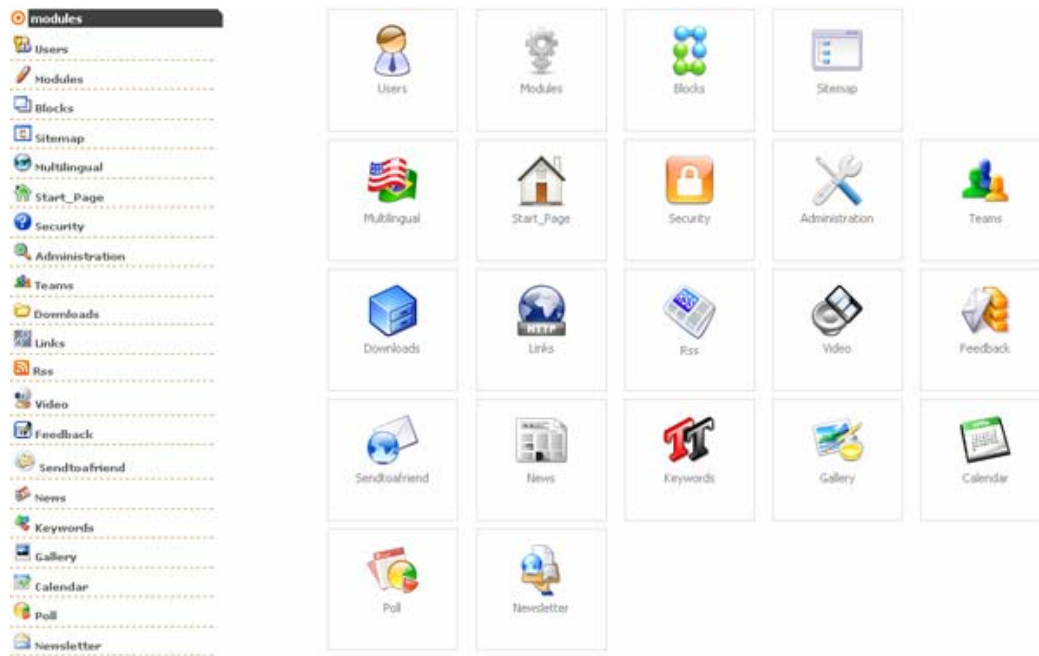
Η συγκεκριμένη υπηρεσία δεν ευρέθη υλοποιημένη στο δικτυακό τόπο.

3.5.24. Υποστήριξη απαντήσεων σε ερωτήσεις επισκεπτών

Η συγκεκριμένη υπηρεσία δεν ευρέθη υλοποιημένη στο δικτυακό τόπο.

4. Αξιολόγηση εστιασμένη στο διαχειριστή

Ο δικτυακός τόπος του ebusinessforum είναι πλήρως δυναμικός όχι μόνο όσον αφορά το περιεχόμενο αλλά και όσον αφορά τα διαφορετικά κομμάτια που τον απαρτίζουν. Η δυναμικότητα του δικτυακού τόπου στηρίζεται στο εργαλείο "atl cme" το οποίο προσφέρει πλήρη διαχείριση τόσο της πληροφορίας, των γενικών στοιχείων του πληροφοριακού κόμβου (settings, options, database) όσο και του τρόπου και του τόπου παρουσίασης των στοιχείων.



Εικόνα 21: Το εργαλείο διαχείρισης

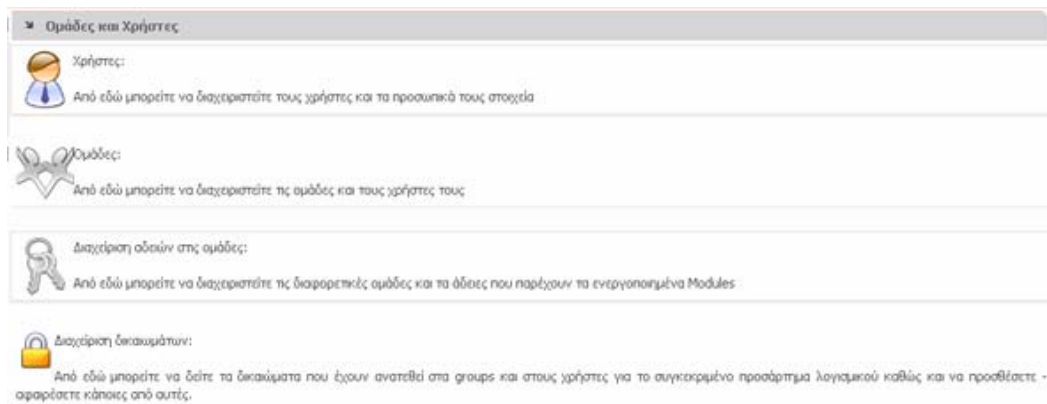
Το εργαλείο συνολικής διαχείρισης παρουσιάζει διαφοροποιήσεις συγκριτικά με αυτό των ομάδων εργασίας. Όπως μπορούμε να δούμε, όλες οι υπηρεσίες παρουσιάζονται σε μία λίστα αριστερά αλλά και στο κέντρο της οθόνης. Η δομή του συστήματος διαχείρισης όσον αφορά τη δόμηση των στοιχείων είναι χωρισμένη σε modules (ενότητες) και blocks (κομμάτια). Κάθε ενότητα περιέχει τα δικά της στοιχεία ενώ ενδέχεται να περιέχει και ένα ή περισσότερα blocks. Οι υπηρεσίες διαχείρισης είναι:

- Διαχείριση χρηστών
- Διαχείριση modules
- Διαχείριση blocks
- Διαχείριση Sitemap
- Διαχείριση πολλών γλωσσών
- Διαχείριση Αρχικής Σελίδας
- Ασφάλεια
- Γενική Διαχείριση (settings)
- Ομάδες
- Downloads

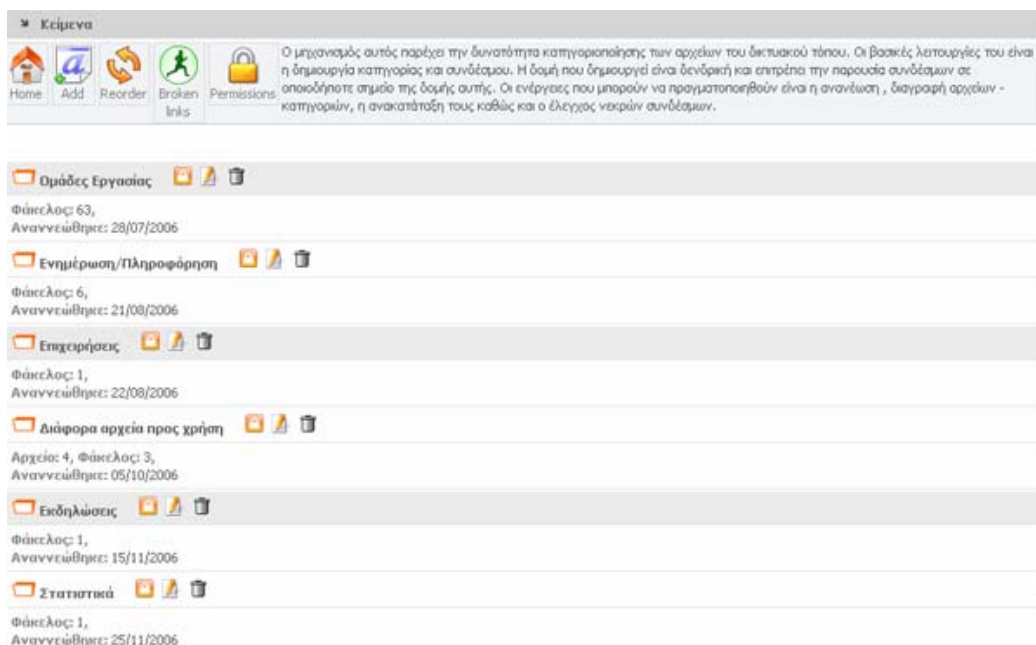
- Χρήσιμοι Σύνδεσμοι
- Διαχείριση Rss
- Διαχείριση Video
- Διαχείριση FeedBack
- Send to a Friend
- Διαχείριση Νέων
- Λέξεις κλειδιά
- Gallery
- Διαχείριση Ημερολογίου
- Διαχείριση δημοσκοπήσεων
- Διαχείριση Ηλ. Εφημερίδας

Τα εργαλεία που υπάρχουν στο διαχειριστή είναι υπέρ-αρκετά για τη διαχείριση ενός πληροφοριακού κόμβου και αποτελούν το βασικό κομμάτι του "atl cms engine". Το περιβάλλον διαχείρισης είναι απλό και κατανοητό ενώ η δομή του βοηθά το χρήστη να ολοκληρώσει τη διαδικασία που θέλει να πραγματοποιήσει εύκολα και γρήγορα.

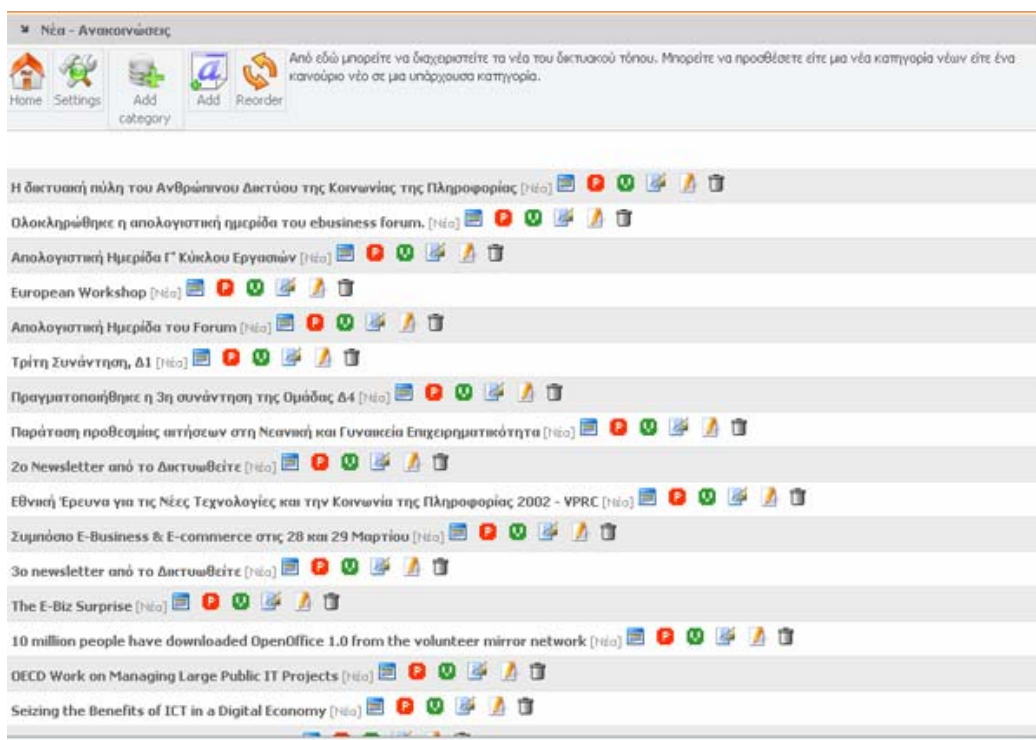
Οι επόμενες απεικονίσεις παρουσιάζουν την καλή δόμηση που έχουν τα διαφορετικά στοιχεία του διαχειριστή.



Εικόνα 22: Διαχείριση χρηστών



Εικόνα 23: Διαχείριση Downloads



Εικόνα 24: Διαχείριση Νέων / Ανακοινώσεων

Όπως μπορούμε να παρατηρήσουμε ο διαχειριστής χαρακτηρίζεται από λεπτομέρεια και πληρότητα ενώ οι ενέργειες του διαχειριστή για την δημιουργία, επεξεργασία και διαγραφή στοιχείων του δικτυακού τόπου παρουσιάζονται με τρόπο απλό και σαφή. Ακόμα και ένας χρήστης ο οποίος

δεν έχει ξαναδουλέψει με τη συγκεκριμένη πλατφόρμα είναι σε θέση να προχωρήσει στη διαχείριση των πληροφοριών του πληροφοριακού κόμβου εύκολα και απλά. Όλα τα εργαλεία είναι πλήρη και ευέλικτα ενώ οι χρωματισμοί και οι εικόνες που παρουσιάζονται καθοδηγούν απόλυτα το χρήστη στο επιθυμητό αποτέλεσμα.

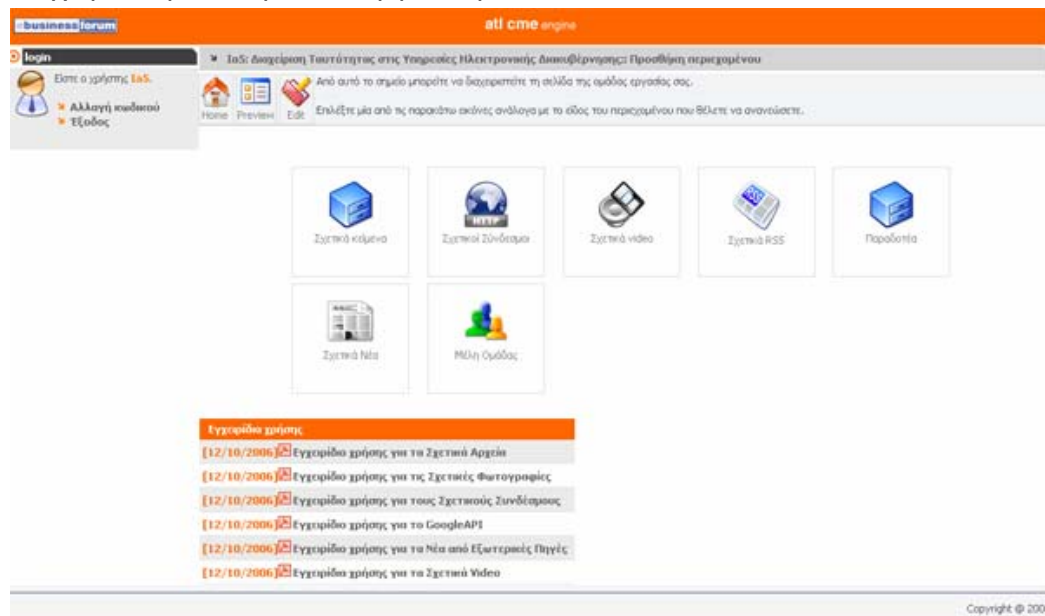
5. Αξιολόγηση εστιασμένη στις ομάδες εργασίας

Οι ομάδες εργασίας αποτελούν το βασικό συστατικό του ebusinessforum. Κάθε ομάδα εργασίας απαρτίζεται από τους διαχειριστές, τους συντονιστές, αλλά και όλους όσοι θέλουν να συμμετέχουν στην προσπάθεια κάποιας από τις ομάδες. Η περιγραφή του τρόπου εμφάνισης των ομάδων εργασίας από το βλέμμα του τελικού χρήστη έχει ήδη πραγματοποιηθεί και έτσι θα επικεντρώσουμε την προσοχή μας στα εργαλεία διαχείρισης που παρέχονται προς τους συμμετέχοντες και διαχειριστές των ομάδων εργασίας.

5.1. Διαχείριση των Ομάδων Εργασίας

Η διαχείριση του υλικού των ομάδων εργασίας βασίζεται στην πλατφόρμα διαχείρισης του δικτυακού τόπου ωστόσο οι συμμετέχοντες στις ομάδες εργασίας περιορίζονται σε όσες λειτουργικότητες τους είναι απαραίτητες και συνεπώς δεν έχουν την πλήρη διαχείριση και εποπτεία του δικτυακού τόπου, πράγμα λογικό.

Η παρακάτω εικόνα απεικονίζει τα εργαλεία που έχουν στη διάθεσή τους οι διαχειριστές των ομάδων εργασίας.



Εικόνα 25: ο διαχειριστής των ομάδων εργασίας

Όπως φαίνεται και από την εικόνα του διαχειριστή μίας ομάδας εργασίας, ο κάθε διαχειριστής μίας ομάδας είναι σε θέση να διαχειρίζεται όλα τα στοιχεία που μπορεί να αφορούν τις ομάδες εργασίες μέσα από ένα όμορφα διαμορφωμένο περιβάλλον.

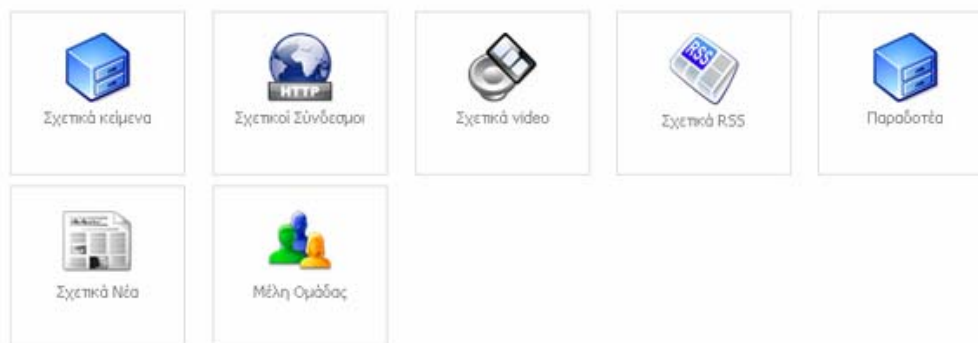
Το περιβάλλον είναι καθαρά γραφιστικό με υποβοήθηση κειμένου προκειμένου να είναι κατανοητή κάθε ενότητα. Μέσα από το περιβάλλον διαχείρισης υπάρχουν πλήρη εργαλεία (εισαγωγή, αλλαγή, διαγραφή) που αφορούν:

- Σχετικά κείμενα

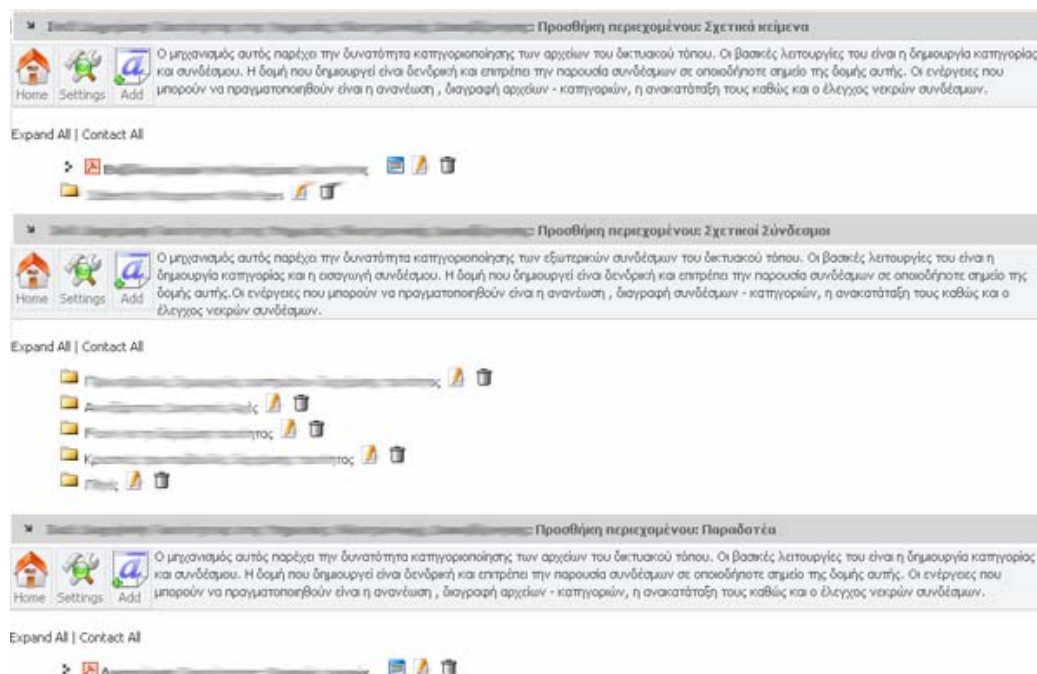
- Σχετικούς συνδέσμους
- Σχετικά Video
- Σχετικά RSS
- Παραδοτέα
- Σχετικά Νέα
- Διαχείριση Μελών

5.2. Παρουσίαση υπηρεσιών

Στην παρακάτω εικόνα παρουσιάζονται οι υπηρεσίες που προσφέρονται και το περιβάλλον διαμόρφωση κάποιων από αυτές.



Εικόνα 26: Εργαλεία Διαχειριστή Ομάδας Εργασίας



Εικόνα 27: Επιλογές που προσφέρουν οι υπηρεσίες

Όπως μπορούμε να δούμε από τα screenshots ο διαχειριστής μίας ομάδας έχει τη δυνατότητα μέσα από ένα πλήρες περιβάλλον να πραγματοποιήσει

οποιαδήποτε ενέργεια αφορά την ομάδα εργασίας του. Το περιβάλλον διεπαφής είναι συμπαγές και ακέραιο χωρίς να αποσυντονίζει το χρήστη. Παράλληλα με αυτό, είναι σημαντικό να τονιστεί, και ο τρόπος εμφάνισης των πεπραγμένων μίας ομάδας εργασίας στο δικτυακό τόπο προς τον τελικό χρήστη. Χρησιμοποιείται ο ίδιος συμπαγής τρόπος και διατηρείται η ίδια δομή και η καλή οργάνωση.

» Μέλη Ομάδας				
Ρόλος	Όνομα	Επώνυμο	Όνομα εταιρίας	Email
Συντονιστής	Αγγελική	Παυλινάκου	Επίκουρος Καθηγήτρια, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών	akp [AT] aueb.gr
Συντονιστής	Αθανασία	Παυλουδί	Επίκουρος Καθηγήτρια, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών	pouloudi [AT] aueb.gr
Rapporteur	Ελπίδα	Προσποπούλου	Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών	elpidap [AT] aueb.gr
Rapporteur	Ειρήνη	Καλλιμαβάκου	Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών	
Περισσότερα >				
» Σχετικά κείμενα				
▶	» [19/03/2007]			
	 Liberty Alliance White Paper [53 Kb] Δημιουργήθηκε από : Ia5,			
	» [19/03/2007]			
	 EC3 White Paper [366 Kb] Δημιουργήθηκε από : Ia5,			
▶	» [19/03/2007]			
	 PRIME White Paper [459 Kb] Δημιουργήθηκε από : Ia5,			
Περισσότερα >				
» Σχετικοί Σύνδεσμοι				
▶	» Victoria -eGovernment resource center Δημιουργήθηκε από : Ia5,			
	» Αρχή προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα Δημιουργήθηκε από : Ia5,			
	» Liberty Alliance Δημιουργήθηκε από : Ia5,			
Περισσότερα >				
» Παραδοτέα				
▶	»  Liberty Alliance White Paper [53 Kb] Δημιουργήθηκε από : Ia5,			
	Περισσότερα >			

Εικόνα 28: Παρουσίαση πληροφοριών για ομάδα εργασίας

6. Συμπεράσματα

Συμπερασματικά θα μπορούσαμε να πούμε πως το συνολικό σύστημα που υποστηρίζει το τελικό αποτέλεσμα διακρίνεται για την ποιότητα και την πληρότητά του καθότι προσφέρει δυναμική διαχείριση όλων των στοιχείων του δικτυακού τόπου αλλά και των ομάδων εργασίας που αποτελούν και το βασικό συστατικό του ebusinessforum. Ο διαχειριστής τόσο σε επίπεδο ομάδας όσο και σε επίπεδο γενικής διαχείρισης είναι πλήρης και τα εργαλεία που εμφανίζονται είναι εύκολα στην κατανόηση και στη χρήση τους ακόμα και για το μέσο χρήστη. Το τελικό αποτέλεσμα που εμφανίζεται στους επισκέπτες τους συστήματος θα λέγαμε ότι είναι μέτριο και αποπροσανατολίζει τους χρήστες. Η πληροφορία που τους παρουσιάζεται είναι υπερβολική και όχι καλά δομημένη με αποτέλεσμα ο χρήστης να μη γνωρίζει που πρέπει να πλοηγηθεί και να μη γνωρίζει σε ποιο σημείο μπορεί να βρει την πληροφορία που αναζητά.

Γραφιστικά, ο νέος δικτυακός τόπος περιέχει πληθώρα νέων αλλαγών οι οποίες ακολουθούν τις νέες τάσεις σχεδίασης δικτυακών τόπων, ωστόσο δεν παρουσιάζει ομοιομορφία με αποτέλεσμα να απωθεί το χρήστη από συγκεκριμένες υπηρεσίες. Όσον αφορά το κομμάτι των ομάδων εργασίας τόσο από πλευράς διαχείρισης όσο και από πλευράς παρουσίασης, η κατασκευή είναι πιο συμπαγής καταλήγοντας σε ένα πολύ όμορφο αποτέλεσμα.

Οι πληροφορίες που υπάρχουν στη βάση δεδομένων του δικτυακού τόπου είναι πάρα πολλές και χρήσιμες. Το πρόβλημα δημιουργείται στον τρόπο με τον οποίο παρουσιάζονται στον τελικό χρήστη ο οποίος στην κυριολεξία βομβαρδίζεται από πληροφορία και πολύ εύκολα «χάνεται» μέσα σε αυτή αδυνατώντας να εντοπίσει αυτό που αναζητά. Οπωσδήποτε χρειάζεται καλύτερη δόμηση της πληροφορίας κάτω από μία ενιαία λογική οντολογία προκειμένου να γίνει πλήρης αξιοποίησή της.

Από πλευράς υπηρεσιών που προσφέρονται στους χρήστες ο δικτυακός τόπος θα μπορούσε να είναι λίγο πιο προσεγμένος. Οπωσδήποτε αδικούνται οι υπηρεσίες σε συνδυασμό με τα γραφιστικά προβλήματα που παρουσιάζονται. Σε κάθε περίπτωση οι υπηρεσίες προς τις ομάδες είναι πλήρεις κάτι το οποίο είναι φυσικά θεμιτό. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να δοθεί περισσότερη προσοχή στις υπηρεσίες που παρέχονται προς τους επισκέπτες οι οποίοι περιμένουν «κάτι περισσότερο» από το συγκεκριμένο δικτυακό τόπο. Προτείνεται καλύτερη και πιο προσεγμένη σχεδίαση κάποιων σημαντικών υπηρεσιών προκειμένου να γίνουν πιο «προσιτές» και φιλικές προς τον τελικό χρήστη.

Γενικά, προτείνεται καλύτερη δόμηση της πληροφορίας, καλύτερη παρουσίαση της δομημένης πληροφορίας και πιο προσεγμένες και ποιοτικές υπηρεσίες προς τους τελικούς χρήστες προκειμένου να υπάρχει πλήρης εκμετάλλευση των υπηρεσιών που προσφέρονται.

7. Συγκεντρωτικό Παράρτημα

Στο παρακάτω παράρτημα αναφέρονται συγκεντρωτικά τα προβλήματα που εντοπίστηκαν στην δικτυακή πύλη του ebusinessforum, οι συνέπειες που έχουν και οι τρόποι που προτείνουμε για την αντιμετώπισή τους

Πρόβλημα	Αποτέλεσμα	Πρόταση
Αρχική σελίδα -> Βρείτε το . Δεν λειτουργούν τα links	Αποπροσανατολισμός χρήστη, δυσλειτουργία δικτυακού τόπου	Να διορθωθούν τα links
Ενότητα βιβλιοθήκη: η διαδρομή που εμφανίζεται είναι: Αρχική σελίδα -> Ενημέρωση/Πληροφόρηση ->Βιβλιοθήκη. Δεν υπάρχει link στην ενότητα Ενημέρωση/Πληροφόρηση προς την ενότητα Βιβλιοθήκη	Αποπροσανατολισμός, αποθάρρυνση χρήστη	Να διορθωθούν οι διαδρομές και να προστεθούν τα links
Φράση γίνε μέλος του «ebusinessforum»	Αποπροσανατολισμός χρήστη – περιμένει να εγγραφεί στον δικτυακό τόπο αλλά αφορά μόνο το newsletter	Να διορθωθεί η φράση ή να προστεθεί υπηρεσία εγγραφής μελών.
Δεν υπάρχουν σαφή μεταδεδομένα στις εικόνες	Υστέρηση σε προσβασιμότητα για άτομα με ειδικές ανάγκες	Προσθήκη μεταδεδομένων σε όλα τα html tags και εικονιδίων που μεγαλώνουν το μέγεθος της γραμματοσειράς
Δεν χρησιμοποιούνται εργαλεία ελέγχου της προσβασιμότητας για την HTML και τα CSS με βάση τα standard του W3C	Μειωμένη προσβασιμότητα	Χρήση εργαλείων από το Web βασισμένα στα standard του W3C και προσθήκη εικονιδίων που το δείχνουν
Δεν χρησιμοποιούνται πολλαπλά CSS	Μειωμένη προσβασιμότητα, αποθάρρυνση χρηστών με ειδικές ανάγκες	Χρήση πολλαπλών CSS για έλεγχο της γραμματοσειράς και της αντίθεσης με το παρασκήνιο

Πρόβλημα	Αποτέλεσμα	Πρόταση
Ο δικτυακός κόμβος δεν περνάει τα τεστ της W3C	Χαμηλή προσβασιμότητα	Ανασχεδιασμός ώστε να περνάει τα τεστ
Συγκεκριμένες υπηρεσίες, μη λειτουργικές, τραβούν περισσότερο την προσοχή	Χαμηλή φιλικότητα προς τον χρήστη, αποπροσανατολισμός	Προβολή περισσότερο των σημαντικότερων υπηρεσιών
Η υπηρεσία των νέων αναφέρεται και ως Νεα/Πληροφόρηση και ως Που;Πως;Τι;	Σύγχυση στον χρήστη για το τι να περιμένει από την κάθε υπηρεσία	Ενιαία, ξεκάθαρη ονομασία των υπηρεσιών
Το Newsletter παρουσιάζεται ως τρόπος διασύνδεσης του χρήστη	Σύγχυση στον χρήστη για την υπηρεσία	Δήλωση του Newsletter ως ενημερωτικό φυλλάδιο, εφόσον οι ομάδες εργασίας πραγματοποιούν τη διασύνδεση
Λείπουν σημαντικά στοιχεία σε μεγάλες ενότητες και αποκαλύπτονται με scrolling ή και καθόλου	Αποπροσανατολισμός χρήστη. Έλλειψη φιλικότητας προς τον χρήστη	Σχεδιαστική διόρθωση των θεμάτων
Η προήγηση δεν εμφανίζει το σωστό σημείο	Αποπροσανατολισμός χρήστη, χαμηλή λειτουργικότητα, κακή εντύπωση	Διόρθωση της πλοήγησης ώστε να αντιπροσωπεύει πάντα τη σωστή διεύθυνση
Αναζήτηση με πολύ μικρό μέγεθος γραμματοσειράς	Μη φιλικότητα προς τον χρήστη που δεν μπορεί να διαβάσει αυτό που γράφει	Αύξηση μεγέθους γραμματοσειράς στην λειτουργία αναζήτησης
Χρησιμοποιείται μόνο η μηχανή αναζήτησης Google	Έλλειψη φιλικότητας προς τον χρήστη	Υλοποίησης και εσωτερικών μεθόδων αναζήτησης
Μη δυνατότητα εκτεταμένης αναζήτησης	Έλλειψη λειτουργικότητας για χρήστες που αναζητούν κάτι συγκεκριμένο	Λειτουργία αναζήτησης με κριτήρια που ορίζονται από τους χρήστες

Πρόβλημα	Αποτέλεσμα	Πρόταση
Δεν υπάρχουν σύνδεσμοι για επικοινωνία, ερωταπαντήσεις και βήματα συζήτησης	Έλλειψη φιλικότητας προς τον χρήστη	Υλοποίηση των συνδέσμων/υπηρεσιών
Πολυχρωμία κεντρικής σελίδας	Αποπροσανατολισμός χρήστη, οδήγηση σε ορισμένες μόνο από τις υπηρεσίες	Σχεδιασμός ώστε να μην αποκρύπτονται γραφίστικα ορισμένες υπηρεσίες
Οι υπηρεσίες spotlight και roll χάνονται συνήθως από τους χρήστες λόγω της θέσης που έχουν	Χάνεται λειτουργικότητα του δικτυακού κόμβου	Επανακαθορισμός των θέσεων των υπηρεσιών
Χαμηλή ποιότητα λογοτύπου του δικτυακού κόμβου	Δεν είναι εύκολα αντιληπτό τι παρουσιάζεται	Αύξηση ποιότητας της εικόνας λογοτύπου
Ο ενιαίος χρωματισμός στο πάνω μέρος (φάσα) της δικτυακής πύλης κάνει ορισμένα στοιχεία που βρίσκονται εκεί να χάνονται	Χάνεται λειτουργικότητα	Ανασχεδιασμός της φάσας του δικτυακού κόμβου
Πολύ μικρό εικονίδιο sitemap	Έλλειψη λειτουργικότητας, αποπροσανατολισμός χρήστη	Αντικατάσταση εικονιδίου με την ονομασία Sitemap (ή την ελληνική μετάφραση) και προσθήκη σε πιο εμφανές σημείο
Μεγάλη εικόνα σε κάθε σελίδα δευτέρου επιπέδου που δεν αποδίδουν τον χαρακτήρα της ενότητας	Ένα μεγάλο μέρος της πληροφορίας πάει χαμένο, αποπροσανατολισμός χρήστη	Αντικατάσταση εικόνων με μικρότερες και πιο αντιπροσωπευτικές
Υπηρεσία εύρεση νέων σε ανάλυση 1024x768 εμφανίζει μόνο μια απάντηση αναζήτησης	Μη φιλικότητα προς τον χρήστη	Μείωση «λευκών κενών» που καταναλώνουν χρήσιμο χώρο, χρήση πιο συμπαγής κατασκευής
Οι σύνδεσμοι προς το χρήσιμο υλικό είναι	Έλλειψη ομοιομορφίας	Επανασχεδίαση τρόπου παρουσίασης

Πρόβλημα	Αποτέλεσμα	Πρόταση
διασκορπισμένοι στον δικτυακό κόμβο		περιεχομένου ώστε αυτό να είναι προσβάσιμο εύκολα στους χρήστες
Ενότητα βιβλιοθήκη αποκομμένη στο κάτω μέρος της κεντρικής σελίδας. Ανεπεξέργαστα δεδομένα παρουσιάζονται στον χρήστη. Παρόμοια και για τις υπηρεσίες «Βρείτε το» και «Spotlight»	Απώλεια λειτουργικότητας, δυσχρηστία στην αναζήτηση περιεχομένου	Επανασχεδίαση τρόπου παρουσίασης περιεχομένου ώστε αυτό να προβάλλεται καλύτερα και να είναι εύκολη η πρόσβαση σε αυτό
Κεντρική σελίδα -> Νέα που «ρολάρουν» δύο-δύο	Ελλιπής ενημέρωση χρηστών, απώλεια υπηρεσιών	Εμφάνιση περισσοτέρων νέων στην αρχική σελίδα
Στη σελίδα των νέων εμφανίζονται και οι εκδηλώσεις	Δύσκολος εντοπισμός νέου	Διαχωρισμός των νέων από τις εκδηλώσεις
Ελλιπής οργάνωση των νέων	Δυσκολία στην αναζήτηση, απώλεια υπηρεσιών	Οργάνωση νέων ανά μήνα και έτος και ανά κατηγορία
Εκδηλώσεις->Δεν υπάρχει ημερομηνία, ελλιπής οργάνωση	Δυσκολία στην αναζήτηση, απώλεια υπηρεσιών	Οργάνωση ανά μήνα ή ανά θεματική ενότητα
Newsletter->Μη κατατοπιστική φόρμα εγγραφής	Σύγχυση χρήστη	Επανασχεδιασμός υπηρεσίας newsletter ώστε να είναι κατανοητή και πιο εύχρηστη από τους χρήστες
Υπηρεσία Poll ->Μη δυνατότητα προβολής προηγούμενων poll η καθορισμός δημοψηφισμάτων από τους χρήστες	Έλλειψη ποιότητας υπηρεσίας	Επανασχεδίαση υπηρεσίας ώστε να καλύπτει τις απαιτήσεις
Δεν εξηγείται ο λόγος ύπαρξης των ομάδων εργασίας	Έλλειψη ενδιαφέροντος από τους χρήστες	Πρέπει να εξηγούνται τα οφέλη που έχει κάποιος με την εγγραφή του σε μια ομάδα εργασίας

Πρόβλημα	Αποτέλεσμα	Πρόταση
Παρότι μπορεί κάποιος να εγγραφεί σε μια ομάδα εργασίας, δεν υπάρχει διαδικασία ταυτοποίησης του κατά την είσοδο	Μη προσωποποιημένο περιεχόμενο	Ανασχεδιασμός ώστε να παρουσιάζεται εξατομικευμένο περιεχόμενο στους εγγεγραμμένους χρήστες
Δεν αποστέλλεται e-mail κατά την εγγραφή σε μια ομάδα εργασίας	Κακή εντύπωση στους χρήστες	Καλωσόρισμα του νέου μέλους με οδηγίες για την πλήρη εκμετάλλευση της υπηρεσίας
Ενημέρωση από εξωτερικά portals->αργή απόκριση στη σελίδα "Μάθετε Περισσότερα". Κλικ σε καρτέλες οδηγεί σε επαναφόρτωση όλης της σελίδας	Αρνητική επίπτωση στους χρήστες που περιμένουν πολύ ώρα	Χρήση μνημών cache για offline φόρτωση των σελίδων και παρουσίαση του περιεχομένου on-demand στους χρήστες. Χρήση νέων τεχνολογιών ώστε να μην επαναφορτώνεται ολόκληρη η σελίδα αφού αυτό δεν είναι απαραίτητο
Υπηρεσία RSS->Δεν υπάρχει RSS Feed του δικτυακού κόμβου	Αρνητική εντύπωση στους χρήστες, δυσκολία στην ενημέρωση τους	Υλοποίηση λειτουργίας RSS για τα νέα και τις εκδηλώσεις που προστίθενται στον δικτυακό κόμβο
Έλλειψη υπηρεσίας Ασύγχρονης επικοινωνίας (Discussion Forum)	Αρνητική εντύπωση στους χρήστες, μη υλοποίηση προδιαγραφών του έργου	Υλοποίηση της συγκεκριμένης υπηρεσίας
Έλλειψη υπηρεσίας απαντήσεων σε ερωτήσεις επισκεπτών	Αρνητική εντύπωση στους χρήστες	Υλοποίηση της συγκεκριμένης υπηρεσίας

8. Βιβλιογραφία

- [1] Dix, A., Finlay, J., Abowd, G., Beale., R.. Επικοινωνία Ανθρώπου - Υπολογιστή. Μ. Γκιούρδας, Αθήνα 2004, σελ. 638.
- [2] Σπύρος Συρμακέσης . Αλληλεπίδραση Ανθρώπου-Υπολογιστή, "Ελληνικά Γράμματα" - Ε.Α.Ι.Τ.Υ. CTI Press Πάτρα 2004, σελ. 232
- [3] Panayiotis Zaphiris και Sri Kurniawan. Human Computer Interaction Research in Web Design and Evaluation, IGIGLOBAL 2006, σελ. 319.
- [4] M.Y. Ivory. Automated Web Site Evaluation: Researchers' and Practitioners' Perspectives. Springer 2003, σελ. 225.
- [5] Evaluating And Improving Websites: The Destination Web Watch. World Tourism Organization Pubns, April 2006, σελ. 56.