

# Digital Services Factory

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

## E-Serv-09-MC

# Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσιών

Final Assessment Session

Υπηρεσία: «Υπηρεσία Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας - Service 4:  
Teacher Transfers »

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
Content Designer	Ελπίδα Χατζηβασιλείου
Interaction Designer	Κωνσταντίνος Ευαγγέλου
Developer	Νικόλας Ριαλάς

Ημερομηνία Αξιολόγησης: **5 Νοεμβρίου 2024**

Αποτέλεσμα: **Meet: Comply**

Δύναται να τεθεί σε πιλοτική παραγωγική λειτουργία και έπειτα να ενημερωθεί το panel για έλεγχο των σημείων που αφορούν στην πλήρη συμβατότητα της υπηρεσίας με το Service Standard.

## Παρόντες στη συνεδρία εκ μέρους του Service Team

<ul style="list-style-type: none"><li>Αναθέτουσα Αρχή</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Βασίλης Χατζηλουκάς, Project Manager</li><li>Γιάννης Δημητριάδης, Technical Manager</li><li>Κλεάνθης Κόκκινος</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Service Owner</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Μαρία Κυπριανού</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Service Provider</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Σώτος Αγγελή, Product Manager</li><li>Κωνσταντίνος Γιαννούλης, Product Manager</li></ul>

## Αναθέτουσα Αρχή

Όνομα Αναθέτουσας Αρχής	Επιτροπή Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας
Project Manager (PM) / Coordinator	Βασίλης Χατζηλουκάς

## Εμπλεκόμενοι Φορείς

Service Owner (SO)	Επιτροπή Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας <ul style="list-style-type: none"><li>Μαρία Κυπριανού</li></ul>
Service Provider (Contractor Governmental Team) of the Service	EY Cyprus Advisory Services Limited <ul style="list-style-type: none"><li>Στέφανος Μιχαήλ (Delivery Manager)</li></ul>

## Other Information

Σχετικά Παραρτήματα <για εσωτερική χρήση>	Βιντεοσκοπημένη συνάντηση ημερ. 5/11/2024
Related Core System to the Service:	Μηχανογραφικό Σύστημα Επιτροπής Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας
Previous Assurance Sessions Result Reports	E-Serv-05-MC

## Περιγραφή Υπηρεσιών

### Service 4: Teacher Transfers – Μεταθέσεις Εκπαιδευτικών

Χρήστης που είναι μόνιμος εκπαιδευτικός θα υποβάλλει ηλεκτρονικά την αίτηση για μετάθεση/μη μετάθεση, εντός καθορισμένης/ων προθεσμίας/ων και για την επιτυχή υποβολή της αίτησης του θα ενημερώνεται μέσω SMS. Ο χρήστης δεν θα μπορεί να υποβάλει αίτηση σε άλλη χρονική περίοδο. Θα έχει δυνατότητα προβολής των προσωπικών του στοιχείων επικοινωνίας και τροποποίησης της διεύθυνσης του, θα έχει τη δυνατότητα να φυλάξει πρόχειρα την αίτηση του, να την τροποποιεί και να την οριστικοποιήσει και υποβάλει εντός της καθορισμένης προθεσμίας. Ο χρήστης θα μπορεί επίσης να ανεβάσει έγγραφα και πιστοποιητικά (σε περίπτωση που επικαλείται ειδικούς λόγους για μετάθεση/μη μετάθεση).

## Σκοπός Αξιολόγησης

Η παρούσα αξιολόγηση γίνεται στα πλαίσια του Final Assessment της υπό αναφορά υπηρεσίας και σε συνέχεια του Preliminary Assessment με κωδικό «E-Serv-05-MC». Έγινε παρουσίαση των εργασιών και της υπηρεσίας στο DSF Assessment Panel, η οποία βιντεοσκοπήθηκε. Εφόσον το αποτέλεσμα της αξιολόγησης είναι Comply, η υπηρεσία θα μπορεί να διατεθεί σε μικρό αριθμό χρηστών, σε περιορισμένο περιβάλλον σε πιλοτική βάση για ορισμένο χρονικό διάστημα μέχρι την ολοκλήρωση, τόσο της έρευνας των χρηστών στο πραγματικό περιβάλλον όσο και της επίλυσης των συγκεκριμένων σημείων και θεμάτων που καταγράφονται πιο κάτω.

## Περιοχές που αξιολογήθηκαν

1. Understanding User needs
2. Leading Agile Teams
3. Choosing the right technology

### Αυτά που έχει ξεχωρίσει ιδιαίτερα το Panel στο στάδιο αυτό:

1. Είναι εμφανής η εμπειρία που αποκτήθηκε από προηγούμενες υλοποιήσεις και αυτό αποτυπώθηκε στη νέα υπηρεσία μέσω του ανασχεδιασμού της υφιστάμενης online διαδικασίας και των τροποποιήσεων που έγιναν ιδιαίτερα στο λεκτικό για να είναι πλήρως κατανοητό.
2. Έγιναν έλεγχοι κατά την έρευνα χρηστών και σε κινητές συσκευές ( Mobile και tablet).
3. Διεξήχθησαν 2 URs με συμμετέχοντες με αναπηρία στην όραση. Σημαντικά τα ευρήματα:
  - Συμμετέχοντας με απώλεια όρασης 60% εξέφρασε την ικανοποίησή του τόσο για τη χρήση του κίτρινου χρώματος με το πάτημα κουμπιού όσο και για τα error messages τα οποία ήταν κατανοητά.

- Τυφλός εκ γενετής συμμετέχοντας χρησιμοποίησε NVDA, εντόπισε το πρόβλημα που σημείωσε το DSF Panel στο προηγούμενο assessment όσον αφορά στο search και στο drop down list, το οποίο και αντιλήφθηκε πλήρως η ομάδα έργου και με τη βοήθεια του DSF το επίλυσε.
4. Η υπηρεσία σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε έτσι ώστε να είναι δυναμική, επιτρέποντας στην Αναθέτουσα Αρχή και τον service Owner να διαχειρίζονται την υπηρεσία για κάλυψη των αναγκών τους ανά περίπτωση χωρίς να είναι αναγκαία η παρέμβαση του Service Provider.
  5. Η ανατροφοδότηση που λάμβανε η Ομάδα Έργου από τους χρήστες, αξιοποιήθηκε πλήρως και μέχρι την τελική έκδοση προέκυψαν γύρω στα πέντε iterations.
  6. Δηλώθηκε από τον Service Provider ότι η εμπειρία τους από τις προηγούμενες υπηρεσίες ενίσχυσε την κατανόηση της αξίας συγκεκριμένων αρχών του Service Standard. Αυτό είναι κάτι που διαφάνηκε και από το επίπεδο συμβατότητας της υπηρεσίας στο Service Standard και από το χρονικό πλαίσιο που χρειάστηκε για την υλοποίηση της.

### **Τι χρειάζεται να γίνει για να ληφθεί το Verified Seal:**

7. Να αλλάξει συγκεκριμένο λεκτικό: αντί «Υποβάλετε αίτηση» να αλλάξει σε «Ξεκινήστε την αίτηση».
8. Να ληφθεί η έγκριση της Επιτροπής στο DPIA που υποβλήθηκε. Επιβεβαιώσει ο Service Owner και η Αναθέτουσα Αρχή ότι έχουν συμπεριλάβει στο DPIA όλη τη σχετική ενημέρωση προς την Επίτροπο αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα για τα οποία γίνεται επεξεργασία .
9. Δεδομένου ότι δεν πρέπει να ζητείται πληροφορία από τον χρήστη η οποία δεν έχει αξία και παρά μόνο του δημιουργείται overhead, να ελεγχθεί το συγκεκριμένο σημείο της υπηρεσίας κατά πόσο έχει αξία για το Service Owner (Διεύθυνση: είναι χρήσιμη για την Επιτροπή; να συμπεριληφθεί μόνο αν χρειάζεται και αν θα τη χρησιμοποιήσει για συγκεκριμένο σκοπό ο οποίος θα πρέπει να δηλώνεται για ενημέρωση του χρήστη, κτλ).
10. Ο χρήστης πρέπει να γνωρίζει ξεκάθαρα τι απαιτείται από αυτόν να πράξει σε κάθε οθόνη. Βάσει τούτου το λεκτικό της σελίδας που αφορά σε ανέβασμα εγγράφων (πιστοποιητικών) πρέπει να είναι ξεκάθαρο προς τον χρήστη εάν είναι υποχρεωτικό να το πράξει ή αν είναι κατ' επιλογήν του.
11. Να αναθεωρηθεί το μήνυμα που δίνεται σε χρήστη που δεν είναι eligible να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία ούτως ώστε να έχει νόημα για αυτόν και τι θα πρέπει να κάνει ως επόμενο βήμα για να εξυπηρετηθεί.

Επιπρόσθετα, υποδείχθηκε από το Panel το εξής σημείο το οποίο δεν είναι υποχρεωτικό να εφαρμοστεί στην παρούσα υπηρεσία αλλά να ληφθεί υπόψη σε μελλοντικές τροποποιήσεις της ή εάν είναι εφικτό στην παρούσα έκδοση:

12. όπου υπάρχει πεδίο για να επιλέξει ο χρήστης και η επιλογή του αφορά στην πλειοψηφία των χρηστών, τότε το λεκτικό του πεδίου και η επιλογή να αφορά τη μειοψηφία αφού η αντίθετη περίπτωση είναι η πιο σύνηθες οπότε και θα θεωρείται η default επιλογή (π.χ. Δε διαμένω στην Κύπρο αντί Διαμένω στην Κύπρο).

13. Σε ελεύθερο κείμενο να ελέγχεται ότι αυτό που καταχωρείται είναι μέσα σε αποδεκτά values (να ελέγχεται αν περιλαμβάνονται special characters – π.χ. μέσω encryption).
14. Να βελτιωθεί το [character count](#) για να γίνει πιο accessible η υπηρεσία.
15. Να γίνει προσπάθεια ώστε να μην παραλείπονται ή χάνονται οι περιγραφές όταν ο χρήστης χρησιμοποιεί την υπηρεσία με screen readers και η πλοήγηση στα actionable elements (buttons, links, input fields, κτλ.) γίνεται μέσω του κουμπιού «Tab».

## Αποτέλεσμα

Η υπηρεσία ανταποκρίνεται στο Service Standard και δεν παρουσιάζει οποιαδήποτε κρίσιμη απόκλιση από αυτό. Για να ληφθεί το Verified Seal για την υπηρεσία χρειάζεται να ολοκληρωθεί με επιτυχία Πιλοτική Λειτουργία της υπηρεσίας για την περίοδο που έχει καθοριστεί και εντός αυτής να διορθωθούν/επιλυθούν τα σημεία (7-11) που καταγράφονται πιο πάνω.

## Απόφαση

**Το DSF Assessment Panel αποφάσισε ομόφωνα ότι, η υπηρεσία είναι συμβατή με το Service Standard και δύναται να τεθεί σε πιλοτική παραγωγική λειτουργία από τις 11/11/2024.**

Για να καταστεί η υπηρεσία πλήρως συμβατή με το Service Standard και να λάβει το Verified Seal θα πρέπει να επιλυθούν τα θέματα που καταγράφονται στα σημεία 7-11 πιο πάνω.

Assessment Session	DSF Assessment Panel Decision (is stated with a ✓ under the respective column)		
	Comply		Does not Comply
Final Assessment	Pilot Operation	<b>Verified Seal</b>	
	✓		

## Επόμενα Βήματα

Το αργότερο μέχρι τη Δευτέρα 18/11/2024 η Αναθέτουσα Αρχή θα πρέπει να ενημερώσει το DSF Panel για την ολοκλήρωση των θεμάτων 7-11. Αυτά θα αξιολογηθούν προκειμένου να εξακριβωθεί αν η υπηρεσία είναι πλήρως συμβατή με το Service Standard για να τερματιστεί η πιλοτική παραγωγική λειτουργία της και να λάβει το Verified Seal.