




[www.statistics.gr](http://www.statistics.gr)  
by hci.gr



# Αξιολόγηση του Δικτυακού Τόπου της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας

Δρ Σπύρος Συρμακέσης

## Η Φύση της Αξιολόγησης

Η αξιολόγηση του δικτυακού τόπου της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδος (<http://www.statistics.gr>) πραγματοποιήθηκε στο διάστημα από 28 Ιανουαρίου 2002 έως 31 Ιανουαρίου 2002. Η αξιολόγηση βασίστηκε στη διαδικασία του expert evaluation με τη βοήθεια ειδικών του [hci.gr](http://www.hci.gr)<sup>1</sup>. Η μελέτη αξιολόγησης παρέχεται δωρεάν στην Εθνική Στατιστική Υπηρεσία (ΕΣΥΕ) και έχει σα στόχο τον έλεγχο της λειτουργικότητας του δικτυακού τόπου και την ανάδειξη σχεδιαστικών, λειτουργικών και χρηστικών σφαλμάτων στα πλαίσια της διασφάλισης βελτιωμένων υπηρεσιών από την ΕΣΥΕ.

Η αξιολόγηση έγινε με τη χρησιμοποίηση ειδικών (expert evaluation) οι οποίοι περιηγήθηκαν στις επιλογές που προσφέρει ο δικτυακός τόπος. Στη συνέχεια δοκίμασαν να εκτελέσουν επιλεγμένες εργασίες αναζήτησης πληροφορίας διαθέσιμες στο web site. Στις οδηγίες που τους δόθηκαν κλήθηκαν να παρατηρήσουν ελλείψεις, λάθη, δύσχρηστες επιλογές ή περιπτές διαδικασίες. Καθώς το web site έχει πολύ μεγάλο download time, ζητήθηκε από τους ειδικούς να δώσουν τις παρατηρήσεις-υποδείξεις τους για διορθώσεις που θα μπορούσαν να βελτιώσουν την ταχύτητα του δικτυακού τόπου.

Η μελέτη αυτή παραδόθηκε εμπιστευτικά σε αρμόδια άτομα στην Εθνική Στατιστική Υπηρεσία ώστε να μπορέσει να λειτουργήσει ως βοηθητικό στοιχείο στα πλαίσια της εσωτερικής αξιολόγησης της ΕΣΥΕ.

## Δομή και Σκοπός του Δικτυακού Τόπου

Η Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδος είναι Γενική Γραμματεία του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας, διαρθρωμένη ως εξής: Κεντρική Υπηρεσία, με δύο Γενικές Διευθύνσεις, δώδεκα Κεντρικές και επτά Αποκεντρωμένες Διευθύνσεις. Ο συνολικός αριθμός υπαλλήλων ανέρχεται σε 1.118, εκ των οποίων 800 ανήκουν στην Κεντρική Υπηρεσία και 318 στις Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες (Περιφερειακές και Νομούς). Οι στατιστικές που καταρτίζει η ΕΣΥΕ -μηνιαίες, τριμηνιαίες, ετήσιες, ανά 5ετία και ανά 10ετία- καλύπτουν όλους σχεδόν τους τομείς δραστηριότητας.

Πληθυσμιακά στοιχεία (πληθυσμός κατά διάφορες διακρίσεις, φυσική κίνηση πληθυσμού -γάμοι-γεννήσεις-θάνατοι), στοιχεία απασχόλησης και ανεργίας, στοιχεία που αφορούν στην υγεία και στην κοινωνική ασφάλιση, την παιδεία, τη δικαιοσύνη, την παραγωγική διαδικασία, τα δημόσια οικονομικά, τις τιμές, το εθνικό εισόδημα και, τέλος, τις πολιτιστικές δραστηριότητες, συνιστούν το βασικό υλικό από το οποίο προκύπτουν οι στατιστικοί πίνακες και οι διάφοροι δείκτες που καταρτίζει η ΕΣΥΕ, σε βραχυχρόνια και μακροχρόνια βάση .

Υλικό από αυτές τις δραστηριότητες και πληροφορίες για την οργάνωση και λειτουργία της ΕΣΥΕ προσφέρονται μέσα από το web site.

<sup>1</sup> [hci.gr](http://www.hci.gr) Πληροφορίες και δραστηριότητες διαθέσιμες στο <http://www.hci.gr>

Το web site είναι δίγλωσσο (ελληνικά και αγγλικά). Η αγγλική του έκδοση δεν ήταν διαθέσιμη στο διάστημα της αξιολόγησης οπότε ολόκληρη η ανάλυση ακολουθεί μόνο την ελληνική έκδοση.

Η πρώτη σελίδα του site παρουσιάζετε στην Εικόνα 1.

Τέλευταία στατιστικά στοιχεία	Περίοδος	Τιμή
Δείκτης Τιμών Καταναλωτή	12/2001	3,0
Εργαζομένων Δείκτης Τιμών Καταναλωτή	12/2001	3,5
Δείκτης Τιμών Χονδρικής πώλησης προϊόντων	10/2001	8,4
Δείκτης Βιομηχανικής Παραγωγής	10/2001	2,0
Δείκτης Αξίας Διαρκών Πελάσεων	9/2001	7,4
Ακαθάριστα Εγχώρια Προϊόντα	2 <sup>ο</sup> Άρτιο 2001	4,4
Αναργία	Α' Άρτιο 2001	18,9
Παγκόσμιο Εμπορικό σταθμίο - Απορροφή 2001	2001	21.809 κτο
1 Ποσοστά επί του μεταβλητή 2 Ποσοστό 3 Τιμή		

Εικόνα 1. Home Page

Οι επιλογές του web site περιλαμβάνουν:

- Κεντρική Σελίδα
- Παρουσίαση
- Δομή
- Προϊόντα και Υπηρεσίες
- Δελτία Τύπου
- Στατιστικά Στοιχεία
- Στατιστικά Προγράμματα
- Τα νέα μας,
- Επικοινωνία και
- Links

## Κεντρική Σελίδα

Στην πρώτη σελίδα παρατηρούνται σημαντικά προβλήματα ευχρηστίας (Εικόνα 2). Ολόκληρη η σελίδα έχει σχεδιαστεί χρησιμοποιώντας frames. Η χρησιμοποίηση τριών frames για την υλοποίηση αυξάνει το download time της σελίδας. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι ένα frame δαπανάται για να αναφέρει τον τίτλο της «Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδος». Αυτός ο τίτλος θα μπορούσε να υπάρχει σε άλλο σημείο στα υπόλοιπα δύο frames.

Η χρησιμοποίηση του script που παρουσιάζει την τρέχουσα ημερομηνία είναι περιττή. Αυτή η πληροφορία δεν προσφέρει τίποτε στο web site, καθώς εάν κάποιος θα ήθελε να μάθει την ημερομηνία προφανώς δε θα «φόρτωνε» το web site της ΕΣΥΕ για αυτό το λόγο. Άλλωστε η πληροφορία αυτή υπάρχει στο system clock στον υπολογιστή κάθε χρήστη. Από την άλλη επιβαρύνει με επιπλέον όγκο την πρώτη σελίδα καθυστερώντας την πλοήγηση.

The image shows a screenshot of the ESYE website home page with several annotations in orange boxes pointing to specific elements:

- Ημερομηνία**: Points to the date "Παρασκευή, 25 Ιανουαρίου 2002" and "15 Ιανουαρίου 2002" at the top left.
- Animated Message**: Points to a sun icon and the text "15 Ιανουαρίου 2002".
- Θα μπορούσαν να εξυπηρετούν τους ίδιους στόχους**: Points to the navigation menu on the left side.
- Μεγάλου Μεγέθους Γραφικά**: Points to a large graphic of a book cover titled "ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΩΝ ΕΜΠΕΡΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΔΙΚΤΩΝ 2002".
- Εικονίδια με μη προφανή αναγκαιότητα**: Points to small icons at the bottom of the page.
- Ελάχιστος Χώρος Διάδρασης με τον Επισκέπτη**: Points to a search icon at the bottom right.

The main content area includes a table of statistics:

Τέλευταία στατιστικά στοιχεία	Περίοδος	Τμήμα
Δείκτης Τιμών Καταναλωτή	12/2001	3,0
Εμπορικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή	12/2001	3,5
Δείκτης Τιμών Χονδρικής πώλησης προϊόντων	10/2001	8,4
Δείκτης Βιομηχανικής Παραγωγής	10/2001	2,0
Δείκτης Αξίας Διακρίσιμης Παρήχουσας	9/2001	7,4
Αυθαίρετα Σχέδια Πρόσβασης	1 <sup>ο</sup> Άρρωτο 2001	4,4
Ανεργία	Α' Άρρωτο 2001	16,9
Εργασιακό	2001	21.000.000
Εργασιακό στοιχεία - Απογραφή 2001	2001	

Εικόνα 2. Home page decomposed.

Στο πάνω μέρος της σελίδας εμφανίζεται animated message με πιθανόν καινούρια πληροφορία που προστίθεται στο site. Παρόλο που η χρήση τέτοιων μηνυμάτων συνηθίζεται στο web, έχει συνδιαστεί συνήθως με διαφημιστικά μηνύματα. Τέτοια μηνύματα υπάρχουν σε εμπορικά sites και

καλό θα ήταν να αποφεύγονται σε sites του δημοσίου ή άλλων οργανισμών. Όπως έχει τεκμηριωθεί και επιστημονικά οι χρήστες συνηθίζουν να αγνοούν τέτοια μηνύματα<sup>2</sup>. Άλλωστε η ίδια πληροφορία θα μπορούσε να βρίσκεται στην επιλογή «Τα Νέα μας», που συνήθως εξυπηρετεί τέτοιους στόχους και οι χρήστες γνωρίζουν τη σημασία της.

Η επιλογή «Κεντρική Σελίδα» θα μπορούσε να λείπει σαν επιλογή. Όπως έχει γίνει πια συνήθεια, η επιλογή στο logo μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σαν Home Page link. Αξιοποίηση αυτής της επιλογής μειώνει το μέγεθος του αριστερού frame.

Τα εικονίδια από όπου ο χρήστης μπορεί να κάνει download τον Internet Explorer και τον Acrobat Reader βρίσκονται σε κεντρική θέση στην πρώτη σελίδα. Αφενός δεν εξηγείται γιατί κάποιος χρειάζεται τον Acrobat Reader και τον Internet Explorer. Θα πρέπει να διερευνηθεί περισσότερο η χρησιμοποίηση αυτών των δύο εικονιδίων καθώς και η θέση που θα μπορούσαν να βρίσκονται. Η χρήση τους άλλωστε αυξάνει το download time

Η χρησιμοποίηση του metaphor του μεγενθυτικού φακού, παρόλο που είναι γνωστή, δίνει πολύ περιορισμένο χώρο στους χρήστες για επιλογή. Θα ήταν προτιμότερο να υπάρχει η επιλογή «Εύρεση», χωρίς κάποιο γραφικό. Και η σελίδα θα είχε μικρότερο μέγεθος και θα ήταν πιο εύκολο για τους χρήστες να επιλέξουν το συγκεκριμένο link. Το ίδιο link θα πρέπει να υπάρχει και σε όλες τις σελίδες και όχι μόνο στην πρώτη!

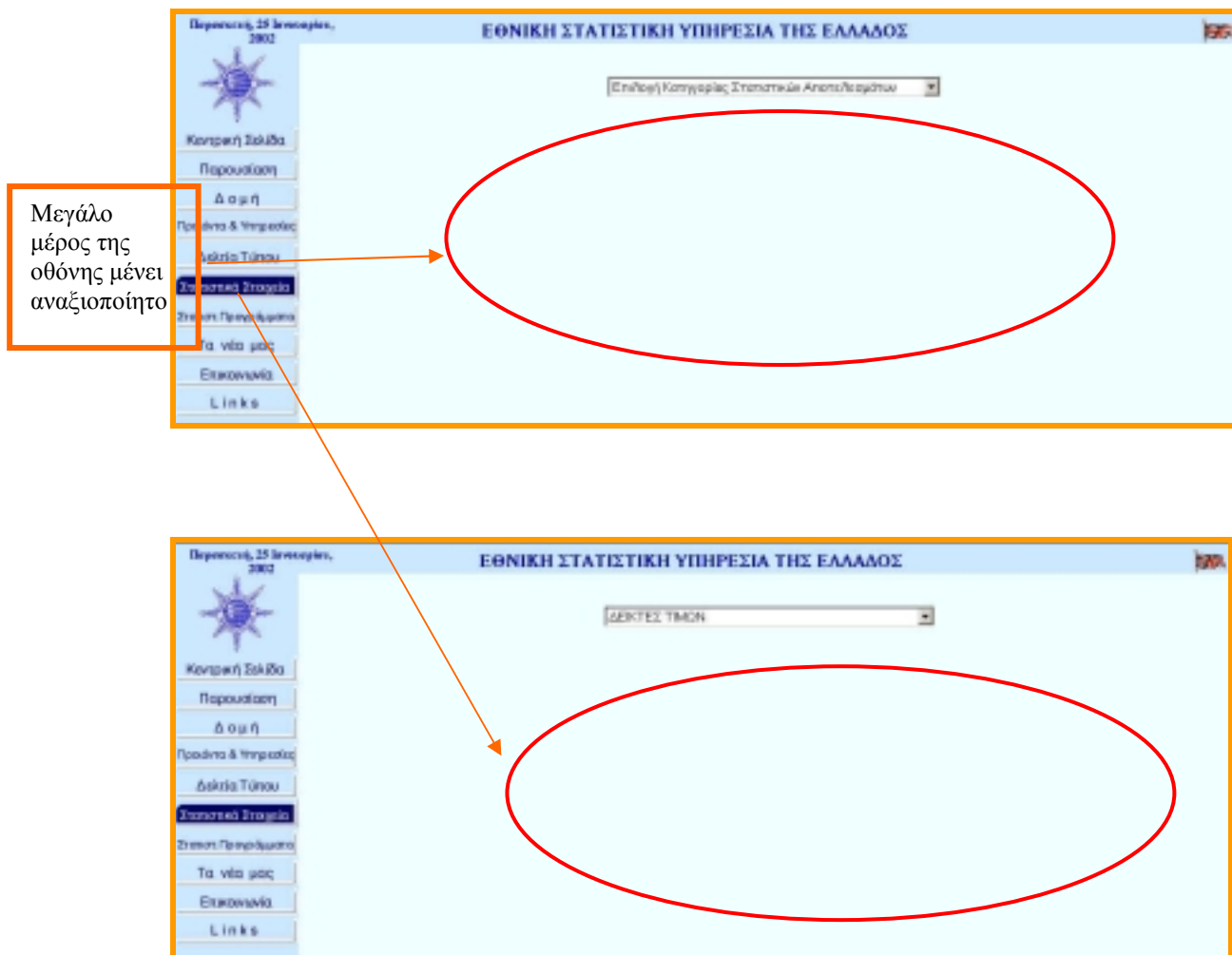
Γενικά η πρώτη σελίδα περιέχει πολλά σχεδιαστικά λάθη τα οποία θα πρέπει να ελεγχθούν και να διορθωθούν. Εκτίμηση μας είναι ότι η πρώτη σελίδα θα πρέπει να επανασχεδιαστεί από την αρχή.

---

<sup>2</sup> Banner Blindness, [http://www.marketingterms.com/dictionary/banner\\_blindness/](http://www.marketingterms.com/dictionary/banner_blindness/).

Magnus Pagendarm and Heike Schaumburg "Why Are Users Banner-Blind? The Impact of Navigation Style on the Perception of Web Banners" available at <http://jodi.ecs.soton.ac.uk/Articles/v02/i01/Pagendarm/>

## Ανάλυση του Υπόλοιπου Site



Εικόνα 3. «Στατιστικά Στοιχεία»

Ένα πολύ μεγάλο μέρος της οθόνης στην επιλογή «Στατιστικά Στοιχεία» μένει αναξιοποίητο. Όπως φαίνεται στην Εικόνα 3 το 80% της οθόνης καταναλώνεται παρουσιάζοντας μόνο το background!. Το list box θα πρέπει να ερευνηθεί περισσότερο για τη χρησιμότητα και τη χρήση του. Η επιλογή ενός στοιχείου από το list box ανοίγει ένα καινούριο browser, όπου παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της επιλογής. Για κάθε ένα από τα αποτελέσματα της επιλογής δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη να επιλέξει ένα από αυτά τα οποία παρουσιάζονται σε καινούριο Browser/window. Το αποτέλεσμα είναι να ανοίγονται συνέχεια καινούρια παράθυρα. Σε κάποια από τις δοκιμές μας, ακολουθώντας τα περιεχόμενα μία επιλογής από το list box, ανοίχθηκαν 12 (!) browser windows. Δυνητικά ο αριθμός των παραθύρων που μπορεί να ανοίξει ένας άπειρος χρήστης είναι παραγοντικός στη λίστα των επιλογών και πολλαπλασιαζόμενος με παραγοντική τιμή σε κάθε μία από τις επιμέρους επιλογές.

Σύσταση μας θα ήταν να επανασχεδιαστεί το interaction με το χρήστη καθώς η αλληλεπίδραση χάνεται σε βάθος επιλογών 2.

Είναι περίεργο προηγούμενα δελτία τύπου να βρίσκονται κάτω από τα στατιστικά στοιχεία!

Η χρήση των γραμμών στο table δυσκολεύει την ανάγνωση του περιεχομένου

ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	
Δελτία τύπου	
Οξεία Τροχαία Ατυχήματα - Σεπτέμβριος 2001 (Προσωπικά στοιχεία)	
Επισκέπτες Μουσείων & Αρχαιολογικών χώρων & Συνολικός εισπρόθετος - Αύγουστος 2001	
Τραυματίες Εθνικοί Ασφαλισμένοι - Γενάριο του 2001	
Δείκτης Παραγωγής Ορυκτών, Πετρελαίου και Ηλεκτρισμού - Φυσικοί αριθμοί - Ηερωτικό κατά ΣΤΑΚΟΔ 91 - Σεπτέμβριος 2001	
Συρρίκνση Δένων Εκλεκτικών Ορυκτών (Προσωπικά στοιχεία) - Δεκέμβριος 2001	
Μεθυστές, Συνολικός Ημιόλιος & Διδακτικό Προσωπικό (Στοιχεία Ενομήσι) 2001	
Εργατικό Δυναμικό Απριλίου 2001	
Πίλος Ανεθωρακιστής Δείκτης ΑΣΙΕΣ Άνεμων Πυλώνων - Σεπτέμβριος 2001	
Δείκτης Τιμών Καταναλωτή (Εθνικός ΔΤΚ - Συνολικό Χώρας) - Δεκέμβριος 2001	
Ευρωποιημένος Δείκτης Τιμών Καταναλωτή - Δεκέμβριος 2001	
Δείκτης Τιμών Εισροών και Εξροών στην Γεωργία - Κτηνοτροφία - Νοέμβριος 2001	
Δείκτης Τιμών Καταναλωτή - Μεταβολές - Δεκέμβριος 2001	
Δείκτης Τιμών Χρόνης πωληθέν προϊόντων - Νοέμβριος 2001	
Προσωπικά Αποτέλεσμα Αποδοχής Περιθωρού 2001	
Νόμισμα Οικονομική Δραστηριότητα (Προσωπικά στοιχεία) - ΙΟΥΛΙΟΣ 2001	
Δείκτης Τιμών Υακίνθων κατασκευής νέων κτιρίων κατοικιών - Δεκέμβριος 2001	

Εικόνα 4. «Δελτία Τύπου»

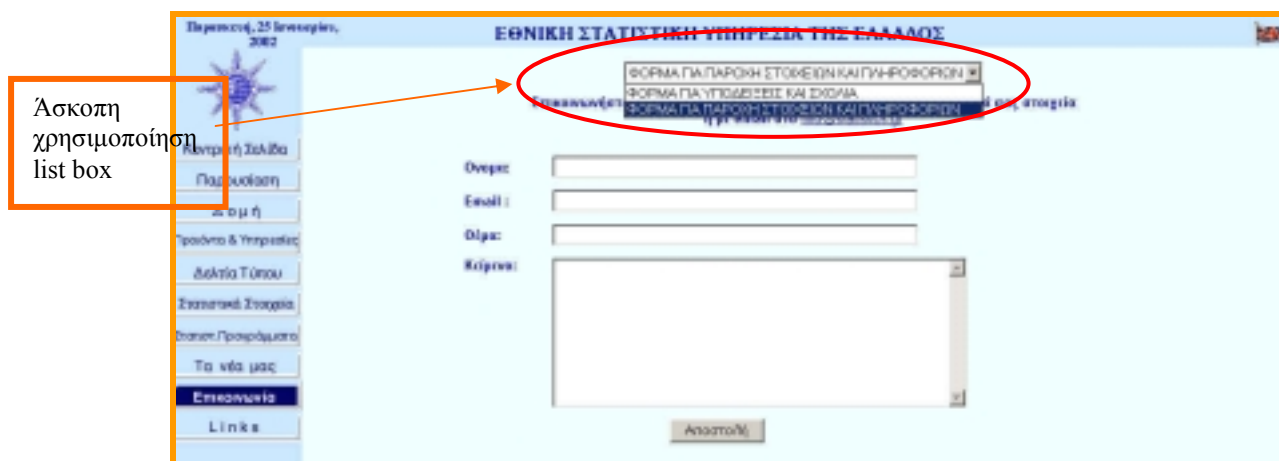
Η σελίδα των «Δελτίων Τύπου» χαρακτηρίζεται από δυσκολία ανάγνωσης του περιεχομένου. Η χρησιμοποίηση των γραμμών στον μονοδιάστατο πίνακα όπου παρουσιάζονται τα δελτία τύπου προκαλεί πρόβληματα ανάγνωσης.

Είναι απόλυτο σχεδιαστικό λάθος η διαμοίραση του ίδιου περιεχομένου σε διαφορετικά σημεία στο site. Όπως αναφέρεται:

**Προηγούμενα Δελτία Τύπου είναι διαθέσιμα στην κατηγορία !**

**"Στατιστικά Στοιχεία" ->"Επιλογή Κατηγορίας Στατιστικών Στοιχείων"**

Αφού πρόκειται για Δελτία Τύπου γιατί βρίσκονται εκεί; Εάν είναι δελτία τύπου θα πρέπει να βρίσκονται μαζί με τα υπόλοιπα δελτία τύπου. Εάν εξυπηρετούν συγκεκριμένες ανάγκες και θα πρέπει να βρίσκονται σε άλλη θέση θα πρέπει να διευκρινιστεί ποια δελτία βρίσκονται εκεί, ώστε ο επισκέπτης να μπορεί να τα βρει αμέσως στην επόμενη επίσκεψή του. Είναι σίγουρο όμως ότι έχει ήδη χάσει μία προσπάθεια εύρεσης περιεχομένου. Θα μπορούσε να υπάρχει link από τη σελίδα των «Δελτίων Τύπου» στην αντίστοιχη όπου υπάρχει το περιεχόμενο με τα υπόλοιπα δελτία τύπου.



Εικόνα 5. «Επικοινωνία»

Στη σελίδα της επικοινωνίας (Εικόνα 5), χρησιμοποιείται ένα pull down μενού με δύο επιλογές:

- Φόρμα για υποδείξεις και σχόλια
- Φόρμα για παροχή στοιχείων και πληροφοριών

Ό,τι από τα δύο να επιλέξει ο χρήστης συμπληρώνει την ίδια φόρμα! Τιποτε δε διαφοροποιεί τις υποδείξεις/σχόλια από την αίτηση παροχής πληροφοριών. Σε αυτή την περίπτωση και με δεδομένη την παρούσα σχεδίαση, το μενού θα μπορούσε να λείπει εντελώς.

Η σελίδα με τα links παρουσιάζει σημαντικά προβλήματα ευχρηστίας (Εικόνα 6). Για την κατηγοροποίηση των links χρησιμοποιείται η γεωγραφική τους κατανομή σε ηπείρους (Ευρώπη, Ασία, Αμερική, Αφρική και Ωκεανία). Σύμφωνα με αυτή την κατηγοροποίηση είναι εντελώς λάθος η χρήση των κατηγοριών «Ελλάδα» και «Διεθνείς Οργανισμοί».

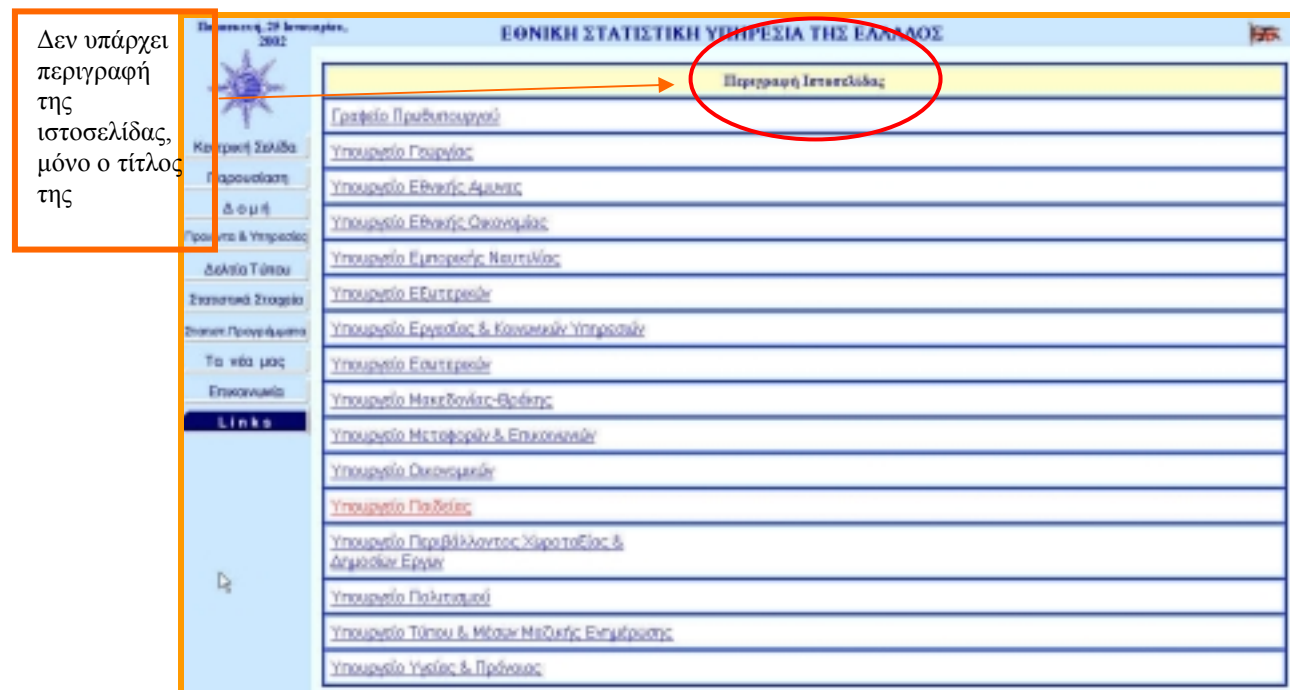
Στην παρουσίαση των links χρησιμοποιείται μία εικόνα του πλανήτη. Η επιλογή όμως κάθε περιοχής γίνεται με τη χρησιμοποίηση του metaphor των υπολογιστών. Η σχεδίαση αυτή είναι λανθασμένη, καθώς αφενός δημιουργεί την αίσθηση ότι τα links που υπάρχουν θα πρέπει να σχετίζονται με στοιχεία για την πληροφορική, τους υπολογιστές ή την τεχνολογία (το οποίο δεν ισχύει σε καμιά περίπτωση), αφετέρου δίνει πολύ μικρό χώρο διάδρασης με το χρήστη.



Εικόνα 6. «Links-1»

Η σελίδα είναι πολύ μεγάλη και έχει μεγάλο download time, χωρίς να προσφέρει ουσιαστική πληροφορία στο χρήστη. Πρότασή μας είναι να ελεγχθεί σοβαρά η χρησιμοποίηση της σε επανασχεδιασμό του web site.

Η επιλογή κάποιας «ημείρου» οδηγεί στην σελίδα της Εικόνας 7.



Εικόνα 7 «Links-2»

Στη σελίδα αυτή παρουσιάζονται τα links στην Ελλάδα. Το caption «Περιγραφή Ιστοσελίδας» είναι μάλλον αποτυχημένο, καθώς δεν υπάρχει κάποια περιγραφή της σελίδας αλλά απλώς ο τίτλος του link.

## Σύνοψη

Στο web site παρατηρούνται σημαντικές παραλείψεις (για παράδειγμα είναι πολύ δύσκολο να βρεί κάποιος την κεντρική διεύθυνση της ΕΣΥΕ). Υπάρχουν ακόμη ορθογραφικά λάθη τα οποία θα πρέπει να διορθωθούν. Τα πιο σημαντικά όμως είναι λάθη σχεδίασης και αλληλεπίδρασης με τον επισκέπτη. Πιστεύουμε ότι θα πρέπει κάποιες σχεδιαστικές επιλογές να επαναξεταστούν και να διερευνηθεί η χρησιμότητα και η χρηστικότητά τους.