

Digital Services Factory

Department of Information Technology Services
Deputy Ministry of Research, Innovation and Digital Strategy

E-Serv-01-MC

Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσίας

Preliminary Assessment Session

Υπηρεσία: «Πιστοποιητικά Στρατολογικής Κατάστασης του Υπουργείου Άμυνας»

Από:
Digital Services Factory (DSF) Assessment Panel

Ρόλος στο DSF	Το έντυπο εγκρίθηκε από
Assurance Lead	Παναγιώτα Παύλου
Product manager	Χαρίκλεια Ολυμπίου
Standards Lead	Θεόδωρος Δημητριάδης
Technical Architect	Ιωάννης Ερωτοκρίτου
User Research Lead	Χριστίνα Βασιλειάδου
Interaction Designer	Κωνσταντίνος Ευαγγέλου
Developer	Νικόλας Ριαλάς

Ημερομηνία Αξιολόγησης: **30 Ιανουαρίου 2024**

Αποτέλεσμα: **Aligned**

Παρόντες στη συνεδρία εκ μέρους του Service Team

<ul style="list-style-type: none">Αναθέτουσα Αρχή	<ul style="list-style-type: none">Άνχης (ΠΒ) Τιμοθέου Σάββας, Project ManagerΥπλγός (Σ) Παρασκευόπουλος ΔημήτριοςΑνθστής Γ' (ΤΘ) Χριστοφόρου Δημήτρης
<ul style="list-style-type: none">Service Owner	<ul style="list-style-type: none">Σχης (Σ) Γεωργίου ΓιώργοςΑνθλγός (Σ) Δέσποινα Κωνσταντινίδη
<ul style="list-style-type: none">Service Provider	<ul style="list-style-type: none">Στέφανος Μιχαήλ, Delivery ManagerΣώτος Αγγελή, Product ManagerΔανιέλλα Χρυσοχού, Delivery ManagerΧρίστος Περατικός, UX Designer / Service Designer
Service Reference Number	mod-issue-army-certificate
Domain requested / Given URL	https://issue-an-army-certificate.service.gov.cy

Αναθέτουσα Αρχή

Όνομα Αναθέτουσας Αρχής	Υπουργείο Άμυνας
Project Manager (PM) / Coordinator	Άνχης (ΠΒ) Τιμοθέου Σάββας

Εμπλεκόμενοι Φορείς

Service Owner (SO)	ΓΕΕΦ/Διεύθυνση Στρατολογίας: <ul style="list-style-type: none">Ανθλγός (Σ) Δέσποινα Κωνσταντινίδη
Service Provider (Contractor Governmental Team) of the Service	EY Cyprus Advisory Services Limited <ul style="list-style-type: none">Στέφανος Μιχαήλ (Delivery Manager)

Other Information

Σχετικά Παραρτήματα <για εσωτερική χρήση>	Annex A
Related Core System to the Service:	Μηχανογραφικό Σύστημα Στρατολογίας
Previous Assurance Sessions Result Reports	N/A

Περιγραφή Υπηρεσίας

Σχεδιασμός και υλοποίηση ψηφιακής υπηρεσίας που θα παρέχει το δικαίωμα σε όλους τους άρρενες πολίτες της Δημοκρατίας να εκδίδουν "Πιστοποιητικά Στρατολογικής Κατάστασης" (τύπου "Α" και τύπου "Β"). Η ηλεκτρονική υπηρεσία θα παρέχει τη δυνατότητα για την υποβολή αίτησης και έκδοσης ενός πιστοποιητικού. Ταυτόχρονα, θα παρέχει τη δυνατότητα για επιβεβαίωση της γνησιότητας των πιστοποιητικών

Χρήστες Υπηρεσίας

Δικαίωμα για υποβολή αίτησης έχει κάθε πολίτης της Δημοκρατίας που έχει εκπληρώσει τις στρατιωτικές του υποχρεώσεις ή έχει απαλλαγεί νόμιμα από αυτές. Συγκεκριμένα εντοπίστηκαν οι πιο κάτω απαιτήσεις για τους χρήστες οι οποίες λήφθηκαν υπόψη στον εντοπισμό δείγματος για σκοπούς διενέργειας έρευνας χρηστών:

- Άρρενες Κύπριοι Πολίτες 18+
- Βασικές δεξιότητες/γνώσεις σε Η/Υ: να μπορούν να χειρίζονται ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Γλώσσα για γραφή και ομιλία: Ελληνική και Αγγλική
- Από όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης
- Όλα τα επαγγέλματα περιλαμβανομένων και χειρωνακτικών
- Κάτοικοι Κύπρου και εξωτερικού
- Να έχουν επιβεβαιωμένο προφίλ στο CYLogin.

1. Understand Users and their needs

Απόφαση

Η υπηρεσία πληροί το [σημείο 1 του Service Standard](#).

Αυτό που η ομάδα έχει κάνει καλά:

Το panel ξεχωρίζει τα ακόλουθα:

- Έχουν χωρίσει τους χρήστες ανά δημογραφικά χαρακτηριστικά, τα γεωγραφικά (εντός και εκτός Κύπρου), ψυχογραφικά, σε ποιο στάδιο της ζωής τους είναι αν καταλαβαίνουν από τεχνολογία, κτλ. Η ομάδα έχει αναπτύξει μια κατανόηση των πιθανών χρηστών της υπηρεσίας και εντόπισαν ποιοι είναι αυτοί οι χρήστες, πώς σκέφτονται και πώς αισθάνονται.
- Η έρευνα διεξάχθηκε μέσω focus group όπου καταγράφηκαν οι αρνητικές και θετικές εμπειρίες των χρηστών (common and pain points), επιδεικνύοντας έτσι μια καλή κατανόηση των χρηστών και του προβλήματος (υφιστάμενη κατάσταση).
- Η ομάδα πέτυχε να αποδείξει ότι, δημιούργησε και δοκίμασε διαφορετικές εκδοχές του σχεδιασμού της υπηρεσίας βασισμένες τόσο στις αρχικές τους υποθέσεις αλλά και στα ευρήματα της έρευνας των χρηστών.
- Ήταν ενθαρρυντικό, (α) που είδαμε διαφορετικές ομάδες χρηστών να συμμετέχουν στην έρευνα χρηστών, και, (β) έχουν προωθηθεί βελτιώσεις στα διάφορα κανάλια εξυπηρέτησης χρηστών πέραν του ηλεκτρονικού.

- Διατηρήθηκε το κανάλι για να εξυπηρετούνται και οι πολίτες που δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν διαδικτυακά διασφαλίζοντας έτσι ότι όλοι οι πολίτες έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία.

Αυτό που η ομάδα χρειάζεται να διερευνήσει:

Για την επόμενη αξιολόγηση, να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα:

- Σε επόμενη έρευνα χρηστών, οι χρήστες να χρησιμοποιούν διάφορες συσκευές για την πρόσβαση στην η-υπηρεσία, και θα ήταν χρήσιμο να δούμε αν εντοπιστούν τυχόν ευρήματα.
- Να δοθεί ευκαιρία και σε χρήστες με αναπηρία να δοκιμάσουν την υπηρεσία για να διασφαλιστεί η προσβασιμότητά της και από τους χρήστες αυτούς, αν αυτό είναι εφικτό.
- Να παρουσιαστούν συνοπτικά τα σχόλια των χρηστών που δεν υιοθετήθηκαν καθώς και ο λόγος που δεν έγινε αυτό.

2. Solve a whole problem for users

Απόφαση

Η υπηρεσία πληροί το [σημείο 2 του Service Standard](#).

Αυτό που η ομάδα έχει κάνει καλά:

Το panel ξεχωρίζει τα ακόλουθα:

- Η ομάδα συνεργάστηκε με όλους του εμπλεκόμενους φορείς για να αναπτύξει μια υπηρεσία που ικανοποιεί τις ανάγκες του ιδιοκτήτη της υπηρεσίας και των χρηστών.
- Η ομάδα έχει κατανοήσει τις επιχειρηματικές ανάγκες (τύποι πιστοποιητικών που εκδίδονται) και τη συμπεριφορά των χρηστών.
- Η ομάδα έχει ετοιμάσει Journey maps για την υφιστάμενη (as-is) κατάσταση καθορίζοντας τα pain points στην υφιστάμενη διαδικασία και ετοίμασε την προτεινόμενη (to-be) κατάσταση για την μείωση των εμποδίων και την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών. Η άφογη συνεργασία της ομάδας εργασίας (AA, SO και SP) στην όλη διαδικασία ήταν από τους βασικότερους λόγους για την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας αυτής.
- Η ομάδα έδειξε στοιχεία άφογης συνεργασίας με την Αναθέτουσα Αρχή, τον Ιδιοκτήτη της Υπηρεσίας και την ομάδα του CyLogin. Με αυτό τον τρόπο πέτυχαν την επίλυση όσων θεμάτων παρουσιάστηκαν ως την μέχρι τώρα πρόοδο του έργου.

Αυτό που η ομάδα χρειάζεται να διερευνήσει:

Για την επόμενη αξιολόγηση, να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα:

- Να φαίνονται ξεκάθαρα τα pain points και πως έγιναν eliminate. Να συμπεριλαμβάνονται όλα τόσο αυτά που εντοπίστηκαν από την ομάδα όσο και αυτά που προέκυψαν από το UR.

- Να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στο λεκτικό που θα χρησιμοποιείται στα μηνύματα, να χρησιμοποιείται απλή γλώσσα. Ένα παράδειγμα όπως η περίπτωση χρήστη που δεν δικαιούται να ζητήσει πιστοποιητικό π.χ. περίπτωση γυναίκας ή εταιρείας, να μην παραπέμπεται ο χρήστης αλλού για υποστήριξη αλλά να είναι ρητή η ενημέρωση.
- Να δοθεί περισσότερη έμφαση στο content.
- Να ακολουθείται με συνέπεια το design system έτσι ώστε η εμπειρία χρήστη στην υπηρεσία να είναι ομοιόμορφη.

3. Have a multidisciplinary team

Απόφαση

Η υπηρεσία πληροί το [σημείο 6 του Service Standard](#).

Αυτό που η ομάδα χρειάζεται να διερευνήσει:

Για την επόμενη αξιολόγηση, να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα:

- Να εμπλακεί πιο επικοινωνητικά ο ρόλος του content designer ώστε να διαμορφωθεί πιο απλό και περιεκτικό περιεχόμενο.

4. Use Agile ways of working

Απόφαση

Η υπηρεσία πληροί το [σημείο 7 του Service Standard](#).

Αυτό που η ομάδα έχει κάνει καλά:

Το panel ξεχωρίζει τα ακόλουθα:

- Η ομάδα απέδειξε την εξαιρετική συνεργασία της καθώς και την αποδοτικότητα του agile τρόπου εργασίας της δίνοντας συγκεκριμένο παράδειγμα με το οποίο απέφυγε καθυστερήσεις, που άλλοτε θα αποτελούσε blocker στην εξέλιξη της διαδικασίας.
- Η δήλωση της Αναθέτουσας Αρχής και του Service Owner ότι τα daily standups βοηθούν να επιλύονται τα προβλήματα άμεσα χωρίς καθυστερήσεις.

Απόφαση

Το DSF Assessment Panel αποφάσισε ομόφωνα ότι, η υπηρεσία είναι **πλήρως** συμβατή με το Service Standard στο στάδιο του **Preliminary Assessment** και λαμβάνει το πιο κάτω αποτέλεσμα:

Assessment Session	DSF Assessment Panel Decision (is stated with a √ under the respective column)	
	Aligned	Not Aligned
Preliminary Assessment	√	

Επόμενα Βήματα

Η υπηρεσία μπορεί να προχωρήσει με την παρακάτω υλοποίηση της, νοουμένου ότι θα ληφθούν υπόψη αυτά που καθορίζονται στις παραγράφους 1-4 πιο πάνω.