

Η καινοτομία στη δημόσια διοίκηση

Ψηφιακοί πολίτες -χρήστες δημόσιων υπηρεσιών: θέματα ευχρηστίας και προσβασιμότητας

[Ν. Αβούρης, Παν. Πατρών]

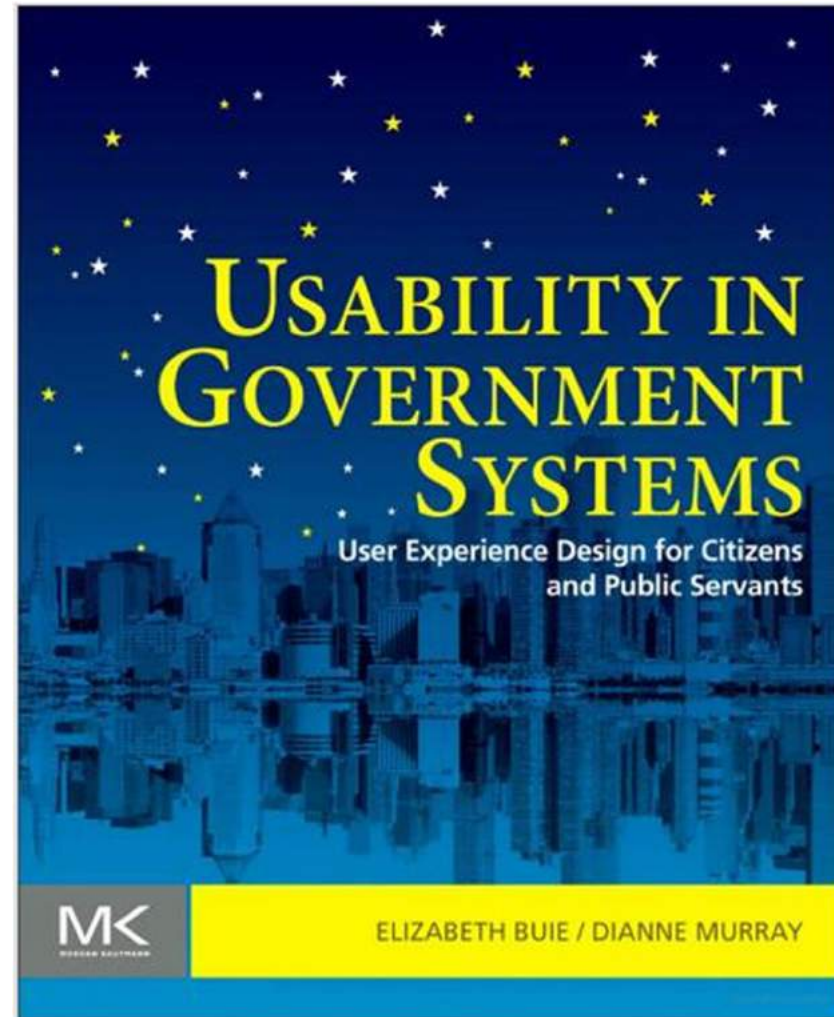


Ημέρες Ευχρηστίας & Προσβασιμότητας 2015, Αθήνα 19 Δεκεμβρίου 2015

User experience design for citizens

Government systems have the largest user base of any technology: everyone

Buie E. and Murray D.
(2012) Elsevier, USA



Πληροφοριακά συστήματα

The screenshot shows the MyTAXISnet portal. At the top, there are logos for the Ministry of Education and Religious Affairs and the Ministry of Finance. The main header includes the TaxisNet.gr logo and the text 'My TAXISnet'. Below the header, there is a navigation bar with links for 'Ο λογαριασμός μου', 'Εφαρμογές TAXISnet', 'Προσωπ. Πληρ./ση', and 'Αποσύνδεση'. The user is identified as 'Α.Φ.Μ.:027831182 - ΑΒΟΥΡΗΣ ΜΑΡ ΝΙΚΟΛ'. The main content area is titled 'Κεντρική σελίδα' and contains a list of services and instructions for users.

The screenshot shows the Ermis website. The header includes the Ermis logo and the URL 'www.ermis.gov.gr'. There are language options for 'ΕΛ', 'FR', and 'DE', and a 'Λογισμικό' button. The main content area features a large illustration of a city street scene with a bus, a car, and a bicycle. Text on the page reads 'Portal ERMIS' and 'More than 100 certificates Through web'.

The screenshot shows the Meteggrafes 2015 website. The header includes the Greek Republic logo and the text 'ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων'. The main heading is 'Μετεγγραφές 2015' with the subtitle 'Εφαρμογή Υποψηφίου - Αρχική Σελίδα'. At the bottom, there is a button for 'Η πρόσβαση στην εφαρμογή Μετεγγραφών επιτρέπεται σε όσους έχουν οριστικοποιήσει την αίτηση τους' and a footer text 'Καλώς ήλθατε στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Μετεγγραφών 2015.'

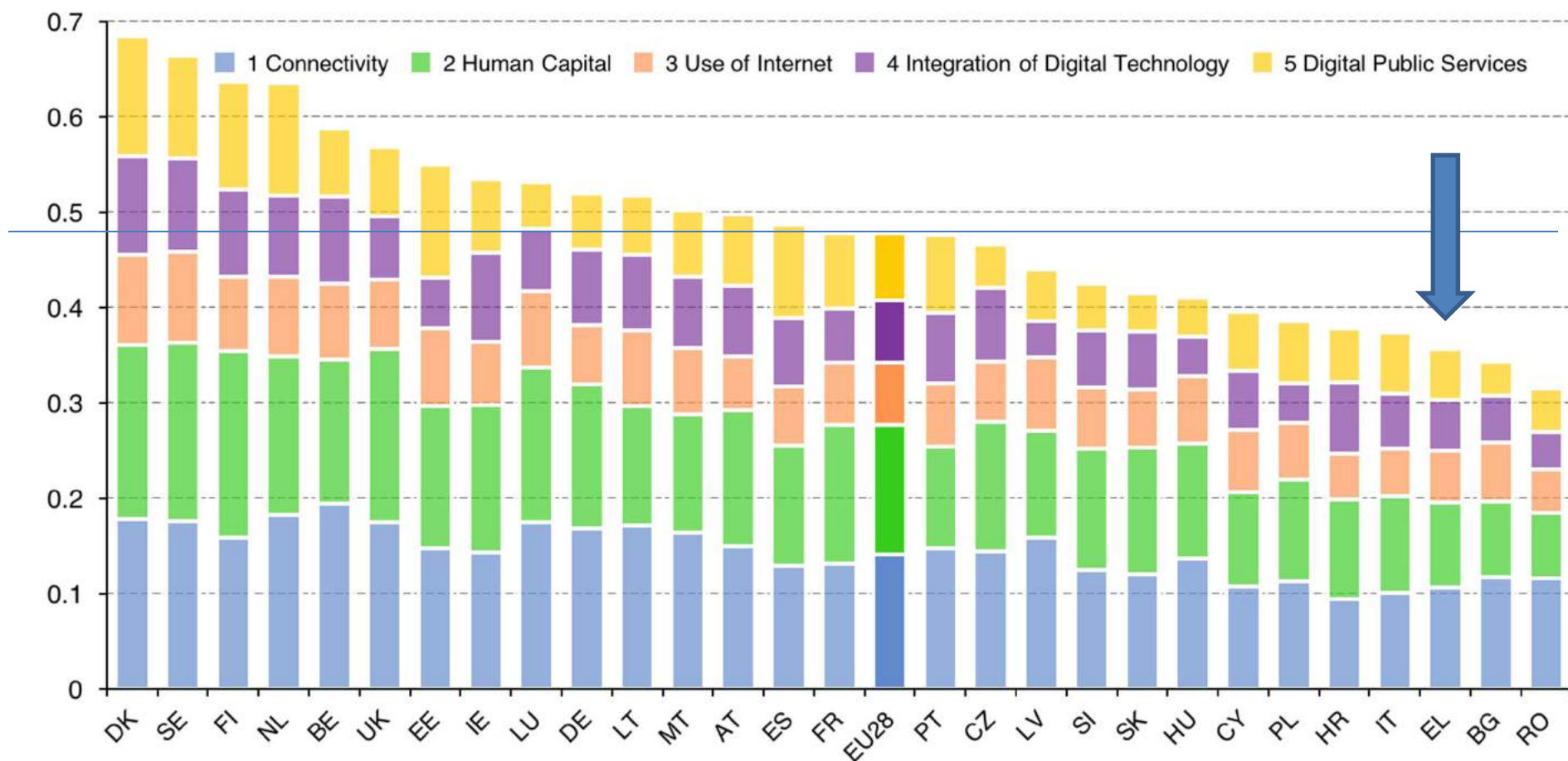
The screenshot shows the Eudoxos website. The header includes the Eudoxos logo and the text 'ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων'. The main heading is 'ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΒΟΗΘΗΜΑΤΩΝ'. The page contains a list of services and a detailed description of the electronic service for managing textbooks and other materials.

Δείκτης ψηφιακής ανάπτυξης

The Digital Economy and Society Index (DESI)

<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/desi>

Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2015



<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/desi>

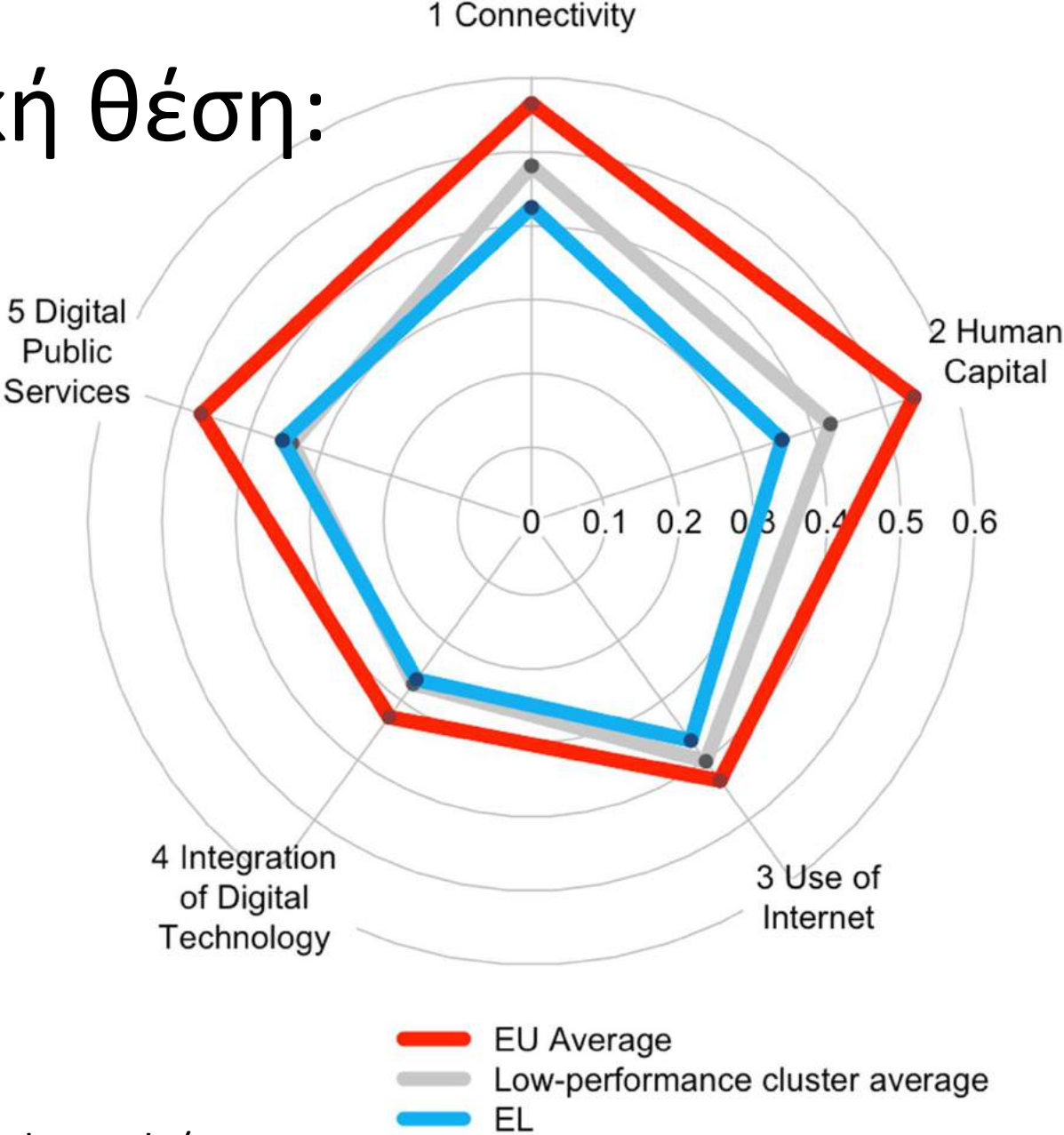
Από την έκθεση 2015

«Slow performers : The Czech Republic, Latvia, Slovenia, Hungary, Slovakia, Cyprus, Poland, Croatia, Italy, Greece, Bulgaria and Romania are the slow performing countries.

They need to step up their performance in a number of areas and catch up with the rest of the EU.»

Η Ελληνική θέση:

— EL



<https://ec.europa.eu/digital-agenda/greece>

Από την έκθεση του 2015 για την Ελλάδα και το δημόσιο τομέα:

...Digital Public Services is the dimension where Greece has improved the most compared to the previous year. With a score of 0.35, Greece climbed the ranking from 27th last year to 21st this year. However, Greece performs worse than the EU average in most of the digital public services indicators.

<https://ec.europa.eu/digital-agenda/greece>

Κατάταξη ως προς το δείκτη Digital Public Services (2014-2015)

Digital Public Services	Greece		Cluster	EU
	rank	score	score	score
DESI 2015	21	0.35	0.34	0.47
DESI 2014	27	0.27	0.33	0.45

(DESI 2015 is based on information of 2014, etc.)

Αποτυπώνεται πρόοδος κατά το 2014 έναντι του 2013

Γενικό σχόλιο για την Ελλάδα (DAE, έκθεση 2015)

Greece faces a key challenge in online public services. Its indicator scores place it among the last in the EU and show that the level of sophistication of its services needs to improve significantly.

<https://ec.europa.eu/digital-agenda/greece>

Εύχρηστες δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες

- 1) making the experience **familiar**: sites have to conform to evolving web norms;
- 2) understanding citizens: websites should be organized around **citizens' needs**
- 3) practicing appropriate **consistency**: citizens have to feel they were in an integrated place when they left home base
- 4) testing and evaluating website designs: usability can be reached only if the website prototypes designs are evaluated from the early stages of the software lifecycle.

Gill, K. Usability of Public Web Sites. In Usability in Government Systems, edited by Buie E. and Murray D. Elsevier, USA, 2012, pp. 21-40.

Πώς να συμβάλουμε στη βελτίωση
αυτής της κατάστασης;

- Διαγνωστική παρέμβαση (μέτρηση ευχρηστίας και καταγγελίες κακών παραδειγμάτων)
- Θεσμική παρέμβαση στη διαδικασία (προδιαγραφές διαγωνισμών)

Call for tender (δημόσιοι διαγωνισμοί)

Σε μελέτη διαγωνισμών έργων του δημοσίου που έκαναν οι Mastrangelo et al. (2015) από 44 διαγωνισμούς οι 3 (7%) μόνο είχαν συγκεκριμένες απαιτήσεις για χρηστο-κεντρική σχεδίαση, 29 (66%) γενικές απαιτήσεις και 12 (27%) καθόλου απαιτήσεις

Παράδειγμα απαιτήσεων

The web team will run at least two usability tests throughout the design and development process of the new site (to create a short list of the most serious problems and a commitment to fixing them before the next round of testing). A specific usability testing plan (with details on number of participants in each round, who we test with, where/when we test, who watches, reporting, etc.) will be released before the beginning of the design process

Διαγωνισμοί: επιλογή αναδόχου

Qualification phase - it requires tenderers to demonstrate previous experience and/or expertise in HCD (e.g., the company has employees that are expert in usability, or company has evaluated their own products previously).

Selection phase - a bonus is assigned (in terms of points during evaluation of response to a CfT) to companies whose software development lifecycle is based on an HCD approach.

System requirement phase - HCD specific requirements are included within the technical specification documents that the contractor must fulfill. Even more specific would be usability measures as part of a customer acceptance test.

Τυπικές δραστηριότητες αναδόχου

User requirements analysis

Usability and/or UX monitoring

Navigational scheme test

Usability/UX test

Activity	Basic requirements	Medium requirements	Advanced requirements
<i>User requirements analysis</i>	Questionnaires Interviews	Personas Scenarios	Personas Scenarios
<i>Usability and/or UX monitoring</i>		Online questionnaire for monitoring usability	Online questionnaire for monitoring UX
<i>Navigational scheme test</i>		Card sorting or reverse card-sorting	Card sorting or reverse card-sorting
<i>Usability/UX test</i>	At least 2 formative test involving 5 users for 6 tasks Questionnaires for assessing the perceived UX	At least 2 formative test involving 5 users for 8 tasks Questionnaires for assessing the perceived UX	At least 2 formative test involving 5 users for 8 tasks Questionnaires for assessing the perceived UX Summative test involving at least 15 users

Μέτρηση του οικονομικού οφέλους

Social return on investment (SROI) is a principles-based method for measuring extra-financial value (i.e., environmental and **social** value not currently reflected in conventional financial accounts) relative to resources **invested**.

Η Πρόταση

Να συσταθεί μάδα εργασίας της Ελληνικής Κοινότητας (για παράδειγμα στο πλαίσιο του SIGCHI) με θέμα πρακτικές ευχρηστίας και εμπειρίας χρήστη σε δημόσια έργα πληροφορικής και δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες.

- Θεσμική παρέμβαση, κοινή ομάδα εργασίας με Φορείς όπως η ΓΓΠΣ, Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης, κλπ, προτάσεις.
- Παρατηρητήριο καλών/κακών πρακτικών

ευχαριστώ

hci.ece.upatras.gr/avouris