

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΝΟΜΟΥ ΣΕΡΡΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ WEBSITE

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι ένα μονοσήμαντο τεχνολογικό ζήτημα. Οι μετρήσεις αξιολόγησης και τα ερευνητικά δεδομένα καταδεικνύουν ότι είναι ένα πολυσύνθετο κοινωνικό ζήτημα με πολλές τεχνολογικές συνιστώσες. Γι' αυτό και έχει εγκαταλειφθεί πια η θεώρηση που προωθούσε τεχνολογικές υποδομές χωρίς να λαμβάνει υπόψη ωφελιμότητες και κοινωνικές εξυπηρετήσεις. Κύρια χαρακτηριστικά της σύγχρονης προσέγγισης είναι η εξωστρέφεια, η διαλειτουργικότητα, και η προστιθέμενη αξία που η τεχνολογική υποδομή επιφέρει στην λειτουργία κρατικών ή μη οργανισμών. Τα παραπάνω εξηγούν γιατί οι δικτυακοί τόποι δημόσιων οργανισμών και υπηρεσιών πρέπει να αντιμετωπίζονται ως υποδομές κρίσιμης λειτουργίας, που σχεδιάζονται, λειτουργούν παραγωγικά και διοικούνται υπό όρους κοινωνικής ωφελιμότητας και έχοντας ως πρώτη αποστολή συγκεκριμένα αποτελέσματα προς όφελος των χρηστών του συστήματος και πάνω από όλα των ίδιων των πολιτών.

Η διαδικασία αυτοαξιολόγησης του δικτυακού μας τόπου ήταν μια συνειδητή επιλογή καθώς πιστεύουμε ότι η συνεχής, εσωτερική και «εκ των έδρων» αυτοαξιολόγηση προάγει τη συνεχή βελτίωση, αλλά κυρίως αναπτύσσει πνεύμα ευθύνης και καθιστά υπόλογους και υπεύθυνους για τις πράξεις τους, όλους τους εμπλεκόμενους στη διαδικασία της αξιολόγησης.

Η αυτοαξιολόγηση και τα αποτελέσματά της θα αποτελέσουν δείγμα αξιοπίστο και έγκυρο του «εκπαιδευτικού γίνεσθαι» στις εκπαιδευτικές μονάδες του νομού αλλά και στις υπηρεσίες της Διεύθυνσης. Είναι μια φωτογράφιση της όλης προσπάθειας, πλούσια σε δεδομένα ποσοτικά και ποιοτικά και δοσμένη προς τα έξω από τους ίδιους τους εκπαιδευτικούς καθώς και από τη διοίκηση της Διεύθυνσης. Η διαδικασία της αυτοαξιολόγησης της Διεύθυνσης είναι μια διαδικασία μάθησης για όλους τους εμπλεκόμενους αλλά και μια δημιουργική εμπειρία, αφού μέσα από αυτήν δίνεται σε όλους η ευκαιρία να γνωρίσουν τις δυνατότητές τους, να υπερβούν τις αδυναμίες τους, αλλά και να αντιληφθούν καλύτερα το δικό τους ρόλο. Πιστεύουμε ότι η διαδικασία που ακολουθήσαμε είναι έγκυρη και αξιοπίστη καθώς επέτρεψε σε όλους τους εμπλεκόμενους την έκφραση άποψης για την ποιότητα του δικτυακού μας τόπου. Η αυτοαξιολόγηση είναι μια διαδικασία που ξεπερνά την αξιολόγηση «χάριν της αξιολόγησης», αφού γίνεται μέσα σε περιβάλλον αλληλοσεβασμού και διαφάνειας, με ορατούς στόχους και ουσιαστικά κίνητρα. Η επέκτασή της σε όλες τις εκπαιδευτικές δράσεις μόνο χρήσιμα αποτελέσματα μπορεί να έχει.

**Ο Διευθυντής
Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης Ν. Σερρών**

Ιωάννης Καραβασίλης

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΝΟΜΟΥ ΣΕΡΡΩΝ

10ο Διεθνές Συνέδριο Toulon-Verona, ESOE το οποίο έλαβε χώρα στην Θεσσαλονίκη στις 3-4 Σεπτεμβρίου 2007, με τίτλο «Quality evaluation of local government websites: the case of a primary education administration website»

Ο δικτυακός τόπος της Δ/σης Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης του Νομού Σερρών αποτελεί μια μορφή τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε με σκοπό τη διαφανή δημόσια διοίκηση, την επικοινωνία και τη συμμετοχή στην διακυβέρνηση, την επιτάχυνση διαδικασιών καθώς και την άμεση, έγκαιρη και έγκυρη πρόσβαση σε πληροφορίες για εκπαιδευτικά θέματα, στατιστικά, νόμους κτλ. Ο δικτυακός τόπος ξεκίνησε την λειτουργία του στις 1/6/2005 και δέχεται καθημερινά 514 επισκέψεις κατά μέσο όρο.

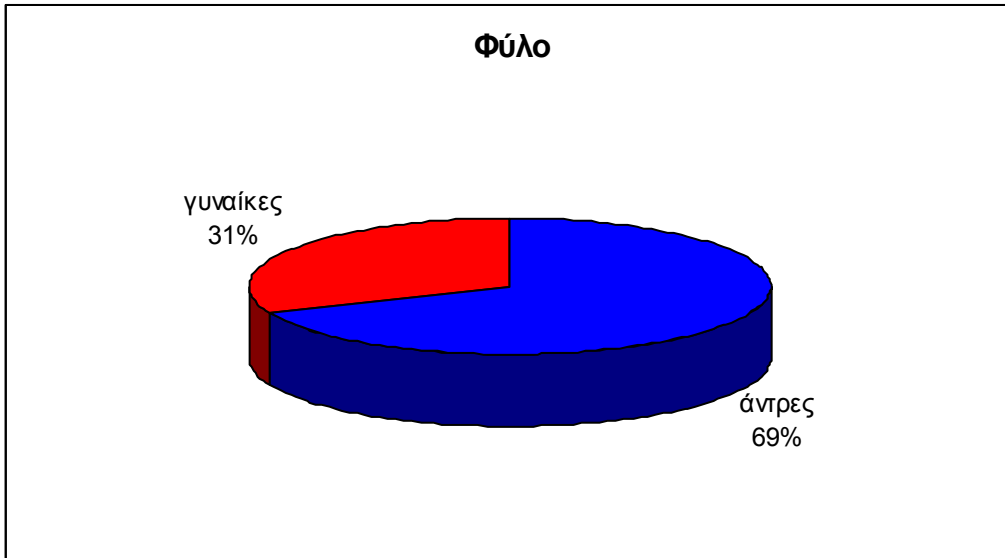
Καθώς οι δικτυακοί τόποι κυβερνήσεων, οργανισμών, εκπαιδευτικών οργανισμών αποτελούν το «δημόσιο πρόσωπο» αυτών στο διαδίκτυο, θα πρέπει κατά την διαδικασία αξιολόγησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να γίνεται κατανοητό τι θέλουν οι πολίτες σε όλα τα επίπεδα. Στο πλαίσιο αυτό η Δ/ση Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης του Νομού Σερρών αποφάσισε να προβεί σε αυτοαξιολόγηση του δικτυακού της τόπου και στην παρουσίαση των ευρημάτων της έρευνας αυτής.

Η παρουσίαση έγινε στο 10ο Διεθνές Συνέδριο Toulon-Verona, ESOE το οποίο έλαβε χώρα στην Θεσ/νική στις 3-4 Σεπτεμβρίου 2007, με τίτλο «Quality evaluation of local government websites: the case of a primary education administration website».

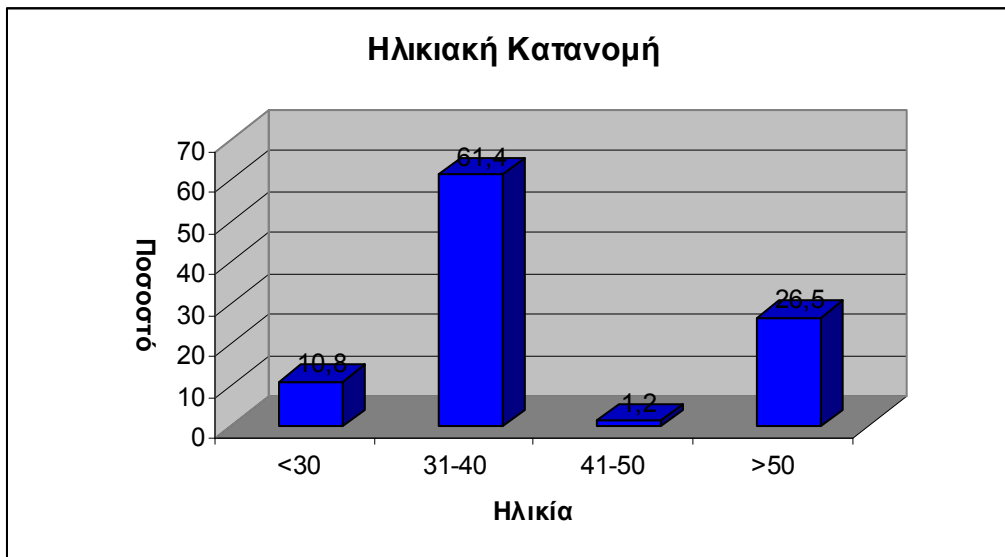
Για την διερεύνηση και την ανάλυση των αντιλήψεων των χρηστών για την ποιότητα της ιστοσελίδας, έγινε μια on-line έρευνα. Οι επισκέπτες του δικτυακού τόπου που ήταν πρόθυμοι να συμμετέχουν στην έρευνα, κατευθύνθηκαν σε ένα έτοιμο ερωτηματολόγιο το οποίο ήταν συνδεδεμένο στην αρχική σελίδα του δικτυακού τόπου, απάντησαν στο ερωτηματολόγιο και τα αποτελέσματα καταγράφηκαν σε μία βάση δεδομένων. Η έρευνα υλοποιήθηκε σε χρονικό σε χρονικό διάστημα 10 ημερών και συγκεκριμένα από τις 14/6/2007 μέχρι τις 24/6/2007. Στο διάστημα αυτό καταγράφηκαν 17456 επισκέψεις στην ιστοσελίδα. Τελικά 249 ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν.

Το μοντέλο αξιολόγησης στο οποίο βασιστήκαμε χρησιμοποιεί τρεις παράγοντες: (1) ευχρηστία, (2) ποιότητα πληροφοριών και (3) αλληλεπίδραση υπηρεσιών. Από τους χρήστες ζητήθηκε να αξιολογήσουν τον δικτυακό τόπο για κάθε χαρακτηριστικό ποιότητας, χρησιμοποιώντας μια επταβάθμια κλίμακα Likert όπου το 1 σημαίνει (διαφωνώ απόλυτα) και το 7 (συμφωνώ απόλυτα). Επίσης ζητήθηκε από τους χρήστες να αξιολογήσουν την σημαντικότητα της ποιότητας του κάθε χαρακτηριστικού για αυτούς, χρησιμοποιώντας πάλι 1 (λιγότερο σημαντικό) μέχρι 7 (περισσότερο σημαντικό). Τα δεδομένα στην συνέχεια αθροίστηκαν σύμφωνα με τις υποκατηγορίες του ερωτηματολογίου. Τέλος το συνολικό σκορ κάθε κατηγορίας συγκρίθηκε προς το μέγιστο σκορ (Το οποίο υπολογίστηκε από τον βαθμό σημαντικότητας πολλαπλασιασμένο με το 7).

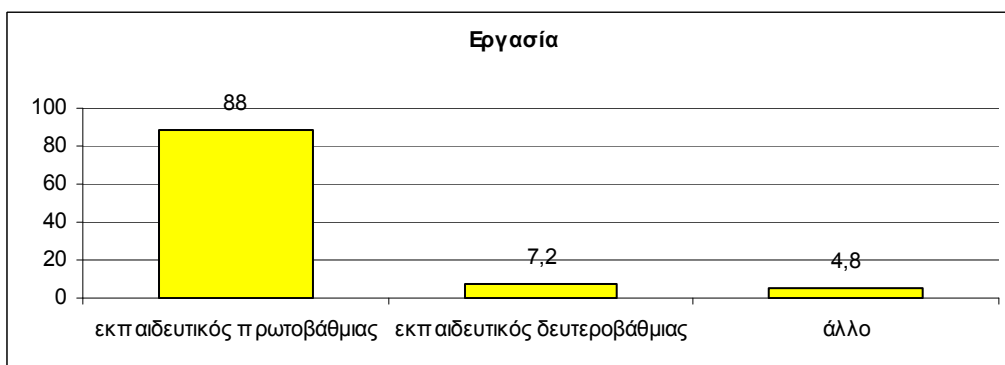
- Η πλειοψηφία, περίπου 70%, των ατόμων που απάντησαν ήταν άντρες όπως μπορούμε να δούμε στο Γράφημα 1.
- Ενώ περίπου το 60% των χρηστών ήταν 30 έως 50 ετών (Γράφημα 2).
- Στην πλειοψηφία τους οι επισκέπτες του δικτυακού τόπου ήταν εκπαιδευτικοί πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης (Γράφημα 3).



Γράφημα 1

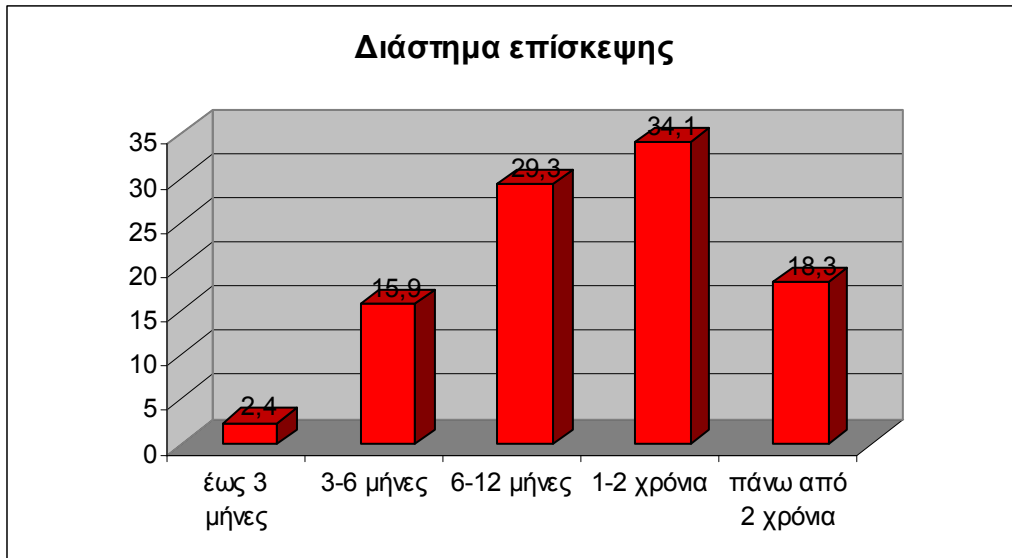


Γράφημα 2

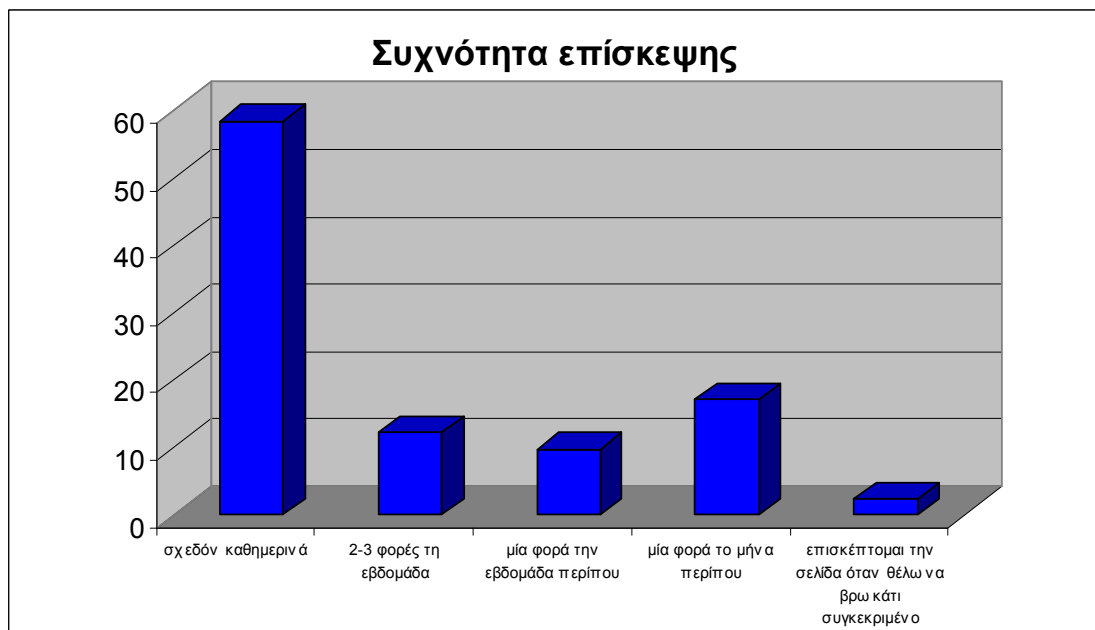


Γράφημα 3

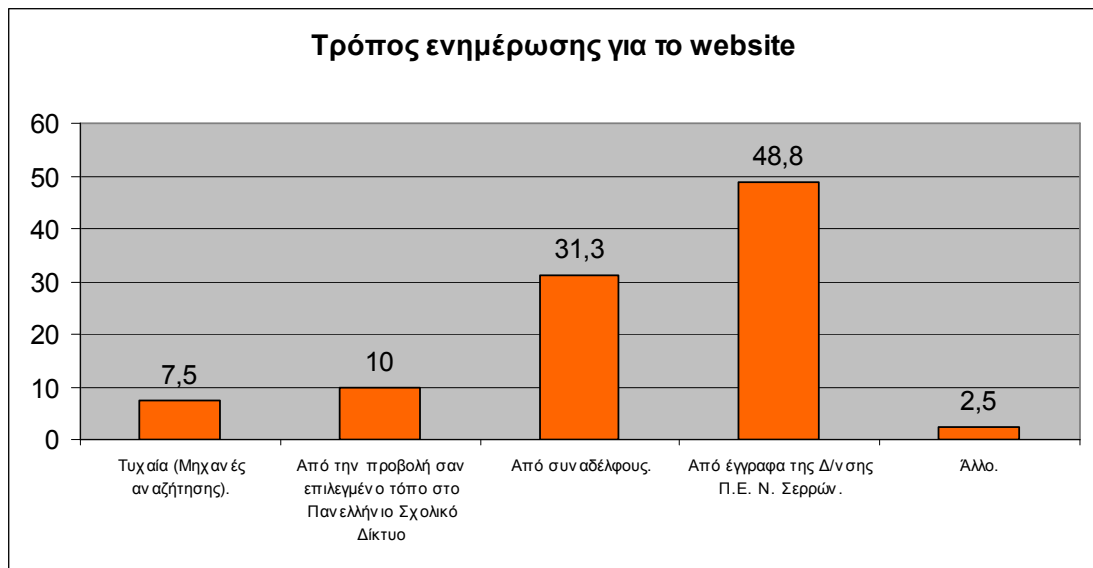
- Σε ποσοστό 90% εργάζονταν στον Νομό Σερρών. Οι περισσότεροι από τους χρήστες (87,6%) επισκέπτονταν τον δικτυακό τόπο για μια χρονική περίοδο μεγαλύτερη των 3 μηνών. Ενώ ποσοστό 31,4% δήλωσε ότι επισκέπτεται την σελίδα 1-2 χρόνια (Γράφημα 4).
- Σχεδόν 70% των χρηστών επισκέπτονταν πολύ συχνά την σελίδα, καθημερινά ή 2-3 φορές την εβδομάδα (Γράφημα 5).
- Όσον αφορά τον τρόπο που ενημερώθηκαν οι επισκέπτες για την ύπαρξη του δικτυακού τόπου, η πλειοψηφία ενημερώθηκε από έγγραφα της διεύθυνσης (48,8%) και από συναδέλφους (31,3%) (Γράφημα 6).



Γράφημα 4

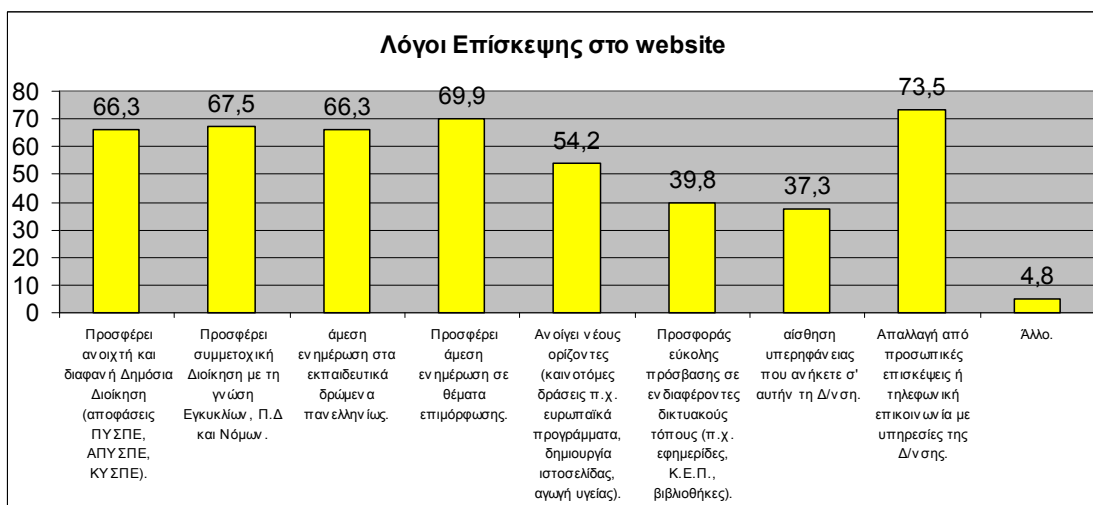


Γράφημα 5



Γράφημα 6

Η **απαλλαγή από προσωπικές επισκέψεις ή την τηλεφωνική επικοινωνία με υπηρεσίες της Δ/νσης αποτελεί τον σημαντικότερο λόγο επίσκεψης του δικτυακού τόπου (73,5%)**. Σημαντικοί λόγοι επίσκεψης αποτελούν επίσης η προσφορά ανοιχτής και διαφανούς δημόσιας και συμμετοχικής διοίκησης και η άμεση ενημέρωση στα εκπαιδευτικά δρώμενα πανελληνίως (Γράφημα 7).



Γράφημα 7

Ο Πίνακας 1 που ακολουθεί δίνει μια λεπτομερή και καθολική εικόνα για τα χαρακτηριστικά της ποιότητας του δικτυακού τόπου. Τα αντικείμενα αξιολόγησης του ερωτηματολογίου έχουν ταξινομηθεί σε φθίνουσα σειρά ώστε ο πίνακας να μπορεί πιο εύκολα να διαβαστεί.

Τα σκορ έχουν υπολογιστεί πολλαπλασιάζοντας τον βαθμό αξιολόγησης με τη σημαντικότητα του κάθε χαρακτηριστικού ποιότητας. Για να παράγουμε αποτελέσματα τα οποία έχουν πραγματική σημασία, τα σκορ θα πρέπει να συγκριθούν με τα μέγιστα σκορ απόδοσης και έτσι μια δεύτερη στήλη προστίθεται στον πίνακα. Τα μέγιστα σκορ παράγονται με τον πολλαπλασιασμό του βαθμού αξιολόγησης με τον υψηλότερο βαθμό της κλίμακας που χρησιμοποιήθηκε δηλαδή με το 7. Μετά διαιρώντας τα σκορ με τα μέγιστα σκορ απόδοσης παράγονται οι δείκτες απόδοσης του μοντέλου.

Πίνακας 1: Ζυγισμένα σκορ και δείκτες του μοντέλου αξιολόγησης

Αντικείμενα ποιότητας	Σκορ αξιολόγησης (βαθμός αξιολόγησης x σημαντικότητα)	Μέγιστα σκορ (7 x σημαντικότητα)	Δείκτες απόδοσης (Σκορ / Μέγιστα σκορ scores)%
10. Ο δικτυακός τόπος παρέχει αξιόπιστες πληροφορίες	42.2	44.9	93.4
9. Ο δικτυακός τόπος παρέχει ακριβείς πληροφορίες.	41.7	45.1	91.7
11. Ο δικτυακός τόπος παρέχει πληροφορίες έγκαιρα.	41.6	44.9	91.3
13. Ο δικτυακός τόπος παρέχει πληροφορίες που είναι εύκολα κατανοητές	40.2	44.2	90.1
14. Ο δικτυακός τόπος παρέχει πληροφορίες στο κατάλληλο επίπεδο λεπτομέρειας.	39.7	44.2	89.0
15. Ο δικτυακός τόπος παρέχει τις πληροφορίες στην κατάλληλη μορφή και εμφάνιση.	38.3	43.5	87.6
12. Ο δικτυακός τόπος παρέχει σχετικές πληροφορίες.	35.5	42.9	80.2
Ποιότητα πληροφοριών (μέσος όρος των παραπάνω αντικειμένων)	39.8	44.2	89.3
4. Βρίσκω ότι ο δικτυακός τόπος είναι εύκολος στην χρήση του.	40.5	44.1	90.8
3. Βρίσκω εύκολη την πλοήγηση μέσα στον δικτυακό τόπο.	39.5	43.7	89.5
7. δικτυακός τόπος δίνει την αίσθηση ότι παρουσιάζει επάρκεια περιεχομένου.	38.9	43.9	88.3
8. Ο δικτυακός τόπος μου δημιουργεί μια θετική εμπειρία.	37.7	42.3	87.6
1. Αισθάνομαι ότι είναι εύκολο να μάθω πώς λειτουργεί ο δικτυακός τόπος.	38.4	43.4	87.1
2. Η αλληλεπίδραση με τον δικτυακό τόπο είναι ξεκάθαρη και κατανοητή.	38.0	43.8	85.4
6. Ο σχεδιασμός του είναι κατάλληλος για αυτόν τον τύπο του δικτυακού τόπου.	37.1	43.2	84.0
5. Ο δικτυακός τόπος έχει ελκυστική εμφάνιση.	35.2	42.4	82.4
Ευχρηστία (μέσος όρος των παραπάνω αντικειμένων)	38.1	43.3	87.1
19. Ο δικτυακός τόπος μου δίνει την δυνατότητα να επικοινωνήσω εύκολα με την Δ/ση πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης Ν. Σερρών.	40.2	43.6	91.6
16. Ο δικτυακός τόπος έχει καλή φήμη	37.5	41.0	90.4

18. Ο δικτυακός τόπος μου μεταφέρει μία αίσθηση συμμετοχής σε μια κοινότητα χρηστών με κοινά ενδιαφέροντα.	36.7	42.4	86.2
17. Ο δικτυακός τόπος μου δίνει αίσθηση εξατομίκευσης.	33.0	40.5	80.1
Αλληλεπίδραση υπηρεσιών (μέσος όρος των παραπάνω αντικειμένων)	36.9	41.8	87.0
Σύνολο (μέσος των παραπάνω αντικειμένων)	38.5	43.3	88.0

Τα σκορ για την ευχρηστία, την ποιότητα των πληροφοριών και την αλληλεπίδραση των υπηρεσιών υπολογίζονται σαν οι μέσοι όροι των σκορ των χαρακτηριστικών ποιότητας μέσα σε κάθε παράγοντα. Οι δείκτες απόδοσης για κάθε παράγοντα και τα σύνολα υπολογίζονται με τον υπολογισμό των σκορ όπως ακριβώς και στην περίπτωση των χαρακτηριστικών ποιότητας.

Όπως φαίνεται στον πίνακα οι χρήστες θεωρούν ότι ο δικτυακός τόπος έχει εξαιρετική επίδοση καθώς το συνολικό σκορ απόδοσης είναι 88%. Αν και οι δείκτες απόδοσης και των τριών παραγόντων είναι πολλοί υψηλοί, τα ευρήματα δείχνουν ότι **η ποιότητα των πληροφοριών** είναι το μεγαλύτερο προσόν του δικτυακού τόπου καθώς ο δείκτης απόδοσης είναι 89.3%. Στην συνέχεια ακολουθεί **η ευχρηστία** με δείκτη απόδοσης 87.1% και τελικά **η αλληλεπίδραση** των υπηρεσιών με δείκτη απόδοσης 87%.

Μέσα στον παράγοντα **ποιότητα πληροφοριών** τα χαρακτηριστικά: «παρέχει αξιόπιστες πληροφορίες», «παρέχει ακριβείς πληροφορίες», «παρέχει πληροφορίες έγκαιρα» και «παρέχει πληροφορίες που είναι εύκολα κατανοητές», αξιολογούνται υψηλότερα από τον μέσο όρο του δείκτη απόδοσης, ενώ τα χαρακτηριστικά «παρέχει πληροφορίες στο κατάλληλο επίπεδο λεπτομέρειας», «παρέχει τις πληροφορίες στην κατάλληλη μορφή και εμφάνιση» και «παρέχει σχετικές πληροφορίες» αξιολογούνται χαμηλότερα.

Μέσα στον παράγοντα **ευχρηστία** τα χαρακτηριστικά: «βρίσκω ότι ο δικτυακός τόπος είναι εύκολος στην χρήση του», «βρίσκω εύκολη την πλοήγηση μέσα στον δικτυακό τόπο», «ο δικτυακός τόπος δίνει την αίσθηση ότι παρουσιάζει επάρκεια περιεχομένου» και «ο δικτυακός τόπος μου δημιουργεί μια θετική εμπειρία», αξιολογούνται υψηλότερα από τον μέσο όρο του δείκτη απόδοσης ενώ τα χαρακτηριστικά: «αισθάνομαι ότι είναι εύκολο να μάθω πώς λειτουργεί ο δικτυακός τόπος», «η αλληλεπίδραση με τον δικτυακό τόπο είναι ξεκάθαρη και κατανοητή», «ο σχεδιασμός του είναι κατάλληλος για αυτόν τον τύπο του δικτυακού τόπου», «ο δικτυακός τόπος έχει ελκυστική εμφάνιση» αξιολογούνται χαμηλότερα.

Τέλος, μέσα στον παράγοντα **αλληλεπίδραση υπηρεσιών** τα χαρακτηριστικά: «ο δικτυακός τόπος μου δίνει την δυνατότητα να επικοινωνήσω εύκολα με την Δ/ση πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης Ν. Σερρών» και «ο δικτυακός τόπος έχει καλή φήμη», αξιολογούνται υψηλότερα από τον μέσο όρο του δείκτη απόδοσης ενώ τα χαρακτηριστικά: «ο δικτυακός τόπος μου μεταφέρει μία αίσθηση συμμετοχής σε μια κοινότητα χρηστών με κοινά ενδιαφέροντα» και ο «δικτυακός τόπος μου δίνει αίσθηση εξατομίκευσης», αξιολογούνται χαμηλότερα.

Πίνακας 2: Συσχετίσεις μεταξύ των δεικτών του μοντέλου και της χρήσης του δικτυακού τόπου

	Πόσο καιρό επισκέπτεσαι τον Δικτυακό Τόπο;	Πόσο συχνά επισκέπτεσαι τον Δικτυακό Τόπο;
Δείκτης απόδοσης ευχρηστίας	-.033	-.136(*)
Δείκτης απόδοσης ποιότητας πληροφοριών	.106	-.137(*)
Δείκτης απόδοσης αλληλεπίδραση υπηρεσιών	.088	-.102
Συνολικός δείκτης απόδοσης	.041	-.149(*)

Ο Πίνακας 2 παρουσιάζει τις συσχετίσεις ανάμεσα στους δείκτες απόδοσης και στα χαρακτηριστικά χρησιμοποίησης του δικτυακού τόπου. Η συχνότητα χρήσης έχει αποδειχτεί ότι είναι σημαντικά συσχετισμένη με την ευχρηστία, την ποιότητα των πληροφοριών και την συνολική απόδοση του δικτυακού τόπου. Όσο πιο συχνά επισκέπτεται κάποιος χρήστης τον δικτυακό τόπο τόσο πιο υψηλός είναι ο δείκτης απόδοσης. Αυτή η συχνότητα χρήσης είναι συσχετισμένη με τους πιο υψηλά αξιολογημένους παράγοντες σύμφωνα με τον Πίνακα 2 και την συνολική απόδοση. Η εξοικείωση με τον δικτυακό τόπο επιτρέπει στους χρήστες να εκτιμήσουν καλύτερα τα καλά του χαρακτηριστικά. Εναλλακτικά μπορούμε να πούμε ότι ο δικτυακός τόπος έχει ένα κοινό που αποτελείται από τακτικούς χρήστες οι οποίοι εμπιστεύονται την παροχή πληροφοριών του δικτυακού τόπου

Συμπερασματικά λοιπόν, μπορούμε να πούμε ότι η αξιολόγηση των δικτυακών τόπων μπορεί να οδηγήσει στην κατανόηση και βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών. Ο δημόσιος τομέας μπορεί να επωφεληθεί από την εφαρμογή τεχνικών αξιολόγησης της ποιότητας που μέχρι τώρα χρησιμοποιούνται ευρέως στον εμπορικό κόσμο. Οι τεχνικές αξιολόγησης των δικτυακών τόπων επικεντρώνονται στις αντιλήψεις των χρηστών για την ποιότητα του δικτυακού τόπου και η ανάλυση της βαθμολόγησης τους από τους χρήστες μπορεί να οδηγήσει τόσο στην κατανόηση των αναγκών τους όσο και στην βελτίωση των δικτυακών τόπων.

Η ανάλυση των ευρημάτων της αξιολόγησης του δικτυακού τόπου της διεύθυνσης της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης του Ν. Σερρών δείχνει ότι η Δ/ση έχει κάνει μια **πρωτοπόρα** προσπάθεια για να προφέρει αξιόπιστες, έγκυρες και έγκαιρες πληροφορίες στους χρήστες του δικτυακού τόπου, γεγονός το οποίο αναγνωρίζεται από αυτούς.

Αν και τα σκορ απόδοσης είναι πολύ υψηλά μπορούμε να πούμε ότι η Δ/ση θα πρέπει να δώσει περισσότερη προσοχή στην εμφάνιση του δικτυακού τόπου και συγκεκριμένα στην κατάλληλη μορφή και εμφάνιση των πληροφοριών, στον σχεδιασμό του, στην καταλληλότητά του για αυτόν τον τύπο του δικτυακού τόπου και στην ελκυστικότητά του. Επίσης ο δικτυακός τόπος δεν δίνει αίσθηση προσωποποίησης. Στους άξονες αυτούς θα πρέπει να κινηθεί η Δ/ση για να βελτιώσει ακόμα περισσότερο την -ήδη πολύ υψηλή- ποιότητα των παρεχομένων δικτυακών υπηρεσιών της.

Είναι γεγονός ότι αν και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση κάνει τα πρώτα της βήματα στην Ελλάδα, μπορεί να προσφέρει μερικά εξαιρετικά παραδείγματα απόδοσης, όπως αυτό της ιστοσελίδας της Δ/σης Π.Ε. Ν. Σερρών, τα οποία ικανοποιούν τις ανάγκες των χρηστών τους για πληροφόρηση, συμμετοχή και επικοινωνία.