

Η ομάδα που σχηματίστηκε γύρω από τον Τομέα Πολιτικής της Παιδείας ανέλαβε να σχεδιάσει μια ψηφιακή υπηρεσία που θα απευθύνεται σε πολίτες-φοιτητές που θέλουν να συνεχίσουν τις σπουδές τους για ολιγόμηνο διάστημα σε πανεπιστήμιο του εξωτερικού, διατηρώντας την υποτροφία τους (π.χ. Erasmus, internship, Erasmus+, διασύνδεση πτυχιακής κλπ). Η ελάχιστη προδιαγραφή που είχε τεθεί για την υπηρεσία είναι να μπορεί ο φοιτητής να αναζητήσει, να εντοπίσει και να αξιολογήσει ποιες προτάσεις πανεπιστημίων ταιριάζουν στις ανάγκες του. Στις επιπλέον προδιαγραφές είναι single point υπηρεσία εγγραφής στο πανεπιστήμιο.

1η φάση εκπαιδευτικού προγράμματος - Εργαστήριο συν-σχεδίασης

Την πρώτη ημέρα του εργαστηρίου η ομάδα αρχικά κατέγραψε τα βήματα που κάνει αυτή τη στιγμή ο φοιτητής όταν ξεκινήσει να αναζητά (*Ταξίδι του Χρήστη*). Ο πολίτης αρχικά θα σπαταλήσει αρκετό χρόνο προκειμένου να **αναζητήσει και να διερευνήσει το κάθε πανεπιστήμιο και σχολή, συγκεντρώνοντας όσα τον ενδιαφέρουν**. Αφού **τα συγκεντρώσει**, θα διερευνήσει τους παράγοντες και τις προϋποθέσεις ώστε να αξιολογήσει ποια είναι τα επικρατέστερα γι αυτόν και που διαφέρουν. Τέλος θα προσπαθήσει να εξασφαλίσει μεταφορά της υποτροφίας του και να εγγραφεί.

Στη συνέχεια η ομάδα κατέγραψε προβλήματα και εμπόδια που πιθανόν αντιμετωπίσει ο καταναλωτής σε κάθε ένα από τα παραπάνω βήματα. Η ομάδα κατέληξε ότι σε τέτοιες περιπτώσεις ο καταναλωτής αισθάνεται σύγχυση κατά την αναζήτηση και ταυτόχρονα δεν λαμβάνει πάντα αποτελεσματική συμβουλευτική βοήθεια από τα επίσημα γραφεία διασύνδεσης των πανεπιστημίων. Έτσι, η ομάδα αποφάσισε ότι **η λύση θα πρέπει να εστιάζει στη φάση της Αναζήτησης** και να δράσει συμβουλευτικά κατά την εξατομικευμένη αξιολόγηση των επιλογών.

Η πρώτη ημέρα του εργαστηρίου έκλεισε με τη διαμόρφωση του οράματος της υπηρεσίας. **Όραμα της ομάδας ήταν να δημιουργήσουμε έναν ψηφιακό σύμβουλο-βοηθό για τον φοιτητή, που θα τον υποστηρίξει εξατομικευμένα στην επιλογή και την εγγραφή σε πανεπιστήμιο του εξωτερικού για internship.**

Σε βάθος ζετίας ο στόχος είναι να λειτουργεί με διαλειτουργικότητα (οπως academic id) ως portfolio του φοιτητή υποστηρίζοντας την εμπειρίας του σε κάθε στάδιο εύκολα, γρήγορα και αξιόπιστα.

:

- Θα εξατομικεύει την αναζήτηση και την σύγκριση των αποτελεσμάτων για βέλτιστο ταίριασμα της επιλογής του φοιτητή
- Θα έχει τη δυνατότητα υποβολής αιτήματος εγγραφής με μεταφορά των στοιχείων της υποτροφίας

Η δεύτερη ημέρα του εργαστηρίου ξεκίνησε με σύντομες δημιουργικές ασκήσεις για την εξοικείωση των συμμετεχόντων με τις έννοιες του brainstorming (καταιγισμός ιδεών), την κατανόηση βασικών αρχών της σημειωτικής (semiotics design) ώστε να υπάρξει εξοικείωση με τον σχεδιασμό ψηφιακού περιβάλλοντος και της οπτικοποίησης ιδεών με απλά Σκίτσα.

Στη συνέχεια οι facilitators παρουσίασαν κάποια case studies τα οποία ανέλυσε η ομάδα ανέλυσε σχετικά με τα χαρακτηριστικά και τις λειτουργίες που παρέχουν στον χρήστη. Τέλος, αξιοποιώντας ως έμπνευση τα case studies, η ομάδα διαμόρφωσε την ιδέα (concept) της ψηφιακής υπηρεσίας και σχεδίασε σε paper prototypes τις οθόνες με τις οποίες θα αλληλεπιδρά ο χρήστης προκειμένου να πετύχει τον στόχο του. Το εργαστήριο έκλεισε με παρουσιάσεις των ψηφιακών υπηρεσιών που σχεδίασαν οι ομάδες που συμμετείχαν στο εργαστήριο.



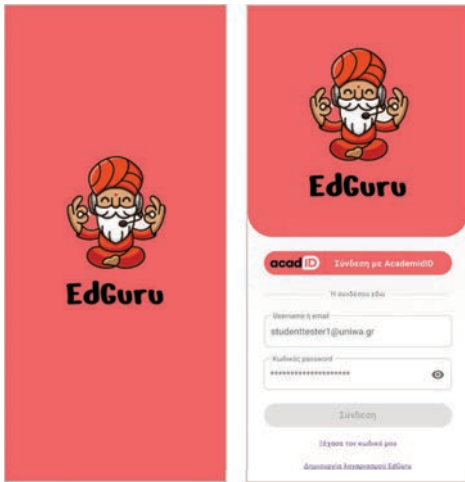
Παρουσίαση της ψηφιακής υπηρεσίας που σχεδίασε η ομάδα με χρήση paper prototypes

2η φάση εκπαιδευτικού προγράμματος - Δοκιμές με χρήστες (User Testings)

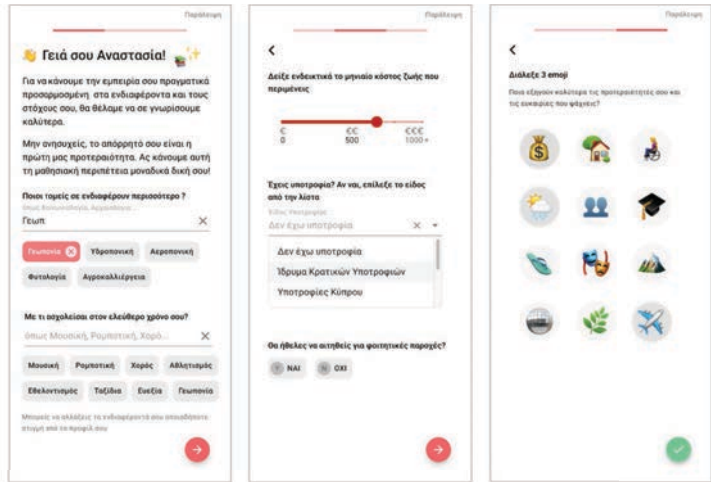
Η δεύτερη φάση του εκπαιδευτικού προγράμματος περιλάμβανε τη μετατροπή των paper prototypes σε διαδραστικά ψηφιακά πρωτότυπα (interactive digital prototypes) με στόχο τη δοκιμή τους με χρήστες / πολίτες.

Στη συνέχεια **παρουσιάζεται συνοπτικά η ψηφιακή υπηρεσία που σχεδίασε η ομάδα καθώς και οι οθόνες που σχεδιάστηκαν** στο πλαίσιο δημιουργίας των διαδραστικών ψηφιακών πρωτοτύπων. Το σενάριο χρήσης είναι το εξής: Ο φοιτητής δημιουργεί προφίλ με εξατομικευμένες προτιμήσεις και αναζητά σε χάρτη πανεπιστήμια ορίζοντας φίλτρα. Στη συνέχεια λαμβάνει λίστα προτεινόμενων κατά προτεραιότητα και επιλέγει να υποβάλει αίτημα εγγραφής σε σχολή. **Σημειώνεται ότι το περιεχόμενο και τα κείμενα που περιλαμβάνονται στις οθόνες είναι ενδεικτικά για να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες των δοκιμών.**

Αρχικά ο χρήστης έχει δυνατότητα σύνδεσης μέσω AcademicID και του ζητείται να δηλώσει ατομικές προτιμήσεις, προτεραιότητες και ανάγκες ώστε στο επόμενο επίπεδο να εξατομικευτεί η αναζήτησή του και η συμβουλευτική πρόταση.



Είσοδος στην υπηρεσία
Διαλειτουργικότητα με το AcademicID

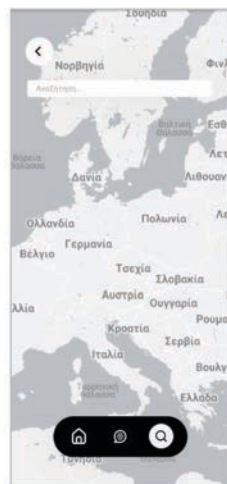


Συλλογή εξατομικευμένων προτιμήσεων
Δημιουργία προφίλ χρήστη

Αφού συνδεθεί ο χρήστης στην πλατφόρμα εμφανίζεται η αρχική σελίδα που παρέχει γρήγορη πρόσβαση στις βασικές λειτουργίες της υπηρεσίας. Ο χρήστης επιλέγει “Αναζήτηση” από το navigation menu και στη συνέχεια εμφανίζεται ο χάρτης στον οποίο μπορεί να αναζητήσει βάση κειμένου και φωνητικής καταγραφής φίλτρων με τη χρήση τεχνολογίας τεχνητής νοημοσύνης. Αφού εφαρμοστούν τα φίλτρα, προχωράει σε σύγκριση των αποτελεσμάτων.



Αρχική Σελίδα
Βασικές λειτουργίες



Αναζήτηση σε χάρτη
Μενού πλοήγησης



Αναζήτηση σε χάρτη
Σχετικά αποτελέσματα



Φωνητικό φιλτράρισμα
Open AI keywords

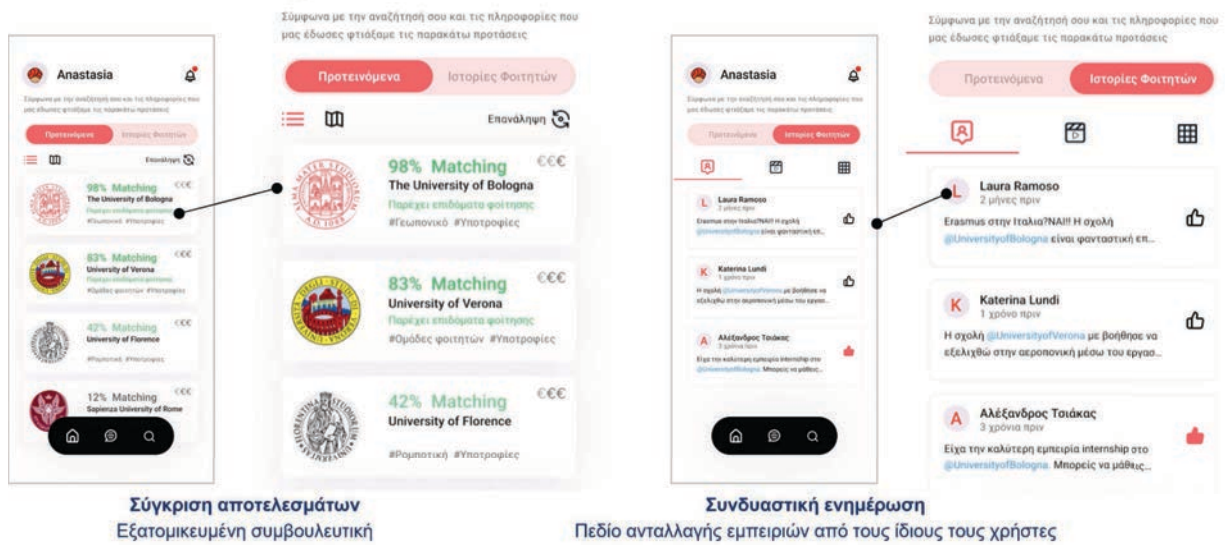


Τελικά αποτελέσματα
Προς σύγκριση

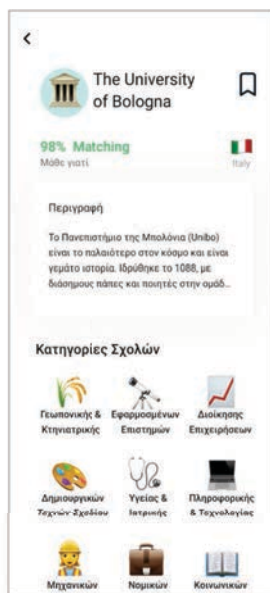
Στη συνέχεια παρουσιάζεται η σελίδα που περιέχει όλη την προσωποποιημένη συμβουλευτική και συγκεκριμένα:

- Ενότητα σχετικά με τα προτεινόμενα αποτελέσματα κατά προτεραιότητα όπου καταγράφονται στοιχεία εξατομικευμένης αντιστοίχισης και στατιστικών
- Ενότητα Forum καταγραφών άλλων χρηστών προς ενισχυτική αξιολόγηση (ο τρόπος καταγραφής συνάδει με αυτούς σε προσφιλείς στους νέους πλατφόρμες)
- Αλληλεπίδραση μέσω εικονιδίων για την προτιμητέα εμφάνιση των αποτελεσμάτων

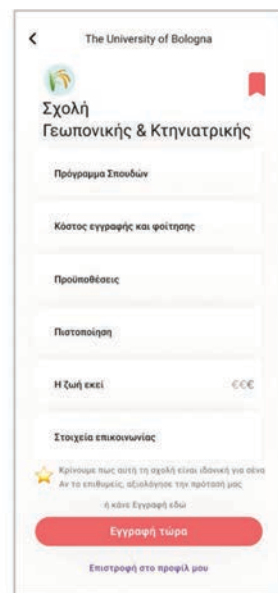
- Δυνατότητα αποθήκευσης των προτεινόμενων σχολών στο προφίλ χρήστη



Επιλογή αποτελέσματος
Επιλογή πανεπιστημίου

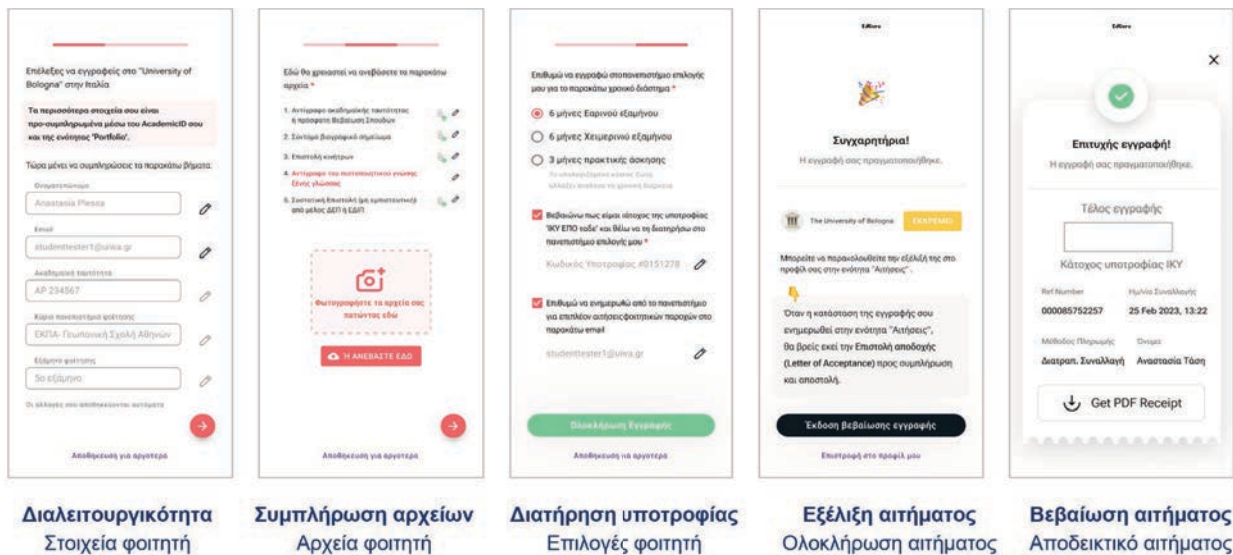


Διερεύνηση
Επιλογή σχολής φοίτησης



Επισκόπηση
Πληροφορίες σχολής φοίτησης

Τέλος, αφού έχει αξιολογήσει τις προτάσεις και έχει καταλήξει, έχει τη δυνατότητα εγγραφής με συμπλήρωση στοιχείων, αρχείων και προτιμήσεων. Μπορεί να δημιουργήσει ιστορικό εγγραφής και να το επισκεφτεί οποιαδήποτε στιγμή προς ολοκλήρωση της διαδικασίας. Με την ολοκλήρωση, λαμβάνει ενημέρωση εξέλιξης αιτήματος καθώς και έγκυρο αποδεικτικό του αιτήματός του μέσω της υπηρεσίας.



Αφού δημιουργήθηκαν τα ψηφιακά prototypes η ομάδα της ΕΔΥΤΕ προγραμματίσει συναντήσεις με χρήστες / πολίτες με στόχο τη δοκιμή της ψηφιακής υπηρεσίας.

Οι συναντήσεις πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακά. Η κάθε συνάντηση είχε διάρκεια περίπου 45 λεπτά/ πολίτη. Στις δοκιμές συμμετείχαν 5 πολίτες, ηλικιών 20 - 30 ετών, με διαφορετικό επίπεδο ψηφιακών ικανοτήτων. Βασικό κριτήριο επιλογής των χρηστών είναι να είναι φοιτητές και αν γίνεται να έχουν υποτροφία φοίτησης.

Στους χρήστες ζητήθηκε να αλληλεπιδράσουν με την εφαρμογή και να εκτελέσουν συγκεκριμένες ενέργειες. Τα ερωτήματα που τους τέθηκαν ήταν γύρω από τις εξής θεματικές:

- Αν τους έχει τύχει να λάβουν στο παρελθόν συμβουλευτικές υπηρεσίες / γνώσεις σχετικά με το που να σπουδάσουν
- Αξιολόγηση οθονών προσωποποιημένης πληροφόρησης και αν ήταν επαρκείς οι πληροφορίες που τους ζητούνται
- Αν τα αποτελέσματά τους βοήθησαν να πάρουν τις αποφάσεις τους
- Θα χρησιμοποιούσες μια τέτοια εφαρμογή για την υποστήριξη της εγγραφής σου?
- Αν συνηθίζουν να παίρνουν σημαντικές αποφάσεις και να ενεργούν μέσα από εφαρμογές κινητών
- Πώς τους φάνηκε η πλατφόρμα και πόσο κοντά ήταν στο όραμα που έθεσε η ομάδα

Τις δοκιμές με χρήστες παρακολούθησαν τα μέλη της ομάδας που κρατούσαν σημειώσεις από τα σχόλια των χρηστών ενώ μπορούσαν να τους θέσουν και οι ίδιοι κάποιες ερωτήσεις.

Βασικά συμπεράσματα που προέκυψαν από τις δοκιμές με χρήστες

- Οι χρήστες ζητούν ψηφιακή 'ποιότητα' στις κρατικές εφαρμογές με πολιτο-κεντρική προσέγγιση ώστε να νιώθουν πως αφορά τους ίδιους
- Κρίνουν απαραίτητη τη διαλειτουργικότητα των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων για έγκυρα αποτελέσματα
- Η τυποποίηση της πληροφορίας κρίθηκε χρήσιμη και αποτελεσματική
- Οι φοιτητές αντιμετωπίζουν γραφειοκρατικά εμπόδια στην τωρινή αναζήτηση πανεπιστημίων με παράγοντες που χρίζουν αυτοματοποίησης

- Η έμφαση στην έξυπνη αναζήτηση όντως γλιτώνει χρόνο και σύγχυση
- Η νέα γενιά παίρνει αποφάσεις για γεγονότα ζωής κυρίως μέσω του κινητού τηλεφώνου
- Ζητάνε πολιτο-κεντρικές λύσεις για τα εμπόδια της παιδείας και μέσω της τεχνολογίας
- Η τεχνολογία του αι δεν θεωρείται ακόμα έγκυρη από όλους, υπάρχει επιφύλαξη

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα ολοκληρώθηκε με την παρουσίαση των ψηφιακών υπηρεσιών που σχεδίασε η κάθε ομάδα καθώς και των συμπερασμάτων από τις δοκιμές με χρήστες στο Εκτελεστικό Δίκτυο Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Συμμετέχοντες ομάδας:

- Ιωάννης Παπαδόπουλος, Προϊστάμενος τμήματος Πληροφοριακών Συστημάτων της Διεύθυνσης Πληροφορικής και Τεχνικής Λειτουργίας ΕΚΟΜΕ ΑΕ
- Ιωάννης Βραχωρίτης, Προϊστάμενος Τμήματος Α' Παρακολούθησης Τομεακών Έργων της Διεύθυνσης Τομεακών Έργων Δημοσίου Τομέα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- Κυριάκος Μαμούκαρης, Προϊστάμενος Διεύθυνσης Πληροφορικής και Τεχνικής Λειτουργίας ΕΚΟΜΕ ΑΕ
- Ειρήνη Παπαδοπούλου, Τμήμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Διαλειτουργικότητας, Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Γενική Διεύθυνση Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
- Κατερίνα Κυπριανού, Επικεφαλής Τμήματος Ανάπτυξης Ψηφιακών Ικανοτήτων, Διεύθυνση Ψηφιακού Μετασχηματισμού και Ψηφιακών Ικανοτήτων, ΕΔΥΤΕ
- Ευάγγελος Φωτόπουλος, ΥΔ Τμήματος Μηχανικών Πληροφορικής και Υπολογιστών, ΠΑΔΑ

Facilitators ομάδας από την πλευρά της ΕΔΥΤΕ:

- Βάλια Βαγγέλη-Μαργαρίτη, Senior Product Designer, ΕΔΥΤΕ
- Σπύρος Καπετανάκης, ΕΔΥΤΕ