

ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΜΣ ΣΕ «Διοίκηση Επιχειρήσεων - Master in Business
Administration (MBA)» ΜΕ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

**ΘΕΜΑ: «Αξιολόγηση Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας
Taxisnet. (Evaluation of the Tax Information System Taxisnet) »**

Μεταπτυχιακή Διατριβή: Τζελάι Άλμα

Επιβλέπων καθηγητής: Ματσατσίνης Νικόλαος

Χανιά 2021 - 2022

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Αξιολόγηση Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας Taxisnet (Evaluation of the Tax Information System Taxisnet)»

Ονοματεπώνυμο: Τζελάι Άλμα

Μέλη εξεταστικής επιτροπής:

Καθηγητής: Γρηγορούδης Ευάγγελος

Δρ. Κρασαδάκη Ευαγγελία

Επιβλέπων καθηγητής: Ματσατσίνης Νικόλαος

Χανιά 2022

ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής μου διατριβής αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές καθώς και τη γραμματεία του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος Μηχανικών Παραγωγής & Διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης που συνέβαλαν στην πραγματοποίηση και στην ολοκλήρωση των σπουδών μου με τις γνώσεις και τις πολύτιμες συμβουλές τους.

Το μεγαλύτερο ευχαριστώ το οφείλω στον επιβλέποντα καθηγητή και διευθυντή του προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών κ. Νικόλαο Ματσατσίνη για τη πολύτιμη βοήθεια, την καθοδήγηση και την εμπιστοσύνη που μου έδειξε κατά την υλοποίηση της διπλωματικής μου εργασίας ευχαριστώ επίσης και τα μέλη της εξεταστικής επιτροπής τον καθηγητή κ. Ευάγγελο Γρηγορούδη και την Δρ. Κρασαδάκη Ευαγγελία.

Επίσης ευχαριστώ θερμά όλους τους λογιστές για τη βοήθεια που πρόσφεραν, πάρα τον φόρτο εργασίας τους, δέχτηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα μας μέσω της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων. Η συνδρομή τους ήταν καθοριστική στη συμπλήρωση ενός αρκετά ικανοποιητικού αριθμού ερωτηματολογίων (950 συμμετέχοντες) έτσι ώστε να έχουμε τη δυνατότητα να αναλύσουμε εις βάθος και ερευνητικά το θέμα μας και να καταλήξουμε σε αξιόπιστα συμπεράσματα.

Κλείνοντας, θα ήθελα εκφράσω την απέραντη ευγνωμοσύνη μου στους φίλους και συμφοιτητές μου, στην οικογένεια μου και στον σύζυγο μου για όλη τη συμπαράσταση, τη στήριξη και την κατανόηση τους, καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

Η διπλωματική διατριβή μου είναι αφιερωμένη στον σύζυγο μου Γιώργο, τον ευχαριστώ...

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευχαριστίες.....	2
Περίληψη.....	5
Περίγραμμα εργασίας.....	5
Λέξης κλειδιά – Συνοτομογραφίες.....	8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	9
1.2 Πληροφοριακά συστήματα.....	10
1.3 Δημόσια πληροφοριακά συστήματα στην Ελλάδα.....	11

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας Taxisnet

2.1 Ορισμός και ιστορική αναδρομή.....	12
2.2 Εγγραφή και είσοδος στο σύστημα.....	13
2.3 Εφαρμογές Taxisnet.....	15
2.4 Αλλαγές στο περιβάλλον χρήστη.....	20
2.5 Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα.....	24

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΧΡΗΣΤΩΝ)

3.1 Ορισμός ικανοποίησης.....	25
3.2 Μέτρηση ικανοποίησης.....	26
3.3 Μοντέλα μέτρησης ικανοποίησης πελατών.....	27
3.4 Διαδικασία μέτρησης ικανοποίησης	29

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Μεθοδολογία αξιολόγησης MUSA	31
4.2 Παρουσίαση αποτελεσμάτων.....	34
4.2.1 Διαγράμματα δράσης.....	36
4.2.2 Διαγράμματα βελτίωσης	38
4.3 Έρευνα αξιολόγησης πληροφοριακού συστήματος	41
4.3.1 Σκοπός και μεθοδολογία έρευνας.....	41

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

5.1 Στατιστική ανάλυση δημογραφικών στοιχείων	45
5.2 Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης χρηστών.....	49
5.3 Ανάλυση με την μέθοδο MUSA	71
5.3.1 Δείκτης συνολικής ικανοποίησης.....	72
5.3.2 Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης	93
5.3.3 Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας	101
5.3.4 Διαγράμματα δράσης.....	108
5.3.5 Διαγράμματα βελτίωσης	115
5.3.6 Διάγραμμα διακύμανσης της ολικής ικανοποίησης και μέσος δείκτης ευστάθειας	121

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Συμπεράσματα	123
Βιβλιογραφία	126
Παράρτημα	129

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το πληροφοριακό σύστημα Taxisnet είναι το πιο γνωστό και το πλέον χρησιμοποιούμενο μέσο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συχνότεροι χρήστες του φορολογικού συστήματος είναι τα λογιστικά γραφεία τα οποία διεκπεραιώνουν έναν εξαιρετικά μεγάλο αριθμό εργασιών τόσο πολιτών όσο και επιχειρήσεων. Με βάση την εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών τους, έρχονται σε επαφή με το σύνολο των προσφερόμενων υπηρεσιών του Taxisnet. Ως εκ τούτου αποτελούν την καταλληλότερη ομάδα για να το αξιολογήσει και να εκφράσει την ικανοποίησή της για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η αξιολόγηση του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος φορολογίας Taxisnet από αυτή την πιο απαιτητική ομάδα χρηστών του. Η ερευνητική διαδικασία πραγματοποιήθηκε με ανάπτυξη και συμπλήρωση ειδικού ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου μέτρησης της ικανοποίησης των λογιστών από το Taxisnet, πάνω σε μια σειρά κριτηρίων όπως η Σχεδίαση, Πληρότητα, Λειτουργικότητα, Πληροφόρηση, Ποιότητα, Ασφάλεια, Υποστήριξη και Συνολική Ικανοποίηση.

Με την ολοκλήρωση της έρευνας και τη συγκέντρωση των απαντήσεων έχει γίνει ανάλυση των αποτελεσμάτων με χρήση μεθόδων ανάλυσης δεδομένων, πολυκριτήριας ανάλυσης αποφάσεων, διαγραμμάτων βελτίωσης και εξόρυξης δεδομένων. Τέλος, με τα συμπεράσματα της έρευνας, αποτυπώνονται τυχόν αδυναμίες του πληροφοριακού συστήματος και προτείνονται βελτιώσεις όπου είναι απαραίτητες.

Για την υλοποίηση της παρούσας εργασίας η έρευνα μας διήρκησε από τον Δεκέμβριο του 2020 έως τον Φεβρουάριο του 2022 και συμμετείχαν συνολικά 950 λογιστές.

Περίγραμμα εργασίας.

Η δομή της εργασίας διαιρείται σε δυο μέρη. Στο πρώτο μέρος της διατριβής παρουσιάζεται το θεωρητικό κομμάτι του πληροφοριακού συστήματος taxisnet ενώ στο δεύτερο μέρος παρουσιάζεται η έρευνα και η ανάλυση των συμπερασμάτων της.

Πιο συγκεκριμένα ξεκινώντας αναφέρονται συνοπτικά τα πληροφοριακά συστήματα και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρουν στο δημόσιο τομέα. Γίνεται μια ιστορική ανάδρομη του πληροφοριακού συστήματος φορολογίας Taxisnet, στη συνέχεια παρουσιάζετε το πληροφοριακό σύστημα, οι διαδικασίες και οι λειτουργίες του. Έπειτα παρουσιάζονται οι εφαρμογές του φορολογικού συστήματος καθώς και οι αλλαγές που έχουν γίνει τελευταία ώστε να ακολουθήσει η αξιολόγηση του από τους ερωτωμένους

χρήστες που είναι οι λογιστές. Τέλος αναφέρονται συνοπτικά ο ορισμός ικανοποίησης πελατών – χρηστών και οι μέθοδοι - διαδικασίες μέτρησης ικανοποίησης.

Στο δεύτερο και σημαντικό μέρος της παρούσας εργασίας παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ερευνητικής διαδικασίας. Αρχικά αναφέρεται συνοπτικά η μεθοδολογία της έρευνας, το θεωρητικό κομμάτι, το ερωτηματολόγιο που καλέστηκαν να απαντήσουν οι συμμετέχοντες και η μέθοδος πολυκριτήριας ανάλυσης.

Για την καλύτερη κατανόηση του θέματος μας εφαρμόζονται αρχικά στατιστικές αναλύσεις, ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων καθώς επίσης η αντιστοίχιση αυτών με την ολική και ανά κριτήριο ικανοποίηση που έχουν δηλώσει οι χρήστες του πληροφοριακού συστήματος Taxisnet.

Στη συνέχεια ακολουθεί η ανάλυση των δεδομένων με τη μέθοδο πολυκριτήριας ανάλυσης *MUSA Multicriteria Satisfaction Analysis*, η καταγραφή και παρουσίαση των αποτελεσμάτων, τα διαγράμματα ολικής ικανοποίησης και για το κάθε κριτήριο-υποκριτήριο, τα βάρη των κριτηρίων, τα διαγράμματα βελτίωσης και ο συνολικός δείκτης ικανοποίησης.

Τέλος, αποτυπώνονται τα συμπεράσματα της έρευνας από την ανάλυση των δεδομένων, οι αδυναμίες του πληροφοριακού συστήματος και προτείνουμε βελτιώσεις στα σημεία που το πληροφοριακό σύστημα Taxisnet μπορεί να υστερεί.

Abstract

The Taxisnet information system is the most well-known and most widely used means of e-government. Its most frequent users are the accounting firms which handle an extremely large number of tasks of both citizens and companies. Based on the service of the needs of their customers, they come in contact with all the services offered by Taxisnet. They are therefore the most appropriate team to evaluate it and to express their satisfaction for the services provided.

The purpose of this paper is to evaluate the integrated Taxisnet tax information system by this most demanding group of users. The research process was carried out by developing and completing a special electronic questionnaire measuring the satisfaction of accountants from Taxisnet, on a series of criteria such as Design, Completeness, Functionality, Information, Quality, Safety, Support and Overall Satisfaction.

Upon completion of the research and collection of answers, the results have been analyzed using data analysis methods, multi-criteria decision analysis, data improvement and mining diagrams. Finally, with the conclusions of the research, its weaknesses will be captured and improvements will be proposed.

To complete this paper, our survey lasted from December 2020 to February 2022, and a total of 950 accountants participated.

Work outline

The structure of the present work is divided into two parts. The first part of the paper presents the theoretical part of the information system while the second part presents the research and analysis of its conclusions.

More specifically, the first part briefly mentions the information systems and their electronic services in the public sector. A historical overview of the Taxisnet tax information system, then you present the information system, its procedures and functions. All its applications are presented in detail as well as the latest changes that have been made to be followed by its evaluation by users who are accountants. Finally, the definition of customer - user satisfaction and the methods - satisfaction measurement procedures are briefly mentioned.

The second and most important part of the work presents the results of the research process. Initially, the methodology of the research, the theoretical part, the questionnaire that the participants were asked to answer and the method of multi-criteria analysis are briefly mentioned.

In order to better understand our subject, statistical analyzes, analysis of demographic data as well as their correlation with the total and per-criterion satisfaction expressed by the users of the Taxisnet information system are initially applied. This is followed by the analysis of the data with the method of multi-criteria analysis MUSA Multicriteria Satisfaction Analysis. The recording and presentation of the results, the total capacity diagrams for each criterion, the weights of the criteria, the improvement diagrams and the overall satisfaction index.

Finally, the conclusions of the research are reflected, its weaknesses and we suggest improvements in the points where the Taxisnet information system may lag behind.

Λέξης κλειδιά – Συντομογραφίες

Πληροφοριακό σύστημα

Taxisnet

Gsis

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Έρευνα

Μεθοδολογία έρευνας

Πελάτης – Χρήστης

Ικανοποίηση χρηστών

Εξωτερικοί πελάτες

Κριτήρια - Υποκριτήρια

Ερωτηματολόγιο

Ανάλυση αποτελεσμάτων

Συμπεράσματα

IS = Information Systems

Γ.Γ.Π.Σ = Γενική γραμματεία πληροφοριακών συστημάτων δημόσιας διοίκησης

Α.Α.Δ.Ε = Ανεξάρτητη αρχή δημοσίων εσόδων

ΑΦΜ = Αριθμός φορολογικού μητρώου

ΟΠΣ = Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα

ΔΟΥ = Δημόσια οικονομική υπηρεσία

ΚΒΣ = Κώδικας βιβλίων και στοιχείων

ΦΠΑ = Φόρος προστιθέμενης αξίας

MUSA = *Multicriteria Satisfaction Analysis*

1ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

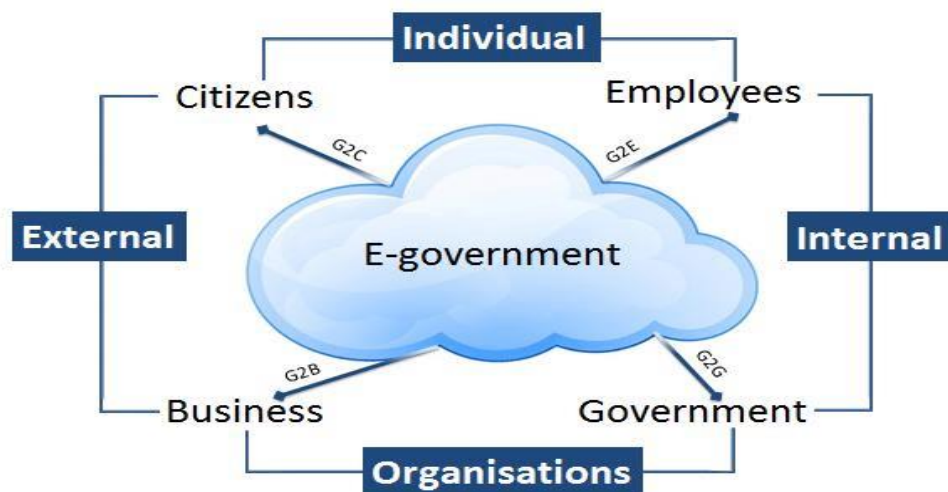
1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government) στηριζόμενη στις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχει ως βασικό σκοπό τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και του ιδίου του Κράτους. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θέτει ως πρωτάριο στόχο τη πλήρη ανοικοδόμηση των διαδικασιών των οργανισμών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, προκειμένου η δημοσία διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζει την ικανοποίηση των αναγκών των εργαζόμενων, επιχειρήσεων, πολιτών και προωθεί την ενεργή συμμετοχή τους στις διαδικασίες αυτές. (Alshehri and Drew 2010).

Στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συμβαίνουν τέσσερις αμοιβαίες επιδράσεις (Cook et al., 2002). Σύμφωνα με τους συγκεκριμένους συγγραφείς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σχετίζεται με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-Services), την ηλεκτρονική διαχείριση (e-management), την ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) και τέλος το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce).

Οι σχέσεις αλληλεπίδρασης που συναντάμε στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ανάλογα με το σε ποιους απευθύνετε αυτός που παρέχει τις υπηρεσίες, η κυβέρνηση δηλαδή είναι οι εξής (Ndou, 2004 σελ.5):

- ❖ Κυβέρνηση προς Πολίτη (G2C): Αναφέρεται στη σχέση του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση καθώς και τον τρόπο με τον οποίο η σχέση αυτή μπορεί να διευκολυνθεί.
- ❖ Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (G2B): Ασχολείται με την αλληλεπίδραση των επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση.
- ❖ Κυβέρνηση προς Κυβέρνησής (G2G)
- ❖ Κυβέρνηση προς υπαλλήλους: (G2E) Αναφέρεται στην σχέση των υπαλλήλων με την κυβέρνηση.



Σχήμα 1.1 E-government σχέσης αλληλεπίδρασης κυβέρνησης.

1.2 Πληροφοριακά συστήματα

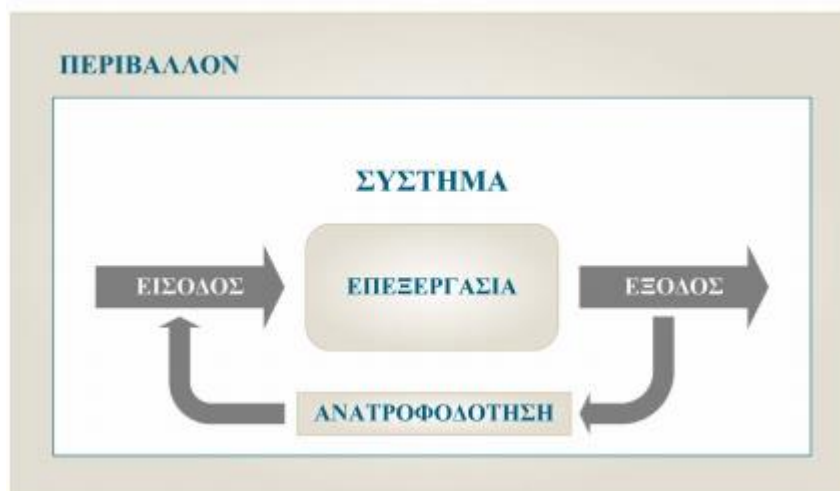
Πληροφοριακά συστήματα Π.Σ. (Information Systems ή IS) ονομάζεται ένα σύνολο διαδικασιών, ανθρώπινου δυναμικού, υπολογιστικών ή αυτοματοποιημένων συστημάτων, που προορίζονται για τη συλλογή, ανάκτηση, εγγραφή, επεξεργασία, αποθήκευση και ανάλυση πληροφοριών. Τα συστήματα αυτά αποτελούνται από λογισμικό, βάσεις δεδομένων και υλικό κάθε μορφής ασύρματη ή ενσύρματη, ηλεκτρομαγνητική, ηλεκτρική, ακουστική, και οπτική επικοινωνία που μπορεί και πραγματοποιείται ανεξαρτήτως απόστασης. Μέσω ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων επιτυγχάνετε συνεργασία αναμεσά σε ανθρώπινο δυναμικό, δεδομένα, διαδικασίες, και τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας.

Πιο συγκεκριμένα το πληροφοριακό σύστημα (Information Systems) ορίζεται ως ένα σύνολο στοιχείων που αλληλοσυσχετίζονται μεταξύ τους, τα οποία αρχικά συλλέγουν, ύστερα τα επεξεργάζονται, τέλος αποθηκεύουν και διανέμουν δεδομένα και πληροφορίες με σκοπό να ενισχύσουν την λήψη αποφάσεων και τον έλεγχο σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό. (Laudon 2014)

Τα βασιζόμενα στους Η/Υ Πληροφοριακά Συστήματα, αναφέρονται:

- στο hardware και στο λογισμικό,
- στις βάσεις δεδομένων,
- στα δίκτυα,
- στους ανθρώπους, στις διαδικασίες, και στους στόχους

«Τα τελευταία χρόνια τα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα έχουν σταδιακά αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο δουλεύουν οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί. Ένας οργανισμός από μόνο του είναι ένα σύστημα» Οπότε έχει εισόδους, μηχανισμούς επεξεργασίας, εξόδους και ανατροφοδότηση (βλ. Σχήμα 1.2 Σύστημα) Στη σημερινή εποχή, τα πληροφοριακά συστήματα είναι κομμάτι των διαδικασιών αυτών και μάλιστα έχουν πρωταγωνιστικό ρόλο στη λειτουργία των διαδικασιών. (Μητάκος, 2015)



Σχήμα 1.2 Σύστημα

1.3 Δημόσια πληροφοριακά συστήματα στην Ελλάδα

Τα πληροφοριακά συστήματα που υπάρχουν στη Ελλάδα και τα οποία χρησιμοποιούν πολύ συχνά οι λογιστές αλλά και οι πολίτες είναι πολλά. Παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά μερικά από τα πιο συνηθισμένα για τα όποια χρειάζονται κωδικοί Taxisnet για να εισέλθει κάποιος.

- Gov.gr. Ψηφιακή πύλη δημόσιας διοίκησης.
- ΑΑΔΕ – gsis: Ανεξάρτητη αρχή δημοσίων εσόδων κ Γενική γραμματεία πληροφοριακών συστημάτων.
- Taxisnet: Π.Σ. του Υπουργείου Οικονομικών (ακολουθεί αναλυτική περιγραφή στη παρούσα εργασία)
- ΕΦΚΑ: Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
- Ενιαία Αρχή Πληρωμών Δημοσίων Υπαλλ.
- ΟΠΕΚΑ: Ο Οργανισμός Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Προνοιακά επιδόματα, Επίδομα στέγασης , ΚΕΑ)
- diavgeia.gov.gr: Υπουργείο ψηφιακής διακυβέρνησης
- ΓΕΜΗ: Γενικό Εμπορικό Μητρώο και έκδοση πιστοποιητικών
- ΥΕΚΑ – ΕΡΓΑΝΗ: φορέας του υπουργείου εργασίας (Έντυπα ΣΕΠΕ, Σώμα Επιθεωρήσεις Εργασίας, Έντυπα ΟΑΕΔ,)
- employees.yeka.gr: Ενημέρωση εργαζομένων για προσλήψεις, μισθούς, αποχωρήσεις, ωράριο εργασίας.
- ΟΑΕΔ: Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
- Ε.Ο.Π.Υ.Υ. : Ενιαίος Οργανισμός Υπηρεσιών Υγείας.
- ΕΡΜΗΣ: Υπουργείο Εσωτερικών & Διοικητικής Ανασυγκρότησης
- ΑΤΛΑΣ: Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης. (ΟΑΕΕ, ΟΓΑ, ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ΕΤΑΑ)
keyd.gov: (πρώτης κατοικίας). Γραμματεία διαχείρισης ιδιωτικού χρέους.
- Myschool. Ενιαίο πληροφοριακό σύστημα για τη μηχανογραφική υποστήριξη των σχολικών μονάδων και των διοικητικών δομών της εκπαίδευσης στην Ελλάδα.

Υπάρχουν ακόμα και οι παρακάτω υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται οι κωδικοί Taxisnet:

- e-κτηματολόγιο: δηλώσεις κτηματολογίου
- e-doatar: Αναγνώριση τίτλων σπουδών της αλλοδαπής
- Οικογενειακός γιατρός <https://www.e-syntagografisi.gr/p-rv/p>
- <https://www.idika.gr/epidomapaiddiou/> επίδομα τέκνων
- paidikoι.eetaa.gr Αιτήσεις για παιδικούς σταθμούς
- Εξοικονομώ κατ' οικον., αναβάθμιση κατοικίας
- e-eggrafes: Εγγραφές, ανανεώσεις εγγραφών ή μετεγγραφών και στεγαστικό επίδομα φοιτητών
- Κοινωνικό τιμολόγιο. idika.gr/kot

2ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας Taxisnet

2.1 Ορισμός και ιστορική αναδρομή

Το Taxisnet είναι πληροφοριακό σύστημα του υπουργείου οικονομικών το οποίο διευκολύνει τις οικονομικές συναλλαγές μεταξύ του δημοσίου και όλων των φορολογούμενων φυσικών και νομικών προσώπων. Το έργο που αφορούσε τη δημιουργία Ο.Π.Σ. χρηματοδοτήθηκε από το Ε.Π. ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ το οποίο καλύπτει το σύνολο των φορολογικών λειτουργιών όλων των ΔΟΥ και των Κεντρικών Υπηρεσιών, καθώς και να ασκεί φορολογικό έλεγχο, με κύριο σκοπό τη μείωση της φοροδιαφυγής και την αύξηση των φορολογικών εσόδων του κράτους, τη βελτίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.



Ανάδοχος του έργου ήταν: Intrasoftware A. E. - Sogei A. E. Siemens - Nixdorf A. E. PC Systems A.E. Bull A.E.E. Χρονικό Διάστημα Υλοποίησης: 30/9/1997 - 21/12/2001. Το Ο.Π.Σ Taxisnet φιλοξενείται στις υποδομές της ΓΓΠΣ και υποστηρίζεται επιχειρησιακά και παραγωγικά από την ΑΑΔΕ και τεχνικά από τη ΓΓΠΣ. Πρόκειται για ένα από τα μεγαλύτερα έργα με κύριο στόχο την πλήρη μηχανογράφηση και αυτοματοποίηση όλων των εργασιών της κάθε δημοσίας υπηρεσίας (ΔΟΥ).

Αρχικά το 2000 μόνο οι ανώνυμες εταιρείες και οι εταιρείες περιορισμένης ευθύνης ήταν υποχρεωμένες να υποβάλουν ηλεκτρονικά έντυπα φορολογίας. Το 2002 αρχίσαν να υποβάλλονται το (Ε2) έντυπα εκμισθώσεως καθώς και το έντυπο προσδιορισμού κέρδους (Ε3). Το 2004 προστέθηκαν και νέες λειτουργίες όπως e-οχήματα, έκδοση φορολογικής ενημερότητας, e-ΚΒΣ,. Το 2005 δίνεται η δυνατότητα ευρέσεις εκκαθαριστικών και δήλωση περιουσιακής κατάστασης (Ε9). Το 2006 ξεκίνησαν οι συνυποβολές Ε1, Ε2, Ε3 και οι υπηρεσίες e-ΜΦΥ.

Με την πάροδο του χρόνου και σε συνάρτηση με την τεχνολογική εξέλιξη το Taxisnet προσθετέ συνεχώς νέες υπηρεσίες όπως μεταβολή στοιχείων ακίνητων Ε9, συμπλήρωση μισθωτηρίων συμβολαίων, δυνατότητα έκδοσης τελών κυκλοφοράς, συμπλήρωση εντύπων Α21, κλπ. Έτσι σήμερα υφίσταται ένα πληροφοριακό σύστημα που μπορεί κάθε φυσικό ή

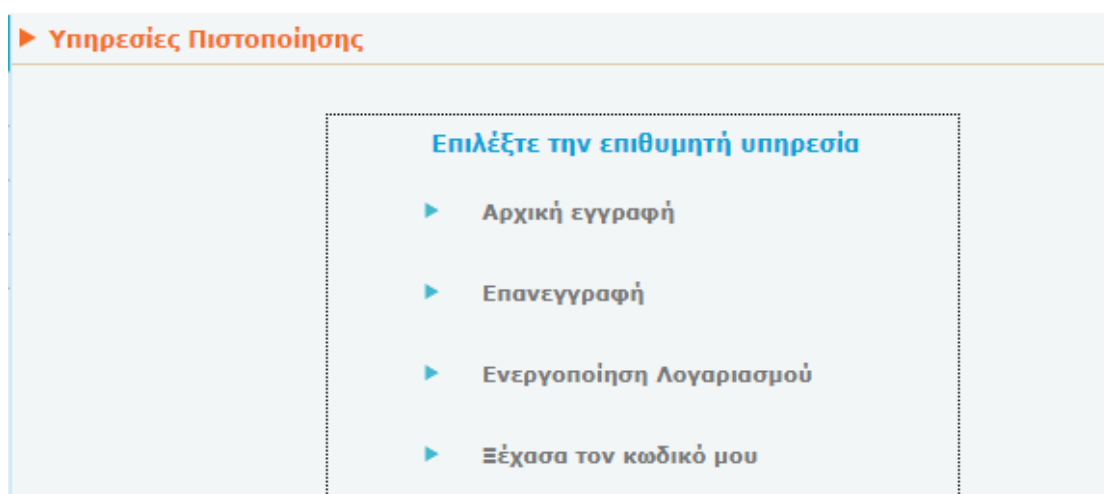
νομικό πρόσωπο να υποβάλλει ηλεκτρονικά κάθε είδος δήλωσης του και να παραλαμβάνει κάθε είδος εγγράφου - εκκαθαριστικού χωρίς να χρειάζεται επίσκεψη του στην αρμόδια οικονομική υπηρεσία (ΔΟΥ).

2.2 Εγγραφή και είσοδος στο σύστημα.

Η εγγραφή των χρηστών στην εφαρμογή γίνεται σε 3 στάδια τα οποία παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

1. Υποβολή αίτησης μέσω της <https://www1.gsis.gr/registration>. (ηλεκτρονικά)

Για να υποβάλει αίτηση ο φορολογούμενος επιλέγει αρχική εγγραφή ή επανεγγραφή, συμπληρώνει τα στοιχεία που είναι απαραίτητα και δημιουργεί το **όνομα χρήστη** (username) και τον **κωδικό πρόσβασης** (password) στην υπηρεσία. Συμπληρώνει το ΑΦΜ του, το ονοματεπώνυμο, την ταυτότητα και το email του. Στην συνέχεια κάνει υποβολή αίτησης.



Εικόνα 1.1 <https://www1.gsis.gr/registration/chooseRegistrationType.htm>

2. Παραλαβή κλειδάριθμου.

Μετά την υποβολή της αίτησης τους οι χρήστες του συστήματος θα παραλάβουν έναν κλειδάριθμο. Η παραλαβή μπορεί να γίνει:

- ο από την αρμόδια ΔΟΥ
- ή, σε περίπτωση φυσικών προσώπων, ηλεκτρονικά μέσω μηνύματος και email.

Λόγω της πανδημίας του Covid 19 που επικρατεί αυτή την εποχή δεν χρειάζεται κάποιος να επισκεφθεί την ΔΟΥ, γίνετε πλέον ηλεκτρονική παραλαβή και οι φορολογούμενοι λαμβάνουν τον κλειδάριθμό τους σε δύο τμήματα:

α) το πρώτο τμήμα, ψηφίων θα αποσταλεί στο επιβεβαιωμένο email σας.

β) το δεύτερο τμήμα θα αποσταλεί στο κινητό τηλέφωνο που έχει δηλωθεί (πέντε ψηφία).

Τέλος ο χρήστης συμπληρώνει όλα τα ψηφία που θα λάβει με email και στο κινητό του τηλέφωνο με την εξής σειρά (πρώτο μέρος από το email, δεύτερο μέρος από το κινητό) και έχει δημιουργήσει έτσι τον κλειδάριθμό του.

3. Η ενεργοποίηση του λογαριασμού από τους χρήστες γίνεται ηλεκτρονικά.


Για να ολοκληρωθεί η εγγραφή χρήστη στο Taxisnet θα πρέπει απαραίτητα να ενεργοποιήσετε το λογαριασμό σας. Θα χρειαστεί:

- το όνομα χρήστη και κωδικό που δημιούργησε κατά την αίτηση
- το κλειδάριθμο που παράλαβε ηλεκτρονικά ή με την επίσκεψη του στην αρμόδια ΔΟΥ
- τον αριθμό φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) σας

Για να ενεργοποιήσετε το λογαριασμό σας στο πληροφοριακό σύστημα Taxisnet:

1. Μεταβείτε στη σελίδα <https://www1.gsis.gr/>
2. Επιλέξτε Ενεργοποίηση του Λογαριασμού. (βλ. εικόνα 1.1)
3. Συμπληρώστε όλα τα πεδία υποχρεωτικά.

Username / Κωδικός: Συμπληρώνει το όνομα χρήστη (username) και τον κωδικό πρόσβασης (password) που επέλεξε κατά την υποβολή της αίτησης εγγραφής του ή επανεγγραφής στο Taxisnet.

4. **Κλειδάριθμος:** Ο αριθμός που σας δόθηκε κατά την πιστοποίηση σας στη ΔΟΥ ή ηλεκτρονικά. Συμπληρώστε τον κωδικό με ακρίβεια βάζετε και τις παύλες.
5. **Χαρακτήρες εικόνας:** Σε αυτό το πεδίο συμπληρώνει τους χαρακτήρες που υπάρχουν στην εικόνα. Αν η εικόνα δεν εμφανίζεται καθαρά τότε επιλεγεί το εικονίδιο  για να εμφανιστεί μια νέα εικόνα.

6. Επιλέξτε το κουμπί **Επόμενο**

Είσοδος στην εφαρμογή.

Για να χρησιμοποιεί ο χρήστης την εφαρμογή ύστερα από την ενεργοποίηση του λογαριασμού του όπως παρουσιάσαμε παραπάνω, εισάγει στην ηλεκτρονική σελίδα της ΓΓΠΣ (<https://login.gsis.gr/mylogin>) το Όνομα Χρήστη και τον Κωδικό Πρόσβασης που όρισε κατά την εγγραφή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Taxisnet. Τέλος επιλέγετε να συνδεθείτε.

2.3 Εφαρμογές Taxisnet

Το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα φορολογίας στην Ελλάδα έχει πλήθος εφαρμογών που απευθύνονται τόσο σε φυσικά πρόσωπα (φορολογία εισοδήματος, προσωπικά στοιχεία, φορολογία ακίνητης περιουσίας, οφειλές και ρύθμιση αυτών, αυτοκίνητα, κ.λπ.) όσο και σε νομικά πρόσωπα (Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων (ΚΒΣ), ΦΠΑ, ΕΦΑ, φορολογία εισοδήματος κ.λπ.). Παρακάτω παρουσιάζονται λεπτομερώς όλες οι εφαρμογές που περιέχει το Taxisnet.



1. Προσωποποιημένη Πληροφόρηση / Φορολογικό Ημερολόγιο

- ❖ Φορολογικό Ημερολόγιο
- ❖ Στοιχεία Μητρώου
- ❖ Φυσικού Προσώπου
- ❖ Στοιχεία Οφειλών Εκτός Ρύθμισης
- ❖ Στοιχεία Ρυθμίσεων και Πληρωμή
- ❖ Στοιχεία Επιστροφών
- ❖ Στοιχεία Πληρωμών

Εικόνα τελευταίας κίνησης θεωρήσεων ανά είδος

- ❖ Ενεργές Ταμειακές Μηχανές
- ❖ Γενικές Πληροφορίες Ενημερότητας Εξωτ. Φορέων
- ❖ Στοιχεία Μητρώου
- ❖ Στοιχεία Οφειλών
- ❖ Φορολογικό Ημερολόγιο



2. Δηλώσεις Ε.Φ.Α.

Υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων Ε.Φ.Α.

Περιοδική Δήλωση Φόρου 15% επί Ακινήτων (Ε.Φ.Α.).

3.Επαγγελματικοί Τραπεζ. Λογαρ.

Εφαρμογή Διαχείρισης Επαγγελματικών Τραπεζικών Λογαρ.

4.Υποβολή/Διαχείριση Ενδικοφανών Προσφυγών

5. Μηνιαίες Βεβαιώσεις Αποδοχών

6. Χωριστές Δηλώσεις



7. Εφαρμογή Εισοδήματος

- ❖ Δήλωση Εισοδήματος Νομικών Προσώπων (Ν)
- ❖ Φορολογία Εισοδήματος Ομόρρυθμης, Ετερόρρυθμης. κλπ. (Ε5)
- ❖ Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος Ν. Π. Κερδοσκ. χαρακτήρα εκτός τραπεζικών και ασφαλιστικών επιχ. (Φ-01 010)
- ❖ Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος Τραπεζικών - Ασφαλιστικών επιχειρήσεων (Φ-01 011)
- ❖ Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος για Ν. Π. (Φ-01)
- ❖ Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος Νομικών Προσώπων. (εκτός τραπεζικών και ασφαλιστικών επιχ. (Φ-01 013)
- ❖ Φορολογία Εισοδήματος Τραπεζικών και Ασφαλιστικών επιχειρήσεων που εφαρμόζουν τα Δ.Λ.Π. (Φ-01 014)



8. Εφαρμογή Περιουσιολογίου Ε9

Δηλώσεις Περιουσιολογίου Ε9



9. Εφαρμογή Φ.Π.Α.-Vies

- ❖ Εκκαθαριστική Δήλωση Φ.Π.Α. (Φ1)
- ❖ Περιοδική Δήλωση Φ.Π.Α. (Φ2)
- ❖ Περιοδική Δήλωση Φ.Π.Α. (Φ3)

10. Πίνακας Ενδοκοινοτικών Αγαθών και Παρεχόμενων Υπηρεσιών (Φ4)

11. Πίνακας Ενδοκοινοτικών Αποκτήσεων Αγαθών και Λήψεων Υπηρεσιών (Φ5)



12. Φόρος εισοδήματος Φυσικών Προσώπων

Δηλώσεις Φόρου εισοδήματος Φυσικών Προσώπων



13. Εφαρμογή Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων

14. Κατάσταση Πελατών - Προμηθευτών (Δ1) (Συγκεντρωτικό)

15. Έντυπο Δήλωσης Έκδοσης Φορολογικών Στοιχείων. 1082/2003 ή 1083/2003 (Δ10)

16. Έντυπο Υποβολής Παραστατικών Φορολογικού Ηλεκτρονικού Μηχανισμού (Δ11)

Έντυπο Υποβολής Γνωστοποιήσεων Επιτηδευματιών (Δ12)

- ❖ Έντυπο Δήλωσης Έναρξης
- ❖ Μεταβολής

Παύσης Λειτουργίας Φ.Η.Μ. (Δ13)

- ❖ Έντυπο Δήλωσης Έναρξης
- ❖ Μεταβολής

Παύσης Λειτουργίας ΑΔΗΜΕ ΤΑΞΙΜΕΤΡΩΝ (Δ14)

(Δ2) Έντυπο Συγκεντρωτικής Κατάστασης Υπολοίπων Πελατών-Προμηθευτών



17. Εφαρμογή Παρακρατούμενοι Φόρων

- ❖ Δήλωση παρακρατούμενων φόρων στο εισόδημα πληρωμάτων των εμπορικών πλοίων
- ❖ Δήλωση απόδοσης φόρου Αρχιτεκτόνων & Μηχανικών
- ❖ Οριστική δήλωση αμοιβών από ελεύθερα επαγγέλματα
- ❖ Οριστική Δήλωση εισοδήματων από εμπορικές επιχειρήσεις
- ❖ Δήλωση Απόδοσης Παρακρατούμενου Φόρου εισοδήματος εργολάβων
- ❖ Οριστική Δήλωσης ΦΜΥ
- ❖ Δήλωση παρακρατούμενων φόρων από προμήθειες αγαθών ή υπηρεσιών από δημόσιες υπηρεσίες, Ν.Π.Δ.Δ., Ο.Τ.Α.
- ❖ Δήλωση Απόδοσης φόρου και τελών χαρτοσήμου
- ❖ Κατάσταση Συμφωνητικών παραγράφου 16, Α.8, Ν 1882/90



ΤΕΛΗ - ΕΙΔΙΚΟΙ ΦΟΡΟΙ 18. Εφαρμογή Τελών και Ειδικών Φόρων

- ❖ Δήλωση Απόδοσης Φόρου Ασφαλιστρών (Η1)
- ❖ Δήλωση Απόδοσης Ασφαλιστικής Εισφοράς Δακοκτονίας
- ❖ Δήλωση Απόδοσης Τέλους Καρτοκινητής Τηλεφωνίας
- ❖ Δήλωση Απόδοσης Φόρου Διαμονής
- ❖ Δήλωση Απόδοσης Τέλους Συνδρομητών Κινητής Τηλεφωνίας
- ❖ Δήλωση Απόδοσης Περιβαλλοντικού Τέλους Πλαστικής Σακούλας

19. Λοιπές Εφαρμογές Εισοδήματος

- ❖ Κατάσταση Φορολογικής Αναμόρφωσης
- ❖ Πίνακες Αυτοκινήτων και Κατοικιών
- ❖ Συνοπτικός Πίνακας Πληροφοριών Ενδοομιλικών Συναλλαγών



20. Εφαρμογή Πιστοποιητικών

Έντυπο Βεβαίωσης Φορολογικής Ενημερότητας



21. Δηλώσεις ΠΟΛ 1077/2012 κ 1033/2014

- ❖ Κατάσταση Στοιχείων Ταμείων Ασφάλισης
- ❖ Κατάσταση Στοιχείων Δημόσιων Θεραπευτηρίων

- ❖ Κατάσταση Στοιχείων Εταιρειών Ύδρευσης
- ❖ Κατάσταση Στοιχείων Επιχειρήσεων Ιδιωτικής Ασφάλισης
- ❖ Κατάσταση Στοιχείων Ιδιωτικών Εκπαιδευτηρίων
- ❖ Κατάσταση Στοιχείων Ιδιωτικών Θεραπευτηρίων
- ❖ Κατάσταση Αποζημιώσεων Ατυχήματος Επιχειρήσεων Ιδιωτικής Ασφάλισης

22. Υπηρεσία Χορήγησης Επιδόματος Πετρελαίου Θέρμανσης

23. Βραχυχρόνια μίσθωση κατοικίας

24. Επιστροφή Φ.Π.Α. από άλλες χώρες της Ε.Ε.

- ❖ Αίτηση Επιστροφής Φ.Π.Α.
- ❖ Δήλωση Αλλαγής Ποσοστού Pro-Rata

25. Φορολογία Πλοίων

Δήλωση Φόρου Πλοίων Πρώτης Κατηγορίας

26. Στοιχεία Μισθώσεων Ακίνητης Περιουσίας

Δήλωση Πληροφοριακών Στοιχείων Μισθώσεων Ακίνητης Περιουσίας



27. Βεβαιώσεις Αποδοχών

28. Ηλεκτρονικό Παράβολο

29. Ρύθμιση Οφειλών

- ❖ Αίτηση ρύθμισης με απαλλαγή προσαυξήσεων
- ❖ Αίτηση πάγιας ρύθμισης οφειλών
- ❖ Αίτηση ρύθμισης οφειλών ν.4305/2014
- ❖ Αίτηση διατήρησης ρύθμισης σύμφωνα με το ν.4305/2014
- ❖ Αίτηση ρύθμισης οφειλών χωρίς πρόσθετους φόρους ν.4321/2015
- ❖ Αίτηση ρύθμισης οφειλών ν.4611/2019
- ❖ Πάγια ρύθμιση οφειλών όπως αυτή τροποποιήθηκε από το ν.4646/2019

30. ΜΥΦ-Μηνιαία Κατάσταση Πελατών Προμηθευτών

31. Μικρή Μονοαπευθυντική Θυρίδα (Μ.Ο.Σ.Σ.)

2.4 Αλλαγές στο περιβάλλον χρήστη

Η έρευνα μας ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 2020 και ολοκληρώθηκε τον Φεβρουάριο του 2022. Τον Σεπτέμβριο του 2021 γίνανε αλλαγές στο περιβάλλον χρήστη του συστήματος τις οποίες τις αναφέρουμε παρακάτω.



Η ανανεωμένη πλατφόρμα παρέχει περισσότερες από 250 ψηφιακές συναλλαγές σε ένα αρκετά πιο φιλικό ψηφιακό περιβάλλον χρήστη τόσο για τους λογιστές όσο και για τους φορολογούμενους, εξοικονομώντας έτσι χρόνο για όλους με τον περιορισμό των επισκέψεων τους στις εφορίες. Οι φορολογούμενοι θα μπορούν να συμπληρώσουν ηλεκτρονικά τα αιτήματα τους και στη συνέχεια να παρακολουθούν την εξέλιξη των αιτημάτων τους μέχρι την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Οι αλλαγές που γίνανε αφορούν περισσότερο το περιβάλλον χρήστη και όχι τις υπάρχουσες ήδη εφαρμογές του συστήματος οι οποίες παραμένουν ίδιες με την προσθήκη ωστόσο και κάποιων άλλων εφαρμογών τις οποίες τις αναφέρουμε παρακάτω.

Μέσα από το πληροφοριακό σύστημα, οι φορολογούμενοι θα μπορούν πλέον εύκολα:

- να βγάλουν αριθμό φορολογικού μητρώου και κλειδάριθμο.
- να υποβάλλουν τα αιτήματα τους ηλεκτρονικά προς την αρμόδια ΔΟΥ.
- να διαχειριστούν τα στοιχεία επικοινωνίας τους, τον λογαριασμό και να μεταβάλλουν στοιχεία της επιχείρησής τους.

- Επίσης να έχουν πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές εφαρμογές της ΑΑΔΕ (δηλώσεις φόρων, ρυθμίσεις, φορολογία ακινήτων και οχημάτων, ηλεκτρονικά βιβλία myDATA, κ.λπ.), βρίσκοντας γρήγορα την υπηρεσία που ενδιαφέρει τον κάθε χρήστη.
- Μπορούν να ελέγξουν τις πληρωμές, τις οφειλές τους, και τις επιστροφές και να πληρώσουν ή να ρυθμίσουν τις οφειλές τους.
- να κλείσουν ραντεβού ηλεκτρονικά με υπάλληλο της ΑΑΔΕ.

Συγκεκριμένα οι αλλαγές που γίνανε στην εφαρμογή taxisnet είναι:

ΑΦΜ & Κλειδάριθμος

Αρχική εγγραφή, όπως έχουμε ανάλυση και παραπάνω, όταν κάποιος επιθυμεί να εγγραφεί για πρώτη φορά στις υπηρεσίες.

Επανεγγραφή, στην περίπτωση που κάποιος έχει ήδη κάνει την εγγραφή του στις ψηφιακές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ αλλά έχει ξεχάσει το username ή έχει ξεχάσει τον κωδικό και τον κλειδάριθμό του ή έχει απενεργοποιήσει το λογαριασμό του και θέλει να τον ενεργοποιήσει. Για να ολοκληρωθεί θα πρέπει να ακολουθήσει την ίδια διαδικασία με αυτήν της αρχικής εγγραφής.

Ξέχασα τον Κωδικό μου είναι στην περίπτωση που έχει ήδη εγγραφεί στις ψηφιακές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ αλλά έχει ξεχάσει τον κωδικό του.



Τα Αιτήματά μου

Η πλατφόρμα Τα Αιτήματά μου δίνει τη δυνατότητα να υποβάλετε αιτήματα ψηφιακά, προς κάθε αρμόδια ΔΟΥ και επιταχύνει σημαντικά τη διεκπεραίωσή τους.

Στην πλατφόρμα αυτή μπορεί να υποβάλλει το αίτημά του, επιλέγοντας τη διαδικασία μέσα από θεματικές ομάδες που υπάρχουν, επισυνάπτοντας τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και το αίτημα οδηγείται αυτόματα στο αρμόδιο τμήμα της επιλεγμένης υπηρεσίας, ενημερώνοντάς σας για την εξέλιξη της διαχείρισής του με email.

Τα Ραντεβού μου

Η πλατφόρμα αυτή δίνει τη δυνατότητα να υποβάλει κάποιος ψηφιακά αιτήματα για ραντεβού προς κάθε αρμόδια ΔΟΥ.

Μπορεί να υποβάλλει το αίτημα για το ραντεβού του, επιλέγοντας τη διαδικασία μέσα από τις θεματικές ομάδες την ημέρα και την ώρα που τον εξυπηρετεί, με βάση τη διαθεσιμότητα των υπαλλήλων της αρμόδιας δημοσίας υπηρεσίας.

Μητρώο & Επικοινωνία

Μέσα από την πλατφόρμα Μητρώο & Επικοινωνία δίνεται η δυνατότητα:

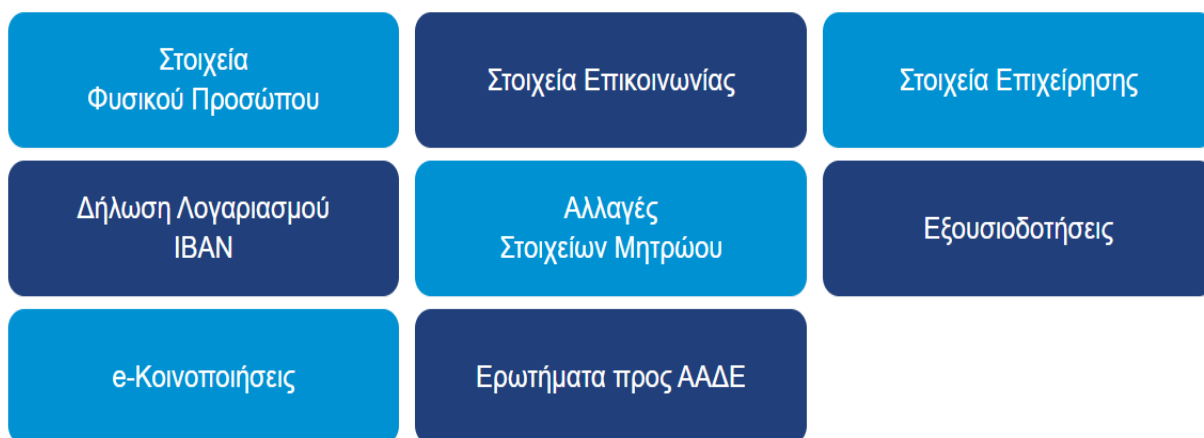
Επιλέγοντας τα «Στοιχεία Φυσικού Προσώπου», μπορεί να δει λεπτομέρειες για τα στοιχεία του όπως είναι καταχωρημένα στο μητρώο της ΑΑΔΕ.

Από τα «Στοιχεία Επικοινωνίας», μπορεί να καταχωρίσει τα στοιχεία επικοινωνίας του (διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κινητό και σταθερό τηλέφωνο) για την άμεση ψηφιακή ενημέρωσή του από την ΑΑΔΕ.

Στα «Στοιχεία Επιχείρησης», μπορεί να δει το προφίλ της επιχείρησης του.

«Δήλωση Λογαριασμού IBAN», μπορεί να δηλώσει τον αριθμό IBAN του τραπεζικού λογαριασμού που επιθυμεί να χρησιμοποιείται από την ΑΑΔΕ για κατάθεση χρηματικών ποσών.

Στις «Αλλαγές Στοιχείων Μητρώου», αν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο μπορεί να τροποποιήσει τα στοιχεία της διεύθυνσής του ή εάν πρόκειται για επιχείρηση να αλλάξουν στοιχεία όπως δραστηριότητα (ΚΑΔ), στοιχεία ΦΠΑ, τη Διεύθυνση της έδρας, καθώς και τις Εγκαταστάσεις Εσωτερικού (έναρξη, μεταβολή, διακοπή).



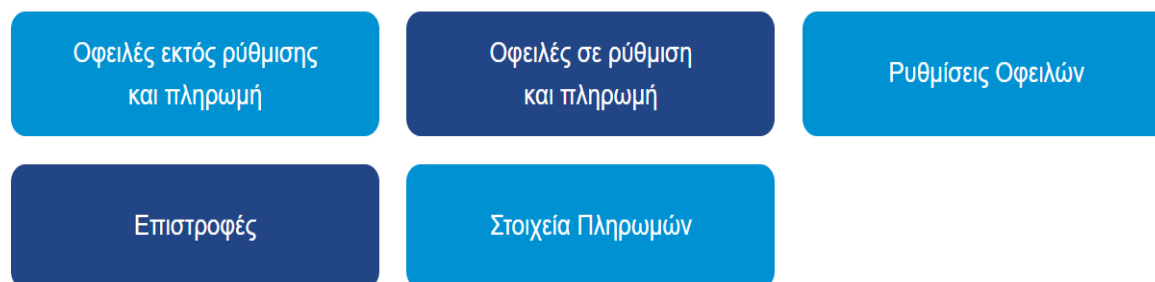
Οφειλές, Πληρωμές - Επιστροφές

Από την πλατφόρμα αυτή δίνεται η δυνατότητα:

Να ενημερωθεί για τις οφειλές του που είναι σε ρύθμιση και εκτός ρύθμισης.

Να ενημερωθεί για τις πληρωμές που έχουν πραγματοποιηθεί μέσω τραπεζών, για τις επιστροφές φόρων που αναμένεται να πιστωθούν στον Τραπεζικό του Λογαριασμό ή που μπορεί να συμψηφιστούν με τυχόν φορολογικές οφειλές του.

Να πληρώσει φορολογικές οφειλές του με τραπεζική κάρτα ή μέσω IRIS online payments και να ρυθμίσει τις οφειλές του.



Εφαρμογές

Μέσω της πλατφόρμας αυτής μπορεί κάποιος να βρει γρήγορα την εφαρμογή που τον ενδιαφέρει με τη βοήθεια των πολλαπλών τρόπων αναζήτησης.

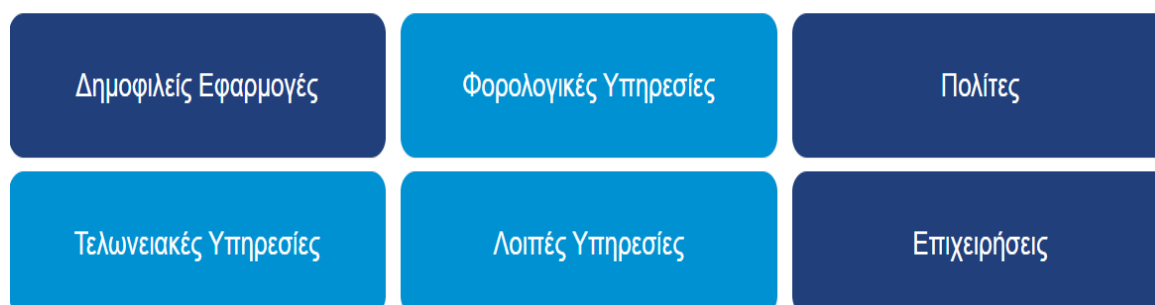
Στις Δημοφιλείς εφαρμογές εμφανίζονται και οι πιο συχνά επισκεψίμες ψηφιακές υπηρεσίες.

Στις Φορολογικές Υπηρεσίες οι εφαρμογές έχουν κατηγοριοποιηθεί ανά θεματική ενότητα, ώστε, βήμα-βήμα, να βρίσκει την υπηρεσία που επιθυμεί.

Στην πλατφόρμα Πολίτες παρουσιάζεται η λίστα όλων των εφαρμογών που παρέχονται προς τους πολίτες.

Επιλέγοντας την εφαρμογή Επιχειρήσεις εμφανίζεται το σύνολο των εφαρμογών που απευθύνεται προς τις επιχειρήσεις.

Τέλος, μέσω της δυναμικής αναζήτησης που έχει αναπτυχθεί, μπορεί εύκολα να βρει κάποιος την υπηρεσία που αναζητά, με τον τίτλο της εφαρμογής ή πληκτρολογώντας κάποια λέξη σχετική με την υπηρεσία που αναζητάτε.



2.5 Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα

Τα πλεονεκτήματα ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος φορολογίας όπως το Taxisnet συνοψίζονται ως εξής:

- Καλύτερος έλεγχος και προγραμματισμός, αύξηση των φορολογικών εσόδων, μείωση της φοροδιαφυγής, βελτίωση χρήσης των ανθρώπινων πόρων του οργανισμού.
- Βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του υπουργείου οικονομικών.
- Υποβολή δηλώσεων ηλεκτρονικά, δεν χρειάζεται η παρουσία του φορολογουμένου στη Δ.Ο.Υ.
- Άμεση πληροφόρηση οικονομικών και προσωπικών δεδομένων.
- Εξοικονόμηση χρόνου για τους φορολογουμένους
- Συμβολή στην προώθηση της ψηφιακής οικονομίας.
- Προστασία προσωπικών δεδομένων που είναι καταχωρημένα στο σύστημα.
- Μείωση εργασιών των οικονομικών υπηρεσιών λόγω της μη προσέλευσης των φορολογουμένων σε αυτές, βελτιώνοντας έτσι την εξυπηρέτηση του πολίτη.
- Υποβολή δηλώσεων και αιτήσεων όλο το εικοσιτετράωρο, καθώς το φορολογικό σύστημα δεν έχει ορισμένο ωράριο λειτουργίας.

Όπως κάθε πληροφοριακό σύστημα, έτσι και το φορολογικό σύστημα Taxisnet έχει και κάποια μειονεκτήματα :

- Δεν μπορεί να ανταποκριθεί σε μεγάλο όγκο υποβολών αιτήσεων - δηλώσεων από πολλούς χρήστες ταυτόχρονα.
- Σχέδιο υποδομής που έχει φθάσει σχεδόν στα όρια του.
- Ελάχιστη υπηρεσία σύνδεσης με σύστημα ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών.
- Ανάγκη συνεχούς επιμορφώσεως του προσωπικού.
- Ελλείψεις εφαρμογών μητρώου. Πχ ενημέρωση αλλαγής οικογενειακής κατάστασης, στοιχείων ταυτότητας, νέας διεύθυνσης, έδρας. κ.λπ.
- Ταχύτητα συστήματος, σε περιόδους αιχμής δεν αποκρίνεται.
- Το περιβάλλον του συστήματος δεν είναι φιλικό για τους χρήστες.
- Εύρος ενημέρωσης πληρωμών – συμψηφισμών οφειλών.
- Έλλειψη υποστήριξης προς τους χρήστες του συστήματος

3ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΧΡΗΣΤΩΝ)

3.1 Ορισμός ικανοποίησης

Οι ορισμοί σχετικά με την ικανοποίησης πελατών θέτουν ως βασική παράμετρο το κατά πόσο μπορούν να πραγματοποιηθούν οι προσδοκίες των πελάτων από μια προσφερόμενη υπηρεσία ή ένα προϊόν. Σύμφωνα με τους ευρύτερους ορισμούς η ικανοποίηση τίθεται σαν μονάδα μέτρησης στο δεδομένο κατά πόσο το προϊόν ή η υπηρεσία που προσφέρεται από μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό ικανοποιεί τις απαιτήσεις του κάθε πελάτη.

Οι Churchill και Suprenant (1982), αναφέρουν πως τα χαρακτηριστικά των προϊόντων δημιουργούν ένα σημαντικό δείγμα ικανοποίησης των πελατών. Επιπλέον, η έννοια της ικανοποίησης πελατών, σε κάποιες καταστάσεις, θα πρέπει να σχετίζεται ταυτόχρονα και με άλλες έννοιες, όπως η ποιότητα, η εξυπηρέτηση και η αξία του.

Πέρα από τις απαιτήσεις των πελατών υπάρχουν και άλλα μέτρα σύγκρισης αναφορικά με την αποσαφήνιση της έννοιας της ικανοποίησης. Σύμφωνα με τους Spreng και Olshavsky (1992), η επιτυχία κάποιου προϊόντος ή υπηρεσίας θα πρέπει να σχετίζεται με βάση τις επιθυμίες των πελατών και όχι τις προσδοκίες τους.

Υστέρα από την ανάλυση της έννοιας της ικανοποίησης είναι σκόπιμο να αναφέρουμε και κάποιους ορισμούς της έννοιας των πελατών.

Σαν μια ευρύτερη έννοια ο πελάτης μιας εταιρείας είναι εκείνος ο οποίο θα αποφασίσει πως θα κινηθεί η αγορά και αν θα πετύχει ή όχι το προϊόν ή υπηρεσία που προσφέρει η εταιρεία αυτή. Αρκετές φορές είναι άλλο πρόσωπο ο αγοραστής και άλλο πρόσωπο ο χρήστης της υπηρεσίας ή του προϊόντος.

Σύμφωνα με τον Edosomwan (1993), υπάρχει ένας διαφορετικός ορισμός για τον πελάτη σύμφωνα με τον οποίο ο πελάτης είναι εκείνο το πρόσωπο ή η ομάδα που αγοράζει το αποτέλεσμα της παραγωγικής διαδικασίας.

Ωστόσο ο ακριβής ορισμός του πελάτη είναι αρκετά περίπλοκος λόγω του ότι ο πελάτης δεν καθορίζεται σαν μεμονωμένο άτομο αλλά σαν ένα σύνολο καταναλωτικού κοινού και εστί δημιουργείτε η ανάγκη τοποθέτησης του πελάτη σε τμήματα ή σε κατηγορίες όπως παρακάτω.

Βάση και όσων αναφέρθηκαν παραπάνω οι πελάτες μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε:

- Πελάτης – άτομο: όλοι μπορούν να θεωρηθούν εν δυνάμει πελάτες, στηριζόμενοι στο γεγονός πως είναι οι πρώτοι που μπορούν να λάβουν ένα προϊόν για το οποίο εργάστηκαν.
- Εσωτερικοί πελάτες: οι εργαζόμενοι μιας εταιρείας δημιουργούν μια ομάδα εσωτερικών πελατών.
- Εξωτερικοί πελάτες: οι χρήστες ή οι αγοραστές των υπηρεσιών ή των προϊόντων μιας επιχείρησης.

Σύμφωνα με μελέτες των Dutka 1995 και Massnick 1997 είναι δύσκολο να επιτευχθεί η ικανοποίηση του συνόλου των εξωτερικών πελατών μιας εταιρείας η ενός οργανισμού, εάν πρώτα δεν έχει επιτευχθεί η ικανοποίηση στους ίδιους τους εργαζόμενους.

3.2 Μέτρηση ικανοποίησης

Η προσέγγιση της μέτρησης της ικανοποίησης από τη πλευρά της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, επικεντρώνεται στον τρόπο πραγματοποίησης των αποτελεσμάτων τα οποία απορρέουν από τις αναλύσεις δεδομένων σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών μιας επιχείρησης η ενός οργανισμού.

Η προσέγγιση από την πλευρά του marketing έχει, κατά κύριο λόγο, κοινωνικό – ψυχολογικό υπόβαθρο, καθώς θέτει το ερώτημα με ποιο τρόπο παραμετροποιείται η ικανοποίηση και ποια είναι η επίδραση της στην μελλοντική αγοραστική συμπεριφορά των καταναλωτών.

Οι μελετητές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας συμπέραναν πως η βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών και των προϊόντων που τίθενται προς ευρεία διάθεση ή κατανάλωση στους πελάτες, δεν είναι μπορεί να στηρίζετε μόνο στους εσωτερικούς δείκτες της επιχείρησης, αλλά θα πρέπει να συνεξετάζονται και με άλλα δεδομένα τα οποία προέρχονται από τους πελάτες.

Σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων η των υπηρεσιών προάγεται η επάρκεια προς την χρήση τους ενώ ως προσανατολισμός θέτεται ο πελάτης. Δίνεται σημασία στη διαρκή εξέλιξη της ποιότητας, σημειώνοντας πως προκειμένου να υλοποιηθεί κάτι τέτοιο, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αλλάξουν φιλοσοφία και κουλτούρα στην οργάνωση, στη γνώση, στα πολιτιστικά πρότυπα και στα αποτελέσματα (Juran, 1974).

Σύμφωνα με τον Deming ως ορισμό της ποιότητας τίθεται η επάρκεια ως προς το σκοπό της μέτρησης της ικανοποίησης ενώ ο προσανατολισμός πρέπει να είναι ο πελάτης. Επίσης αναφέρει, πως οι έρευνες σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών έχουν την ικανότητα να καταγράψουν τις συμπεριφορές των πελατών μίας επιχείρησης, δεδομένου ότι εξετάζουν και εξηγούν τις απαιτήσεις των καταναλωτών, ενώ ταυτόχρονα μπορούν να συμπεριληφθούν στην συνολική διαδικασία επικοινωνίας μια επιχείρησης με τους πελάτες της.

Σε γενικά πλαίσια οι θεωρητικοί προσεγγίζουν το ζήτημα της μέτρησης της ικανοποίησης από τη πλευρά του προϊόντος ή της υπηρεσίας, υποστηρίζοντας πως απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ικανοποίηση των πελατών.

Τέλος άλλη μία προσπάθεια που σχετίζεται με τη βελτίωση της μέτρησης της ικανοποίησης των καταναλωτών σχετίζεται με την ανάπτυξη μόνιμων βαρομέτρων ικανοποίησης, όπως τα εθνικά και κλαδικά, καθώς και το βραβείο ποιότητας Malcolm Baldrige και την εφαρμογή τους.

Για την ανάλυση της συμπεριφοράς του καταναλωτή είτε ως άτομο, είτε ως ομάδα, διαμορφώθηκαν κατά καιρούς ορισμένα μοντέλα στα οποία θα αναφερθούμε παρακάτω.

3.3 Μοντέλα μέτρησης ικανοποίησης πελατών.

Μοντέλο του Cardozo:

Το μοντέλο του Cardozo (1965) βασίζεται σε δεδομένα και στοιχεία της κοινωνικής ψυχολογίας. Συνδυάζει το "φαινόμενο της αντίθεσης", δηλαδή στο δεδομένο πως οι άνθρωποι έχουν την τάση να υπερβάλουν στις διαφορές μεταξύ ερεθισμάτων ή επιλογών όπου υπάρχει ελάχιστη διαφορά με τις δικές τους απόψεις και στάσεις (Helson, 1964) και τη «θεωρία γνωστικής διαφωνίας», δηλαδή πρόκειται για το αίσθημα δυσαρέσκειας που δημιουργείται σε κάποιον από τη δυσαρμονία ή τη ασυμφωνία των προσδοκιών του και συγκεκριμένης εισροής πληροφορίας (Festinger, 1957). Αυτά τα δεδομένα κοινωνικής ψυχολογίας, στοχεύουν στην ανάλυση και στην μέτρηση της επίδρασης της ικανοποίησης στην μελλοντική αγοραστική συμπεριφορά των καταναλωτών.

Μοντέλο των Howard and Sheth:

Οι Howard και Sheth (1969) επικεντρώθηκαν στην ανάπτυξη ενός μοντέλου καταναλωτικών τάσεων. Πρόκειται για ένα μοντέλο επεξεργασίας της πληροφορίας και

επικοινωνίας του καταναλωτή με την επιχείρηση. Όλο αυτό θεμελιώνεται με την εξέταση της προ-αγοραστικής και μετά-αγοραστικής προσέγγισης. Ένα από τα σημαντικότερα κομμάτια αυτού του μοντέλου σχετίζεται με την ικανοποίηση η οποία σε μετέπειτα αναλύσεις αποτελεί μια διαφορετική μεταβλητή.

Μοντέλο του Oliver:

Το μοντέλο του Oliver (1977, 1980, 1981) είναι το πιο πρόσφατο σχετικά με την μέτρηση της ικανοποίησης πελατών. Ο Oliver εφαρμόζοντας τη θεωρία προσαρμογής του Helson (1964) προάγει την άποψη πως οι προσδοκίες των πελατών δημιουργούν ένα δεδομένο επίπεδο απόδοσης και εξασφαλίζουν ένα πλαίσιο αναφοράς το οποίο συνδέεται με την αξιολόγηση από την μεριά των καταναλωτών. Έτσι, η ικανοποίηση είναι δυνατό να θεωρηθεί σαν μια παράμετρο της δεδομένης διαδικασίας σύγκρισης των επιθυμιών και πιο συγκεκριμένα σαν την αντίληψη της επιβεβαίωσης ή της διάψευσης των προσδοκιών του πελάτη.

Η χρήση πηγών πληροφόρησης από διαφορετικές πηγές από την πλευρά της επιχείρησης η του οργανισμού σχετίζεται με την ύπαρξη πολλών μέτρων ικανοποίησης των χρηστών – πελατών.

Συνοπτικά η διαθέσιμη πληροφορία προέρχεται από:

- Μεθόδους έρευνας
- Επιχειρησιακά δεδομένα
- Δεδομένα Marketing / καναλιών διανομής
- Άλλες πηγές πληροφόρησης.

Γενικότερα τα συστήματα μέτρησης ικανοποίησης κατηγοριοποιούνται, σύμφωνα με την πηγή της διαθέσιμης πληροφορίας σε άμεσα και έμμεσα συστήματα:

Άμεσα συστήματα μέτρησης.

Τα συγκεκριμένα συστήματα στηρίζονται σε δεδομένα τα οποία δίνονται άμεσα από το σύνολο των χρηστών, πχ από έρευνες ικανοποίησης που έχουν γίνει, από παράπονα των πελατών – χρηστών, από προσωπικές συνεντεύξεις, κλπ. Υπάρχουν μια πληθώρα άμεσων συστημάτων μέτρησης ικανοποίησης πελατών και το καθένα ξεχωριστά δείχνει την ανάλυση του συγκεκριμένου ζητήματος από διαφορετική σκοπιά. Τα άμεσα συστήματα

μέτρησης έχουν έναν μελλοντικό χαρακτήρα, με βάση το γεγονός πως είναι ικανά να προτείνουν διορθωτικές κινήσεις πριν συμβούν ανεπιθύμητα γεγονότα και καταστάσεις (μείωση πωλήσεων, μείωση κερδών, κλπ.).

Έμμεσα συστήματα μέτρησης.

Τα έμμεσα συστήματα μέτρησης δεν είναι ικανά από μόνα τους να λύσουν προβλήματα που παρουσιάζονται από την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, ωστόσο, είναι ικανά να παρέχουν πολύτιμη βοήθεια. Τα έμμεσα συστήματα βασίζονται σε γεγονότα τα οποία αφορούν τα αποτελέσματα της ικανοποίησης των πελατών, τέτοια χαρακτηριστικά μπορεί να είναι το μερίδιο αγοράς, το ύψος των πωλήσεων, κλπ. Για αυτόν τον λόγο οι διαδικασίες που στηρίζονται σε τέτοιου είδους δεδομένα είναι πιθανό να χαρακτηριστούν ως διορθωτικές, διότι προσπαθούν να βελτιώσουν ανεπιθύμητες καταστάσεις που έχουν ήδη συμβεί.

3.4 Διαδικασία μέτρησης ικανοποίησης

Η εφαρμογή ενός προγράμματος μέτρησης ικανοποίησης των πελατών- χρηστών θα πρέπει να διέπεται από τις βασικές αρχές της πραγματοποίησης ερευνών αγοράς και τις διαδικασίες διαρκούς εξέλιξης της εταιρείας. Η διαδικασία υλοποίησης θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη την ικανότητα εξέλιξης των συγκεκριμένων προγραμμάτων, βασιζόμενο στο γεγονός του αλληλεπιδραστικού χαρακτήρα που έχουν αυτά τα προγράμματα. Αν εξαιρέσουμε το γεγονός πως τα προγράμματα μέτρησης ικανοποίησης αλλάζουν εξαιτίας της μεταβολής είτε του συνόλου των πελατών της επιχείρησης, είτε των επιθυμιών τους, είτε των αναγκών και των προτιμήσεων τους, η κύρια διαδικασία μέτρησης ικανοποίησης παραμένει αμετάβλητη.

Παρακάτω παρουσιάζονται όλα τα στάδια που πρέπει να περιλαμβάνει η διαδικασία σχεδιασμού ενός προγράμματος μέτρησης της ικανοποίησης πελατών καθώς και η εφαρμογή του προγράμματος αυτού: (Γρηγορούδης και Σίσκος, 2000):

1. Καθορισμός στόχων
2. Σχεδιασμός και ανάπτυξη της έρευνας

3. Προσδιορισμός των κρίσιμων διαστάσεων ικανοποίησης
4. Σχεδιασμός του ερωτηματολογίου
5. Καθορισμός της διαδικασίας δειγματοληψίας
6. Προκαταρκτικός έλεγχος
7. Συλλογή δεδομένων
8. Ανάλυση δεδομένων
9. Εκμετάλλευση αποτελεσμάτων
10. Αναθεώρηση της διαδικασίας μέτρησης ικανοποίησης

Για την εφαρμογή ενός τέτοιου προγράμματος θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται και οι ακόλουθες υποθέσεις:

- Ο προσανατολισμός στον ίδιο τον πελάτη είναι η κύρια δέσμευση της ανώτατης διοίκησης της εταιρείας.
- Επίσης η σημαντικότητα των πελατών πρέπει να έχει ενσωματωθεί, τουλάχιστον σε ένα βαθμό στην συνολική φιλοσοφία λειτουργίας και την κουλτούρα της εταιρείας.

Θα πρέπει να αναφερθεί πως τα προγράμματα μέτρησης ικανοποίησης, για να μπορέσουν να πετύχουν και να φέρουν τα αναμενόμενα οφέλη, πρέπει να συνδυαστούν με το σύνολο των διαδικασιών της επιχείρησης. Για να το πέτυχουν αυτό αρκετές επιχειρήσεις έχουν αναπτύξει και δικές τους διαδικασίες και πρότυπα μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών τους, οι διαδικασίες και τα πρότυπα αυτά βασίζονται στη δομή και τον τρόπο λειτουργίας τους.

Οι διαδικασίες μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών μπορούν να συλλέγουν και ποιοτικά δεδομένα για τις αντιλήψεις των πελατών, πράγμα το οποίο είναι αδύνατο να επιτευχθεί με τους μηχανισμούς των κλασικών ερευνών αγοράς. Βάσει όσων αναφέρθηκαν παραπάνω, είναι εφικτή η διαμόρφωση συγκεκριμένων πρακτικών εξέλιξης της επιχείρησης, το οποίο αποτελεί και το κύριο μέλημα των προγραμμάτων μέτρησης ικανοποίησης.

4ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Μεθοδολογία αξιολόγησης MUSA

Αρχικά για την συλλογή των δεδομένων προς ανάλυση το μοντέλο MUSA βασίζεται σε πρωτογενή δεδομένα τα οποία προέρχονται άμεσα από τους χρήστες ενός πληροφοριακού συστήματος, ή τους πελάτες μιας εταιρίας ή ενός οργανισμού και για τον λόγο αυτό ακολουθεί και τα τρία βασικά στάδια μιας πολυκριτήριας έρευνας ικανοποίησης χρηστών. Τα τρία αυτά βασικά στάδια της μεθόδου είναι τα εξής:

A) Προκαταρκτική έρευνα. Το αρχικό στάδιο της μεθόδου αφορά τον καθορισμό των στόχων της έρευνας μας, οι οποίοι είναι και η βασική προϋπόθεση για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη ενός προγράμματος μέτρησης της ικανοποίησης χρηστών. (καθορισμός διαστάσεων και κλιμάκων ικανοποίησης).

B) Διεξαγωγή έρευνας. Στο επόμενο στάδιο της έρευνας ακολουθεί η σύνταξη ενός ερωτηματολογίου που θα χρησιμοποιηθεί για την συλλογή των δεδομένων, τον καθορισμό του δικτύου που θα γίνει η δημοσκόπηση (κατανομή δείγματος και τρόπος διανομής ερωτηματολογίου) και στο τέλος του σταδίου αυτού την πραγματοποίηση της έρευνας σε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα χρηστών του πληροφοριακού συστήματος.

Γ) Αναλύσεις. Το τελευταίο στάδιο περιλαμβάνει το σύνολο των αναλύσεων και την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας. Οι αναλύσεις των δεδομένων που έχουν συλλεχθεί εφαρμόζουν περιγραφική στατιστική μέθοδο καθώς και την πολυκριτήρια μέθοδο μέτρησης της ικανοποίησης MUSA.

Τα δεδομένα της μεθόδου συλλέγονται με τη βοήθεια ενός απλού και εξειδικευμένου ερωτηματολογίου μέσω του οποίου δίνεται η δυνατότητα σε κάθε χρήστη να αξιολογήσει τις υπηρεσίες που του προσφέρονται, να εκφράσει τη επιμέρους και την συνολική ικανοποίηση του για καθένα από τα κριτήρια. Οι προτιμήσεις των χρηστών εκφράζονται με τη βοήθεια μιας προκαθορισμένης κλίμακας ικανοποίησης.

Συγκεκριμένα στην παρούσα έρευνα η κλίμακα είναι:

- 1= «Πολύ δυσαρεστημένος/η»
- 2= «Δυσανεστημένος/η»
- 3= «Ούτε δυσαρεστημένος/η - ούτε ικανοποιημένος/η»
- 4= «Ικανοποιημένος/η»
- 5= «Πολύ ικανοποιημένος/η»

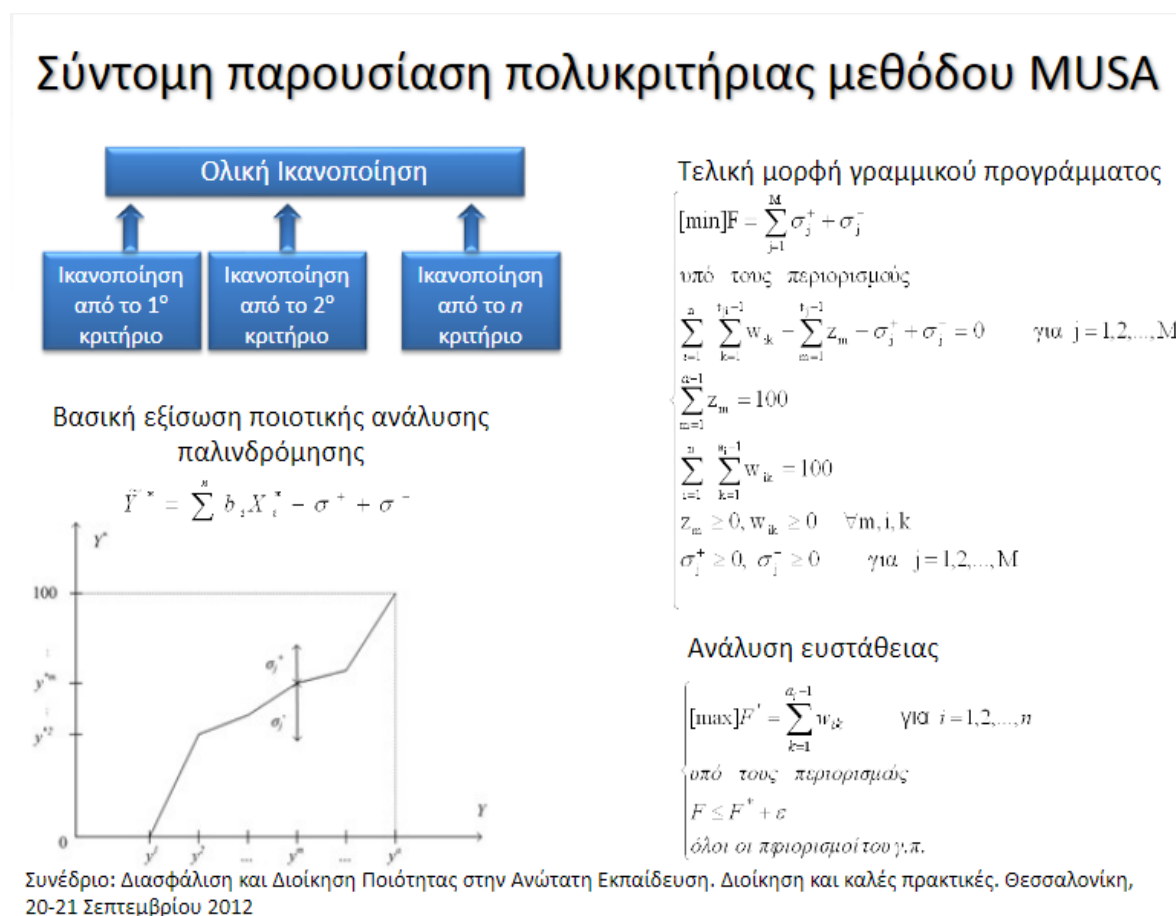
Η πολυκριτήρια μέθοδος ανάλυσης δεδομένων Musa έχει ως πρωταρχικό στόχο να εκτιμήσει τη συνολική συνάρτηση καθώς και τις επιμέρους συναρτήσεις ικανοποίησης Y^* και X_i^* αντίστοιχα, καθορισμένα από τις προτιμήσεις Y και X_i που έχει εκφράσει το σύνολο των ερωτηθέντων.

Η συγκεκριμένη μέθοδος ενεργεί σύμφωνα με τις αρχές της ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης, χρησιμοποιώντας τις τεχνικές του γραμμικού προγραμματισμού για την επίλυσή της (Γρηγορούδης, Σίσκος, 2003).

Η βασική εξίσωση της γραμμικής ανάλυσης παλινδρόμησης είναι η παρακάτω:

$$\begin{cases} Y^* = \sum_{i=1}^n b_i X_i^* \\ \sum_{i=1}^n b_i = 1 \end{cases}$$

Στην παρακάτω εικόνα εμφανίζεται παρουσίαση της πολυκριτήριας μεθόδου Musa από τους : Ν. Ματσατσίνης, Ε. Κρασαδάκη, Ε. Γρηγορούδης 2012. (εικόνα 4.1.)



Εικόνα 4.1. Παρουσίαση Musa : Ν. Ματσατσίνης, Ε. Κρασαδάκη, Ε. Γρηγορούδης 2012.

Μια τελική λύση η οποία θα είναι και αποδεκτή για τις μεταβλητές της μεθόδου MUSA μπορεί να προκύψει από την μέση τιμή των βέλτιστων λύσεων που απορρέουν από τα γραμμικά προγράμματα.

Οι Μεταβλητές της μεθόδους MUSA είναι:

Y	:συνολική ικανοποίηση του πελάτη
α	:αριθμός επιπέδων της κλίμακας συνολικής ικανοποίησης
y^m	: το m επίπεδο συνολικής ικανοποίησης ($m=1,2,\dots,\alpha$)
n	:αριθμός κριτηρίων
X_i	:ικανοποίηση του πελάτη σύμφωνα με το i κριτήριο ($i=1,2,\dots,n$)
α_i	: αριθμός επιπέδων της κλίμακας ικανοποίησης του κριτηρίου i
x_i^k	: το k επίπεδο ικανοποίησης του κριτηρίου i ($k=1,2,\dots,\alpha_i$)
Y^*	:συνάρτηση αξιών του Y (συνάρτηση ολικής ικανοποίησης)
y^{*m}	:αξία του y^m επιπέδου ικανοποίησης
X_i^*	:συνάρτηση αξιών του X_i (συνάρτηση μερικής ικανοποίησης)
x_i^{*k}	:αξία του x_i^k επιπέδου ικανοποίησης

Πίνακας 1. 1: Μεταβλητές της μεθόδους MUSA

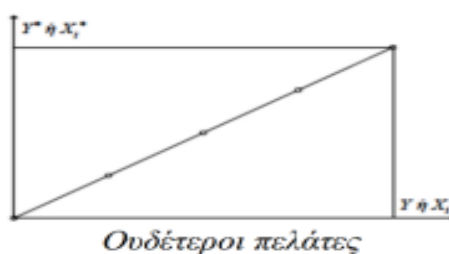
Πηγή: Γρηγορούδης, Σίσκος, 2003

Εξετάζοντας προσεκτικά τα παραπάνω μπορεί να παρατηρηθεί η ομοιότητα της μεθόδου MUSA με τις βασικές αρχές του (goal programming), γραμμικού προγραμματισμού στόχων, είτε και με της (ordinal regression analysis) γραμμικής ανάλυσης παλινδρόμησης επίσης υπάρχει ομοιότητα και με τα μοντέλα προσθετικής χρησιμότητας UTA (Jacquet-Lagrèze and Siskos, 1982; Siskos and Yannacopoulos, 1985).

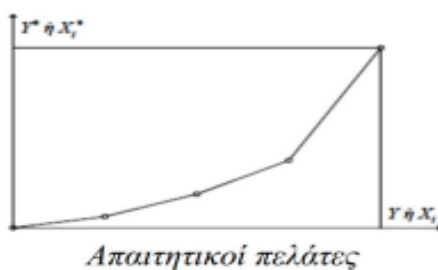
4.2 Παρουσίαση αποτελεσμάτων

Οι δείκτες συνολικής ικανοποίησης αποτελούν τα βασικά αποτελέσματα της μεθόδου MUSA, καθώς εκφράζουν την αξία που δίνει το σύνολο των ερωτηθέντων σε ένα προκαθορισμένο ποιοτικό επίπεδο ικανοποίησης. Η μορφή των συναρτήσεων της συνολικής ικανοποίησης πχ γραμμική ή κυρτή ή κοίλη μπορεί να προσδιορίσει τον βαθμό απαιτητικότητας των χρηστών.

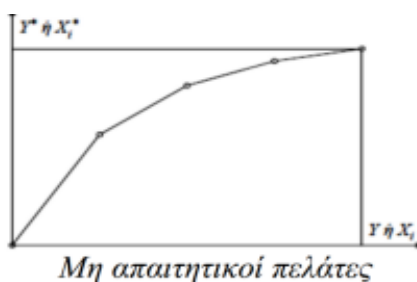
1.«Κανονικοί» πελάτες ή ουδέτεροι: όταν οι χρήστες είναι κανονική ή ουδέτεροι η συνάρτηση ικανοποίησης έχει γραμμική μορφή, αυτό σημαίνει ότι οι συγκεκριμένοι χρήστες όσο περισσότερο ικανοποιημένοι είναι από το πληροφοριακό σύστημα, τόσο αυξάνεται και το ποσοστό των προσδοκιών τους που εκπληρώνεται.



2.«Απαιτητικοί» πελάτες: σε αυτή την περίπτωση η συνάρτηση ικανοποίησης έχει κυρτή μορφή, αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα δεν είναι ικανοποιημένη, και η ικανοποίηση τους επιτυγχάνεται μόνο αν τους προσφερθεί το βέλτιστο επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών.



3.«Μη-απαιτητικοί» πελάτες: η συνάρτηση ικανοποίησης όταν οι χρήστες δεν είναι απαιτητικοί έχει κοίλη μορφή, αυτό σημαίνει ότι οι συγκεκριμένοι χρήστες έχουν δηλώσει ικανοποιημένοι παρόλο που ένα μικρό ποσοστό των προσδοκιών τους από την παρεχόμενη υπηρεσία ή κάποιο προϊόν εκπληρώνεται.



Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας: Δείχνουν κατά μέσο όρο, σε μία κλίμακα [-100%, 100%], πόσο απαιτητικοί είναι οι πελάτες στο συγκεκριμένο κριτήριο / υποκριτήριο. Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας δείχνουν το μέγεθος της προσπάθειας που απαιτείται να καταβληθεί από τον οργανισμό η την επιχείρηση για τη βελτίωση ενός κριτηρίου, δεδομένου ότι όσο πιο απαιτητικοί είναι οι χρήστες - πελάτες, τόσο περισσότερο πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο ικανοποίησης για να εκπληρωθούν οι ανάγκες τους.

Οι μέσοι αυτοί δείκτες αναφέρονται τόσο στη συνολική ικανοποίηση των χρηστών, όσο και στα επιμέρους κριτήρια ικανοποίησης χωριστά. Όσον αφορά την απαιτητικότητα των χρηστών υπάρχει η ανάγκη για τον ορισμό ενός συνόλου μέσων δεικτών απαιτητικότητας, καθώς με τον τρόπο αυτό:

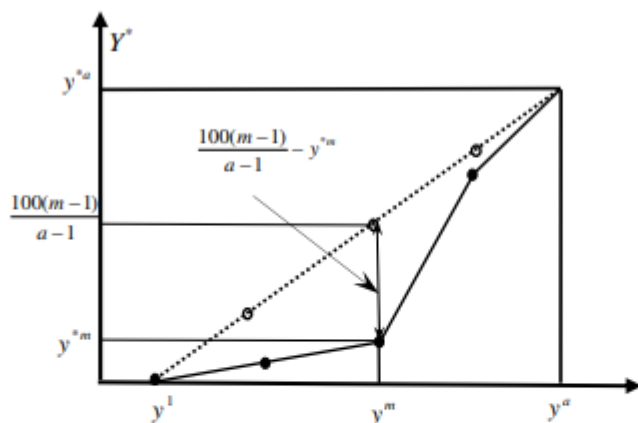
- Ορίζεται η ποσοτική μεταβλητή για την απαιτητικότητα.
- Μπορεί να εκμεταλλευτεί το σύνολο των πληροφοριών που θα δίνουν οι συναρτήσεις ικανοποίησης.

Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας ορίζονται με βάση τις σχέσεις όπως παρακάτω:

$$D = \frac{\sum_{m=1}^{a-1} \left(\frac{100(m-1)}{a-1} - y^{*m} \right)}{100 \sum_{m=1}^{a-1} \frac{m-1}{a-1}} \text{ για } a > 2$$

$$D = \frac{\sum_{k=1}^{a_i-1} \left(\frac{100(k-1)}{a_i-1} - x_i^{*k} \right)}{100 \sum_{k=1}^{a_i-1} \frac{k-1}{a_i-1}} \text{ για } a_i > 2 \text{ και } i = 1, 2, \dots, n$$

όπου D και Di είναι οι μέσοι δείκτες ολικής και μερικής (σύμφωνα με το i κριτήριο) απαιτητικότητας. Παρατηρώντας τις σχέσεις που αναφέρονται παραπάνω και το σχήμα που ακολουθεί μπορεί να αποδειχθεί ότι οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας παίρνουν τιμές στο διάστημα [-1,1] και ισχύει ότι:



Σχήμα 2.4. Τρόπος υπολογισμού μέσω δεικτών απαιτητικότητας

- $D=1$ ή $D_i=0$: οι πελάτες παρουσιάζουν το μέγιστο βαθμό απαιτητικότητας
- $D=0$ ή $D_i=0$: η περίπτωση αυτή αφορά «ουδέτερους» πελάτες
- $D=-1$ ή $D_i=-1$: οι πελάτες παρουσιάζουν τον ελάχιστο βαθμό απαιτητικότητας.

Οι μεσοί δείκτες απαιτητικότητας δηλώνουν τη μέση τυπική απόκλιση των συναρτήσεων ικανοποίησης σε σχέση με μια «κανονική» ή «ουδέτερη» συνάρτηση αξιών (γραμμική), οι μεσοί δείκτες απαιτητικότητας είναι δυνατό να πάρουν διαφορετικές τιμές σε διαφορετικά επίπεδα της ποιοτικής κλίμακας ικανοποίησης (π.χ. είναι δυνατόν μια συνάρτηση ικανοποίησης να δώσει μηδενικό δείκτη απαιτητικότητας). Σε αυτή την περίπτωση πρέπει να οριστεί ένα σύνολο διακριτών συναρτήσεων απαιτητικότητας.

Δείκτες αποτελεσματικότητας: οι συγκεκριμένοι δείκτες αποτυπώνουν τον μέσο όρο, σε μία κλίμακα $[0, 100\%]$, πόσο αποτελεσματικά είναι τα αποτελέσματα μια πιθανής βελτίωσης σε κάποιο συγκεκριμένο κριτήριο / υποκριτήριο. Η αποτελεσματικότητα εξαρτάται από τη σημαντικότητα που δίνουν οι χρήστες στα συγκεκριμένα κριτήριο / υποκριτήριο καθώς και από τα περιθώρια βελτίωσης που υπάρχουν για αυτά τα κριτήρια / υποκριτήρια. Πολλές φορές οι δείκτες αποτελεσματικότητας είναι σε θέση να βάλουν σε σειρά τις προτεραιότητες βελτίωσης του οργανισμού.

4.2.1 Διαγράμματα δράσης

Τα διαγράμματα δράσης προκύπτουν όταν συνδυάζονται τα βάρη των κριτηρίων ικανοποίησης με τους μέσους δείκτες ικανοποίησης αυτών. Υπάρχει η δυνατότητα να γίνει ο υπολογισμός μιας σειράς διαγραμμάτων δράσης (action diagrams) τα οποία μπορούν να προσδιορίσουν ποια είναι τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία της ικανοποίησης των

χρηστών – πελατών, καθώς και σε ποια κριτήρια πρέπει να στραφούν οι προσπάθειες βελτίωσης από τις επιχειρήσεις ή τους οργανισμούς.

Τα διαγράμματα δράσης είναι ουσιαστικά χάρτες απόδοσης - σημαντικότητας (performance-importance maps), και στη διεθνή βιβλιογραφία αναφέρονται συχνά ως στρατηγικοί χάρτες (strategic maps), χάρτες απόφασης (decision maps) ή αντιληπτικοί χάρτες (perceptual maps) (Customers Satisfaction Council, 1995, Dutka, 1994).

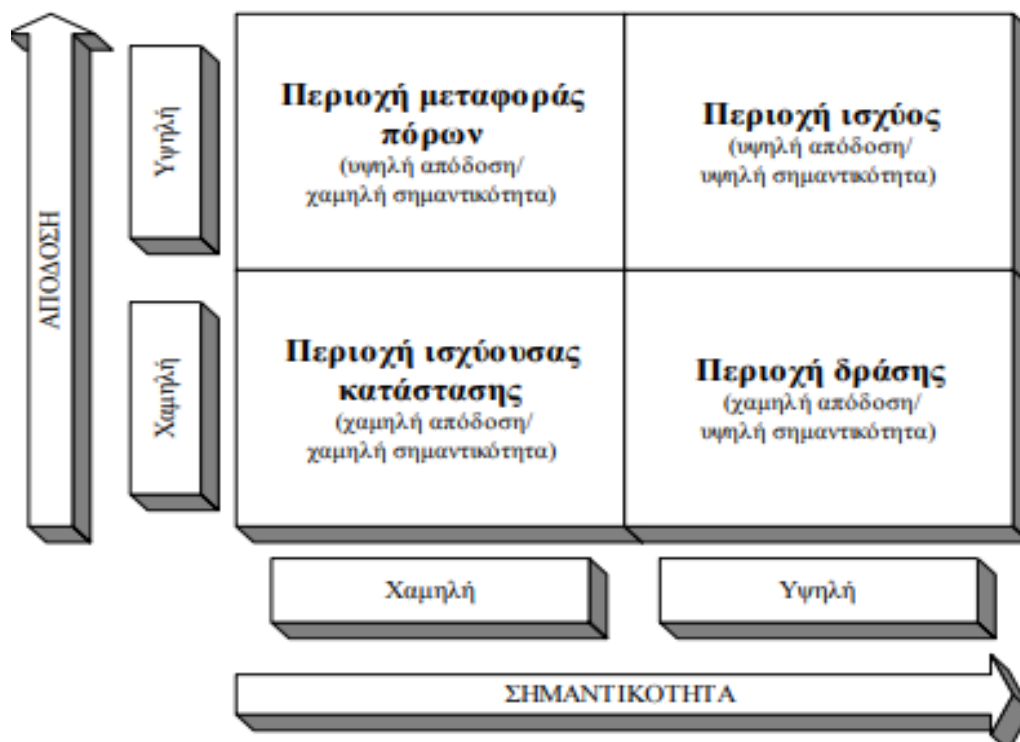
Τα διαγράμματα δράσης διαιρούνται σε τεταρτημόρια σύμφωνα με τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τους μέσους δείκτες ικανοποίησης των κριτηρίων και τα βάρη τους, την σημαντικότητα δηλαδή των κριτηρίων – υποκριτηρίων που έχουν χρησιμοποιηθεί στην έρευνα. Με αυτόν τον τρόπο μπορεί να γίνει ο προσδιορισμός των απαιτούμενων ενεργειών για τη βελτίωση κριτηρίων για τα οποία οι χρήστες του πληροφοριακού συστήματος δεν είναι ικανοποιημένοι ή τη διατήρηση της ικανοποίησης των χρηστών σε κριτήρια που έχουν δηλώσει ότι είναι ικανοποιημένοι. Τα τεταρτημόρια σημαίνουν τα εξής:

1. Περιοχή δράσης (χαμηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα): στο συγκεκριμένο τεταρτημόριο ανήκουν τα πιο σημαντικά κριτήρια και υποκριτήρια που πρέπει να βελτιωθούν οπωσδήποτε ώστε να αυξηθεί το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών.

2. Περιοχή ισχύος (υψηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα): τα κριτήρια που ανήκουν σε αυτό το τεταρτημόριο πρέπει να λαμβάνονται υπόψη ως πλεονεκτήματα και να χρησιμοποιηθούν για την σύγκριση του οργανισμού ή της εταιρίας απέναντι στους ανταγωνιστές. οι συγκεκριμένες διαστάσεις ικανοποίησης στις περισσότερες περιπτώσεις αποτελούν τη βασική αιτία που έχει επιλεγεί η χρήση της εξεταζόμενης υπηρεσίας.

3. Περιοχή ισχύουσας κατάστασης (χαμηλή απόδοση / χαμηλή σημαντικότητα): σε αυτή την περίπτωση δεν απαιτείται κάποια πρόσθετη ενέργεια βελτίωσης από την πλευρά του οργανισμού, και αυτό γιατί τα συγκεκριμένα κριτήρια δε θεωρούνται σημαντικές από τους πελάτες – χρήστες.

4. Περιοχή μεταφοράς πόρων (υψηλή απόδοση / χαμηλή σημαντικότητα): οι πόροι και η προσπάθεια του οργανισμού σε σχέση με τα συγκεκριμένα κριτήρια – υποκριτήρια των προϊόντων ή των υπηρεσιών μπορούν να χρησιμοποιηθούν με πολλούς τρόπους (π.χ. να βελτιωθούν οι διαστάσεις ικανοποίησης των κριτηρίων που ανήκουν στην περιοχή δράσης).



Σχήμα 4.2: Διάγραμμα δράσης (Customers Satisfaction Council, 1995)

Πηγή : Γρηγορούδης Β., Σίσκος Γ., Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρησης του πελάτη, 2000 (σελ. 109)

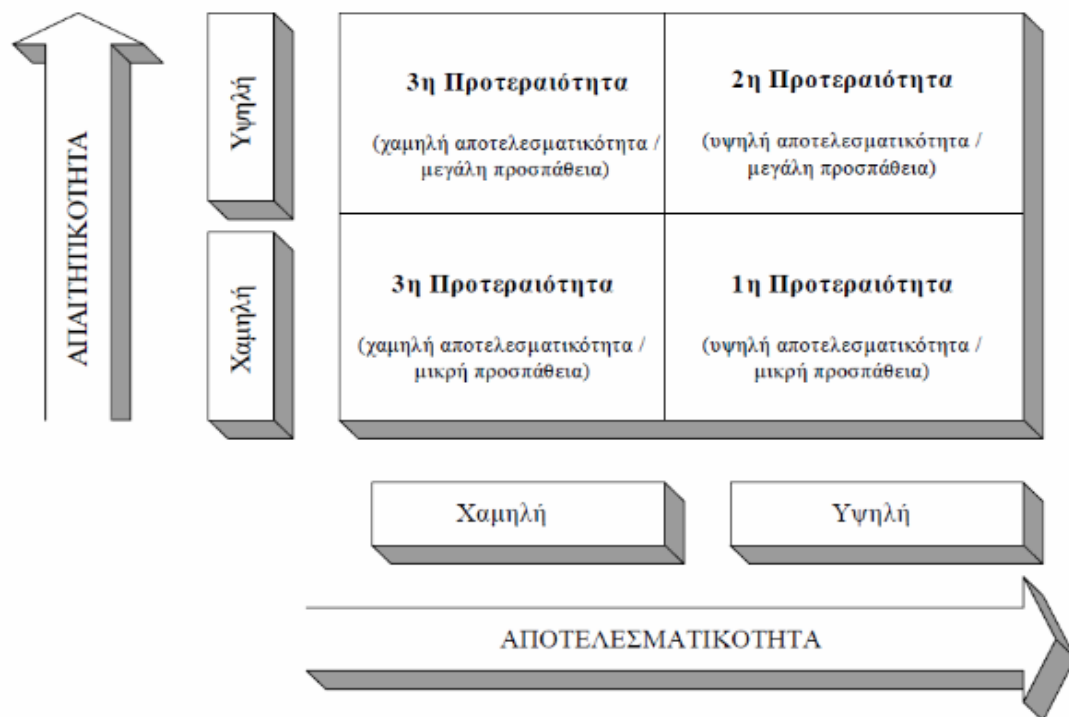
4.2.2 Διαγράμματα βελτίωσης

Ενώ τα διαγράμματα βελτίωσης συνδυάζουν τους μέσους δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας. Κάθε διάγραμμα βελτίωσης χωρίζεται και αυτό σε τεταρτημόρια ανάλογα με την απαιτητικότητα και την αποτελεσματικότητα των διαστάσεων ικανοποίησης με αποτέλεσμα τον προσδιορισμό των προτεραιοτήτων βελτίωσης.

Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας δείχνουν την προσπάθεια που πρέπει να καταβάλλεται για τη βελτίωση ενός κριτηρίου, καθώς όσο πιο απαιτητικοί είναι οι χρήστες που συμμετέχουν στην έρευνα, τόσο πιο πολύ θα πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών για να εκπληρωθούν οι απαιτήσεις τους.

Τα αποτελέσματα των ενεργειών βελτίωσης είναι εξαρτώμενα τόσο από τη σημαντικότητα των κριτηρίων, όσο και από τη συνεισφορά του στη μη- ικανοποίηση των χρηστών. Εξαιτίας αυτού, ορίζεται ένα σύνολο μέσων δεικτών αποτελεσματικότητας I_i σύμφωνα με τις σχέσεις: $I_i = b_i (1 - S)$ για $i = 1, \dots, n$ και (b_i = βάρη των κριτηρίων)

Οι συγκεκριμένοι δείκτες ορίζονται στο διάστημα $[0,1]$.



Σχήμα 4.3: Διάγραμμα βελτίωσης (Customers Satisfaction Council, 1995)
 Πηγή : Πηγή: Γρηγορούδης Β., Σίσκος Γ., Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρησης του πελάτη, 2000 (σελ. 111)

Οι προτεραιότητες της επιχείρησης ή του οργανισμού με βάση το διάγραμμα βελτίωσης έχουν ως εξής:

Πρώτη προτεραιότητα για την επιχείρηση ή τον οργανισμό είναι ότι πρέπει να προσπαθήσει να βελτιώσει τις διαστάσεις ικανοποίησης που έχουν μεγάλη αποτελεσματικότητα ενώ συγχρόνως οι χρήστες - πελάτες δεν εμφανίζονται πολύ απαιτητικοί. (υψηλή αποτελεσματικότητα / μικρή προσπάθεια).

Σαν δεύτερη προτεραιότητα πρέπει να αποτελούν οι διαστάσεις που είτε παρουσιάζουν μεγάλη αποτελεσματικότητα και μεγάλο βαθμό απαιτητικότητας, είτε παρουσιάζουν μικρή αποτελεσματικότητα και οι χρήστες δεν είναι πολύ απαιτητικοί. (υψηλή αποτελεσματικότητα / μεγάλη προσπάθεια).

Τελευταία που χρειάζονται προσοχή βελτίωσης είναι τα κριτήρια - υποκριτήρια που εμφανίζουν μικρή αποτελεσματικότητα και μεγάλη απαιτητικότητα. (χαμηλή αποτελεσματικότητα / μικρή προσπάθεια).

Μέσοι δείκτες προσαρμογής και μέσος δείκτης ευστάθειας: είναι ένα σύνολο δεικτών οι οποίοι ελέγχουν την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων και την δυνατότητα της μεθόδου MUSA να ερμηνεύσει τα δεδομένα της έρευνας ικανοποίησης.

Ο δείκτης προσαρμογής υπολογίζει το ποσοστό των χρηστών που έχουν μηδενικό σφάλμα. Έτσι όσο μεγαλύτερος είναι αυτός ο δείκτης τόσο το καλύτερο για το μοντέλο μας καθώς δείχνει ότι προσαρμόζεται καλύτερα δίνοντας έτσι λιγότερα σφάλματα στην ανάλυση μας. Οι τιμές που μπορεί να πάρει ο δείκτης αυτός είναι στο διάστημα $[0, 1]$.

Ο δείκτης προσαρμογής όμως είναι ένας δείκτης αυστηρός καθώς ελέγχει μόνο αν υπάρχει ή δεν υπάρχει σφάλμα σε κάθε χρήστη και δεν ελέγχει αν το σφάλμα που προκύπτει μπορεί να είναι μικρό ή μεγάλο.

Για τον μέσο δείκτη ευστάθειας των αποτελεσμάτων της μεθόδου MUSA χρησιμοποιείτε η διακύμανση των βαρών των κριτηρίων της έρευνας. Έτσι, ο δείκτης αυτός (Average Stability Index) μπορεί να οριστεί ως η μέση τιμή της τυπικής απόκλισης των εκτιμώμενων βαρών b_i των κριτηρίων που έχουν χρησιμοποιηθεί στην έρευνα:

$$ASI = 1 - \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{\sqrt{\lambda \sum_{j=1}^{\lambda} (b_i^j)^2 - \left(\sum_{j=1}^{\lambda} b_i^j \right)^2}}{\sqrt{\lambda - 1}}$$

όπου b_{ij} είναι το βάρος που εκτιμάται για το κριτήριο i κατά την επίλυση του γραμμικού προγράμματος j κατά την φάση μεταβελτιστοποίησης, και λ είναι ο αριθμός των γραμμικών προβλημάτων που πρέπει να επιλυθούν.

Ο μέσος δείκτης ευστάθειας μπορεί να πάρει τιμές στο διάστημα $[0, 1]$ υπάρχουν δυο περιπτώσεις: πρώτον όταν ο δείκτης αυτός γίνεται μέγιστος έχουμε:

$$ASI = 1 \Leftrightarrow b_i^j = b_i \quad \forall i, j$$

όπου b_i = τελική λύση της μεθόδου για τα βάρη των κριτηρίων. Και στην δεύτερη περίπτωση όταν ο δείκτης γίνεται ελάχιστος έχουμε:

$$ASI = 0 \Leftrightarrow b_i^j = \begin{cases} 100 & \text{αν } i=j \\ 0 & \text{αν } i \neq j \end{cases} \quad \forall i, j$$

4.3 Έρευνα αξιολόγησης πληροφοριακού συστήματος

4.3.1 Σκοπός και μεθοδολογία έρευνας

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των λογιστών από τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος Taxisnet (www.gsis.gr), καθώς και να εντοπίσει τα δυνατά και αδύνατα σημεία των προσφερόμενων υπηρεσιών του, εκφρασμένα μέσα από την συνολική ικανοποίηση των χρηστών του (λογιστές), να δώσει την συνολική εικόνα ικανοποίησης και να βγάλει συμπεράσματα για την πολιτική που πρέπει να ακολουθηθεί σε μελλοντικούς σχεδιασμούς.

Η έρευνα έγινε με χρήση ερωτηματολογίου αναπτυγμένο ειδικά για την αξιοποίηση της πολυκριτήριας μεθόδου μέτρησης της ικανοποίησης και με χρήση κριτηρίων-υποκριτηρίων. Συγκεκριμένα, τα ερωτήματα με βάση τα κριτήρια τα οποία θα πρέπει να απαντηθούν μέσα από την παρούσα έρευνα παρουσιάζονται στο Παράρτημα 1 Ερωτηματολόγιο.

Η Δομή των κριτηρίων που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα κριτήρια – υποκριτήρια – ολική ικανοποίηση καθώς και η κλίμακα ικανοποίησης έχουν ως εξής:

ΣΧΕΔΙΑΣΗ

A/A	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:	1	2	3	4	5
1	Την σχεδίαση και δομή της ηλεκτρονικής εφαρμογής Taxisnet.					
2	Την εμφάνιση της εφαρμογής Taxisnet (menu, επιλογές, ...).					
3	Την φιλικότητα του συστήματος προς τον χρήστη.					
4	Την ευκολία εύρεσης των λειτουργιών/επιλογών του συστήματος					
Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο <u>σχεδίαση</u> του συστήματος Taxisnet;						

ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ

A/A	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:	1	2	3	4	5
1	Το εύρος των διαθέσιμων εφαρμογών του συστήματος.					
2	Την δυνατότητα διαφύλαξης των ηλεκτρονικών αρχείων στο Taxisnet.					
3	Την δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων (Ε1, Ε9, Φ1, Φ2, κ.λπ.)					
4	Την δυνατότητα έκδοσης- εκτύπωσης εκκαθαριστικών (Φόρου Εισοδήματος, ΕΝΦΙΑ, Περιουσιακής Κατάστασης ΦΠΑ κ.λπ.).					

Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο <u>πληρότητα</u> του συστήματος Taxisnet;					
--	--	--	--	--	--

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ

A/A	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:	1	2	3	4	5
1	Την ταχύτητα απόκρισης του συστήματος.					
2	Τον χρόνο που χρειάζεται για την διεκπεραίωση των εργασιών σας.					
3	Την λειτουργικότητα των επιμέρους εφαρμογών του Taxisnet.					
4	Την διασύνδεση με άλλα πληροφορικά συστήματα πχ (ΕΦΚΑ, ΕΡΓΑΝΗ, Gov.gr κ.λπ.)					
Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο <u>λειτουργικότητα</u> του συστήματος Taxisnet;						

ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

A/A	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:	1	2	3	4	5
1	Την Προσωποποιημένη Πληροφόρηση στο Taxisnet.					
2	Την έγκαιρη ενημέρωση των δεδομένων του Taxisnet.					
3	Την ευκολία αναλυτικής πληροφόρησης.					
4	Την ολοκληρωμένη πληροφόρηση που παρέχει το Taxisnet.					
Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο <u>πληροφόρηση</u> του συστήματος Taxisnet;						

ΠΟΙΟΤΗΤΑ

A/A	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:	1	2	3	4	5
1	Την ποιότητα των εφαρμογών που προσφέρει το Taxisnet.					
2	Την ποιότητα της προσφερόμενης πληροφόρησης.					
3	Την ακρίβεια εκτέλεσης των λειτουργιών του συστήματος.					
4	Την ποιότητα του συστήματος Taxisnet (αξιοπιστία λειτουργίας).					
Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο <u>ποιότητα</u> του συστήματος Taxisnet;						

ΑΣΦΑΛΕΙΑ

A/A	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:	1	2	3	4	5
1	Από την ασφάλεια των συναλλαγών σας μέσω Taxisnet.					
2	Την προστασία των προσωπικών δεδομένων χρήστη.					
3	Την ασφάλεια των πληροφοριών που είναι καταχωρημένες στο σύστημα.					
4	Την ασφάλεια λειτουργίας των εφαρμογών του Taxisnet.					
Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο <u>ασφάλεια</u> του συστήματος Taxisnet;						

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

A/A	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:	1	2	3	4	5
1	Το επίπεδο παροχής τηλεφωνικών οδηγιών για την επίλυση προβλήματος κατά την χρήση του συστήματος.					
2	Το επίπεδο παροχής διαδικτυακής υποστήριξης από το ήδη υπάρχον πεδίο «Ερωτήματα προς Α.Α.Δ.Ε.»					
3	Την υποστήριξη που παρέχει στους χρήστες του (helpdesk).					
4	Την έγκαιρη αντιμετώπιση μιας δυσλειτουργίας στο πληροφορικό σύστημα από τη Δ/ση Λειτουργικής Υποστήριξης & Υποστήρ. Χρηστών.					
Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο <u>υποστήριξη</u> του συστήματος Taxisnet;						

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Λαμβάνοντας υπόψη σας όλες τις προηγούμενες απαντήσεις, πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από το σύστημα Taxisnet;

Ούτε				
Πολύ Δυσανεστημένο ς/η	Δυσανεστημένο ς/η	Δυσανεστημένο ς - Ούτε Ικανοποιημένος/ η	Ικανοποιημένος/ η	Πολύ Ικανοποιημένος/ η
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ποια πιστεύετε ότι είναι τα αρνητικά στοιχεία - ελλείψεις, του Taxisnet;

.....
Ποια πιστεύετε ότι είναι τα θετικά στοιχεία του Taxisnet;
.....
.....

Πως πιστεύετε ότι μπορεί να γίνει αποτελεσματικότερο το Taxisnet;
.....
.....

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε με ηλεκτρονική μορφή google form https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScBigMbER-MXugIB93TPnjiaBniuBnS6MJuUnGs9mpeV2gkpA/viewform?usp=sf_link διαδικτυακά <https://www.facebook.com/groups/101329543261908> και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) σε Λογιστές. Συγκεντρώθηκαν συνολικά 950 ερωτηματολόγια το διάστημα 16/12/2020 - 07/02/2022. Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν αρχικά για τον σκοπό της έρευνας και τους κανόνες συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου όπως παρακάτω:

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ονομάζομαι Τζελαί Άλμα και είμαι Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών της Σχολής Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης στη “Διοίκηση Επιχειρήσεων”, στα πλαίσια του οποίου διενεργείται η παρούσα έρευνα. Σκοπός της οποίας είναι η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των λογιστών από τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος Taxisnet (www.gsis.gr).

Κανόνες συμπλήρωσης:

Δεν υπάρχουν λάθος ή σωστές απαντήσεις, καθώς καταγράφετε την άποψη σας στα επιμέρους ερωτήματα.

Επισημαίνεται ότι στην έρευνα μπορούν να συμμετάσχουν μόνο Λογιστές και μόνο μια φορά.

Διευκρινίζεται ότι η παρούσα έρευνα είναι Ανώνυμη. Θα τηρηθεί η αρχή της εμπιστευτικότητας και όλα τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη συμμετοχή σας και για τον χρόνο που διαθέσατε ενώ για οποιαδήποτε απορία μπορείτε να επικοινωνείτε μαζί μου στο email: atzelai@isc.tuc.gr

5ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

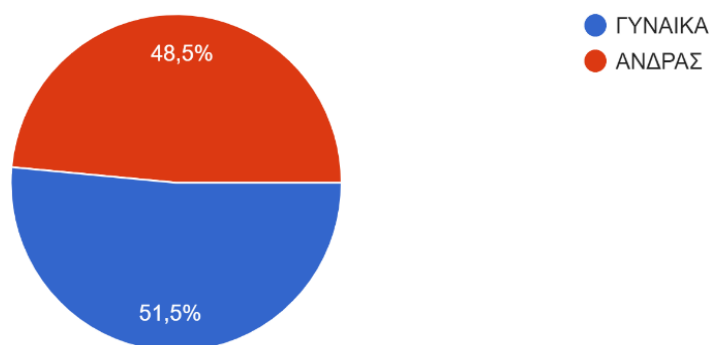
ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 Στατιστική ανάλυση δημογραφικών στοιχείων

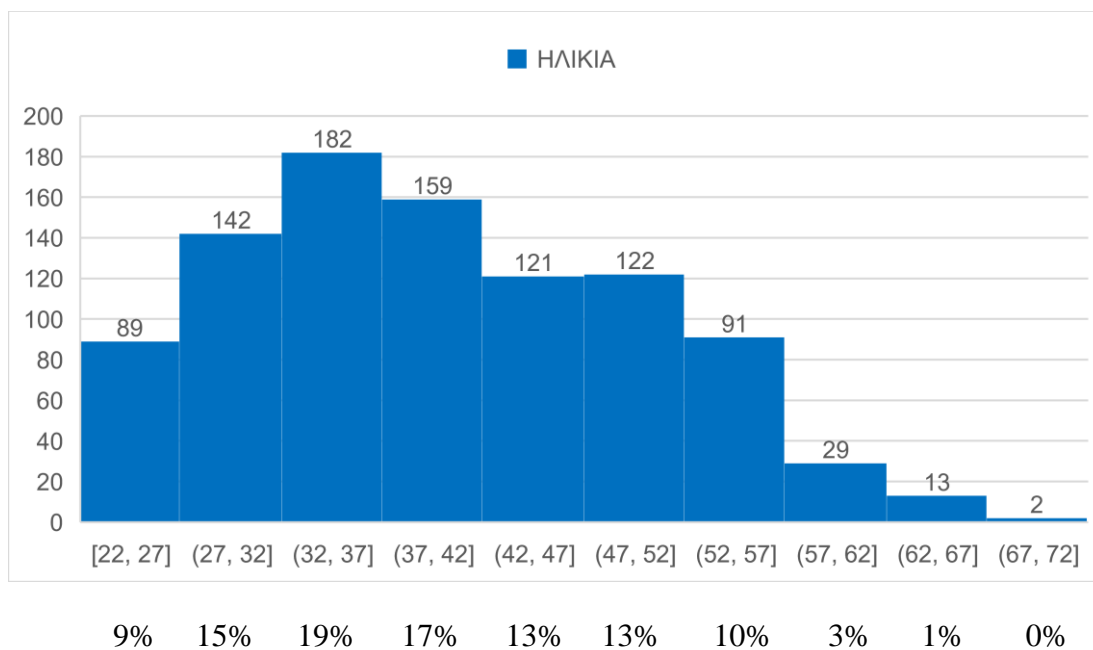
Εν συνεχεία της συλλογής των απαντήσεων θα κάνουμε ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων καθώς επίσης συσχέτιση αυτών με την ολική και ανά κριτήριο ικανοποίηση που έχουν δηλώσει οι χρήστες του πληροφοριακού συστήματος Taxisnet. Αρχικά εξετάζοντας το φύλο των χρηστών παρατηρούμε από το διάγραμμα που ακολουθεί ότι η συμμετοχή των γυναικών και ανδρών είναι σχεδόν η ίδια. Καθώς το **51,5% είναι γυναίκες** και **48,5% είναι άντρες**, η διαφορά μεταξύ τους είναι πολύ μικρή.

ΦΥΛΟ

950 απαντήσεις



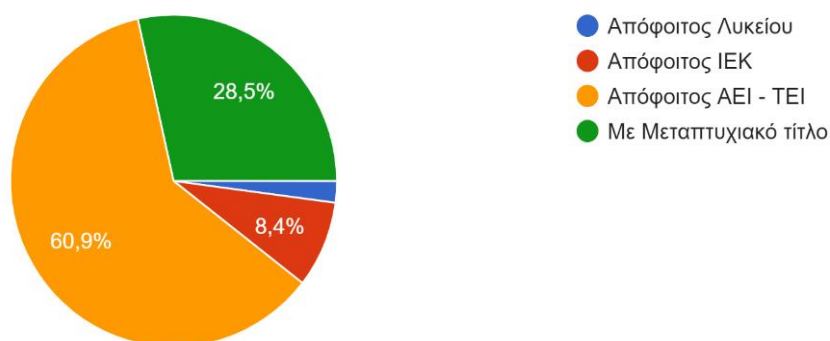
Αναφορικά με την ηλικία των ερωτηθέντων το μεγαλύτερο ποσοστό παρουσιάζεται στην ηλικία **32-37 με ποσοστό 19%**, το αμέσως επόμενο είναι **37-42, 27-32, 47-52**, και **42-47** ετών σε ποσοστό **17%, 15%** και **13%** αντίστοιχα. Σε μικρότερο ποσοστό εμφανίζονται οι ηλικίες **52-57, 22-27, 57-62** και **62-67** σε ποσοστό **10%, 9%, 3%, 1%** αντίστοιχα.



Στα δημογραφικά στοιχεία που αφορούν το μορφωτικό επίπεδο, βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνεται στην κατηγορία της **τριτοβάθμιας εκπαίδευσης** σε ποσοστό **60,9%** ενώ το **28,5%** διαθέτει **μεταπτυχιακό**. Ως εκ τούτου, το 89,4% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι ανώτατης εκπαίδευσης ενώ το 10,6% είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας και μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

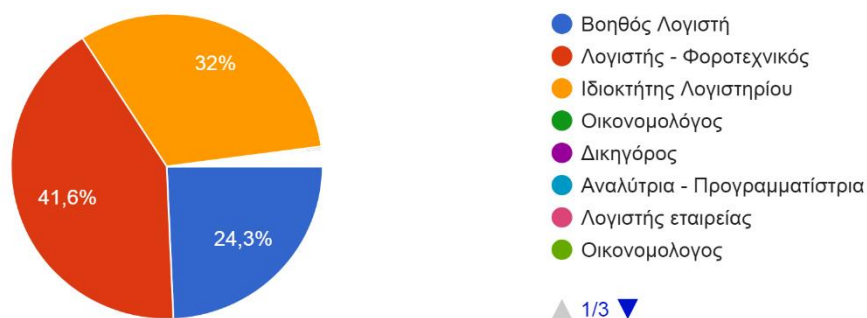
950 απαντήσεις



Στα στοιχεία που αφορούν το επάγγελμα, βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων έχουν ως επάγγελμά **Λογιστής - Φοροτεχνικός** με ποσοστό **41,6%** ενώ το **32%** είναι **Ιδιοκτήτης Λογιστηρίου**. Το 24,3% των ερωτηθέντων εργάζονται ως Βοηθοί λογιστές και ένα μικρό ποσοστό 2,1% είναι οικονομολόγοι και δημόσιοι υπάλληλοι.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

950 απαντήσεις

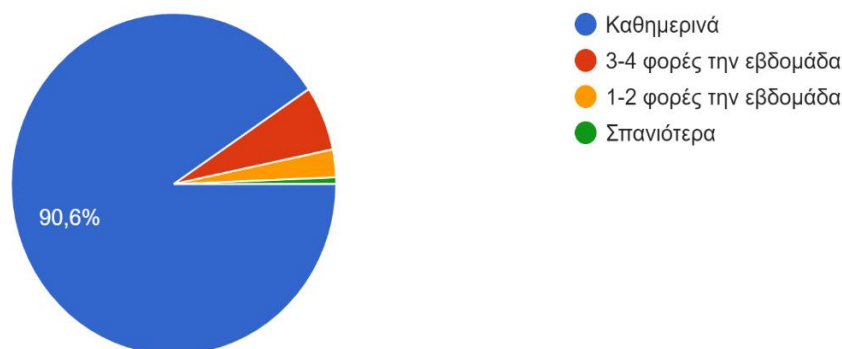


Τα χρόνια που χρησιμοποιούν το Taxisnet οι ερωτηθέντες είναι **7-10** και **19-22 χρόνια** σε ποσοστό **23%** και **18%** αντίστοιχα, το 14% το χρησιμοποιεί 13-16 χρόνια, το 16% 4-7 και το 10%, 5%, 1-4, 16-19 χρόνια αντίστοιχα. Υπάρχει και ένα μικρό ποσοστό 4% πάνω από 20 χρόνια.



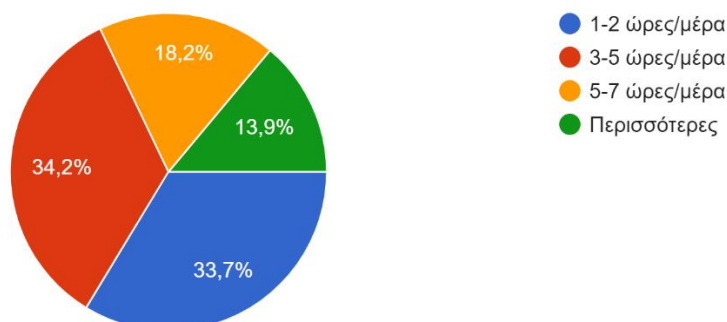
Είναι προφανές ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί το Taxisnet **καθημερινά** σε ποσοστό **90,6%**. Το 6,1% το χρησιμοποιεί 3-4 φορές την εβδομάδα, και μόλις το 2,6% 1-2 φορές την εβδομάδα ή και σπανιότερα.

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Taxisnet ;
950 απαντήσεις



Κατά την διάρκεια μιας εργάσιμης μέρας το **33,7%** χρησιμοποιεί το Taxisnet **1-2 ώρες**. Ενώ το **34,2%** των ερωτηθέντων το χρησιμοποιεί **3-5 ώρες** / μέρα. Το 18,2% 5-7 ώρες /μέρα και το 13,9% περισσότερες ώρες κατά την διάρκεια μιας εργάσιμης μέρας.

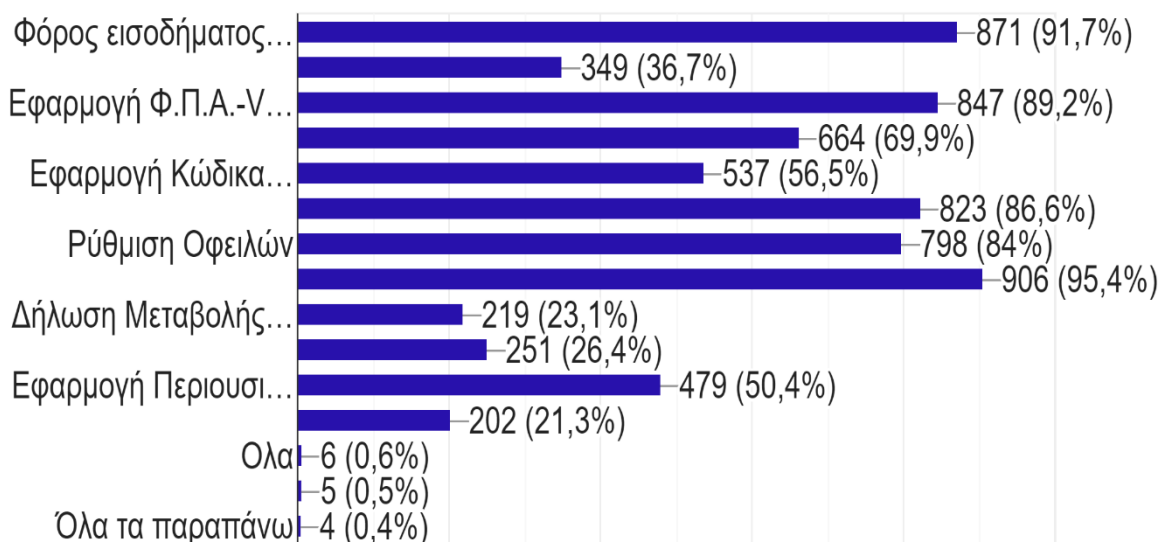
Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε, κατά τη διάρκεια μιας εργάσιμης μέρας, το Taxisnet;
950 απαντήσεις



Στην ερώτηση σχετικά με την χρήση των εφαρμογών οι περισσότεροι απάντησαν πως χρησιμοποιούν σχεδόν όλες τις εφαρμογές με επικρατέστερες τις: **Στοιχεία μισθώσεων 95,4%**, **Φόρος εισοδήματος φυσικών προσώπων 91,7%**, Εφαρμογή Φ.Π.Α 89,2%, Ρύθμιση οφειλών 84%, Εφαρμογή ακίνητης περιουσίας 84,2%, ακολουθούν η εφαρμογή εισοδήματος νομικών προσώπων 69,5% και η εφαρμογή ΚΒΣ με 56,5%.

Ποιες από τις παρακάτω εφαρμογές Taxisnet χρησιμοποιείτε;

950 απαντήσεις

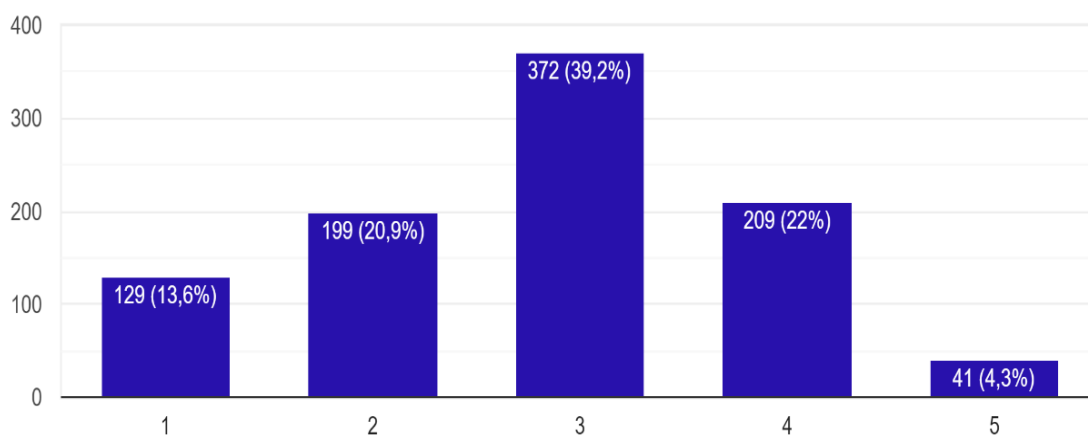


5.2 Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης χρηστών

ΣΧΕΔΙΑΣΗ

1.Την σχεδίαση και δομή της ηλεκτρονικής εφαρμογής Taxisnet;

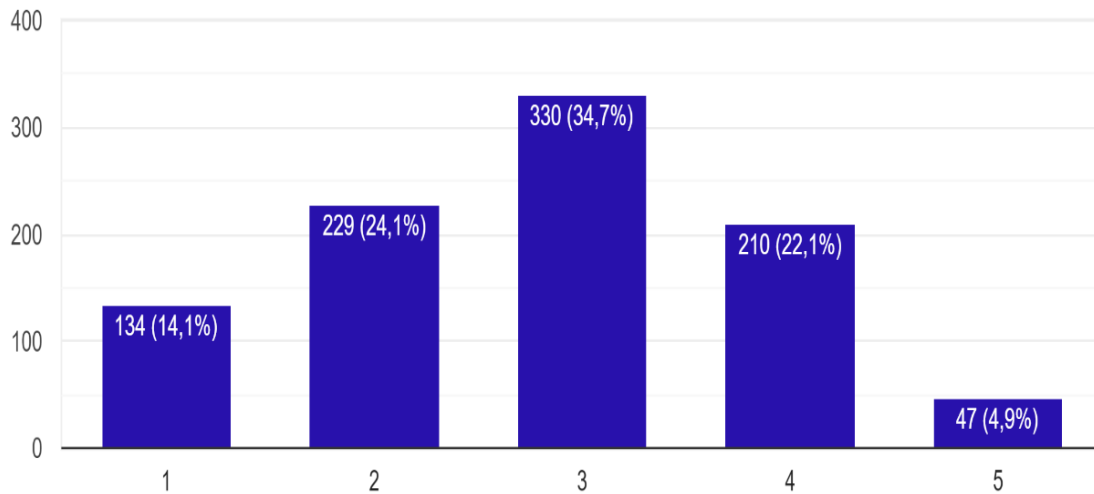
950 απαντήσεις



Σχεδίαση και την δομή του πληροφοριακού συστήματος, 372 χρήστες δήλωσαν Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι. 209 και 41 ερωτώμενοι δήλωσαν Ικανοποιημένοι και Πολύ Ικανοποιημένοι. Ενώ 199 και 129 δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

2.Την εμφάνιση της εφαρμογής Taxisnet (menu, επιλογές, ...);

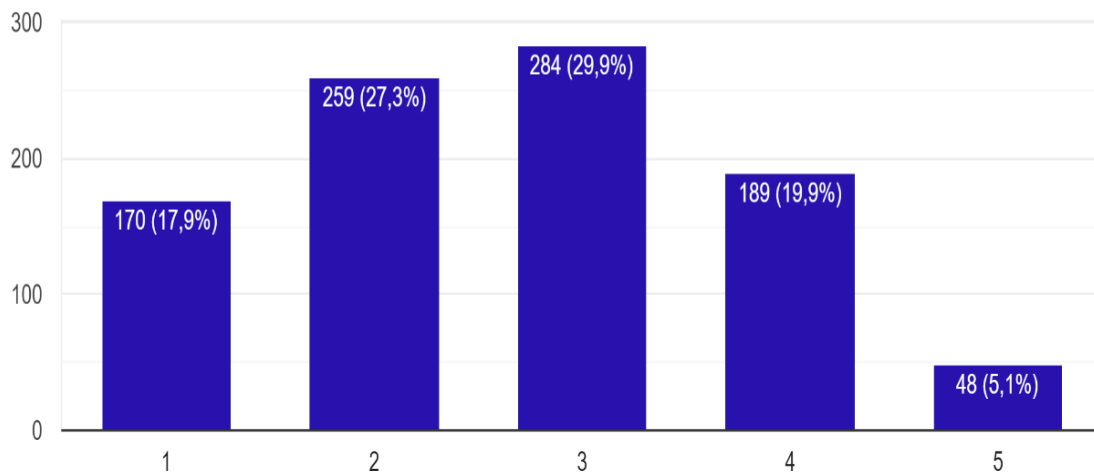
950 απαντήσεις



Εμφάνιση εφαρμογής, 330 χρήστες δήλωσαν Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. 210 και 47 χρήστες δήλωσαν Ικανοποιημένοι και Πολύ Ικανοποιημένοι. Ενώ 229 και 134 χρήστες δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

3.Την φιλικότητα του συστήματος προς τον χρήστη.

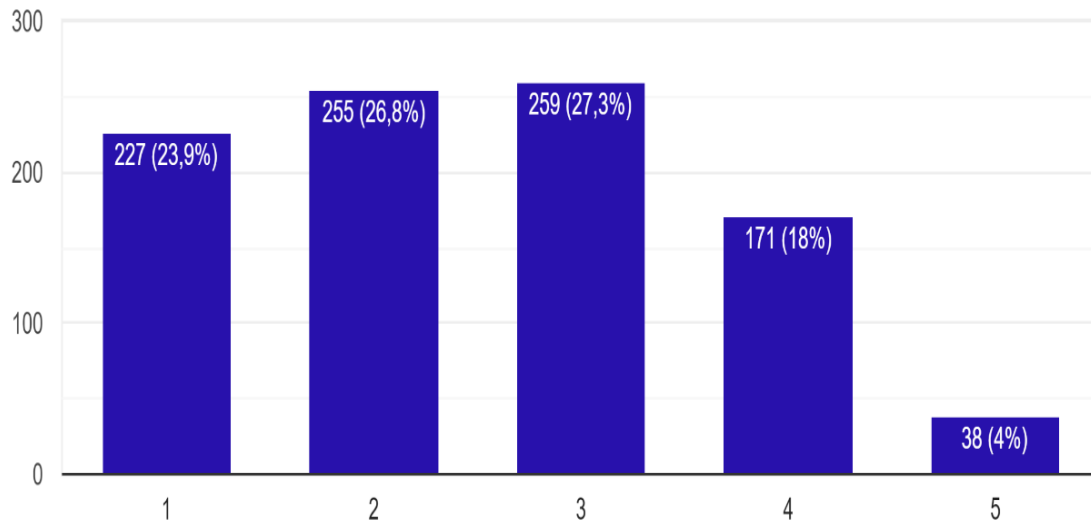
950 απαντήσεις



Φιλικότητα του συστήματος, 284 χρήστες απάντησαν Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι. 189 και 48 λογιστές δήλωσαν Ικανοποιημένοι και Πολύ Ικανοποιημένοι. Ενώ 259 και 170 λογιστές δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

4.Την ευκολία εύρεσης των λειτουργιών/επιλογών του συστήματος;

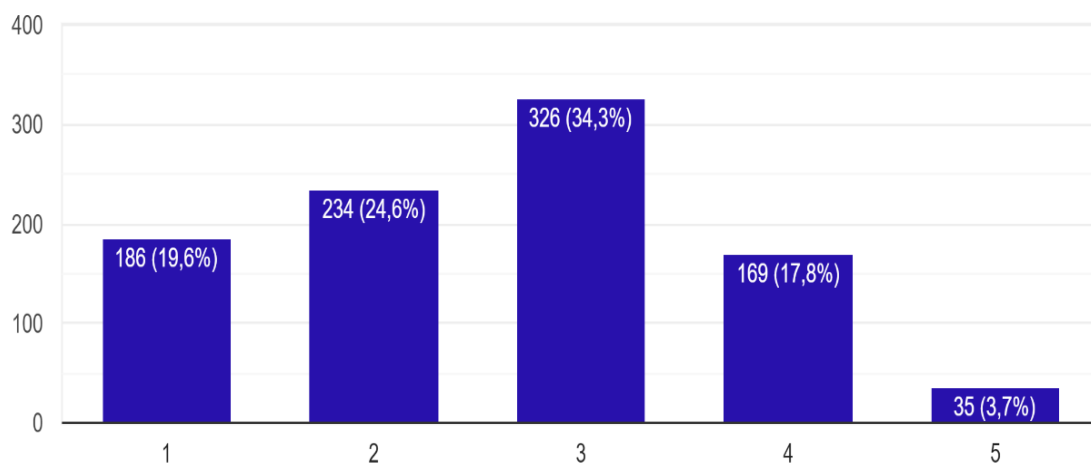
950 απαντήσεις



Ευκολία εύρεσης λειτουργιών, 259 λογιστές απάντησαν Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι. 171 και 38 δήλωσαν Ικανοποιημένοι και Πολύ Ικανοποιημένοι. Ενώ 255 και 227 χρήστες δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο σχεδίαση του συστήματος Taxisnet;

950 απαντήσεις

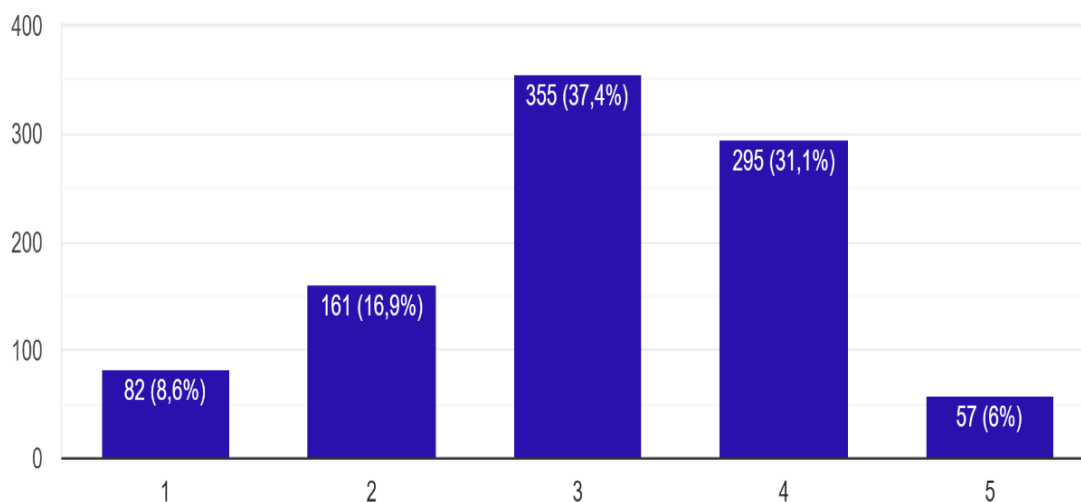


Γενικά από το κριτήριο σχεδίαση 326 λογιστές δήλωσαν Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. 169 και 35 δήλωσαν Ικανοποιημένοι και Πολύ Ικανοποιημένοι. Ενώ 234 και 186 χρήστες δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ

1. Το εύρος των διαθέσιμων εφαρμογών του συστήματος;

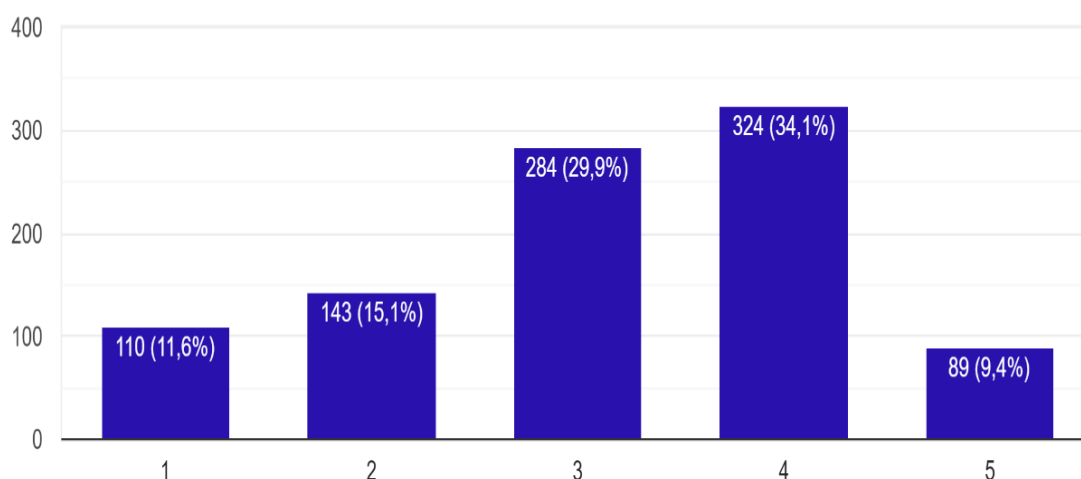
950 απαντήσεις



Το εύρος των **Διαθέσιμων εφαρμογών 355** χρήστες των ερωτηθέντων δήλωσαν **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι** και **Ικανοποιημένοι 295** λογιστές **57** ερωτώμενοι Πολύ Ικανοποιημένοι. Ενώ 161 και 82 δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

2. Την δυνατότητα διαφύλαξης των ηλεκτρονικών αρχείων στο Taxisnet.

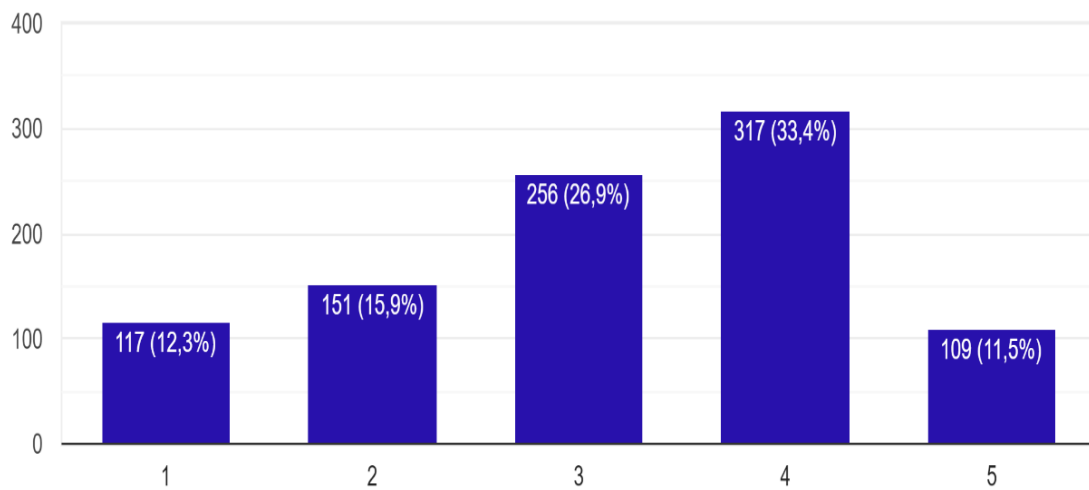
950 απαντήσεις



Σχετικά με την **Δυνατότητα διαφύλαξης των ηλεκτρονικών αρχείων** στο Taxisnet **324** ερωτώμενοι δήλωσαν **Ικανοποιημένοι**. 284 Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι και 86 Ικανοποιημένοι. Ενώ 143 και 110 λογιστές δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

3.Την δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων (Ε1, Ε9, Φ1, Φ2,κλπ);

950 απαντήσεις

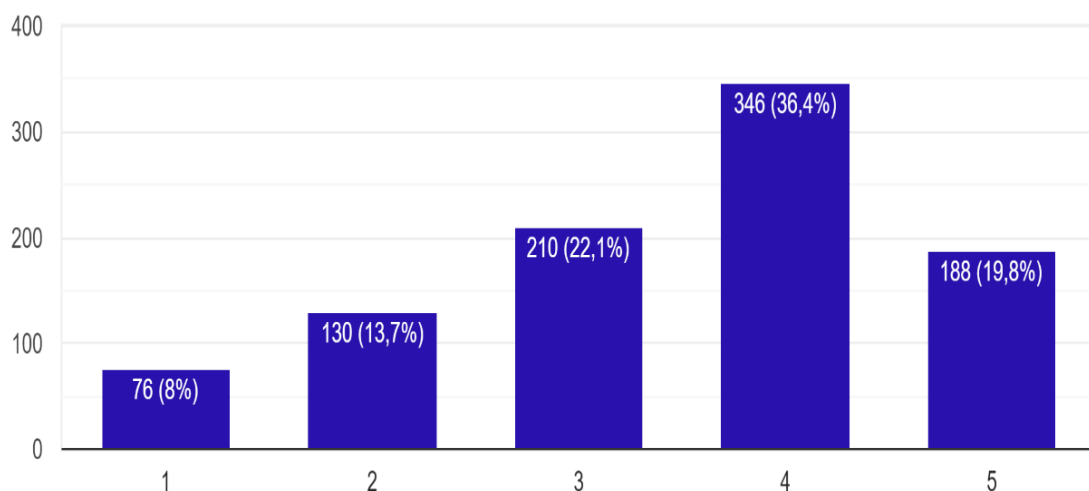


Δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων, 317 χρήστες δήλωσαν Ικανοποιημένοι. 259 ερωτηθέντες δήλωσαν Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι και 109 Ικανοποιημένοι. Ενώ 151 και 117 λογιστές δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

4.Την δυνατότητα έκδοσης- εκτύπωσης εκκαθαριστικών (Φόρου Εισοδήματος, ΕΝΦΙΑ,

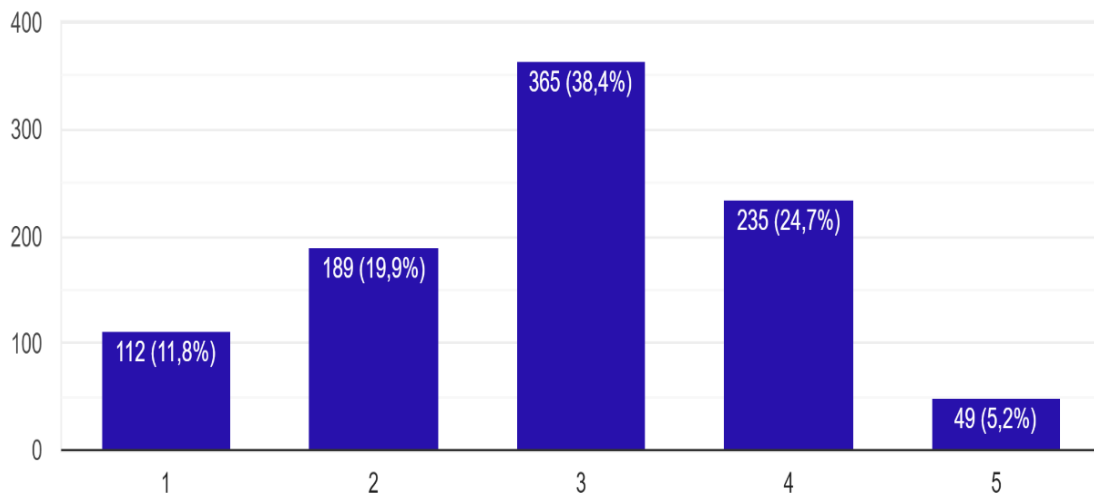
Περιουσιακής Κατάστασης ΦΠΑ κλπ);

950 απαντήσεις



Δυνατότητα έκδοσης – εκτύπωσης εκκαθαριστικών, το 346 των ερωτηθέντων δήλωσαν Ικανοποιημένοι. 210 χρήστες δήλωσαν Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι και 188 Ικανοποιημένοι. Ενώ 130 και 78 λογιστές δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

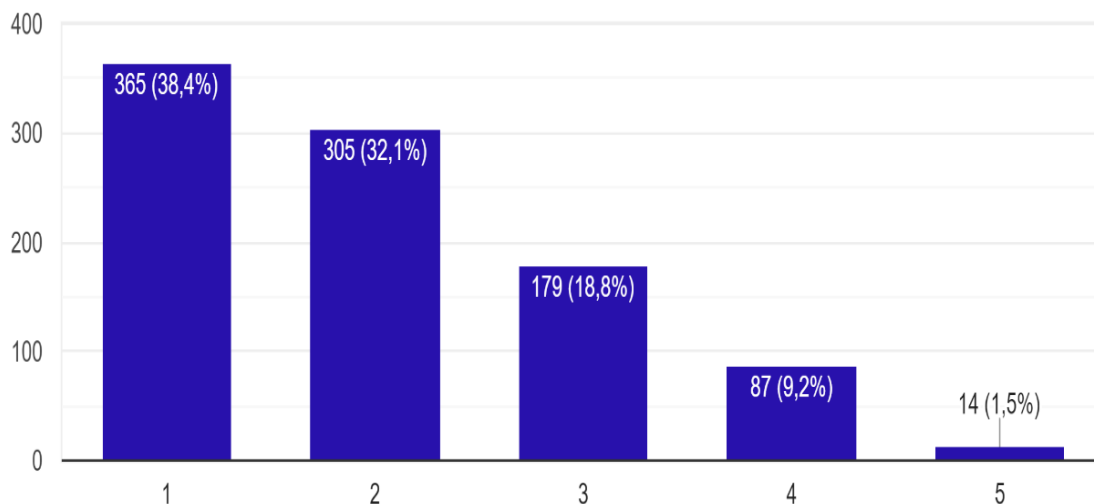
Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο πληρότητα του συστήματος Taxisnet;
950 απαντήσεις



Γενικά για το κριτήριο **Πληρότητα** οι ερωτηθέντες δήλωσαν: 365 ερωτηθέντες **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. 235 Ικανοποιημένοι και 49 πολύ ικανοποιημένοι. Ενώ 189 και 112 λογιστές δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ

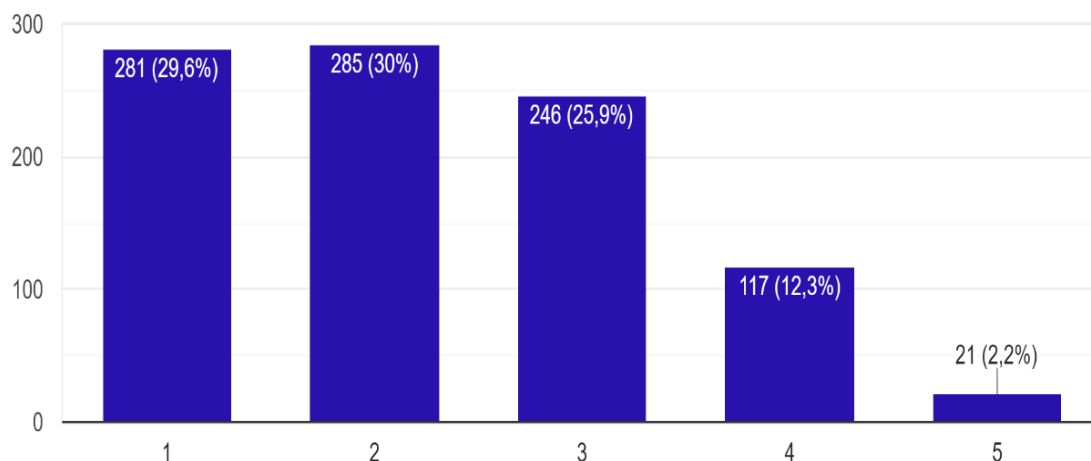
1.Την ταχύτητα απόκρισης του συστήματος;
950 απαντήσεις



Ταχύτητα απόκρισης του συστήματος οι ερωτηθέντες δήλωσαν: **365 Πολύ Δυσανεστημένοι και 305 Δυσανεστημένοι**. 179 λογιστές δήλωσαν **Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι** και 87 Ικανοποιημένοι. Ενώ μόλις 14 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

2.Τον χρόνο που χρειάζεται για την διεκπεραίωση των εργασιών σας;

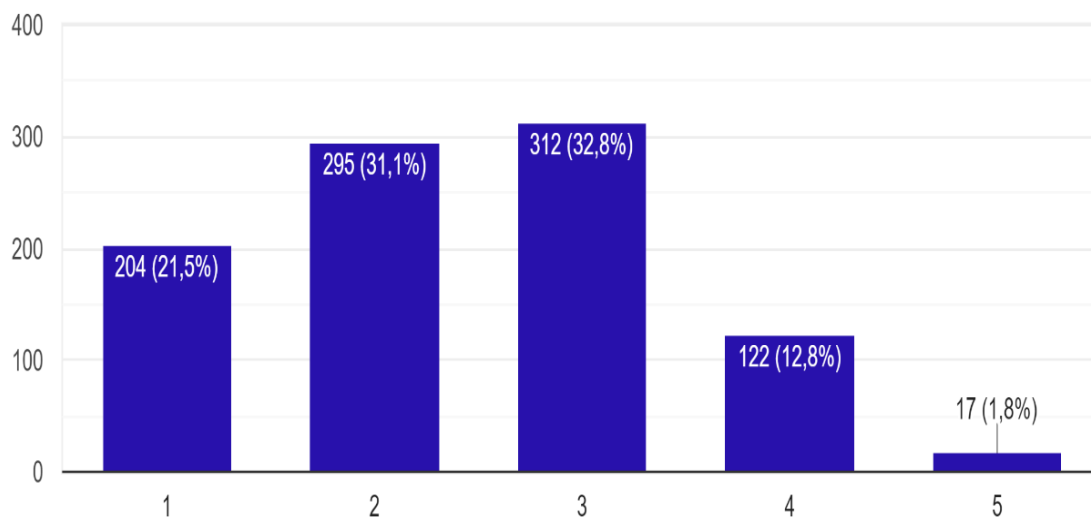
950 απαντήσεις



Χρόνος που χρειάζεται για την διεκπεραίωση των εργασιών οι χρήστες απάντησαν **285 Δυσανεστημένοι** και το **281 Πολύ Δυσανεστημένοι**. 246 Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι και 117 Ικανοποιημένοι. Ενώ μόλις 21 χρήστες δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι

3.Την λειτουργικότητα των επιμέρους εφαρμογών του Taxisnet;

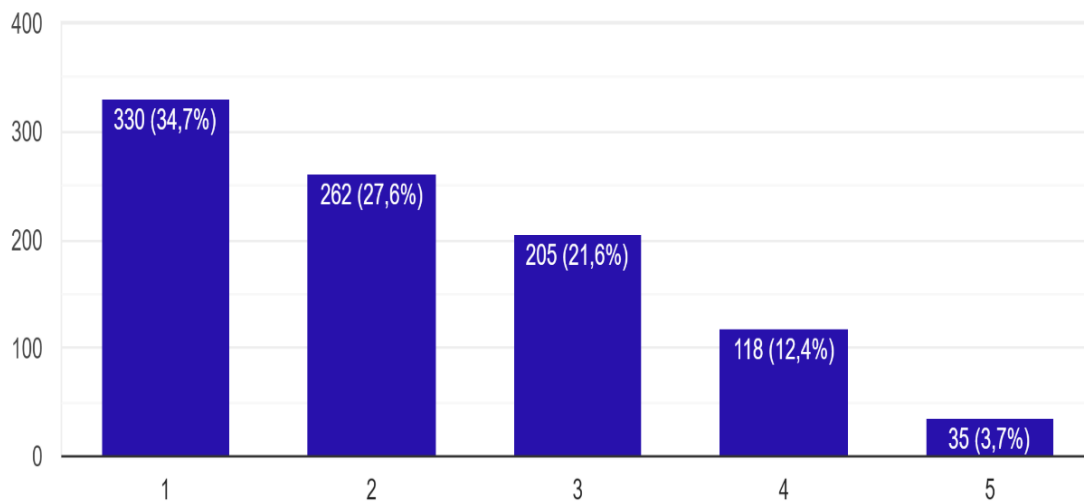
950 απαντήσεις



Λειτουργικότητα των επιμέρους εφαρμογών οι χρήστες απάντησα **312 Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι** και το **295 Δυσανεστημένοι**. 204 λογιστές δήλωσαν Πολύ Δυσανεστημένοι. 122 ερωτώμενοι Ικανοποιημένοι και 17 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

4.Την διασύνδεση με άλλα πληροφορικά συστήματα πχ (ΕΦΚΑ, ΕΡΓΑΝΗ, Gov.gr κλπ)

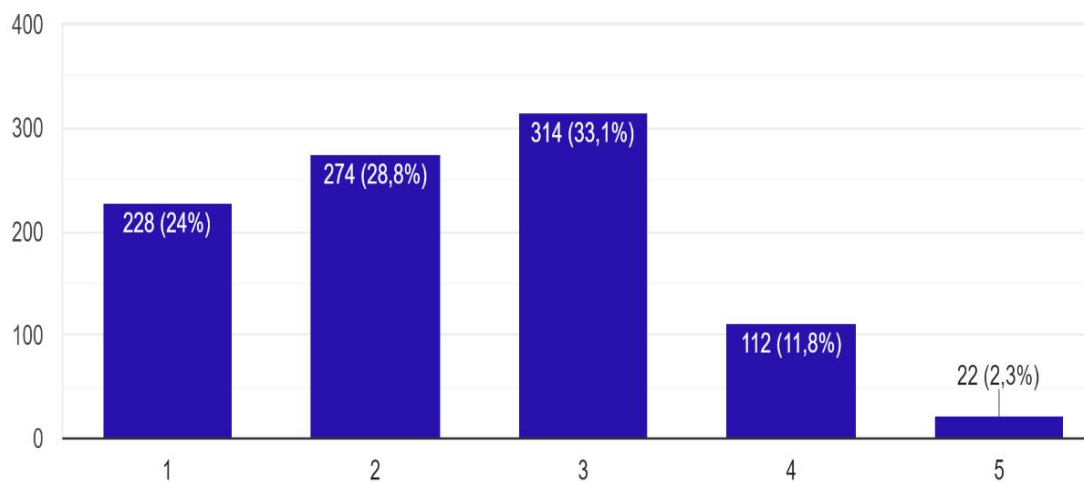
950 απαντήσεις



Διασύνδεση του Taxisnet με άλλα πληροφοριακά συστήματα οι χρήστες απάντησαν το **330 Πολύ Δυσανεστημένοι** και 262 Δυσανεστημένοι. 205 Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. 118 λογιστές δήλωσαν Ικανοποιημένοι και 25 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο λειτουργικότητα του συστήματος Taxisnet;

950 απαντήσεις

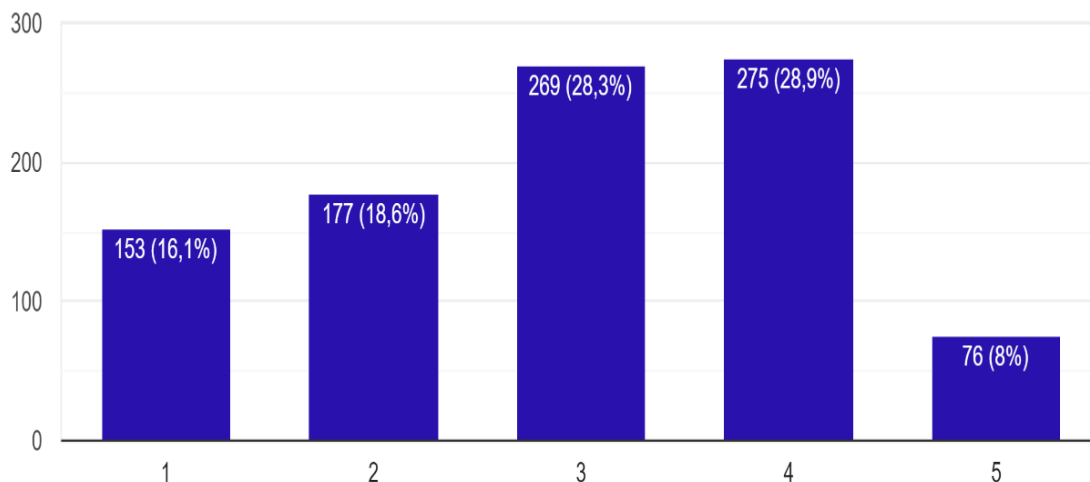


Γενικά για το κριτήριο **Λειτουργικότητα** οι ερωτηθέντες δήλωσαν: 314 των ερωτηθέντων **Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. **274 λογιστές δήλωσαν Δυσανεστημένοι** και 228 Πολύ Δυσανεστημένοι. 112 Ικανοποιημένοι και μόλις 22 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

1.Την Προσωποποιημένη Πληροφόρηση στο TAXISNET.

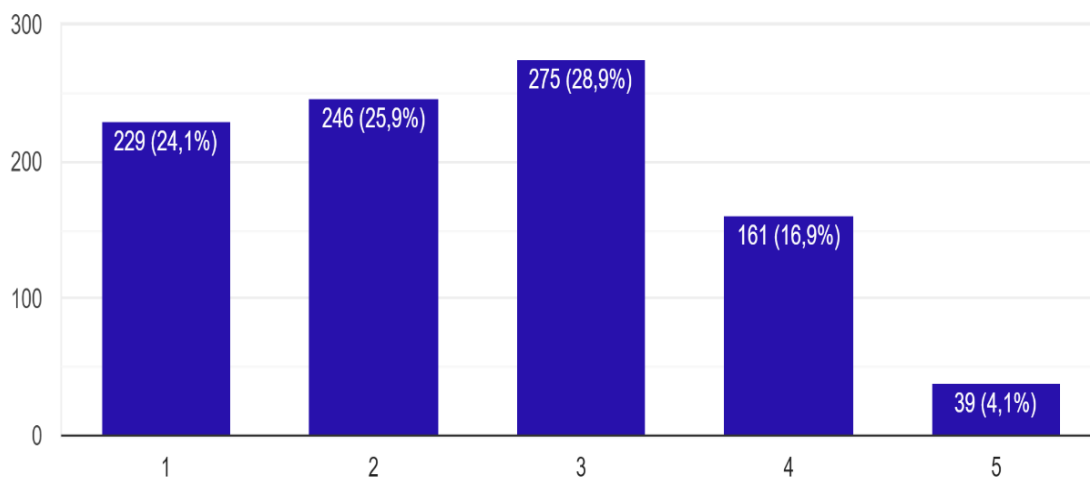
950 απαντήσεις



Προσωποποιημένη πληροφόρηση στο Taxisnet οι χρήστες απάντησαν **275 Ικανοποιημένοι**. 269 Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. 177 Δυσανεστημένοι, 153 λογιστές δήλωσαν Πολύ Δυσανεστημένοι και 70 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

2.Την έγκαιρη ενημέρωση των δεδομένων του Taxinet.

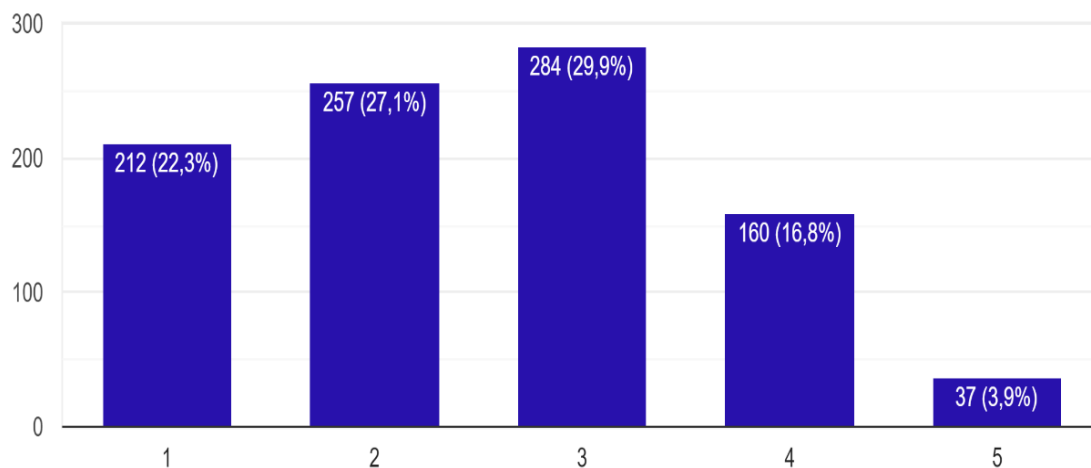
950 απαντήσεις



Έγκαιρη ενημέρωση των δεδομένων του Taxisnet, οι ερωτηθέντες δήλωσαν: 275 **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. 246 **Δυσανεστημένοι** και 222 δήλωσαν **Πολύ Δυσανεστημένοι**. 161 χρήστες δήλωσαν **Ικανοποιημένοι** και 39 δήλωσαν **Πολύ Ικανοποιημένοι**.

3.Την ευκολία αναλυτικής πληροφόρησης

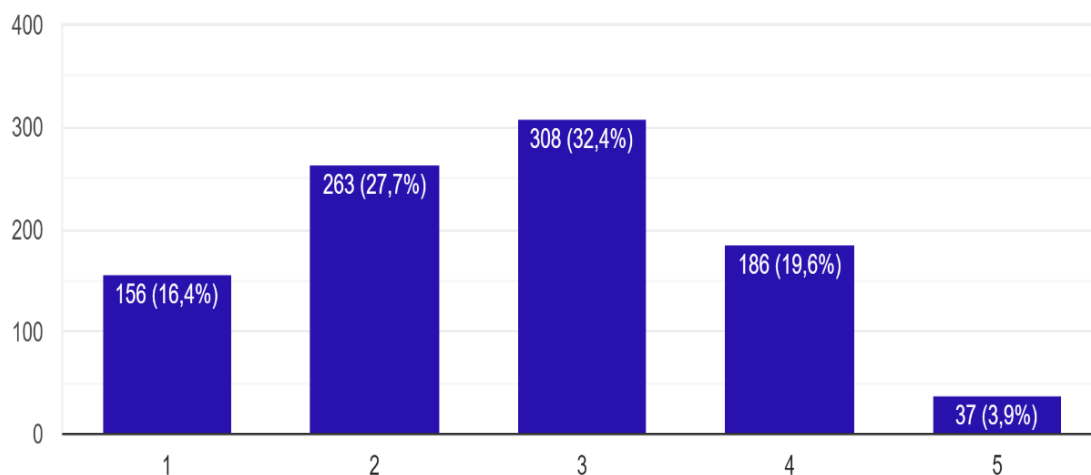
950 απαντήσεις



Ευκολία αναλυτικής πληροφόρησης οι χρήστες δήλωσαν: 284 **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. 257 λογιστές δήλωσαν **Δυσανεστημένοι** και 212 **Πολύ Δυσανεστημένοι**. 160 χρήστες δήλωσαν **Ικανοποιημένοι** και 37 δήλωσαν **Πολύ Ικανοποιημένοι**.

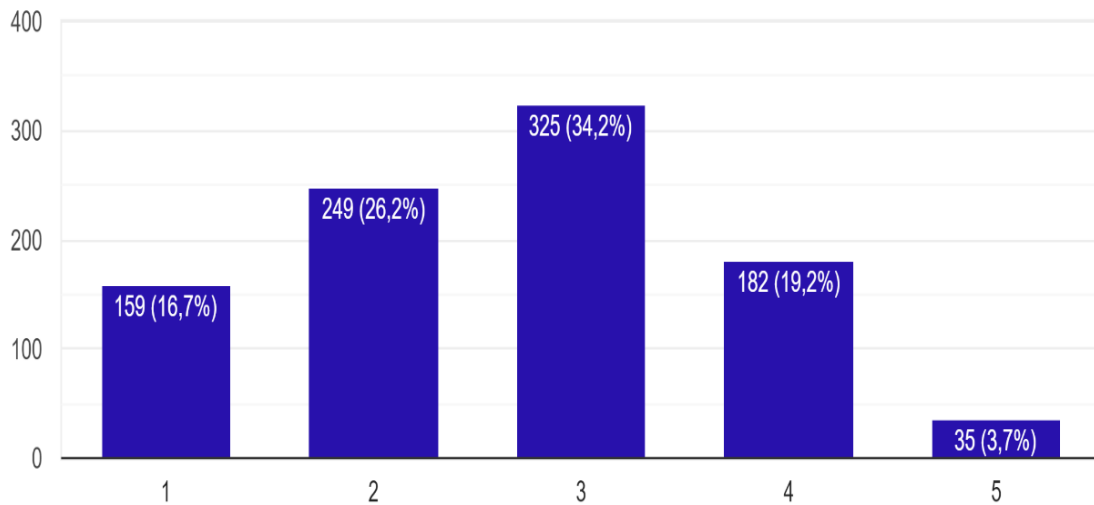
4.Την ολοκληρωμένη πληροφόρηση που παρέχει το taxisnet.

950 απαντήσεις



Ολοκληρωμένη πληροφόρηση που παρέχει το σύστημα οι χρήστες δήλωσαν: 308 **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. 263 **Δυσανεστημένοι** και 156 **Πολύ Δυσανεστημένοι**. 186 δήλωσαν **Ικανοποιημένοι** και 37 δήλωσαν **Πολύ Ικανοποιημένοι**.

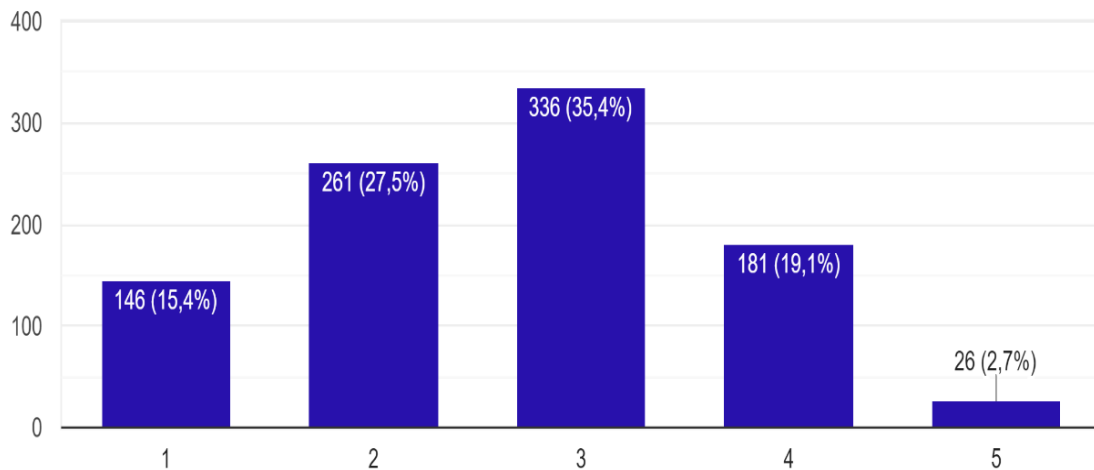
Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο πληροφόρηση του συστήματος Taxisnet;
950 απαντήσεις



Πληροφόρηση του συστήματος οι χρήστες δήλωσαν: 325 **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. 249 **Δυσανεστημένοι** και 159 Πολύ Δυσανεστημένοι. 182 χρήστες δήλωσαν Ικανοποιημένοι και 35 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

ΠΟΙΟΤΗΤΑ

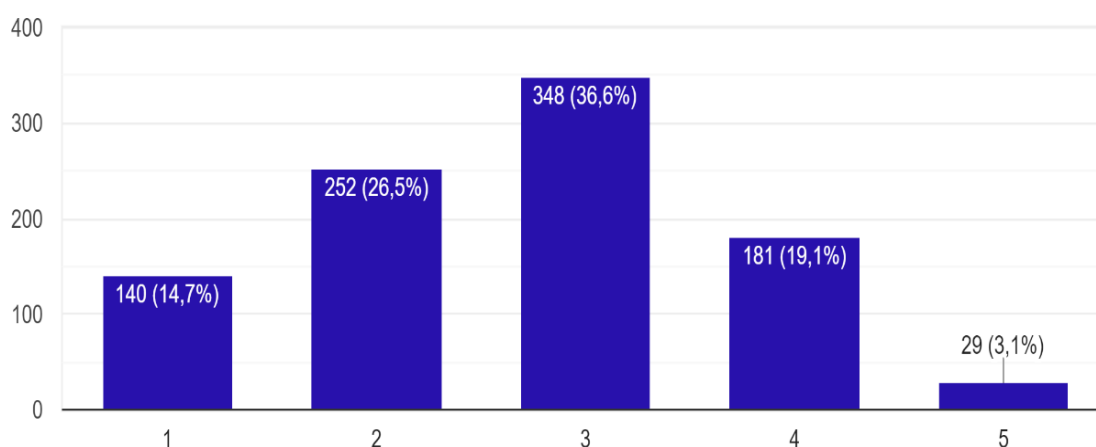
1.Την ποιότητα των εφαρμογών που προσφέρει το Taxisnet;
950 απαντήσεις



Ποιότητα των εφαρμογών που προσφέρει το Taxisnet οι χρήστες δήλωσαν: 336 **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. 261 **Δυσανεστημένοι** και 146 Πολύ Δυσανεστημένοι. 181 χρήστες δήλωσαν Ικανοποιημένοι και 26 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

2.Την ποιότητα της προσφερόμενης πληροφόρησης.

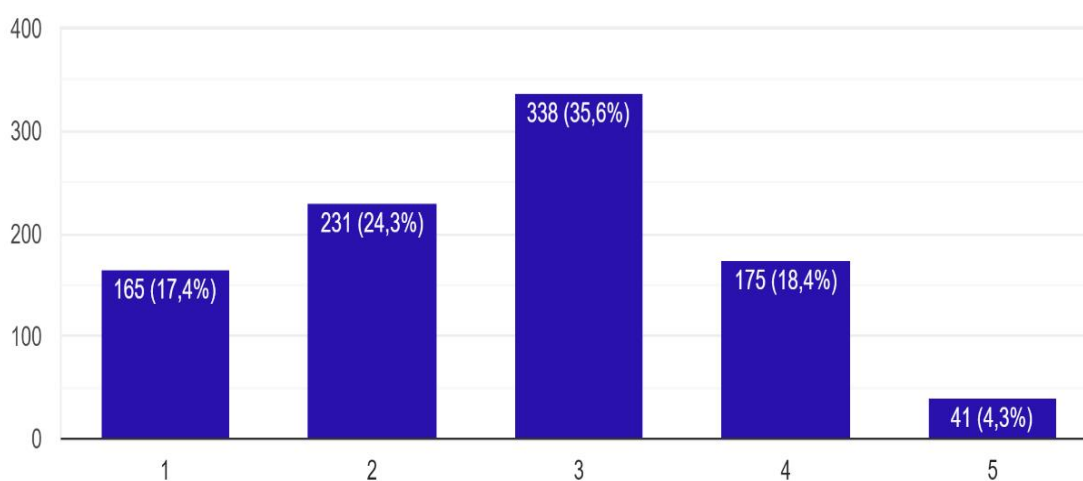
950 απαντήσεις



Ποιότητα της προσφερόμενης πληροφόρησης οι χρήστες δήλωσαν: 348 **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. 252 **Δυσανεστημένοι** και 140 **Πολύ Δυσανεστημένοι**. 181 χρήστες δήλωσαν **Ικανοποιημένοι** και 29 δήλωσαν **Πολύ Ικανοποιημένοι**.

3.Την ακρίβεια εκτέλεσης των λειτουργιών του συστήματος;

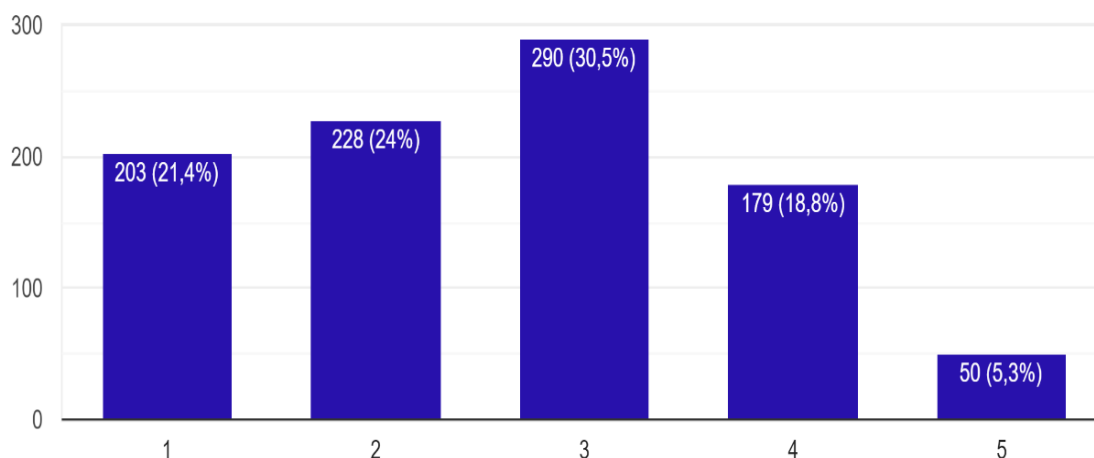
950 απαντήσεις



Ακρίβεια εκτέλεσης των λειτουργιών του συστήματος οι χρήστες δήλωσαν: 338 **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. 231 δήλωσαν **Δυσανεστημένοι** και 165 **Πολύ Δυσανεστημένοι**. 175 χρήστες **Ικανοποιημένοι** και 41 δήλωσαν **Πολύ Ικανοποιημένοι**.

4.Την ποιότητα του συστήματος Taxisnet ;(αξιολογιστή λειτουργίας)

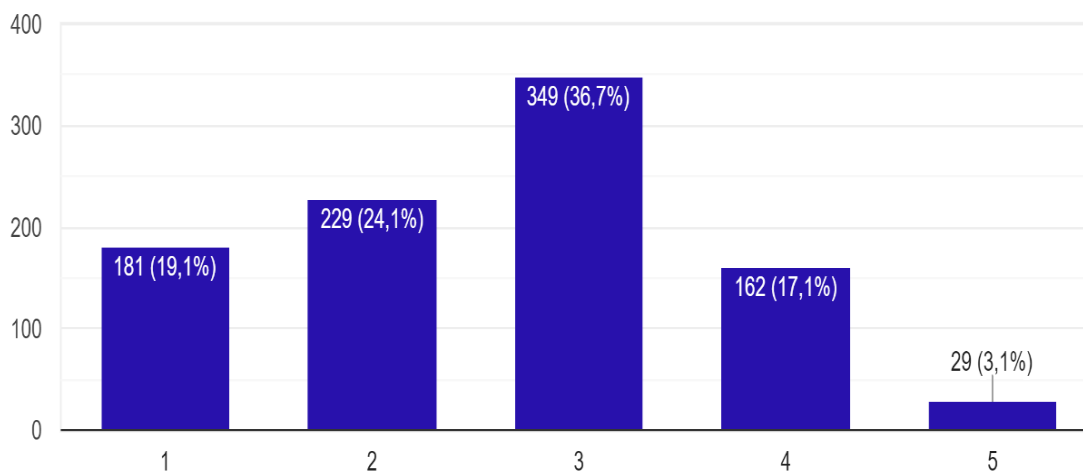
950 απαντήσεις



Ποιότητα του συστήματος οι χρήστες δήλωσαν: **290 Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι. 228 Δυσανεστημένοι** και 203 Πολύ Δυσανεστημένοι. 179 χρήστες Ικανοποιημένοι και 50 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο ποιότητα του συστήματος Taxisnet;

950 απαντήσεις

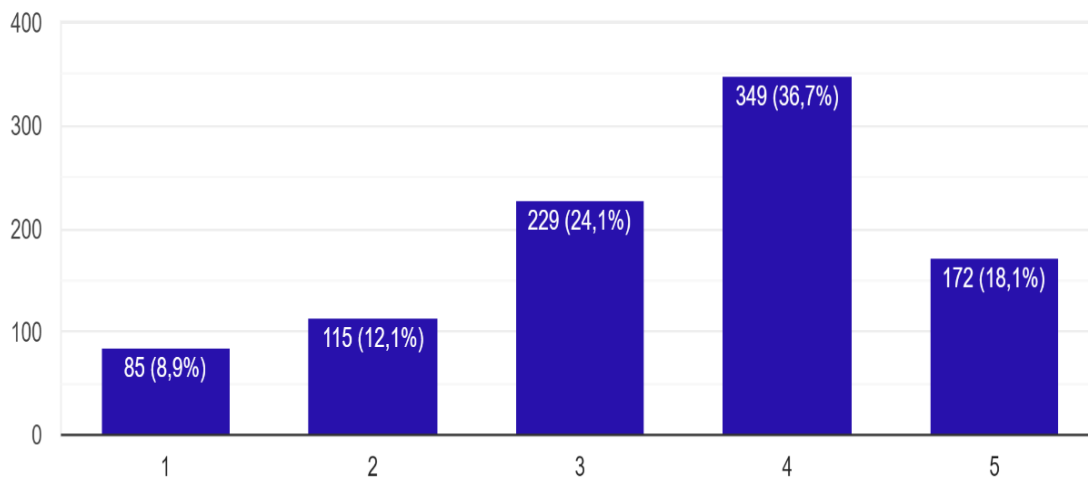


Γενικά από το κριτήριο **Ποιότητα** του συστήματος οι χρήστες δήλωσαν: **349 χρήστες Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι. 229 Δυσανεστημένοι** και 181 Πολύ Δυσανεστημένοι. **162 χρήστες Ικανοποιημένοι** και μόλις 29 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ

1. Από την ασφάλεια των συναλλαγών σας μέσω Taxisnet;

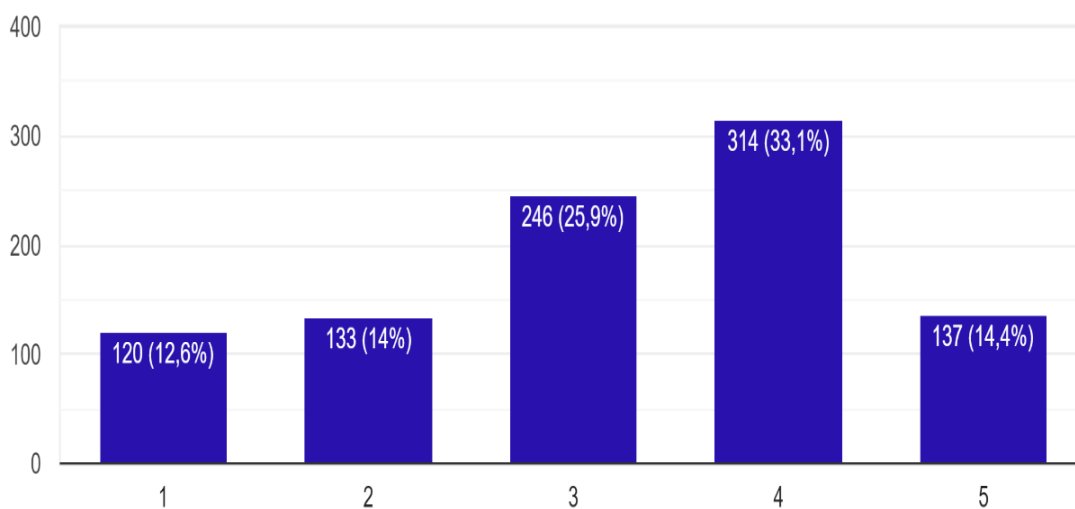
950 απαντήσεις



Ασφάλεια των συναλλαγών μέσω Taxisnet οι χρήστες απάντησαν 349 **Ικανοποιημένοι**. 229 **Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. 115 δήλωσαν Δυσανεστημένοι, 85 Πολύ Δυσανεστημένοι και 172 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

2. Την προστασία των προσωπικών δεδομένων χρήστη.

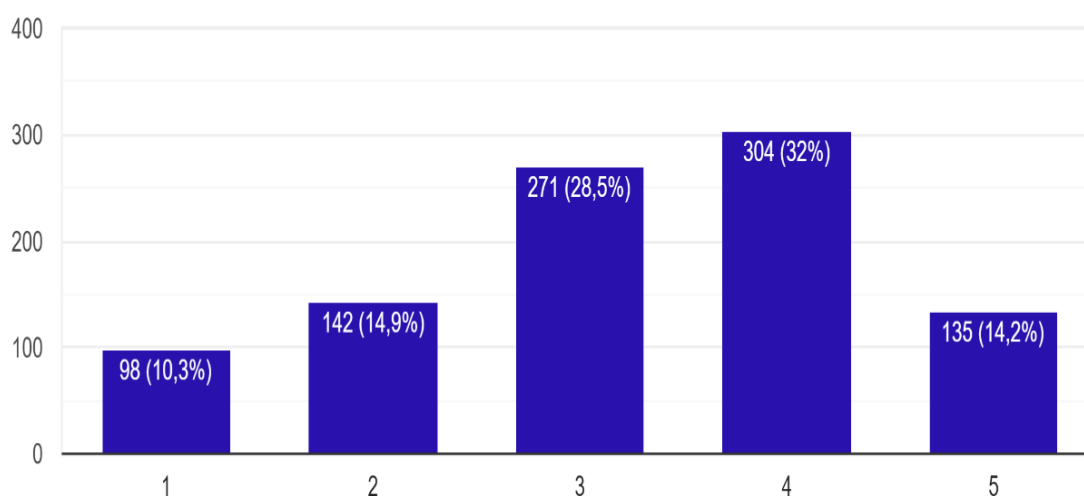
950 απαντήσεις



Προστασία των προσωπικών δεδομένων οι χρήστες απάντησαν 314 **Ικανοποιημένοι**. 246 **Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. 133 χρήστες Δυσανεστημένοι, 120 Πολύ Δυσανεστημένοι και 137 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

3.Την ασφάλεια των πληροφοριών που είναι καταχωρημένες στο σύστημα.;

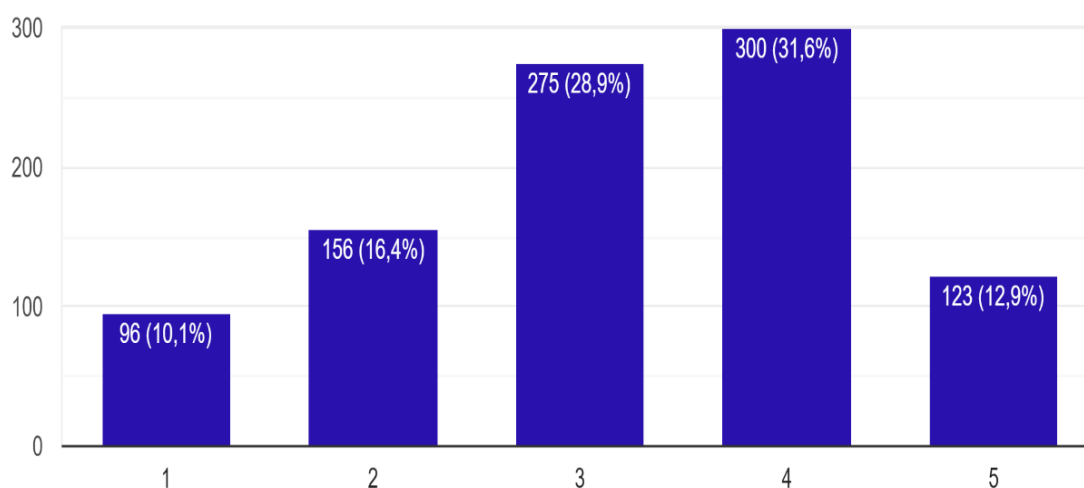
950 απαντήσεις



Ασφάλεια των πληροφοριών που είναι καταχωρημένες στο σύστημα οι χρήστες απάντησαν **304 Ικανοποιημένοι**. **271 Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. 142 λογιστές δήλωσαν Δυσανεστημένοι, 98 Πολύ Δυσανεστημένοι και 135 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

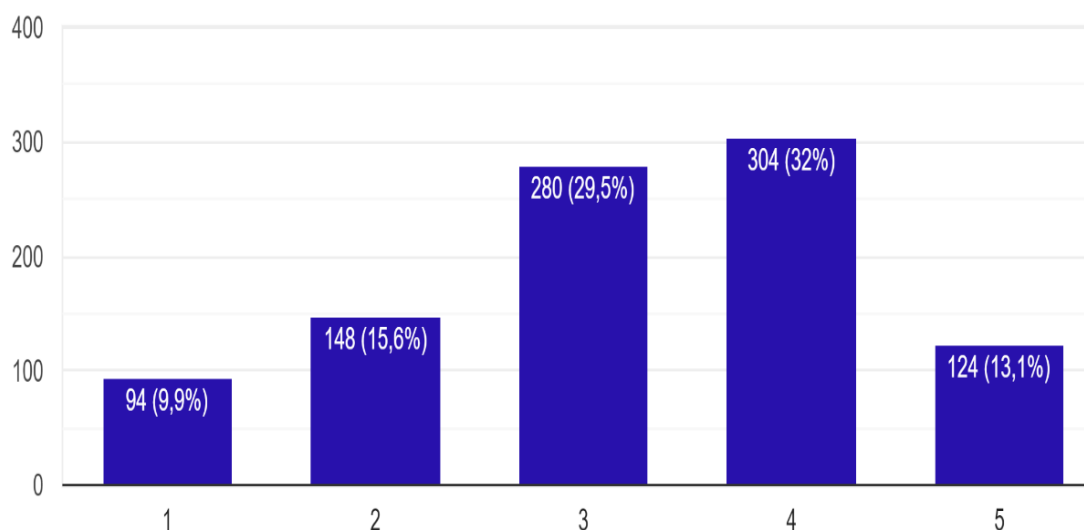
4.Την ασφάλεια λειτουργίας των εφαρμογών Taxisnet ;

950 απαντήσεις



Ασφάλεια λειτουργίας των εφαρμογών οι χρήστες απάντησαν **300 Ικανοποιημένοι**. **275** απάντησαν **Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. 156 Δυσανεστημένοι, 96 Πολύ Δυσανεστημένοι και 123 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

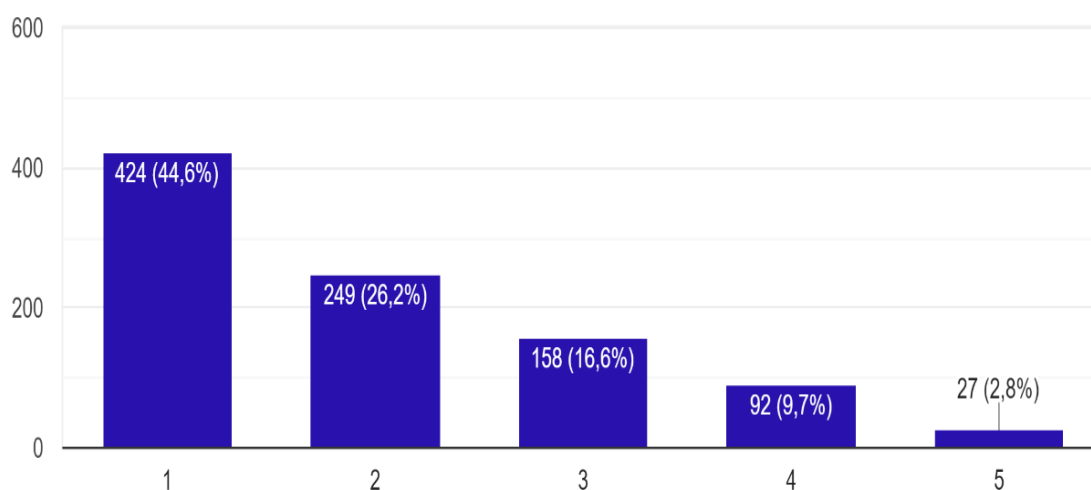
Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο ασφάλεια του συστήματος Taxisnet;
950 απαντήσεις



Γενικά για το κριτήριο **Ασφάλεια** του συστήματος οι χρήστες απάντησαν **304 Ικανοποιημένοι. 280 Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. 148 Δυσανεστημένοι, 94 Πολύ Δυσανεστημένοι και 124 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.**

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

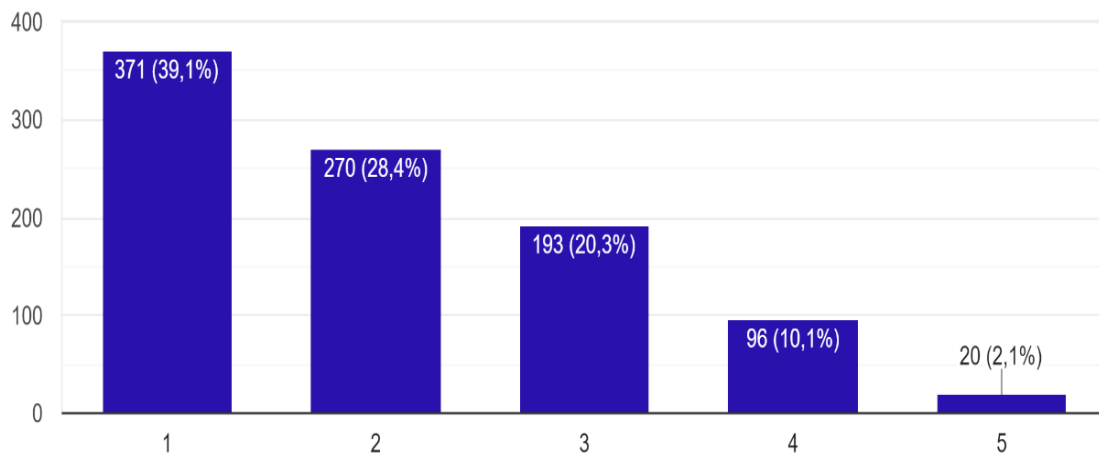
1.Το επίπεδο παροχής τηλεφωνικών οδηγιών για την επίλυση προβλήματος κατά την χρήση του συστήματος;
950 απαντήσεις



Παροχή τηλεφωνικών οδηγιών για την επίλυση προβλημάτων 424 οι χρήστες απάντησαν **Πολύ Δυσανεστημένοι** και 249 **Δυσανεστημένοι. 158 Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. 92 δήλωσαν Ικανοποιημένοι και μόνο 27 δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.**

2.Το επίπεδο παροχής διαδικτυακής υποστήριξης από το ήδη υπάρχων πεδίο «Ερωτήματα προς Α.Α.Δ.Ε.»

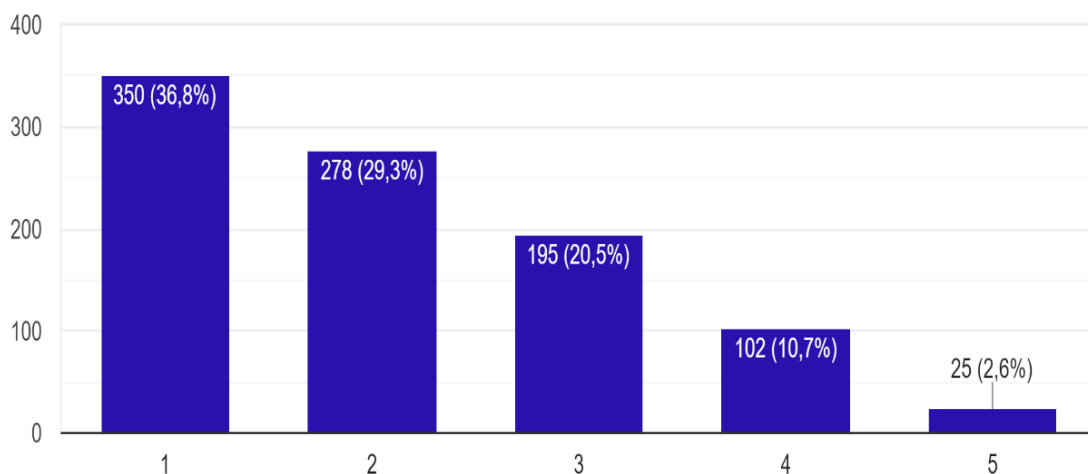
950 απαντήσεις



Υποστήριξη από το πεδίο «ερωτήματα προς ΑΑΔΕ» οι χρήστες απάντησαν **371 Πολύ Δυσανεστημένοι** και **270 Δυσανεστημένοι**. **193** χρήστες **Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. **96** Ικανοποιημένοι και μόλις **20** δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

3.Την υποστήριξη που παρέχει στους χρήστες του (helpdesk) (Τα Αιτήματά μου).

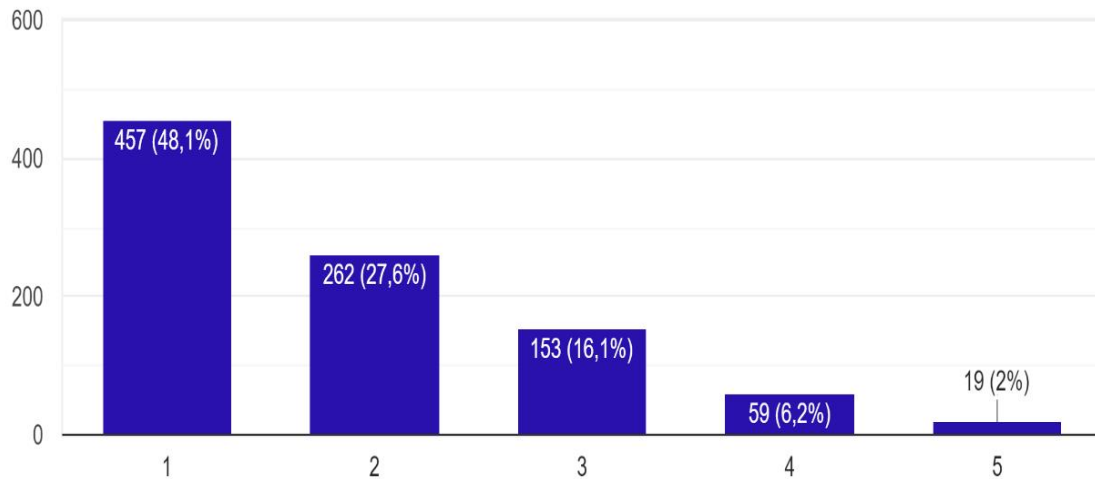
950 απαντήσεις



Υποστήριξη που παρέχει το helpdesk οι χρήστες απάντησαν **350 Πολύ Δυσανεστημένοι** και **278 Δυσανεστημένοι**. **195** δήλωσαν **Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. **102** χρήστες είναι Ικανοποιημένοι και **25** δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

4.Την έγκαιρη αντιμετώπιση μιας δυσλειτουργίας στο πληροφορικό σύστημα από τη Δ/ση Λειτουργικής Υποστήριξης & Υποστήρ. Χρηστών.

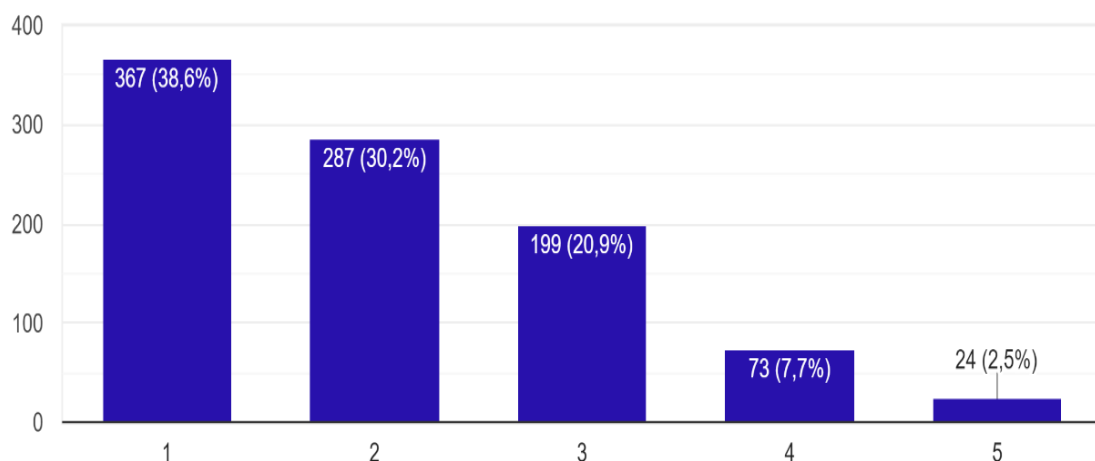
950 απαντήσεις



Έγκαιρη αντιμετώπιση μιας δυσλειτουργίας στο πληροφοριακό σύστημα οι χρήστες απάντησαν **457** χρήστες **Πολύ Δυσανεστημένοι** και **262 Δυσανεστημένοι**. **153** Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. **59** χρήστες δήλωσαν Ικανοποιημένοι και μόλις **19** δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο υποστήριξη του συστήματος Taxisnet;

950 απαντήσεις

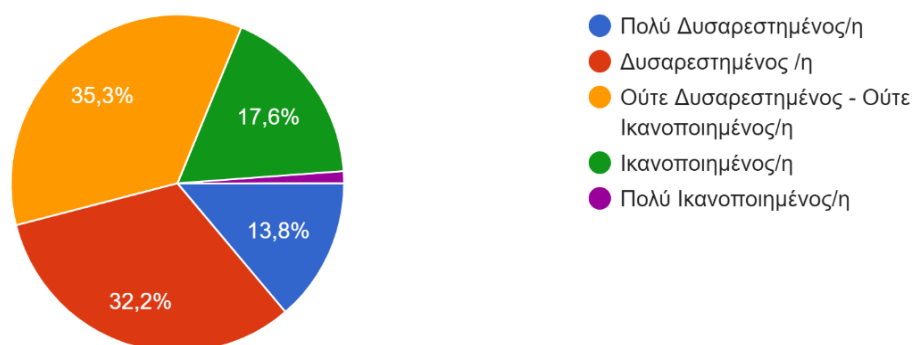


Γενικά για το κριτήριο **Υποστήριξη** του συστήματος οι χρήστες απάντησαν **367** χρήστες **Πολύ Δυσανεστημένοι** και **287 Δυσανεστημένοι**. **199** Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. **73** Ικανοποιημένοι και μόλις **24** χρήστες δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

1. Λαμβάνοντας υπόψη σας όλες τις προηγούμενες απαντήσεις, πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από το σύστημα taxinet;

950 απαντήσεις



Όσον αφορά την συνολική ικανοποίηση από το σύστημα όπως βλέπουμε και στο παραπάνω διάγραμμα οι χρήστες του πληροφοριακού συστήματος δήλωσαν: το **35,3% Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το **32,2% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως είναι Δυσανεστημένοι** και το **17,6% Ικανοποιημένοι**. Το **13,8% Πολύ Δυσανεστημένοι** και μόνο **1,2%** δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

Κλίμακας ικανοποίησης	Αριθμός χρηστών	Ποσοστό
«Πολύ δυσανεστημένος/η»	131	13,8%
«Δυσανεστημένος/η»	306	32,2%
«Ούτε δυσανεστημένος/η - ούτε ικανοποιημένος/η»	335	35,3%
«Ικανοποιημένος/η»	167	17,6%
«Πολύ ικανοποιημένος/η»	11	1,1%
ΣΥΝΟΛΑ	950	100%

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν και οι απαντήσεις των ερωτηθέντων σχετικά με τις τρεις ερωτήσεις ανάπτυξης, συγκεκριμένα:

Στην ερώτηση ποια πιστεύετε ότι είναι τα αρνητικά στοιχεία - ελλείψεις, του Taxisnet;

Οι χρήστες δήλωσαν:

- Σε υψηλή επισκεψιμότητα το σύστημα πέφτει για μεγάλο χρονικό διάστημα.
- Δεν ενημερώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Δυσλειτουργία του συστήματος.
- Έλλειψη γρήγορης πληροφόρησης, προβλήματα στην ορθή απεικόνιση οφειλών στην προσωποποιημένη (Υπερυσπράξεις συμψηφισμοί στήσιμο ρυθμίσεων).
- Ότι δεν υπάρχει άμεση τηλεφωνική εξυπηρέτηση, με αποτέλεσμα να είσαι σε αναμονή 40 λεπτά τουλάχιστον. Επίσης σε περιόδους φόρτου εργασίας πχ φορολογικές δηλώσεις η πλατφόρμα πέφτει τελείως.
- Δεν μπορεί να ανταπεξέλθει σε μεγάλο όγκο υποβολών ταυτόχρονα από πολλούς χρήστες και έτσι καθυστερεί ένας ολόκληρος κλάδος.
- Δεν αποκρίνεται σε περιόδους φορολογικών εργασιών.
- Καθόλου εξυπηρέτηση, όχι άμεση επίλυση των προβλημάτων, σε περιόδους φόρτου εργασίας είναι σχεδόν αδύνατη η είσοδος.
- Δαιδαλώδης σχεδίαση, δύσχρηστη, κακή υποστήριξη, καμία εναρμόνιση με τις ΔΟΥ σε χρονικό επίπεδο και τρόπου ολοκλήρωσης των εργασιών.
- Μη φιλικό προς τον χρήστη.
- Έλλειψη υποστήριξης από Help Desk, ελλιπή πληροφόρηση εικόνας φορολογούμενων, άσχετη δομή ενημέρωσης, ελλιπή χρηστικότητα σχεδιασμού πλατφόρμας, συνήθη κρασσαρίσματα εφαρμογής σε ώρες που είναι απαραίτητες για το επάγγελμα του λογιστή, αρκετά συχνή η εμφάνιση λαθών στην εικόνα φορολογούμενων ως προς τα γενικά τους στοιχεία, αύξηση ηλεκτρονικής γραφειοκρατίας κλπ.
- Μέτριο interface , κακές εκτυπώσεις. Η τελευταία αλλαγή στα μενού (ΑΑΔΕ) είναι χειρότερη.
- Υποστήριξη λογιστών, επίλυση προβλημάτων, έλλειψη ευελιξίας.

Ποια πιστεύετε ότι είναι τα θετικά στοιχεία του Taxisnet;

- Καλύπτει αρκετές ανάγκες των φορολογούμενων με αποτέλεσμα να μην χρειάζεται η προσέλευση στην ΔΟΥ.
- Υπάρχει πλήθος πληροφοριών με πρόσβαση όλο το εικοσιτετράωρο.
- Γίνεται πιο εύκολα και γρήγορα η δουλειά μας.
- Είναι ασφαλές και έχει δυνατότητες να γίνει καλύτερο.
- Ευκολία υποβολής εντύπων όταν λειτουργεί.
- Πολλές εργασίες ηλεκτρονικά χωρίς φυσική παρουσία.
- Άμεση πληροφόρηση οικονομικών και προσωπικών δεδομένων.
- Ότι μπορούμε να υποβάλουμε σημαντικό πλήθος δηλώσεων και να αποφεύγουμε τις χειρόγραφες υποβολές.
- Μείωση σε κάποιο βαθμό γραφειοκρατίας.
- Η ιστορικότητα που προσφέρει στο χρήστη.
- Η ασφάλεια συναλλαγών και δεδομένων.
- Δεν χρειάζεται φυσική παρουσία στην ΔΟΥ για την διεκπεραίωση πολλών εργασιών.
- Συμπυκνωμένη πληροφόρηση για τον κάθε πολίτη / επιχείρηση / εταιρία, αλλά δίχως την αναμενόμενη αξιοποίηση του.
- Είναι μια διαδικτυακή εφαρμογή που μπορούν να διεκπεραιωθούν κάποιες λειτουργίες εξ 'αποστάσεως!
- Έχουν γίνει σημαντικά βήματα προκειμένου να υπάρξει λιγότερη γραφειοκρατία.
- Η μείωση των χειρόγραφων υποβολών εντύπων.
- Εκσυγχρόνισε την φορολογική διοίκηση και μείωσε τον χρόνο διαχείρισης εργασιών.
- Μπορείς ανά πάσα στιγμή να εισέλθεις στο σύστημα και να πάρεις τις πληροφορίες που θέλεις.

Πως πιστεύετε ότι μπορεί να γίνει αποτελεσματικότερο το Taxisnet;

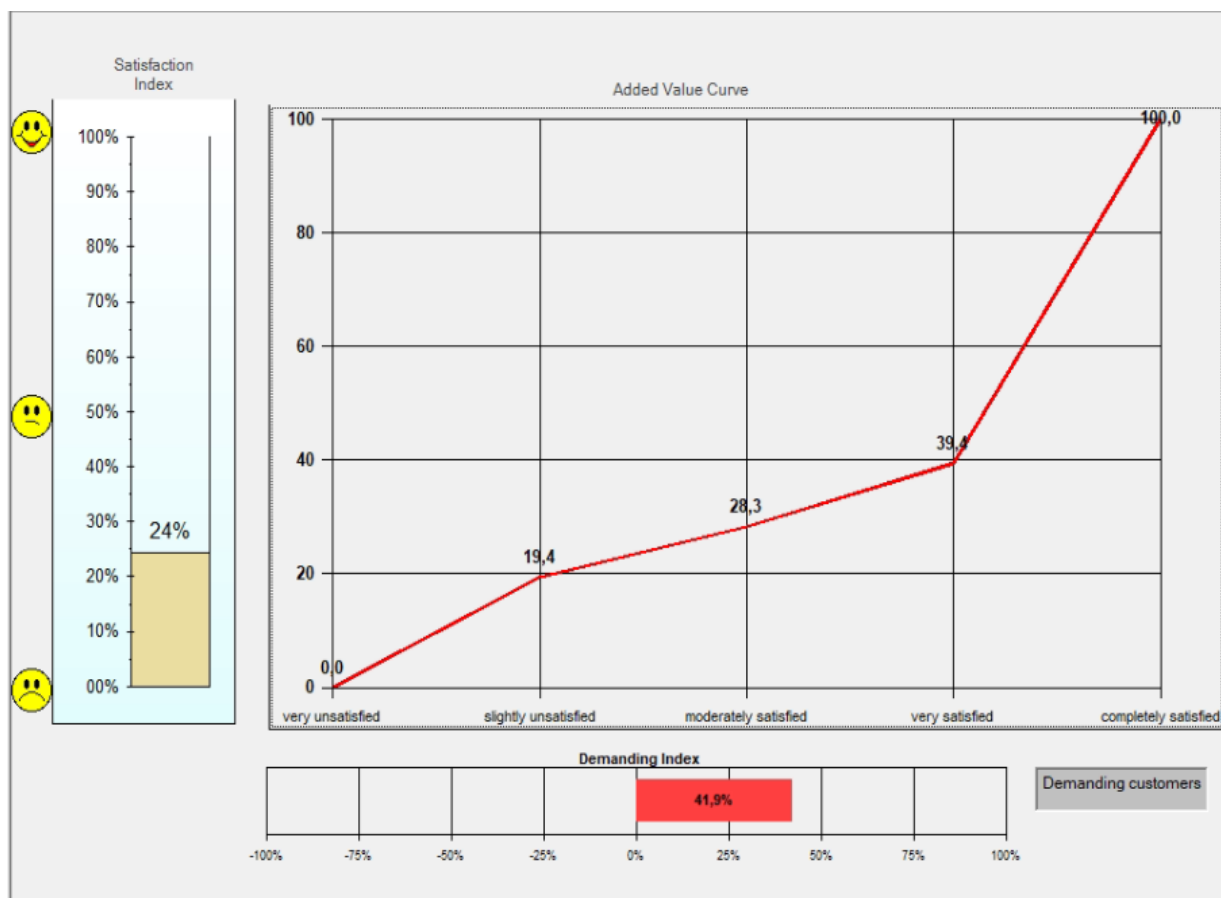
- Ενιαίο user interface σε όλες τις εφαρμογές, βελτίωση hardware για ανταπόκριση σε έντονες περιόδους (δηλώσεις, ΜΥΦ, κλπ.).
- Σχεδιασμός της πλατφόρμας εξ αρχής όπως έγινε και στο ΕΡΓΑΝΗ.
- Περισσότερες εφαρμογές πχ έναρξη επιχείρησης, μεταβολές μητρώου κλπ.
- Να γίνουν διαβουλεύσεις με ενεργούς λογιστές και όχι με θεωρητικούς των οικονομικών.
- Με τον συνεχή εμπλουτισμό του και την άμεση ανταπόκριση στα προβλήματα των χρηστών του.
- Αναβάθμιση υποδομών και προσθήκη εφαρμογών. Επίσης μεγαλύτερη διασύνδεση με τα λοιπά πληροφοριακά συστήματα του δημοσίου.
- Να διορθωθεί ο Server καθώς κοντά στις καταλυτικές ημερομηνίες δεν μπορείς να μπεις και να δημιουργήσεις ένα search στο μενού.
- Βελτίωση σε ταχύτητες και αποσυνδέσεις, ομαδοποίηση και βελτίωση του menu, βελτίωση εφαρμογών.
- Απλοποίηση διαδικασιών, καλύτερη υποστήριξη, πραγματοποίηση της απρόσκοπτης και γρήγορης λειτουργίας που είναι απαραίτητη σε μια τόσο σημαντική πλατφόρμα με κάθε κόστος.
- Αλλαγή σερβερ και αλλαγές με βάση τη γνώμη των λογιστών - χρηστών.
- Με την παροχή αναβαθμισμένων εξουσιοδοτήσεων σε λογιστές για την διεκπεραίωση σημαντικού αριθμού εργασιών.
- Να γίνει πιο μελετημένη η εφαρμογή, να συμβουλευθούν συναδέλφους για το πώς θα γίνει πιο εύχρηστη.
- Φιλικό προς τον χρήστη και άμεση υποστήριξη ανά πάσα στιγμή.
- Να λειτουργεί συνεχώς και να μην "σέρνεται". Να το φτιάξουν επιτέλους φιλικό προς τον χρήστη γιατί η τελευταία αναβάθμιση που έκαναν είναι χειρότερη.
- Έμπειρο δυναμικό, πιο γρήγορη διεκπεραίωση, αλλαγή στο μενού εργασιών.

5.3 Ανάλυση με την μέθοδο MUSA

Συγκεντρωτικός πίνακας με τα βάρη και την ικανοποίηση για όλα τα κριτήρια και υποκριτήρια που χρησιμοποιήθηκαν για την αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος. Σε ποσοστά (%)

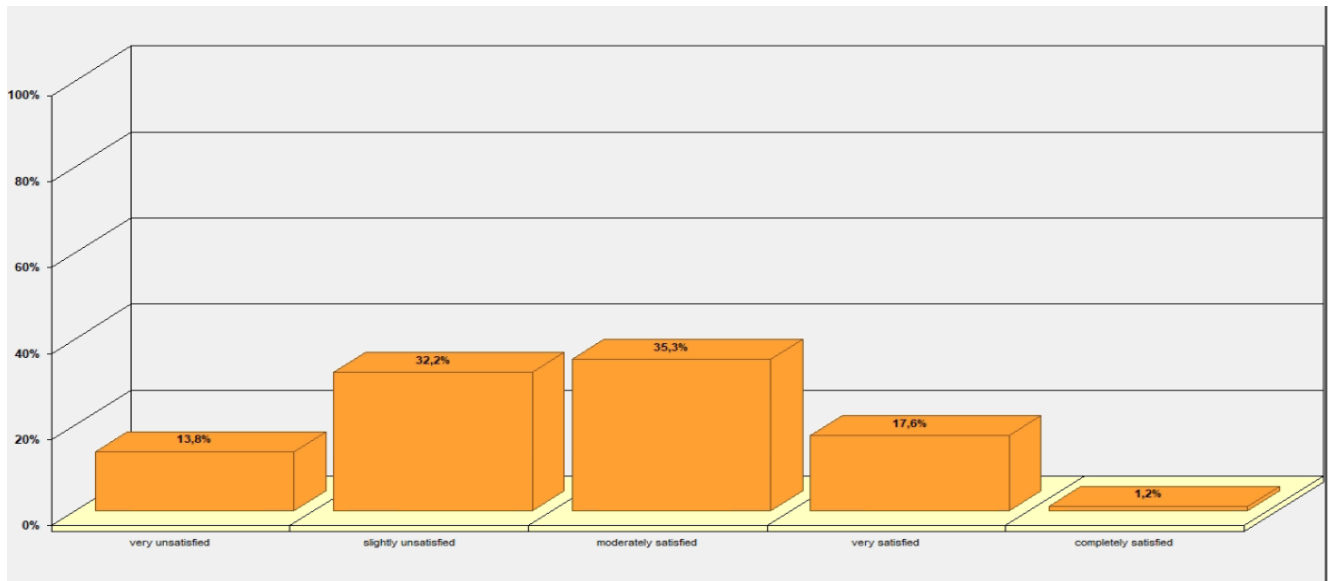
Κριτήρια - Υποκριτήρια	Βάρος Κριτηρίου	Ικανοποίηση
Σχεδίαση	14,3%	24,5%
Σχεδιασμός και δομή	18	22,7
Εμφάνιση	16,5	24,3
Φιλικότητα	17,3	22,1
Ευκολία εύρεσης λειτουργιών	48,2	9,6
Πληρότητα	11%	36,2%
Εύρος εφαρμογών	55,6	22,8
Δυνατότητα διαφύλαξης αρχείων	14	34,6
Ηλεκτρονική υποβολή εντύπων	15,3	70
Δυνατότητα εκτύπωσης εγγράφων	15,1	75,9
Λειτουργικότητα	24,5%	13%
Ταχύτητα απόκρισης	22,3	10,2
Χρόνος διεκπεραιώσεων	24,7	11,8
Λειτουργικότητα επιμέρους	34,9	9,5
Διασύνδεση με αλλά Π.Σ.	18,1	15,6
Πληροφόρηση	12,6%	27,8%
Προσωποποιημένη πληροφόρηση	11	37,5
Έγκαιρη ενημέρωση δεδομένων	15,2	21,8
Ευκολία αναλυτικής πληροφόρησης	26	14,5
Ολοκληρωμένη πληροφόρηση	47,8	10,2
Ποιότητα	14,3%	23,9%
Ποιότητα υπηρεσιών	38,2	11,1
Ποιότητα της πληροφόρησης	25	15,6
Ακρίβεια εκτέλεσης λειτουργιών	19,9	19,5
Ποιότητα του συστήματος Taxisnet	16,9	22,1
Ασφάλεια	9%	54,8%
Ασφάλεια συναλλαγών	14,7	74,5
Προστασία προσωπικών δεδομένων	12,3	47,1
Ασφάλεια πληροφοριών	46	83,7
Ασφάλεια λειτουργίας	27	38
Υποστήριξη	14,3%	16,1%
Τηλεφωνική υποστήριξη	18,5	12,4
Διαδικτυακή υποστήριξη	25	10,1
Υποστήριξη helpdesk-Τα Αιτήματα	18	14
Αντιμετώπιση δυσλειτουργίας	38,4	6,1

5.3.1 Δείκτης συνολικής ικανοποίησης



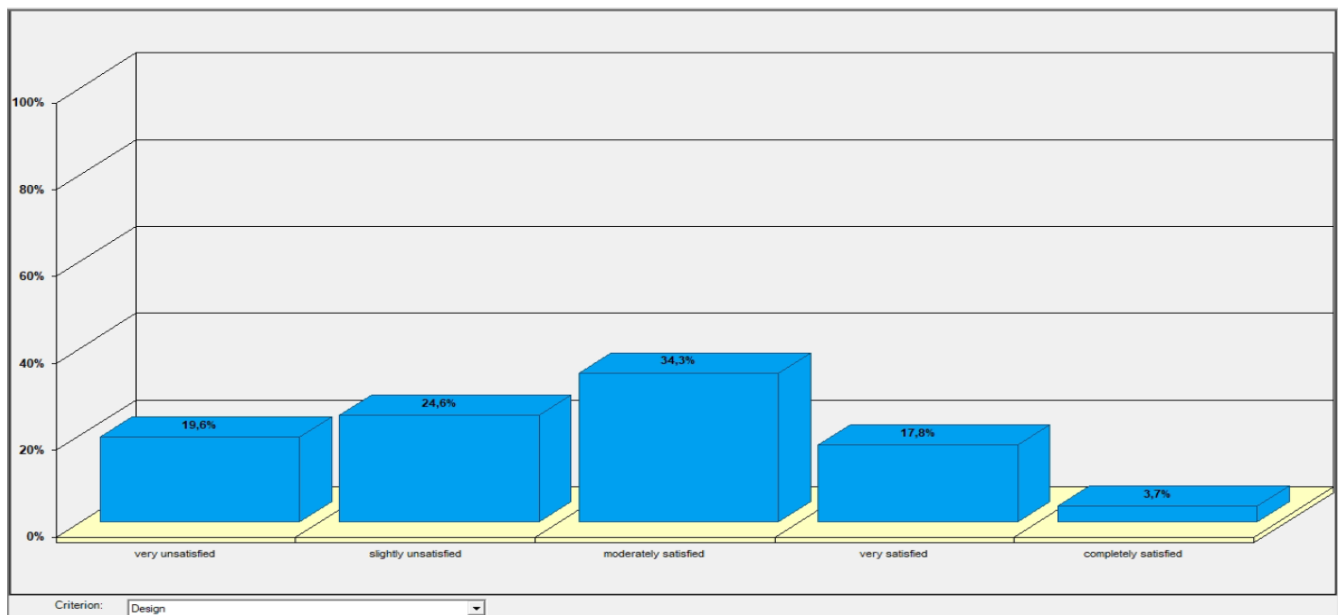
Από την ανάλυση των δεδομένων που συγκεντρώσαμε από την έρευνα μας σαν αποτελέσματα προκύπτει ότι ο συνολικός δείκτης ικανοποίησης είναι στο **24%**, ποσοστό χαμηλό, αυτό σημαίνει ότι η ικανοποίηση των χρηστών του φορολογικού συστήματος βρίσκεται σε αρκετά χαμηλό επίπεδο. Επίσης η μορφή της ολικής συνάρτησης ικανοποίησης είναι κυρτή, κάτι το οποίο πιστοποιείται και από τον δείκτη απαιτητικότητας ο οποίος διαμορφώνεται στο **41,9%**, ξεκαθαρίζοντας ότι πρόκειται για απαιτητικούς χρήστες. Αυτό σημαίνει πως οι συμμετέχοντες λογιστές στην έρευνα μας δεν είναι ικανοποιημένοι παρά μόνο αν τους προσφέρεται το βέλτιστο επίπεδο υπηρεσιών.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

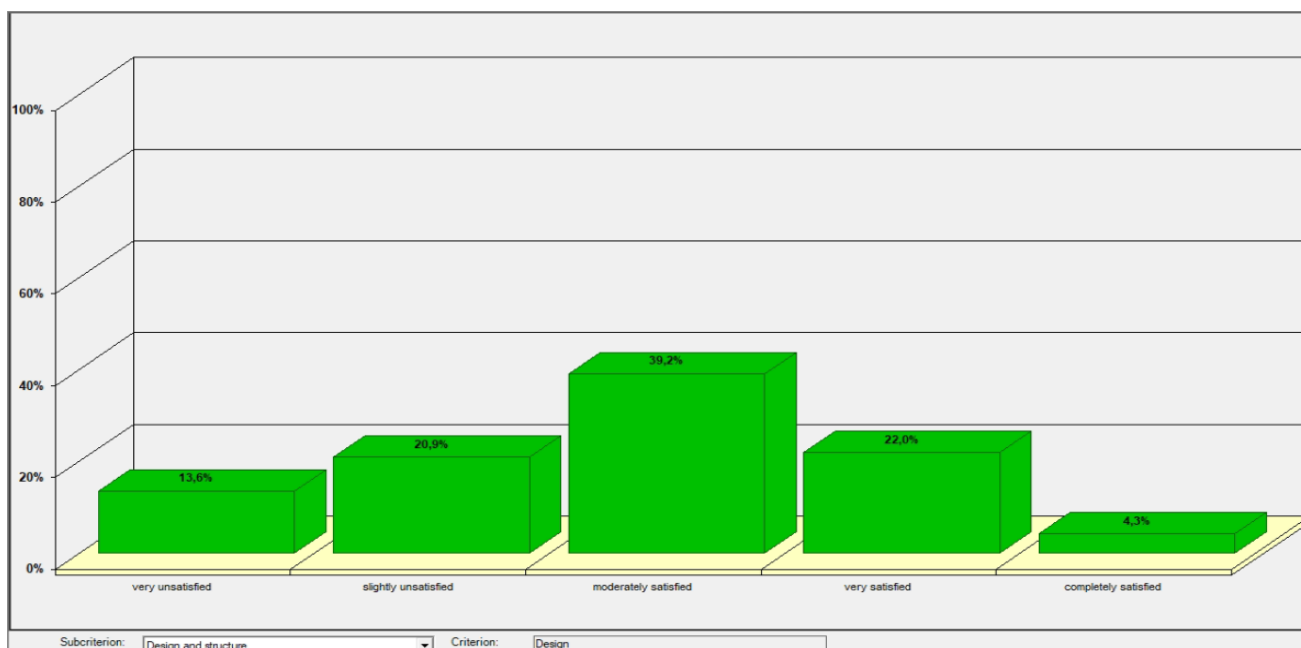


Η ανάλυση των αποτελεσμάτων σχετικά με την **συνολική ικανοποίηση από το σύστημα** δείχνει ότι: το **35,3%** των χρηστών είναι **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το **32,2%** **Δυσανεστημένοι** και το **17,6%** **Ικανοποιημένοι**. Το 13,8% Πολύ Δυσανεστημένοι και μόνο 1,2% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

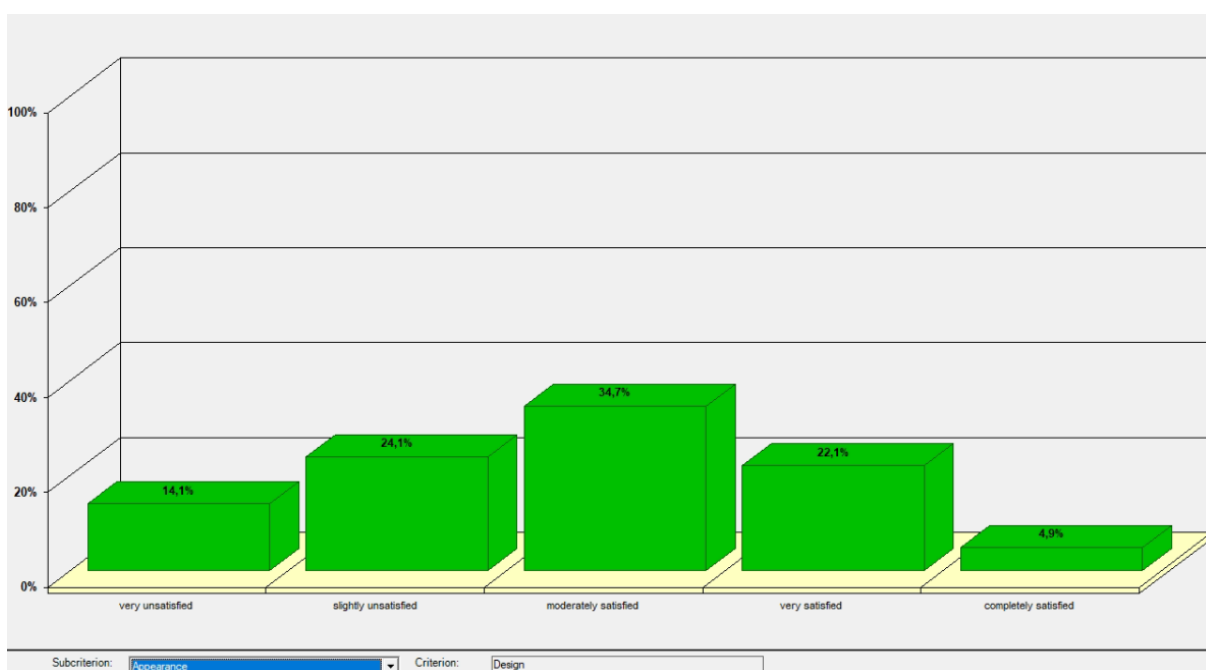
ΣΧΕΔΙΑΣΗ



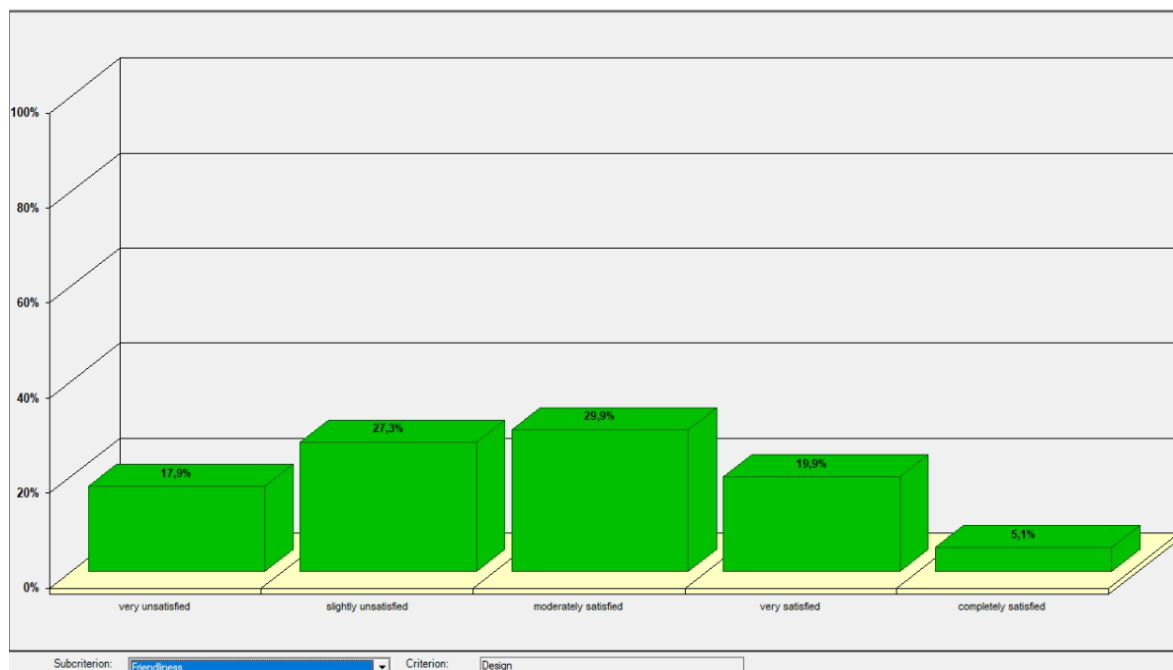
Γενικά από το κριτήριο **σχεδίαση** το **34,3%** των ερωτηθέντων δήλωσαν **Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 17,8% και 3,7% δήλωσαν Ικανοποιημένοι και Πολύ Ικανοποιημένοι. Ενώ το **24,6%** και **19,6%** δήλωσαν **Δυσανεστημένοι** και **Πολύ Δυσανεστημένοι** αντίστοιχα.



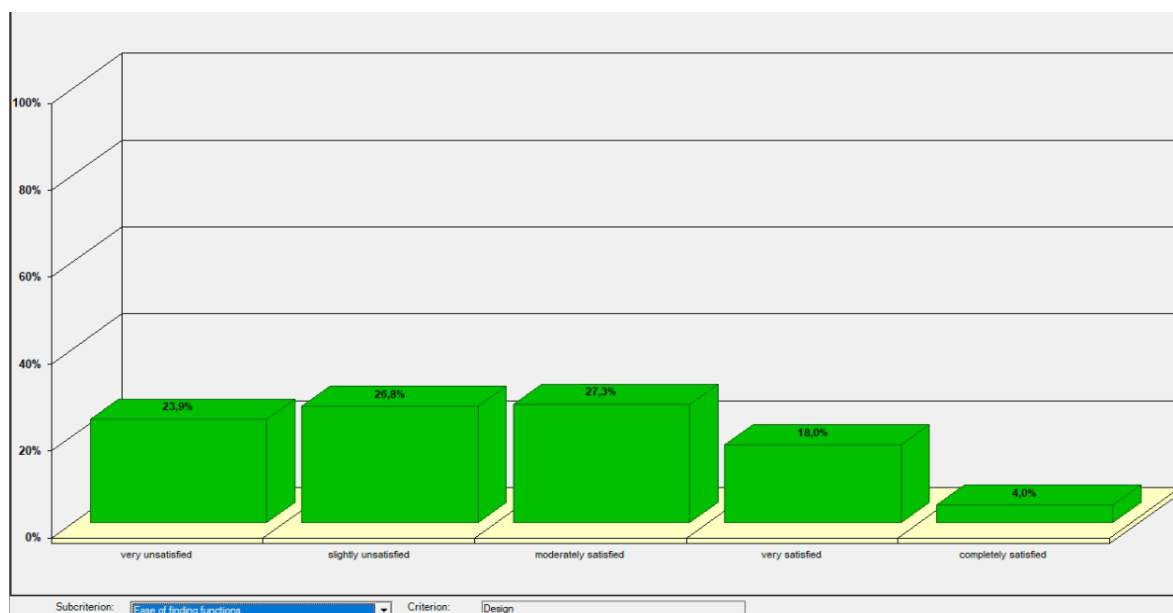
Σχετικά με την **σχεδίαση και την δομή** του πληροφοριακού συστήματος **Taxisnet** το **39,2%**, δήλωσαν **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 22% και 4,3% δήλωσαν Ικανοποιημένοι και Πολύ Ικανοποιημένοι. Ενώ το 20,9% και 13,6% δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.



Όσον αφορά την **εμφάνιση της εφαρμογής** το **34,7%** δήλωσαν **Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 22,1% και 4,9% δήλωσαν Ικανοποιημένοι και Πολύ Ικανοποιημένοι. Ενώ το 24,1% και 14,1% δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

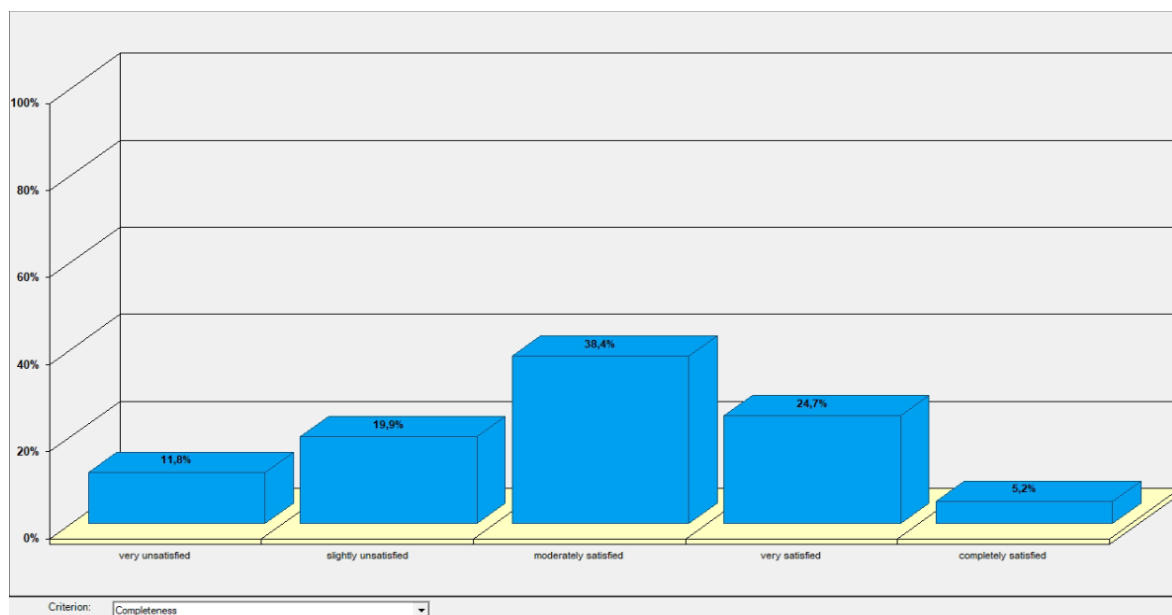


Στην ερώτηση σχετικά με την **Φιλικότητα** του συστήματος προς τους χρήστες το **29,9%** απάντησαν **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 19,9% και 5,1% δήλωσαν Ικανοποιημένοι και Πολύ Ικανοποιημένοι. Ενώ το **27,3%** και 17,9% δήλωσαν **Δυσανεστημένοι** και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

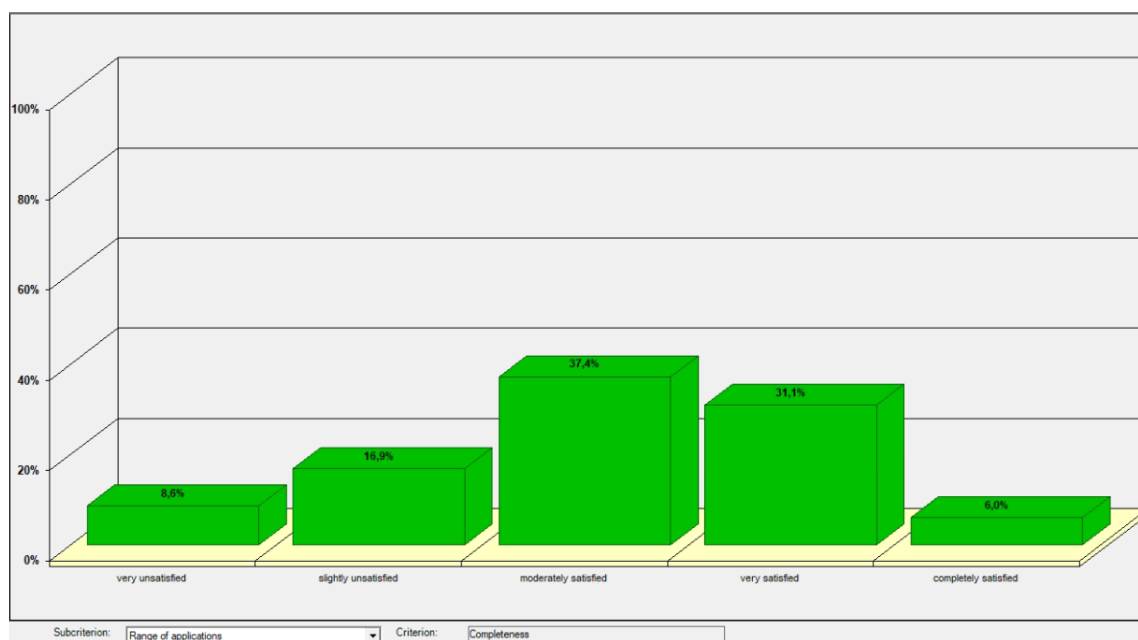


Σχετικά με την **Ευκολία εύρεσης των λειτουργιών** του συστήματος το **27,3%** απάντησαν **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 18% και 4% δήλωσαν Ικανοποιημένοι και Πολύ Ικανοποιημένοι. Ενώ το **26,8%** και **23,9%** δήλωσαν **Δυσανεστημένοι** και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

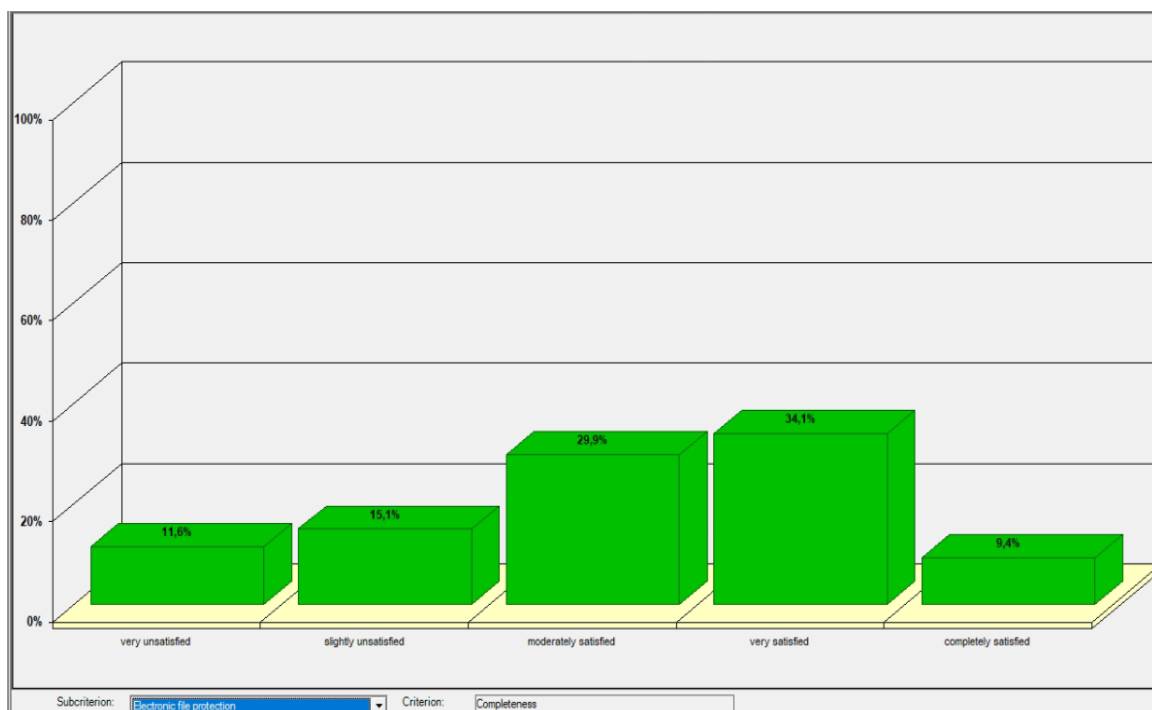
ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ



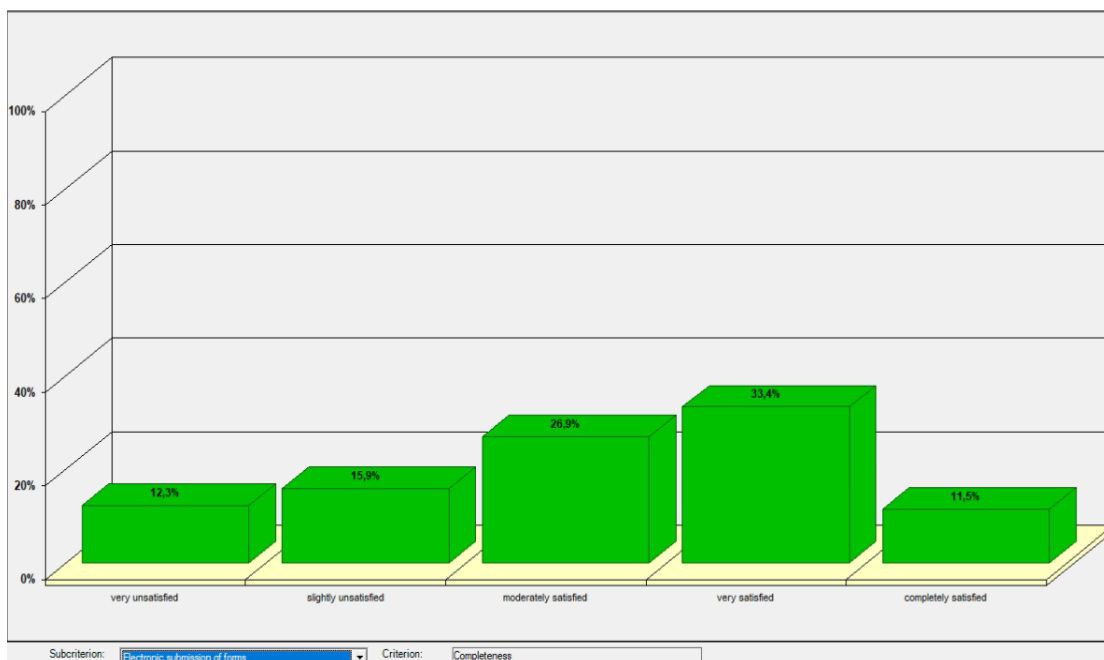
Γενικά για το κριτήριο **Πληρότητα** οι ερωτηθέντες δήλωσαν: το **38,4%** των ερωτηθέντων **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 24,7% Ικανοποιημένοι και το 5,2% πολύ ικανοποιημένοι. Ενώ το 19,9% και 11,8% δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.



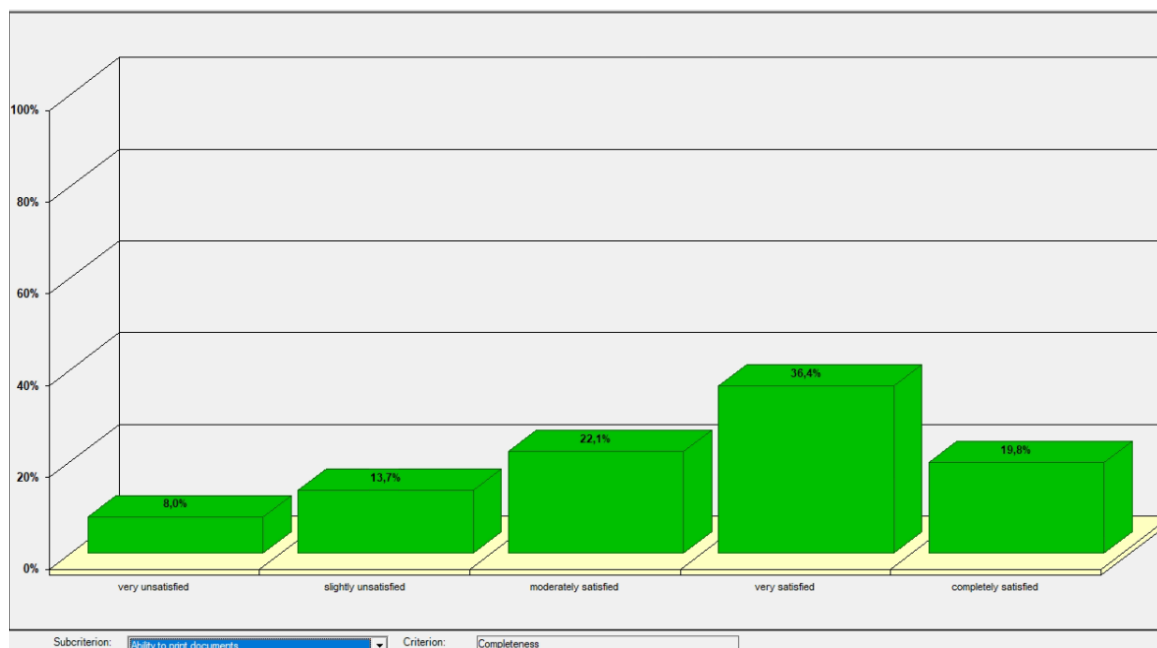
Σχετικά με το εύρος των **Διαθέσιμων εφαρμογών** το **37,4%** των ερωτηθέντων δήλωσαν **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι** και **Ικανοποιημένοι** το **31,1%**. Το 6% Πολύ Ικανοποιημένοι. Ενώ το 16,9% και 8,6% δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.



Σχετικά με την **Δυνατότητα διαφύλαξης των ηλεκτρονικών αρχείων** στο Taxisnet το **34,1%** των ερωτηθέντων δήλωσαν **Ικανοποιημένοι**. Το 29,9% Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι και 9,4% Ικανοποιημένοι. Ενώ το 15,1% και 11,6% δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

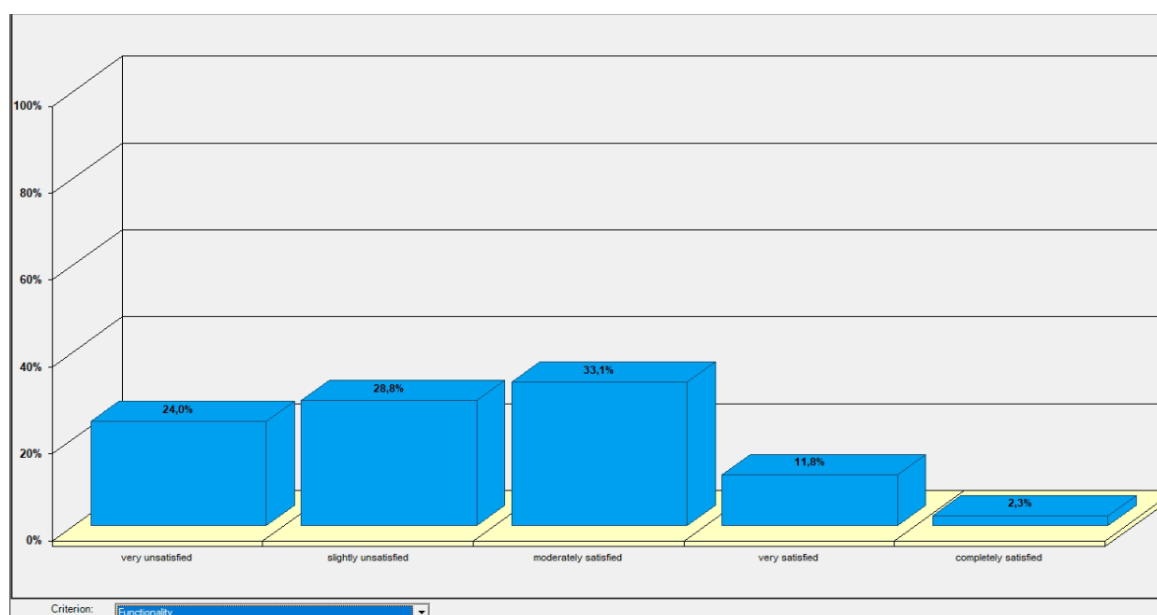


Αναφορικά με την **Δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων** το **33,4%** των ερωτηθέντων (317 χρήστες) δήλωσαν **Ικανοποιημένοι**. Το 26,9% Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι και 11,5% Ικανοποιημένοι. Ενώ το 15,9% και 12,3% δήλωσαν Δυσανεστημένοι και Πολύ Δυσανεστημένοι αντίστοιχα.

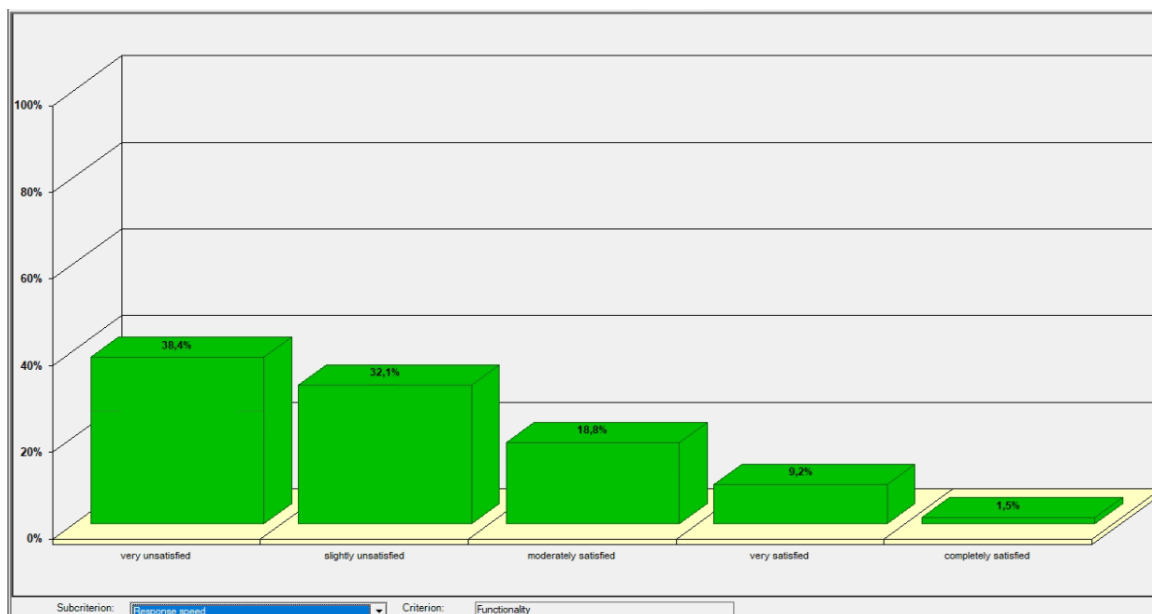


Στην ερώτηση σχετικά με την **Δυνατότητα έκδοσης – εκτύπωσης εκκαθαριστικών** το **36,4%** των ερωτηθέντων δήλωσαν **Ικανοποιημένοι**. Το 22,1% **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι** και 19,8% **Ικανοποιημένοι**. Ενώ το 13,7% και 8% δήλωσαν **Δυσανεστημένοι** και **Πολύ Δυσανεστημένοι** αντίστοιχα.

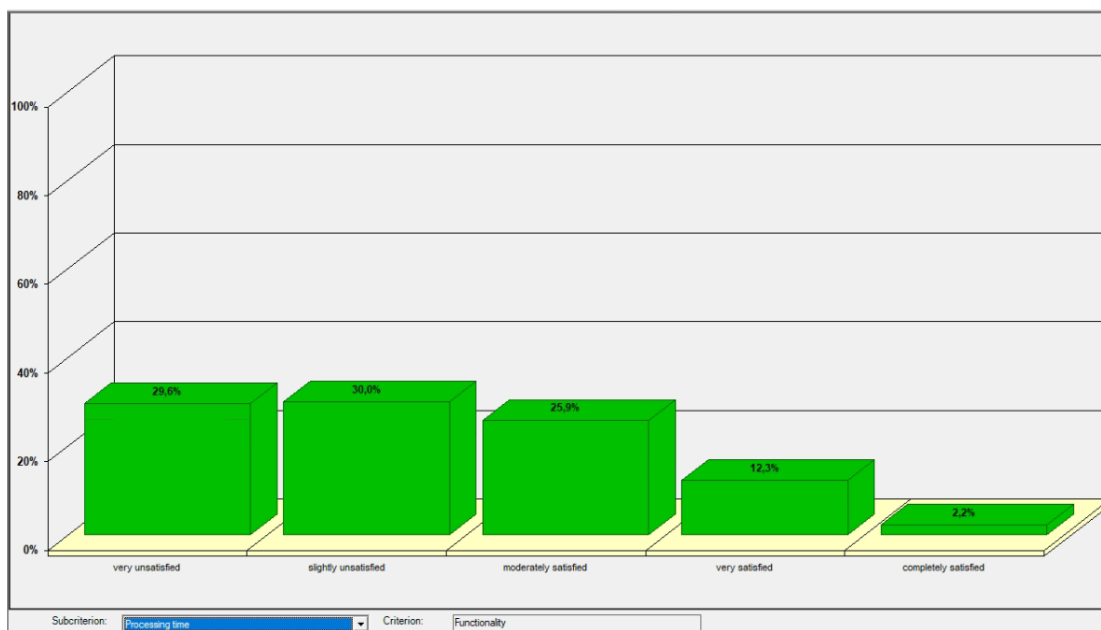
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ



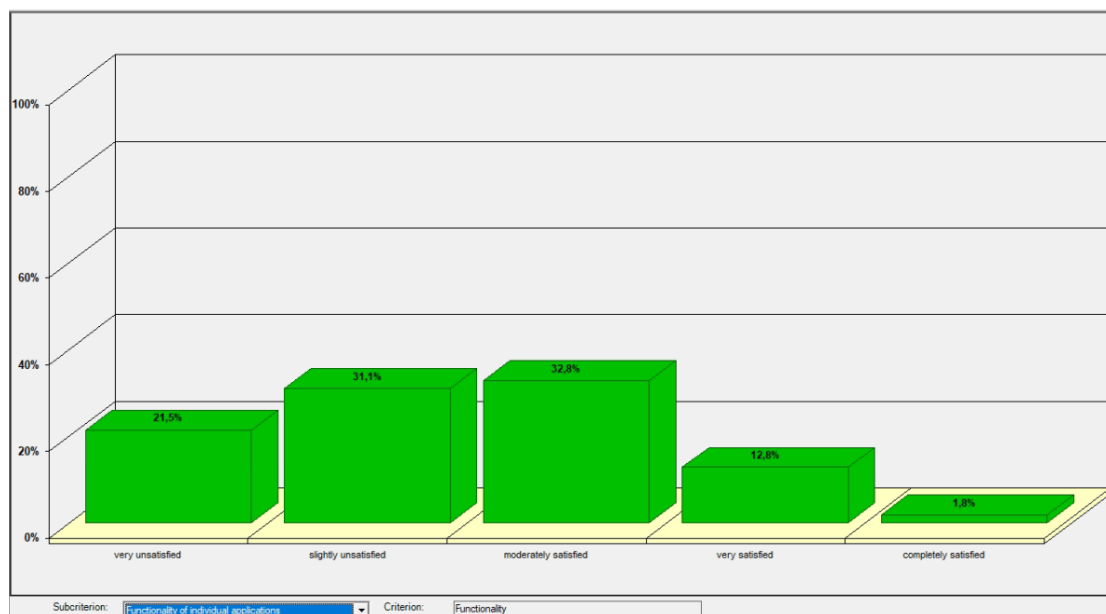
Γενικά για το κριτήριο **Λειτουργικότητα** οι ερωτηθέντες δήλωσαν: το **33,1%** των ερωτηθέντων **Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το **28,8%** **Δυσανεστημένοι** και το 24% **Πολύ Δυσανεστημένοι**. Το 11,8% **Ικανοποιημένοι** και μόλις 2,3% δήλωσαν **Πολύ Ικανοποιημένοι**.



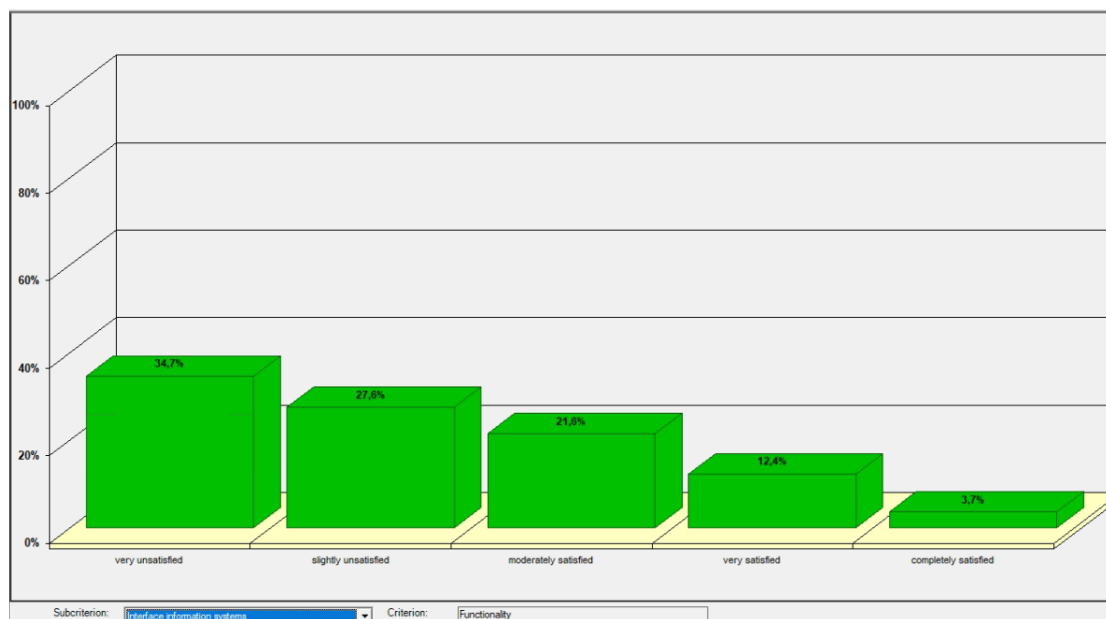
Όσον αφορά την **Ταχύτητα απόκρισης** του συστήματος οι ερωτηθέντες δήλωσαν: το **38,4%** των ερωτηθέντων **Πολύ Δυσανεστημένοι** και το **32,1%** **Δυσανεστημένοι**. Το 18,8% **Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι** και το 9,2% **Ικανοποιημένοι**. Ενώ μόλις το 1,5% δήλωσαν **Πολύ Ικανοποιημένοι**.



Στην ερώτηση σχετικά με τον **Χρόνο που χρειάζεται για την διεκπεραίωση των εργασιών** οι χρήστες απάντησαν το **30%** **Δυσανεστημένοι** και το **29,6%** **Πολύ Δυσανεστημένοι**. Το 25,9% **Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι** και το 12,3% **Ικανοποιημένοι**. Ενώ μόλις το 2,2% δήλωσαν **Πολύ Ικανοποιημένοι**.

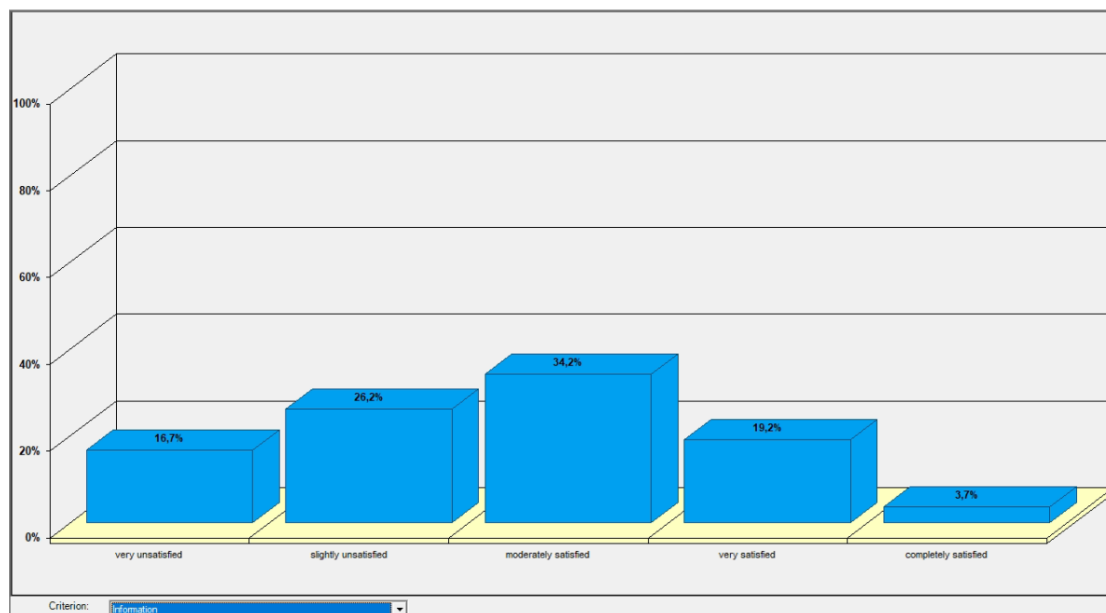


Αναφορικά με την **Λειτουργικότητα των επιμέρους εφαρμογών** οι χρήστες απάντησαν το **32,8% Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι** και το **31,1% Δυσανεστημένοι**. Το 21,5% δήλωσαν Πολύ Δυσανεστημένοι. Το 12,8% Ικανοποιημένοι και το 1,8% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

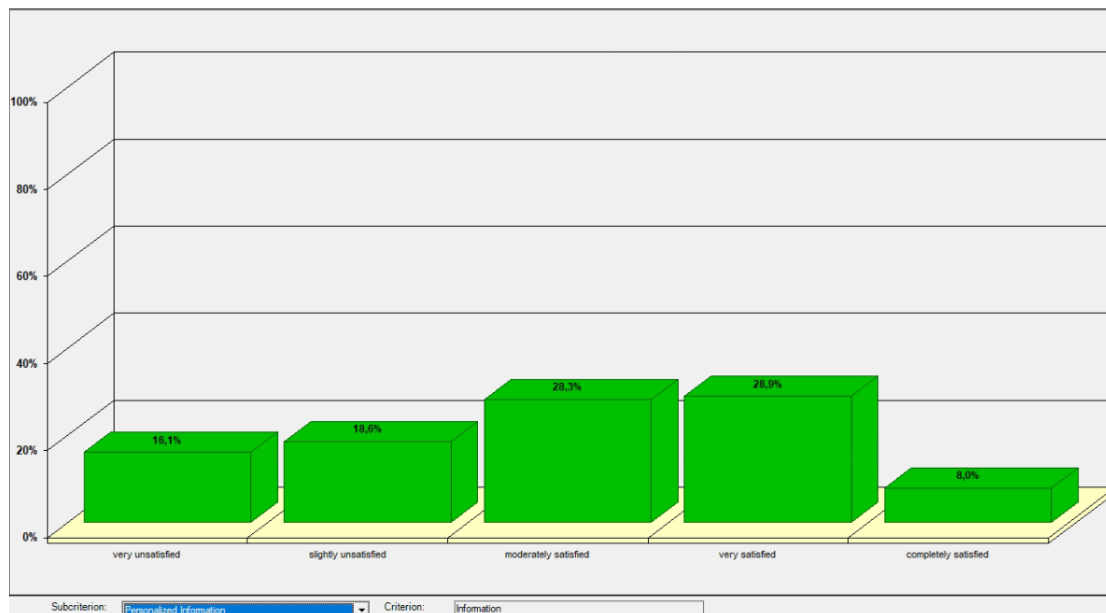


Σχετικά με την **Διασύνδεση του Taxisnet με άλλα πληροφοριακά συστήματα** οι χρήστες απάντησαν το **34,7% Πολύ Δυσανεστημένοι** και το **27,6% Δυσανεστημένοι**. Το 21,6% Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. Το 12,4% Ικανοποιημένοι και το 3,7% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

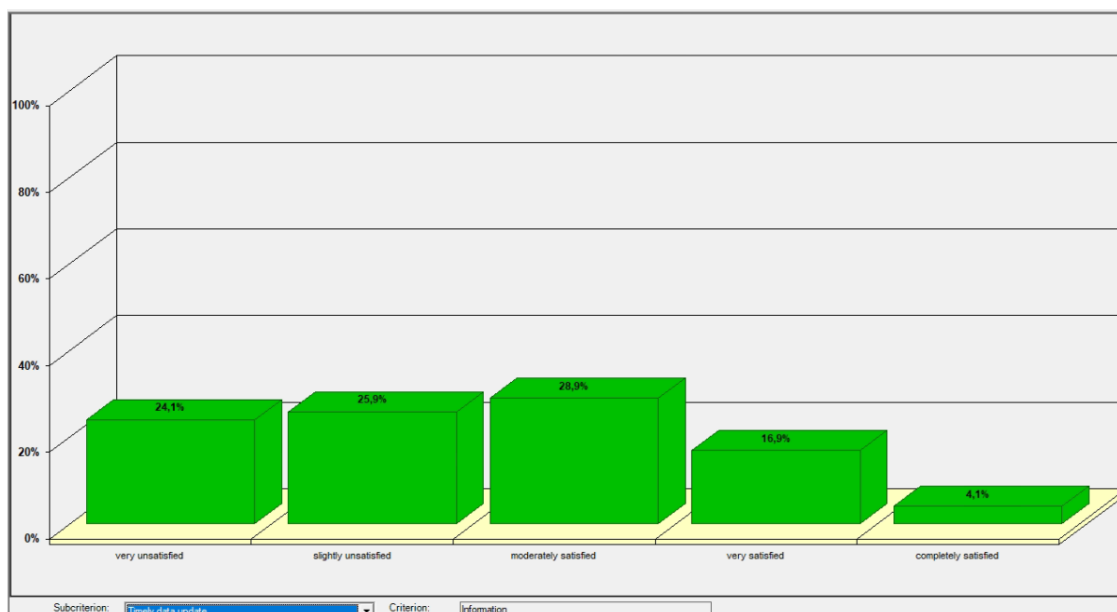
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ



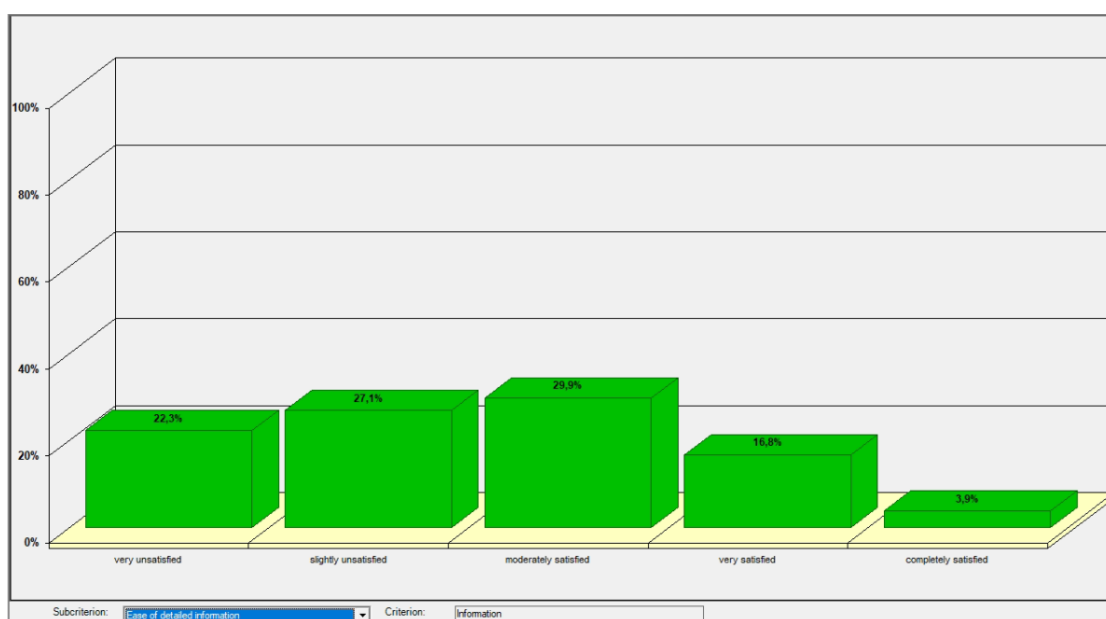
Γενικά από το κριτήριο **Πληροφόρηση** του συστήματος οι χρήστες δήλωσαν: το **34,2% Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το **26,2% Δυσανεστημένοι** και το 16,7% Πολύ Δυσανεστημένοι. Το 19,2% Ικανοποιημένοι και 3,7% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.



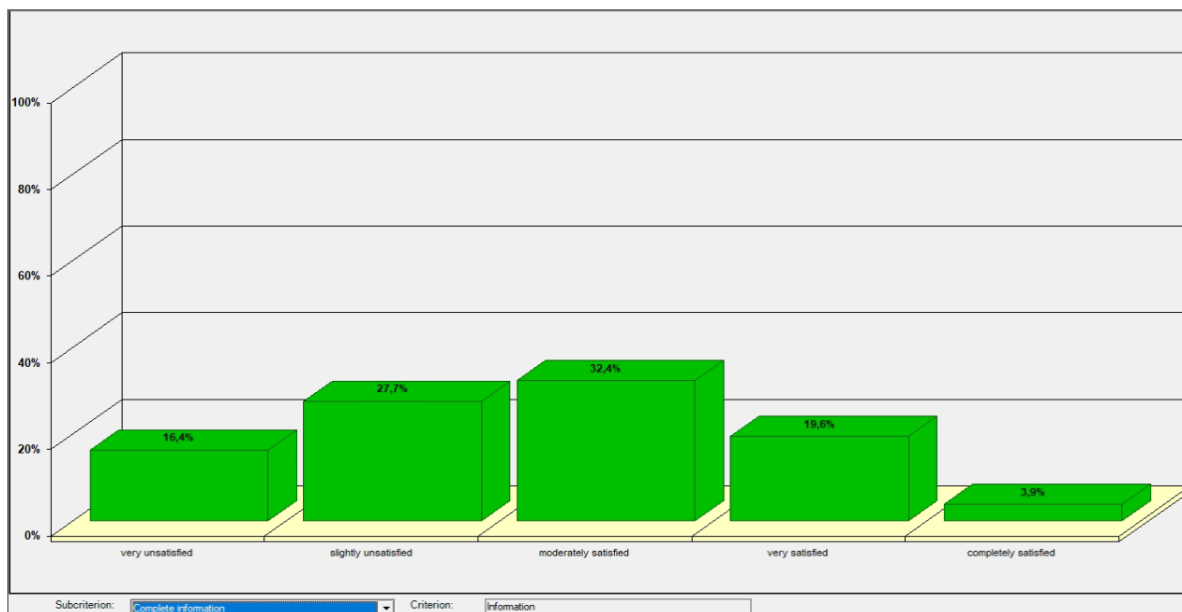
Σχετικά με την **Προσωποποιημένη πληροφόρηση στο Taxisnet** οι χρήστες απάντησαν το **28,9% Ικανοποιημένοι**. Το **28,3% Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 18,6% Δυσανεστημένοι, το 16,1% Πολύ Δυσανεστημένοι και το 8% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.



Για την Έγκαιρη ενημέρωση των δεδομένων του Taxisnet οι ερωτηθέντες δήλωσαν: το **28,9%** **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το **25,9%** **Δυσανεστημένοι** και το **24,1%** **Πολύ Δυσανεστημένοι**. Το 16,9% Ικανοποιημένοι και 4,1% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

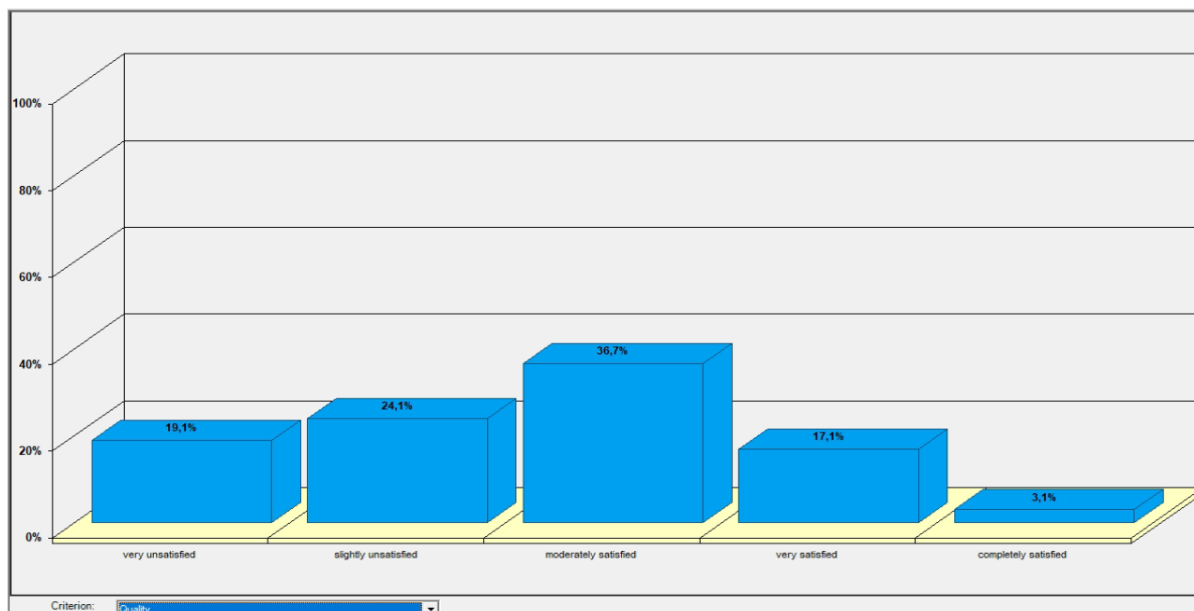


Σχετικά με την Ευκολία αναλυτικής πληροφόρησης οι χρήστες δήλωσαν: το **29,9%** **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το **27,1%** **Δυσανεστημένοι** και το **22,3%** **Πολύ Δυσανεστημένοι**. Το 16,8% Ικανοποιημένοι και 3,9% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

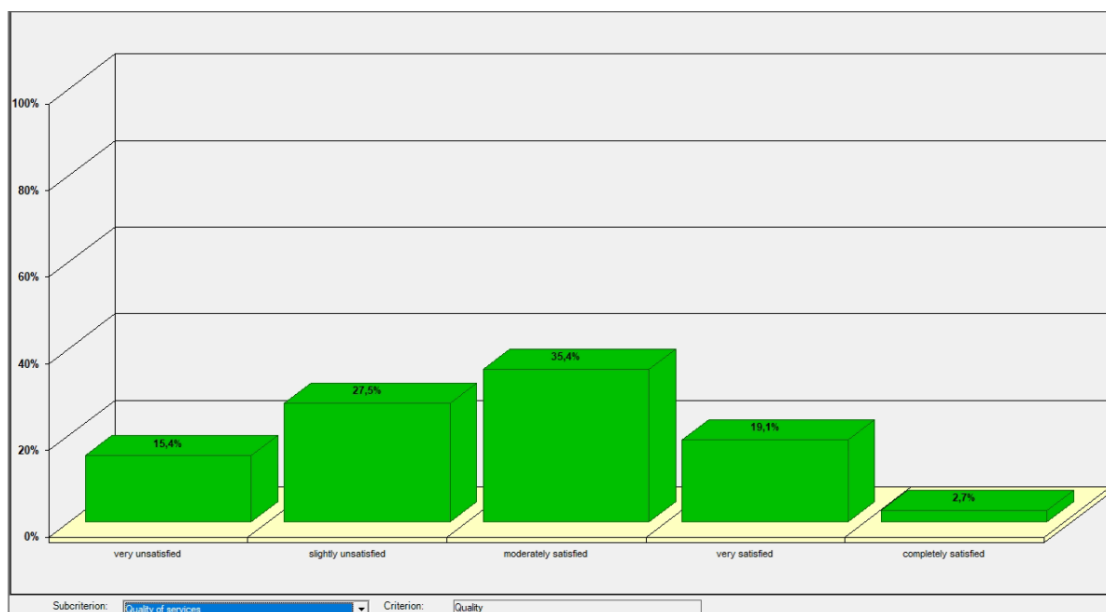


Όσον αφορά την **Ολοκληρωμένη πληροφόρηση που παρέχει το σύστημα** οι χρήστες δήλωσαν: το **32,4%** **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το **27,7%** **Δυσανεστημένοι** και το **16,4%** **Πολύ Δυσανεστημένοι**. Το 19,6% Ικανοποιημένοι και 3,9% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

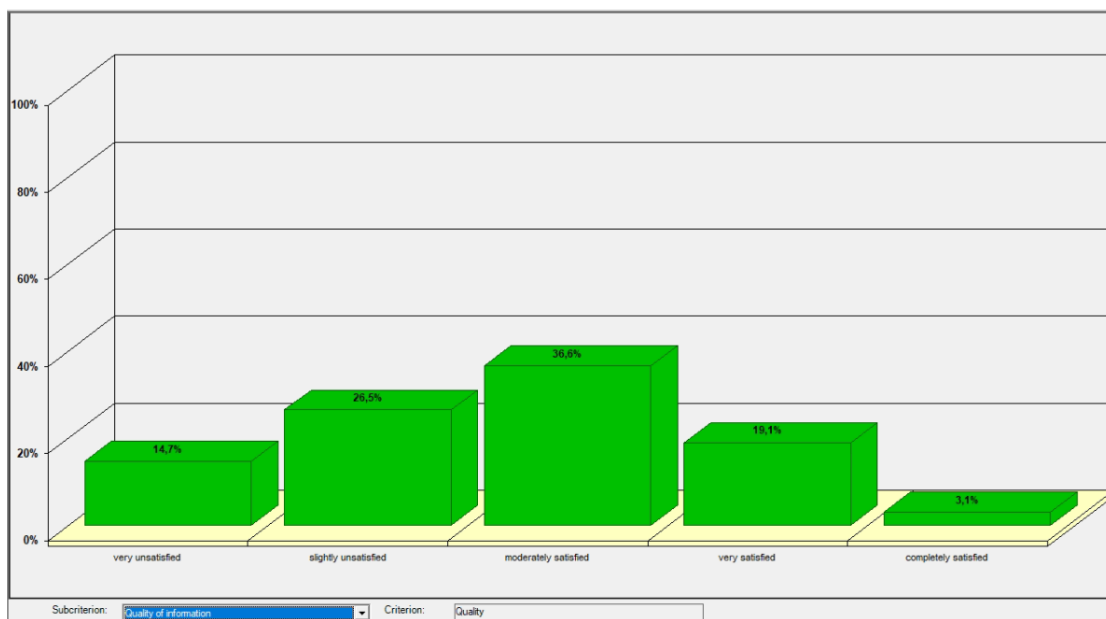
ΠΟΙΟΤΗΤΑ



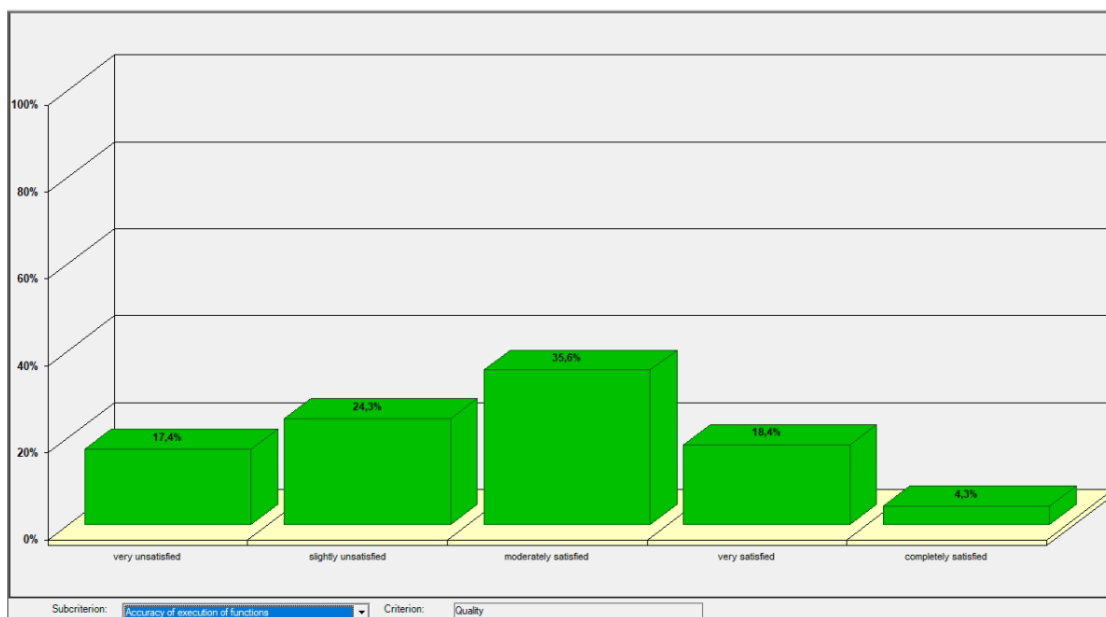
Γενικά από το κριτήριο **Ποιότητα** του συστήματος οι χρήστες δήλωσαν: το **36,7% (349 χρήστες)** **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το **24,1%** **Δυσανεστημένοι** και το **19,1%** **Πολύ Δυσανεστημένοι**. Το **17,1%** **Ικανοποιημένοι** και μόλις 3,1% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.



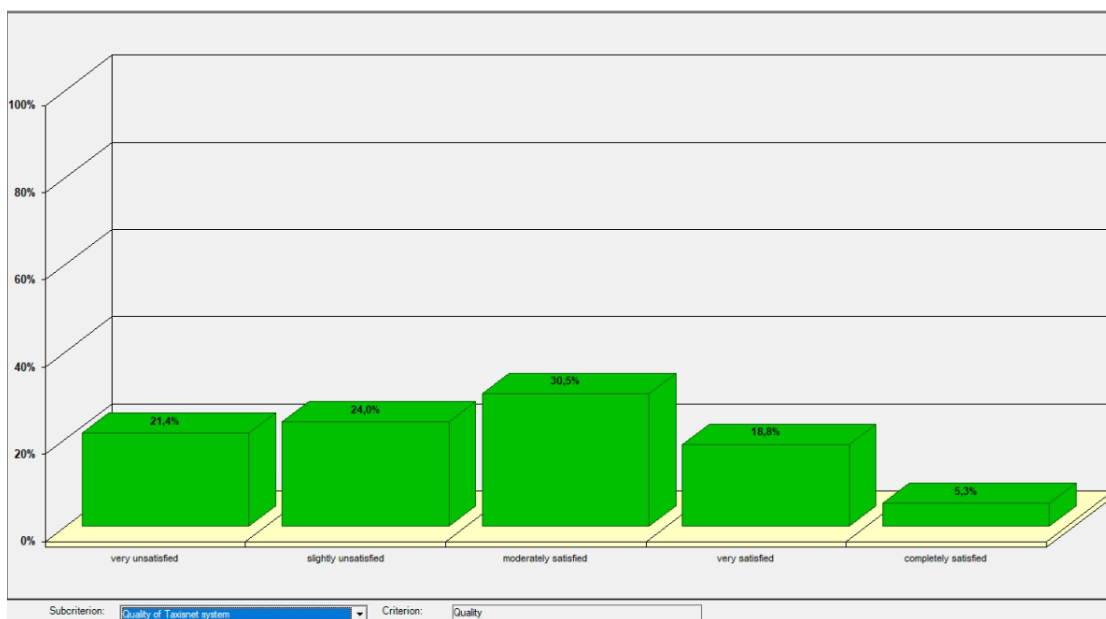
Σχετικά με την **Ποιότητα των εφαρμογών που προσφέρει το Taxisnet** οι χρήστες δήλωσαν: το **35,4%** **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το **27,5%** **Δυσανεστημένοι** και το 15,4% Πολύ Δυσανεστημένοι. Το 19,1% Ικανοποιημένοι και 2,7% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.



Αναφορικά με την **Ποιότητα της προσφερόμενης πληροφόρησης** οι χρήστες δήλωσαν: το **36,6%** **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το **26,5%** **Δυσανεστημένοι** και το 14,7% Πολύ Δυσανεστημένοι. Το 19,1% Ικανοποιημένοι και 3,1% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

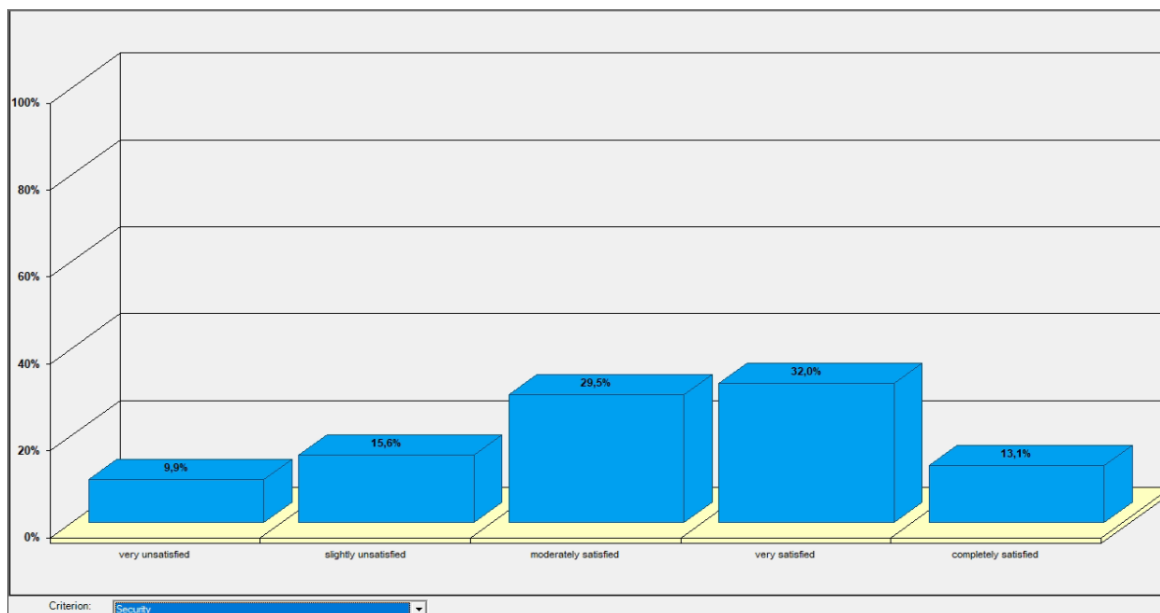


Όσον αφορά την Ακρίβεια εκτέλεσης των λειτουργιών του συστήματος οι χρήστες δήλωσαν: το 35,6% **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 24,3% **Δυσανεστημένοι** και το 17,4% Πολύ Δυσανεστημένοι. Το 18,4% Ικανοποιημένοι και 4,3% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

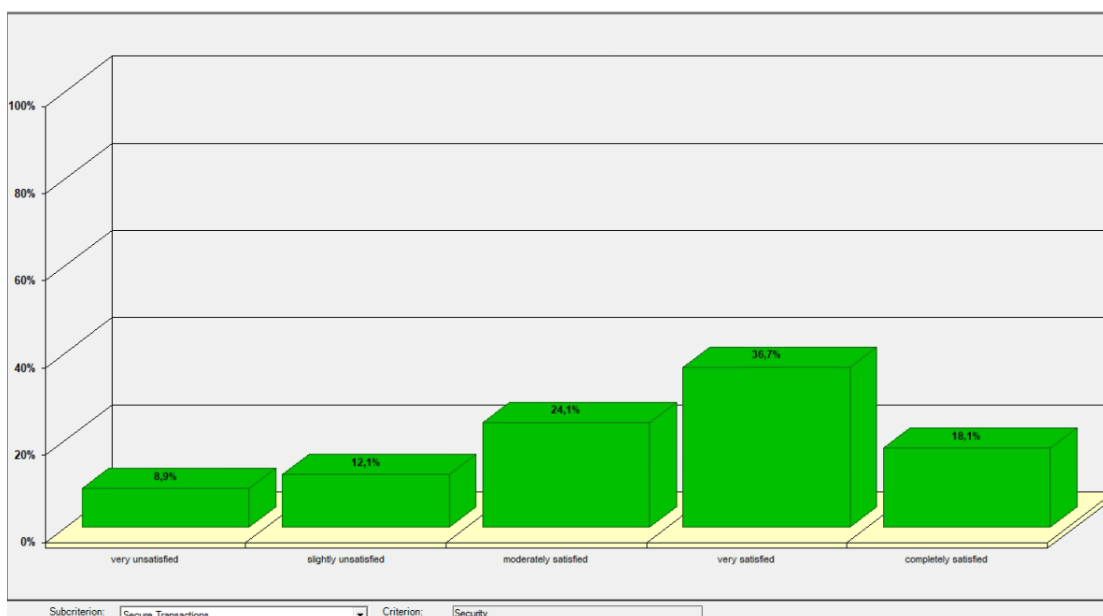


Για την **Ποιότητα του συστήματος** οι χρήστες δήλωσαν: το 30,5% **Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 24% **Δυσανεστημένοι** και το 21,4% Πολύ Δυσανεστημένοι. Το 18,8% Ικανοποιημένοι και 5,3% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

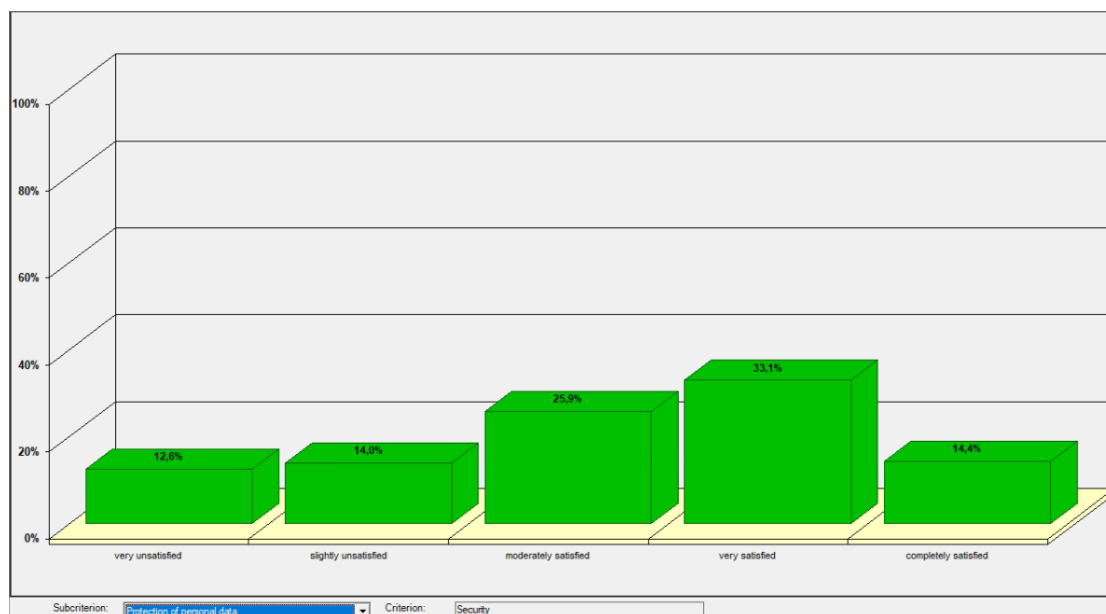
ΑΣΦΑΛΕΙΑ



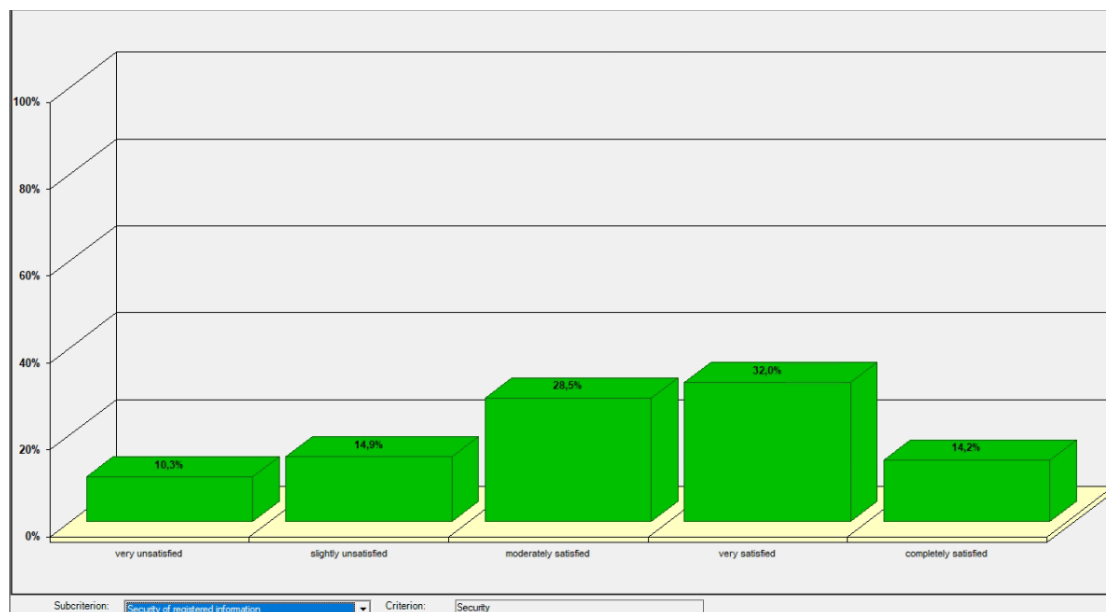
Γενικά για το κριτήριο **Ασφάλεια** του συστήματος οι χρήστες απάντησαν το **32% Ικανοποιημένοι** . Το **29,5% Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 15,6% Δυσανεστημένοι, το 9,9% Πολύ Δυσανεστημένοι και το 13,1% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.



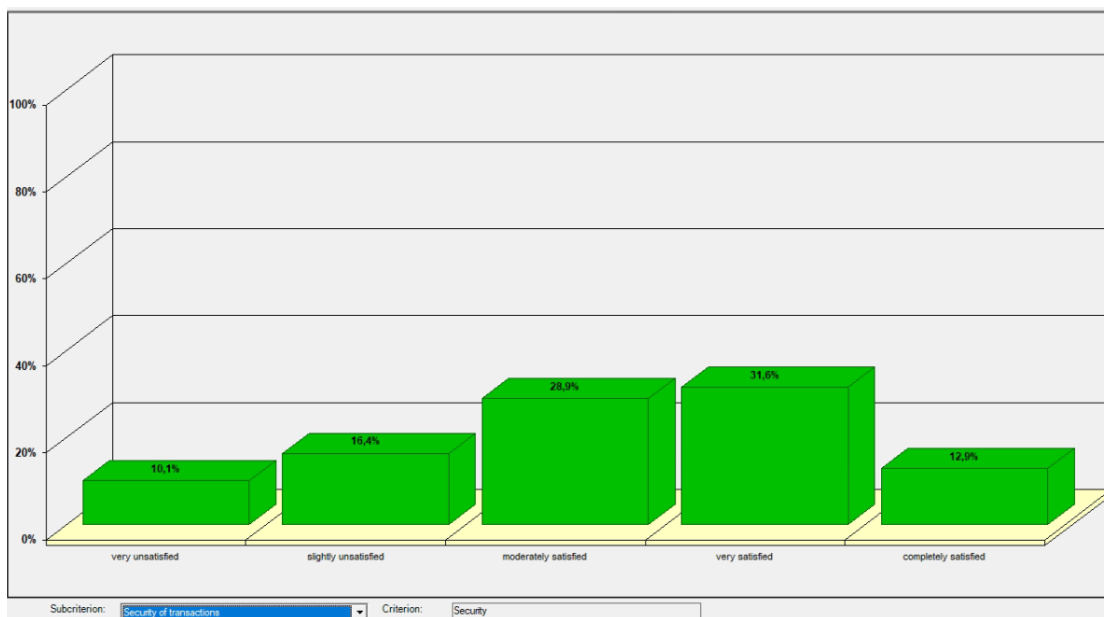
Στην ερώτηση για την **Ασφάλεια των συναλλαγών** μέσω Taxisnet οι χρήστες απάντησαν το **36,7% Ικανοποιημένοι** . Το **24,1% Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 12,1% Δυσανεστημένοι, το 8,9% Πολύ Δυσανεστημένοι και το 18,1% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.



Σχετικά με την **Προστασία των προσωπικών δεδομένων** οι χρήστες απάντησαν το **33,1% Ικανοποιημένοι** . Το **25,9% Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 14% Δυσανεστημένοι, το 12,6% Πολύ Δυσανεστημένοι και το 14,4% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

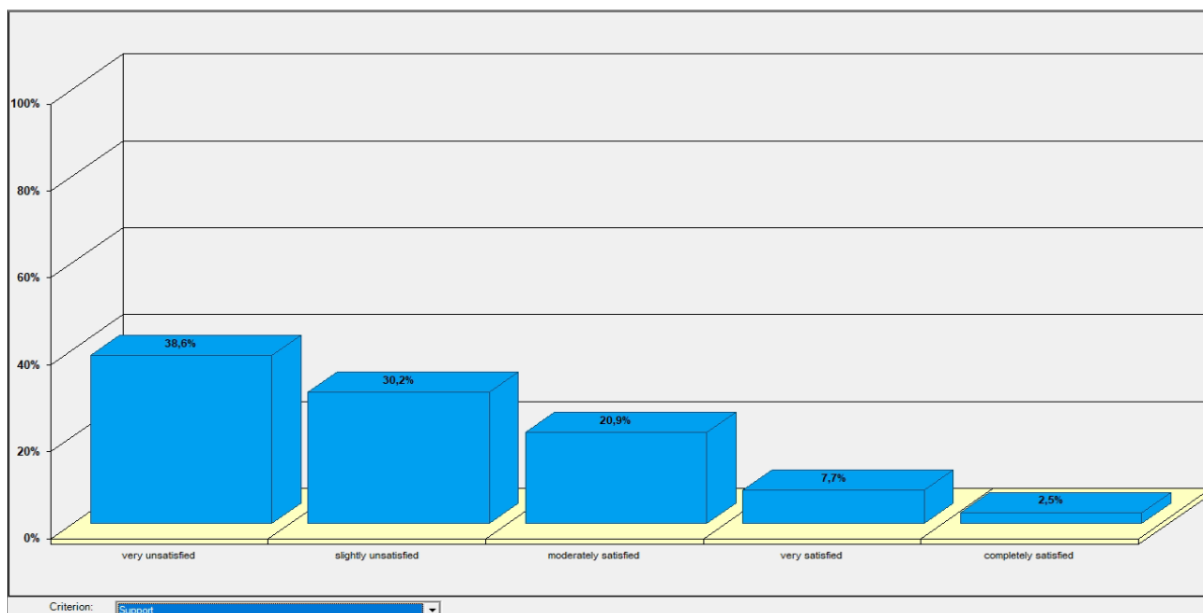


Στην ερώτηση για την **Ασφάλεια των πληροφοριών που είναι καταχωρημένες** στο σύστημα οι χρήστες απάντησαν το **32% Ικανοποιημένοι**. Το **28,5% Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 14,9% Δυσανεστημένοι, το 10,3% Πολύ Δυσανεστημένοι και το 14,2% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

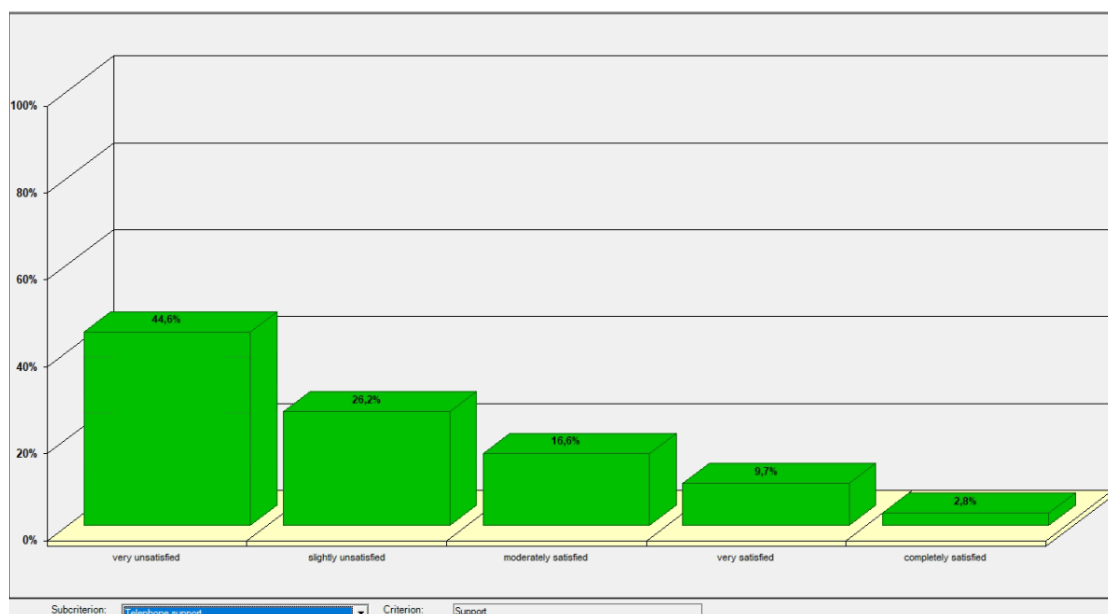


Σχετικά με την **Ασφάλεια λειτουργίας των εφαρμογών** οι χρήστες απάντησαν το **31,6% Ικανοποιημένοι**. Το **28,9% Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι**. Το 16,4% Δυσανεστημένοι, το 10,1% Πολύ Δυσανεστημένοι και το 12,9% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

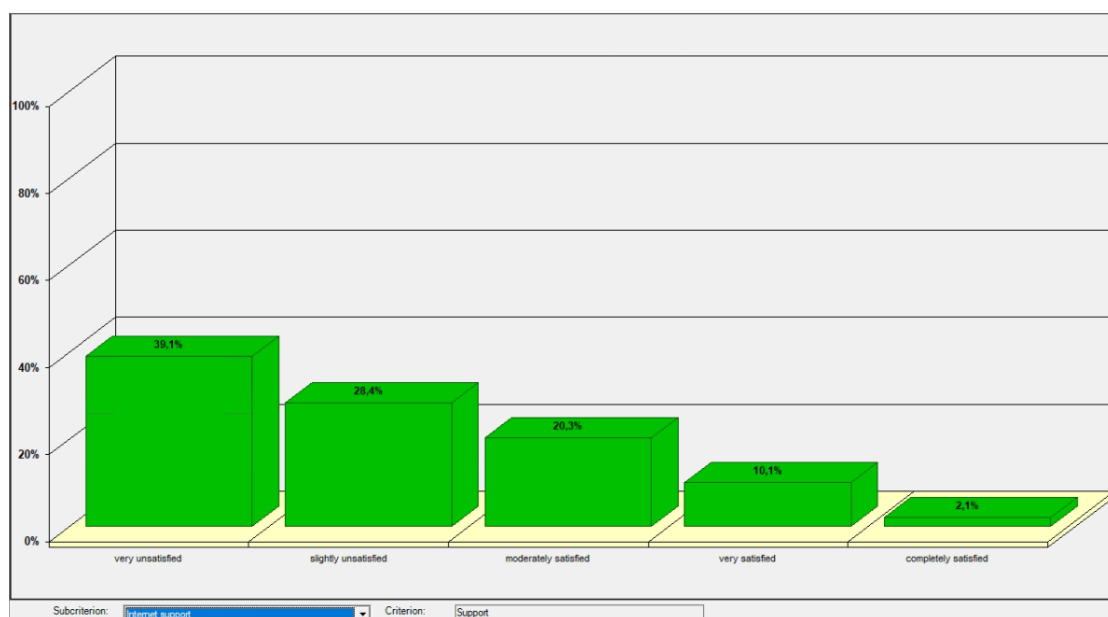
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ



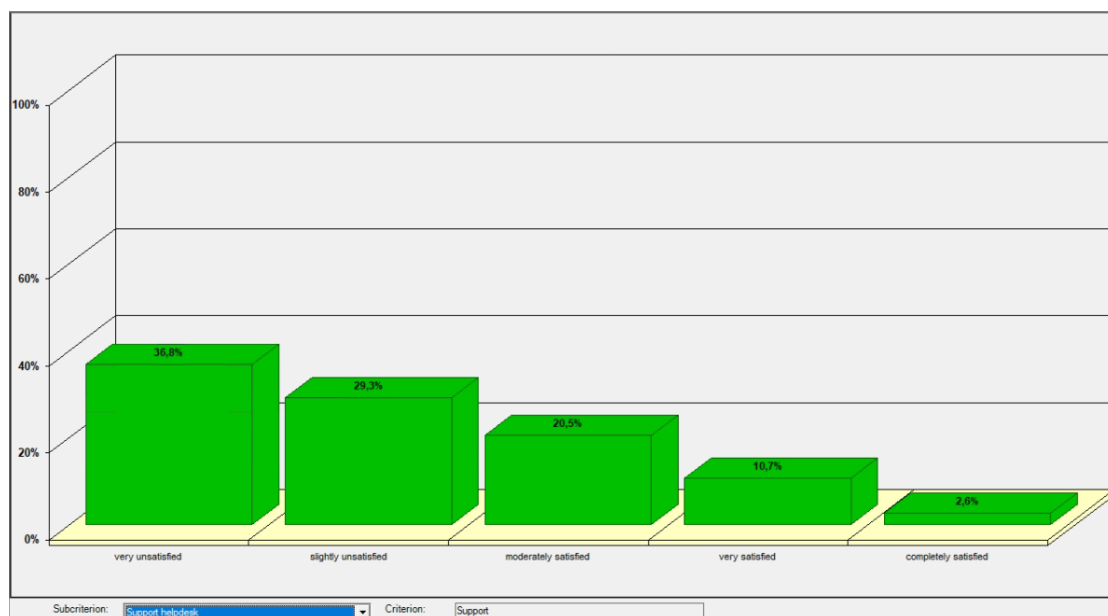
Γενικά για το κριτήριο **Υποστήριξη** του συστήματος οι χρήστες απάντησαν το **38,6%** (367 χρήστες) **Πολύ Δυσανεστημένοι** και **30,2% Δυσανεστημένοι**. Το 20,9% Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. Το 7,7% Ικανοποιημένοι και το 2,5% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.



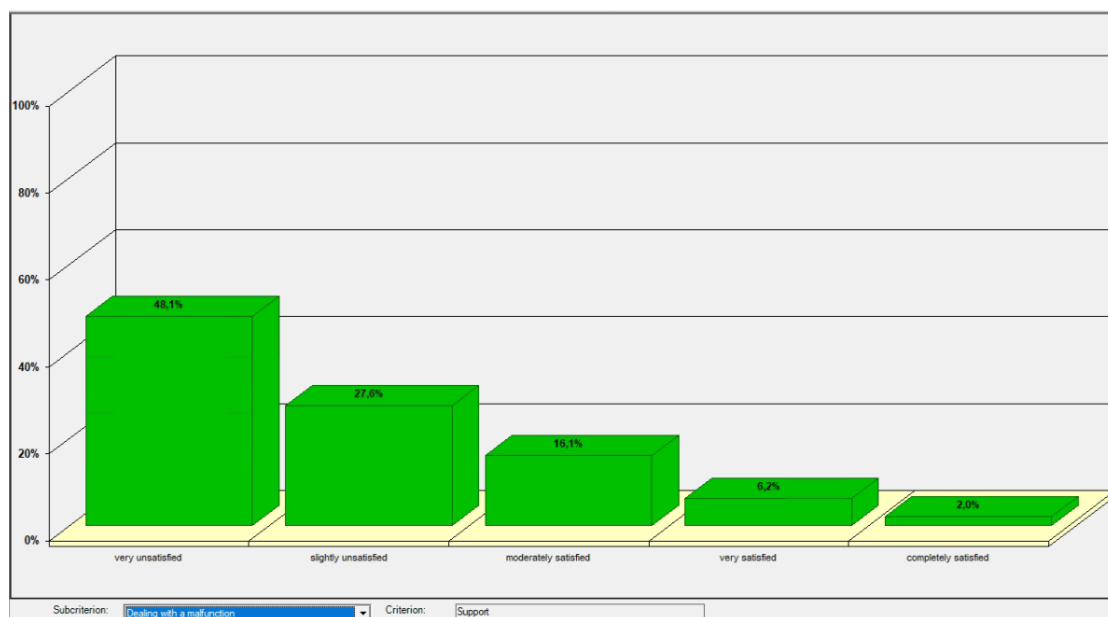
Σχετικά με το επίπεδο **Παροχής τηλεφωνικών οδηγιών για την επίλυση προβλημάτων** οι χρήστες απάντησαν το **44,6% Πολύ Δυσανεστημένοι** και το **26,2% Δυσανεστημένοι**. Το 16,6% Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. Το 9,7% Ικανοποιημένοι και μόνο το 2,8% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.



Όσον αφορά την **Υποστήριξη από το πεδίο «ερωτήματα προς ΑΑΔΕ»** οι χρήστες απάντησαν το **39,1% Πολύ Δυσανεστημένοι** και το **28,4% Δυσανεστημένοι**. Το 20,3% Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. Το 10,1% Ικανοποιημένοι και μόλις το 2,1% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.



Για την **Υποστήριξη που παρέχει το helpdesk** οι χρήστες απάντησαν το **36,8% Πολύ Δυσανεστημένοι** και το **29,3% Δυσανεστημένοι**. Το 20,5% Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. Το 10,7% Ικανοποιημένοι και το 2,6% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.



Σχετικά με την **Έγκαιρη αντιμετώπιση μιας δυσλειτουργίας** στο πληροφοριακό σύστημα οι χρήστες απάντησαν το **48,1% (457 χρήστες) Πολύ Δυσανεστημένοι** και το **27,6% Δυσανεστημένοι**. Το 16,1% Ούτε Δυσανεστημένοι – Ούτε Ικανοποιημένοι. Το 6,2% Ικανοποιημένοι και το 2% δήλωσαν Πολύ Ικανοποιημένοι.

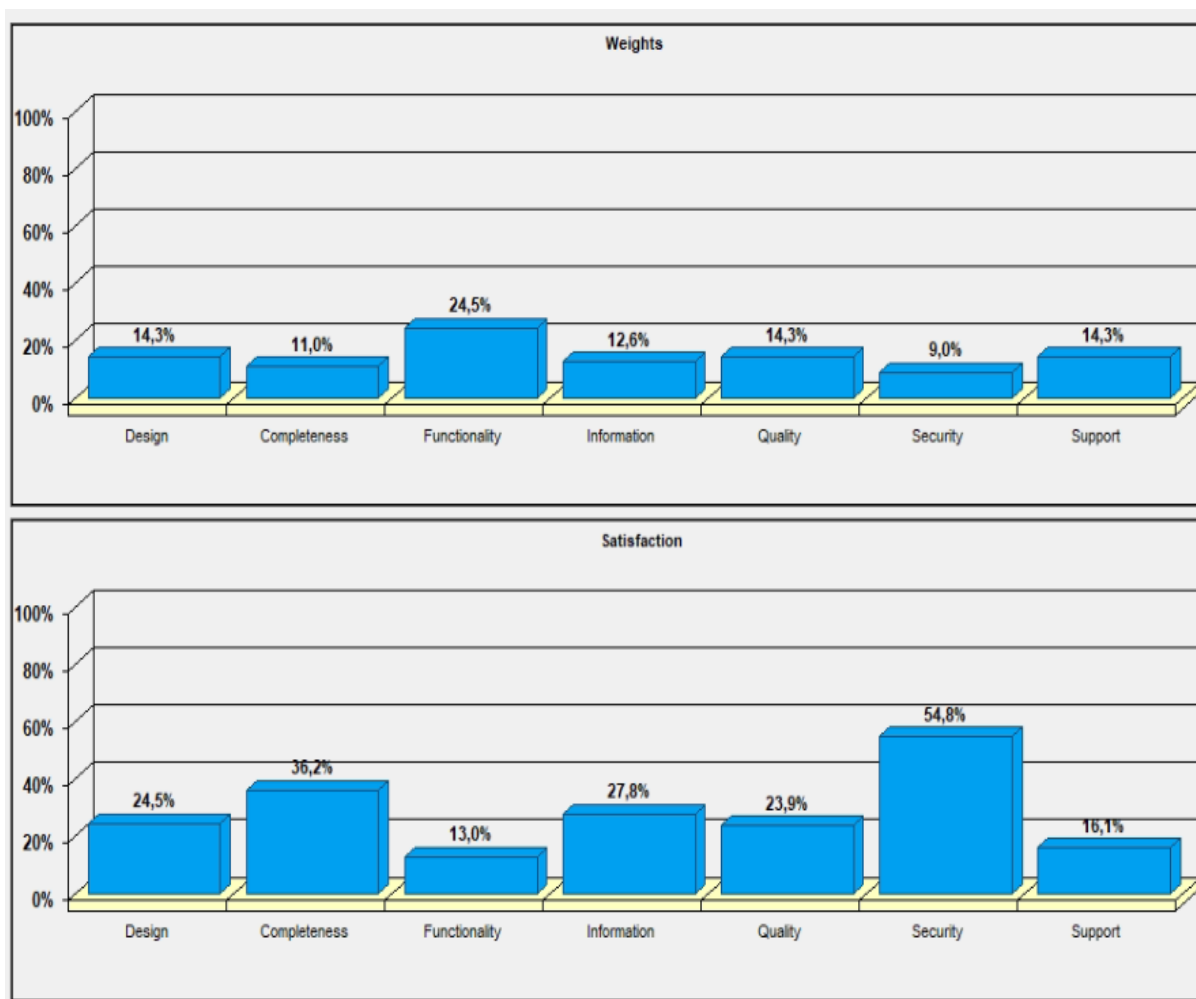
Αποτελέσματα απαντήσεων αναλυτικών διαστάσεων ικανοποίησης

<i>Κριτήριο</i>	<i>Υποκριτήριο</i>	<i>Πολύ δυσανεστημένος/η</i>	<i>Δυσανεστημένος/η</i>	<i>Ούτε δυσανεστημένος/η -ούτε ικανοποιημένος/η</i>	<i>Ικανοποιημένος</i>	<i>Πολύ ικανοποιημένος/η</i>
Σχεδίαση	Σχεδιασμός και δομή	13,6%	20,9%	39,2%	22%	4,3%
	Εμφάνιση	14,1%	24,1%	34,7%	22,1%	4,9%
	Φιλικότητα	17,9%	27,3%	29,9%	19,9%	5,1%
	Ευκολία εύρεσης λειτουργιών	23,9%	26,8%	27,6%	18%	4%
	Γενικά	19,6%	24,6%	34,3%	17,8%	3,7%
Πληρότητα	Εύρος εφαρμογών	8,6%	16,9%	37,4%	31,1%	6%
	Δυνατότητα διαφύλαξης	11,6%	15,1%	29,9%	34,1%	9,4%
	Ηλεκτρονική υποβολή εντύπων	12,3%	15,9%	26,9%	33,4%	11,5%
	Δυνατότητα εκτύπωσης	8%	13,7%	22,1%	36,4%	19,8%
	Γενικά	11,8%	19,9%	38,4%	24,7%	5,2%
Λειτουργικότητα	Ταχύτητα απόκρισης	38,4%	32,1%	18,8%	9,2%	1,5%
	Χρόνος διεκπεραιώσεων	29,6%	30%	25,9%	12,3%	2,2%
	Λειτουργικότητα επιμέρους	21,5%	31,1%	32,8%	12,8%	1,8%
	Διασύνδεση με αλλά Π.Σ.	34,7%	27,6%	21,6%	12,4%	3,7%
	Γενικά	24%	28,8%	33,1%	11,8%	2,3%
Πληροφόρηση	Προσωποποιημένη πληροφόρηση	16,1%	18,6%	28,3%	28,9%	8%
	Έγκαιρη ενημέρωση δεδομένων	24,1%	25,9%	28,9%	16,9%	4,1%
	Ευκολία αναλυτικής πληροφόρησης	22,3%	27,1%	29,9%	16,8%	3,9%
	Ολοκληρωμένη πληροφόρηση	16,4%	27,7%	32,4%	19,6%	3,9%
	Γενικά	16,7%	26,2%	34,2%	19,2%	3,75

Ποιότητα	Ποιότητα υπηρεσιών	15,4%	27,5%	35,4%	19,1%	2,7%
	Ποιότητα της πληροφόρησης	14,7%	26,5%	36,6%	19,1%	3,1%
	Ακρίβεια εκτέλεσης	17,4%	24,3%	35,6%	18,4%	4,3%
	Ποιότητα του συστήματος Taxisnet	21,4	24%	30,5%	18,8%	5,3%
	Γενικά	19,1%	24,1%	36,7%	17,1%	3,1%
Ασφάλεια	Ασφάλεια συναλλαγών	8,9%	12,1%	24,1%	36,7%	18,1%
	Προστασία προσωπικών δεδομένων	12,6%	14%	25,9%	33,1%	14,4%
	Ασφάλεια πληροφοριών	10,3%	14,9%	28,5%	32%	14,2%
	Ασφάλεια λειτουργίας	10,1%	16,4%	28,9%	31,6%	12,9%
	Γενικά	9,9%	15,6%	29,5%	32%	13,1%
Υποστήριξη	Τηλεφωνική υποστήριξη	44,6%	26,2%	16,6%	9,7%	2,8%
	Διαδικτυακή υποστήριξη	39,1%	28,4%	20,3%	10,1%	2,1%
	Υποστήριξη helpdesk-Τα Αιτήματα	36,8%	29,3%	20,5%	10,7%	2,6%
	Αντιμετώπιση δυσλειτουργίας	48,1%	27,6%	16,1%	6,2%	2%
	Γενικά	38,6%	30,2%	20,9%	7,7%	2,5%
Ολική Ικανοποίηση		13,8%	32,2%	35,3%	17,6%	1,1%

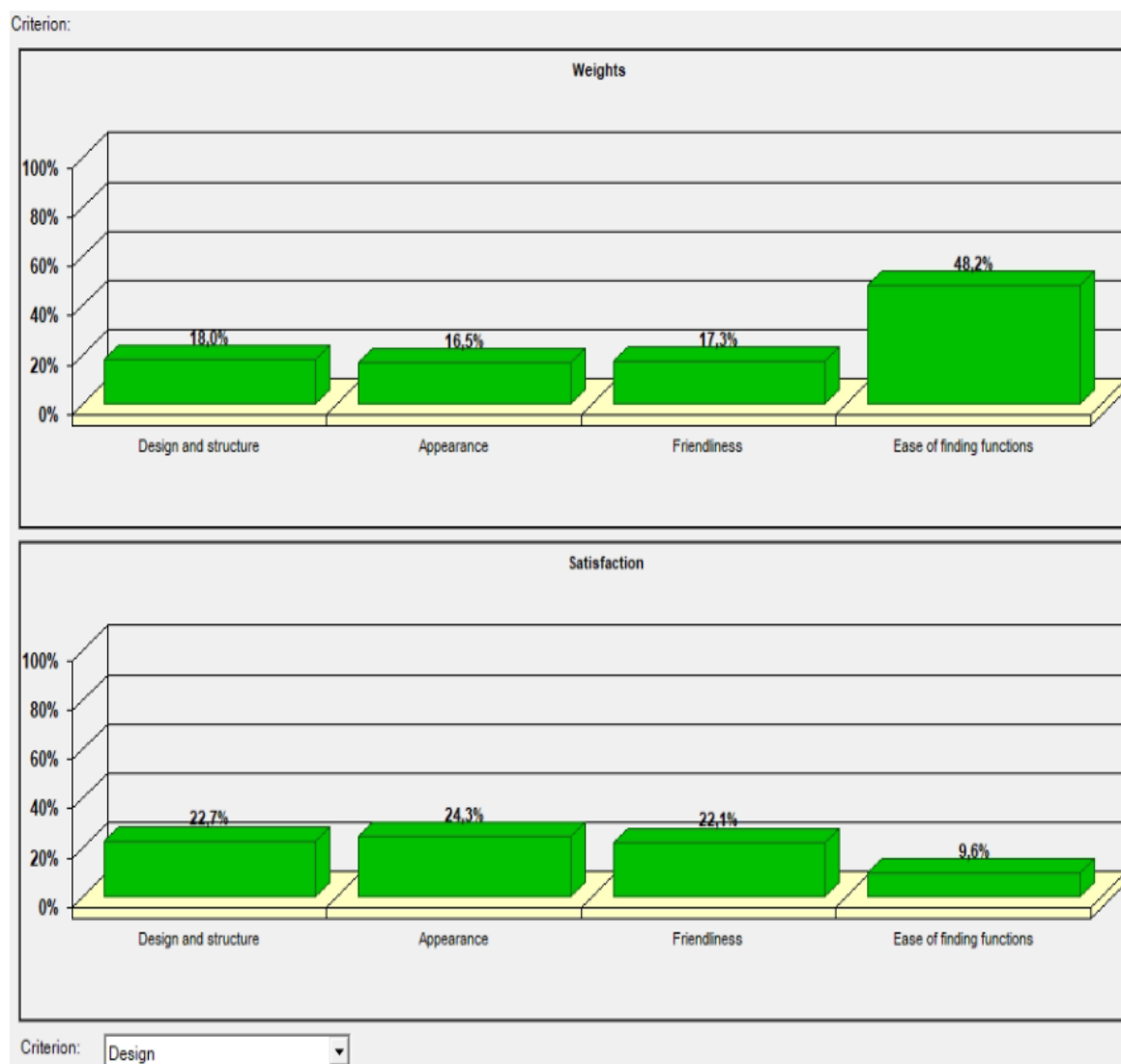
Στον παραπάνω πίνακα συγκεντρώνονται οι συχνότητες απαντήσεων των ερωτηθέντων σε όλα τα κριτήρια και υποκριτήρια που χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα έρευνα, καθώς και η ολική ικανοποίηση τους από το πληροφοριακό σύστημα φορολογίας.

5.3.2 ΒΑΡΗ ΚΑΙ ΜΕΣΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ



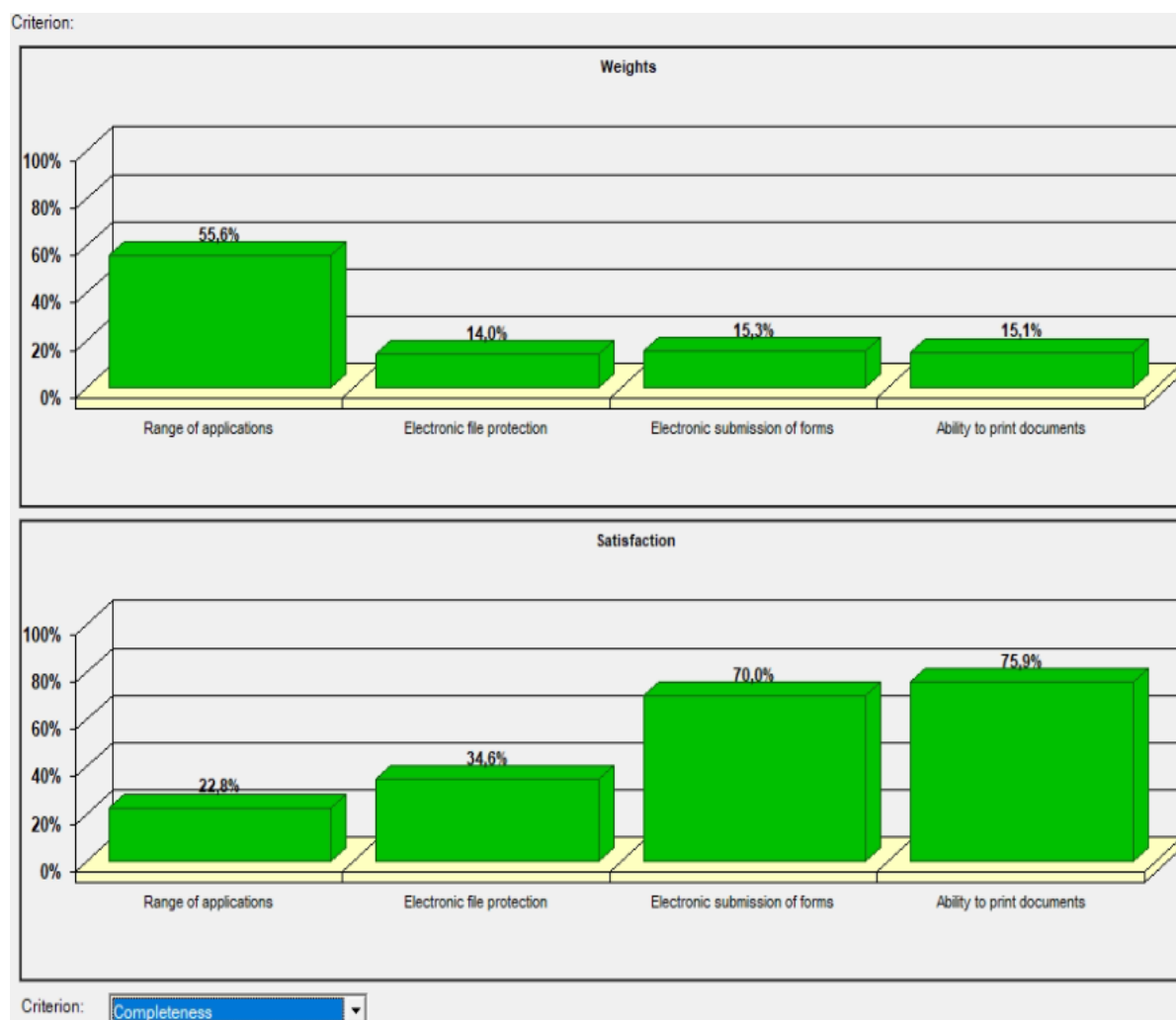
Σε αυτό το διάγραμμα παρουσιάζονται τα βάρη (weights) και οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης (satisfaction) για κάθε ένα από τα κριτήρια που έχουν καθοριστεί στην έρευνα μας. Τα βάρη στο παραπάνω διάγραμμα υποδηλώνουν τον βαθμό σημαντικότητας που δίνει το σύνολο των ερωτηθέντων στις αξίες των διαστάσεων ικανοποίησης που έχουν καθοριστεί στην παρούσα έρευνα. Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης αποτυπώνουν στο διάστημα 0-100% το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών από το Taxisnet. Έτσι λοιπόν αποτελούν τους βασικούς δείκτες για την αξιολόγηση της αποδοτικότητας τους. Μεγαλύτερο βάρος βλέπουμε ότι έχει το κριτήριο Λειτουργικότητα 24,5% το οποίο έχει και το χαμηλότερο δείκτη ικανοποίησης 13% και ακολουθούν τα κριτήρια Υποστήριξη και Σχεδίαση. Μεγαλύτερο δείκτη ικανοποίησης έχει το κριτήριο Ασφάλεια 54,8% και ακολουθεί το κριτήριο Πληρότητα με 36,2%.

Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης κριτηρίου Σχεδίαση.



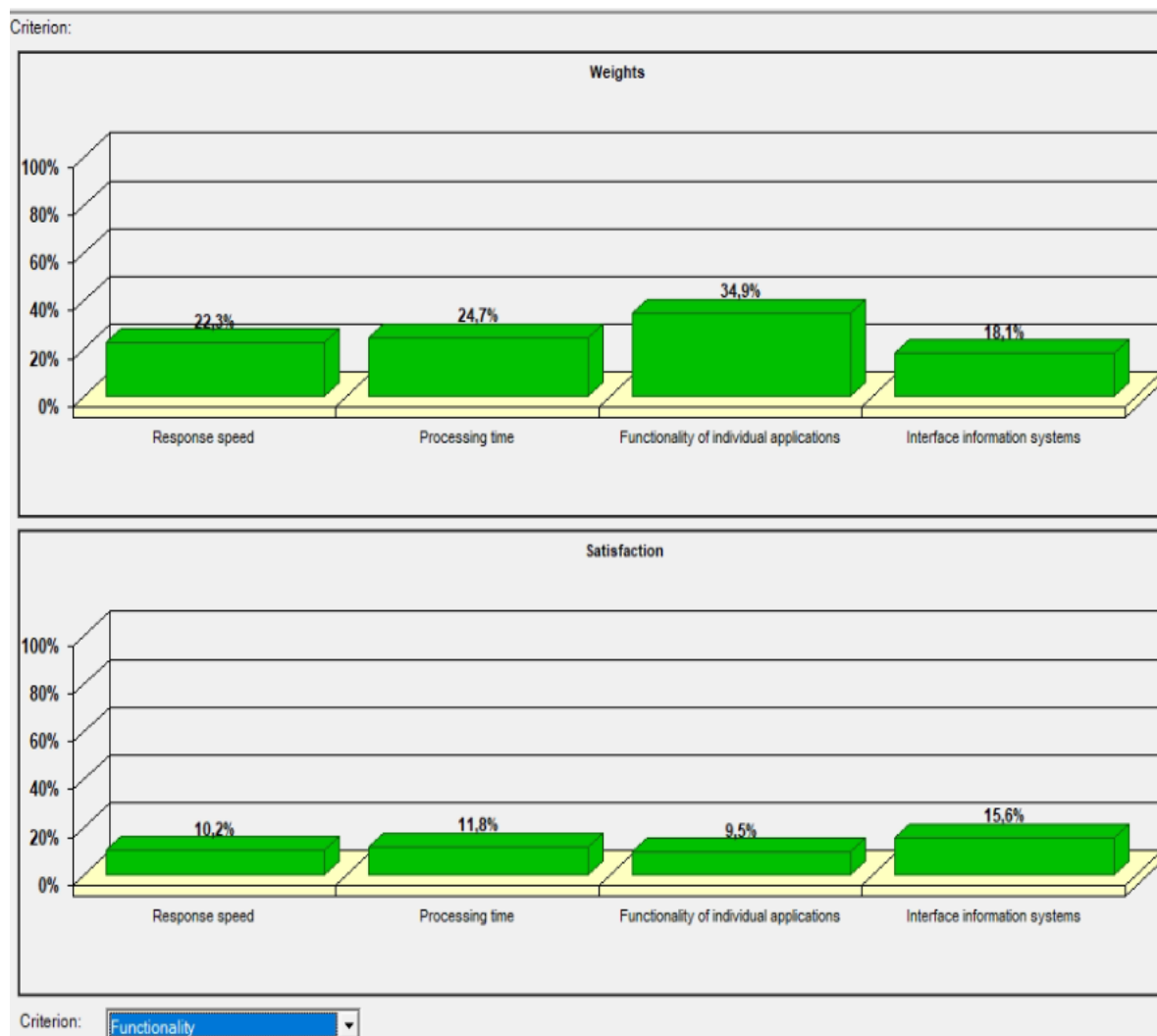
Εδώ παρουσιάζονται τα βάρη και οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης των υπο-κριτηρίων για την Σχεδίαση του πληροφοριακού συστήματος. Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα το μεγαλύτερο βάρος έχει το υποκριτήριο «ευκολία εύρεσης των λειτουργιών / επιλογών του συστήματος» με ποσοστό 48,2%. Τα βάρη των υπόλοιπων κριτηρίων παίρνουν χαμηλότερες τιμές και πιο συγκεκριμένα 18%, 17,3% και 16,5% για τα υποκριτήρια «σχεδίαση και δομή», «εμφάνιση της εφαρμογής Taxisnet», «φιλικότητα του συστήματος» αντίστοιχα. Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης για «Την ευκολία εύρεσης των λειτουργιών / επιλογών του συστήματος» κυμαίνεται στο μόλις 9,6% και οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης των υπόλοιπων κριτηρίων είναι αρκετά χαμηλοί με ποσοστά 22,7%, 24,3% και 22,1% αντίστοιχα.

Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης κριτηρίου Πληρότητα



Από τα δεδομένα του παραπάνω σχήματος μπορούν να παρατηρήθουν τα βάρη και οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης των υποκριτηρίων για την Πληρότητα του πληροφοριακού συστήματος. Σύμφωνα με το διάγραμμα το μεγαλύτερο βάρος έχει το υποκριτήριο «Το εύρος των διαθέσιμων εφαρμογών του συστήματος» με ποσοστό 55,6%. Τα βάρη των υπόλοιπων υποκριτηρίων παίρνοχαν χαμηλότερες τιμές και πιο συγκεκριμένα 15,3%, 15,1% και 14% αντίστοιχα. Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης για «Την δυνατότητα έκδοσης - εκτύπωσης εκκαθαριστικών» κυμαίνεται στο 75,9% και για «Την δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων» είναι 70%, οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης των υπόλοιπων κριτηρίων είναι αρκετά χαμηλοί με ποσοστά 34,6% , 22,8% αντίστοιχα.

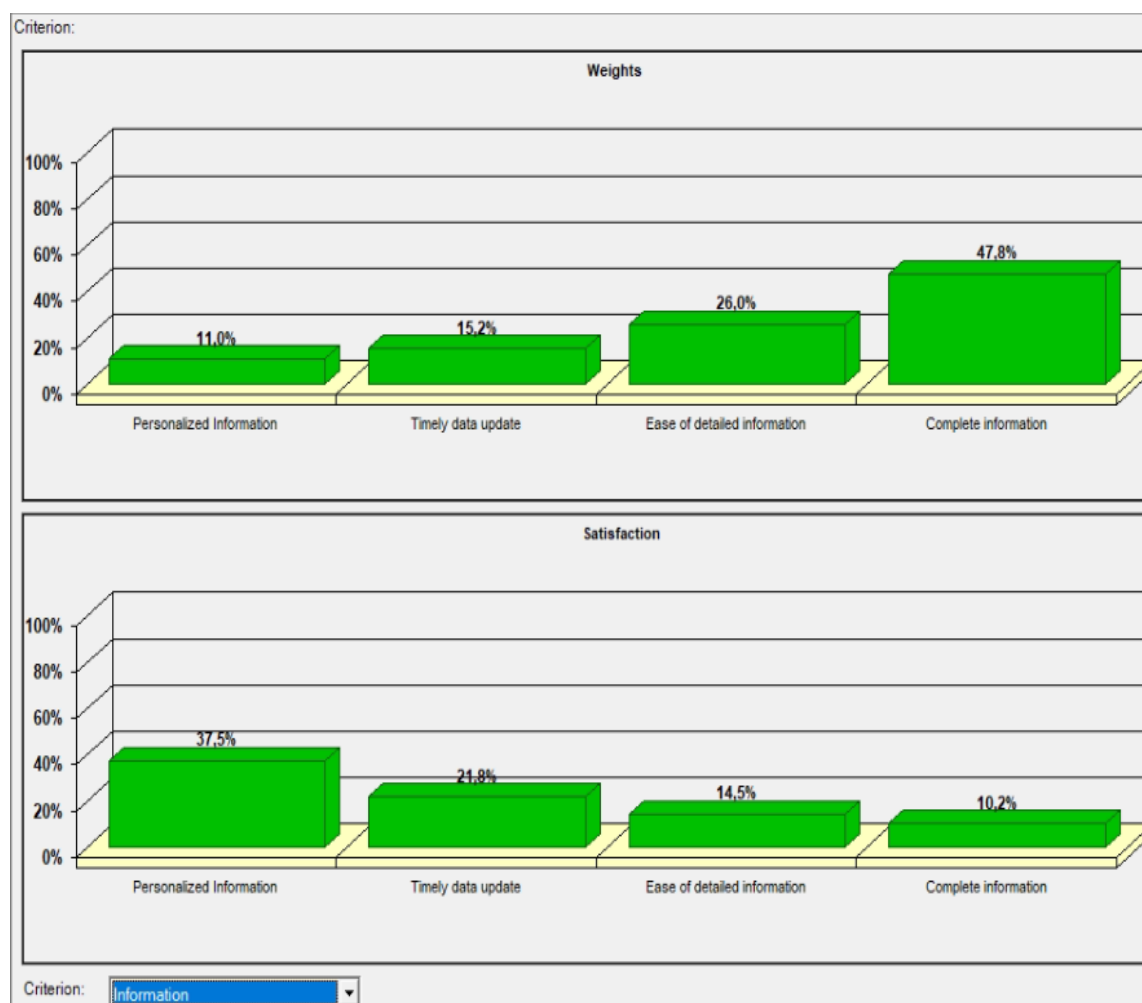
Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης κριτηρίου Λειτουργικότητα



Το κριτήριο «Λειτουργικότητα» αποτελείται και αυτό από 4 υποκριτήρια. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, παρατηρούμε ότι το βάρος για το υποκριτήριο «λειτουργικότητα των επιμέρους εφαρμογών» είναι 34,9% ενώ τα υπόλοιπα υποκριτήρια έχουν χαμηλότερο βάρος για τους ερωτώμενους.

Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης για όλα τα υποκριτήρια έχουν πολύ χαμηλές τιμές ικανοποίησης. Χαμηλότερο δείκτη έχει το υποκριτήριο «λειτουργικότητα των επιμέρους εφαρμογών» 9,5% αλλά και τα υπόλοιπα υποκριτήρια κυμαίνονται σε πολύ χαμηλά ποσοστά 15,6%, 11,8% και 10,2% αντίστοιχα. Επομένως, όπως γίνεται αντιληπτό, η λειτουργικότητα των επιμέρους εφαρμογών είναι το πρωταρχικό στη λίστα όσων παραμέτρων χρίζουν βελτίωσης, επίσης και τα άλλα τρία υποκριτήρια χρειάζονται άμεσα βελτίωση γιατί η ικανοποίηση από αυτά βρίσκεται σε πολύ χαμηλά επίπεδα.

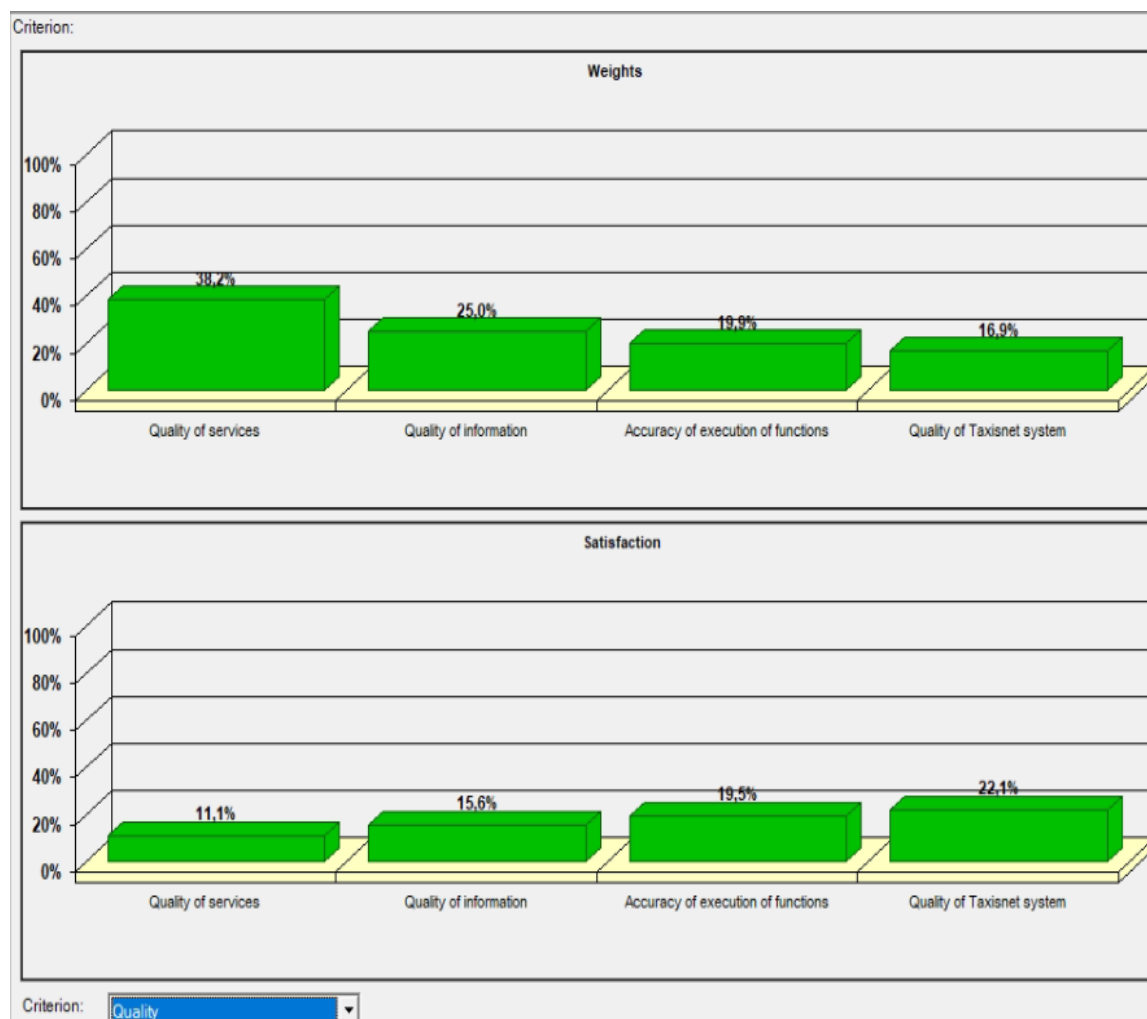
Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης κριτηρίου Πληροφόριση



Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που απεικονίζονται στο παραπάνω διάγραμμα, παρατηρούμε ότι το υποκριτήριο ολοκληρωμένη πληροφόρηση έχει το μεγαλύτερο βάρος με 47,8%, τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια έχουν χαμηλότερο βάρος για τους ερωτώμενους το οποίο κυμαίνεται στο 26%, 15,2% και 11% αντίστοιχα.

Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης για το υποκριτήριο Προσωποποιημένη Πληροφόρηση έχει το υψηλότερο ποσοστό 37,5%. Στη συνέχεια ακολουθούν οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης για την Έγκαιρη ενημέρωση των δεδομένων του Taxisnet. 21,8%. Η ευκολία αναλυτικής πληροφόρησης με ποσοστό 14,5% και τέλος η ολοκληρωμένη πληροφόρηση με ποσοστό 10,2%. Επομένως, η ολοκληρωμένη πληροφόρηση είναι το πρωταρχικό στη λίστα των υποκριτηρίων που χρειάζονται άμεσα βελτίωση.

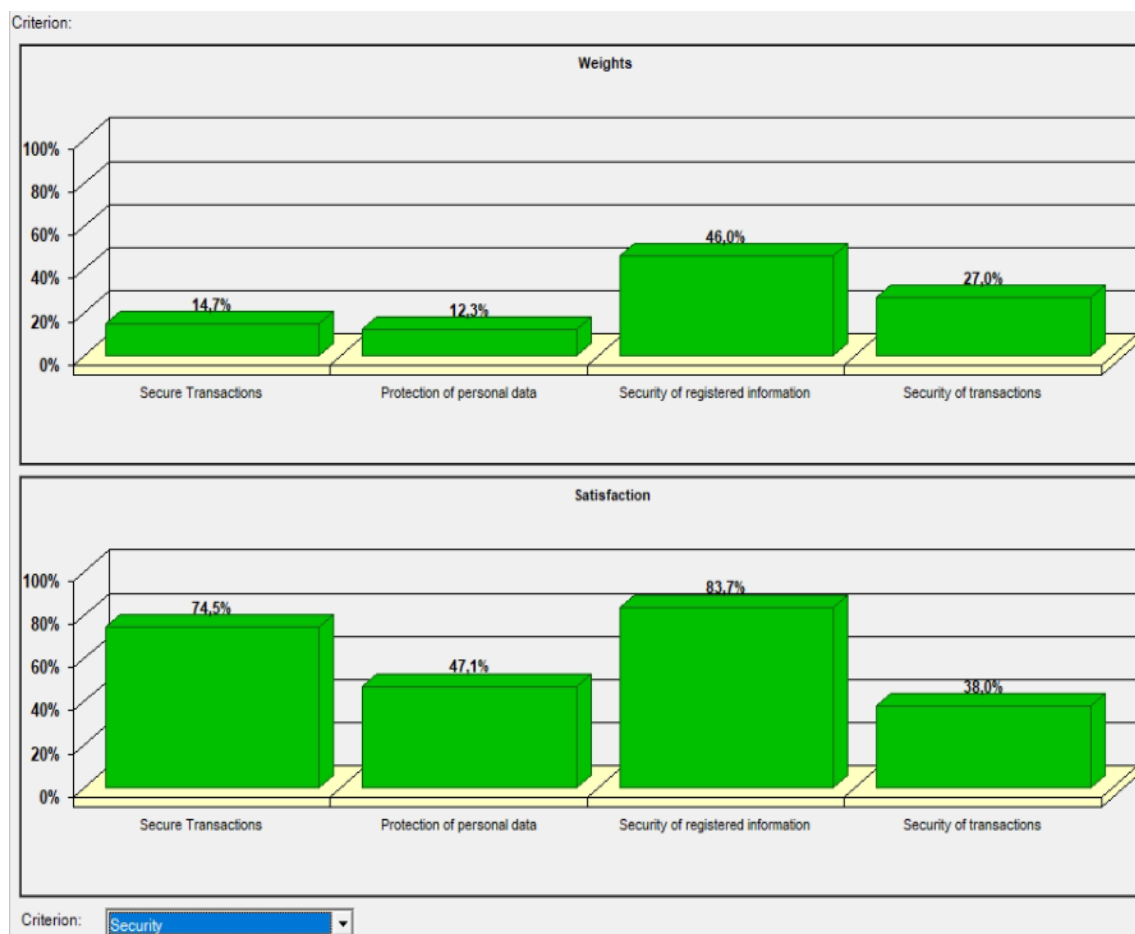
Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης κριτηρίου Ποιότητα



Για το κριτήριο Ποιότητα και για τα τέσσερα υποκριτήρια του, σύμφωνα με τα αποτελέσματα που απεικονίζονται στο παραπάνω διάγραμμα, παρατηρούμε ότι το υποκριτήριο Ποιότητα των εφαρμογών έχει το μεγαλύτερο βάρος με 38,2% τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια έχουν χαμηλότερο βάρος για τους ερωτώμενους το οποίο κυμαίνεται στο 25%, 19,5% και 22,1% αντίστοιχα.

Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης και για τα τέσσερα υποκριτήρια έχουν χαμηλές τιμές και πιο συγκεκριμένα η Ποιότητα των εφαρμογών έχει ποσοστό 11,1%. Στη συνέχεια ακολουθούν οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης για την ποιότητα της προσφερόμενης πληροφόρησης 15,6%. Η ακρίβεια εκτέλεσης των λειτουργιών του συστήματος με ποσοστό 19,5%, και τέλος η ποιότητα του συστήματος Taxisnet με ποσοστό 10,2%. Επομένως, όλα τα υποκριτήρια για την ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος χρειάζονται βελτίωση καθώς η ικανοποίηση βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα.

Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης κριτηρίου Ασφάλεια



Τα βάρη και οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης για το κριτήριο Ασφάλεια και για τα τέσσερα υποκριτήρια του, σύμφωνα με τα αποτελέσματα που απεικονίζονται στο παραπάνω διάγραμμα, παρατηρούμε ότι είναι πολύ πιο υψηλοί οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης σε σχέση με τα προηγούμενα υποκριτήρια που είδαμε ως τώρα. Η ασφάλεια των πληροφοριών που είναι καταχωρημένες στο σύστημα έχει το μεγαλύτερο βάρος με 46%, τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια έχουν χαμηλότερο βάρος για τους ερωτώμενους χρήστες το οποίο κυμαίνεται στο 27%, 12,3% και 14,7% αντίστοιχα.

Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης και για τα τέσσερα υποκριτήρια έχουν υψηλές τιμές και πιο συγκεκριμένα η ασφάλεια των πληροφοριών που είναι καταχωρημένες στο σύστημα έχει ποσοστό 83,7%. Στη συνέχεια ακολουθούν οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης για την ασφάλεια των συναλλαγών 74,5%. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων χρήστη με ποσοστό 47,1%, και τέλος η ασφάλεια λειτουργίας των εφαρμογών Taxisnet με ποσοστό 38%. Επομένως, σχεδόν όλα τα υποκριτήρια για την ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος έχουν καλό δείκτη ικανοποίησης.

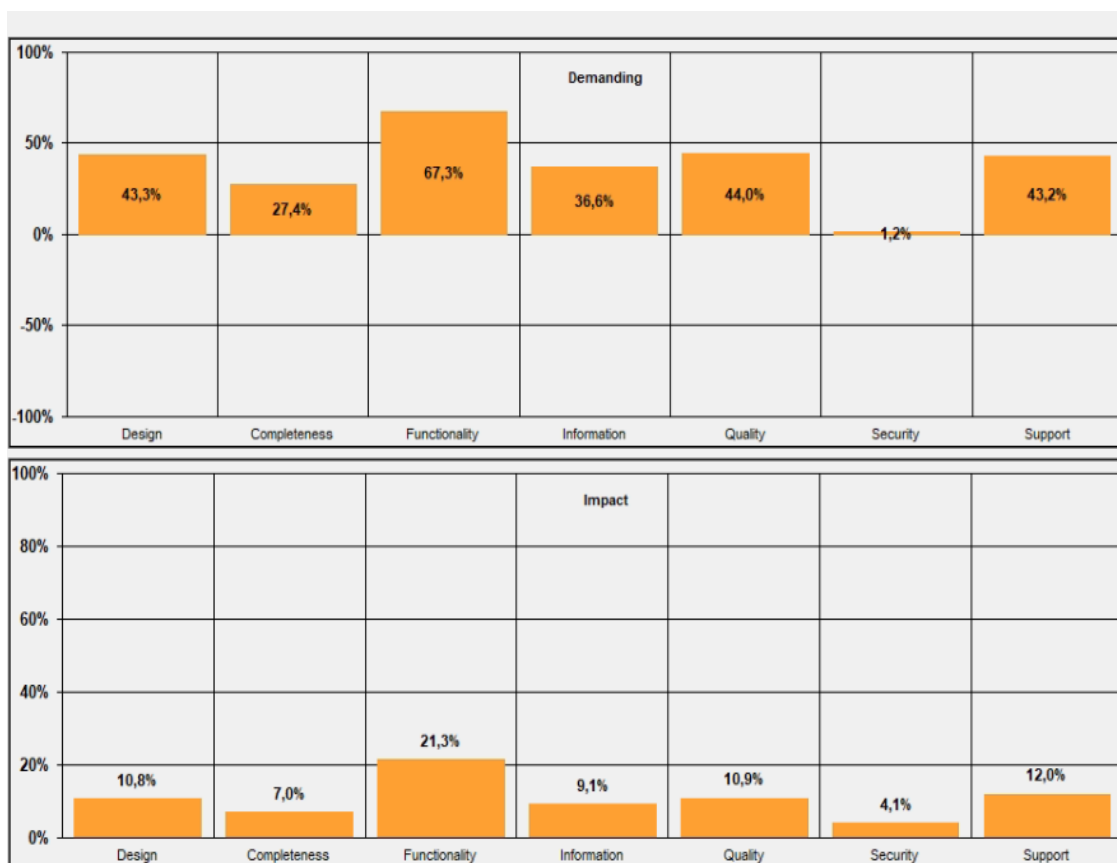
Βάρη και μέσοι δείκτες ικανοποίησης κριτηρίου Υποστήριξη



Σύμφωνα με τα αποτελέσματα για το κριτήριο «Υποστήριξη», παρατηρούμε ότι το βάρος για το υποκριτήριο «Την έγκαιρη αντιμετώπιση μιας δυσλειτουργίας» είναι 38,4% ενώ τα υπόλοιπα υποκριτήρια έχουν χαμηλότερο βάρος για τους χρήστες.

Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης για όλα τα υποκριτήρια έχουν πολύ χαμηλές τιμές ικανοποίησης. Χαμηλότερο δείκτη έχει το υποκριτήριο «Την έγκαιρη αντιμετώπιση μιας δυσλειτουργίας» 6,1% αλλά και τα υπόλοιπα υποκριτήρια κυμαίνονται σε πολύ χαμηλά ποσοστά. Το επίπεδο παροχής τηλεφωνικών οδηγιών 12,4%. Το επίπεδο παροχής διαδικτυακής υποστήριξης 10,1% και η υποστήριξη που παρέχει στους χρήστες του (helpdesk) 14%. Όπως γίνεται αντιληπτό, η έγκαιρη αντιμετώπιση μιας δυσλειτουργίας που έχει και το μεγαλύτερο βάρος είναι το πρωταρχικό στη λίστα όσων παραμέτρων χρίζουν βελτίωσης και ακολουθούν και τα υπόλοιπα υποκριτήρια καθώς και οι τιμές αυτών κυμαίνονται σε πολύ χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης.

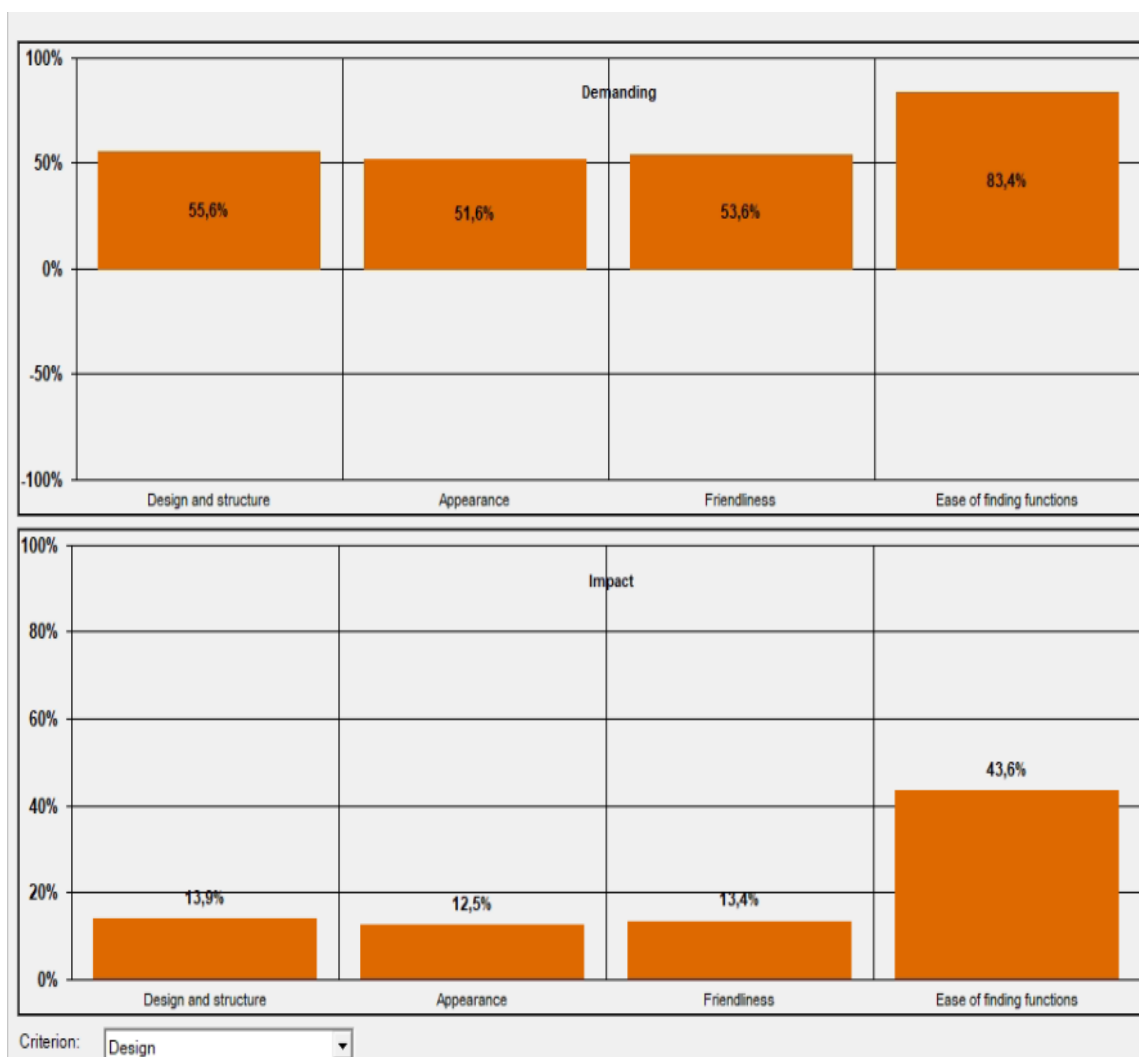
5.3.3 Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας



Ανωτέρω παρουσιάζονται οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας (demanding) και αποτελεσματικότητας (impact) των κριτηρίων που καθορίστηκαν στην έρευνα μας. Οι δείκτες απαιτητικότητας εκφράζουν τον βαθμό εκπλήρωσης των προσδοκιών των χρηστών από το Taxisnet. Επίσης οι παραπάνω μέσοι δείκτες απαιτητικότητας αποτυπώνουν την μέση απόκλιση των συναρτήσεων ικανοποίησης από μια κανονική (γραμμική) συνάρτηση αξιών.

Το αποτέλεσμα των ενεργειών βελτίωσης εξαρτάται τόσο από την σημαντικότητα του κριτηρίου, όσο και από την συνεισφορά του στη μη-ικανοποίηση των ερωτώμενων. Οι δείκτες αποτελεσματικότητας μας δείχνουν τα περιθώρια βελτίωσης σε ένα συγκεκριμένο κριτήριο ικανοποίησης, λαμβάνοντας υπόψη και την σπουδαιότητα του. Επιπροσθέτως, οι δείκτες αποτελεσματικότητας δείχνουν την ευαισθησία της ολικής συνάρτησης ικανοποίησης των κριτηρίων από την μεγιστοποίηση της ικανοποίησης αυτών. Δηλαδή, δείχνουν το πόσο θα μεταβληθεί ο δείκτης ολικής ικανοποίησης αν η ικανοποίηση κάποιου κριτηρίου μεγιστοποιηθεί. Αναφορικά με τους μέσους δείκτες αποτελεσματικότητας, σύμφωνα με το παραπάνω γράφημα, βλέπουμε ότι το υψηλότερο ποσοστό κατέχουν τα κριτήρια **Λειτουργικότητα, Ποιότητα, Υποστήριξη και Σχεδίαση**.

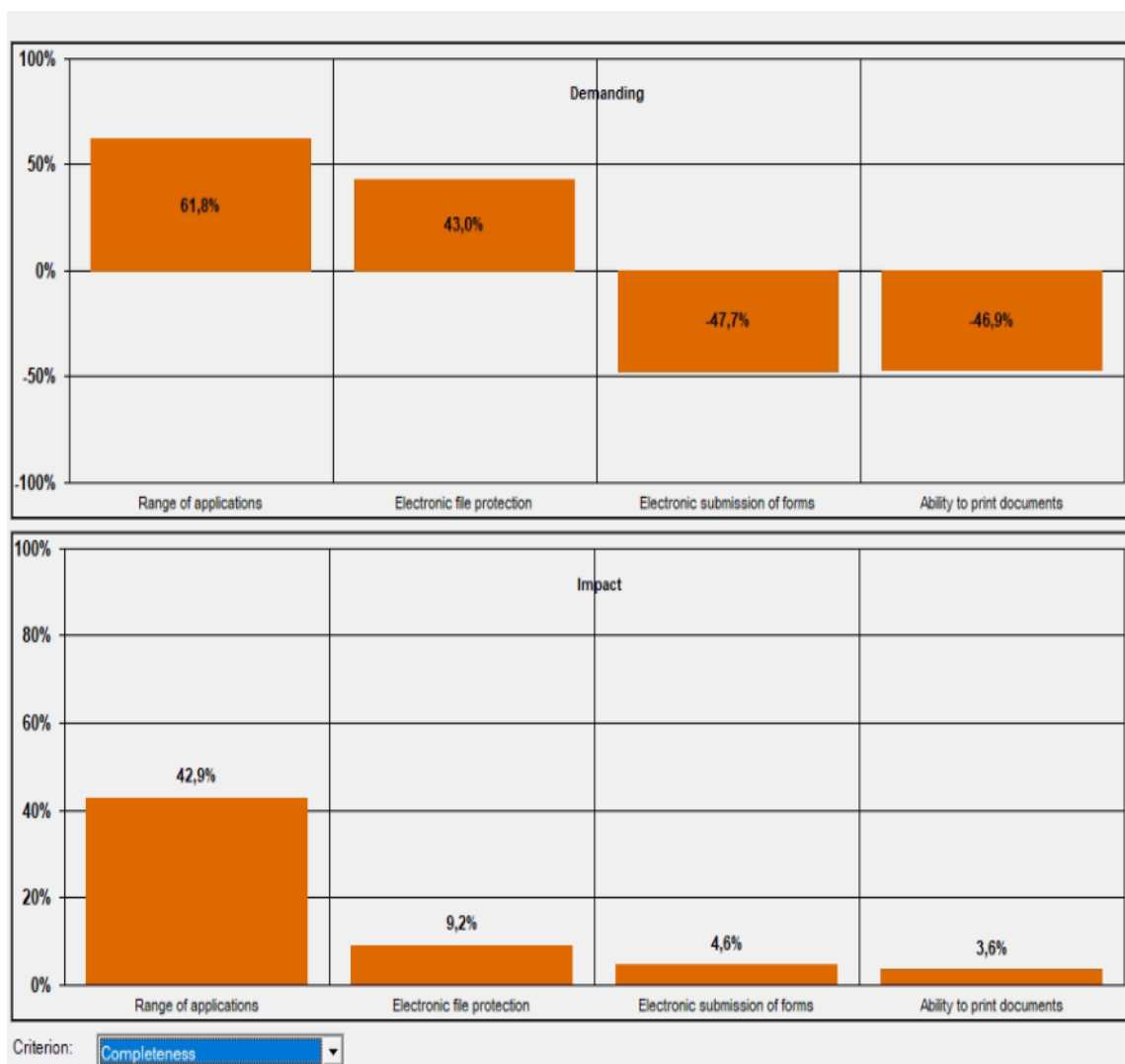
Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας κριτηρίου Σχεδίαση



Όπως φαίνεται από τον παραπάνω πίνακα οι χρήστες του πληροφοριακού συστήματος είναι απαιτητικοί ως προς όλα τα υποκριτήρια καθώς έχουν θετικές τιμές. Αυτό που μπορούμε να πούμε είναι ότι οι χρήστες είναι περισσότερο απαιτητικοί για την εύρεση των λειτουργιών / επιλογών του συστήματος με 83,4% και ακολουθούν τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια με 55,6%, 53,6% και 51,6%.

Ο δείκτης αποτελεσματικότητας για την εύρεσης των λειτουργιών / επιλογών του συστήματος είναι 43,6%, για την «σχεδίαση και δομή» 13,9%, «εμφάνιση της εφαρμογής Taxisnet» 12,5%, και για το υποκριτήριο «φιλικότητα του συστήματος» 13,4%.

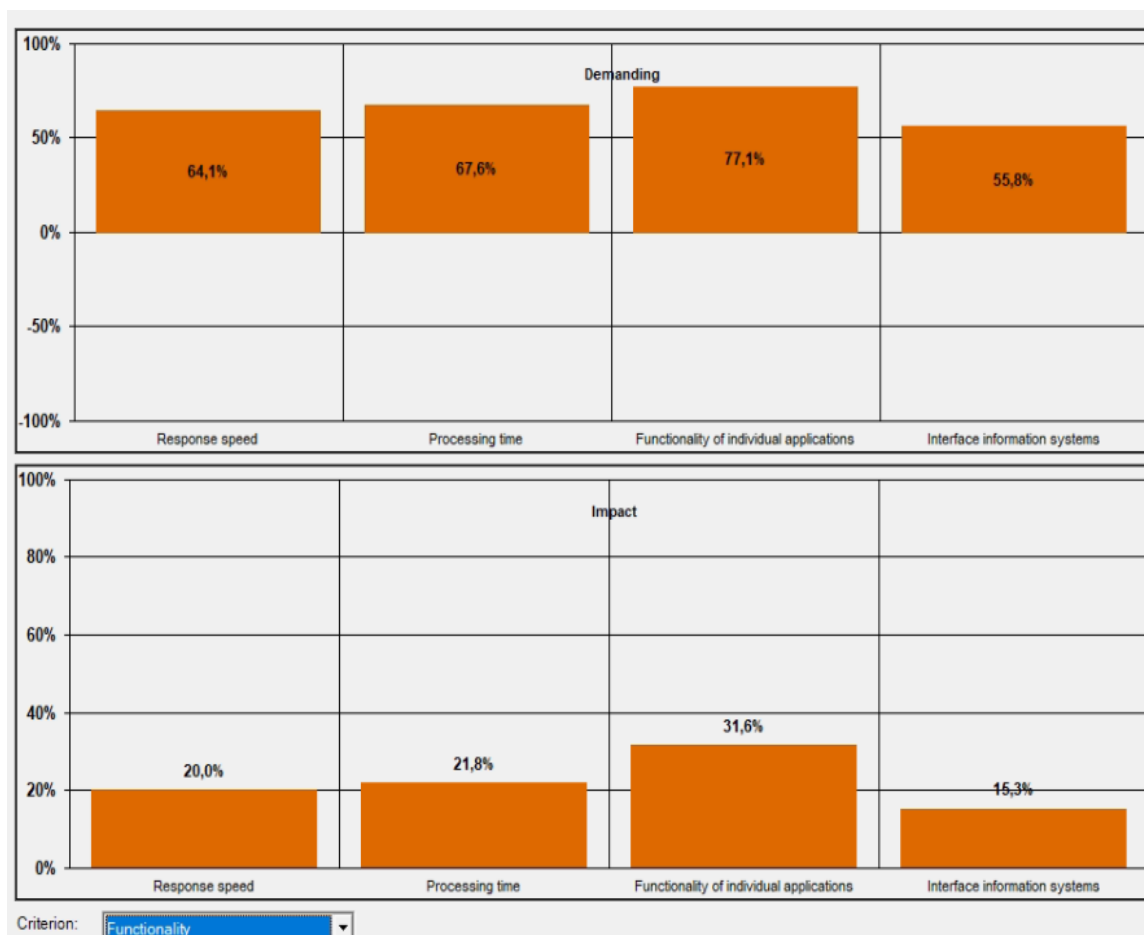
Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας κριτηρίου Πληρότητας



Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα οι χρήστες είναι απαιτητικοί ως προς τα υποκριτήρια «Το εύρος των διαθέσιμων εφαρμογών του συστήματος» και «Την δυνατότητα διαφύλαξης των ηλεκτρονικών αρχείων στο Taxisnet». Αντίθετα για «Την δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων» «Την δυνατότητα έκδοσης - εκτύπωσης εκκαθαριστικών» όπου οι τιμές είναι αρνητικές (-47,7%) και (-46,9%) το οποίο μας δείχνει ότι οι χρήστες δεν είναι απαιτητικοί ως προς αυτά τα υποκριτήρια.

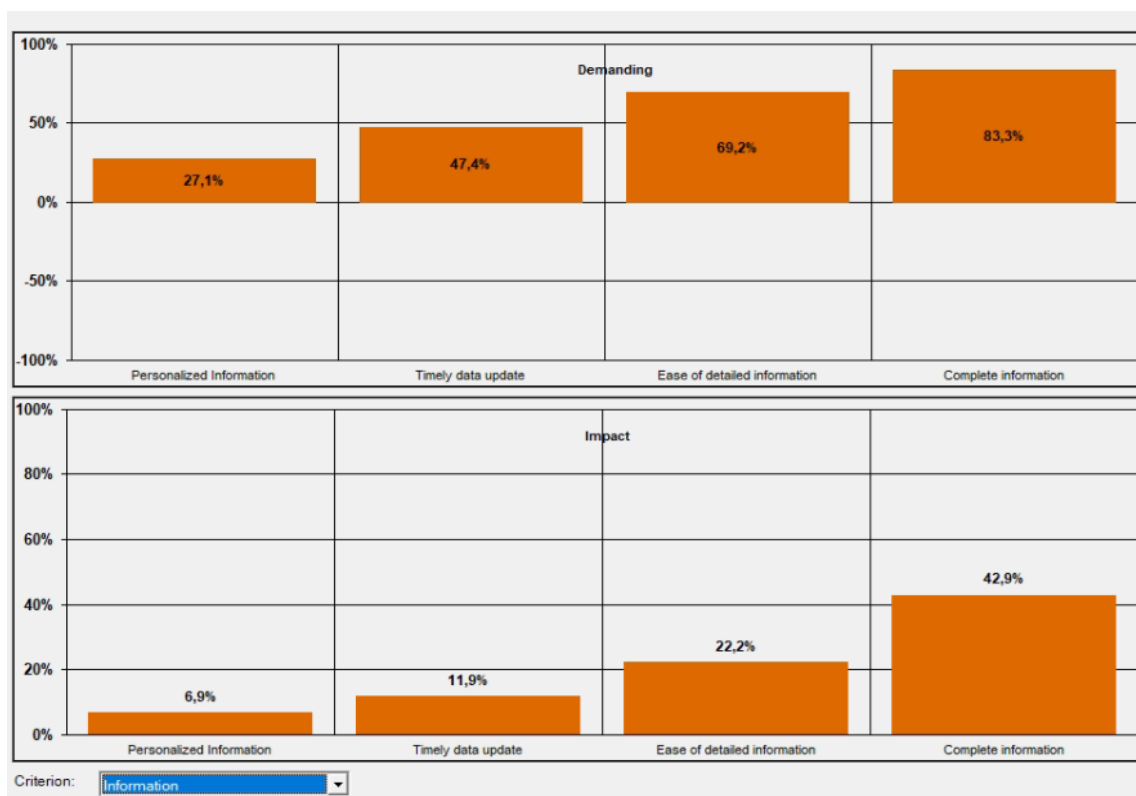
Ακόμα, ο δείκτης αποτελεσματικότητας για «Το εύρος των διαθέσιμων εφαρμογών του συστήματος» είναι στο 42,9%, για την δυνατότητα διαφύλαξης των ηλεκτρονικών αρχείων στο Taxisnet 9,2% και τα υπόλοιπα δυο υποκριτήρια με ποσοστά 4,6% και 3,6%

Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας κριτηρίου Λειτουργικότητα



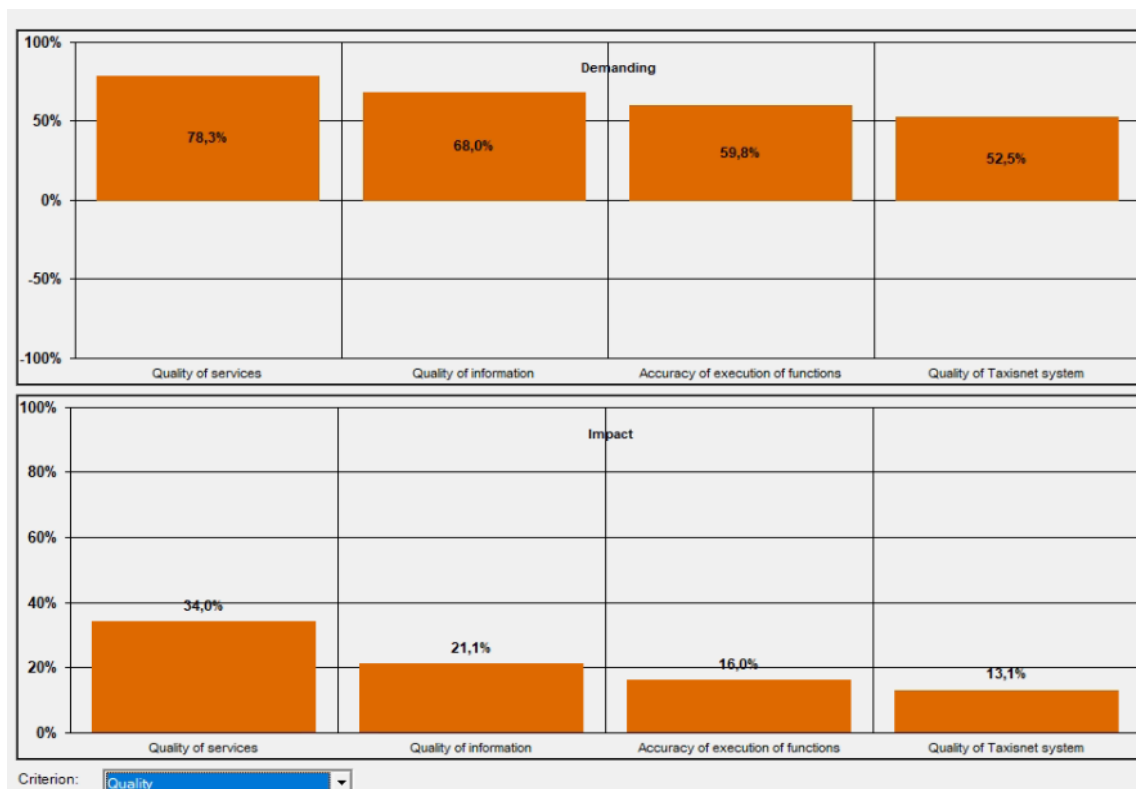
Όσον αφορά το **κριτήριο λειτουργικότητα** οι χρήστες του πληροφοριακού συστήματος είναι απαιτητικοί ως προς όλα τα υποκριτήρια καθώς έχουν θετικές τιμές. Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα οι χρήστες είναι πολύ απαιτητικοί ως προς τα υποκριτήρια «Λειτουργικότητα επιμέρους εφαρμογών» και «Χρόνος διεκπεραιώσεις εργασιών». Ακολουθούν τα υπόλοιπα δυο υποκριτήρια τα οποία και αυτά έχουν μεγάλα ποσοστά απαιτητικότητας. Ταχύτητα απόκρισης 64,1% και Διασύνδεση με άλλα Π.Σ 55,8%.
Ακόμα, ο δείκτης αποτελεσματικότητας για «Διασύνδεση με άλλα πληροφοριακά συστήματά» είναι στο 15,3%, για την Ταχύτητα απόκρισης του συστήματος 20% και τα υπόλοιπα δυο υποκριτήρια με ποσοστά 21,8% και 31,6%.

Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας κριτηρίου Πληροφόρηση



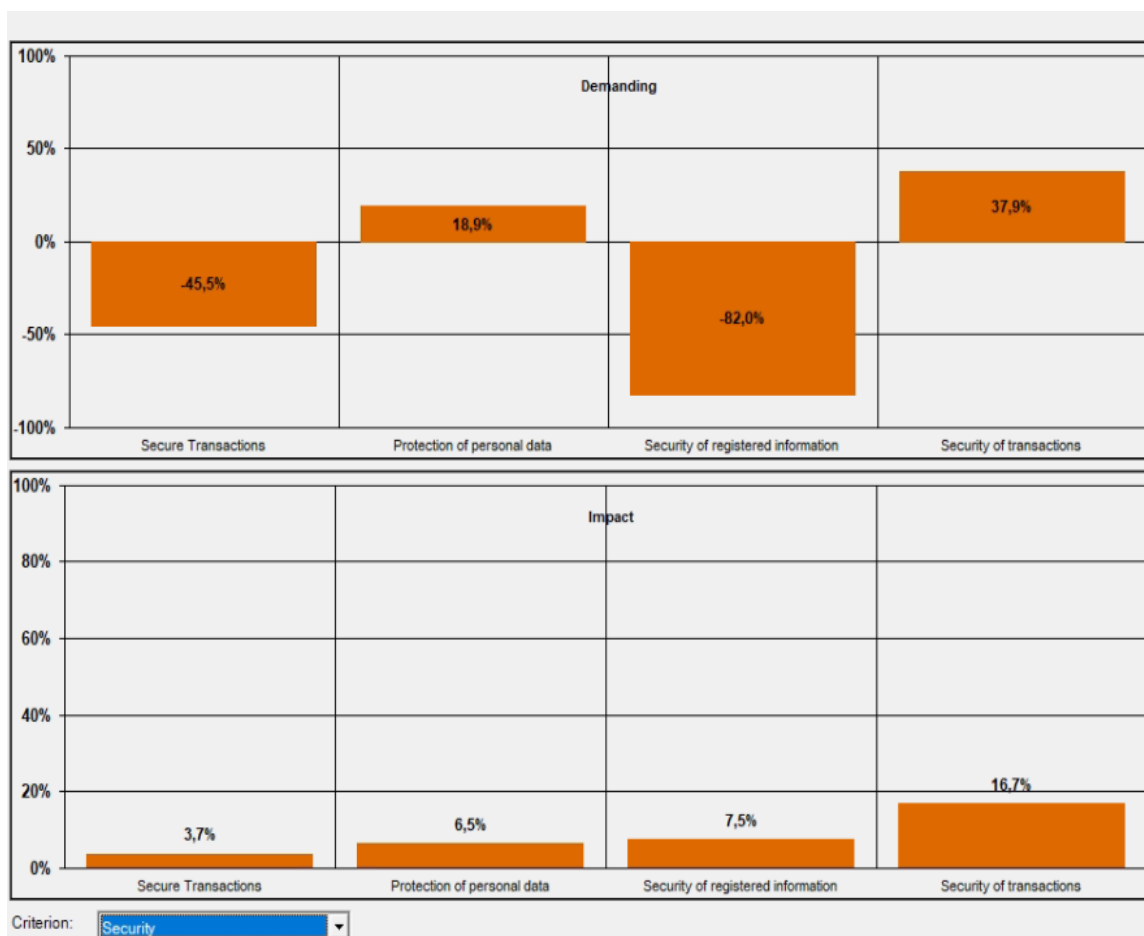
Και για το **κριτήριο πληροφόρηση** οι χρήστες του πληροφοριακού συστήματος είναι απαιτητικοί ως προς όλα τα υποκριτήρια καθώς έχουν θετικές τιμές.

Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας κριτηρίου Ποιότητα



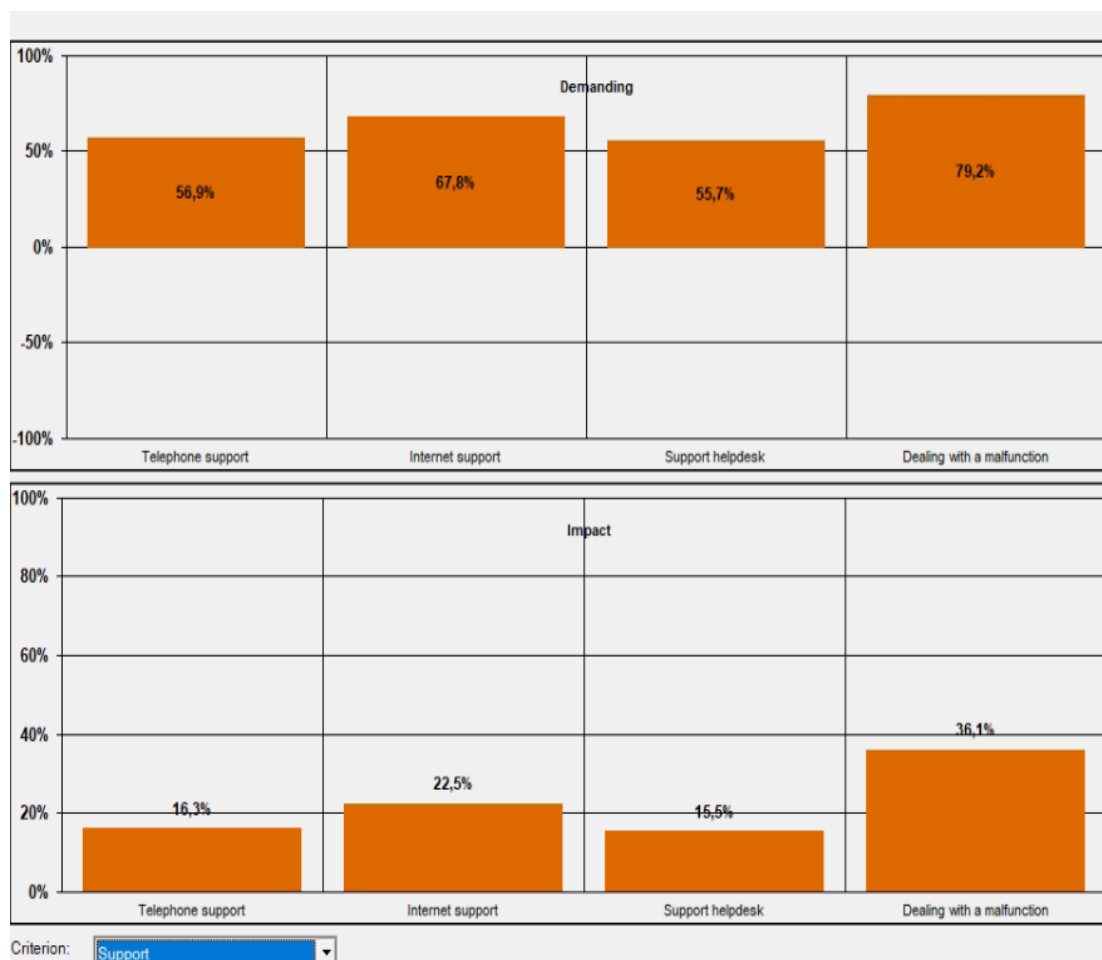
Όσον αφορά το **κριτήριο ποιότητα** οι χρήστες του πληροφοριακού συστήματος είναι σε αυξημένο βαθμό απαιτητικοί ως προς όλα τα υποκριτήρια καθώς έχουν μεγάλου ποσοστού θετικές τιμές. Ποιότητα υπηρεσιών 78.3%, Ποιότητα της πληροφόρησης 68%. Ο δείκτης αποτελεσματικότητας για την Ποιότητα των υπηρεσιών είναι 34% και για τα υπόλοιπα υποκριτήρια είναι 21,1%, 16% και 13,1%.

Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας κριτηρίου Ασφάλεια



Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα οι χρήστες είναι απαιτητικοί ως προς τα υποκριτήρια «Ασφάλεια συναλλαγών» και «Προστασία προσωπικών δεδομένων». Αντίθετα για «Την Ασφάλεια πληροφοριών» «Ασφάλεια λειτουργίας» όπου οι τιμές είναι αρνητικές (-82%) και (-45.5%) το οποίο μας δείχνει ότι οι χρήστες δεν είναι απαιτητικοί ως προς αυτά τα υποκριτήρια.

Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας κριτηρίου Υποστήριξη

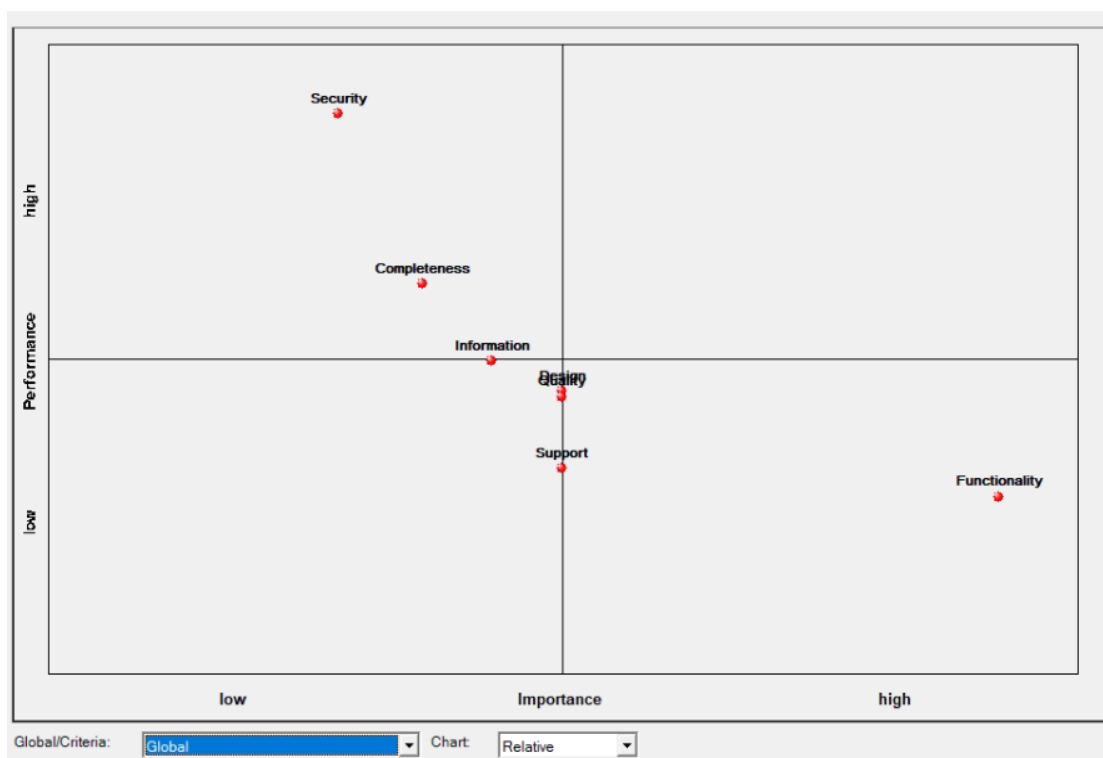


Για το κριτήριο υποστήριξη όπως φαίνεται και από τον παραπάνω πίνακα οι χρήστες του πληροφοριακού συστήματος είναι απαιτητικοί ως προς όλα τα υποκριτήρια καθώς έχουν θετικές τιμές. Μπορούμε να πούμε ότι οι χρήστες είναι περισσότερο απαιτητικοί για την έγκαιρη αντιμετώπιση μιας δυσλειτουργίας στο πληροφορικό σύστημα από τη Δ/ση Λειτουργικής Υποστήριξης & Υποστήρ. Χρηστών με 79,2% και ακολουθεί το επίπεδο παροχής διαδικτυακής υποστήριξης με 67,8%, για το επίπεδο παροχής τηλεφωνικών οδηγιών με 56,9% και για την υποστήριξη που παρέχει στους χρήστες του (helpdesk) (Τα Αιτήματα μου) με 55,7%.

Ο δείκτης αποτελεσματικότητας για την έγκαιρη αντιμετώπιση μιας δυσλειτουργίας στο πληροφορικό σύστημα είναι 36,1%, για την «διαδικτυακή υποστήριξη» 22,5%, για την «παροχή τηλεφωνικών οδηγιών» 16,3%, και για το υποκριτήριο «(helpdesk)» 15,5%.

5.3.4 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΡΑΣΗΣ

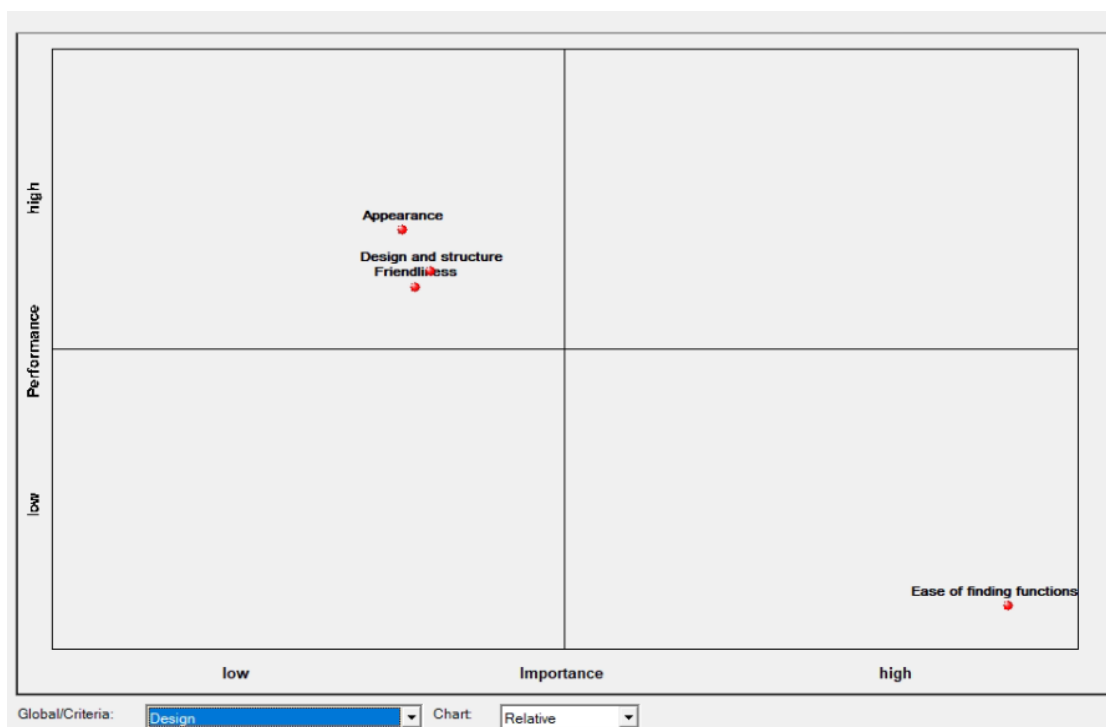
Ολικό Διάγραμμα Δράσης



Από το παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε ότι το πλέον σημαντικό κριτήριο από όλα για την **συνολική ικανοποίηση** από το Taxisnet είναι το κριτήριο **Λειτουργικότητα**. Αυτό γιατί έχει το υψηλότερο επίπεδο σημαντικότητας, γι' αυτό άλλωστε βρίσκεται στην περιοχή δράσης (χαμηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα). Στην περιοχή αυτή, ανήκουν σημαντικά κριτήρια για τα οποία οι χρήστες δεν είναι ικανοποιημένοι και τα οποία θα πρέπει να αποτελούν πρώτη προτεραιότητα.

Στη **περιοχή ισχύος** (υψηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα) δεν υπάρχει κάποιο κριτήριο στο ολικό διάγραμμα δράσης αυτό σημαίνει πως κανένα από τα κριτήρια του πληροφοριακού συστήματος δεν είναι σε θέση ισχύος άρα και να έχουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Οπότε επόμενη προτεραιότητα θα πρέπει να αποτελέσουν τα κριτήρια που βρίσκεται στην περιοχή της ισχύουσας κατάστασης (χαμηλή απόδοση / χαμηλή σημαντικότητα). Τα κριτήρια **Υποστήριξη Σχεδίαση, Ποιότητα** ενδέχεται στο μέλλον να δημιουργήσουν πρόβλημα, θα μπορούσαν τα συγκεκριμένα κριτήρια να έχουν μεταπηδήσει στο δίπλα τεταρτημόριο (αφού βρίσκεται κοντά στο όριο του) και η ικανοποίηση των χρηστών δεν είναι ιδιαίτερα υψηλή για τα συγκεκριμένα κριτήρια. Στην ίδια περιοχή βρίσκονται και τα κριτήρια **Πληροφόρηση**. Το συγκεκριμένο κριτήριο όμως θα μπορούσε με κάποιες βελτιώσεις να είχε μεταπηδήσει στο πάνω τεταρτημόριο (αφού βρίσκεται κοντά στο όριο του πάνω τεταρτημόριου) και άρα να βρίσκονται στη περιοχή μεταφοράς πόρων, δίνοντας μικρότερη προτεραιότητα. Τέλος, τελευταία προτεραιότητα θα πρέπει να αποτελούν τα κριτήρια **Ασφάλεια και Πληρότητα** που βρίσκονται στην περιοχή μεταφοράς πόρων (υψηλή απόδοση / χαμηλή σημαντικότητα) αφού τα εν λόγω κριτήρια δεν είναι τόσο σημαντικά για τους χρήστες και η απόδοση είναι υψηλή.

Διάγραμμα δράσης του κριτηρίου Σχεδίαση



Από το παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε ότι το πλέον σημαντικό υποκριτήριο από όλα για την συνολική ικανοποίηση από την Σχεδίαση είναι η Ευκολία εύρεσης λειτουργιών. Αυτό γιατί έχει το υψηλότερο επίπεδο σημαντικότητας, γι' αυτό άλλωστε βρίσκεται στην περιοχή δράσης (χαμηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα).

Διάγραμμα δράσης του κριτηρίου Πληρότητα



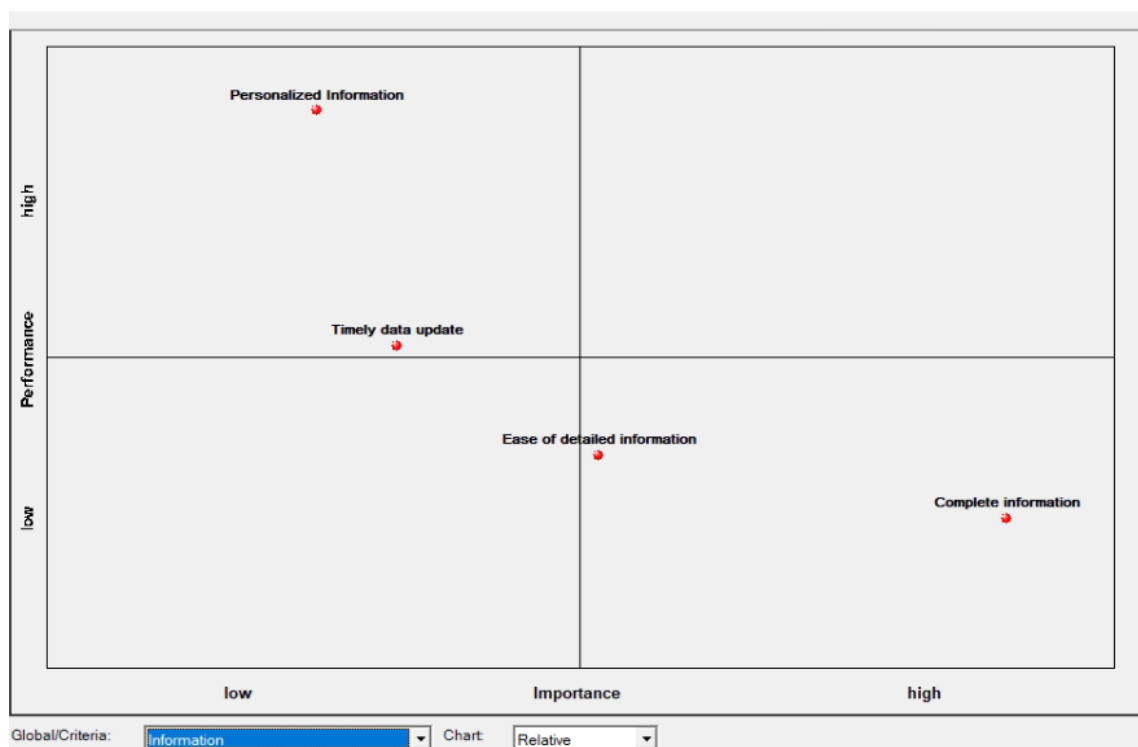
Στο παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε ότι το σημαντικότερο υποκριτήριο από όλα για την συνολική ικανοποίηση από την Πληρότητα είναι το εύρος των διαθέσιμων εφαρμογών του συστήματος. Αυτό γιατί έχει το υψηλότερο επίπεδο σημαντικότητας, γι' αυτό άλλωστε βρίσκεται στην περιοχή δράσης (χαμηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα). Τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια βρίσκονται στις περιοχές μεταφοράς πόρων και ισχύουσας κατάστασης.

Διάγραμμα δράσης του κριτηρίου Λειτουργικότητα



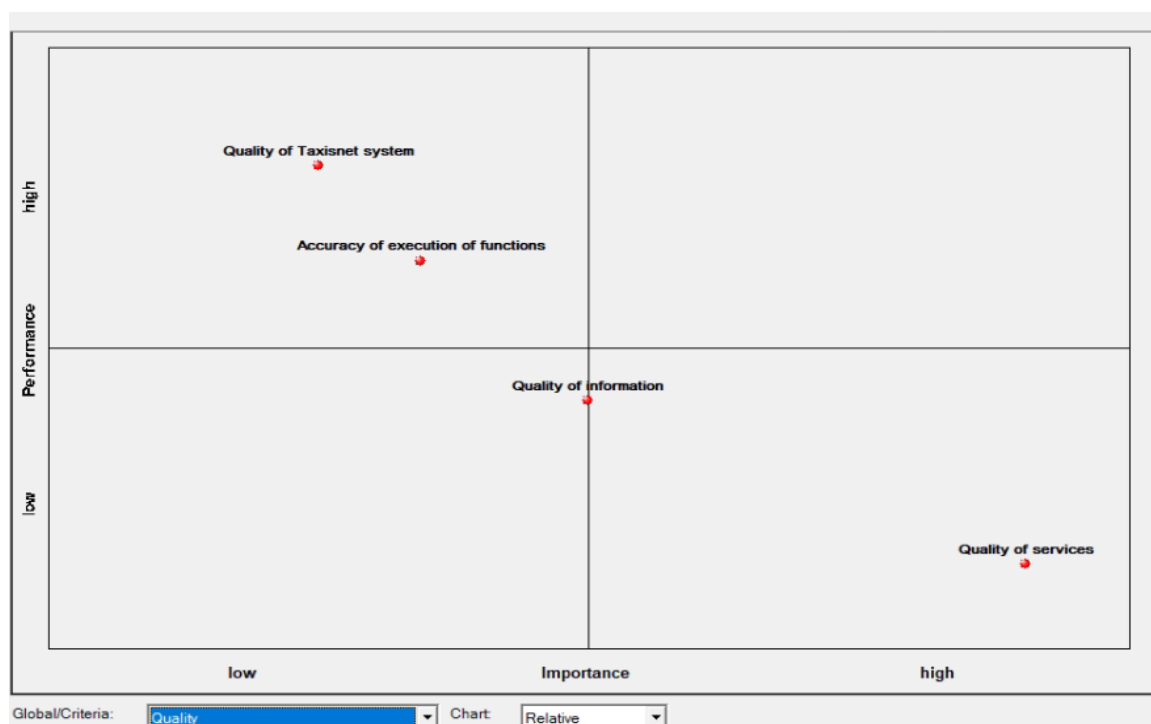
Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα το πλέον σημαντικό υποκριτήριο για την συνολική ικανοποίηση από την Λειτουργικότητα του συστήματος είναι το υποκριτήριο για τη λειτουργικότητα των επιμέρους εφαρμογών και ακολουθεί το υποκριτήριο ταχύτητα αποκρίσεις. Αυτό γιατί το πρώτο έχει το υψηλότερο επίπεδο σημαντικότητας, και βρίσκεται στην περιοχή δράσης (χαμηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα) και το δεύτερο βρίσκεται στην περιοχή δράσης δεύτερης προτεραιότητας. (χαμηλή απόδοση / χαμηλή προσπάθεια).

Διάγραμμα δράσης του κριτηρίου Πληροφόρηση



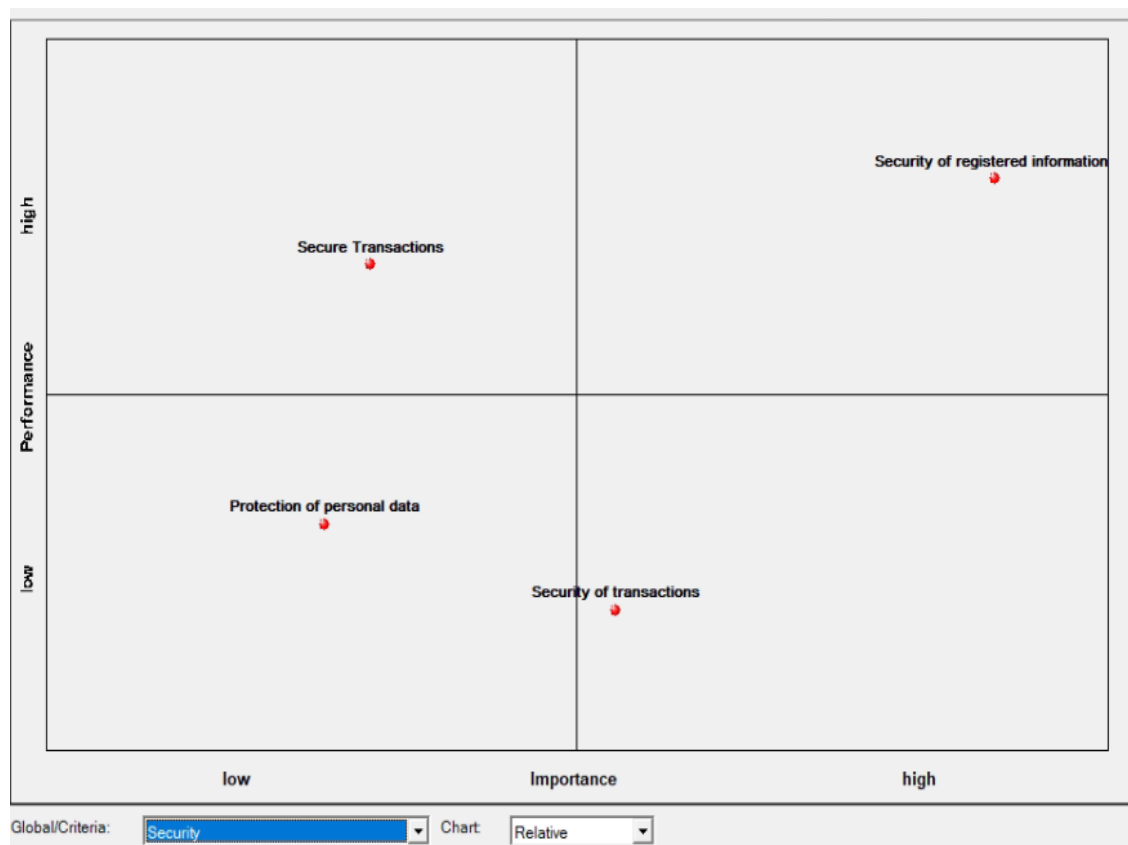
Όσον αφορά την πληροφόρηση και σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε ότι τα πλέον σημαντικά υποκριτήρια από όλα για την συνολική ικανοποίηση είναι η ολοκληρωμένη πληροφόρηση και η ευκολία εύρεσης πληροφοριών στο σύστημα. Αυτό γιατί έχουν το υψηλότερο επίπεδο σημαντικότητας, γι' αυτό άλλωστε βρίσκονται στην περιοχή δράσης (χαμηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα).

Διάγραμμα δράσης του κριτηρίου Ποιότητα



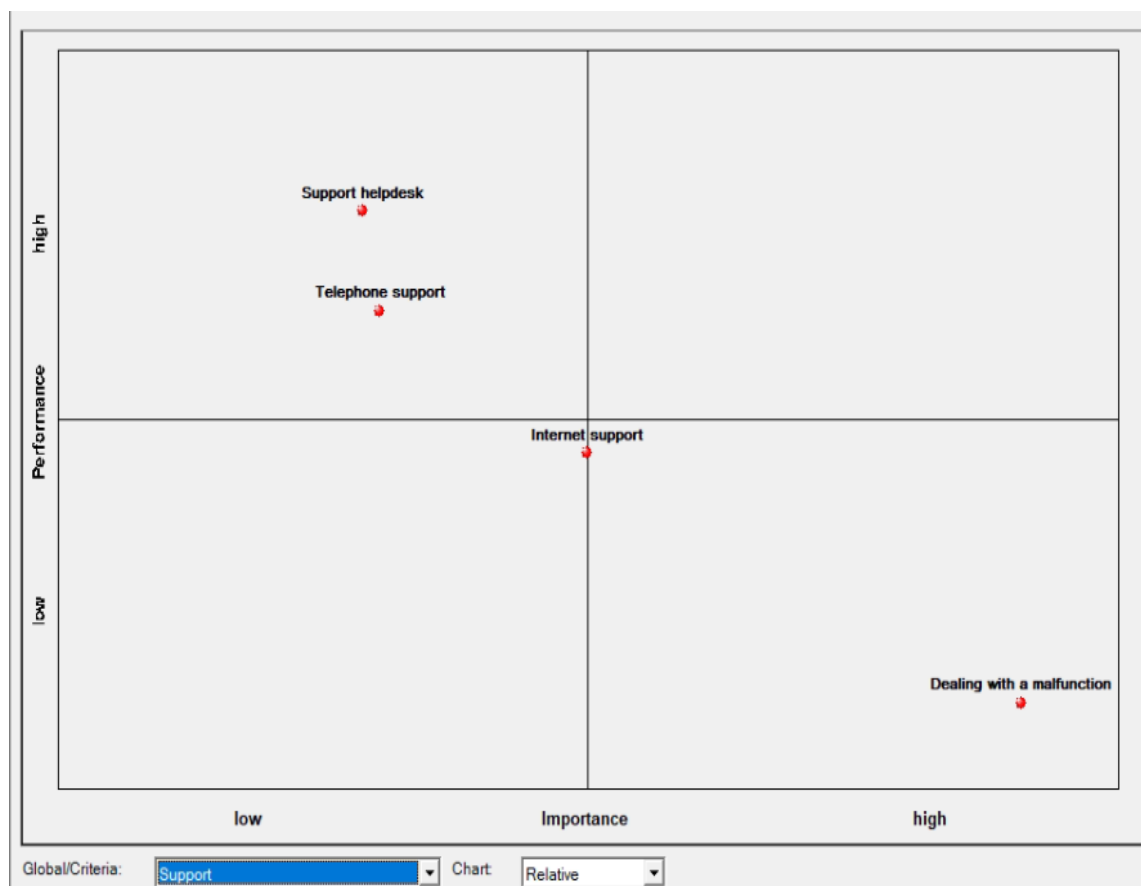
Από το παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε ότι το πλέον σημαντικό υποκριτήριο από όλα για την συνολική ικανοποίηση από την Ποιότητα είναι η Ποιότητα των υπηρεσιών. Αυτό γιατί έχει το υψηλότερο επίπεδο σημαντικότητας, γι' αυτό άλλωστε βρίσκεται στην περιοχή δράσης (χαμηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα). Το αμέσως επόμενο είναι η ποιότητα των πληροφοριών καθώς θα μπορούσε στο μέλλον να βρίσκετε και αυτό στην περιοχή δράσης (χαμηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα).

Διάγραμμα δράσης του κριτηρίου Ασφάλεια



Όσον αφορά την Ασφάλεια σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε ότι τα πλέον σημαντικά υποκριτήρια από όλα για την συνολική ικανοποίηση είναι η Ασφάλεια πληροφοριών και η Ασφάλεια λειτουργίας. Αυτό γιατί έχουν το υψηλότερο επίπεδο σημαντικότητας, γι' αυτό άλλωστε βρίσκονται στην περιοχή ισχύος (υψηλή απόδοση/ υψηλή σημαντικότητα) και στη περιοχή δράσης (χαμηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα). Το υποκριτήριο Προστασία προσωπικών δεδομένων βρίσκεται στη περιοχή ισχύουσας κατάστασης (χαμηλή απόδοση / χαμηλή σημαντικότητα).

Διάγραμμα δράσης του κριτηρίου Υποστήριξη



Από το παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε ότι το πλέον σημαντικό υποκριτήριο από όλα για την συνολική ικανοποίηση από την Υποστήριξη είναι η έγκαιρη αντιμετώπιση μιας δυσλειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος. Αυτό γιατί έχουν το υψηλότερο επίπεδο σημαντικότητας, γι' αυτό άλλωστε βρίσκονται στην περιοχή δράσης (χαμηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα). Ακολουθεί η διαδικτυακή υποστήριξη, το υποκριτήριο αυτό βρίσκεται πάνω στον άξονα και θα μπορούσε στο μέλλον να μεταπηδήσει δίπλα στην περιοχή δράσης καθώς και η ικανοποίηση για το συγκεκριμένο κριτήριο είναι σε χαμηλά επίπεδα. Τα υπόλοιπα δυο υποκριτήρια βρίσκονται στην περιοχή μεταφοράς πόρων (υψηλή απόδοση / χαμηλή σημαντικότητα).

Συγκεντρωτικός Πίνακας Διαγράμματος Δράσης

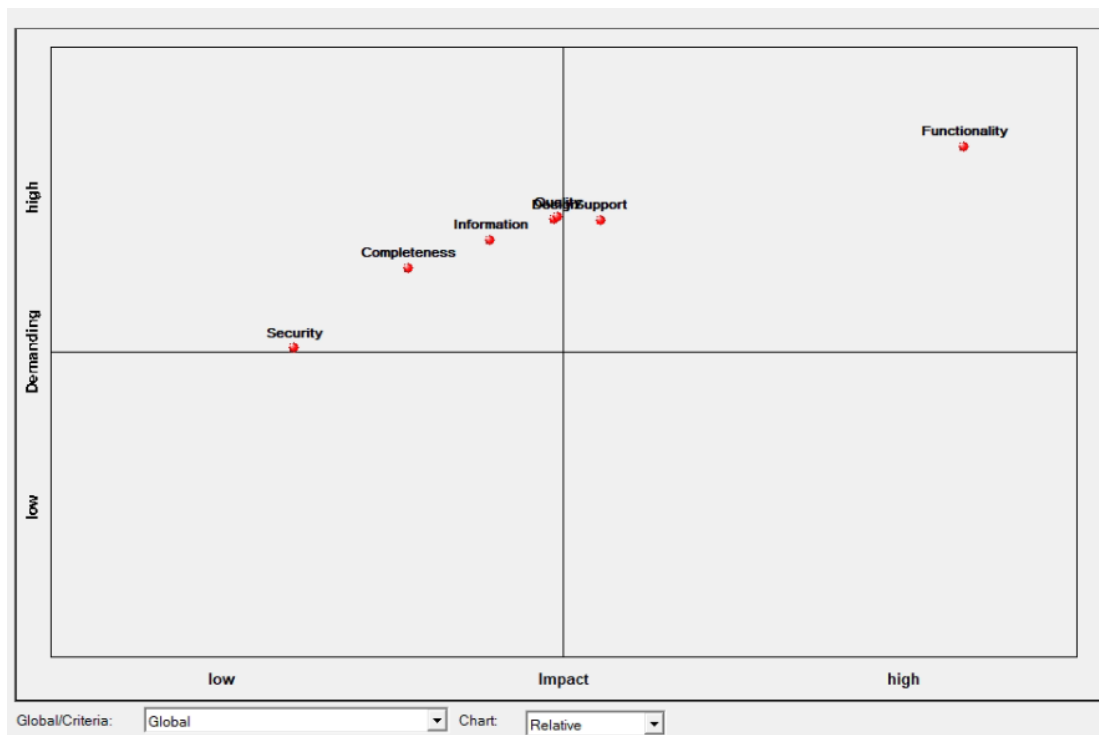
	Περιοχές			
	Δράσης	Ισχύος	Ισχύουσας Κατάστασης	Μεταφοράς πόρων
Ολική Ικανοποίηση	Λειτουργικότητα		Υποστήριξη, Σχεδίαση, Ποιότητα, Πληροφόρηση	Ασφάλεια, Πληρότητα
Σχεδίαση	Ευκολία εύρεσης λειτουργιών			Σχεδιασμός και δομή Εμφάνιση Φιλικότητα
Πληρότητα	Εύρος εφαρμογών		Δυνατότητα διαφύλαξης αρχείων	Ηλεκτρονική υποβολή εντύπων Δυνατότητα εκτύπωσης εγγράφων
Λειτουργικότητα	Λειτουργικότητα επιμέρους εφαρμογών		Ταχύτητα απόκρισης Χρόνος διεκπεραιώσεων	Διασύνδεση με αλλά Π.Σ.
Πληροφόρηση	Ολοκληρωμένη πληροφόρηση Ευκολία αναλυτικής πληροφόρησης			Προσωποποιημένη πληροφόρηση Έγκαιρη ενημέρωση δεδομένων
Ποιότητα	Ποιότητα υπηρεσιών Ποιότητα της πληροφόρησης			Ακρίβεια εκτέλεσης λειτουργιών Ποιότητα του συστήματος Taxisnet
Ασφάλεια	Ασφάλεια συναλλαγών	Ασφάλεια πληροφοριών	Προστασία προσωπικών δεδομένων	Ασφάλεια λειτουργίας
Υποστήριξη	Αντιμετώπιση δυσλειτουργίας Διαδικτυακή υποστήριξη			Τηλεφωνική υποστήριξη Υποστήριξη helpdesk

Στον παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζεται η τοποθέτηση όλων των υποκριτηρίων στις περιοχές του διαγράμματος δράσης, αυτά που μπορούμε να παρατηρήσουμε είναι τα εξής:

Δυνατά σημεία του πληροφοριακού συστήματος είναι η Ασφάλεια όπως η Ασφάλεια πληροφοριών, Προστασία προσωπικών δεδομένων, Ασφάλεια λειτουργίας και για τα οποία οι χρήστες δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι.

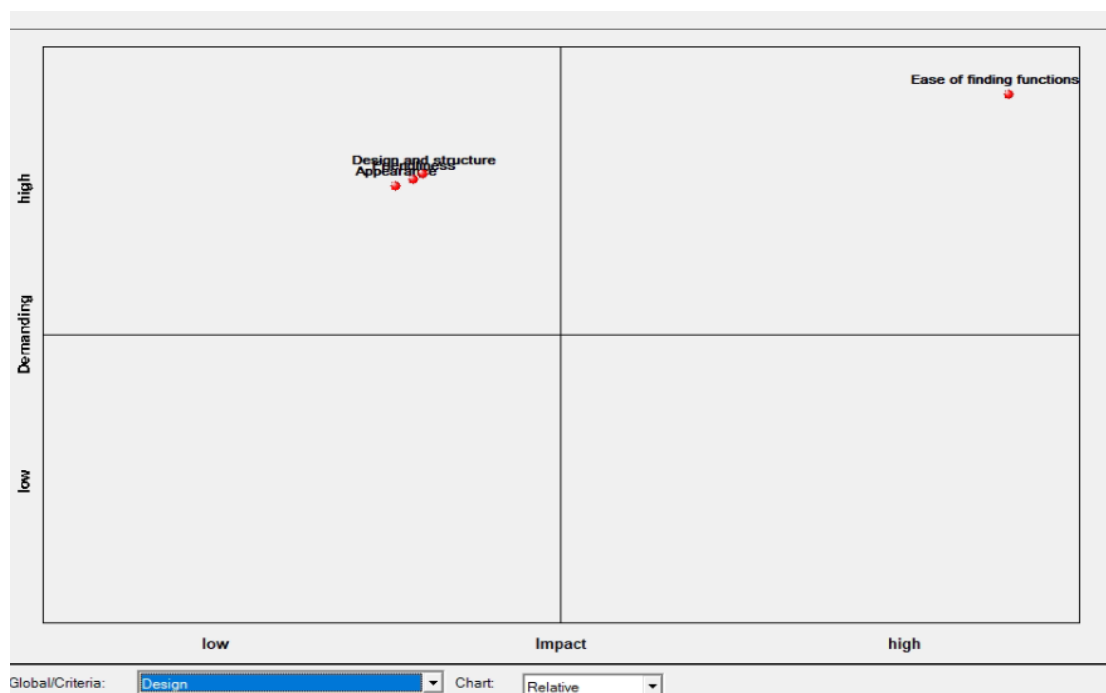
Αδύναμα σημεία. Σημεία όπου υστερεί το πληροφορικό σύστημα είναι η Λειτουργικότητα του, η Αντιμετώπιση δυσλειτουργίας, η Διαδικτυακή υποστήριξη και η Ποιότητα των υπηρεσιών που έχουν και το χαμηλότερο βαθμό ικανοποίησης.

5.3.5 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ



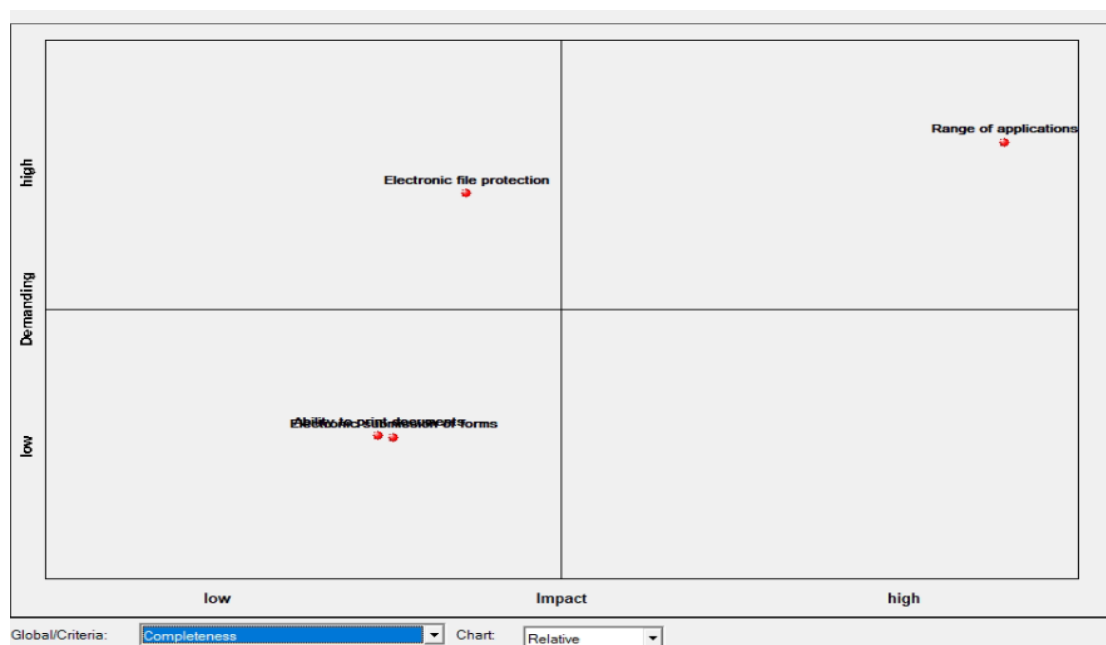
Παραπάνω παρουσιάζεται η τοποθέτηση όλων των κριτηρίων στις περιοχές προτεραιότητας του διαγράμματος. Όπως φαίνεται τα κριτήρια **Λειτουργικότητα** και **Υποστήριξη** τοποθετούνται στην περιοχή 2ης προτεραιότητας (υψηλή αποτελεσματικότητα / μεγάλη προσπάθεια). Τα κριτήρια **Σχεδίαση**, **Ποιότητα**, **Πληρότητα**, **Πληροφόρηση**, **Ασφάλεια** εμφανίζονται στην περιοχή 3ης προτεραιότητας (χαμηλή αποτελεσματικότητα / μεγάλη προσπάθεια). Διαπιστώνουμε λοιπόν ότι τα κριτήρια στα οποία θα πρέπει να δοθεί **πρώτη προτεραιότητα** είναι η **Λειτουργικότητα** και η **Υποστήριξη** καθώς έχουν μεγάλη επίδραση στην βελτίωση της ολικής ικανοποίησης. **Πρόκειται όμως για κριτήρια που απαιτούν έντονες προσπάθειες** εξαιτίας του υψηλού βαθμού απαιτητικότητας που έχουν. Δεύτερα σε σειρά προτεραιότητας βελτίωσης είναι τα κριτήρια **Σχεδίαση**, **Ποιότητα** και τέλος είναι τα κριτήρια **Πληρότητα**, **Πληροφόρηση**, **Ασφάλεια** που παρουσιάζουν πιο χαμηλή αποτελεσματικότητα. Γενικότερα, φαίνεται πως τα κριτήρια δεν είναι ισοσκελισμένα γύρω από τον διαγώνιο άξονα. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι το κριτήριο **Λειτουργικότητα** είναι το πιο ισχυρό απ' τα υπόλοιπα, στο οποίο οι χρήστες εμφανίζονται να δίνουν πολύ υψηλό βάρος και να είναι πολύ απαιτητικοί. Το ότι τα συγκεκριμένα υποκριτήρια δεν βρίσκονται στην περιοχή άμεσης βελτίωσης οφείλεται στο γεγονός ότι έχουν αυξημένη απαιτητικότητα, οπότε γίνεται δύσκολη η περαιτέρω βελτίωση τους.

Διάγραμμα βελτίωσης του κριτηρίου Σχεδίαση



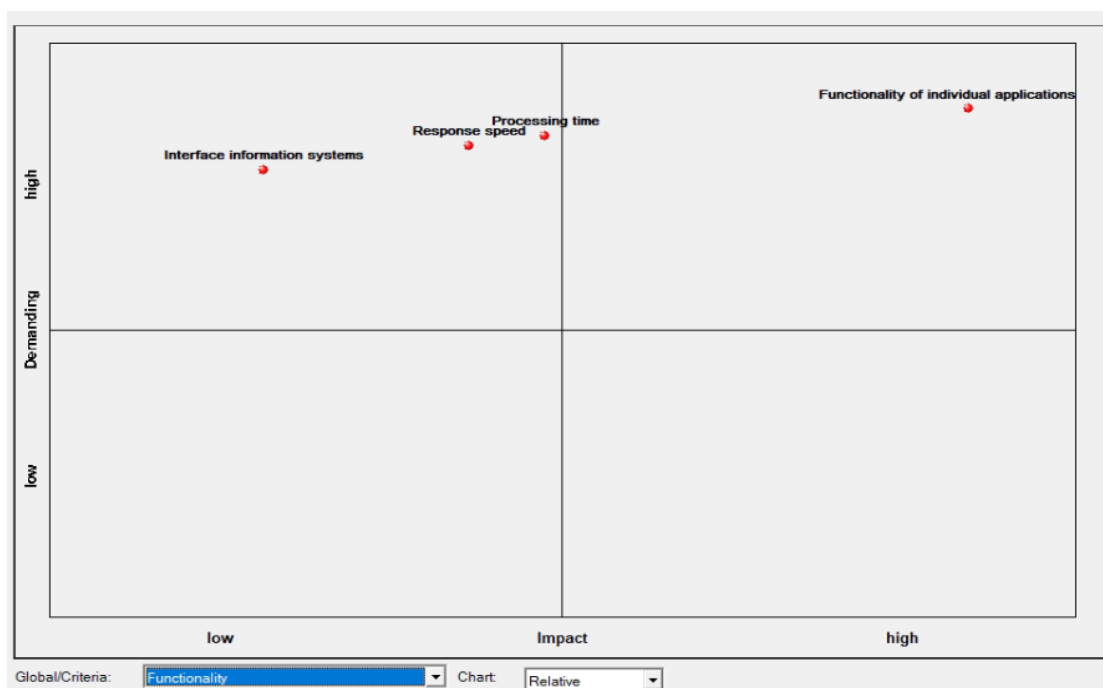
Παραπάνω παρουσιάζεται η τοποθέτηση όλων των υποκριτηρίων για το κριτήριο **σχεδίαση** στις περιοχές προτεραιότητας του διαγράμματος. Όπως φαίνεται το υποκριτήριο ευκολία εύρεσης λειτουργιών τοποθετείται στην περιοχή 2ης προτεραιότητας (υψηλή αποτελεσματικότητα / μεγάλη προσπάθεια).

Διάγραμμα βελτίωσης του κριτηρίου Πληρότητα



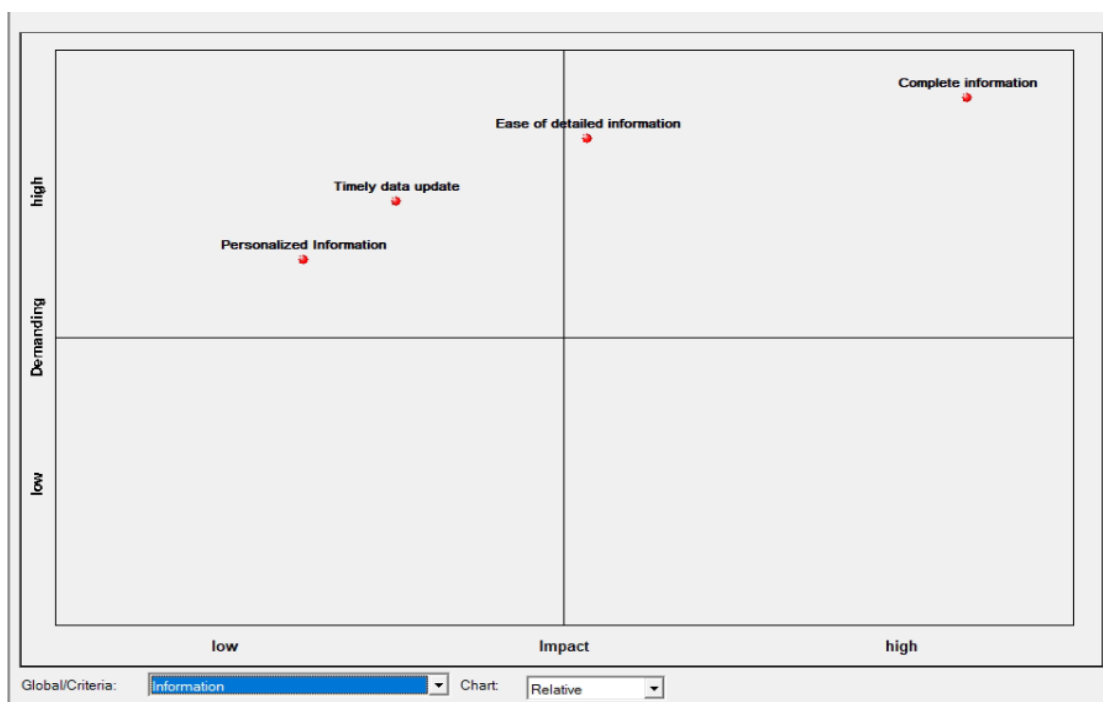
Στο παραπάνω διάγραμμα απεικονίζεται η τοποθέτηση όλων των υποκριτηρίων για το κριτήριο **πληρότητα** στις περιοχές προτεραιότητας του διαγράμματος. Όπως μπορούμε να δούμε το υποκριτήριο εύρος εφαρμογών τοποθετείται στην περιοχή 2ης προτεραιότητας (υψηλή αποτελεσματικότητα / μεγάλη προσπάθεια).

Διάγραμμα βελτίωσης του κριτηρίου Λειτουργικότητα



Για το κριτήριο **λειτουργικότητα** γίνεται η τοποθέτηση όλων των υποκριτηρίων στις περιοχές προτεραιότητας του διαγράμματος όπως παραπάνω. Όπως φαίνεται το υποκριτήριο η λειτουργικότητα των επιμέρους εφαρμογών τοποθετείται στην περιοχή 2ης προτεραιότητας (υψηλή αποτελεσματικότητα / μεγάλη προσπάθεια).

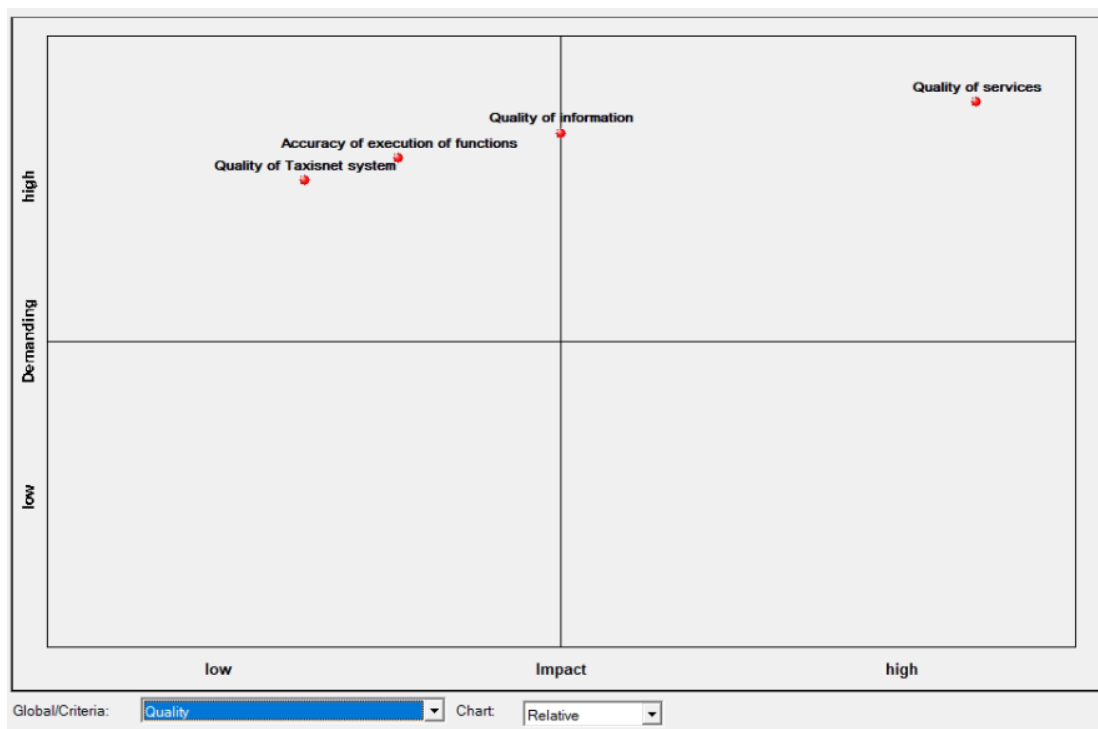
Διάγραμμα βελτίωσης του κριτηρίου Πληροφόρηση



Στο διάγραμμα βελτίωσης για το κριτήριο **πληροφόρηση** γίνεται η τοποθέτηση όλων των υποκριτηρίων στις περιοχές προτεραιότητας όπως παραπάνω. Αυτό που μπορούμε να διακρίνουμε είναι ότι τα υποκριτήρια ολοκληρωμένη πληροφόρηση και ευκολία

αναλυτικής πληροφόρησης τοποθετούνται στην περιοχή 2ης προτεραιότητας (υψηλή αποτελεσματικότητα / μεγάλη προσπάθεια).

Διάγραμμα βελτίωσης του κριτηρίου Ποιότητα



Για το κριτήριο **ποιότητα** γίνεται η τοποθέτηση όλων των υποκριτηρίων στις περιοχές προτεραιότητας του διαγράμματος όπως παραπάνω. Τα υποκριτήρια ποιότητα υπηρεσιών και ποιότητα της πληροφόρησης τοποθετούνται στην περιοχή 2ης προτεραιότητας (υψηλή αποτελεσματικότητα / μεγάλη προσπάθεια).

Διάγραμμα βελτίωσης του κριτηρίου Ασφάλεια



Σχετικά με το κριτήριο **ασφάλεια** του συστήματος γίνεται η τοποθέτηση όλων των υποκριτηρίων στις περιοχές προτεραιότητας του διαγράμματος όπως παραπάνω. Το υποκριτήριο ασφάλεια συναλλαγών τοποθετείται στην περιοχή 2ης προτεραιότητας (υψηλή αποτελεσματικότητα / μεγάλη προσπάθεια)

Διάγραμμα βελτίωσης του κριτηρίου Υποστήριξη



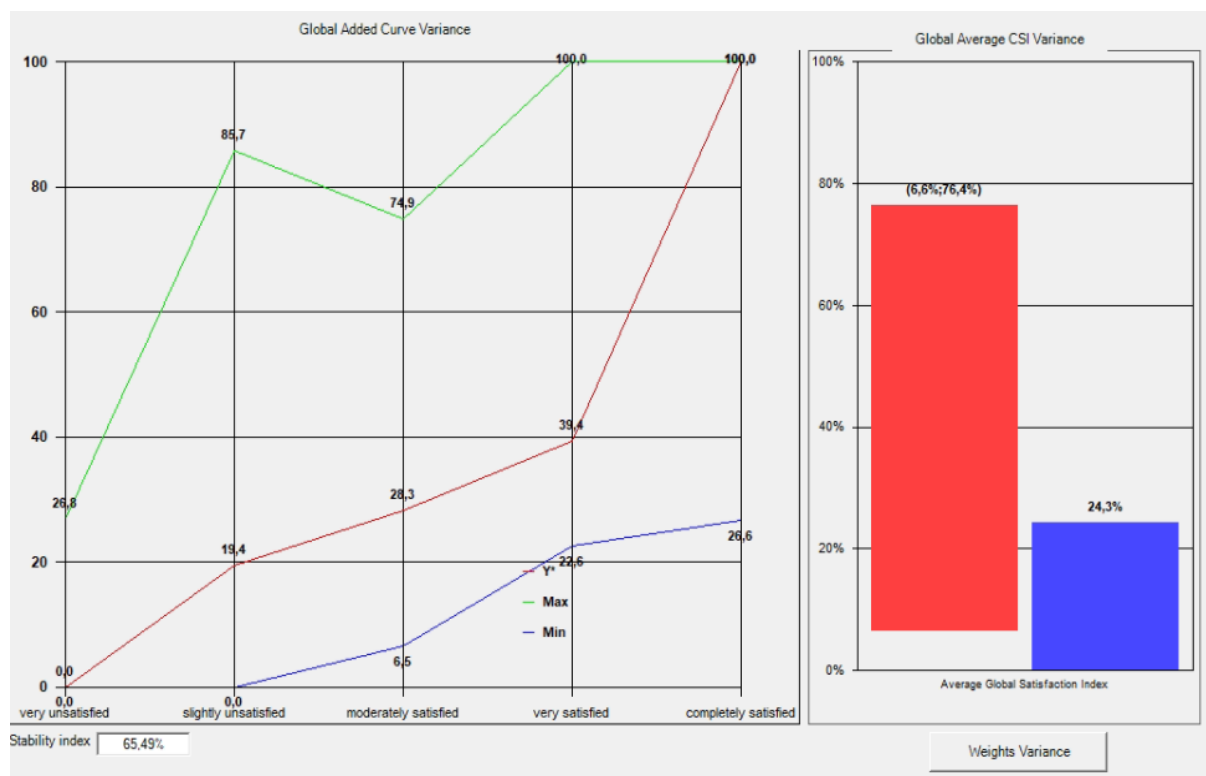
Σύμφωνα με το διάγραμμα βελτίωσης του κριτηρίου Υποστήριξη στο οποίο έχει γίνει η τοποθέτηση όλων των υποκριτηρίων στις περιοχές προτεραιότητας φαίνεται ότι το υποκριτήριο «η έγκαιρη αντιμετώπιση μιας δυσλειτουργίας στο πληροφοριακό σύστημα» τοποθετείται στην περιοχή 2ης προτεραιότητας (υψηλή αποτελεσματικότητα / μεγάλη προσπάθεια). Ακολουθεί το υποκριτήριο της διαδικτυακής υποστήριξης το οποίο βρίσκεται πάνω στη γραμμή και εύκολα θα μπορούσε να είναι και αυτό στη περιοχή 2ης προτεραιότητας (υψηλή αποτελεσματικότητα / μεγάλη προσπάθεια). Τα υπόλοιπα δυο υποκριτήρια τοποθετούνται στην περιοχή 3ης προτεραιότητας (χαμηλή αποτελεσματικότητα / μεγάλη προσπάθεια).

Συγκεντρωτικός Πίνακας Διαγράμματος Βελτίωσης

	Π ε ρ ι ο χ έ ς	
	2η Προτεραιότητα	3 η Προτεραιότητα
Ολική Ικανοποίηση	Λειτουργικότητα Υποστήριξη	Σχεδίαση, Ποιότητα, Πληρότητα, Πληροφόρηση, Ασφάλεια
Σχεδίαση	Ευκολία εύρεσης λειτουργιών	Σχεδιασμός και δομή Εμφάνιση Φιλικότητα
Πληρότητα	Εύρος εφαρμογών	Δυνατότητα διαφύλαξης αρχείων Ηλεκτρονική υποβολή εντύπων Δυνατότητα εκτύπωσης εγγράφων
Λειτουργικότητα	Λειτουργικότητα επιμέρους εφαρμογών	Ταχύτητα απόκρισης Χρόνος διεκπεραιώσεων Διασύνδεση με αλλά Π.Σ.
Πληροφόρηση	Ολοκληρωμένη πληροφόρηση	Προσωποποιημένη πληροφόρηση Έγκαιρη ενημέρωση δεδομένων Ευκολία αναλυτικής πληροφόρησης
Ποιότητα	Ποιότητα υπηρεσιών	Ποιότητα της πληροφόρησης Ακρίβεια εκτέλεσης λειτουργιών Ποιότητα του συστήματος Taxisnet
Ασφάλεια	Ασφάλεια συναλλαγών	Προστασία προσωπικών δεδομένων Ασφάλεια πληροφοριών Ασφάλεια λειτουργίας
Υποστήριξη	Αντιμετώπιση δυσλειτουργίας	Τηλεφωνική υποστήριξη Διαδικτυακή υποστήριξη Υποστήριξη helpdesk

Όπως παρατηρούμε στον παραπάνω πίνακα προτεραιότητας βελτίωσης δεν υπάρχει κάποιο κριτήριο στην πρώτη προτεραιότητα παρόλο που υπάρχουν πολλές μη ικανοποιητικές εκτιμήσεις, αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι **χρειάζεται μεγάλη** προσπάθεια βελτίωσης για να επιτευχθεί υψηλή αποτελεσματικότητα καθώς οι χρήστες του συστήματος είναι απαιτητικοί. Δηλαδή δεν υπάρχει κάποιο κριτήριο που με **μικρή προσπάθεια βελτίωσης** να πέτυχει την ικανοποίηση των λογιστών.

5.3.6 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ ΤΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΜΕΣΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΕΥΣΤΑΘΕΙΑΣ



Το διάγραμμα διακύμανσης της ολικής ικανοποίησης βασίζεται στις τιμές των μεταβλητών σφαλμάτων αλλά και στην εκτιμώμενη αξία ικανοποίησης. Το διάγραμμα δείχνει το εύρος των τιμών της αξίας ικανοποίησης που δίνει το σύνολο των ερωτηθέντων για κάθε επίπεδο ικανοποίησης. Έτσι, μπορούμε να παρατηρήσουμε αν υπάρχει κάποιο συγκεκριμένο επίπεδο ικανοποίησης με μεγάλη διακύμανση της εκτιμώμενης ολικής συνάρτησης ικανοποίησης.

Ο μέσος δείκτης ευστάθειας ορίζεται στο διάστημα $[0,1]$ και επηρεάζεται από την μετάβελτιστοποίηση. Στην έρευνα μας έχουμε έναν δείκτη ευστάθειας που κυμαίνεται στο 65,49%. Σε περίπτωση ευστάθειας των αποτελεσμάτων ο μέσος δείκτης ευστάθειας έχει τιμές κοντά στο 100% για $\gamma = \gamma_i = 0$. Η βελτίωση της ευστάθειας σε περίπτωση αστάθειας για τιμές πολύ μακριά από το 100% επιτυγχάνεται με την εισαγωγή πρόσθετων περιορισμών έτσι μπορούμε να πέτυχουμε σημαντική μείωση του εύρους των τιμών που παίρνουν τα βάρη για όλα τα κριτήρια που έχουν χρησιμοποιηθεί στην έρευνα. Στην περίπτωση ασταθών αποτελεσμάτων υπάρχει μία «ανταγωνιστική» σχέση ανάμεσα στους δείκτες: η αύξηση των τιμών για τα κατώφλια προτίμησης γ και γ_i οδηγεί σε αύξηση του μέσου δείκτη ευστάθειας ASI αλλά και σε ταυτόχρονη μείωση του εμμέσου δείκτη προσαρμογής AFI

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ ΤΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

(%)

Predicted

Observed

	1	2	3	4	5
1	10,53%	3,16%	0,11%	0,00%	0,00%
2	3,37%	21,89%	5,79%	1,05%	0,11%
3	0,11%	8,84%	20,42%	5,68%	0,21%
4	0,00%	0,11%	3,89%	13,05%	0,53%
5	0,00%	0,00%	0,11%	0,11%	0,95%

Prediction per category

76,34%

67,97%

57,91%

74,25%

81,82%

Overall prediction:

66,84%

This table shows the prediction of customers' global satisfaction. The (i,j) cell of the table corresponds to the % of customers who belong to the i satisfaction level and the MUSA model have classified them to the j satisfaction level.

Πίνακας πρόβλεψης ολικής ικανοποίησης.

Ο πίνακας πρόβλεψης ή εκτίμησης της ολικής ικανοποίησης αφορά την ταξινόμηση των ερωτηθέντων ανάλογα με το πραγματικό και το εκτιμώμενο επίπεδο ολικής ικανοποίησης. Η αύξηση των τιμών για τα κατώφλια προτίμησης γ και γ_i επιφέρει επιδείνωση τόσο στην προσαρμογή, όσο και στην ευστάθεια των αποτελεσμάτων της μεθόδου. Το αποτέλεσμα αυτό είναι λογικό, καθώς τα κατώφλια προτίμησης αποτελούν ουσιαστικά ένα κάτω φράγμα των μεταβλητών της μεθόδου MUSA. Αυξάνοντας τις τιμές των κατωφλίων, το μοντέλο «αναγκάζεται» να δώσει υποχρεωτικά σε κάθε κριτήριο ένα ελάχιστο βάρος. Σε περίπτωση ευστάθειας των αποτελεσμάτων της μεθόδου θα πρέπει να προτιμώνται μηδενικά κατώφλια προτίμησης ($\gamma = \gamma_i = 0$).

Στον πίνακα μας παρατηρούμε ότι στην πάνω δεξιά γωνία έχουμε 0% και στην κάτω αριστερά γωνία 0%. Αυτό είναι καλό καθώς δεν επιθυμούμε να έχουμε μεγάλα ποσοστά σε αυτά τα σημεία. Όσο αυξάνονται αυτά τα ποσοστά, τόσο το δείγμα θα γίνετε ανομοιογενές και τα αποτελέσματα της μεθόδου ασταθή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η μελέτη και αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος φορολογίας στην Ελλάδα Taxisnet. Μετά την ολοκλήρωση της έρευνας και έπειτα από την ανάλυση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από την μέθοδο MUSA, θα θέλαμε να συνοψίσουμε τα παραπάνω και να προτείνουμε τυχόν λύσεις στα σημεία που το πληροφοριακό σύστημα Taxisnet φαίνεται να υστερεί. Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας μας μπορούν να συνοψισθούν στα εξής σημεία:

Σε γενικές γραμμές λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα που μας έδωσε η ανάλυση των δεδομένων με την μέθοδο MUSA, οι χρήστες **δεν είναι ικανοποιημένοι** από το πληροφοριακό σύστημα αφού ο συνολικός δείκτης ικανοποίησης που καταγράφηκε άγγιξε **μόλις το 24%** στα 100% που είναι οι απολύτως ικανοποιημένοι χρήστες.

Η μορφή της ολικής συνάρτησης ικανοποίησης είναι κυρτή, κάτι το οποίο πιστοποιείται και από τον δείκτη απαιτητικότητας ο οποίος διαμορφώνεται στο **41,9%**, ξεκαθαρίζοντας ότι πρόκειται για **απαιτητικούς χρήστες**. Αυτό σημαίνει πως οι συμμετέχοντες λογιστές στην έρευνα μας δεν είναι ικανοποιημένοι παρά μόνο αν τους προσφέρεται το βέλτιστο επίπεδο υπηρεσιών.

Ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης των χρηστών σε όλα τα κριτήρια και υποκριτήρια είναι 35,3% Ούτε Δυσανεστημένοι - Ούτε Ικανοποιημένοι, **32,2% Δυσανεστημένοι, 17,6% Ικανοποιημένοι**, 13,8% Πολύ Δυσανεστημένοι και μόλις 1,2% Πολύ Ικανοποιημένοι. Στα επτά κριτήρια της έρευνας μας για την συνολική ικανοποίηση ο μέσος δείκτης κυμαίνεται μεταξύ 13%-54,8%.

Κριτήρια	Δείκτης Ικανοποίησης	Βαθμός Σημαντικότητας
Σχεδίαση	24,5%	14,3%
Πληρότητα	36,3%	11%
Λειτουργικότητα	13%	24,5%
Πληροφόρηση	27,8%	12,6%
Ποιότητα	23,9%	14,3%
Ασφάλεια	54,8%	9%
Υποστήριξη	16,1%	14,3%

Συγκεκριμένα και όπως φαίνονται στον παραπάνω πίνακα για το κριτήριο ΣΧΕΔΙΑΣΗ ο μέσος δείκτης ικανοποίησης κυμαίνεται 24,5%, για το κριτήριο ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ 36,2%, για το κριτήριο **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ** ο μέσος δείκτης ικανοποίησης κυμαίνεται μόλις **13%**, για το κριτήριο ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ 27,8%, για το κριτήριο ΠΟΙΟΤΗΤΑ 23,9%, για το κριτήριο ΑΣΦΑΛΕΙΑ 54,8% και για το κριτήριο **ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ 16,1%**.

Παράλληλα, το κριτήριο που συγκεντρώνει τον υψηλότερο βαθμό σημαντικότητας είναι το κριτήριο Λειτουργικότητας με 24,5% και ακολουθεί το κριτήριο Υποστήριξης με 14,3% τα οποία είναι και τα δυο κριτήρια που πρέπει να δοθεί πρώτη προτεραιότητα για βελτίωση καθώς έχουν τον χαμηλότερο βαθμό ικανοποίησης και η ανάλυση των δεδομένων τοποθετεί αυτά τα δυο κριτήρια στο διάγραμμα σχεδίου δράσης στην περιοχή δράσης (χαμηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα). Στην συγκεκριμένη περιοχή, ανήκουν σημαντικά κριτήρια για τα οποία οι χρήστες δεν είναι ικανοποιημένοι και θα πρέπει να αποτελούν πρώτη προτεραιότητα για το πληροφοριακό μας σύστημα. Επίσης και στο διάγραμμα βελτίωσης παρατηρούμε ότι τα κριτήρια **Λειτουργικότητα** και **Υποστήριξη** τοποθετούνται στην περιοχή 2ης προτεραιότητας (υψηλή αποτελεσματικότητα / μεγάλη προσπάθεια).

Δεύτερη προτεραιότητα για τους διαχειριστές του συστήματος θα πρέπει να αποτελούν τα κριτήρια **Σχεδίαση, Ποιότητα** τα οποία συγκεντρώνουν και αυτά χαμηλό βαθμό ικανοποίησης για τους χρήστες, στο διάγραμμα δράσης βρίσκονται πάνω στον άξονα και θα μπορούσαν στο μέλλον να μεταπηδήσουν στην περιοχή δράσης (χαμηλή απόδοση / υψηλή σημαντικότητα) δημιουργώντας έτσι προβλήματα. Τελευταία κριτήρια που χρειάζονται βελτίωση είναι η Πληρότητα η Πληροφόρηση και τέλος η Ασφάλεια του συστήματος.

Σύμφωνα με τα παραπάνω αποτελέσματα και βασιζόμενοι στα διαγράμματα δράσης και βελτίωσης που μας έδωσε η ανάλυση των αποτελεσμάτων με την μέθοδο Musa για το κάθε υποκριτήριο ξεχωριστά μπορούμε να πούμε πως καθίσταται επιτακτική η ανάγκη βελτίωσης της λειτουργικότητας των επιμέρους εφαρμογών που έχει το μεγαλύτερο βάρος και είναι το πρωταρχικό στη λίστα όσων υποκριτηρίων χρίζουν βελτίωση. Καθώς και η ταχύτητα απόκρισης του συστήματος, ο χρόνος που χρειάζεται για την διεκπεραίωση των εργασιών και την διασύνδεση με άλλα πληροφοριακά συστήματα.

Επίσης απαιτείται έγκαιρη αντιμετώπιση των δυσλειτουργιών του συστήματος, καλύτερη διαδικτυακή και τηλεφωνική υποστήριξη προς τους χρήστες του συστήματος. Επιπρόσθετα βελτίωση χρειάζονται και πολλά υποκριτήρια των υπολοίπων κριτηρίων καθώς και για αυτά η ικανοποίηση είναι σε χαμηλά επίπεδα. Θα πρέπει επίσης να είναι ευκολότερη η εύρεση των λειτουργιών του συστήματος, καλύτερη αναλυτική πληροφόρηση και ποιότητα εφαρμογών που προσφέρει το Taxisnet.

Το πληροφοριακό σύστημα Taxisnet χρειάζεται άμεσα βελτίωση σε όσα αναφέρθηκαν πιο πάνω καθώς το 90,6% από τους 950 επαγγελματίες λογιστές που συμμετείχαν στην έρευνα μας το χρησιμοποιεί σε καθημερινή βάση, δηλαδή είναι για εκείνους ένα απαραίτητο και χρήσιμο εργαλείο για να διεκπεραιώνουν έναν εξαιρετικά μεγάλο όγκο εργασιών ειδικά σε περιόδους φορολογικών δηλώσεων τόσο πολιτών όσο και επιχειρήσεων.

Είναι επίσης και ένα σημαντικό πληροφοριακό σύστημα για τους πολίτες καθώς μέσω Taxisnet θα πρέπει να συνδέονται και να εκδώσουν πολλά πιστοποιητικά όπως για το Covid19, πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης και όλα τα πιστοποιητικά μέσω gov.gr, υπεύθυνες δηλώσεις, πληρεξούσια, επιδόματα τέκνων, ΟΑΕΔ, ΕΦΚΑ κ.λπ. οπότε όταν υπάρχει δυσλειτουργία του πληροφοριακού συστήματος δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν.

Το πληροφοριακό σύστημα είναι σημαντικό και για το ίδιο το κράτος καθώς με την καλύτερη λειτουργία του συστήματος αυξάνει τα φορολογικά του έσοδα, επιτυγχάνει μείωση της φοροδιαφυγής, βελτίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και επιχειρήσεις.

Τέλος για όλα τα παραπάνω χρειάζεται άμεση επέμβαση για την βελτιστοποίηση και εκσυγχρονισμό του φορολογικού πληροφοριακού συστήματος Taxisnet από τους διαχειριστές και τεχνικούς υποστηρικτές του που είναι η Ανεξάρτητη αρχή δημοσίων εσόδων και η Γενική γραμματεία πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα.

Βιβλιογραφία

Γρηγορούδης Β., Σίσκος Γ., Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρησης του πελάτη, 2000 Ποιότητα υπηρεσιών & μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, c2000.

Γρηγορούδης Ε. (1996), Ανάπτυξη μοντέλου εκτίμησης ικανοποίησης πελατών, Μεταπτυχιακή διατριβή, Χανιά.

Γρηγορούδης Ε. (1999), Μεθοδολογία μέτρησης ανάλυσης ικανοποίησης μια πολυκριτήρια αναλυτική συνθέτη προσέγγιση. Διδακτορική Διατριβή. Χανιά.

ΘΑΛΗΣ – Πανεπιστήμιο Πειραιά Μεθοδολογικές προσεγγίσεις για τη μελέτη της ευστάθειας σε προβλήματα λήψης αποφάσεων με πολλαπλά κριτήρια. Τεχνική έκθεση (εφαρμογές σε πραγματικά δεδομένα μέτρων αξιολόγησης ευστάθειας σε αναλυτικές-συνθετικές διαδικασίες) Καθηγητής Ιωάννης Σίσκος, 2014.

Κρασαδάκη, Ε. (2013). Μεθοδολογία εκτίμησης μη τυπικών και μη πιστοποιημένων γνώσεων που αποκτώνται από προγράμματα μαθημάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Διδακτορική Διατριβή. Σχολή Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά.

Ματσατσίνης Ν. (2010), Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.

Μητάκος, Θ. 2015. Εισαγωγή στα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης. [Κεφάλαιο Συγγραμματος]. Στο Μητάκος, Θ. 2015.

Σίσκος Ι., Μεθοδολογία ποιοτικού μάρκετινγκ: Η ανάλυση αγοράς, Αθήνα 1981.

Σιώμος, Γ. (2011). Συμπεριφορά Καταναλωτή & Στρατηγική Μάρκετινγκ. Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Customers Satisfaction Council (1995), Customer satisfaction assessment guide, Motorola University Press.

Dutka, A. (1994). AMA Handbook of Customer Satisfaction: A complete Guide to Research Planing and Implementation, NTC Business Books, Lincolnwood, IL.

Edosomwan J. A. (1993), Customer and market-driven quality management, ASQC Quality Press, Milwaukee.

Forler Massnick. The Customer is CEO: How to Measure what Your Customers Want--and Make Sure They Get it. AMACOM, 1997

Gilbert A Churchill Jr; Carol Surprenant. An investigation into the determinants of customer satisfaction: JMR, Journal of Marketing Research (1982).

Grigoroudis, E. & Siskos Y. (2002), Preference disaggregation for measuring and analysing customer satisfaction: The MUSA method, *European Journal of Operational Research*.

Grigoroudis, E. Y Siskos. Customer satisfaction evaluation: Methods for measuring and implementing service quality. Springer Science & Business Media

Howard, J.A. and Sheth, J.N. (1969) *The Theory of Buyer Behavior*. John Wiley, New York, 12-15.

Jacquet-Lagrèze E. and J. Siskos (1982), Assessing a set of additive utility functions for multicriteria decision-making: The UTA method, *European Journal of Operational Research*.

Juran, 1974 Juran, J. M. (1974). *Juran's quality control handbook*. Joseph M. Juran, Juran J M, Frank M. Gryna, Richard S. Bingham (McGraw-Hill, 1974).

Laudon, K. & Laudon, J. (2014). *Management information systems – Managing the digital firm*. Prentice Hall, 13th edition.

Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.

Ndou, V Valentina (Dardha). (2004). E-government for developing countries: Opportunities and challenges. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18(1), pp.1-24.

Richard N. Cardozo. *An Experimental Study of Customer Effort, Expectation, and Satisfaction*, First Published August 1, 1965

Roland T. Rust, Richard L., Oliver (2000). Should We Delight the Customers? *Journal of the Academy of Marketing Science* volume 28.

Siskos J. and D. Yannacopoulos (1985), UTASTAR: An ordinal regression method for building additive value functions.

William Edwards Deming. *The New Economics: For Industry, Government, Education* 1994

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

<https://repository.kallipos.gr/handle/11419/749>

<https://login.gsis.gr/mylogin/login>

<https://www.tuc.gr/index.php?id>

[Δημοσιεύσεις - Εργαστήριο Σχεδιασμού & Ανάπτυξης Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων \(tuc.gr\)](#)

[Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing ... - Evangelos Grigoroudis, Yannis Siskos - Βιβλία Google](#)

<https://repository-edulll.ekt.gr/edulll/handle/10795/1582>

<https://www.taxheaven.gr/>

<http://www.aade.gr/>

<https://www.gsis.gr/pliroforiako-systima-eksyghronismoy-oddy>

https://www.researchgate.net/profile/Evangelia_Krassadaki/publication/257997015_Mia_polykriteria_synkritike_axiologese_enos_Tmematos_Mechanikon/links/02e7e52691cefbe3c7000000/Mia-polykriteria-synkritike-axiologese-enos-Tmematos-Mechanikon.pdf

<https://www.aade.gr/anakoinoseis/deltio-typoy-16092021>

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/j.1681-4835.2004.tb00117.x>

[Should we delight the customer?, Journal of the Academy of Marketing Science | 10.1177/0092070300281008 | DeepDyve](#)

[Motivation-and-Personality-Maslow.pdf \(holybooks.com\)](#)

[Churchill and Surprenant 1982 | PDF \(scribd.com\)](#)

[PDF Ama Handbook For Customer Satisfaction Download Full – PDF Download Book \(dadoslivres.com\)](#)

[\(PDF\) Management Information Systems \[11th Edition\] pdf -Ken Laudon a | amirmahdi beirami - Academia.edu](#)

[PREFERENCE DISAGGREGATION FOR MEASURING AND ANALYSING CUSTOMER SATISFACTION: THE MUSA METHOD \(unipi.gr\)](#)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Ερωτηματολόγιο

Στο πρώτο μέρος: **ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

1. Φύλο: Γυναίκα ☐ Άνδρας ☐

2. Ηλικία :

3. ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Απόφοιτος Λυκείου ☐

Απόφοιτος ΙΕΚ ☐

Απόφοιτος ΑΕΙ – ΤΕΙ ☐

Μεταπτυχιακό ☐

4. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

Βοηθός Λογιστή ☐

Λογιστής - Φοροτεχνικός ☐

Ιδιοκτήτης Λογιστηρίου ☐

Άλλο ☐

4. Πόσα χρόνια περίπου χρησιμοποιείτε το Taxisnet;

5. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Taxisnet;

Καθημερινά ☐ 2-3 φορές εβδομαδιαίως ☐ 1-2 φορές εβδομαδιαίως ☐
Λιγότερο

6. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Taxisnet; (Κατά τη διάρκεια μιας εργάσιμης μέρας)

1-2 ώρες/μέρα ☐ 3-4 ώρες/μέρα ☐ 5-7 ώρες/μέρα ☐ Περισσότερες

7. Ποιες από τις παρακάτω εφαρμογές Taxisnet χρησιμοποιείτε;

Φόρος εισοδήματος Φυσικών Προσώπων ☐ Εφαρμογή Περιουσιολογίου Ε9 ☐

Εφαρμογή Φ.Π.Α.- Vies ☐ Ρύθμιση Οφειλών ☐

Εφαρμογή Εισοδήματος Νομικών Προσώπων Ο.Ε. Ε.Ε. κλπ. ☐

Εφαρμογή Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων ☐ Στοιχεία Μισθώσεων Ακίνητης ☐

Περιουσίας ☐ Προσωποποιημένη Πληροφόρηση Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων ☐

Επιχείρησης και Διακοπής Εργασιών Άλλο

Δεύτερο μέρος: **ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ**

Οδηγίες: Παρακαλώ σημειώστε σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά του συστήματος (σημειώνοντας ΜΟΝΟ ΜΙΑ απάντηση σε κάθε σειρά), στην κλίμακα 1 έως 5 όπως φαίνεται παρακάτω:

1= «Πολύ δυσαρεστημένος/η»

2= «Δυσαρεστημένος/η»

3= «Ούτε δυσαρεστημένος/η - ούτε ικανοποιημένος/η»

4= «Ικανοποιημένος/η»

5= «Πολύ ικανοποιημένος/η»

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων**TAXISnet** · gr

Ενότητα 1 από 3

Αξιολόγηση Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας Taxisnet -myAADE.

Είμαι Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών της Σχολής Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης στη 'Διοίκηση Επιχειρήσεων', στα πλαίσια του οποίου διενεργείται η παρούσα έρευνα. Σκοπός της οποίας είναι η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των λογιστών από τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος φορολογίας Taxisnet (www.gsis.gr).

Κανόνες συμπλήρωσης:

Δεν υπάρχουν λάθος ή σωστές απαντήσεις, καθώς καταγράφετε την άποψή σας στα επιμέρους ερωτήματα.

Επισημαίνεται ότι στην έρευνα μπορούν να συμμετάσχουν μόνο Λογιστές και μόνο μια φορά.

Διευκρινίζεται ότι η παρούσα έρευνα είναι Ανώνυμη. Θα τηρηθεί η αρχή της εμπιστευτικότητας και όλα τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη συμμετοχή σας και για τον χρόνο που διαθέσατε ενώ για οποιαδήποτε απορία μπορείτε να επικοινωνείτε μαζί μου στο email: atzelai@isc.tuc.gr

Μετά την ενότητα 1 Συνέχεια στην επόμενη ενότητα

Ενότητα 2 από 3

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Περιγραφή (προαιρετικό)

ΦΥΛΟ *

1. ΓΥΝΑΙΚΑ

2. ΑΝΔΡΑΣ

ΗΛΙΚΙΑ *

Κείμενο σύντομης απάντησης

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ *

1. Απόφοιτος Λυκείου
2. Απόφοιτος ΙΕΚ
3. Απόφοιτος ΑΕΙ - ΤΕΙ
4. Με Μεταπτυχιακό τίτλο

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ *

- ☐ Βοηθός Λογιστή
- ☐ Λογιστής - Φοροτεχνικός
- ☐ Ιδιοκτήτης Λογιστηρίου
- ☐ Άλλο...

Πόσα χρόνια περίπου χρησιμοποιείτε το taxisnet; (Σε Έτη) *

Κείμενο σύντομης απάντησης

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το Taxisnet ; *

- ☐ Καθημερινά
- ☐ 3-4 φορές την εβδομάδα
- ☐ 1-2 φορές την εβδομάδα
- ☐ Σπανιότερα

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε, κατά τη διάρκεια μιας εργάσιμης μέρας, το Taxisnet; *

- ☐ 1-2 ώρες/μέρα
- ☐ 3-5 ώρες/μέρα
- ☐ 5-7 ώρες/μέρα
- ☐ Περισσότερες

Ποιες από τις παρακάτω εφαρμογές Taxisnet χρησιμοποιείτε; *

- ☐ Φόρος εισοδήματος Φυσικών Προσώπων
- ☐ Εφαρμογή Περιουσιολογίου Ε9/ΕΝΦΙΑ
- ☐ Εφαρμογή Φ.Π.Α.-Vies
- ☐ Εφαρμογή Εισοδήματος Νομικών Προσώπων Ο.Ε. Ε.Ε. κλπ.
- ☐ Εφαρμογή Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων
- ☐ Στοιχεία Μισθώσεων Ακίνητης Περιουσίας
- ☐ Ρύθμιση Οφειλών
- ☐ Προσωποποιημένη Πληροφόρηση
- ☐ Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Επιχείρησης και Διακοπής Εργασιών
- ☐ Δηλώσεις παρακρατούμενων & προκαταβλητέων φόρων
- ☐ Άλλο...

Μετά την ενότητα 2 Συνέχεια στην επόμενη ενότητα



Μερος Β



Οδηγίες: Παρακαλώ Σημειώστε σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά του συστήματος (σημειώνοντας ΜΟΝΟ ΜΙΑ απάντηση σε κάθε σειρά), στην κλίμακα 1 έως 5 όπως φαίνεται παρακάτω:

1= «Πολύ δυσαρεστημένος/η»

2= «Δυσαρεστημένος/η»

3= «Ούτε δυσαρεστημένος/η - ούτε ικανοποιημένος/η»

4= «Ικανοποιημένος/η»

5= «Πολύ ικανοποιημένος/η»

ΣΧΕΔΙΑΣΗ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:

1.Την σχεδίαση και δομή της ηλεκτρονικής εφαρμογής Taxisnet; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

2.Την εμφάνιση της εφαρμογής Taxisnet (menu, επιλογές, ...); *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

3.Την φιλικότητα του συστήματος προς τον χρήστη. *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

4.Την ευκολία εύρεσης των λειτουργιών/επιλογών του συστήματος; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο σχεδίαση του συστήματος Taxisnet; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:

1.Το εύρος των διαθέσιμων εφαρμογών του συστήματος; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

2.Την δυνατότητα διαφύλαξης των ηλεκτρονικών αρχείων στο Taxisnet. *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

3.Την δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων (Ε1, Ε9, Φ1, Φ2,κλπ); *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

4.Την δυνατότητα έκδοσης- εκτύπωσης εκκαθαριστικών (Φόρου Εισοδήματος, ΕΝΦΙΑ, Περιουσιακής Κατάστασης ΦΠΑ κλπ); *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο πληρότητα του συστήματος Taxisnet; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:

1.Την ταχύτητα απόκρισης του συστήματος; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

2.Τον χρόνο που χρειάζεται για την διεκπεραίωση των εργασιών σας; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

3.Την λειτουργικότητα των επιμέρους εφαρμογών του Taxisnet; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

4.Την διασύνδεση με άλλα πληροφορικά συστήματα πχ (ΕΦΚΑ, ΕΡΓΑΝΗ, Gov.gr κλπ) *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο λειτουργικότητα του συστήματος Taxisnet; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:

1.Την Προσωποποιημένη Πληροφόρηση στο TAXISNET. *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

2.Την έγκαιρη ενημέρωση των δεδομένων του Taxinet. *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

3.Την ευκολία αναλυτικής πληροφόρησης *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

4.Την ολοκληρωμένη πληροφόρηση που παρέχει το taxisnet. *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο πληροφόρηση του συστήματος Taxisnet; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:

1.Την ποιότητα των εφαρμογών που προσφέρει το Taxisnet; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

2.Την ποιότητα της προσφερόμενης πληροφόρησης. *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

3.Την ακρίβεια εκτέλεσης των λειτουργιών του συστήματος; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

4.Την ποιότητα του συστήματος Taxisnet ;(αξιοπιστία λειτουργίας) *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο ποιότητα του συστήματος Taxisnet; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:

1.Από την ασφάλεια των συναλλαγών σας μέσω Taxisnet; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

2.Την προστασία των προσωπικών δεδομένων χρήστη. *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

3.Την ασφάλεια των πληροφοριών που είναι καταχωρημένες στο σύστημα.; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

4.Την ασφάλεια λειτουργίας των εφαρμογών Taxisnet ; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο ασφάλεια του συστήματος Taxisnet; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από:

1. Το επίπεδο παροχής τηλεφωνικών οδηγιών για την επίλυση προβλήματος κατά την χρήση του συστήματος; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

2. Το επίπεδο παροχής διαδικτυακής υποστήριξης από το ήδη υπάρχων πεδίο «Ερωτήματα προς Α.Α.Δ.Ε.» *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

3. Την υποστήριξη που παρέχει στους χρήστες του (helpdesk) (Τα Αιτήματά μου). *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

4. Την έγκαιρη αντιμετώπιση μιας δυσλειτουργίας στο πληροφορικό σύστημα από τη Δ/ση Λειτουργικής Υποστήριξης & Υποστήρ. Χρηστών. *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

Γενικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το κριτήριο υποστήριξη του συστήματος Taxisnet; *

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ ικανοποιημένος/η

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Περιγραφή (προαιρετικό)

1. Λαμβάνοντας υπόψη σας όλες τις προηγούμενες απαντήσεις, πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από το σύστημα taxisnet; *

- ☐ Πολύ Δυσανεστημένος/η
- ☐ Δυσανεστημένος /η
- ☐ Ούτε Δυσανεστημένος - Ούτε Ικανοποιημένος/η
- ☐ Ικανοποιημένος/η
- ☐ Πολύ Ικανοποιημένος/η

Ποια πιστεύετε ότι είναι τα αρνητικά στοιχεία - ελλείψεις, του Taxisnet; *

Κείμενο μακροσκελούς απάντησης

Ποια πιστεύετε ότι είναι τα θετικά στοιχεία του Taxisnet; *

Κείμενο μακροσκελούς απάντησης

Πως πιστεύετε ότι μπορεί να γίνει αποτελεσματικότερο το Taxisnet; *

Κείμενο μακροσκελούς απάντησης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

MUSA

General Information

Problem Title

Αξιολόγηση Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας Taxisnet

Number of Customers 950

Number of Criteria 7

Criteria Information

Criterion	Name
1	Design
2	Completeness
3	Functionality
4	Information
5	Quality
6	Security
7	Support

	Scaling (satisfaction level)
Global	5
Criterion 1	5
Criterion 2	5
Criterion 3	5
Criterion 4	5
Criterion 5	5
Criterion 6	5
Criterion 7	5

OK

Cancel

Criteria Information								
	Global	Criterion 1	Criterion 2	Criterion 3	Criterion 4	Criterion 5	Criterion 6	Criterion 7
1	2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	3	2	2	2	3	2
3	2	1	2	2	2	1	3	1
4	3	3	2	3	3	3	3	2
5	2	2	2	1	1	3	4	0
6	2	3	3	2	2	2	2	0
7	3	3	3	3	3	2	2	1
8	1	2	1	1	1	2	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	0	1	0	0	1	3	1
11	1	2	2	1	2	2	2	0
12	2	3	4	3	3	3	4	1
13	2	2	2	1	2	2	2	1
14	2	3	2	2	3	1	3	2
15	1	2	2	2	1	1	1	0
16	2	1	1	1	0	2	1	1
17	3	2	3	3	3	3	3	3
18	2	3	3	2	2	3	2	1
19	3	2	3	2	2	2	3	2
20	2	3	3	2	2	1	2	1
21	1	1	1	2	1	1	2	0
22	1	2	0	0	1	2	0	0
23	2	2	3	3	3	3	3	1
24	3	2	3	2	2	3	3	3
25	2	1	2	1	1	1	3	2
26	2	2	3	3	1	2	3	1
27	2	1	2	2	2	2	2	2
28	2	3	3	3	3	3	4	1
29	0	2	2	0	2	1	1	0
30	1	3	1	1	2	2	3	0
31	2	2	2	1	2	1	3	0
32	2	2	2	2	2	2	3	2
33	1	1	1	1	1	1	0	0
34	1	1	2	2	2	3	3	0
35	1	3	1	1	4	2	4	3
36	3	3	2	2	3	3	4	2
37	1	3	2	0	0	2	3	1
38	2	3	2	2	2	1	2	1
39	2	2	2	2	2	2	2	2

Criteria Information								
	Global	Criterion 1	Criterion 2	Criterion 3	Criterion 4	Criterion 5	Criterion 6	Criterion 7
912	3	2	2	3	1	2	2	2
913	0	0	0	0	0	0	1	0
914	1	1	2	1	1	1	2	1
915	3	4	4	4	4	4	4	4
916	2	4	4	2	3	2	2	0
917	1	0	2	1	2	1	1	1
918	2	2	3	3	2	2	3	2
919	2	0	2	1	4	2	3	3
920	1	2	3	2	2	2	2	1
921	1	1	1	1	1	1	2	0
922	2	2	3	0	2	2	2	0
923	2	3	3	1	3	3	3	2
924	3	3	3	2	3	3	4	3
925	1	1	1	1	1	1	0	2
926	2	2	4	4	3	3	4	4
927	2	0	1	1	1	1	2	1
928	2	1	2	2	2	2	2	1
929	1	1	0	1	1	1	0	1
930	1	1	1	0	0	0	1	0
931	1	0	3	2	1	1	3	2
932	2	2	2	2	2	2	3	2
933	2	1	3	2	2	3	2	1
934	0	0	0	1	0	0	0	0
935	3	3	3	3	2	3	3	3
936	0	0	0	1	0	0	0	0
937	2	2	2	2	2	2	1	1
938	1	1	1	1	0	1	1	0
939	2	2	2	1	2	2	3	0
940	3	4	4	3	3	3	4	3
941	2	1	2	1	1	1	2	1
942	1	3	2	0	3	1	1	0
943	2	2	2	2	2	2	3	1
944	1	1	1	1	1	1	2	0
945	1	2	3	1	2	2	3	0
946	1	0	1	1	0	0	2	1
947	2	1	1	1	1	2	2	2
948	1	1	3	1	2	1	1	0
949	1	1	2	1	1	1	1	0
950	1	1	1	0	1	1	1	1

Number and Labels			Scaling		
Criterion	Subcriterion	Names	Criterion	Subcriterion	Scaling (satisfaction level)
1	1	Design and structure	1	1	5
	2	Appearance		2	5
	3	Friendliness		3	5
	4	Ease of finding functions		4	5
2	1	Range of applications	2	1	5
	2	Electronic file protection		2	5
	3	Electronic submission of forms		3	5
	4	Ability to print documents		4	5
3	1	Response speed	3	1	5
	2	Processing time		2	5
	3	Functionality of individual applicati		3	5
	4	Interface information systems		4	5
4	1		4	1	5
	2			2	5
	3			3	5
	4			4	5
5	1		5	1	5
	2			2	5
	3			3	5
	4			4	5

OK

Cancel

Basic Data		Criteria Data		Subcriteria Basic Data		Subcriteria Data								
Subcriteria Information														
	Design and s	Appearance	Friendliness	Ease of findi	Range of ap	Electronic file	Electronic su	Ability to prin	Response sp	Processing ti	Functionality	Interface inf	Personalized	Timely del
40	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1
41	2	2	1	1	2	3	1	3	1	2	3	0	4	2
42	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
44	2	2	2	2	2	2	1	1	0	0	0	0	1	1
45	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2
46	2	2	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	1	1
47	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	0	3	3
48	3	3	4	2	3	3	1	4	2	1	2	2	4	3
49	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3
50	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1
51	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3
52	2	1	1	2	3	2	3	4	1	2	2	3	3	3
53	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	4	3	3
54	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1
55	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	2	1	3	1
56	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	2	1	2	1
57	1	1	1	0	2	3	2	3	1	1	1	0	1	0
58	1	2	0	0	2	2	2	3	0	0	1	1	2	0
59	1	0	1	0	2	3	2	3	0	0	0	0	0	0
60	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2
61	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
62	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1
63	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	2	0
64	3	2	3	2	4	3	3	3	2	1	2	1	2	1
65	3	2	3	2	2	3	3	3	0	0	1	0	2	2
66	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	1	3	0
67	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	2	3	2
68	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2
69	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1
70	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3
71	4	3	3	4	3	2	4	3	1	2	3	3	4	4
72	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	1	3	2
73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
74	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
75	3	3	3	2	3	3	3	3	0	2	3	1	3	1
76	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2
77	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0

OK

Cancel

Subcriteria Information														
	Design and s	Appearance	Friendliness	Ease of findi	Range of ap	Electronic file	Electronic su	Ability to prin	Response sp	Processing ti	Functionality	Interface inf	Personalized	Timely del
913	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
914	2	1	1	0	1	1	2	3	0	0	2	1	0	0
915	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
916	3	3	3	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4
917	1	1	1	0	3	1	3	3	0	0	0	2	2	2
918	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
919	0	1	0	1	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3
920	2	2	2	2	3	3	3	4	2	1	2	1	3	1
921	1	1	2	0	3	2	4	4	1	2	1	1	3	1
922	2	2	2	1	3	3	3	3	1	2	0	0	2	2
923	2	3	3	3	2	4	3	3	1	1	1	1	3	2
924	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
925	1	0	0	1	2	0	2	3	1	1	2	2	1	2
926	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	0	2	1
927	2	1	1	0	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2
928	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2
929	1	1	0	0	3	0	2	2	1	2	2	1	0	0
930	2	1	1	2	1	1	2	2	0	0	0	0	1	0
931	0	0	0	0	3	3	4	3	2	2	1	3	2	2
932	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	0	2	2
933	2	0	0	1	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2
934	2	2	2	0	1	0	0	2	4	0	0	0	0	0
935	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2
936	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
937	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	1	3	3
938	1	2	2	1	2	3	1	1	0	1	0	1	1	0
939	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	2	2
940	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3
941	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2
942	1	1	2	3	1	1	1	3	0	0	1	0	3	3
943	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2
944	1	1	1	0	2	1	2	2	0	0	1	0	2	1
945	2	2	1	1	3	3	2	3	1	1	1	2	3	2
946	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	2	0
947	3	2	2	2	1	0	2	2	1	1	1	0	2	1
948	0	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2
949	3	4	3	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1
950	1	0	1	1	2	1	1	2	0	0	0	1	1	1