

Η πρώτη φάση του εκπαιδευτικού προγράμματος περιλάμβανε ένα διήμερο εργαστήριο που πραγματοποιήθηκε στις εγκαταστάσεις της ΕΔΥΤΕ. Ακολουθώντας μια δομημένη διαδικασία και καθοδηγούμενοι από facilitators οι συμμετέχοντες διαμόρφωσαν ομάδες και σχεδίασαν νέες ψηφιακές υπηρεσίες

Συγκεκριμένα, η ομάδα που σχηματίστηκε γύρω από τον Τομέα Πολιτικής της Δικαιοσύνης ανέλαβε να σχεδιάσει μια ψηφιακή υπηρεσία που θα απευθύνεται σε πολίτες που αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα κατά την αγορά και παράδοση ενός καταναλωτικού προϊόντος (π.χ. ελαττωματικό, σπασμένο, δεν παραδόθηκε η παραγγελία). Η ελάχιστη προδιαγραφή που είχε τεθεί για την υπηρεσία είναι να μπορεί ο καταναλωτής να υποβάλει αίτημα και να παρακολουθεί την υπόθεσή του.

1η φάση εκπαιδευτικού προγράμματος - Εργαστήριο συν-σχεδίασης

Την πρώτη ημέρα του εργαστηρίου η ομάδα αρχικά κατέγραψε τα βήματα που κάνει αυτή τη στιγμή ο καταναλωτής όταν αντιμετωπίσει ένα πρόβλημα με μια παραγγελία (*Ταξίδι του Χρήστη*). Ο πολίτης αρχικά θα σπαταλήσει αρκετό χρόνο προκειμένου να **ενημερωθεί σχετικά με το νομικό πλαίσιο και τα δικαιώματά του** ενώ μπορεί να αναζητήσει και πληροφορίες για αντίστοιχα περιστατικά και τι έκβαση είχαν. Αφού **επικοινωνήσει με την εταιρεία** μέσα από τα δικά της κανάλια (π.χ. Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών), αν το αίτημά του δεν ικανοποιηθεί (αλλαγή προϊόντος, επιστροφή χρημάτων) τότε, ανάλογα το κόστος του προϊόντος, μπορεί να **απευθυνθεί σε κάποιον δικηγόρο** για να ξεκινήσει την εξώδικο διαδικασία για να ικανοποιηθεί το αίτημά του.

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 αρχικά στεναχωρημένος ή και εκνευρισμένος σχετικά με το συμβάν αλλά ταυτόχρονα και χαμένος, γιατί δεν γνωρίζει τι δικαιούται και τι μπορεί να κάνει. Έτσι, η ομάδα αποφάσισε ότι **η λύση θα πρέπει να εστιάζει στη φάση της Ενημέρωσης**.

Η πρώτη ημέρα του εργαστηρίου έκλεισε με τη διαμόρφωση του οράματος της υπηρεσίας. **Όραμα της ομάδας είναι η δημιουργία ενός προσωποποιημένου ψηφιακού βοηθού** μέσω του οποίου ο καταναλωτής:

- Θα ενημερώνεται σχετικά με το τι είναι πιθανό να συμβεί στην υπόθεσή του (έκβαση) ώστε να αποφασίσει βασιζόμενος σε δεδομένα αν θα υποβάλει αίτημα στην εταιρεία και
- Θα έχει τη δυνατότητα υποβολής αιτήματος προς την εταιρεία με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση.

Η **δεύτερη ημέρα του εργαστηρίου** ξεκίνησε με σύντομες δημιουργικές ασκήσεις για την εξοικείωση των συμμετεχόντων με τις έννοιες του brainstorming (καταιγισμός ιδεών) και της οπτικοποίησης ιδεών με απλά Σκίτσα. Στη συνέχεια οι facilitators παρουσίασαν κάποια case studies τα οποία ανέλυσε η ομάδα 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.



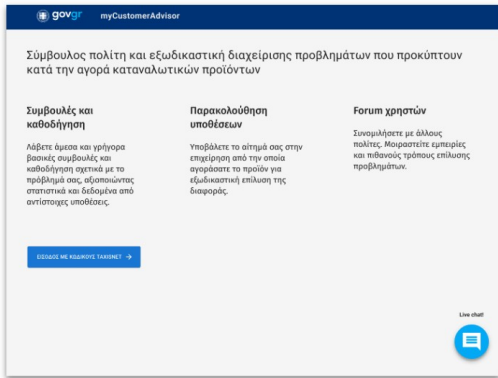
Παρουσίαση της ψηφιακής υπηρεσίας που σχεδίασε η ομάδα με χρήση paper prototypes

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

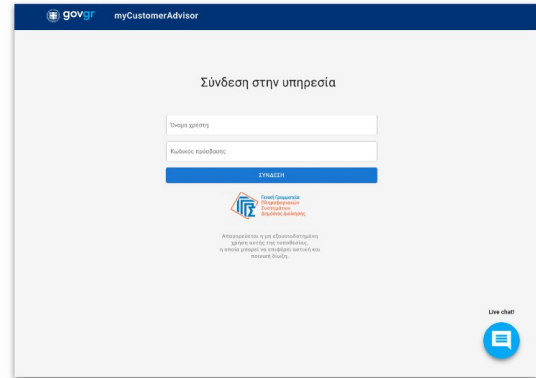
Η δεύτερη φάση του εκπαιδευτικού προγράμματος περιλάμβανε τη μετατροπή των paper prototypes σε διαδραστικά ψηφιακά πρωτότυπα (interactive digital prototypes) με στόχο τη δοκιμή τους με χρήστες / πολίτες.

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 καταναλωτής θέλει αρχικά να λάβει προσωποποιημένη πληροφόρηση σχετικά με το πρόβλημά του. Στη συνέχεια επιλέγει να υποβάλει αίτημα αντικατάστασης προϊόντος στην εταιρεία. *Σημειώνεται ότι το περιεχόμενο και τα κείμενα που περιλαμβάνονται στις οθόνες είναι ενδεικτικά για να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες των δοκιμών.*

Αρχικά ο χρήστης βλέπει μια σύντομη περιγραφή της υπηρεσίας και τι μπορεί να κάνει μέσω αυτής. Αν επιλέξει να συνεχίσει θα πρέπει να συνδεθεί με στοιχεία TAXIS.

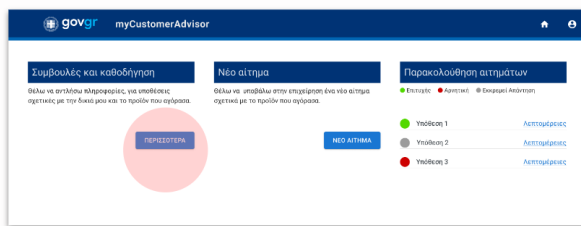


Προεπισκόπηση υπηρεσίας
Ενημέρωση σχετικά με λειτουργίες πλατφόρμας

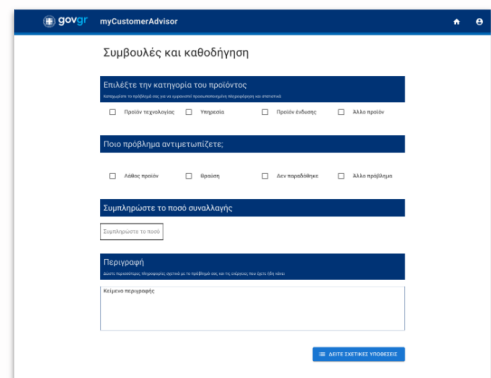


Login Page
Σύνδεση με ΑΦΜ

Αφού συνδεθεί ο χρήστης στην πλατφόρμα εμφανίζεται η αρχική σελίδα που παρέχει γρήγορη πρόσβαση στις βασικές λειτουργίες της υπηρεσίας. Ο χρήστης επιλέγει “Συμβουλές και Καθοδήγηση” και στη συνέχεια εμφανίζεται μια φόρμα όπου μπορεί να περιγράψει αναλυτικά το πρόβλημά του.



Αρχική Σελίδα
Γρήγορη πρόσβαση στις βασικές λειτουργίες πλατφόρμας (Συμβουλές & καθοδήγηση σχετικά με το πρόβλημά μου, Υποβολή αιτήματος αντικατάστασης / αποζημίωσης σε εταιρεία)



Περιγραφή προβλήματος χρήστη
Για να εμφανιστεί στη συνέχεια η προσωποποιημένη πληροφόρηση

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

- Ενότητα σχετικά με τα δικαιώματα του καταναλωτή και το νομικό πλαίσιο σε γλώσσα φιλική προς τον πολίτη (αποφυγή χρήσης πολύπλοκων νομικών όρων).
- Ενότητα στατιστικών όπου παρουσιάζονται στοιχεία σχετικά με την έκβαση υποθέσεων που ανήκουν στην ίδια κατηγορία προϊόντος (π.χ. αν ο χρήστης είχε αγοράσει laptop, στη φόρμα περιγραφής προβλήματος θα είχε επιλέξει τεχνολογικό προϊόν και εδώ θα εμφανίζονταν στατιστικά μόνο για υποθέσεις που αφορούν σε τεχνολογικά προϊόντα).
- Forum χρηστών όπου μπορούν να υποβάλουν το πρόβλημά τους και να το συζητήσουν με άλλους χρήστες της πλατφόρμας.
- Live chat όπου ο χρήστης μπορεί σε πραγματικό χρόνο να μιλήσει με υπάλληλο της υπηρεσίας σχετικά με την υπόθεσή του.

govgr myCustomerAdvisor
🏠 🗨️

[← ΠΙΣΤΟ ΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ](#)

Συμβουλές και καθοδήγηση

Ενημέρωση σχετικά με το νομικό πλαίσιο

Το νομικό πλαίσιο για έναν καταναλωτή αποτελεί το σύνολο των νόμων και κανονισμών που ρυθμίζουν τις αγορές και προστατεύουν τα δικαιώματά του. Στόχος αυτού του πλαισίου είναι να διασφαλίσει ότι όταν αγοράζουμε προϊόντα ή υπηρεσίες, κάνουμε αυτό με εμπιστοσύνη και ασφάλεια.

Ορισμένα από τα σημαντικότερα στοιχεία αυτού του πλαισίου περιλαμβάνουν:

1. Δικαίωμα στην Πληροφόρηση: Έχουμε το δικαίωμα να λαμβάνουμε σαφείς και κατανοητές πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες πριν τις αγοράσουμε.
2. Δικαίωμα στην Ασφάλεια: Τα προϊόντα πρέπει να είναι ασφαλή και να πληρούν υψηλά πρότυπα ποιότητας.
3. Δικαίωμα στην Επιλογή: Έχουμε το δικαίωμα να επιλέγουμε ελεύθερα προϊόντα και υπηρεσίες χωρίς διακρίσεις.
4. Δικαίωμα στην Αποζημίωση: Αν ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι ελαττωματικά, έχουμε το δικαίωμα σε αποζημίωση.
5. Δικαίωμα στην Προστασία των Δεδομένων: Οι προσωπικές μας πληροφορίες πρέπει να προστατεύονται και να χρησιμοποιούνται με τρόπο νόμιμο και δίκαιο.

Αυτές οι διατάξεις συμβάλλουν στη διασφάλιση ότι οι καταναλωτές έχουν τα δικαιώματά και την προστασία που χρειάζονται κατά τη διάρκεια των αγορών τους και ενισχύουν την εμπιστοσύνη στην αγορά. Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε αυτά τα δικαιώματά και να τα αξιοποιούμε όταν τα χρειαζόμαστε.

Πατήστε εδώ για να κατεβάσετε το αρχείο.

Στατιστικά για σχετικές υποθέσεις με την δική σας.

Ποσοστό έμφασης για τεχνολογικές υποθέσεις

Ποσοστό αποζημίωσης σε υποθέσεις τεχνολογικών προϊόντων

From 2020-2023

Feed από την κοινότητα Discourse

Σχόλια για συζήτηση υποθέσεων στην κοινότητα. Φτιάξτε μια θύλακη κατηγορία για να μεταβείτε στα φακέλα της κοινότητας να δείτε λεπτομερείς.

Topic	Views	Activity
Χαλασμένο προϊόν <small>Παρήγγειλα μία κάμερα και μου χέλασε με την πρώτη χρήση που έκανα.</small>	10.5k	10d
Μου ήρθε άλλο προϊόν <small>Το προϊόν που αγόρασα, δεν ήταν το ίδιο με αυτό που παρέλαβα</small>	1k	1w
Ήταν σπασμένα τα πιάτα που πήρα <small>Η συσκευασία ήταν χαλασμένη και τα προϊόντα μέσα ήταν σπασμένα</small>	2.5k	2w

➕ ΝΕΟ ΑΙΤΗΜΑ

Live chat

Τέλος, αφού έχει ενημερωθεί ο χρήστης σχετικά με τις εκβάσεις αντίστοιχων περιπτώσεων, επιλέγοντας “Νέο Αίτημα” μπορεί να αιτηθεί αποζημίωση ή αντικατάσταση προϊόντος από την εταιρεία και να παρακολουθήσει την πορεία του αιτήματός του.

Φόρμα υποβολής νέου αιτήματος

Σε περίπτωση που ο χρήστης επιλέξει να υποβάλει αίτημα για εξωδικαστικό συμβιβασμό στην εταιρεία

Σελίδα Υπόθεσης

Στοιχεία υπόθεσης, Επικοινωνία με την εταιρεία, Παρακολούθηση πορείας αιτήματος Ενημερώσεις για αλλαγές μέχρι και την τελική έκβαση

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 1 ώρα. Στις δοκιμές συμμετείχαν 5 πολίτες, ηλικιών 30 - 60 ετών, με διαφορετικό επίπεδο ψηφιακών ικανοτήτων. Βασικό κριτήριο επιλογής των χρηστών είναι να πραγματοποιούν συχνά διαδικτυακές αγορές προϊόντων.

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

- Αξιολόγηση σελίδας προσωποποιημένης πληροφόρησης και αν ήταν επαρκείς οι πληροφορίες που τους παρέχονται
- Αξιολόγηση χρησιμότητας για τη λειτουργία του Live Chat
- Αν θα προτιμούσαν την πλατφόρμα ή τα κανάλια των εταιρειών για την υποβολή αιτήματος
- 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:

Σελίδα προσωποποιημένης πληροφόρησης:

Η σελίδα προσωποποιημένης πληροφόρησης να εμφανίζεται χωρίς να χρειαστεί να κάνει σύνδεση ο χρήστης με TAXIS. Μέσω αυτής της σελίδας οι χρήστες θέλουν εύκολα και γρήγορα να μπορούν να σκανάρουν τη βασική πληροφορία (δικαιώματα και στατιστικά).

- Ενότητα “Νομοθετικό πλαίσιο”: Θέλουν με σύντομο και περιεκτικό τρόπο να μεταφέρεται γρήγορα η βασική πληροφορία στο χρήστη. Σε αυτό το πλαίσιο ανέφεραν ιδέες όπως χρήση infographics ή να παρέχονται οι 10 πιο συχνές ερωτήσεις / προβλήματα καταναλωτών για γρήγορη επισκόπηση και link σε πιο αναλυτικό κείμενο για όποιον επιθυμεί.
- Ενότητα στατιστικών: Τα στατιστικά βοηθούν αλλά είναι πολύπλοκα! Στα στατιστικά ο χρήστης κοιτάζει πρώτα πληροφορίες για τα 2 πιο θετικά σενάρια - εκβάσεις άρα αυτές να φαίνονται αρχικά και ξεκάθαρα. Επιπλέον θέλουν να παρέχεται πληροφόρηση σχετικά με τον χρόνο επίλυσης υπόθεσης και επιπλέον φιλτράρισμα βάσει κόστους προϊόντος.
- Ενότητα Forum: Είναι επιφυλακτικοί με τη χρησιμότητα του forum όσον αφορά στην ποιότητα της πληροφορίας. Επίσης

Λειτουργία Live Chat:

Δεν προκρίθηκε η χρήση Live Chat. Οι χρήστες θέλουν η υπηρεσία και οι φόρμες που συμπληρώνουν να είναι τόσο εύχρηστες που να μην απαιτείται περαιτέρω υποστήριξη από κάποιον υπάλληλο.

Υποβολή αιτήματος μέσω της πλατφόρμας:

Οι περισσότεροι χρήστες ανέφεραν ότι θα έκαναν αρχικά αίτημα μέσα από τα κανάλια εταιρείας και αν δεν επιλύονταν το ζήτημά τους μόνο τότε θα επέλεγαν να κάνουν αίτημα μέσω πλατφόρμας.

Αξιολόγηση οράματος

Οι χρήστες τόνισαν ότι το βασικό πλεονέκτημα της πλατφόρμας είναι ότι παρέχει στον χρήστη τη δυνατότητα της πληροφόρησης και την ενημέρωσης για υποθέσεις σχετικές με την δική τους και μέσω των στατιστικών να μπορεί να αντιληφθεί ποια είναι η πιθανή έκβαση.

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:

- Δρ. Αθανάσιος Βαλιάκος, Προϊστάμενος τμήματος Ψηφιακής Στρατηγικής, Διεύθυνση Ψηφιακής Στρατηγικής, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- Φωτεινή Σπυροπούλου, MSc Πληροφορικός, Διεύθυνση Ψηφιακής Στρατηγικής, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- Αθανάσιος Αθανασιάδης, Υπεύθυνος Έργων, Διεύθυνση Διαχείρισης Έργων & Τεχνικών Έργων, Κοινωνία της Πληροφορίας (παρουσίασε)

- Κωνσταντίνα Τζωρτζακάκη, Διεύθυνση Ψηφιακού Μετασχηματισμού και Ψηφιακών Ικανοτήτων, ΕΔΥΤΕ (παρουσίασε)
- Γρηγόρης Κανταρτζής, Project Manager, Διεύθυνση Έργων, Κοινωνία της Πληροφορίας

Facilitators ομάδας από την πλευρά της ΕΔΥΤΕ:

- Βάσια Χριστουλάκη, ΕΔΥΤΕ
- Κωνσταντίνος Χορταργιάς, ΕΔΥΤΕ