



www.uom.gr

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ



Δ.Π.Μ.Σ. στη Διοίκηση Επιχειρήσεων για Στελέχη Επιχειρήσεων

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ &

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Υπεύθυνος : Οικονομίδης Αναστάσιος

«Σύγκριση 6 ιστοσελίδων του Internet με Συνταγές Μαγειρικής»

Ψωμαδοπούλου Χρυσοβαλάντου (06/33)

Ιούνιος 2007

1.Εισαγωγή

Το Διαδίκτυο έχει εισβάλλει στην επιχειρηματική δραστηριότητα και εξελίσσεται με γρήγορους ρυθμούς. Η ηλεκτρονική πληροφορία και συναλλαγή θεωρείται απαραίτητη για κάθε επιχείρηση ανεξαρτήτου μεγέθους. Το Διαδίκτυο και το Ηλεκτρονικό Εμπόριο έχουν ανοίξει καινούριους δρόμους στην επικοινωνία μεταξύ των πελατών και των μετόχων. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο προσφέρει πολλαπλά υλικά και άυλα οφέλη.

Για κάθε επιχείρηση με διαδικτυακή παρουσία, η ιστοσελίδα είναι η πλατφόρμα με την η οποία, η ίδια έρχεται σε επικοινωνία με τον πελάτη και χειρίζεται τις επιχειρησιακές της συναλλαγές. Οι ιστοσελίδες, οι οποίες, δεν προσφέρουν θετικές εμπειρίες στον πελάτη, μπορεί να οδηγήσουν τον πελάτη να θεωρήσει ότι είναι ευκολότερο να επισκεφτεί το «φυσικό» κατάστημα από το να κάνει οποιαδήποτε μορφής δικτυακής συναλλαγής. Η Forester Research υπολογίζει ότι «μία φτωχά σχεδιαστικά σελίδα θα έχει σαν αποτέλεσμα την μείωση των πιθανών πωλήσεων κατά 50% λόγω της μη-εύρεσης των επιθυμητών στοιχείων, καθώς επίσης και την μείωση των πιθανών μελλοντικών επισκέψεων κατά 40% ».

Τα διοικητικά στελέχη χρειάζονται πληροφορίες όσο αφορά τις επιδόσεις, με σκοπό την αναβάθμιση της αποτελεσματικότητας και της χρησιμότητας. Αυτή την στιγμή, δεν υπάρχει κοινά αποδεκτή μέθοδος καταμέτρησης των επιδόσεων ιστοσελίδων, όχι μόνο μεμονωμένα αλλά και σε σχέση με τις ιστοσελίδες των άλλων εταιρειών του ίδιου κλάδου. Παρακάτω θα εξεταστούν το σχεδιάγραμμα καθώς και τα κριτήρια μιας, στατιστικά λογικής, αναλυτικής αξιολόγησης.

2.Κριτήρια

A) Διασυνδετική διάταξη Η/Υ (Interface)

Ομάδα1: Αρχές γραφιστικής σχεδίασης	- Η αρχική σελίδα να είναι περιεκτική και καθαρή. - Αποτελεσματική χρήση του κενού χώρου. - Περιεκτική και σωστή χρήση των χρωμάτων. - Περιεκτική και σωστή χρήση του φόντου. - Αρμονία χρωμάτων / γραφικών / κειμένου.
Ομάδα2: Γραφικά και πολυμέσα	- Ιστοσελίδα αισθητικά ελκυστική. - Τα γραφικά και τα πολυμέσα να συνεισφέρουν στην διευκόλυνση κατανόησης της πλοήγησης. - Εικονίδια εύκολα αναγνωρίσιμα. - Αποφυγή υπερβολικής χρήσης γραφικών / πολυμέσων. - Το μέγεθος των πολυμέσων να μην επηρεάζει τον χρόνο ανάκτησης.
Ομάδα3: Στυλ και κείμενα	- Τα κείμενα να διαβάζονται εύκολα. - Σωστό συντακτικό και γραμματική. - Ο σκοπός της ιστοσελίδας να είναι εμφανής στην αρχική σελίδα.
Ομάδα4: Προσαρμοστικότητα και συμβατότητα	- Να μπορούν να εκτυπωθούν εύκολα οι σελίδες. - Ξένες γλώσσες. - Εύκολο σε κατανόηση και πλοήγηση από άτομα με ειδικές ανάγκες .

B) Αξιοπιστία

Ομάδα1: Αποθήκευση προφίλ πελατών	- Εύκολη εγγραφή στην ιστοσελίδα. - Υψηλά προνόμια εγγραφής στην ιστοσελίδα. - Εύκολη καταχώριση.
Ομάδα2: Διαδικασία παραγγελιοληψίας	- Εναλλακτικοί τρόποι πληρωμής. - Μεγάλο απόθεμα προϊόντων. - Ενημέρωση σχετικά με την πρόοδο της παραγγελίας

Ομάδα3: After-order to order receipt	- Εντοπισμός της παραγγελίας. - Επιβεβαίωση της παραγγελίας. - Συνεπής παράδοση. - Παραλαβή ολοκληρωμένης παραγγελίας.
Ομάδα4: Εξυπηρέτηση πελατών	- Φόρμες ανατροφοδότησης του πελάτη - Καλές υπηρεσίες μετά την παραγγελία. - Άμεση απάντηση σε τυχόν προβλήματα που παρουσιάστηκαν πριν και μετά την παραγγελία. - Πολιτική της εταιρείας. - Ανάπτυξη σχέσεων με τον πελάτη.

Γ) Πλοήγηση

Ομάδα1: Λογική Δομή	- Περιεχόμενο λογικά δομημένο, σε διαφορετικούς τομείς και επίπεδα. - Ευκολονόητα μενού. - Χάρτης /πίνακας των περιεχομένων . - Διαθέσιμη συνεχής πλοήγηση σε όλα τα επίπεδα της ιστοσελίδας .
Ομάδα2: Ευκολία Χρήσης	- Εύκολος εντοπισμός της ιστοσελίδας. - Εύκολη περιήγηση συγκεκριμένου θέματος ή ιδέας. - Ευκολία επιστροφής στην αρχική σελίδα. - Ευκολία εύρεσης συγκεκριμένης πληροφορίας. - Ευκολία πρόσβασης σε ολοκληρωμένο κατάλογο προϊόντων και υπηρεσιών.
Ομάδα3: Μηχανή Αναζήτησης	- Εύκολη χρήση της μηχανής αναζήτησης. - Ακριβής μηχανή αναζήτηση. - Καλή περιγραφή των αποτελεσμάτων εύρεσης. - Μη ύπαρξη προβλημάτων στην μηχανή αναζήτησης. - Ευκολόχρηστο πρόγραμμα βοήθειας
Ομάδα4: Πλοηγητικές Ανάγκες	- Μη ύπαρξη σπασμένων συνδέσμων. - Μη ύπαρξη υπό-κατασκευής (under construction) σελίδων. - Ευδιάκριτοι σύνδεσμοι. - Ευδιάκριτη τοποθέτηση των συνδέσμων.

Δ) Τεχνικά θέματα

Ομάδα1: Ταχύτητα	- Γρήγορη ανάκτηση της αρχικής σελίδας. - Γρήγορη ανάκτηση των εσωτερικών σελίδων. - Εξέταση των χρηστών που χρησιμοποιούν χαμηλές συνδέσεις. - Καλή ταχύτητα ανάκτησης της βάσης δεδομένων.
Ομάδα2: Ασφάλεια	- Αξιόπιστα συστήματα ασφαλείας. - Ασφαλή συστήματα πληρωμής. - Προστασία προσωπικών δεδομένων. - Καλή επικοινωνία πρωτοκόλλων ασφαλείας. - Επαρκή πρωτόκολλα ασφαλείας.

Ε) Περιεχόμενα

Ομάδα1: Προϊόντα / Υπηρεσίες	- Εκτενείς πληροφορίες προϊόντος και υπηρεσίας. - Πληροφορίες για την τιμή και τυχόν προσφορών που υπάρχουν. - Μεγάλη ποικιλία προϊόντων . - Μεγάλη ποικιλία διαφημιζόμενων προϊόντων. - Μεγάλη ποικιλία διαφημιζόμενων προϊόντων από 3 εταιρείες του ίδιου κλάδου.
Ομάδα2: Πληροφορίες Εταιρείας & Επικοινωνίας	- Πληροφορίες για την πολιτική της εταιρείας εύκολα προσβάσιμες. - Ηλεκτρονικές διευθύνσεις των υπαλλήλων. - Τηλέφωνα και φαξ. - Ταχυδρομικές και φυσικές διευθύνσεις.
Ομάδα3: Ποιότητα Πληροφοριών	- Συνεχής ενημέρωση της ιστοσελίδας. - Περιεχόμενο σχετικό με το αντικείμενο της ιστοσελίδας. - Μη-επαναλαμβανόμενο περιεχόμενο. - Υψηλή ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών. - Υψηλή ποιότητα διαφημίσεων.

3. Ανάλυση των έξι ιστοσελίδων

A) WWW.SINTAGESPAREAS.GR



Το αισθητικό μέρος της ιστοσελίδας κυμαίνεται σε πάρα πολύ καλά επίπεδα. Τα χρώματα είναι ξεκούραστα και τα κείμενα αρκετά ευδιάκριτα. Η δομή της ιστοσελίδας είναι σε ικανοποιητικά επίπεδα. Δεν υπάρχουν σπασμένοι σύνδεσμοι» (broken links) και η μηχανή αναζήτησης ανταποκρίνεται σε κάθε αναζήτηση του χρήστη. Ο χρήστης έχει δυνατότητα εγγραφής στην ιστοσελίδα και να λαμβάνει ενημερωτικό δελτίο μέσω e-mail.

Η σελίδα υποστηρίζει μόνο μια γλώσσα (την ελληνική). Τα κείμενα διαβάζονται εύκολα και ο σκοπός της σελίδας είναι εμφανής στην αρχική σελίδα. Οι σελίδες εκτυπώνονται εύκολα και η πλοήγηση μπορεί να γίνει χωρίς δυσκολίες. Στην σελίδα δεν εμφανίζεται κάποιο πρωτόκολλο ασφαλείας.

B) WWW.VEFASHOUSE.GR

Τίτλος Συνταγής	Ημερομηνία
ΣΒΙΓΓΟΙ	14/01/2002
ΣΠΑΓΓΕΤΙ ΜΕ ΜΥΔΙΑ ΚΑΙ ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ	15/01/2002
ΚΑΣΟΥΛΕ (ΣΥΡΙΑΝΟ)	15/01/2002
ΓΙΟΥΒΕΤΣΙ (ΠΑΣΤΙΤΣΙΟ ΚΟΤΑ)	16/01/2002
ΣΟΥΠΑ ΜΕ ΦΑΒΑ	17/01/2002
ΚΑΝΤΑΪΦΙ	17/01/2002
ΜΙΛΦΕΙΓ	18/01/2002
ΑΓΓΙΝΑΡΕΣ ΓΕΜΙΣΤΕΣ	21/01/2002
ΚΙΜΑΔΟΠΙΤΑ	22/01/2002
ΚΟΛΟΚΥΘΟΚΕΦΤΕΔΕΣ	23/01/2002
ΚΙΟΥΝΕΦΕ (ΜΙΚΡΑΣΙΑΤΙΚΟ ΚΑΤΑΪΦΙ)	24/01/2002
ΧΤΑΠΟΔΙ ΜΕ ΦΑΚΕΣ ΚΑΙ ΧΟΡΤΑ	24/01/2002
ΣΠΑΝΑΚΟΤΥΡΟΠΙΤΑΚΙΑ	25/01/2002
ΚΟΛΟΚΥΘΟΠΙΤΑ ΓΛΥΚΙΑ	28/01/2002
ΜΠΟΥΚΙΤΣΕΣ ΜΕ ΛΟΥΚΑΝΙΚΑ	29/01/2002
ΓΛΥΚΟ ΜΕ ΚΑΡΟΤΟ	01/02/2002
ΚΟΤΟΠΟΥΛΟ ΜΕ ΠΙΛΑΦΙ	01/02/2002
ΡΟΛΛΑ ΣΠΑΡΑΓΓΙΑ	04/02/2002
ΣΑΛΤΣΑ ΜΕ ΚΙΜΑ (ΓΙΑ ΖΥΜΑΡΙΚΑ ή ΡΥΖΙ)	05/02/2002
ΣΟΥΔΑΚΙΑ ΜΕ ΣΟΛΟΜΟ	06/02/2002

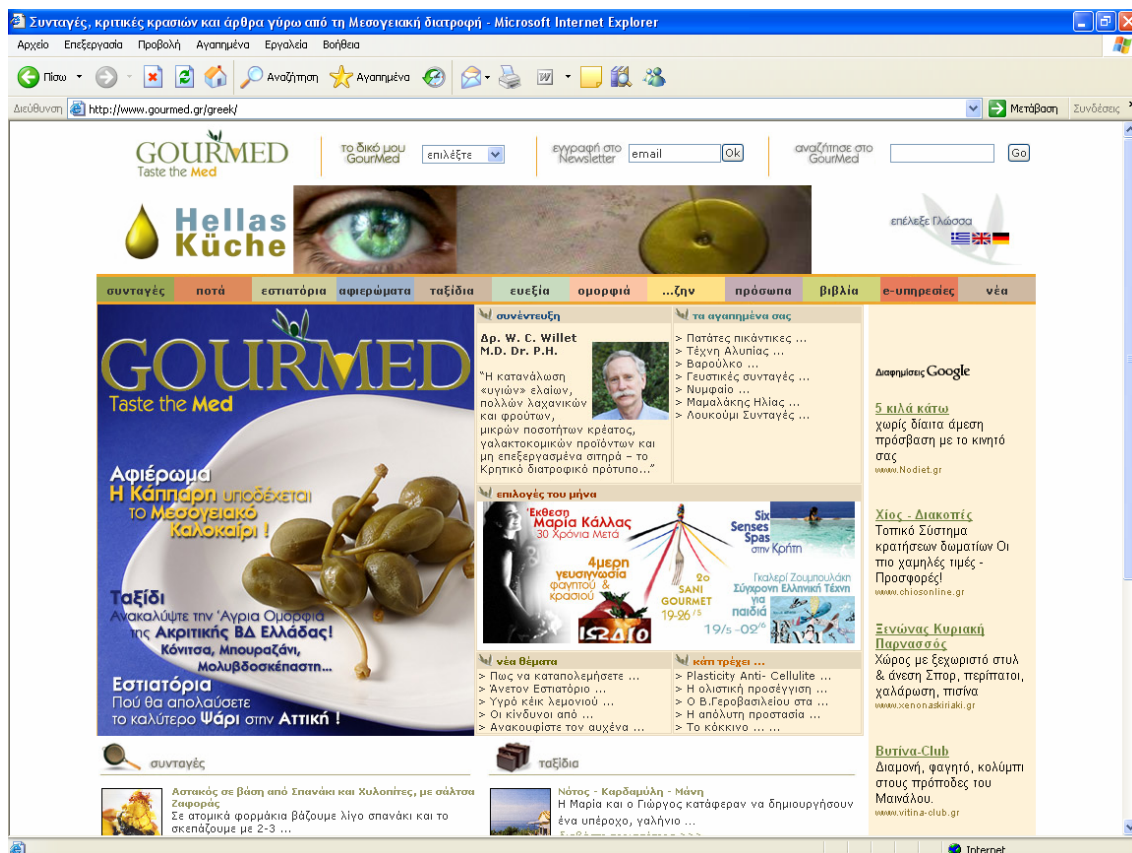
Το αισθητικό μέρος της ιστοσελίδας, αν και λιτό, καταφέρνει να κεντρίσει το ενδιαφέρον του χρήστη, χρησιμοποιώντας ξεκούραστα χρώματα, σε σωστές αναλογίες, ευδιάκριτα κείμενα και μικρά σε έκταση. Η δομή της ιστοσελίδας είναι άρτια οργανωμένη και πλήρως κατατοπιστική.

Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα εγγραφής μέλους καθώς και η δυνατότητα τροποποίησης του λογαριασμού αποτρέποντας έτσι την δημιουργία καινούριου λογαριασμού, σε περίπτωση αλλαγής των προσωπικών στοιχείων του, ήδη υπάρχοντος λογαριασμού. Η σελίδα υποστηρίζει πολλαπλές ξένες γλώσσες.

Στην συγκεκριμένη ιστοσελίδα ο χρήστης έχει την δυνατότητα να πλοηγηθεί σε μια μεγάλη γκάμα προϊόντων και να παραγγείλει με ένα σχετικά εύκολο και κατανοητό τρόπο. Δεν μπορεί όμως να την διαχειριστεί την παραγγελία του ηλεκτρονικά αν και υπάρχουν οδηγίες για τη παραγγελιοδοσία καθώς και για τους

πολλαπλούς τρόπους πληρωμής που δεν είναι ηλεκτρονικοί. Αρνητικό της σελίδας είναι ότι δεν εμφανίζεται κάποιο πρωτόκολλο ασφαλείας.

Γ) WWW.GOURMED.GR



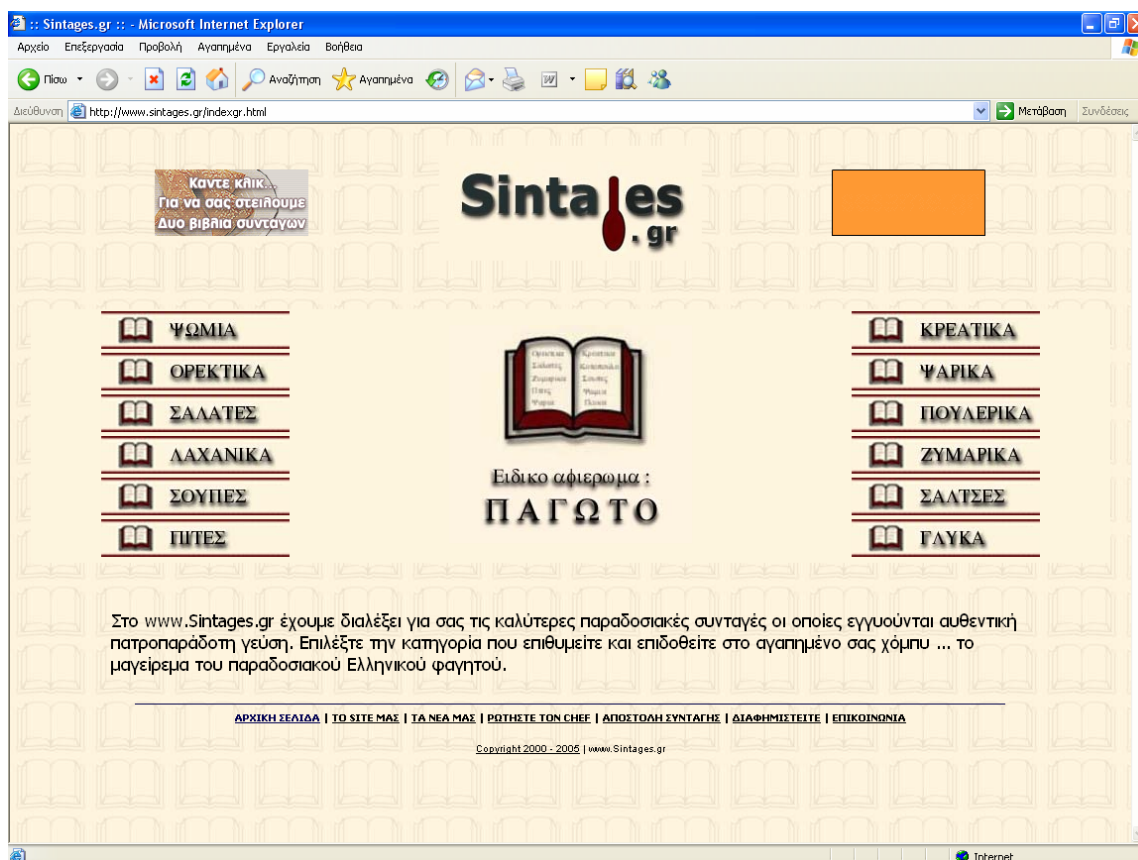
Το αισθητικό μέρος της ιστοσελίδας κυμαίνεται σε πάρα πολύ καλά επίπεδα. Τα χρώματα είναι ξεκούραστα και τα κείμενα αρκετά ευδιάκριτα. Η δομή της ιστοσελίδας είναι άρτια οργανωμένη και πλήρως κατατοπιστική. Η αρχική σελίδα περιέχει τις απαραίτητες πληροφορίες για να προσανατολίσουν τον χρήστη στο επιθυμητό αποτέλεσμα.

Οι σύνδεσμοι δεν αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα και η μηχανή αναζήτησης είναι αξιόπιστη σε μεγάλο βαθμό. Η σελίδα δεν εμφανίζει κάποιο πρωτόκολλο ασφαλείας αλλά υποστηρίζει πολλαπλές ξένες γλώσσες.

Υπάρχει η δυνατότητα εγγραφής στη σελίδα για συνεχή ενημέρωση. Ο σκοπός της σελίδας είναι εμφανής στην αρχική σελίδα και ενώ ο χρήστης

μπορεί να βρεθεί για συγκεκριμένο λόγο σε αυτή, έχει την δυνατότητα να πλοηγηθεί σε παρεμφερή θέματα. Οι σελίδες εκτυπώνονται εύκολα και η πλοήγηση μπορεί να γίνει χωρίς δυσκολίες. Και σε αυτή την σελίδα δεν εμφανίζεται κάποιο πρωτόκολλο ασφαλείας

Δ) WWW.SINTAGES.GR



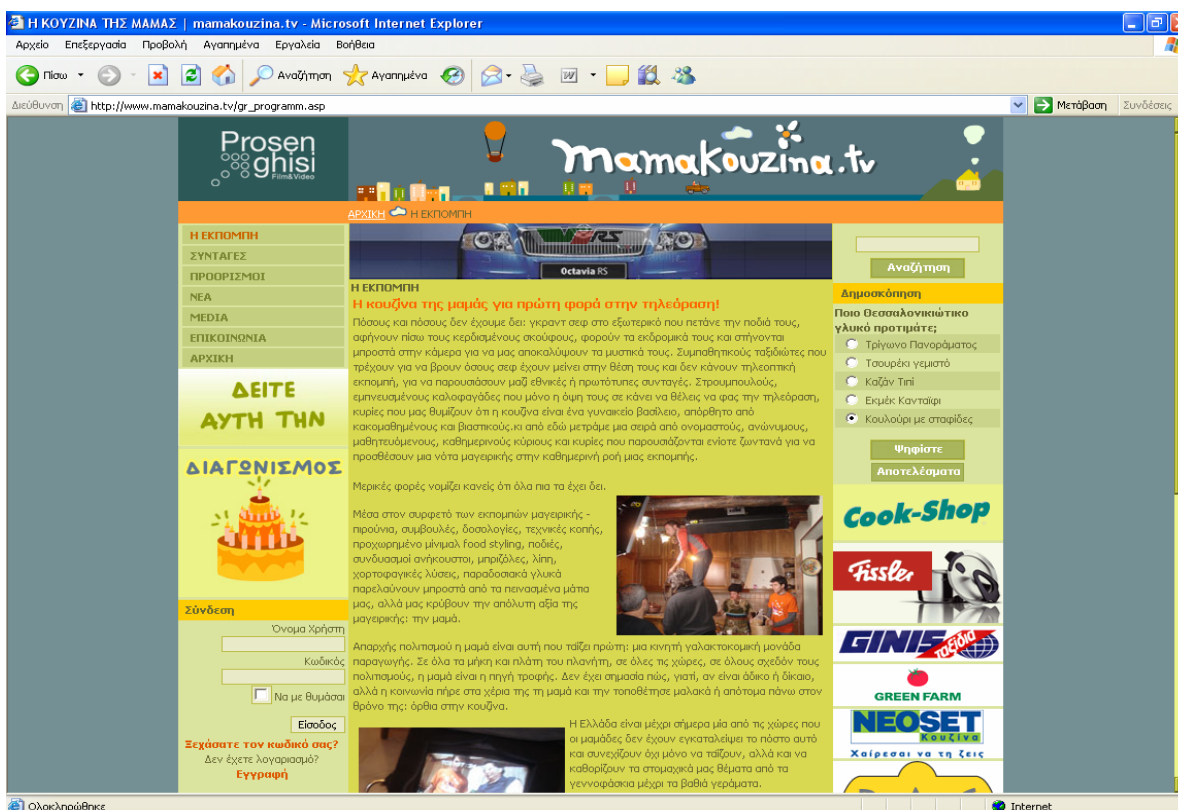
Το αισθητικό μέρος της σελίδας κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα. Τα γραφικά της δεν κουράζουν τον χρήστη, τα κείμενα είναι ευδιάκριτα, μικρά σε έκταση, χωρίς να χάνουν την ουσία του περιεχόμενου της σελίδας. Η δομή είναι αρκετά απλή και δεν κουράζει καθόλου τον χρήστη. Οι σύνδεσμοι είναι σε ευδιάκριτα σημεία για τον γρήγορο και άμεσο εντοπισμό τους.

Στην σελίδα δεν υπάρχει κάποιος άλλος τρόπος επικοινωνίας του χρήστη παρά μόνο μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Δεν υπάρχει φόρμα

επικοινωνίας για τυχόν παρατηρήσεις του χρήστη. Η ιστοσελίδα δεν υποστηρίζει εναλλακτικές γλώσσες.

Γενικά η σελίδα χαρακτηρίζεται από τον λιτό της χαρακτήρα.

E) WWW.MAMAKOUZINA.TV



Το αισθητικό μέρος της σελίδας κυμαίνεται σε πολύ καλά επίπεδα. Τα γραφικά και τα κείμενα είναι ευδιάκριτα και δεν κουράζουν τον χρήστη. Επίσης δεν χρησιμοποιούνται οποιαδήποτε μορφής πολυμέσα με αποτέλεσμα να μην επιβαρύνουν την ανάκτηση της σελίδας. Η δομή της σελίδας είναι αρκετά απλή και εύκολη στη χρήση.

Ο σκοπός της συγκεκριμένης σελίδας είναι εμφανής αλλά το εύρος των θεμάτων που καλύπτει είναι ευρύ σε έκταση αλλά περιορισμένο σε βάθος. Υποστηρίζει μόνο μια γλώσσα (την ελληνική) και οι σελίδες εκτυπώνονται εύκολα. Και η συγκεκριμένη ιστοσελίδα δεν εμφανίζει κάποιο πρωτόκολλο ασφαλείας ενώ παρέχεται η δυνατότητα εγγραφής μέλους.



Στην συγκεκριμένη ιστοσελίδα τα γραφικά και τα κείμενα είναι σε αρκετά καλά επίπεδα. Η δομή της σελίδας είναι πολύ καλά οργανωμένη και δεν αφήνει περιθώρια λάθους στον χρήστη. Οι σύνδεσμοι του είναι σε εμφανή σημεία και ανταποκρίνονται σωστά, χωρίς να οδηγούν σε «κενές» ή λάθος σελίδες.

Η σελίδα υποστηρίζει μόνο μια γλώσσα (την ελληνική). Τα κείμενα διαβάζονται εύκολα και ο σκοπός της σελίδας είναι εμφανής στην αρχική σελίδα. Οι σελίδες εκτυπώνονται εύκολα και η πλοήγηση μπορεί να γίνει χωρίς δυσκολίες. Στην σελίδα δεν εμφανίζεται κάποιο πρωτόκολλο ασφαλείας .

4. Συμπεράσματα

Με βάση τα παραπάνω στοιχεία, μπορούμε να καταλήξουμε στα εξής:

- Όλες οι ιστοσελίδες έχουν πολύ καλό επίπεδο στο αισθητικό μέρος με εξαίρεση την σελίδα www.sintages.gr, η οποία θα πρέπει να βελτιώσει το αισθητικό της κομμάτι.
- Σε καμία ιστοσελίδα δεν υπάρχει κάποιο πρωτόκολλο ασφαλείας, γεγονός που θα πρέπει να λάβουν σοβαρά υπόψη τους και θα πρέπει να πάρουν δραστηκά μέτρα σ' αυτόν τον τομέα.
- Γενικά, όλες οι ιστοσελίδες είναι πλούσιες σε περιεχόμενα χωρίς όμως να απομακρύνονται από τον σκοπό και την ουσία της ύπαρξής τους.

Παρακάτω δίνεται ένας πίνακας με τη συνολική βαθμολογία όλων των ιστοσελίδων, σε όλες τις ομάδες κριτηρίων αξιολόγησης τους. Εδώ θα πρέπει να σημειωθεί ότι η άποψη που εκφράζεται είναι σε σημαντικό βαθμό υποκειμενική λόγω της φύσης και του περιεχομένου των ιστοσελίδων. Η βαθμολόγηση θα γίνει με κλίμακα από το 1 έως το 10. Το 1 είναι ο χαμηλότερος και το 10 είναι ο υψηλότερος βαθμός.

Διεύθυνση	Διασ/κή Διάταξη	Αξιο- πιστία	Πλοή- γηση	Περιεχο- μενο	Τεχνικά Θέματα	ΣΥΝΟΛΟ
Sintagespareas.gr	8	8	7	9	7	39
Vefashouse.gr	8	7	8	9	7	39
Gourmed.gr	9	10	10	10	8	47
Sintages.gr	7	7	6	9	7	36
Mamakouzina.tv.	6	6	6	8	7	33
eliasmamalakis.gr	7	7	8	9	7	38

5. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΠΗΓΕΣ

1. Forrester Research, www.forrester.com
2. *A framework and methodology for evaluating e-commerce web sites* Rian Van der Merwe and James Bekker.
3. *Extended Web Assessment Method, International of Electronic Commerce*. Petra Schubbert.
4. *Usability for Web: Designing Websites that Work* Brinck , T., Gerge, D & Wood, Scott D.
5. *User Interface Evaluation Methods for Internet Banking Web Sites: A Review, Evaluation and Case Study*.David Wenham and Panayiotis Zaphiris♦