



Εξειδικευμένο Εγχειρίδιο Χρήσης για τον Ψηφιακό Βοηθό Δεικτών στο νέο Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (Σ.Δ.Α.Δ.)



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Εσωτερικών

Γενική Γραμματεία
Δημόσιας Διοίκησης

Περιεχόμενα

1.	Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών	4
1.1.	Περιγραφή	4
1.2.	Βασική λειτουργία του Ψηφιακού Βοηθού Δεικτών.....	5
1.3.	Τελικές επισημάνσεις.....	9

Με το παρόν Εγχειρίδιο επιδιώκεται η εξοικείωση των χρηστών με τον Ψηφιακό Βοηθό Δεικτών, το νέο, καινοτόμο εργαλείο υποστήριξης της διαδικασίας της στοχοθεσίας, με έμφαση στη διαμόρφωση δεικτών, στον δημόσιο τομέα, διαθέσιμο εντός της Εφαρμογής «Στοχοθεσία», στο Σύστημα Διαχείρισης

1. Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών

1.1. Περιγραφή

Σε συνέχεια της δημιουργίας του Ψηφιακού Βοηθού Στοχοθεσίας, το Υπουργείο Εσωτερικών, με την υποστήριξη της Γενικής Διεύθυνσης Στήριξης Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG Reform) και της Expertise France (φορέα του Γαλλικού Δημοσίου), αξιοποιεί εκ νέου την Τεχνητή Νοημοσύνη και εισάγει στη διαδικασία της στοχοθεσίας τον Ψηφιακό Βοηθό Δεικτών. Ο βασικός σκοπός δημιουργίας του Ψηφιακού Βοηθού Δεικτών είναι η υποβοήθηση των υπηρεσιών κατά τον καθορισμό και την καταχώριση δεικτών μέτρησης, οι οποίοι θα ευθυγραμμίζονται με τα κριτήρια της S.M.A.R.T. στοχοθέτησης.

Στο πλαίσιο αυτό, ο **Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών** αποτελεί ένα καινοτόμο εργαλείο το οποίο αξιοποιεί τεχνολογίες Τεχνητής Νοημοσύνης για να υποστηρίξει ουσιαστικά τα στελέχη του δημοσίου τομέα στη διαδικασία διαμόρφωσης των δεικτών των στόχων των φορέων, διασφαλίζοντας συνέπεια και αντικειμενικότητα.

Αναλυτικότερα, ο Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών συνιστά ένα ειδικά προσαρμοσμένο και εκπαιδευμένο μοντέλο Τεχνητής Νοημοσύνης το οποίο:

- αξιοποιώντας τη γνώση από τα προηγούμενα έτη στοχοθεσίας καθώς και από πρότυπα παραδείγματα δεικτών και
- λαμβάνοντας υπόψη τις πληροφορίες σχετικά με τη θέση της κάθε οργανικής μονάδας στο ψηφιακό οργανόγραμμα καθώς και, κατά περίπτωση, τη στοχοθεσία των υπερκείμενων οργανικών μονάδων,

προβαίνει σε συστάσεις και προτάσεις ανά κατηγορία τύπου δείκτη (T0, T1, T2, T3, T4, T5, T6, T7, T8). Διευκρινίζεται ότι, καθώς αποτελεί ένα δυναμικό εργαλείο, η λειτουργία του αναμένεται να βελτιώνεται σταδιακά μέσω της αξιοποίησης της εμπειρίας χρήσης (μέσω τροφοδότησης ειδικότερων ερωτήσεων και πληροφοριών από τους χρήστες) και της περαιτέρω παραμετροποίησής του.

Ως σημαντικότερα προσδοκώμενα οφέλη από τη χρήση του Ψηφιακού Βοηθού Δεικτών αποτιμώνται τα ακόλουθα:

- η καθοδήγηση στην επιλογή κατάλληλων τύπων δεικτών ανάλογα με τη φύση του στόχου
- η υποστήριξη των αξιολογητών προϊσταμένων να μετατρέπουν γενικές κατευθύνσεις και σχέδια σε σαφείς, μετρήσιμους στόχους
- η υποστήριξη των προϊσταμένων στην τεκμηρίωση της βαθμολογίας επίτευξης στόχων με αντικειμενικά δεδομένα.

Επιπρόσθετα, ο Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών δύναται να αποτελέσει ένα εργαλείο ομοιομορφίας και ελέγχου ποιότητας, επισημαίνοντας ασυνέπειες μεταξύ στόχων – δεικτών και προτείνοντας βελτιώσεις, ώστε η διαδικασία να υπηρετεί τον σκοπό του ν. 4940/2022, δηλαδή την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας, της λογοδοσίας και της συνεχούς βελτίωσης στη δημόσια διοίκηση.

Επισημαίνεται ότι η Τεχνητή Νοημοσύνη δεν υποκαθιστά τον ανθρώπινο παράγοντα. Η στοχοθεσία και η διαμόρφωση δεικτών παραμένει σε κάθε περίπτωση προϊόν επεξεργασίας, βούλησης και τελικής απόφασης του αρμόδιου συντάκτη, δηλαδή του αξιολογητή προϊσταμένου της οργανικής μονάδας.

Τέλος, σημειώνεται ότι το Υπουργείο Εσωτερικών, με την εισαγωγή του Ψηφιακού Βοηθού Στοχοθεσίας καθώς και του Ψηφιακού Βοηθού Δεικτών, στοχεύει στην περαιτέρω εκπαίδευση και εξοικείωση των αξιολογητών προϊσταμένων ως προς τον καθορισμό S.M.A.R.T. στόχων και δεικτών, στην ενίσχυση της ποιότητας της στοχοθεσίας, με απώτερο σκοπό την παραγωγή συγκεκριμένων και μετρήσιμων αποτελεσμάτων, στην εν γένει τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και στην αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

1.2. Βασική λειτουργία του Ψηφιακού Βοηθού Δεικτών

Η πρόσβαση στον Ψηφιακό Βοηθό Δεικτών είναι εφικτή μέσα από το Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Εφαρμογής «Στοχοθεσία», στην υπό-εφαρμογή «Στοχοθεσίες». Πιο συγκεκριμένα, εφόσον οι δείκτες καταχωρίζονται σε επίπεδο κατώτερης ιεραρχικά οργανικής μονάδας, ο Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών είναι διαθέσιμος στην αντίστοιχη βαθμίδα (Τμήμα).

Προβολή Στοχοθεσίας
Προβολή στόχου

Στοιχεία Στόχου

Μονάδα
ΤΜΗΜΑ Α

Τίτλος
Καταγραφή των υφιστάμενων επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγηση ισχύοντος Κανονισμού Εσωτερικών Υπηρεσιών, έως

Περιγραφή
Επιδιώκεται η καταγραφή των υφιστάμενων επιχειρησιακών αναγκών και η αξιολόγηση του ισχύοντος Κανονισμού Εσωτερικών Υπηρεσιών, έως τις 30/6/2026

Στοιχεία Δείκτη

Τίτλος
Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών

Ποσοστό Συμμετοχής (%)
100

Τύπος Δείκτη
Επιλέξτε

Οδηγίες τεκμηρίωσης μέτρησης

Αποθήκευση
Επαναφορά

Πατώντας ο χρήστης πάνω στο πεδίο με τίτλο «Ψηφιακός Βοηθός», οδηγείται στο βασικό περιβάλλον λειτουργίας του Ψηφιακού Βοηθού Δεικτών. Στο περιβάλλον αυτό εμφανίζονται στοιχεία που αφορούν το συγκεκριμένο σημείο αναφοράς από το οποίο κλήθηκε ο Βοηθός τα όποια είναι διαθέσιμα στην βάση δεδομένων του ΣΔΑΔ.

Υφιστάμενα Στοιχεία Δείκτη

Κωδικός Οργανισμού 3	ΟΜ Στόχου * 162474
Κατηγορία * Παρεχόμενες Υπηρεσίες της Οργανικής Μονάδας	Αρχικός Στόχος Καταγραφή των υφιστάμενων επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγηση ισχύοντος Κανονισμού Ε
Δείκτης	
Τύπος Δείκτη Επιλέξτε Κατηγορία	Μετρική

Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών 2.25 μ.μ.

Καλωσήρατε στον Ψηφιακό Βοηθό Ανάλυσης Δεικτών. Ένα εργαλείο για την εφαρμογή της καλής στοχοθέτησης και τη βελτίωση της αρχικής πληροφoρίας (προσέγγιση SMART).

Επισημαίνεται ότι η στοχοθεσία, σε κάθε περίπτωση, αποτελεί προϊόν της βούλησης και απόφασης του αρχικού συντάκτη, και δεν απαιτείται να υιοθετηθούν οι προτάσεις του συστήματος. Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλώ ανατρέξτε στην Βοήθεια.

Η λειτουργία του Ψηφιακού Βοηθού Δεικτών είναι παρόμοια με εκείνη του Ψηφιακού Βοηθού Στοχοθεσίας. Φερ' ειπείν, η αλληλεπίδραση γίνεται με χρήση φυσικής γλώσσας` παράλληλα, μπορεί να ζητηθεί στον Ψηφιακό Βοηθό Δεικτών να εμβαθύνει σε κάποια πρόταση ή να ζητηθούν εναλλακτικές προσεγγίσεις στις προτάσεις που παραθέτει. Η λογική της λειτουργίας του μπορεί να καταστεί ευχερέστερα κατανοητή μέσω της χρήσης παραδειγμάτων και συνομιλιών.

Παράδειγμα 1: Αλληλεπίδραση σε περίπτωση υφιστάμενου δείκτη

Υφιστάμενα Στοιχεία Δείκτη

Κωδικός Οργανισμού 3	ΟΜ Στόχου * 162474
Κατηγορία * Εσωτερική Οργάνωση και Λειτουργία της Οργανικής Μονάδας	Αρχικός Στόχος Καταγραφή υφιστάμενων επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγηση ισχύοντος Κανονισμού Εσωτ.
Δείκτης Ολοκλήρωση καταγραφής υφιστάμενων επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγηση ισχύοντος Κανονισμού Εσωτερικών Υπηρεσιών, έως 30/6/2026	
Τύπος Δείκτη Επιλέξτε Κατηγορία	Μετρική Αποδεικτικό αρχείο καταγραφής επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγησης Κ.Ε.Υ.



Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών 3:16 μ.μ.

Καλωσήρθατε στον Ψηφιακό Βοηθό Ανάλυσης Δεικτών. Ένα εργαλείο για την εφαρμογή της καλής στοχοθέτησης και τη βελτίωση της αρχικής πληροφoρίας (προσέγγιση SMART).

Επισημαίνεται ότι η στοχοθεσία, σε κάθε περίπτωση, αποτελεί προϊόν της βούλησης και απόφασης του αρχικού συντάκτη, και δεν απαιτείται να υιοθετηθούν οι προτάσεις του συστήματος. Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλώ ανατρέξτε στην Βοήθεια.

Καταγραφή υφιστάμενων επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγηση ισχύοντος Κανονισμού Εσωτερικών Υπηρεσιών, ως προς τις αρμοδιότητες του Τμήματος Α, έως 30/6/2026

Βοήθεια

Τύπος Δείκτη Επιλέξτε Κατηγορία	Μετρική Αποδεικτικό αρχείο καταγραφής επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγησης Κ.Ε.Υ.
------------------------------------	--

Καταγραφή υφιστάμενων επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγηση ισχύοντος Κανονισμού Εσωτερικών Υπηρεσιών, ως προς τις αρμοδιότητες του Τμήματος Α, έως 30/6/2026



Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών

Εξέταση δείκτη (T0 - Μονοσήμαντος) για τον στόχο:

Ο δείκτης που προτείνεται («Ολοκλήρωση καταγραφής υφιστάμενων επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγηση ισχύοντος Κ.Ε.Υ. με αποδεικτικό αρχείο») είναι δείκτης τύπου T0 (ναι/όχι, μονοσήμαντος), βασιζόμενος σε τεκμηρίωση ύπαρξης αρχείου έως της προβλεπόμενης ημερομηνία.

Αξιολόγηση βέλτιστου δείκτη:

Ο στόχος είναι σαφώς δραστηριότητας ολοκλήρωσης (ενέργεια ολοκληρωμένη έως προθεσμία) και όχι ποσοτικό/ποσοστιαίο μέγεθος, χωρίς σαφές άθροισμα βημάτων ή πολλαπλές επιμέρους τιμές που θα επέτρεπαν T1/T5 (κατώτατη/ανώτατη) ή δείκτη προόδου. Η μετρική είναι αποδεικτικό αρχείο (έγγραφο) και η σωστή κατηγοριοποίηση δείκτη είναι T0, αφού η τεκμηρίωση υπάρχει ή όχι μέχρι καταληκτική ημερομηνία.

Προτάσεις βελτίωσης δείκτη

Μόνη βελτίωση μπορεί να εφαρμοστεί στη διατύπωση για σαφήνεια/αναφορά σε πληροφοριακά/διαχειριστικά σύστημα της μονάδας, αν χρησιμοποιείται (π.χ. πρωτόκολλο/διαχείριση εγγράφων) για τεκμηρίωση δείκτη. Εναλλακτικά, αν ο στόχος αναλυθεί σε υποστόχους (π.χ. «% ολοκλήρωση βημάτων» ή «μέρες απόκλιση από προθεσμία» σε περίπτωση σταδιακών παραδοτέων), μπορεί να εφαρμοστεί T1/T5, αλλά με τα τωρινά δεδομένα ο δείκτης T0 είναι βέλτιστος.

Συμπέρασμα (τελικός δείκτης):

Ο δείκτης τύπου T0 (ναι/όχι, με τεκμηρίωση αρχείου μέχρι καταληκτική ημερομηνία) είναι ο ενδεδειγμένος για τον παρόντα στόχο. Δεν προκύπτει καταλλήλότερος δείκτης από τύπο T1-T8 στην παρούσα μορφή στόχου. Προτείνεται διατύπωση δείκτη με αναφορά στο σύστημα τεκμηρίωσης που θα χρησιμοποιηθεί (π.χ. «Υπάρχει καταγεγραμμένο αποδεικτικό αρχείο/έγγραφο πλατφόρμας/πρωτοκόλλου το οποίο καλύπτει επιχειρησιακές ανάγκες και αξιολόγηση Κ.Ε.Υ. εντός της προθεσμίας.»).

8:50 π.μ.

Για να βάλω έναν άλλο τύπο δείκτη, θα πρέπει να ήταν διαφορετικός ο στόχος στη διατύπωση; Και αν ναι, πώς;

Τύπος Δείκτη Επιλέξτε Κατηγορία	Μετρική Αποδεικτικό αρχείο καταγραφής επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγησης Κ.Ε.Υ.
------------------------------------	--

Για να βάλω έναν άλλο τύπο δείκτη, θα πρέπει να ήταν διαφορετικός ο στόχος στη διατύπωση; Και αν ναι, πώς;



Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών

Πολύ σωστή η παρατήρησή! Για να χρησιμοποιηθεί δείκτης άλλου τύπου (T1/T3/T5 ή T2/T4/T6/T8), ο στόχος πρέπει να διατυπωθεί ώστε να περιέχει ποσοτικά ή ποσοστιαία χαρακτηριστικά, δηλαδή μετρήσιμο μέγεθος που επιδέχεται σύγκριση ή όριο. Στην τρέχουσα διατύπωση, ο στόχος είναι δυαδικός («ολοκληρώθηκε» ή «όχι») και οδηγεί φυσικά σε δείκτη τύπου T0.

Παράδειγμα αναδιατύπωσης στόχου για δείκτες T1/T5 ή ποσοστιαίους δείκτες:

- Με δείκτη ελαχίστου/ανωτάτου (T1/T5):
«Να εντοπιστούν τουλάχιστον x διακριτές επιχειρησιακές ανάγκες και να προταθούν τουλάχιστον y ρυθμίσεις βελτίωσης στο Κ.Ε.Υ. έως 30/6/2026.» (Έτσι, δείκτης τύπου T1: Αριθμός καταγεγραμμένων αναγκών με τεκμηρίωση > x, δείκτης T5: έλεγχος ότι δεν ξεπερνά ανώτατο όριο προτάσεων.)
- Με δείκτη ποσοστιαίας σύγκρισης (T4/T8):
«Να καλύπτεται η καταγραφή τουλάχιστον το 2% των μονάδων ή των κύριων λειτουργικών πεδίων του Τμήματος Α και να αξιολογηθούν οι αντίστοιχες ρυθμίσεις του Κ.Ε.Υ.» (Δείκτης T4: Ποσοστό κάλυψης πεδίων/μονάδων με καταγραφή > 2%.)
- Με δείκτη μείωσης/σύγκρισης (T7/T6):
«Να μειωθεί ο χρόνος σύνταξης/επικαιροποίησης μητρώου επιχειρησιακών αναγκών κατά 1% έναντι της προηγούμενης περιόδου.» (Δείκτης T6: Ποσοστιαία μείωση χρόνου σύγκρισης με αποδεικτικά ημερομηνίας ολοκλήρωσης/σύνταξης.)

Γενικός κανόνας:

Για να χρησιμοποιήσεις δείκτη T1-T8, ο στόχος πρέπει να περιλαμβάνει ποσότητα, ποσοστό, χρόνο ή άλλο μετρήσιμο πεδίο με όριο ή παραλληλία/επαναληψιμότητα ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση ή η μέτρηση απόκλισης, όχι απλώς η ύπαρξη παραδοτέου.

Θέλεις να σου προτείνω αναδιατύπωση-παράδειγμα για συγκεκριμένο δείκτη από τη λίστα T1-T8;

8:52 π.μ.

Τύπος Δείκτη

Επιλέξτε Κατηγορία !

Μετρική

Αποδεικτικό αρχείο καταγραφής επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγησης Κ.Ε.Υ.

Ναι, θα ήθελα, για όλους ιδανικά

Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών

Βεβαίως! Ακολουθούν παραδείγματα αναδιτύπωσης του στόχου (ή απόδοσής του με επεκτάσει) ώστε να μπορεί να εφαρμοστεί δείκτης καθενός από τους τύπους T1–T8. Η λογική είναι «τι πρέπει να δηλωθεί στον στόχο ώστε ο δείκτης να έχει μετρήσιμο πεδίο με όριο ή δυνατότητα σύγκρισης». Για καθένα, δίνεται αναδιτύπωση και σημειώνεται δείκτης τύπου, με σύντομη αιτιολόγηση:

T1 – Ελάχιστη επιθυμητή τιμή (ποσοτικός δείκτης)

- Παράδειγμα στόχου: «Να καταγραφούν τουλάχιστον 10 διακριτές επιχειρησιακές ανάγκες και να αξιολογηθούν τουλάχιστον 5 σχετικές διατάξεις του ισχύοντος ΚΕΥ, έως 30/6/2026.»
- Δείκτης: Αριθμός καταγεγραμμένων αναγκών & αξιολογούμενων διατάξεων με τεκμηρίωση \geq ελάχιστες τιμές.
- Αιτιολόγηση: Υπάρχει ρητή ελάχιστη ποσότητα προς έλεγχο επίτευξης.

T2 – Ποσοστιαία αύξηση (ποσοστιαίος δείκτης)

- Παράδειγμα στόχου: «Να αυξηθεί κατά τουλάχιστον 30% ο αριθμός επιχειρησιακών μονάδων/πεδίων που καλύπτονται από καταγραφή αναγκών και αξιολόγηση ΚΕΥ σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο.»
- Δείκτης: Ποσοστιαία μεταβολή κάλυψης μονάδων/πεδίων τώρα έναντι προηγούμενου κύκλου.
- Αιτιολόγηση: Υπάρχουν δύο συγκρίσιμες περιόδους και μέγεθος μετρά την αύξηση κάλυψης.

T3 – Ποσοτική αύξηση (ποσοτικός δείκτης)

- Παράδειγμα στόχου: «Να αυξηθεί κατά τουλάχιστον 5 ο αριθμός αξιολογούμενων λειτουργικών πεδίων του ΚΕΥ με καταγεγραμμένες ανάγκες, σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο.»
- Δείκτης: Διαφορά αριθμού πεδίων κάλυψης τώρα με προηγούμενα παραδοτέα, με ελάχιστη ποσότητα αύξησης.
- Αιτιολόγηση: Ποσοτική σύγκριση εύρους κάλυψης σε δύο περιόδους.

Κατηγορία *

Εσωτερική Οργάνωση και Λειτουργία της Οργανικής Μονάδας

Αρχικός Στόχος

Καταγραφή υφιστάμενων επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγηση ισχύοντος Κανονισμού Έσωτ.

Δείκτης

Ολοκλήρωση καταγραφής υφιστάμενων επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγηση ισχύοντος Κανονισμού Εσωτερικών Υπηρεσιών, έως 30/6/2026

Τύπος Δείκτη

Επιλέξτε Κατηγορία !

Μετρική

Αποδεικτικό αρχείο καταγραφής επιχειρησιακών αναγκών και αξιολόγησης Κ.Ε.Υ.

T4 – Ελάχιστο επιθυμητό ποσοστό σε σύγκριση (ποσοστιαίος δείκτης)

- Παράδειγμα στόχου: «Να καλύπτει η καταγραφή και αξιολόγηση τουλάχιστον το 80% των λειτουργικών πεδίων ή μονάδων του Τμήματος Α έως 30/6/2026.»
- Δείκτης: Ποσοστό πεδίων/μονάδων με τεκμηριωμένη καταγραφή-αξιολόγηση επί του συνόλου (\geq όριο).
- Αιτιολόγηση: Ποσοστό πληρότητας επί συνόλου χωρίς ανάγκη προηγούμενης περιόδου.

T5 – Μέγιστη επιθυμητή τιμή (ποσοτικός δείκτης)

- Παράδειγμα στόχου: «Ο χρόνος ολοκλήρωσης της καταγραφής και αξιολόγησης να μην υπερβαίνει τις 45 ημέρες από την έναρξη.»
- Δείκτης: Χρόνος (ημέρες) από έγγραφο έναρξης έως τεκμηριωμένη ολοκλήρωση, με μέγιστο όριο.
- Αιτιολόγηση: Ποσοτικός δείκτης που τίθεται μέγιστο προς αποφυγή καθυστερήσεων.

T6 – Ποσοστιαία μείωση σε σύγκριση (ποσοστιαίος δείκτης)

- Παράδειγμα στόχου: «Να μειωθεί κατά τουλάχιστον 20% ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της καταγραφής/αξιολόγησης σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο.»
- Δείκτης: Ποσοστιαία μείωση μέσου χρόνου, με ημέρες από χρονικά δεδομένα (έναρξη-ολοκλήρωση).
- Αιτιολόγηση: Υπάρχει ιστορικό και βελτίωση προς λιγότερο καθυστερημένες ολοκληρώσεις.

T7 – Ποσοτική μείωση σε σύγκριση (ποσοτικός δείκτης)

- Παράδειγμα στόχου: «Να μειωθούν κατά τουλάχιστον 10 οι εκκρεμότητες (αναπάντητες ανάγκες ή μη αξιολογημένες διατάξεις) του ΚΕΥ σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο.»
- Δείκτης: Διαφορά όγκου εκκρεμοτήτων πριν/μετά, με ελάχιστο ύψος μείωσης.
- Αιτιολόγηση: Έλεγχος ποσοτικής μείωσης εκκρεμοτήτων.

T8 – Μέγιστο επιθυμητό ποσοστό σε σύγκριση (ποσοστιαίος δείκτης)

- Παράδειγμα στόχου: «Το ποσοστό των καλυπτόμενων πεδίων/αναγκών που χρήζουν επικαιροποίησης να μην υπερβαίνει το 10% του συνόλου κατά την ολοκλήρωση της δράσης.»
- Δείκτης: Ποσοστό πεδίων με απαίτηση επικαιροποίησης/προβλήματα, με ανώτατο όριο.
- Αιτιολόγηση: Πέραν δείκτης υπολειπόμενης μη συμμόρφωσης με όριο ανασχής.

Χρησιμοποιώντας τέτοια διατύπωση στον στόχο, έχεις όλες τις προϋποθέσεις για δείκτη πέραν του T0. Διατηρείς αποδείξιμη μετρική (π.χ. έγγραφα, ημερομηνίες, λίστες πεδίων/μονάδων, αριθμό εγγραφών) και δείκτης γίνεται μετρήσιμος και παρακολουθησιμος.

🔍 🗂️ 🔄 ❤️

Παράδειγμα 2: Συνομιλία χωρίς υφιστάμενο δείκτη

Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών 8:57 π.μ.

Καλωσήρθατε στον Ψηφιακό Βοηθό Ανάλυσης Δεικτών. Ένα εργαλείο για την εφαρμογή της καλής στοχοθέτησης και τη βελτίωση της αρχικής πληροφορίας (προσέγγιση SMART).

Επισημαίνεται ότι η στοχοθεσία, σε κάθε περίπτωση, αποτελεί προϊόν της βούλησης και απόφασης του αρχικού συντάκτη, και δεν απαιτείται να υιοθετηθούν οι προτάσεις του συστήματος. Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλώ ανατρέξτε στην Βοήθεια.

Μείωση του μέσου χρόνου ανταπόκρισης σε αιτήματα πολιτών αρμοδιότητας Τμήματος Α από 7 σε 5 ημέρες

Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών

Προτείνω δείκτες τύπου T5 και T7 με βέλτιστη επιλογή τον δείκτη T5, καθώς υπάρχει ξεκάθαρη ανώτατη επιθυμητή τιμή μέτρηση με μέση τιμή ημερών από πληροφοριακό σύστημα αιτημάτων/CRM ή helpdesk. Η πρόταση δείκτη είναι η ακόλουθη:

Μέγιστη επιθυμητή τιμή (Ποσοτικός - T5): Ο στόχος είναι ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης (σε ημέρες) να μην υπερβαίνει τις 5 ημέρες (όριο), με τη μετρική να υπολογίζεται ως μέσος όρος ημερών από «ημερομηνία υποβολής» έως «ημερομηνία πρώτης ανταπόκρισης» για όλα τα έγκυρα αιτήματα της περιόδου. Ο δείκτης αποδίδει «Ναι» όταν η τιμή είναι μικρότερη ή ίση με το όριο των 5 ημερών και «Όχι» όταν το υπερβαίνει.

8:58 π.μ.

Οκ, άρα ποια είναι η διατύπωση του δείκτη; Πως θα τον γράψω στο ΣΔΑΔ;

Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών

Η διατύπωση δείκτη για το ΣΔΑΔ, με δείκτη τύπου T5 (μέγιστη επιθυμητή τιμή), είναι η ακόλουθη (δομή δείκτη με όριο/κατώφλι και περιγραφή κανόνα):

Διατύπωση δείκτη (T5):
 Ο δείκτης υπολογίζεται ως ο μέσος χρόνος (σε ημέρες) από την ημερομηνία υποβολής έως την ημερομηνία πρώτης επίσημης ανταπόκρισης, για όλα τα έγκυρα αιτήματα πολιτών αρμοδιότητας Τμήματος Α εντός της περιόδου. Ο δείκτης αποδίδει «Ναι» όταν η τιμή είναι ≤ 5 ημέρες (όριο) και «Όχι» όταν την υπερβεί. Πηγή δεδομένων: Πληροφοριακό σύστημα αιτημάτων/CRM (πεδία: «ημερομηνία υποβολής», «ημερομηνία πρώτης ανταπόκρισης»).

Κανόνες Δείκτη: Ναι (επιτυχία) αν μέσος χρόνος ≤ 5 ημέρες, αλλιώς Όχι.

Η τιμή δείκτη εμφανίζει τον υπολογισμένο μέσο χρόνο, με σαφή ένδειξη συμμόρφωσης προς το όριο.

8:59 π.μ.

Δεν μου δίνεις όμως μια πρόταση δείκτη. Ξέρω τι είναι ο T5. Πως ακριβώς όμως τον γράφω, ως τίτλο;

Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών

Σωστά, ζητάς την πρόταση δείκτη όπως εμφανίζεται στο πεδίο δείκτη του ΣΔΑΔ (τίτλος δείκτη με κανόνα/όριο με ευκρινή, έτοιμη μορφή). Η διατύπωση δείκτη είναι η ακόλουθη:

Μέσος χρόνος από υποβολή έως πρώτης επίσημης ανταπόκρισης για αιτήματα Τμήματος Α (μέγιστο επιτρεπτό όριο 5 ημέρες, δείκτης Ναι/Όχι). Ο δείκτης αποδίδει Ναι όταν ο μέσος χρόνος είναι ≤ 5 ημέρες, αλλιώς Όχι. Πηγή: πληροφοριακό σύστημα αιτημάτων/CRM.

Παράδειγμα 3: Αίτημα τεκμηρίωσης επιλογής

Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών 9:14 π.μ.

Καλωσήρθατε στον Ψηφιακό Βοηθό Ανάλυσης Δεικτών. Ένα εργαλείο για την εφαρμογή της καλής στοχοθέτησης και τη βελτίωση της αρχικής πληροφορίας (προσέγγιση SMART).

Επισημαίνεται ότι η στοχοθεσία, σε κάθε περίπτωση, αποτελεί προϊόν της βούλησης και απόφασης του αρχικού συντάκτη, και δεν απαιτείται να υιοθετηθούν οι προτάσεις του συστήματος. Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλώ ανατρέξτε στην Βοήθεια.

Αύξηση της ηλεκτρονικής ενδοүйηπρεσιακής επικοινωνίας και συναντήσεων εργασίας με τους υπαλλήλους του Τμήματος κατά 25%.

Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών

Προτείνω δείκτες τύπου T2 (Ποσοστιαία αύξηση σε σύγκριση με προηγούμενη περίοδο/έτος) και δείκτης τύπου T3 (Ποσοτική αύξηση σε σύγκριση με προηγούμενη περίοδο/έτος), με τον T2 ως καταλληλότερο επειδή αποτυπώνει ευθέως την επιτευχθείσα αυξητική μεταβολή ποσοστιαία. Προτείνω δείκτης T2 με μετρική τον ποσοστιαίο ρυθμό μεταβολής του πλήθους ηλεκτρονικών μηνυμάτων/κλήσεων/συναντήσεων από τα πληροφοριακά συστήματα επικοινωνίας (logs/email/calendar/τηλεδιάσκεψη), υπολογίζοντας την ποσοστιαία αύξηση επί του πλήθους της προηγούμενης συγκριτικής περιόδου. Ο δείκτης ενεργοποιείται όταν η ποσοστιαία αύξηση φθάσει ή ξεπεράσει το 25%.

9:16 π.μ.

Θέλω να μου δίνεις τον τίτλο του δείκτη, όχι μόνο τον τύπο και τα στοιχεία του

Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών

Τίτλος δείκτη: Ποσοστιαία αύξηση ηλεκτρονικής ενδοүйηπρεσιακής επικοινωνίας και συναντήσεων εργασίας σε σύγκριση με προηγούμενη περίοδο.

Προτείνω δείκτης T2 με μετρική τον ποσοστιαίο ρυθμό μεταβολής του πλήθους ηλεκτρονικών μηνυμάτων, κλήσεων και συναντήσεων από logs/email/calendar/τηλεδιάσκεψη, υπολογίζοντας ως ((τρέχουσα περίοδος - προηγούμενη περίοδος) / προηγούμενη περίοδος * 100). Ο δείκτης ενεργοποιείται όταν η αύξηση φθάσει ή ξεπεράσει το 25%.

9:17 π.μ.

Εγώ σκεφτόμουν και αυτό ως τίτλο: Επιδιώκεται η αύξηση της ηλεκτρονικής ενδοүйηπρεσιακής επικοινωνίας και συναντήσεων εργασίας με τους υπαλλήλους του Τμήματος κατά 25%. Πες μου ποιος είναι καταλληλότερος και τεκμηριώσέ το μου

Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών

Ο καταλληλότερος τίτλος δείκτη είναι ο δικός μου προτείνεται (Ποσοστιαία αύξηση ηλεκτρονικής ενδοүйηπρεσιακής επικοινωνίας και συναντήσεων εργασίας σε σύγκριση με προηγούμενη περίοδο). Τεκμηρίωση: Ο δείκτης τίτλου πρέπει να περιγράφει με σαφήνεια τη μετρική σχέση και τη σύγκριση που υλοποιεί (είδος μέτρησης, περίοδος σύγκρισης, στοιχείο αναφοράς) ώστε να είναι ευκρινές πώς παράγεται και πότε «ενεργοποιείται». Ο τίτλος που προτείνετε αποτελεί διατύπωση στόχου και όχι δείκτη, καθώς περιγράφει την επιδίωξη αλλά δεν εξειδικεύει την μετρική ενεργοποίηση ούτε την περίοδο αναφοράς της σύγκρισης. Ο δείκτης τίτλου πρέπει να ενθυνομίζεται με τις αρχές τεκμηρίωσης (τύπο δείκτη, στοιχεία σύγκρισης, μετρικό πλαίσιο) για να διασφαλίζει αναγνώσιμη παρακολούθηση επίδοσης και διαλειτουργικότητα με το πληροφοριακό σύστημα.

Από την παράθεση των παραπάνω παραδειγμάτων φαίνεται ότι ο Ψηφιακός Βοηθός Δεικτών αποτελεί ένα εργαλείο το οποίο μέσω συζήτησης και διαλόγου προτείνει δείκτες μέτρησης για τους αντίστοιχους στόχους/ υποστόχους. Επίσης, καθίσταται φανερό πως όσες περισσότερες σχετικές πληροφορίες παρέχονται με τα ερωτήματα των χρηστών, τόσο βελτιωμένη αναμένεται να είναι η ποιότητα των λαμβανόμενων απαντήσεων.

1.3. Τελικές επισημάνσεις

Καταληκτικά, επισημαίνονται τα ακόλουθα:

- Η διαμόρφωση δεικτών παραμένει σε κάθε περίπτωση προϊόν της βούλησης και απόφασης του αρμόδιου συντάκτη, δηλαδή του αξιολογητή προϊσταμένου
- Εάν ο αξιολογητής προϊστάμενος δεν συμφωνεί με τις προτάσεις δεικτών, μπορεί να μην τις υιοθετήσει
- Κανένα προσωπικό δεδομένο δεν μεταφέρεται προς τον Ψηφιακό Βοηθό Δεικτών σε κανένα στάδιο της διαδικασίας

Στοιχεία Επικοινωνίας:

Υπουργείο Εσωτερικών

Τμήμα Ποιότητας και Προτύπων

Βασιλίσσης Σοφίας 15, ΤΚ 106 74, Αθήνα

Τ: +302131313118, 196, 105, 129, 164

stoxothesia@ypes.gov.gr



<https://hrms.gov.gr/>