

ΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΤΙΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΟΔΟ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΣΤΟ ΕΡΓΟ ΑΤΤΡ4-0360711 ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ 2^{ου} ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗΣ

Θα θέλαμε, κατ' αρχάς, να διαβεβαιώσουμε ότι λάβαμε υπόψη όλες τις παρατηρήσεις του αξιολογητή και ευχαριστούμε για αυτές. Θεωρούμε ότι, σχεδόν στο σύνολό τους, οι παρατηρήσεις, που είναι κατανοητές, οφείλονται στον μικρό αριθμό εγγεγραμμένων παρόχων στην πλατφόρμα, δεδομένης της πολύ πρόσφατης ολοκλήρωσής της. Αυτό με την σειρά του, εμπόδισε να προσπελαθούν και να αξιολογηθούν κάποιες λειτουργίες, στις οποίες εμφανίζονται οι λειτουργικότητες που αναφέρονται στις παρατηρήσεις του αξιολογητή ως μη υπάρχουσες, όπως θα αναλυθεί παρακάτω.

Η Your Ideas βασίζεται στην επιτυχία της πλατφόρμας, βασικά για την απόσβεση της επένδυσης και στην συνέχεια για την επικερδή αξιοποίησή της. Οι ίδιοι πόροι που η Your Ideas χρησιμοποίησε ήταν πολύ περισσότεροι των προβλεπόμενων γιατί αφενός η πλατφόρμα προσφέρει μεγαλύτερη λειτουργικότητα από ότι είχε αρχικά προβλεφθεί και αφετέρου είχε υποεκτιμηθεί η πολυπλοκότητά της. Μάλιστα, ο ίδιος ο αξιολογητής είχε επισημάνει, κατά την 1^ο Αίτημα Επαλήθευσης, ότι "το έργο είναι εξαιρετικά ενδιαφέρον και φιλόδοξο".

Προφανώς, για να επιτευχθεί ο στόχος της Your Ideas, πρέπει η πλατφόρμα να επιτελεί τον σκοπό της, σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον. Το Business Plan της Your Ideas προβλέπει την αποπληρωμή της χρηματοδότησης, (δεδομένου ότι έχει λάβει μόνο το 30% της αιτούμενης χρηματοδότησης), ώστε να χρηματοδοτήσει την προώθηση της πλατφόρμας, με δικούς της πόρους.

Στην συνέχεια αποκρινόμαστε σε όλες στις παρατηρήσεις του αξιολογητή. Για να είναι δυνατή η πλήρης αξιολόγηση της πλατφόρμας, αναπτύξαμε μία demo database της πλατφόρμας, όπου εισήγαμε ένα αριθμό εικονικών (fake) δραστηριοτήτων από εικονικούς παρόχους. Με βάση αυτό το demo μπορούν να εξακριβωθούν τα παρακάτω:

- **Το κείμενο του παραδοτέου περιλαμβάνει πολλούς συνδέσμους για άλλα αρχεία που περιέχουν (α) τον κώδικα της πλατφόρμας, (β) διάφορα σενάρια χρήσης, και, (γ) οδηγίες χρήσης της πλατφόρμας. Δεν μπόρεσα να εντοπίσω αυτές τις οδηγίες χρήσης εντός της ιστοσελίδας της πλατφόρμας, αν και κάτι τέτοιο θα ήταν χρήσιμο για τους χρήστες της.**

Σύνδεσμοι στα εγχειρίδια χρήσης έχουν πλέον προστεθεί 1) στο τέλος της αρχικής σελίδας της πλατφόρμας (User Manual Links) αλλά και 2) στην ιστοσελίδα έργου (menu ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ). Ευχαριστούμε για την επισήμανση.

- **Η πλατφόρμα καθαυτή (πληροφοριακό σύστημα) έχει διάφορα προβλήματα. Κατ' αρχάς δεν επέστρεψε αποτέλεσμα για καμία από τις αναζητήσεις που δοκίμασα. Πιθανόν η βάση να είναι (σχεδόν) κενή λόγω της μικρής συμμετοχής παρόχων υπηρεσιών, θα ήθελα όμως να μπορώ να δω την πλατφόρμα σε κανονική λειτουργία έστω και με τη χρήση fake data.**

Παρόλο τον μικρό αριθμό δραστηριοτήτων, η πλατφόρμα θα έπρεπε να επιστρέφει αποτελέσματα, εκτός αν είχαν τεθεί φίλτρα σε χρόνο και τοποθεσία που έτυχε να περιορίσουν την αναζήτηση. Τώρα βέβαια με τους εικονικούς παρόχους, σίγουρα θα επιστρέφει αποτελέσματα. Γενικά, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει ένα τύπο δραστηριότητας από πίνακα (οντολογία) και στην συνέχεια αφού ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ προσθέσει φίλτρα για χρόνο και τοποθεσία, να «πατήσει» Search. Ο χρήστης εναλλακτικά μπορεί να επιλέξει ένα τύπο δραστηριότητας περιγράφοντας με κείμενο το τι επιθυμεί, ακριβώς πάνω από τον γκρι πίνακα με τις δραστηριότητες (οντολογία). Η λειτουργία αυτή περιγράφεται στις σελίδες 2-4 του «Εγχειρίδιο Χρήσης για Πελάτες».

- Για τους ίδιους λόγους, δεν είμαι σε θέση να αξιολογήσω πολλές από τις λειτουργικότητες που οι ανάδοχοι υποσχέθηκαν στο τεχνικό παράρτημα, όπως το eshop και τη διαχείριση κρατήσεων.

Δυστυχώς, αυτό δημιούργησε και το μεγαλύτερο πρόβλημα στην αξιολόγηση γιατί κάποιες λειτουργίες εμφανίζονται αφού κάποιος έχει κάνει πλήρη εγγραφή ως χρήστης (αναλύονται παρακάτω). Αυτό γίνεται την πρώτη φορά που ένας χρήστης κάνει κράτηση για ένα προϊόν από την πλατφόρμα. Επιλέχθηκε αυτή η προσέγγιση για λόγους marketing, δεδομένου ότι δεν μπορείς να ζητάς ένα πλήθος προσωπικές πληροφορίες από κάποιον που ακόμα «εξερευνά» την πλατφόρμα. Αυτό έχει αποδειχθεί ότι δρα αποτρεπτικά στην κρίσιμη πρώτη επαφή του χρήστη με την πλατφόρμα.

- Προσπάθησα να εγγραφώ στην πλατφόρμα, τόσο ως απλός χρήστης (τουρίστας) όσο και ως πάροχος. Αν και έλαβα διάφορα μηνύματα λάθους, η εγγραφή ολοκληρώθηκε σε τις περιπτώσεις.

Δεν γνωρίζουμε τι μπορεί να ήταν αυτά τα μηνύματα, δεδομένου ότι ολοκληρώθηκε επιτυχώς η εγγραφή. Πιθανολογούμε ότι προέρχονται από τρίτους (π.χ. VIVA) ή είναι ενημερωτικά. Κάποιοι τύποι ενημερωτικών μηνυμάτων έχουν απενεργοποιηθεί. Πιο σπάνια, θα μπορούσε να ήταν προβλήματα συμβατότητας με τον τοπικό browser (client-side error). Παρακαλούμε πολύ, κατά την 2η αυτή φάση αξιολόγησης, να αποθηκεύσετε κάποιο screenshot. Ευχαριστούμε πολύ εκ των προτέρων.

Το σημαντικότερο πρόβλημα με το πληροφοριακό σύστημα είναι ότι δεν φαίνεται να περιλαμβάνει πολλά από αυτά που οι ανάδοχοι υποσχέθηκαν στο τεχνικό παράρτημα. Αναφέρω ενδεικτικά:

- Στο τεχνικό παράρτημα αναφέρεται ότι οι τουρίστες θα μπορούν να δηλώνουν τις προτιμήσεις τους, τα ειδικά (θεματικά) ενδιαφέροντά τους και τις τουριστικές υπηρεσίες που επιθυμούν να έχουν, ενώ αλλού αναφέρεται ότι ο χρήστης θα μπορεί να δώσει διάφορα στοιχεία προφίλ (φύλο, τόπος κατοικίας, επίπεδο εκπαίδευσης κ.λ.π.). Κατά την εγγραφή μου, δεν μου ζητήθηκε τίποτα από τα παραπάνω, ούτε βρήκα τρόπο να κάνω κάτι τέτοιο στο προφίλ μου εκ των υστέρων (αν εξαιρέσουμε ένα πεδίο ελεύθερου κειμένου όπου μπορώ να γράψω ό,τι θέλω).

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, την πρώτη φορά που ένας χρήστης κάνει κράτηση για ένα προϊόν του ζητούνται οι επιπλέον πληροφορίες που αφορούν στην εξατομίκευση (κάρτα Personal Details που βρίσκεται μαζί με τις κάρτες Cart Details και Checkout. Αυτές στην συνέχεια μπορεί να τις επεξεργαστεί οποιαδήποτε στιγμή, αφού εμφανίζονται πλέον σε νέα κάρτα (Preferences) στο προφίλ του χρήστη. Μπορεί να γίνει κράτηση με κάρτα χωρίς πρόβλημα, δεδομένου ότι κατά την κράτηση γίνεται μόνο έλεγχος εγκυρότητας της κάρτας (χρέωση 0€). Η χρέωση του ποσού γίνεται κοντά στον χρόνο διεξαγωγής της δραστηριότητας (συγκεκριμένα στο διάστημα που ο πάροχος έχει δηλώσει στο σύστημα ότι μπορεί να γίνει ακύρωση της κράτησης χωρίς χρέωση). Συνεπώς, αμέσως μετά την κράτηση και αφού ελεγχθούν τα παραπάνω, μπορεί να γίνει ακύρωση της κράτησης ώστε να μην υπάρξει καμία χρέωση.

- Στο τεχνικό παράρτημα αναφέρεται ότι θα παρέχεται λειτουργία συνδυασμού των προσφερόμενων υπηρεσιών με το προφίλ του χρήστη η οποία θα βασίζεται σε τεχνικές Τεχνητής Νοημοσύνης (recommender system). Το μόνο σχετικό που είδα ήταν μια φόρμα στην οποία δηλώνω προορισμό, ημερομηνίες και το είδος θεματικού τουρισμού που με ενδιαφέρει. Αυτό αποτελεί απλή επερώτηση στη βάση, και όχι recommender system, ούτε κάποιας μορφής Τεχνητή Νοημοσύνη. Επίσης, δεν είδα σε

κάποιο παραδοτέο κάποιο κείμενο που να περιγράφει τις τεχνολογίες και τον τρόπο που υλοποιήθηκε το παραπάνω, αν υλοποιήθηκε. Κι εδώ θα ήταν χρήσιμο να είχα τη δυνατότητα να αξιολογήσω τις υπηρεσίες αυτές, έστω και σε fake data.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, όταν γίνει πλήρης εγγραφή (την πρώτη φορά που ένας χρήστης κάνει κράτηση για ένα προϊόν) ενεργοποιείται το εικονίδιο Generate Recommended packages (μετά την επιλογή View Details από την κάρτα μίας δραστηριότητας), όπου προσφέρονται ολοκληρωμένα εξατομικευμένα πακέτα. Η επιλογή τους βασίστηκε σε ειδικό αλγόριθμο για recommender systems που παρουσιάζεται στην έρευνα “Antiofi, Panteli & Boutsinas, Basilis. (2021). Improvement of similarity–diversity trade-off in recommender systems based on a facility location model. Neural Computing and Applications. 35.” Ο λόγος που επιλέχθηκε είναι γιατί θέλουμε οι προτεινόμενες δραστηριότητες να μην είναι ακριβώς ίδιες αλλά να υπάρχει μία ποικιλία στις προτάσεις. Ας σημειωθεί ότι η συγκεκριμένη έρευνα έχει δημοσιευθεί σε επιστημονικό περιοδικό και συνεπώς δεν προστατεύεται από πνευματικά δικαιώματα. Επιπλέον, έχει προφορικά ζητηθεί η άδεια των συγγραφέων.

Ας σημειωθεί ότι τα Recommendations που παρατίθενται στο τέλος όταν ο χρήστης βλέπει μία δραστηριότητα (View Details) είναι καθαρά για διαφημιστικούς σκοπούς και δεν συνδυάζονται κατ’ανάγκη με την δραστηριότητα.

- Στο τεχνικό παράρτημα αναφέρεται η δυνατότητα αξιολόγησης πακέτου ή υπηρεσίας μέσω σχολίων, καθώς και ότι τα σχόλια αυτά θα είναι διαθέσιμα στους χρήστες και τους παρόχους. Επίσης, αναφέρεται μια αυτοματοποιημένη αξιοποίηση των σχολίων αυτών μέσω στατιστικής ανάλυσης, μέσω κατηγοριοποίησης των σχολίων, καθώς και η χρήση τεχνολογιών «ανάλυσης συναισθημάτων» (sentiment analysis) για την ανάλυσή τους. Τέλος, αναφέρεται η δυνατότητα παραγωγής διαφόρων μορφών αναφορών σχετικών με τα σχόλια. Δεν είδα καμία από τις παραπάνω δυνατότητες στην πράξη, ούτε κάποιο δημοσιευμένο σχόλιο. Πιθανόν αυτό να οφείλεται στο γεγονός ότι κανείς δεν έχει χρησιμοποιήσει την υπηρεσία ακόμα. Όμως, δεν είδα επίσης κάποιο παραδοτέο που να αναφέρει τις τεχνολογίες που χρησιμοποιήθηκαν ή τον τρόπο με τον οποίο υλοποιήθηκαν οι παραπάνω λειτουργίες, αν υλοποιήθηκαν. Κι εδώ θα ήταν χρήσιμο να μπορούσα να αξιολογήσω τις υπηρεσίες αυτές, έστω και σε fake data.

Ένας χρήστης μπορεί να αξιολογήσει μία δραστηριότητα μόνον αν το αγοράσει. Μόλις περάσει ο χρόνος διενέργειας της δραστηριότητας (καταγράφεται στο προφίλ της δραστηριότητας), στέλνεται μήνυμα στον αγοραστή για να αξιολογήσει την δραστηριότητα. Εκτός των εικονικών παρόχων, έχουν προστεθεί και εικονικά σχόλια. Η ανάλυση των σχολίων φαίνεται στο menu Vendor Dashboard των παρόχων (σελ. 57-59 στο Εγχειρίδιο Χρήσης για Παρόχους Θεματικού Τουρισμού καθώς και σε όλα τα Εγχειρίδια Χρήσης για Παρόχους). Το σύστημα σχολίων αναλύει το περιεχόμενο των σχολίων (κείμενο Emoticons, Emoji) και δίνει ένα σκορ αρεσκείας ή δυσαρεσκείας στον κάθε πάροχο. Το σκορ προκύπτει από το VADER (Valence Aware Dictionary and sEntiment Reasoner) είναι ένα εργαλείο ανάλυσης συναισθήματος βασισμένο σε λεξικό και κανόνες. Έχει σχεδιαστεί ειδικά για την ανάλυση σύντομων και ανεπίσημων κειμένων, όπως τα σχόλια.

- Στο τεχνικό παράρτημα αναφέρεται η ανάπτυξη μιας mobile εφαρμογής. Δεν είδα να αναφέρεται κάτι τέτοιο σε κάποιο παραδοτέο, ούτε μου παραδόθηκε κάποια mobile εφαρμογή.

Ζητάμε συγγνώμη για την παράλειψη. Επειδή η Mobile εφαρμογή δεν αναφέρεται πουθενά ως παραδοτέο ούτε σε καμμία περιγραφή παραδοτέου, δεν την συμπεριλάβαμε σε κάποιο παραδοτέο. Υπάρχει όμως στο link <https://platform.thematticathens.gr/files/attf.apk>.

Μπορούμε να την κατεβάσουμε σε Η/Υ και μετά να την αντιγράψουμε στο κινητό. Εναλλακτικά, μπορούμε να την κατεβάσουμε και απ'ευθείας στο κινητό από το αντίστοιχο εικονίδιο του playstore στην πλατφόρμα, την οποία έχουμε εκκινήσει από το κινητό. Αυτό γιατί η Mobile εφαρμογή δεν είναι προς το παρόν διαθέσιμη απ'ευθείας από το playstore (εκκρεμεί η διαδικασία ελέγχου από την Google).

Πάντως, η πλατφόρμα <https://platform.thematticathens.gr/> έχει σχεδιαστεί με responsive αρχιτεκτονική, επιτρέποντας την απρόσκοπτη προσαρμογή της σε ποικιλία συσκευών, τόσο επιτραπέζιων όσο και φορητών (smartphones, tablets).

Για τις ανάγκες χρήσης σε περιβάλλον Android έχει υλοποιηθεί εγγενής mobile εφαρμογή, η οποία φορτώνει και αποδίδει το περιεχόμενο της πλατφόρμας εντός ενός ενσωματωμένου περιηγητή (embedded browser component). Με αυτόν τον τρόπο διατηρείται η λειτουργικότητα και η αισθητική του web περιβάλλοντος, ενώ παράλληλα αξιοποιούνται τα πλεονεκτήματα μιας native εφαρμογής, όπως πρόσβαση σε δυνατότητες του λειτουργικού συστήματος και καλύτερη διαχείριση πόρων.

- **Τέλος, στην πλατφόρμα υπάρχουν διάφορα προβλήματα που δείχνουν μια προχειρότητα και σίγουρα θα αποθαρρύνουν τους υποψήφιους παρόχους ή τουρίστες από το να τη χρησιμοποιήσουν. Για παράδειγμα, αν και φαίνεται να υποστηρίζονται πολλές γλώσσες, κάποιες μεταφράσεις είναι προβληματικές (π.χ., «Καλώς ήρθατε πίσω» ως μετάφραση του «welcome back»), ενώ κάποιες σελίδες παραμένουν αμετάφραστες (π.χ., η ιστοσελίδα της κράτησης <https://platform.thematticathens.gr/booking>).**

Η μετάφραση του περιεχομένου της πλατφόρμας πραγματοποιήθηκε με αυτοματοποιημένο τρόπο, αξιοποιώντας το eTranslation, το σύστημα Μηχανικής Μετάφρασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η διαδικασία εκτελέστηκε εφάπαξ κατά το αρχικό στάδιο υλοποίησης, εξασφαλίζοντας ταχύτητα και συνέπεια στη γλωσσική απόδοση του περιεχομένου σε πολλαπλές γλώσσες. Πραγματοποιήθηκε χειροκίνητος ποιοτικός έλεγχος και διορθώθηκαν ενδεχόμενες αστοχίες, ώστε να διασφαλιστεί η ακρίβεια, η σαφήνεια και η ορολογική συνέπεια του τελικού αποτελέσματος.

- **Κατά δεύτερον, λαμβάνω πολλά μηνύματα λάθους («JSON.parse: unexpected character at line 1 column 1 of the JSON data») σε διάφορες ενέργειες.**

Εντοπίστηκε κάποια ειδική περίπτωση εμφάνισης αυτών των μηνυμάτων. Εμφανίζονταν όταν η επιλεγμένη γλώσσα ήταν η Ελληνική αλλά η αναζήτηση γινόταν σε άλλη ή το αντίστροφο. Το επιλύσαμε με επιπλέον κώδικα. Κάποια από αυτά, πιθανόν να ήταν απλώς ενημερωτικά. Έτσι απενεργοποιήσαμε την εμφάνιση κάποιων ενημερωτικών μηνυμάτων.

- **Τρίτον, δεν έχει δοθεί η απαιτούμενη προσοχή σε κάποιες φόρμες, όπως για παράδειγμα στη φόρμα της κράτησης (<https://platform.thematticathens.gr/booking>), όπου όλα τα πεδία είναι υποχρεωτικά, συμπεριλαμβανομένου του «special requests».**

Εκ παραδρομής είχαν ορισθεί στον κώδικα κάποια πεδία ως υποχρεωτικά, που δεν ήταν στην ανάλυση, κάτι το οποίο το διορθώσαμε. Ευχαριστούμε για την επισήμανση.

- Το παραδοτέο αποτέλεσε μέρος και της ενδιάμεσης αξιολόγησης (όπου είχε γίνει αποδεκτό). Όμως, με βάση το τεχνικό παράρτημα, η ημερομηνία παράδοσης είναι η 16/04/2024 (δηλαδή εντός της παρούσας περιόδου αξιολόγησης), και υπήρχε στα παραδοτέα που έλαβα για την τελική αξιολόγηση.

Δυστυχώς, δεδομένου ότι το έργο έχει πλέον ολοκληρωθεί, η ιστοσελίδα χαρακτηρίζεται ημιτελής.

Κατά πρώτον, δεν είναι ενημερωμένη (κάποια παραδοτέα φαίνονται ακόμα σε εξέλιξη, ενώ πληροφορίες για την πορεία του έργου υπάρχουν μέχρι τον μήνα 15).

Ανεξάρτητα από το χρόνο αξιολόγησης του παραδοτέου, ενημερώσαμε την ιστοσελίδα, κατόπιν της παρατήρησης. Επίσης, προσθέσαμε μία νέα επιλογή στο βασικό menu, την ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ, όπου υπάρχει η Τελική Έκθεση καθώς και τα εγχειρίδια χρήσης της πλατφόρμας. Θεωρούμε, ότι η ιστοσελίδα εξυπηρετεί τον σκοπό της, δηλαδή να παρουσιάζει πληροφορίες για το έργο. Αν θεωρηθεί ότι χρειάζεται κάτι επιπλέον, παρακαλούμε να μας ενημερώσετε.

- Κατά δεύτερον, αν και η ιστοσελίδα υποστηρίζει δύο γλώσσες (ελληνικά και αγγλικά) το ελληνικό κείμενο είναι πολύ κακό (πιθανότατα προϊόν αυτοματοποιημένης μετάφρασης από το αγγλικό, π.χ. «σπίτι» ως μετάφραση της αρχικής σελίδας – «home» στα αγγλικά, «επαφή» ως μετάφραση του «contact» κ.τ.λ.), ενώ και η αγγλική έκδοση έχει προβλήματα (τυπογραφικά κ.α.).

Ζητάμε συγγνώμη για αυτό. Κατά την πρόσφατη αναβάθμιση της πλατφόρμας στην τελευταία έκδοση – η οποία πραγματοποιήθηκε για την ενίσχυση της ασφάλειας και της συμβατότητας με σύγχρονα πρότυπα – παρουσιάστηκε προσωρινή δυσλειτουργία σε πρόσθετο (plugin) υπεύθυνο για τη διαχείριση πολυγλωσσικού περιεχομένου, λόγω λήξης της συνδρομής σε αυτό. Ως αποτέλεσμα, δεν φορτώθηκαν σωστά οι μεταφράσεις, με συνέπεια την εμφάνιση μη ορθών ή αυτόματων μεταφράσεων σε τμήματα της ιστοσελίδας. Το πρόβλημα έχει πλέον αποκατασταθεί πλήρως και το πολυγλωσσικό σύστημα λειτουργεί κανονικά.

- Επιπλέον, κάποιες λειτουργικότητες δεν είναι διαθέσιμες, όπως για παράδειγμα η εγγραφή. Όταν επιχείρησα να εγγραφώ, αρχικά έλαβα διάφορα μηνύματα λάθους «rhp warnings». Μπόρεσα όμως να φτάσω στην ιστοσελίδα εγγραφής, η οποία απαιτεί έναν κωδικό που φαίνεται σε μια εικόνα που δεν υπάρχει! Αυτό σημαίνει στην πράξη ότι, ακόμα κι αν κάποιος δείξει ενδιαφέρον για το αποτέλεσμα του έργου, δεν μπορεί να εγγραφεί. Αυτό εξηγεί ίσως και την ανυπαρξία μηνυμάτων στο forum της ιστοσελίδας.

Η εγγραφή από την ιστοσελίδα του έργου (Αρχική → Ενδιαφέροντα Στοιχεία → Εγγραφείτε στο e-Cluster) αφορά στην εγγραφή στο e-Cluster, μέσω της εγγραφής στο forum. Φυσικά, η εγγραφή μπορεί να γίνει και από την ιστοσελίδα του e-Cluster (<https://cluster.thematticathens.gr/>) από την επιλογή FORUM. Επίσης, όποιος εγγράφεται στην πλατφόρμα, αυτόματα εγγράφεται και στο e-Cluster με τα ίδια στοιχεία λογαριασμού. Δεν μπορέσαμε να αναπαράγουμε το μήνυμα λάθους. Παρακαλούμε θερμά να υποδειχθεί με screenshot.

Ο κωδικός αφορά την γνωστή μεθοδολογία RECAPTCHA. Δυστυχώς, δεν μπορέσαμε να αναπαράγουμε το πρόβλημα από την μη εμφάνιση της εικόνας. Παρακαλούμε θερμά για περισσότερες πληροφορίες για εντοπισμό του προβλήματος (για παράδειγμα χρησιμοποιήθηκε το εικονίδιο «Refresh confirmation code»:).

- Επίσης, θεωρώ απαραίτητο να επικαιροποιηθεί το περιεχόμενό της, αλλά και να υπάρχει σύνδεσμος για την πλατφόρμα (<https://platform.thematticathens.gr/>), ώστε να μπορεί κάποιος να οδηγηθεί στο κυρίως αποτέλεσμα του έργου απευθείας από την ιστοσελίδα του έργου.

Όπως αναφέραμε, ενημερώσαμε την ιστοσελίδα, κατόπιν της παρατήρησης. Προστέθηκαν links σε διάφορα σημεία: όπου υπάρχει ο όρος ThemAtticAthens, στο αρχικό menu, στο πάνω μέρος του παραθύρου.

- Το πέμπτο παραδοτέο, με τίτλο «ThemAtticAthens e-Cluster Site» (επιπλέον παραδοτέο) παρουσιάζει την ιστοσελίδα <https://cluster.thematticathens.gr/>, η οποία αφορά στην προώθηση του cluster των ενδιαφερομένων. Παραδόθηκε στη δεύτερη περίοδο αξιολόγησης.
Στην πράξη, η ιστοσελίδα αυτή αποτελεί μια συλλογή άρθρων και πληροφοριών σχετικά με το τι είναι ο θεματικός τουρισμός. Δεν είμαι σίγουρος με ποιον τρόπο η μορφή αυτή της ιστοσελίδας επιτυγχάνει τον επιθυμητό στόχο. Τα προβλήματα που αναδείχθηκαν στην ιστοσελίδα του έργου (βλέπε τρίτο παραδοτέο της ΕΕ2) εμφανίζονται και εδώ: σπασμένοι σύνδεσμοι (π.χ., στο «wiki» λαμβάνω «504 Gateway Time-out»), τυπογραφικά, προβληματικές μεταφράσεις κ.τ.λ.
Με βάση τα παραπάνω, το παραδοτέο κρίνεται μη αποδεκτό. Για να γίνει αποδεκτό, θα πρέπει να επιλυθούν τουλάχιστον τα πιο σημαντικά προβλήματα της ιστοσελίδας (τυπογραφικά, μεταφράσεις, μηνύματα λάθους).

Ενημερώσαμε την ιστοσελίδα, κατόπιν της παρατήρησης. Πάντως, στόχος είναι η παρουσίαση πληροφοριών σχετικών με Θεματικό Τουρισμό. Παρουσιάζονται διάφορα άρθρα (BLOG), σχετικά links (INFO HUB) καθώς και άρθρα οργανωμένα σε ένα WIKI ειδικό για τον Θεματικό Τουρισμό (ATTF WIKI). Το WIKI αναπτύχθηκε με σχετική εφαρμογή. Η βασική λειτουργικότητά του είναι η παρουσίαση των δραστηριοτήτων Θεματικού Τουρισμού, σε μορφή άρθρων, κάποια από τα οποία διασυνδέονται. Επίσης, προσφέρει αναζήτηση όρων μέσα στα άρθρα αυτά. Περιλαμβάνει βέβαια και όλες τις υπηρεσίες WIKI, (όπως την καταγραφή των αλλαγών στα άρθρα και το σύνολο των εικόνων που χρησιμοποιούνται στα άρθρα), τα οποία όμως δεν είναι σημαντικά για το ATTF WIKI ειδικά.

- Στην πράξη, η «βάση δεδομένων» είναι μια λίστα: ένας απλός πίνακας με τους παρόχους με τους οποίους οι ανάδοχοι επικοινωνήσαν και κάποια σχετικά στοιχεία επικοινωνίας για τον καθέναν από αυτούς. Τουλάχιστον αυτό φαίνεται στο excel file – στο Access DB file που επισυνάπτεται στο παραδοτέο, υπάρχει κι ένας δεύτερος πίνακας με θεματικές του τουρισμού.
Αν και η προσπάθεια των αναδόχων να επικοινωνήσουν με 1800 παρόχους (όπως φαίνεται από το excel file) είναι εντυπωσιακή, η βάση δεδομένων θα έπρεπε να περιέχει πολύ περισσότερη πληροφορία, όπως, για παράδειγμα, κατάλληλους πίνακες για την αποθήκευση της μορφής και των χαρακτηριστικών των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους παρόχους, πίνακες για την αποθήκευση του προφίλ των χρηστών, πίνακες για την καταγραφή των κρατήσεων, των σχολίων κ.τ.λ.
Άλλωστε, σύμφωνα με το τεχνικό παράρτημα, ένα από τα τρία βασικά μέρη του συστήματος είναι η «Βάση Δεδομένων (Profile Database, Vendor Database, Video Database) που θα περιέχει τα σχετικά δεδομένα προς αποθήκευση, προβολή και επεξεργασία» και επίσης: «για την αποθήκευση των βίντεο κλιπ και των φωτογραφιών των θεματικών και τουριστικών παρόχων, τα οποία θα παρουσιάζουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες, θα αναπτυχθεί μια τοπική Βάση Δεδομένων που θα προσπελάσσεται μέσω YouTube Data API, έτσι ώστε να ανεβαίνουν το βίντεο και στο YouTube, χρησιμοποιώντας ένα φίλτρο και λειτουργία αποστολής. Οι βασικές οντότητες του συστήματος αποτελούν τα κύρια δομικά στοιχεία συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων. Οι οντότητες αυτές είναι: • Ο χρήστης • Η θεματική υπηρεσία • Ο θεματικός πάροχος • Ο τουριστικός προορισμός • Ο μεσάζων».
Αν αυτή η πληροφορία δεν αποθηκεύεται στη βάση δεδομένων (όπως φαίνεται από το παραδοτέο), τότε γεννάται το ερώτημα πού καταγράφονται οι πληροφορίες που δίνουν οι χρήστες και οι πάροχοι κατά την εγγραφή τους στο σύστημα, σε ποια βάση εκτελούνται οι επερωτήσεις αναζήτησης υπηρεσίας από τους χρήστες στο portal, πού

καταγράφονται οι ολοκληρωμένες κρατήσεις, πού αποθηκεύονται τα σχόλια των χρηστών και πώς υποστηρίζονται όλες οι υπόλοιπες λειτουργίες που οι ανάδοχοι υποσχέθηκαν στο τεχνικό παράρτημα (και που, μέρος αυτών, φαίνεται να έχει υλοποιηθεί, σε επίπεδο διεπαφής τουλάχιστον, στο portal).

Από το όνομα της Ενότητα Εργασίας 3 (Καταγραφή παρόχων στην Βάση Δεδομένων), του Παραδοτέου (Βάση Δεδομένων με παρόχους) και της περιγραφής του παραδοτέου (Θα παραδοθεί βάση δεδομένων σε αρχείο και server mysql που θα περιλαμβάνει όλους τους παρόχους του cluster.) φαίνεται ότι η Βάση Δεδομένων αφορά σε ΠΑΡΟΧΟΥΣ και όχι σε ΧΡΗΣΤΕΣ. Για αυτό και αποτελεί ξεχωριστό παραδοτέο. Η Βάση Δεδομένων παρόχων αποτελεί την Ομάδα Στόχο, από την οποία προκύπτουν, μέσω του πλάνου προώθησης, οι χρήστες-πάροχοι της πλατφόρμας που θα εγγραφούν και θα καταχωρήσουν τις δραστηριότητες που προσφέρουν αλλά και τα μέλη του e-Cluster. Αυτό φαίνεται και από την κατηγοριοποίηση των παρόχων στην Βάση Δεδομένων σε αυτούς που έγιναν ή δεν έγιναν χρήστες-πάροχοι. Οι χρήστες πάροχοι καταγράφονται στην Βάση Δεδομένων της πλατφόρμας, που είναι διαφορετική από αυτήν της Ενότητας Εργασίας 3. Αυτή έχει υλοποιηθεί σε σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων MariaDB και περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία των παρόχων και των υπηρεσιών που προσφέρουν και εμφανίζονται στην αναζήτηση στην πλατφόρμα. Στην πλατφόρμα έχει υλοποιηθεί ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης των πληροφοριών που μπορούν να εισάγουν και να τροποποιήσουν οι πάροχοι. Ένα από αυτά τα στοιχεία είναι και τα url από video του YouTube όπου για καλύτερη απόδοση τα video ενσωματώνονται στην πλατφόρμα.

Η εξαντλητική καταγραφή στην Βάση Δεδομένων των παρόχων δραστηριοτήτων θεματικού τουρισμού αλλά και σχετιζόμενων υπηρεσιών (ξενοδοχειακών, εστίασης και μεταφοράς), είναι πολύ σημαντική για το έργο. Όπως φάνηκε και από την αξιολόγηση, το πλήθος των προσφερόμενων δραστηριοτήτων επηρεάζει την λειτουργικότητα της πλατφόρμας. Η Βάση Δεδομένων παρόχων αποτελεί το επιστέγασμα μίας οργανωμένης και χρονοβόρας προσπάθειας για τον εντοπισμό και προσέγγιση ποιοτικών παρόχων από όλες τις διαφορετικές δραστηριότητες και την ένταξή τους στην πλατφόρμα ThemAtticAthens. Αρχικά, πραγματοποιήθηκε χειροκίνητη αναζήτηση παρόχων μέσω διαδικτύου, τηλεόρασης, βιβλίων, περιοδικών, της πλατφόρμας LinkedIn και κυρίως σχετικών πλατφορμών όπως GetYourGuide, Viator, Airbnb experiences, Klook, Booking.com, κ.ά. Κατά την αναζήτηση στις τελευταίες, χρησιμοποιήθηκε και η αυτοματοποιημένη μέθοδος data scraping, όπως έχει περιγραφεί στο παραδοτέο ΕΕ1-ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ-ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ CLUSTER. Μετά τον εντοπισμό τους ακολούθησε 1) Αποστολή ενημερωτικού υλικού μέσω email, 2) Αρχική τηλεφωνική επικοινωνία, για ενημέρωση για την πλατφόρμα ThemAtticAthens και πρόταση για εγγραφή σε αυτήν, 3) Εκ νέου επαναλαμβανόμενη επικοινωνία για όσους δεν εγγράφηκαν αρχικά, 3) Εκ νέου επικοινωνία για την υποστήριξή τους κατά την καταχώρηση των υπηρεσιών/προϊόντων τους, για όσους είχαν εγγραφεί. Αυτή η διαδικασία έγινε για 1133 ενδιαφερόμενους που όπως ανέφερε και ο αξιολογητής «είναι εντυπωσιακή».

- **Υπάρχει επίσης κάποια ασυνέπεια μεταξύ του κειμένου του παραδοτέου και της βάσης: στη σελίδα 6 του παραδοτέου αναφέρεται ότι «από τους 1133 παρόχους που επικοινωνήσαμε, 116 έκαναν εγγραφή». Αυτό δεν φαίνεται να συμφωνεί με τα νούμερα στη βάση που παραδόθηκε. Εκεί βλέπω 1800 παρόχους και περίπου 50 εγγραφές.**

Επιπλέον, το παραδοτέο περιλαμβάνει ως παράρτημα ένα «υλικό προώθησης», το οποίο δεν καταλαβαίνω τι σχέση έχει με το εν λόγω παραδοτέο.

Όπως αναφέρεται στην Βάση εντοπίστηκαν 1133 πάροχοι. 1800 είναι ο κωδικός του τελευταίου. Ο λόγος που ισχύει αυτό είναι ότι έγινε μία πρώτη επαφή με 1800 ενδιαφερομένους, αλλά κάποιοι διαπιστώθηκε ότι δεν ήταν τελικά πάροχοι θεματικού τουρισμού και διαγράφηκαν από την Βάση Δεδομένων. Το υλικό προώθησης περιλαμβάνεται στο παραδοτέο, γιατί αναπτύχθηκε επί τούτου και δείχνει την οργάνωση αυτής της διαδικασίας καταγραφής.

- Τέλος, αναφέρεται η ύπαρξη μιας οντολογίας και ένας σύνδεσμος για την οπτικοποίησή της. Ο σύνδεσμος παραπέμπει στην οντολογία FOAF (η οποία δεν έχει καμία σχέση με το έργο). Στο ίδιο παραδοτέο αναφέρεται ότι για να δω την οντολογία που οι ανάδοχοι παρήγαγαν στο έργο θα πρέπει να φορτώσω ένα τοπικό αρχείο (THEMATOUR Ontology.owlx) το οποίο ουδέποτε έλαβα. Δεν υπήρχε (από παράλειψη, όπως φαίνεται) στη λίστα των παραδοτέων της ενδιάμεσης αξιολόγησης, αλλά ούτε και στα παραδοτέα της τελικής αξιολόγησης, παρά τις σχετικές διαβεβαιώσεις που υπήρχαν στην απάντηση του αναδόχου στην πρώτη αξιολόγηση (με ημερομηνία 4/6/24). Με βάση τα όσα είδα σε κάποια παραδοτέα, φαίνεται ότι η «οντολογία» είναι μια απλή δένδροειδής ταξινόμια με τις κατηγορίες και υποκατηγορίες θεματικού τουρισμού που υποστηρίζει η πλατφόρμα. Με δεδομένο όμως ότι δεν έλαβα το σχετικό αρχείο, δεν μπορώ να αξιολογήσω με ασφάλεια την οντολογία.

Κατ' αρχάς, να αναφέρουμε ότι σε απάντηση της αξιολόγησης του 1ου Αιτήματος Επαλήθευσης είχαμε αποστείλει βελτιωμένη έκδοση του σχετικού παραδοτέου, το αρχείο Ontology.owlx και επεξηγήσεις, στις οποίες υπήρχε, ανάμεσα στα άλλα, το παρακάτω:

«Σημείο 7: «Αν και αναφέρεται ότι η οντολογία είναι διαθέσιμη, δεν υπάρχει σύνδεσμος για το αρχείο «THEMATOUR Ontology.owlx».

Στο Παράρτημα III συμπεριλαμβάνεται η οντολογία σε μορφή κειμένου. Έχει αναφερθεί και σχετικό link για πρόσβαση σε OWL μορφή. Δεν αναφέραμε όμως οδηγίες για την πρόσβαση σε OWL μορφή, οι οποίες παρατίθενται στην συνέχεια:

1. Download THEMATOUR Ontology.owlx
2. Open the Link [WebVOWL](#)
3. Click "Ontology" at the Bottom
4. Click on "Select Ontology File"
5. Click on the "THEMATOUR Ontology" file
6. Click on "Filter"
7. Ensure that the Degree of Collapsing is set to 0

Θα αναφερθούμε στην πρόσβαση της «THEMATOUR Ontology» και στα παραδοτέα της ΕΕ2, οπότε εκεί θα συμπεριληφθούν τα παραπάνω.»

Η παραπάνω αναφορά υπάρχει στα παραδοτέα «ΕΕ5-ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ Τελική έκθεση & Αξιολόγηση Έργου» και «ΕΕ3-ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ Βάση Δεδομένων με παρόχους». Αλλά όπως φαίνεται, από λάθος, ο αξιολογητής δεν παρέλαβε τελικά το αρχείο Ontology.owlx. Αυτό βρίσκεται στο link <https://manuals.thematticathens.com/ontology/>. Επίσης, πλέον υπάρχει στην Ιστοσελίδα Έργου, μέσω της νέας επιλογής στο βασικό menu «ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ».