



Αξιολόγηση Κεντρικού Ιστότοπου Ε.Α.Π. (www.eap.gr)

Αναφορά ποιοτικών και ποσοτικών ευρημάτων

ΜΟΝΑΔΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Η συγκεκριμένη αναφορά δημιουργήθηκε από τη Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΜΕΑ) του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, στο πλαίσιο της Θεσμικής Αξιολόγησης των Προγραμμάτων Σπουδών του Ε.Α.Π.

© 2025 Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης

Συντελεστές:

Κοντόγεωργας Γεώργιος, BSc, Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων

Ταρατόρης Άγγελος, BEng Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων

Σταυρόπουλος Ηλίας, PhD, Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων

Βορβυλάς Γιώργος, PhD, Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης

Συντονισμός:

Σταυρόπουλος Ηλίας, PhD, Τμήμα Εγκαταστάσεων & Εκτέλεσης Έργων



Το παρόν έγγραφο, περιλαμβάνει κείμενα και στατιστικά στοιχεία, τα οποία προστατεύονται από τις διατάξεις του εθνικού δικαίου που διέπει την πνευματική ιδιοκτησία. Τα παραπάνω αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία της Μονάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης και του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.

Η αναπαραγωγή δεδομένων κειμένου και στατιστικών στοιχείων, επιτρέπεται μόνο με αναφορά στο συγκεκριμένο κείμενο.

Πίνακας Περιεχομένων

Πίνακας Περιεχομένων.....	3
Κατάλογος Πινάκων.....	4
1. Εισαγωγή.....	5
2. Εργαλείο συλλογής δεδομένων.....	5
3. Συμμετοχή στην αξιολόγηση.....	6
4. Ανάλυση ποσοτικών δεδομένων.....	7
5. Ανάλυση ποιοτικών δεδομένων.....	16
6. Συμπεράσματα.....	19
7. Αναφορές.....	20
8. Παραρτήματα.....	21
Παράρτημα 1. Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Κεντρικού Ιστότοπου Ε.Α.Π.	21
Παράρτημα 2. Κατανομές απαντήσεων ανά ερώτηση (μόνο για το WAMMI)	23

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1. Ηλικία συμμετεχόντων/ουσών	6
Πίνακας 2. Ιδιότητα συμμετεχόντων/ουσών	6
Πίνακας 3. Δεξιότητες Η/Υ	7
Πίνακας 4. Σπουδαιότητα του ισότοπου για τους/τις συμμετέχοντες/ουσες	7
Πίνακας 5. Έλεγχος αξιοπιστίας των διαστάσεων	8
Πίνακας 6. Περιγραφικά μέτρα για τη Συνολική Ικανοποίηση από τον ισότοπο και τις επιμέρους διαστάσεις της	8
Πίνακας 7. Συσχέτιση Ηλικίας με Συνολική Ικανοποίηση και με τις επιμέρους διαστάσεις της	9
Πίνακας 8. Περιγραφικά μέτρα για τη Συνολική Ικανοποίηση των ερωτηθέντων/θεισών ανά ιδιότητα	9
Πίνακας 9. Περιγραφικά μέτρα για την Ελκυστικότητα του ισότοπου ανά ιδιότητα ερωτηθέντων/θεισών	10
Πίνακας 10. Περιγραφικά μέτρα για τη Δυνατότητα Ελέγχου του ισότοπου ανά ιδιότητα ερωτηθέντων/θεισών	11
Πίνακας 11. Περιγραφικά μέτρα για την Αποδοτικότητα του ισότοπου ανά ιδιότητα ερωτηθέντων/θεισών	11
Πίνακας 12. Περιγραφικά μέτρα για τη Χρησιμότητα του ισότοπου ανά ιδιότητα ερωτηθέντων/θεισών	12
Πίνακας 13. Περιγραφικά μέτρα για τη Δυνατότητα Εκμάθησης του ισότοπου ανά ιδιότητα ερωτηθέντων/θεισών	13
Πίνακας 14. Περιγραφικά μέτρα για τη Συνολική Ικανοποίηση από τον ισότοπο ανά επίπεδο δεξιοτήτων Η/Υ των ερωτηθέντων/θεισών	13
Πίνακας 15. Περιγραφικά μέτρα για την Ελκυστικότητα του ισότοπου ανά επίπεδο δεξιοτήτων Η/Υ των ερωτηθέντων/θεισών	14
Πίνακας 16. Περιγραφικά μέτρα για τη Δυνατότητα Ελέγχου του ισότοπου ανά επίπεδο δεξιοτήτων Η/Υ των ερωτηθέντων/θεισών	14
Πίνακας 17. Περιγραφικά μέτρα για την Αποδοτικότητα του ισότοπου ανά επίπεδο δεξιοτήτων Η/Υ των ερωτηθέντων/θεισών	15
Πίνακας 18. Περιγραφικά μέτρα για τη Χρησιμότητα του ισότοπου ανά επίπεδο δεξιοτήτων Η/Υ των ερωτηθέντων/θεισών	15
Πίνακας 19. Περιγραφικά μέτρα για τη Δυνατότητα Εκμάθησης του ισότοπου ανά επίπεδο δεξιοτήτων Η/Υ των ερωτηθέντων/θεισών	15
Πίνακας 20. Περιγραφικά μέτρα για τη Συνολική Ικανοποίηση από τον ισότοπο, ανά βαθμό αντιληπτής σημαντικότητάς του από τους/τις των ερωτηθέντες/θείσες	16
Πίνακας 21. Κατανομή απαντήσεων στην ανοικτή ερώτηση: «Ποιο πιστεύετε ότι είναι το καλύτερο χαρακτηριστικό αυτού του ισότοπου και γιατί;»	17
Πίνακας 22. Κατανομή απαντήσεων στην ανοικτή ερώτηση: «Ποιο χαρακτηριστικό αυτού του ισότοπου πιστεύετε ότι πρέπει να βελτιωθεί και γιατί;»	18
Πίνακας 23. Περιγραφικά μέτρα των απαντήσεων ανά ερώτηση (WAMMI)	23

1. Εισαγωγή

Η παρούσα αναφορά παρουσιάζει την αξιολόγηση της εμπειρίας των χρηστών/τριών που επισκέπτονται τον κεντρικό ιστότοπο του Ε.Α.Π. (www.eap.gr), με σκοπό τη βελτίωση της λειτουργικότητας και της χρηστικότητάς του. Η συγκεκριμένη αξιολόγηση απευθύνεται σε όλους/ες τους/τις επισκέπτες/τριες του συγκεκριμένου ιστοτόπου, συμπεριλαμβανομένων φοιτητών/τριών, διδακτικού προσωπικού και άλλων χρηστών/τριών. Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσω ειδικά σχεδιασμένου ερωτηματολογίου, το οποίο διατίθεται στον ιστότοπο του Ιδρύματος. Η συμμετοχή στην αξιολόγηση είναι ανώνυμη και δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να εκφράσουν τις γνώμες και τις εμπειρίες τους μέσω κλειστών και ανοικτών ερωτήσεων.

Η αξιολόγηση επικεντρώνεται στη μέτρηση της εμπειρίας του/της χρήστη/τριας μέσα από διαστάσεις όπως η ελκυστικότητα του ιστότοπου, η δυνατότητα ελέγχου του, η αποδοτικότητά του, η χρησιμότητά του και η δυνατότητα εκμάθησής του. Τα ευρήματα που παρουσιάζονται στις ενότητες που ακολουθούν αναμένεται να συμβάλλουν στην κατανόηση των ισχυρών σημείων αλλά και των αδυναμιών του ιστοτόπου, την ανάδειξη στοιχείων που επηρεάζουν την ευχρηστία και την αποδοτικότητα του, καθώς και τη συλλογή προτάσεων για μελλοντικές βελτιώσεις. Τέλος, μέσω της συγκεκριμένης αξιολόγησης, το Ε.Α.Π. επιδιώκει να αναβαθμίσει την ποιότητα της διαδικτυακής του παρουσίας, προσφέροντας στους/στις χρήστες/τριες μία πιο φιλική, αποτελεσματική και εύχρηστη εμπειρία πλοήγησης στον κεντρικό του ιστότοπο.

2. Εργαλείο συλλογής δεδομένων

Το μεγαλύτερο τμήμα του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε περιλαμβάνει το ερωτηματολόγιο Website Analysis Measurement Inventory (WAMMI) των Kirakowski & Whitehand (1998), το οποίο σύμφωνα με τη βιβλιογραφία αποτελεί ένα από τα πιο συχνά χρησιμοποιούμενα ερωτηματολόγια αξιολόγησης ιστοτόπων (Elling et al., 2012). Το ερωτηματολόγιο WAMMI καταγράφει την εμπειρία του χρήστη χρησιμοποιώντας πέντε διαστάσεις: ελκυστικότητα (attractiveness), δυνατότητα ελέγχου (controllability), αποδοτικότητα (efficiency), χρησιμότητα (helpfulness) και δυνατότητα εκμάθησής (learnability). Ταυτόχρονα δίνεται η δυνατότητα παραμετροποίησης του εισάγοντας ερωτήματα προσανατολισμένα στις ανάγκες τους Ιδρύματος. Το ερωτηματολόγιο διατίθεται στην Ελληνική και στην Αγγλική γλώσσα (ανάλογα με την επιλογή γλώσσας του επισκέπτη). Ακολουθεί η αναλυτική περιγραφή των διαστάσεων και των δηλώσεων που τις μετρούν (βλ. και Παράρτημα Α):

- Ελκυστικότητα (attractiveness): Μια ελκυστική ιστοσελίδα είναι οπτικά ευχάριστη και αυτό προσφέρει πολύ άμεσο ενδιαφέρον στους χρήστες, είτε πρόκειται για λειτουργικότητα είτε για πληροφορίες (δηλώσεις που μετρούν τη διάσταση: 4,9,14,19).
- Δυνατότητα ελέγχου (controllability): Οι χρήστες αισθάνονται ότι μπορούν να πλοηγηθούν στον ιστότοπο με ευκολία και να κάνουν τα πράγματα που επιθυμούν. Κακή δυνατότητα ελέγχου συνήθως σημαίνει ότι ο ιστότοπος δεν είναι καλά οργανωμένος, γεγονός που δημιουργεί σύγχυση στους χρήστες (δηλώσεις που μετρούν τη διάσταση: 5,10,15,20).
- Αποδοτικότητα (efficiency): Υψηλή βαθμολογία στην απόδοση σημαίνει ότι οι χρήστες αισθάνονται ότι μπορούν γρήγορα να εντοπίσουν και να κάνουν αυτό που τους ενδιαφέρει με αποτελεσματικό τρόπο και ότι ιστότοπος ανταποκρίνεται σε λογική ταχύτητα (δηλώσεις που μετρούν τη διάσταση: 6,11,16,21).
- Χρησιμότητα (helpfulness): Ένας ιστότοπος με υψηλό επίπεδο χρησιμότητας αντιστοιχεί με τις προσδοκίες των χρηστών για το περιεχόμενο και τη δομή του. Ένας ιστότοπος με χαμηλό

επίπεδο μπορεί να είναι παραπλανητικός όσον αφορά τη διάταξη και το περιεχόμενό του (δηλώσεις που μετρούν τη διάσταση: 7,12,17,22).

- Δυνατότητα εκμάθησης (learnability): Υψηλός βαθμός εκμάθησης σημαίνει ότι οι χρήστες νιώθουν ότι μπορούν να χρησιμοποιήσουν τον ιστότοπο με ελάχιστη εκπαίδευση καθώς όλα είναι ευκόλως κατανοητά από την αρχή. Διαφορετικά, αισθάνονται ότι αυτός ο ιστότοπος μπορεί να χρησιμοποιεί ορολογία που είναι άγνωστη και χρειάζονται περισσότερες εξηγήσεις για την περιήγηση τους (δηλώσεις που μετρούν τη διάσταση: 8,13,18,23).

Εκτός του WAMMI, το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ακόμη ερωτήσεις κλειστού τύπου που είναι προσανατολισμένες σε διάφορα χαρακτηριστικά των επισκεπτών/τριών του κεντρικού ιστοτόπου του Ιδρύματος (π.χ. ιδιότητα φοιτητή/τριας, διδακτικό προσωπικό, γνώσεις Η/Υ, κ.α. – ερωτήσεις 1-4, 26) και ερωτήσεις ανοικτού τύπου όπου ζητείται από τους/τις χρήστες/τριες να καταθέσουν τις εμπειρίες τους (ερωτήσεις 24-25).

3. Συμμετοχή στην αξιολόγηση

Το ερωτηματολόγιο το οποίο σχεδιάστηκε είναι μονίμως αναρτημένο στον κεντρικό ιστότοπο του Ε.Α.Π. όπου οι επισκέπτες/τριες έχουν τη δυνατότητα να το συμπληρώσουν ανώνυμα εφόσον το επιθυμούν. Τα συλλεχθέντα δεδομένα για την παραπάνω αναφορά αφορούσαν το χρονικό διάστημα 14/03/2025-15/05/2025. Επισημαίνεται ότι η αξιολόγηση είναι συνεχώς ανοικτή και τα δεδομένα αποτιμώνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Κατά το προαναφερθέν χρονικό διάστημα απάντησαν συνολικά 1016 επισκέπτες/τριες, η ηλικία και η ιδιότητα των οποίων παρουσιάζονται στους Πίνακες 1-2.

Πίνακας 1. Ηλικία συμμετεχόντων/ουσών

Μεταβλητή	N	Ελάχιστη	Μέγιστη	Μέσος Όρος (Mean)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Ηλικία	1016	18	77	43,74	10,41

Η ηλικία των ερωτηθέντων/θεισών (Πίνακας 1) εκτείνεται σε ένα ευρύ φάσμα ηλικιών από 18 έως 77 έτη. Η μέση ηλικία των συμμετεχόντων είναι 43,74 έτη, ωστόσο η υψηλή τυπική απόκλιση (10,41 έτη) δείχνει μια μεγάλη διασπορά τιμών γύρω από αυτή.

Πίνακας 2. Ιδιότητα συμμετεχόντων/ουσών

Ιδιότητα	Συχνότητα	Ποσοστό (%)
Μέλη Σ.Ε.Π.	73	7,2
Ενεργοί/ες Φοιτητές/τριες	734	72,2
Ενδιαφερόμενοι/ες Φοιτητές/τριες	52	5,1
Ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π.	5	0,5
Εκπαιδευτικό Προσωπικό	14	1,4
Διοικητικό Προσωπικό	40	3,9
Απόφοιτοι/τες	97	9,5

Άλλο	1	0,1
Σύνολο	1016	100

4. Ανάλυση ποσοτικών δεδομένων

Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος (72,2%) αποτελείται από ενεργούς/ές φοιτητές/τριες, γεγονός που ίσως συνδέεται με τη μεγάλη επισκεψιμότητα του ισότοπου από τη συγκεκριμένη κατηγορία χρηστών/τριών (Πίνακας 2).

Πίνακας 3. Δεξιότητες Η/Υ

Δεξιότητες Η/Υ	Συχνότητα	Ποσοστό (%)
Όχι καλές	7	0,7
Μέτριες	93	9,2
Αρκετά καλές	541	53,2
Άριστες	375	36,9
Σύνολο	1016	100

Η πλειονότητα του δείγματος (53,2%) αναφέρει ότι διαθέτει «αρκετά καλές» δεξιότητες Η/Υ γεγονός που δείχνει ένα υψηλό γενικό επίπεδο ψηφιακής επάρκειας μεταξύ των ερωτηθέντων/θεισών, ίσως λόγω της ιδιαίτερη φύσης του δείγματος το οποίο αποτελείται κυρίως από ενεργούς/ές φοιτητές/τριες, εξοικειωμένους/ες με την τεχνολογία σε ακαδημαϊκά ψηφιακά περιβάλλοντα (Πίνακας 3).

Πίνακας 4. Σπουδαιότητα του ισότοπου για τους/τις συμμετέχοντες/ουσες

Πόσο σημαντικό είναι για εσάς το είδος του ισότοπου που μόλις βαθμολογήσατε;	Συχνότητα (N)	Ποσοστό (%)
Θα το χρειαζόμουν μερικές φορές	334	32,9
Εξαιρετικά σημαντικό	630	62
Όχι πολύ σημαντικό	42	4,1
Δεν θα το χρειαζόμουν ποτέ	10	1
Σύνολο	1016	100

Η πλειονότητα του δείγματος (62%) θεωρεί τον ισότοπο «εξαιρετικά σημαντικό» (Πίνακας 4), γεγονός που δείχνει υψηλή εκτίμηση για τη σπουδαιότητά του. Επισημαίνεται εδώ ότι η υψηλή συμμετοχή ενεργών φοιτητών/τριών στο δείγμα, μάλλον συνάδει με το προαναφερθέν εύρημα.

Πίνακας 5. Έλεγχος αξιοπιστίας των διαστάσεων

Μεταβλητή	Cronbach's Alpha	Αριθμός Ερωτήσεων (Items)
Ελκυστικότητα	0.78	4
Δυνατότητα Ελέγχου	0.77	4
Αποδοτικότητα	0.80	4
Χρησιμότητα	0.83	4
Δυνατότητα Εκμάθησης	0.78	4

Ο έλεγχος αξιοπιστίας μέσω του δείκτη Cronbach's Alpha για τις πέντε διαστάσεις του ερωτηματολογίου (Ελκυστικότητα, Δυνατότητα Ελέγχου, Αποδοτικότητα, Χρησιμότητα, Δυνατότητα Εκμάθησης) έδειξε καλή εσωτερική συνέπεια, με τιμές από 0,77 έως 0,83, γεγονός που σημαίνει ότι σε κάθε κλίμακα, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων/ουσών στις ερωτήσεις παρουσιάζουν σημαντική συνοχή μεταξύ τους, επιβεβαιώνοντας κατ' αυτό τον τρόπο ότι κάθε ομάδα ερωτήσεων μετρά με συνέπεια την αντίστοιχη διάσταση/θεωρητικό δόμημα (Πίνακας 5).

Πίνακας 6. Περιγραφικά μέτρα για τη Συνολική Ικανοποίηση από τον ισότοπο και τις επιμέρους διαστάσεις της

Μεταβλητή	Διάμεσος (Median)	Μέσος Όρος (M)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Συνολική Ικανοποίηση	2,76	2,85	0,49
Ελκυστικότητα	2,82	2,75	0,53
Δυνατότητα Ελέγχου	2,76	2,75	0,54
Αποδοτικότητα	2,88	3	0,52
Χρησιμότητα	2,77	3	0,53
Δυνατότητα Εκμάθησης	2,58	2,75	0,56

Σύμφωνα με το μέσο όρο από τη συνολική ικανοποίηση των χρηστών/τριών από τον κεντρικό ιστότοπο του Ε.Α.Π., φαίνεται πώς σε γενικές γραμμές αυτός κρίνεται ικανοποιητικός (Πίνακας 6). Οι ισχυρότερες πτυχές του φαίνεται να είναι η Αποδοτικότητα και η Ελκυστικότητα, ενώ η Δυνατότητα Εκμάθησης φαίνεται να αποτελεί ένα σημείο για βελτίωση (πιθανότατα οι χρήστες/τριες να αντιμετωπίζουν περισσότερες δυσκολίες στην αρχική εξοικείωσή τους με τον ιστότοπο).

Πίνακας 7. Συσχέτιση Ηλικίας με Συνολική Ικανοποίηση και με τις επιμέρους διαστάσεις της

Μεταβλητή	ρ (rho)	p (Sig. 1-tailed)	N	Σημαντικότητα
Συνολική Ικανοποίηση	0,010	0,371	1016	Όχι σημαντική
Δυνατότητα Ελέγχου	-0,040	0,102	1016	Όχι σημαντική
Αποδοτικότητα	-0,007	0,410	1016	Όχι σημαντική
Χρησιμότητα	0,015	0,320	1016	Όχι σημαντική
Δυνατότητα Εκμάθησης	-0,014	0,333	1016	Όχι σημαντική
Ελκυστικότητα	0,105	0,001	1016	Σημαντική ($p < .01$)

Η ηλικία δεν συσχετίζεται σημαντικά με τη συνολική ικανοποίηση ούτε με τις περισσότερες διαστάσεις της, εκτός από την ελκυστικότητα, όπου παρατηρείται μια ασθενής αλλά στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση (Πίνακας 7). Συγκεκριμένα, φαίνεται ότι τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας τείνουν να αξιολογούν την ελκυστικότητα του συστήματος ελαφρώς πιο θετικά. Ωστόσο το συγκεκριμένο εύρημα δεν φαίνεται να έχει κάποια ερμηνευτική αξία.

Πίνακας 8. Περιγραφικά μέτρα για τη Συνολική Ικανοποίηση των ερωτηθέντων/θεισών ανά ιδιότητα

	Μέσος Όρος (M)	Διάμεσος (Median)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Διοικητικό Προσωπικό	2,72	2,73	0,51
Εκπαιδευτικό Προσωπικό	2,46	2,40	0,45
Απόφοιτοι/τες	2,86	2,90	0,47
Ενεργοί/ες	2,76	2,85	0,48
Φοιτητές/τριες			
Ενδιαφερόμενοι/ες	2,84	2,95	0,57
Φοιτητές/τριες			

Μέλη Σ.Ε.Π.	2,74	2,85	0,55
Ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π.	3,30	3,20	0,42
Άλλο	—	—	—

Η ανάλυση των μέσων όρων Συνολικής Ικανοποίησης ανά ιδιότητα χρηστών (Πίνακας 8) δείχνει ότι όλες οι ομάδες χρηστών δηλώνουν συνολικά ικανοποιημένες από τον ιστότοπο του Ε.Α.Π. ($M > 2,5$). Ιδιαίτερα υψηλές τιμές καταγράφονται στα ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π. ($M = 3,30$), πιθανόν λόγω αρχικής θετικής εντύπωσης ή περιορισμένης έκθεσης σε προβληματικές πτυχές του ιστότοπου. Αντίθετα, το εκπαιδευτικό προσωπικό εμφανίζει τη χαμηλότερη ικανοποίηση ($M = 2,46$), γεγονός που ίσως αντανακλά αυξημένες απαιτήσεις ή άμεση εμπλοκή με λειτουργικές δυσκολίες.

Πίνακας 9. Περιγραφικά μέτρα για την Ελκυστικότητα του ιστότοπου ανά ιδιότητα ερωτηθέντων/θεισών

Ιδιότητα	Μέσος Όρος (M)	Διάμεσος (Median)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Διοικητικό Προσωπικό	2,78	2,75	0,47
Εκπαιδευτικό Προσωπικό	2,52	2,5	0,41
Απόφοιτοι/τες	2,89	3	0,53
Ενεργοί/ες Φοιτητές/τριες	2,81	2,75	0,53
Ενδιαφερόμενοι/ες Φοιτητές/τριες	2,97	3	0,60
Μέλη Σ.Ε.Π.	2,8	2,75	0,62
Ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π.	3,30	3,25	0,60
Άλλο	—	—	—

Η ανάλυση των μέσων όρων για την Ελκυστικότητα του ιστότοπου ανά ιδιότητα των χρηστών/τριών του δείχνει ότι όλες οι ομάδες χρηστών/τριών αξιολόγησαν θετικά την αισθητική του συστήματος, με μέσους όρους μεγαλύτερους του 2,5 (Πίνακας 9). Οι υψηλότερες τιμές καταγράφηκαν στους ενδιαφερόμενους/ες φοιτητές/τριες ($M = 2,97$) και στα ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π. ($M = 3,30$), γεγονός που μπορεί να συνδεθεί με την υπόθεση ότι η πρώτη εντύπωση του ιστότοπου είναι ιδιαίτερα θετική για όσους δεν έχουν ακόμη συστηματική εμπλοκή. Αντίθετα, το εκπαιδευτικό προσωπικό εμφανίζει την πιο χαμηλή αξιολόγηση ($M = 2,52$), πιθανώς λόγω μεγαλύτερης εξοικείωσης με το σύστημα και αυστηρότερης κριτικής. Συνολικά, οι χρήστες/τριες όλων των ομάδων

εκφράζουν θετική στάση ως προς την ελκυστικότητα του ιστοτόπου, κάτι που σημαίνει πως το οπτικό και αισθητικό του προφίλ αποτελεί ένα από τα πιο ισχυρά του σημεία.

Πίνακας 10. Περιγραφικά μέτρα για τη Δυνατότητα Ελέγχου του ιστοτόπου ανά ιδιότητα ερωτηθέντων/θεισών

Ιδιότητα	Μέσος Όρος (M)	Διάμεσος (Median)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Διοικητικό Προσωπικό	2,74	2,75	0,63
Εκπαιδευτικό Προσωπικό	2,46	2,38	0,53
Απόφοιτοι/τες	2,83	2,75	0,49
Ενεργοί/ες	2,75	2,75	0,53
Φοιτητές/τριες			
Ενδιαφερόμενοι/ες	2,85	3,00	0,62
Φοιτητές/τριες			
Μέλη Σ.Ε.Π.	2,73	2,75	0,60
Ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π.	3,10	3,00	0,29
Άλλο	—	—	—

Η ανάλυση των μέσων όρων για τη Δυνατότητα Ελέγχου του ιστοτόπου ανά ιδιότητα δείχνει ότι όλες οι ομάδες χρηστών/τριών πλην του εκπαιδευτικού προσωπικού αξιολόγησαν θετικά τη σχετική διάσταση, με μέσους όρους που υπερβαίνουν το 2,5 (Πίνακας 10). Οι υψηλότερες τιμές παρατηρούνται στα ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π. (M = 3,10), στους ενδιαφερόμενους/ες φοιτητές/τριες (M = 2,85) και στους/στις απόφοιτους/ες (M = 2,83). Μόνο το εκπαιδευτικό προσωπικό κάνει τη χαμηλότερη αξιολόγηση (M = 2,46), γεγονός που μπορεί να αντικατοπτρίζει δυσκολίες στη χρήση του συστήματος από πιο απαιτητικούς/ές χρήστες/τριες.

Πίνακας 11. Περιγραφικά μέτρα για την Αποδοτικότητα του ιστοτόπου ανά ιδιότητα ερωτηθέντων/θεισών

Ιδιότητα	Μέσος Όρος (M)	Διάμεσος (Median)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Διοικητικό Προσωπικό	2,81	3,00	0,49
Εκπαιδευτικό Προσωπικό	2,64	2,50	0,49
Απόφοιτοι/τες	2,95	3,00	0,46

Ενεργοί/ες Φοιτητές/τριες	2,88	3,00	0,52
Ενδιαφερόμενοι/ες Φοιτητές/τριες	2,92	3,00	0,61
Μέλη Σ.Ε.Π.	2,86	3,00	0,57
Ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π.	3,40	3,25	0,45
Άλλο	—	—	—

Η ανάλυση των μέσων όρων για την Αποδοτικότητα του ιστότοπου ανά ιδιότητα δείχνει ότι όλες οι ομάδες χρηστών/τριών αξιολόγησαν τη διάσταση αυτή θετικά, με μέσους όρους να κυμαίνονται πάνω από το 2,5 (Πίνακας 11). Τις υψηλότερες τιμές εμφανίζουν τα ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π. ($M = 3,40$), οι απόφοιτοι/ες ($M = 2,99$) και οι ενδιαφερόμενοι/ες φοιτητές/τριες ($M = 2,92$), κάτι που μάλλον δείχνει θετική αντίληψη για την αποτελεσματικότητα του ιστότοπου. Αντίθετα, το εκπαιδευτικό προσωπικό καταγράφει τη χαμηλότερη αξιολόγηση ($M = 2,63$), κάτι που ενδέχεται να αντανακλά αρνητικές εμπειρίες από την καθημερινή χρήση και αυξημένες απαιτήσεις για την απόδοση του ιστότοπου.

Πίνακας 12. Περιγραφικά μέτρα για τη Χρησιμότητα του ιστότοπου ανά ιδιότητα ερωτηθέντων/θιςών

Ιδιότητα	Μέσος Όρος (M)	Διάμεσος (Median)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Διοικητικό Προσωπικό	2,68	2,75	0,58
Εκπαιδευτικό Προσωπικό	2,46	2,25	0,52
Απόφοιτοι/τες	2,87	3,00	0,50
Ενεργοί/ες	2,77	3,00	0,52
Φοιτητές/τριες			
Ενδιαφερόμενοι/ες Φοιτητές/τριες	2,82	3,00	0,66
Μέλη Σ.Ε.Π.	2,69	2,75	0,58
Ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π.	3,25	3,25	0,47
Άλλο	—	—	—

Η ανάλυση των μέσων όρων για τη Χρησιμότητα ανά ιδιότητα δείχνει ότι όλες οι ομάδες χρηστών/τριών πλην του εκπαιδευτικού προσωπικού αξιολόγησαν τη διάσταση θετικά, καθώς οι σχετικοί μέσοι όροι κυμαίνονται πάνω από 2,5 (Πίνακας 12). Τις υψηλότερες τιμές καταγράφουν τα ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π. ($M = 3,25$), οι απόφοιτοι/ες ($M=2,87$) και οι ενδιαφερόμενοι/ες φοιτητές/τριες ($M = 2,82$). Αντίθετα, το εκπαιδευτικό προσωπικό καταγράφει τον χαμηλότερο μέσο όρο ($M = 2,46$), στοιχείο που ενδεχομένως συνδέεται με την κριτική ματιά πιο απαιτητικών χρηστών.

Πίνακας 13. Περιγραφικά μέτρα για τη Δυνατότητα Εκμάθησης του ισότοπου ανά ιδιότητα ερωτηθέντων/θεισών

Ιδιότητα	Μέσος Όρος (M)	Διάμεσος (Median)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Διοικητικό Προσωπικό	2,59	2,50	0,58
Εκπαιδευτικό Προσωπικό	2,21	2,25	0,56
Απόφοιτοι/τες	2,74	2,75	0,53
Ενεργοί/ες Φοιτητές/τριες	2,56	2,50	0,55
Ενδιαφερόμενοι/ες Φοιτητές/τριες	2,65	2,75	0,64
Μέλη Σ.Ε.Π.	2,60	2,75	0,60
Ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π.	3,45	3,75	0,54
Άλλο	—	—	—

Η ανάλυση των μέσων όρων για την Δυνατότητα Εκμάθησης ανά ιδιότητα δείχνει ότι, με εξαίρεση το εκπαιδευτικό προσωπικό ($M = 2,21$), όλες οι ομάδες χρηστών/τριών αξιολογούν θετικά τη διάσταση αυτή, καθώς οι μέσοι όροι ξεπερνούν το 2,5 (Πίνακας 13). Η υψηλότερη τιμή καταγράφεται στα ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π. ($M = 3,45$), γεγονός που υποδηλώνει ιδιαίτερα θετική αρχική εντύπωση ως προς την ευκολία εκμάθησης του συστήματος. Αντίθετα, το εκπαιδευτικό προσωπικό εμφανίζει σαφώς πιο επιφυλακτική στάση, πιθανώς λόγω αυξημένων απαιτήσεων ή αρνητικών εμπειριών από την καθημερινή χρήση.

Πίνακας 14. Περιγραφικά μέτρα για τη Συνολική Ικανοποίηση από τον ισότοπο ανά επίπεδο δεξιοτήτων Η/Υ των ερωτηθέντων/θεισών

Δεξιότητες Η/Υ	Μέσος Όρος (M)	Διάμεσος (Median)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Άριστες	2,72	2,80	0,58
Αρκετά καλές	2,82	2,85	0,43

Μέτριες	2,71	2,75	0,34
Όχι καλές	2,27	2,35	0,57

Όσοι/ες απάντησαν «αρκετά καλές» δεξιότητες εμφανίζουν τον υψηλότερο μέσο όρο Συνολικής Ικανοποίησης ($M = 2,82$), ενώ οι χρήστες/τριες με «όχι καλές» δεξιότητες παρουσιάζουν σημαντικά χαμηλότερη ικανοποίηση ($M = 2,27$), υποδηλώνοντας πιθανές δυσκολίες στη χρήση του συστήματος (Πίνακας 14). Παρά τις μικρές διαφορές, όλες οι υπόλοιπες ομάδες χρηστών/τριών αξιολογούν πάνω από 2,5, γεγονός που δείχνει μια θετική στάση απέναντι στον ιστότοπο, η οποία όμως φαίνεται να μειώνεται αισθητά σε περιπτώσεις χαμηλής ψηφιακής εξοικείωσης.

Πίνακας 15. Περιγραφικά μέτρα για την Ελκυστικότητα του ιστότοπου ανά επίπεδο δεξιοτήτων Η/Υ των ερωτηθέντων/θεισών

Δεξιότητες Η/Υ	Μέσος Όρος (M)	Διάμεσος (Median)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Άριστες	2,75	2,75	0,62
Αρκετά καλές	2,88	3	0,49
Μέτριες	2,81	2,75	0,35
Όχι καλές	2,39	2,5	0,71

Όσοι/ες διαθέτουν από «μέτριες» έως «αρκετά καλές» ή «άριστες» δεξιότητες αξιολόγησαν θετικά την Ελκυστικότητα ($M > 2,5$), με την υψηλότερη τιμή να εντοπίζεται στην ομάδα με «αρκετά καλές» δεξιότητες ($M = 2,88$) (Πίνακας 15). Αντίθετα, η ομάδα με «όχι καλές» δεξιότητες αξιολόγησε χαμηλότερα την ελκυστικότητα ($M = 2,39$), υποδηλώνοντας πιθανή απογοήτευση από την αισθητική εμπειρία πλοήγησης και χρήσης του ιστότοπου. Συνολικά, τα ευρήματα δείχνουν ότι η ελκυστικότητα του ιστότοπου γίνεται πιο εμφανής και εκτιμάται περισσότερο από χρήστες/τριες με υψηλότερο επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων.

Πίνακας 16. Περιγραφικά μέτρα για τη Δυνατότητα Ελέγχου του ιστότοπου ανά επίπεδο δεξιοτήτων Η/Υ των ερωτηθέντων/θεισών

Δεξιότητες Η/Υ	Μέσος Όρος (M)	Διάμεσος (Median)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Άριστες	2,70	2,75	0,64
Αρκετά καλές	2,82	3,00	0,47
Μέτριες	2,70	2,75	0,42
Όχι καλές	2,21	2,25	0,68

Οι χρήστες/τριες με «αρκετά καλές» δεξιότητες αξιολόγησαν τη Δυνατότητα Ελέγχου πιο θετικά ($M = 2,82$), ενώ οι χρήστες/τριες με «όχι καλές» δεξιότητες παρουσίασαν σημαντικά χαμηλότερη ικανοποίηση ($M = 2,21$) (Πίνακας 16). Οι υπόλοιπες ομάδες (άριστες και μέτριες δεξιότητες) έχουν ίδιες αξιολογήσεις με μέσο όρο 2,70. Αυτό υποδεικνύει ότι οι χρήστες/τριες με χαμηλότερες δεξιότητες Η/Υ αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη χρήση του ιστότοπου, γεγονός που επηρεάζει αρνητικά την αίσθηση ελέγχου, ενώ οι πιο εξοικειωμένοι/ες χρήστες/τριες αξιολογούν την δυνατότητα ελέγχου θετικά.

Πίνακας 17. Περιγραφικά μέτρα για την Αποδοτικότητα του ισότοπου ανά επίπεδο δεξιοτήτων Η/Υ των ερωτηθέντων/θεισών

Δεξιότητες Η/Υ	Μέσος Όρος (M)	Διάμεσος (Median)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Άριστες	2,82	3,00	0,62
Αρκετά καλές	2,94	3,00	0,46
Μέτριες	2,83	3,00	0,37
Όχι καλές	2,43	2,50	0,55

Οι χρήστες/τριες με «αρκετά καλές» δεξιότητες παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη ικανοποίηση από την Αποδοτικότητα (M = 2,94), ακολουθούμενοι/ες από εκείνους/ες με «άριστες» δεξιότητες (M = 2,82) και «μέτριες» δεξιότητες (M = 2,83) (Πίνακας 17). Οι πιο εξοικειωμένοι/ες χρήστες/τριες, λοιπόν, αξιολογούν την Αποδοτικότητα του ισότοπου πιο θετικά, ενώ οι χρήστες/τριες με «όχι καλές» δεξιότητες έχουν χαμηλότερη αξιολόγηση (M = 2,43), γεγονός που υποδηλώνει δυσκολίες στην αποτελεσματική χρήση του συστήματος από εκείνους/ες. Συνολικά, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι το επίπεδο δεξιοτήτων Η/Υ έχει επίδραση στην αντίληψη της αποδοτικότητας, με τις πιο εξοικειωμένες ομάδες χρηστών να εκφράζουν υψηλότερη ικανοποίηση.

Πίνακας 18. Περιγραφικά μέτρα για τη Χρησιμότητα του ισότοπου ανά επίπεδο δεξιοτήτων Η/Υ των ερωτηθέντων/θεισών

Δεξιότητες Η/Υ	Μέσος Όρος (M)	Διάμεσος (Median)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Άριστες	2,72	2,75	0,63
Αρκετά καλές	2,82	3,00	0,48
Μέτριες	2,73	2,75	0,43
Όχι καλές	2,50	2,50	0,43

Οι χρήστες/τριες με «αρκετά καλές» δεξιότητες εκφράζουν την υψηλότερη ικανοποίηση από τη Χρησιμότητα (M = 2,82), ενώ οι χρήστες/τριες με «άριστες» δεξιότητες ακολουθούν με λίγο χαμηλότερο μέσο όρο (M = 2,72) (Πίνακας 18). Οι χρήστες/τριες με «μέτριες» δεξιότητες δείχνουν παρόμοια αξιολόγηση με εκείνους/ες με «άριστες» δεξιότητες (M = 2,73). Αντίθετα, οι χρήστες/τριες με «όχι καλές» δεξιότητες έχουν τον χαμηλότερο μέσο όρο (M = 2,50), υποδηλώνοντας ότι η χρησιμότητα του συστήματος φαίνεται να είναι λιγότερο κατανοητή ή ότι δυσκολεύονται να τη διαπιστώσουν. Συνολικά, η Χρησιμότητα του ισότοπου εκτιμάται πιο θετικά από τους/τις χρήστες/τριες με καλύτερες δεξιότητες Η/Υ, ενώ οι λιγότερο εξοικειωμένοι/ες χρήστες/τριες αξιολογούν τον ισότοπο χαμηλότερα.

Πίνακας 19. Περιγραφικά μέτρα για τη Δυνατότητα Εκμάθησης του ισότοπου ανά επίπεδο δεξιοτήτων Η/Υ των ερωτηθέντων/θεισών

Δεξιότητες Η/Υ	Μέσος Όρος (M)	Διάμεσος (Median)	Τυπική Απόκλιση (SD)
----------------	----------------	-------------------	----------------------

Άριστες	2,59	2,75	0,64
Αρκετά καλές	2,61	2,75	0,51
Μέτριες	2,50	2,50	0,44
Όχι καλές	1,82	1,75	0,72

Οι χρήστες/τριες με «αρκετά καλές» δεξιότητες αξιολογούν την Δυνατότητα Εκμάθησης με τον υψηλότερο μέσο όρο ($M = 2,61$), ενώ οι χρήστες/τριες με «άριστες» δεξιότητες ακολουθούν με παραπλήσιο μέσο όρο ($M = 2,59$) (Πίνακας 19). Οι χρήστες/τριες με «μέτριες» δεξιότητες δίνουν επίσης μια παρόμοια αξιολόγηση ($M = 2,50$). Ωστόσο, οι χρήστες/τριες με «όχι καλές» δεξιότητες έχουν σημαντικά χαμηλότερη αξιολόγηση ($M = 1,82$), υποδηλώνοντας ότι η εκμάθηση της λειτουργίας του ισότοπου είναι πολύ πιο δύσκολη για εκείνους. Συνολικά, η Δυνατότητα Εκμάθησης του ισότοπου φαίνεται να εκτιμάται περισσότερο θετικά από χρήστες/τριες με καλύτερες δεξιότητες Η/Υ, ενώ οι λιγότερο εξοικειωμένοι/ες χρήστες/τριες βιώνουν μεγαλύτερες δυσκολίες στην κατανόηση και χρήση του συστήματος.

Πίνακας 20. Περιγραφικά μέτρα για την Συνολική Ικανοποίηση από τον ισότοπο, ανά βαθμό αντιληπτής σημαντικότητάς του από τους/τις των ερωτηθέντες/θείσες.

Πόσο σημαντικό είναι για εσάς το είδος του ισότοπου που μόλις βαθμολογήσατε;	Μέσος Όρος (M)	Διάμεσος (Median)	Τυπική Απόκλιση (SD)
Μερικές φορές	2,68	2,80	0,42
Εξαιρετικά σημαντικό	2,84	2,90	0,51
Όχι πολύ σημαντικό	2,49	2,48	0,41
Δεν θα το χρειαζόμουν ποτέ	2,54	2,80	0,67

Οι χρήστες/χρήστριες που θεωρούν τον ισότοπο «εξαιρετικά σημαντικό» αξιολογούν τη συνολική ικανοποίηση με τον υψηλότερο μέσο όρο ($M = 2,84$), γεγονός που υποδεικνύει ότι όσο μεγαλύτερη είναι η σημασία που αποδίδεται στον ισότοπο, τόσο μεγαλύτερη είναι και η ικανοποίηση από την ποιότητά του (Πίνακας 20). Αντίθετα, όσοι/ες τον θεωρούν «όχι πολύ σημαντικό» ($M = 2,49$) ή δηλώνουν ότι «δεν θα το χρειαζόμουν ποτέ» ($M = 2,54$) δίνουν τις χαμηλότερες αξιολογήσεις, κάτι που δείχνει ότι η μειωμένη σημασία σχετίζεται με χαμηλότερη αντιλαμβανόμενη ποιότητα. Η κατηγορία «μερικές φορές» ($M = 2,68$) τοποθετείται ενδιάμεσα, ενισχύοντας τη συνολική τάση: όσο πιο σημαντικός θεωρείται ο ισότοπος από τους/τις χρήστες/τριες, τόσο υψηλότερη είναι και η αξιολόγηση της ποιότητάς του. Αυτό υποδηλώνει μια σαφή σύνδεση μεταξύ της αντιλαμβανόμενης σημασίας και της συνολικής ικανοποίησης.

5. Ανάλυση ποιοτικών δεδομένων

Αναφορικά με την ανοικτή ερώτηση: «Ποιο πιστεύετε ότι είναι το καλύτερο χαρακτηριστικό αυτού του ισότοπου και γιατί;», δόθηκαν συνολικά 948 απαντήσεις, η κατανομή των οποίων παρουσιάζεται στον Πίνακα 21.

Πίνακας 21. Κατανομή απαντήσεων στην ανοικτή ερώτηση: «Ποιο πιστεύετε ότι είναι το καλύτερο χαρακτηριστικό αυτού του ιστότοπου και γιατί;»

Ιδιότητα	Συχνότητα (N)	Ποσοστό (%)
Απόφοιτοι/τες	87	9,18%
Διοικητικό Προσωπικό	37	3,90%
Εκπαιδευτικό Προσωπικό	14	1,48%
Ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π.	4	0,42%
Ενδιαφερόμενοι/ες Φοιτητές/τριες	50	5,27%
Ενεργοί/ες Φοιτητές/τριες	691	72,89%
Μέλη Σ.Ε.Π.	63	6,65%
Άλλο	2	0,21%
Σύνολο	948	100%

Επισημαίνεται ότι εντός των παραπάνω απαντήσεων εντοπίζονται και απαντήσεις του τύπου: «Δεν γνωρίζω», «Δεν έχω να αναφέρω κάτι», κ.α., που δεν σχετίζονται δηλαδή με την εκφώνηση της ερώτησης και ως εκ τούτου δεν αποτέλεσαν μέρος της θεματικής ανάλυσης που ακολουθεί. Από την ανάλυση των απαντήσεων προέκυψαν τα ακόλουθα θέματα:

1. Προσβασιμότητα και Ευχρηστία. Οι χρήστες/τριες επισημαίνουν ότι ο ιστότοπος είναι εύκολα προσβάσιμος από διάφορες συσκευές (κυρίως από υπολογιστή), με σχεδιασμό που υποστηρίζει πολλαπλούς τρόπους πλοήγησης, φορτώνει γρήγορα και λειτουργεί σταθερά, με ελάχιστες διακοπές ή τεχνικά προβλήματα. Αυτό επιτρέπει στους χρήστες να έχουν άμεση πρόσβαση στις υπηρεσίες που χρειάζονται, χωρίς πολυπλοκότητες ή επιπλοκές. Επιπλέον, η απλή δομή του ιστότοπου και η δυνατότητα γρήγορης και εύκολης πλοήγησης διευκολύνουν τους/τις φοιτητές/τριες να βρουν άμεσα τις πληροφορίες που χρειάζονται, κάτι που συμβάλλει στην καλύτερη εμπειρία χρήσης.

2. Δομή και Οργάνωση Πληροφοριών. Η καλή οργάνωση των θεματικών ενοτήτων και η σαφήνεια των πληροφοριών αναφέρονται ως σημαντικά θετικά χαρακτηριστικά. Οι χρήστες/τριες είναι ικανοποιημένοι/ες από τη διάρθρωση των ιστοσελίδων του ιστότοπου και τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε σχετικές πληροφορίες και ανακοινώσεις.

3. Πληροφόρηση. Οι χρήστες/τριες αναφέρουν ότι ο ιστότοπος παρέχει αναλυτικές και συγκεντρωμένες πληροφορίες για τα προγράμματα σπουδών. Επιπλέον, οι φοιτητές/τριες εκτιμούν την αμεσότητα της πληροφόρησης και την ταχύτητα ενημέρωσης των σχετικών πληροφοριών, ώστε αυτοί/ές να είναι συνεχώς ενήμεροι/ες για τις εξελίξεις και τις αλλαγές στο κάθε πρόγραμμα σπουδών.

4. Γραφικά και Αισθητική. Η οπτικά ελκυστική σχεδίαση του ιστότοπου, με προσεκτική επιλογή χρωμάτων και οργανωμένη διάταξη, ενισχύει την ευχρηστία και την εμπειρία χρήσης. Οι φοιτητές/τριες επισημαίνουν ότι τα γραφικά είναι καθαρά, ευανάγνωστα και βοηθητικά στην πλοήγηση, δημιουργώντας ένα ευχάριστο και λειτουργικό περιβάλλον.

Μερικά ενδεικτικά σχόλια είναι τα ακόλουθα:

- «Είναι εύκολο να βρω αυτό που ψάχνω».
- «Άμεση ανταπόκριση στην αναζήτηση».
- «Παρέχει αναλυτικές πληροφορίες».
- «Η ελκυστικότητα των γραφικών του».

Αναφορικά με την ανοικτή ερώτηση: «**Ποιο χαρακτηριστικό αυτού του ιστότοπου πιστεύετε ότι πρέπει να βελτιωθεί και γιατί;**», δόθηκαν συνολικά 952 απαντήσεις, η κατανομή των οποίων παρουσιάζεται στον Πίνακα 22.

Πίνακας 22. Κατανομή απαντήσεων στην ανοικτή ερώτηση: «Ποιο χαρακτηριστικό αυτού του ιστότοπου πιστεύετε ότι πρέπει να βελτιωθεί και γιατί;»

Ιδιότητα	Συχνότητα (N)	Ποσοστό (%)
Απόφοιτοι/τες	85	8,93%
Διοικητικό Προσωπικό	38	3,99%
Εκπαιδευτικό Προσωπικό	14	1,47%
Ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π.	4	0,42%
Ενδιαφερόμενοι/ες Φοιτητές/τριες	50	5,25%
Ενεργοί/ες Φοιτητές/τριες	696	73,11%
Μέλη Σ.Ε.Π.	63	6,62%
Άλλο	2	0,21%
Σύνολο	952	100%

Επισημαίνεται ότι εντός των παραπάνω απαντήσεων εντοπίζονται και απαντήσεις του τύπου: «Δεν γνωρίζω», «Δεν έχω να αναφέρω κάποια βελτίωση», κ.α., που δεν σχετίζονται δηλαδή με την εκφώνηση της ερώτησης και ως εκ τούτου δεν αποτέλεσαν μέρος της θεματικής ανάλυσης που ακολουθεί. Από την ανάλυση των απαντήσεων προέκυψαν τα ακόλουθα θέματα:

1. Διάρθρωση και Οργάνωση του Ιστότοπου. Κάποιες απαντήσεις επισημαίνουν ότι η δομή του ιστότοπου είναι συγκεχυμένη και χαοτική, υπάρχουν πληροφορίες διάσπαρτες σε διάφορες ιστοσελίδες καθιστώντας έτσι δύσκολη την αναζήτηση.

2. Εμπειρία Χρήσης & Σχεδιασμός. Ο σχεδιασμός του ιστότοπου φαίνεται παλαιωμένος και μη φιλικός, με περίπλοκα μενού και υπερφορτωμένη αρχική σελίδα. Οι χρήστες/τριες ζητούν απλοποίηση της διεπαφής, σύγχρονα γραφικά και δοκιμές ευχρηστίας (usability testing) για βελτιστοποίηση της ροής εργασιών.

3. Ταχύτητα Απόκρισης και Φόρτωσης. Μερικοί/ές χρήστες/τριες παραπονούνται για αργή φόρτωση ορισμένων σελίδων, κάτι που μπορεί να αποθαρρύνει τους/τις επισκέπτες/τριες από το να χρησιμοποιήσουν τον ιστότοπο. Η ταχύτητα είναι κρίσιμη για μια θετική εμπειρία χρήστη, ιδιαίτερα κατά σε περιόδους μεγάλης επισκεψιμότητας. Προτείνεται η αναβάθμιση λογισμικού για καλύτερη απόκριση.

4. Πληροφορίες και Επικαιροποίηση Περιεχομένου. Αναφέρθηκαν παραδείγματα μη επικαιροποιημένων ή κακής ποιότητας πληροφοριών. Για παράδειγμα, υπάρχουν ανακοινώσεις που δεν περιλαμβάνουν ημερομηνίες ανάρτησης και καταδεικνύουν την ανάγκη για συχνότερη επικαιροποίηση του περιεχομένου. Ακόμη, γίνονται αναφορές για παρωχημένες ή εσφαλμένες πληροφορίες, όπως μη ενημερωμένα προγράμματα σπουδών ή λίστες μελών ΔΕΠ. Οι χρήστες/τριες επιθυμούν συστηματική και αυτοματοποιημένη επικαιροποίηση, καθώς και σαφή διαχωρισμό μεταξύ τρεχόντων και αρχειοθετημένων ανακοινώσεων.

5. Αναζήτηση & Πλοήγηση. Η υπάρχουσα μηχανή αναζήτησης κρίνεται ανεπαρκής και αργή, ενώ η πλοήγηση περιλαμβάνει πολλές ανακατευθύνσεις και ασαφή μενού. Προτείνεται η εισαγωγή έξυπνης αναζήτησης με φίλτρα (π.χ. κατά κατηγορία, ημερομηνία) και η προσθήκη AI εργαλείων όπως για άμεση καθοδήγηση.

6. Επικοινωνία και Υποστήριξη. Πολλοί χρήστες/τριες αναφέρουν δυσκολίες στην εύρεση βασικών στοιχείων επικοινωνίας, όπως τηλεφωνικών αριθμών και ηλεκτρονικών διευθύνσεων, καθώς και στην

άμεση επικοινωνία με καθηγητές/τριες και τμήματα. Παράλληλα, εκφράζουν την ανάγκη για υιοθέτηση σύγχρονων εργαλείων επικοινωνίας, όπως συστήματος live chat με τις γραμματείες και ενιαίου συστήματος υποβολής αιτημάτων (ticketing system). Επιπλέον, αναδεικνύεται η ανάγκη για ευκολότερη πρόσβαση σε πληροφορίες όπως τηλεφωνικοί κατάλογοι και οργανόγραμμα, ώστε να διευκολυνθεί η επικοινωνία με τα διάφορα τμήματα και υπηρεσίες του ιδρύματος.

7. Προβλήματα Ασφάλειας. Μερικοί/ές χρήστες/τριες εκφράζουν ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια του ιστότοπου, ειδικά όσον αφορά την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Επισημαίνουν την έλλειψη διαφάνειας σε περίπτωση πιθανών απειλών και την ανάγκη για ισχυρότερα μέτρα ασφάλειας. Ζητούν την εφαρμογή ενισχυμένης κρυπτογράφησης, τακτικές ενημερώσεις σχετικά με τα υπάρχοντα μέτρα προστασίας και μεγαλύτερη διαφάνεια στη διαχείριση ασφαλείας.

Μερικά ενδεικτικά σχόλια είναι τα ακόλουθα:

-«Η πληροφορία είναι χαώδης. Βάλτε έναν AI βοηθό να κατευθύνει τον κόσμο».

-«Άμεση επικοινωνία με χρήση live chat με την γραμματεία, συντονιστή, καθηγητή όταν είναι διαθέσιμοι στο ωράριο που έχει προβλεφθεί».

-«Αργή φόρτωση σελίδων. Δυσκολία στην εύρεση πληροφοριών. Χαμένοι σύνδεσμοι ή λανθασμένη ανακατεύθυνση. Μη ανταποκρινόμενος σχεδιασμός για κινητές συσκευές».

-«Η ενίσχυση της ασφάλειας του ιστότοπου είναι κρίσιμη για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την αδιάλειπτη λειτουργία των εκπαιδευτικών υπηρεσιών».

6. Συμπεράσματα

Η ανάλυση των ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων δείχνει μια συνολική εικόνα θετικής αποτίμησης του ιστότοπου από τους/τις χρήστες/τριες, με διαφοροποιήσεις που συνδέονται κυρίως με την ιδιότητα και το επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων των συμμετεχόντων.

Η συνολική ικανοποίηση κρίνεται ικανοποιητική, με έμφαση κυρίως στην αποδοτικότητα και την ελκυστικότητα του ιστότοπου. Η αισθητική του ιστότοπου αναγνωρίζεται ως βασικό πλεονέκτημα, καθιστώντας την εμπειρία χρήσης ευχάριστη και λειτουργική, ενώ η δυνατότητα ελέγχου και η χρησιμότητά του αποτιμώνται θετικά, ειδικά από τους/τις χρήστες/τριες με καλύτερες δεξιότητες χειρισμού Η/Υ. Παράλληλα όμως, η δυνατότητα εκμάθησης των λειτουργιών του ιστότοπου φαίνεται να αποτελεί μια πτυχή που χρήζει βελτίωσης, καθώς ορισμένες ομάδες - κυρίως το εκπαιδευτικό προσωπικό και οι χρήστες με χαμηλότερη ψηφιακή επάρκεια - φαίνεται πως αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αρχική εξοικείωση με το σύστημα.

Επίσης, προκύπτει ότι η συνολική ικανοποίηση και η θετική αξιολόγηση των επιμέρους διαστάσεων συνδέονται στενά με την αντιλαμβανόμενη σπουδαιότητα του ιστότοπου για τον/την χρήστη/τρια. Όσοι/ες αποδίδουν μεγαλύτερη σπουδαιότητα στον ιστότοπο, τείνουν να εκφράζουν υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης, ενώ η ηλικία των συμμετεχόντων δεν επιδρά ουσιαστικά στις αξιολογήσεις, με μόνη εξαίρεση την ελαφρώς θετική συσχέτιση με την ελκυστικότητα, η οποία ωστόσο δεν φαίνεται να διαθέτει ερμηνευτική βαρύτητα.

Η ανάλυση ανά κατηγορίες χρηστών/τριών αναδεικνύει σαφή διαφοροποίηση, με το εκπαιδευτικό προσωπικό να καταγράφει σταθερά χαμηλότερες τιμές σε όλες τις επιμέρους διαστάσεις του ιστότοπου, πιθανόν εξαιτίας αυξημένων απαιτήσεων ή αντιμετώπισης διάφορων ζητημάτων. Αντίθετα, τα ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π. αναδεικνύονται ως η πιο ευχαριστημένη κατηγορία, γεγονός που μπορεί να ερμηνευτεί ως αποτέλεσμα μιας αρχικής θετικής εντύπωσης ή του περιορισμένου βαθμού έκθεσης σε προβληματικές πτυχές του ιστότοπου.

Τα ποιοτικά ευρήματα επιβεβαιώνουν και συμπληρώνουν τα παραπάνω ποσοτικά ευρήματα, αναδεικνύοντας ως κύρια θετικά χαρακτηριστικά του ιστότοπου την προσβασιμότητα και την ευχρηστία, την καλή δομή και οργάνωση των πληροφοριών, την πληρότητα και ακρίβεια της παρεχόμενης πληροφόρησης, καθώς και το ελκυστικό γραφικό περιβάλλον. Οι χρήστες/τριες εκτιμούν ιδιαίτερα την απλότητα στην πλοήγηση, τη σταθερότητα και ταχύτητα λειτουργίας σε συνδυασμό με την οπτική αρτιότητα, στοιχεία που συμβάλλουν καθοριστικά στην θετική εμπειρία χρήσης.

Ωστόσο, διατυπώνονται και προτάσεις για αναγκαίες βελτιώσεις. Τα σημαντικότερα προβλήματα εντοπίζονται στη διάρθρωση και οργάνωση του ιστότοπου, η οποία φαίνεται να εμφανίζει κάποιες φάσεις σύγχυσης και κατακερματισμού της πληροφορίας, δυσχεραίνοντας την εύρεση δεδομένων, παρά τη γενική θετική εικόνα. Ο σχεδιασμός του ιστότοπου αξιολογείται από ορισμένους/ες ως παλαιωμένος και λιγότερο φιλικός, ενώ δεν λείπουν παρατηρήσεις για την υπερφόρτωση της αρχικής σελίδας και την πολυπλοκότητα των μενού, τα οποία επιβαρύνουν την εμπειρία χρήσης, ιδίως για τους/τις λιγότερο εξοικειωμένους/ες χρήστες/τριες.

Η ταχύτητα απόκρισης και φόρτωσης αναδεικνύεται ως κρίσιμη παράμετρος, με αναφορές σε αργούς χρόνους που δύναται να αποθαρρύνουν σημαντικά το κοινό, ιδιαίτερα σε περιόδους υψηλής επισκεψιμότητας. Επιπλέον, η πληροφόρηση εμφανίζει κενά επικαιροποίησης, όπου παρωχημένα στοιχεία, μη αναγραφόμενες ημερομηνίες και ασάφειες ανακοινώσεων δημιουργούν αβεβαιότητα και μειώνουν την αξιοπιστία της πλατφόρμας. Η αναζήτηση κρίνεται ανεπαρκής σε κάποιες περιπτώσεις και προτείνονται λύσεις όπως έξυπνες μηχανές αναζήτησης με φίλτρα, breadcrumbs ή ακόμη και την ένταξη εργαλείων τεχνητής νοημοσύνης για άμεση καθοδήγηση.

Η επικοινωνία και η υποστήριξη των χρηστών/τριών τίθενται ως επιπρόσθετα ζητήματα που χρήζουν βελτίωσης. Η δυσκολία στην εύρεση στοιχείων επικοινωνίας, η απουσία σύγχρονων εργαλείων επικοινωνίας και η έλλειψη ενιαίων συστημάτων διαχείρισης αιτημάτων περιορίζουν την αποτελεσματική αλληλεπίδραση των χρηστών/τριών με την υποστήριξη υπηρεσιών. Τέλος, ζητήματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων εγείρουν ανησυχίες και απαιτούν την υλοποίηση ισχυρότερων μέτρων ασφαλείας, καθώς και διαφάνειας όσον αφορά στα πρωτόκολλα διαχείρισης απειλών.

Συνολικά, η συγκεκριμένη έρευνα δείχνει ότι ο ιστότοπος αποτελεί μια λειτουργική και αξιολογούμενη θετικά πλατφόρμα, με ισχυρά στοιχεία την προσβασιμότητα, την ευχρηστία και την αισθητική, ενώ παράλληλα ανακύπτουν σημεία βελτίωσης που αφορούν κυρίως την οργανωτική διάρθρωση, τη σύγχρονη και φιλική διεπαφή, την πληρότητα και επικαιροποίηση περιεχομένου, καθώς και την ψηφιακή υποστήριξη και ασφάλεια των χρηστών/τριών. Η επιτυχής αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων θα ενισχύσει περαιτέρω την αποτελεσματικότητα του ιστότοπου.

7. Αναφορές

Sanne Elling, Leo Lentz, Menno de Jong, Huub van den Bergh (2012). Measuring the quality of governmental websites in a controlled versus an online setting with the 'Website Evaluation Questionnaire'. *Government Information Quarterly* 29, 383–393.

Kirakowski, J., Claridge, N., & Whitehand, R. (1998). Human-centered measures of success in website design. *Proceedings of the 4th conference on human factors & the web*, pp. 1–9, Baskerville, NJ.

WAMMI questionnaire, <http://www.wammi.com/questionnaire.html>

8. Παραρτήματα

Παράρτημα 1. Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Κεντρικού Ιστότοπου Ε.Α.Π.

1. Παρακαλώ πληκτρολογήστε την ηλικία σας:

[_____]

2. Ιδιότητα:

1. Ενδιαφερόμενοι/ες Φοιτητές/τριες 2. Ενεργοί/ες Φοιτητές/τριες 3. Απόφοιτοι/τες 4. Ενδιαφερόμενα μέλη Σ.Ε.Π. 5. Μέλη Σ.Ε.Π. 6. Εκπαιδευτικό Προσωπικό 7. Διοικητικό Προσωπικό 8. Άλλο

3. Πώς θα αξιολογούσατε τις δεξιότητές σας στο διαδίκτυο;

1. Όχι καλές 2. Μέτριες 3. Αρκετά καλές 4. Άριστες

4. Αυτός ο ιστότοπος έχει πολλά που με ενδιαφέρουν.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

5. Είναι δύσκολο να μετακινηθώ σε αυτόν τον ιστότοπο.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

6. Μπορώ να βρω γρήγορα αυτό που θέλω σε αυτόν τον ιστότοπο.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

7. Αυτός ο ιστότοπος μου φαίνεται λογικός.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

8. Αυτός ο ιστότοπος χρειάζεται περισσότερες εισαγωγικές εξηγήσεις.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

9. Οι σελίδες σε αυτόν τον ιστότοπο είναι πολύ ελκυστικές.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

10. Νιώθω ότι έχω τον έλεγχο όταν χρησιμοποιώ αυτόν τον ιστότοπο.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

11. Αυτός ο ιστότοπος είναι πολύ αργός.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

12. Αυτός ο ιστότοπος με βοηθά να βρω αυτό που ψάχνω.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

13. Το να μάθω να βρίσκω τον δρόμο μου γύρω από αυτόν τον ιστότοπο είναι ένα πρόβλημα.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

14. Δεν μου αρέσει να χρησιμοποιώ αυτόν τον ιστότοπο.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

15. Μπορώ εύκολα να επικοινωνήσω με τα άτομα που θέλω σε αυτόν τον ιστότοπο.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

16. Αισθάνομαι αποδοτικός όταν χρησιμοποιώ αυτόν τον ιστότοπο.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

17. Είναι δύσκολο να πω αν αυτός ο ιστότοπος έχει αυτό που θέλω.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

18. Η χρήση αυτού του ιστότοπου για πρώτη φορά είναι εύκολη.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

19. Αυτός ο ιστότοπος έχει κάποια ενοχλητικά χαρακτηριστικά.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

20. Είναι δύσκολο να θυμηθώ πού βρίσκομαι σε αυτόν τον ιστότοπο.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

21. Η χρήση αυτού του ιστοτόπου είναι χάσιμο χρόνου.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

22. Παίρνω αυτό που περιμένω όταν κάνω κλικ σε πράγματα σε αυτόν τον ιστότοπο.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

23. Όλα σε αυτόν τον ιστότοπο είναι εύκολα να τα καταλάβω.

1. Διαφωνώ απόλυτα 2. Διαφωνώ 3. Συμφωνώ 4. Συμφωνώ απόλυτα

24. Ποιο πιστεύετε ότι είναι το καλύτερο χαρακτηριστικό αυτού του ιστότοπου και γιατί;

[]

25. Ποιο χαρακτηριστικό αυτού του ιστότοπου πιστεύετε ότι πρέπει να βελτιωθεί και γιατί;

[]

26. Πόσο σημαντικό είναι για εσάς το είδος του ιστότοπου που μόλις βαθμολογήσατε;

1. Δεν θα το χρειαζόμουν ποτέ 2. Όχι πολύ σημαντικό 3. Θα το χρειαζόμουν μερικές φορές
4. Εξαιρετικά σημαντικό

Παράτημα 2. Κατανομές απαντήσεων ανά ερώτηση (μόνο για το WAMMI)

Πίνακας 23. Περιγραφικά μέτρα των απαντήσεων ανά ερώτηση (WAMMI)

A/A	Ερώτηση	1	2	3	4	N	Median	Mean	St. Dev.
4	Αυτός ο ιστότοπος έχει πολλά που με ενδιαφέρουν.	9	71	717	219	1016	3	3,13	0,55
5	Είναι δύσκολο να μετακινηθώ σε αυτόν τον ιστότοπο.	39	212	599	166	1016	3	2,88	0,71
6	Μπορώ να βρω γρήγορα αυτό που θέλω σε αυτόν τον ιστότοπο.	34	290	577	115	1016	3	2,76	0,69
7	Αυτός ο ιστότοπος μου φαίνεται λογικός.	17	164	683	152	1016	3	2,95	0,61
8	Αυτός ο ιστότοπος χρειάζεται περισσότερες εισαγωγικές εξηγήσεις.	81	382	509	44	1016	3	2,51	0,7
9	Οι σελίδες σε αυτόν τον ιστότοπο είναι πολύ ελκυστικές.	49	357	543	67	1016	3	2,62	0,68

Αξιολόγηση Κεντρικού Ιστότοπου Ε.Α.Π.: Αναφορά ποιοτικών και ποσοτικών ευρημάτων

10	Νιώθω ότι έχω τον έλεγχο όταν χρησιμοποιώ αυτόν τον ιστότοπο.	37	270	613	96	1016	3	2,76	0,67
11	Αυτός ο ιστότοπος είναι πολύ αργός.	30	177	668	141	1016	3	2,91	0,65
12	Αυτός ο ιστότοπος με βοηθά να βρω αυτό που ψάχνω.	42	279	613	82	1016	3	2,72	0,67
13	Το να μάθω να βρίσκω τον δρόμο μου γύρω από αυτόν τον ιστότοπο είναι ένα πρόβλημα.	54	312	537	113	1016	3	2,7	0,73
14	Δεν μου αρέσει να χρησιμοποιώ αυτόν τον ιστότοπο.	40	160	601	215	1016	3	2,98	0,73
15	Μπορώ εύκολα να επικοινωνήσω με τα άτομα που θέλω σε αυτόν τον ιστότοπο.	56	345	525	90	1016	3	2,64	0,72
16	Αισθάνομαι αποδοτικός όταν χρησιμοποιώ αυτόν τον ιστότοπο.	33	316	593	74	1016	3	2,7	0,65
17	Είναι δύσκολο να πω αν αυτός ο ιστότοπος έχει αυτό που θέλω.	43	378	511	84	1016	3	2,63	0,7
18	Η χρήση αυτού του ιστότοπου για πρώτη φορά είναι εύκολη.	91	374	480	71	1016	3	2,52	0,75
19	Αυτός ο ιστότοπος έχει κάποια ενοχλητικά χαρακτηριστικά.	80	381	450	105	1016	3	2,57	0,78
20	Είναι δύσκολο να θυμηθώ πού βρίσκομαι σε αυτόν τον ιστότοπο.	41	271	581	123	1016	3	2,77	0,71
21	Η χρήση αυτού του ιστότοπου είναι χάσιμο χρόνου.	24	74	621	297	1016	3	3,17	0,66
22	Παίρνω αυτό που περιμένω όταν κάνω κλικ σε πράγματα σε αυτόν τον ιστότοπο.	27	268	622	99	1016	3	2,78	0,65
23	Όλα σε αυτόν τον ιστότοπο είναι εύκολα να τα καταλάβω	38	385	507	86	1016	3	2,63	0,69

1. Διαφωνώ Απόλυτα, 2. Διαφωνώ, 3. Συμφωνώ, 4. Συμφωνώ απόλυτα.