



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

**«Συγκριτική Ανάλυση & Αξιολόγηση της εμπειρίας χρήσης
Chatbots Τεχνητής Νοημοσύνης στον Ελληνικό Δημόσιο
Τομέα»**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΟΥ

Ορέστη-Παναγιώτη Ζώη

Επιβλέπων : Χαράλαμπος Αλεξόπουλος, Επίκουρος Καθηγητής

Μέλη εξεταστικής επιτροπής: Δημήτριος Σαράντης, Διδάκτωρ - Βασιλική Διαμαντοπούλου,
Επίκουρη Καθηγήτρια

Σάμος, Φεβρουάριος 2025

Πρόλογος και ευχαριστίες

Η υιοθέτηση chatbot στη δημόσια διοίκηση μπορεί να προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα, όπως η ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, η βελτιωμένη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες και η μείωση του διοικητικού φόρτου. Η παρούσα εργασία εξετάζει τη συγκριτική αξιολόγηση της εμπειρίας χρήστη (UX) δύο διαφορετικών τύπων AI chatbots στον δημόσιο τομέα: ένα που βασίζεται σε μεγάλα γλωσσικά μοντέλα (LLM) και ένα που χρησιμοποιεί κανόνες και δέντρα αποφάσεων. Στόχος είναι η ανάλυση του τρόπου με τον οποίο κάθε αρχιτεκτονική επηρεάζει την ικανοποίηση των χρηστών, τη χρηστικότητα και την αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση πολιτών. Η μεθοδολογία περιλαμβάνει ποιοτική και ποσοτική ανάλυση, με συνεντεύξεις χρηστών και αξιολόγηση διαλόγων, χρησιμοποιώντας εργαλεία όπως η κλίμακα ευχρηστίας συστήματος (SUS) και το ερωτηματολόγιο εμπειρίας χρήστη (UEQ). Η έρευνα συμβάλλει στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι διαφορετικές αρχιτεκτονικές AI chatbots επηρεάζουν την εμπειρία των χρηστών και υποστηρίζει τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών μέσω της τεχνητής νοημοσύνης. Η εργασία θα πραγματοποιηθεί σε μορφή δημοσίευσης (paper) στην Αγγλική Γλώσσα και θα κατατεθεί στο συνέδριο EGOV2025 – IFIP EGOV – CeDEM – EPART 2025.

Ευχαριστώ από καρδιάς τόσο τον κ. Χαράλαμπο Αλεξόπουλο ο οποίος ως επιβλέπων καθηγητής προσέφερε τα μέγιστα για τη συγγραφή του άρθρου και παρείχε συνεχή καθοδήγηση όσο και τον κ. Θεόδωρο Παπαδόπουλο, διδακτορικό ερευνητή του Πανεπιστημίου Αιγαίου που με τις καίριες επιστημονικές παρεμβάσεις του συνέβαλε στην επίτευξη ενός άρτιου αποτελέσματος. Θα ήθελα επίσης να επισημάνω ότι η εργασία αυτή δεν θα μπορούσε να ολοκληρωθεί χωρίς τη συμβολή όλων όσων συμμετείχαν στην έρευνα παραθέτοντας τα αποτελέσματα από τις δικές τους προσωπικές εμπειρίες χρήσης των chatbots και κατ' επέκταση θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαιτέρως και όσους συμμετείχαν με τις ιδιότητες στελεχών του Δημοσίου Τομέα, ως γνώστες πολλών διαδικασιών από την πλευρά του εκτελούντα και πιο συγκεκριμένα, ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά εργαζόμενους των εξής φορέων: ΔΕΠΑ Εμπορίας Α.Ε., Δήμος Νέας Ιωνίας, Δήμος Κεντρικής Κέρκυρας & Διαποντίων Νήσων, Δήμος Μαραθώνα, Εύδημος Α.Ε. – Αναπτυξιακός Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Πανεπιστήμιο Αιγαίου

© 2025

του

ΟΡΕΣΤΗ-ΠΑΝΑΓΙΩΤΗ ΖΩΗ

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

Περιεχόμενα

ABSTRACT	8
1. INTRODUCTION	8
1.1 Research Focus and Objectives	9
2. BACKGROUND	9
2.1 Evolution and types of Chatbots	9
2.1.1 Rule-based Chatbots	10
2.1.2 Large Language Model (LLM)-driven Chatbots	10
2.1.3 Comparison of Core Capabilities	11
2.2 Chatbots in Public Administration	11
2.2.1 Ethical and Legal Dimensions of Chatbot deployment in Public Administration	11
2.2.2 Regulatory Frameworks and Standards	13
2.2.3 Chatbot Use Cases in Greek Public Services	13
2.3 Legal and Ethical Considerations in Chatbot Deployment	14
2.3.1 Ethical Dimensions of Chatbot deployment in Public Administration	14
2.3.2 Safety vs Flexibility in Legal Context	15
Safety vs Flexibility: A Technical Trade-off	15
2.4 Comparative Framework for Chatbot Evaluation	16
2.4.1 Performance Metrics for Chatbots	16
2.4.2 User-Centric Evaluation Criteria	16
3. METHODOLOGY & RESULTS	16
4. DISCUSSION	34
5. CONCLUSION & FUTURE WORK	35
REFERENCES	36

ΛΙΣΤΑ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛΙΔΑ
1	Role Distribution	25
2	Education Level Distribution	25
3	Age Group Distribution	26
4	Geographic Distribution	26
5	Satisfaction Scores by Education Level	28
6	Resistance to Change by education Level and Area	30
7	Satisfaction Scores by Age Group	32

ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛΙΔΑ
1	Performance Metrics	20
2	Future Usage & Recommendations	20
3	Respondent Role	21
4	Age Group Distribution	22
5	Education Level Distribution	22
6	Geographic Distribution	23
7	Future use by Demographics	23

ABSTRACT

The deployment of AI chatbots in public administration represents a significant technological advancement aimed at enhancing efficiency, accessibility, and citizen engagement. However, their integration brings forth ethical considerations that must be systematically addressed to ensure responsible and equitable use. This paper explores four key ethical dimensions—transparency, fairness, accountability, and inclusivity—essential for maintaining democratic values and public trust in AI-driven services. Transparency is crucial to ensuring that citizens understand chatbot functionalities, limitations, and decision-making processes. AI systems must provide clear justifications for their responses and allow mechanisms for user verification and escalation to human representatives when necessary. Fairness is another critical aspect, as biases inherent in training data can lead to discriminatory outcomes. Strategies such as diverse dataset curation and regular audits must be employed to mitigate these biases and ensure equitable service delivery. Accountability remains a challenge, as chatbot errors and misinformation can impact citizens' rights. Establishing clear responsibility frameworks, regulatory oversight, and legal safeguards is essential to address liability concerns. Inclusivity further dictates that chatbots should accommodate users of different linguistic, digital, and accessibility backgrounds. Despite the benefits linked to the incorporation of chatbots, ongoing challenges like bias detection, contextual understanding, and the regulation of ethics require continuous improvement. Future research should focus on the development of hybrid chatbot models that combine human oversight, enhance support for multiple languages, and advance algorithms to enable more adaptive engagement with users. Policymakers, technology specialists, and civil society actors will be essential in ensuring that AI-powered public services are guided by ethical standards and promote a user-centric model of governance. This paper emphasizes the importance of implementing ethical AI in the public administration sphere, promoting ongoing monitoring, regulatory adjustments, and innovation-driven improvements to enhance the effectiveness of chatbots while safeguarding citizens' rights.

1. INTRODUCTION

Artificial Intelligence (AI) chatbots have emerged as pivotal tools in the modernization of public services, particularly within European Union (EU) institutions and government bodies. These systems are redefining how citizens interact with public administrations, offering around-the-clock support and automating the response to citizen queries. By streamlining communication and improving access to services, chatbots bridge gaps between citizens and government, fostering more efficient and responsive public service delivery.

However, the technologies underpinning public service's chatbots differ significantly, influencing their functionality, performance, safety and user experience. Large Language Models (LLMs), such as those powered by generative machine learning (ML) models, excel at generating human-like and context-aware responses. In contrast, rule-based systems rely on predefined scripts and logic, offering structured yet less adaptive interactions. As governments increasingly integrate these technologies, understanding their capabilities and limitations becomes critical to ensure effective implementation and informed decision-making.

This paper focuses on evaluating two distinct types of chatbots—one powered by a SOTA LLM and the other by rule-based logic—employed in digital services of the Greek public sector. It evaluates how these systems

perform in addressing citizen queries and meeting public service expectations while considering broader implications such as their efficiency, safety, and robustness.

1.1 Research Focus and Objectives

This study focuses on evaluating user satisfaction with two chatbots built on distinct underlying technologies: one powered by a Large Language Model (LLM) and the other utilizing a rule-based system. Both chatbots are employed in the provision of public services in Greece, and their comparative analysis aims to provide valuable insights into their strengths, limitations, and overall suitability for public sector applications. By exploring the nuances of these technologies, the research seeks to inform better decision-making in selecting and deploying chatbot systems for government use.

The key objectives of this study are:

- **Performance Assessment:** To evaluate the relevance, coherence, naturalness, accuracy, and vocabulary of responses provided by each chatbot.
- **User Experience and Satisfaction:** To gauge user perceptions, including satisfaction, ease of interaction, and overall functionality of the chatbots.
- **Comparative Analysis:** To conduct a systematic comparison of how LLM-driven and rule-based chatbots perform in addressing similar queries, offering insights into their adaptability and effectiveness in public service scenarios.
- **Legal and Safety Implications:** To explore the broader legal and safety dimensions of chatbot deployment, with particular attention to compliance with regulatory frameworks such as the EU AI Act. This includes examining the trade-offs between flexibility (as demonstrated by LLM-driven chatbots) and the safety and predictability of rule-based systems, which may offer more consistent and policy-aligned responses.

Through this comprehensive evaluation, the study aims to contribute to a deeper understanding of how different AI chatbot technologies can be effectively leveraged to modernize public services while maintaining safety, accountability, transparency, and inclusivity.

2. BACKGROUND

2.1 Evolution and types of Chatbots

Chatbots have evolved significantly since the introduction of early systems like ELIZA in 1966, which relied on simple script-based interactions (Weizenbaum, 1966). Initially conceived as tools for mimicking human conversation within narrow parameters, chatbots were constrained by the computational and technological limitations of their time. The turn of the 21st century marked a transformative shift with the emergence of the internet and the exponential growth of digital data. Virtual assistants like Siri, Alexa, and Google Assistant integrated speech recognition with natural language understanding, significantly enhancing chatbot functionalities and their potential use cases. The integration of chatbots into messaging platforms like Facebook Messenger further extended their application to customer service, marketing, and e-commerce.

Over the past decade, advancements in deep learning (DL) and natural language processing (NLP) have enabled chatbots to manage more complex, context-aware interactions and perform tasks such as multilingual communication and problem solving. The introduction of Transformer architectures has catalyzed a fundamental advancement in NLP, culminating in sophisticated language models like GPT. Combined with increasingly accessible and vast volumes of texts, these innovations have given rise to the

‘era’ of LLMs (Large Language Models), a new generation of conversational agents, trained on enormous amounts of data that provide the foundational capabilities needed to drive multiple use cases and applications. These models exhibit unprecedented contextual understanding, adaptability, and proficiency in maintaining nuanced dialogues, addressing intricate queries, and tailoring responses dynamically to user requirements.

Recent advancements in computational power, reinforcement learning, and multi-modal AI architectures have revolutionized chatbot capabilities, heralding a paradigm shift — where chatbots don't just respond but reason, plan, act, and learn autonomously, transforming industries, workflows, and human-AI collaboration. Agentic AI refers to systems integrating LLMs with other AI techniques, enabling chatbots to not only understand and respond to user requests but also plan and execute complex tasks, adapting their behavior to achieve specific goals without requiring constant human oversight. This autonomous operation signifies a departure from traditional, purely reactive chatbot paradigms, towards goal-oriented, intelligent agents, and is poised to revolutionize numerous industries, fundamentally restructuring established workflows, and redefining the dynamics of human-AI collaboration.

2.1.1 Rule-based Chatbots

Rule-based chatbots represent an early paradigm to conversational AI, operating on a predefined set of rules, keywords, and patterns to guide their interactions. These systems are typically architected around decision trees, state machines, or a combination of both, where each user input triggers a pre-programmed response through pattern-matching mechanisms. Their workflow follows a rigid structure: the system identifies specific terms or phrases in the user's input, associates them to predefined intents, and retrieves the corresponding response.

The primary advantage of rule-based chatbots lies in their predictability and straightforwardness. Depending on explicitly defined response paths ensures that their behavior is easy to understand, modify, and debug, leading to reliable performance within a clearly defined scope (Shawar & Atwell, 2007). However, this simplicity introduces notable drawbacks. Rule-based chatbots lack the capacity to handle unanticipated user inputs or extrapolate beyond their pre-configured rules, frequently resulting in inflexible interactions and a diminished user experience.

2.1.2 Large Language Model (LLM)-driven Chatbots

In stark contrast to their rule-based predecessors, LLM-driven chatbots leverage the power of deep learning to generate more dynamic and contextually aware responses. Recent models such as BERT (Devlin et al., 2018) and GPT (Radford et al., 2018) have achieved state-of-the-art results on various NLP benchmarks and have become widely adopted for chatbot applications.

GPT and most of the state-of-the-art LLMs nowadays are based on the Transformers architecture, introduced by the "Attention Is All You Need" paper (Vaswani et al., 2017). Transformer models have revolutionized the field of NLP by using self-attention mechanisms to capture dependencies between words in a sentence. Unlike older models, which processed text sequentially, the attention mechanism utilized by Transformers allows the model to simultaneously consider all words in a sentence and understand the relationships between them, regardless of their distance within the text.

The architecture of a typical LLM comprises three main components: an embedding layer, transformer blocks, and an output layer. The embedding layer processes raw text by first tokenizing it and then converting the tokens into embeddings—numerical representations that capture the contextual relationships and meanings of words relative to one another. At the core of the model are the stacked transformer blocks, which consist of self-attention layers and feed-forward neural networks. The self-attention mechanism identifies and assigns weights to relationships between all tokens in the input,

emphasizing the most contextually relevant information. These transformer blocks are stacked repeatedly, enhancing the model's ability to perform complex reasoning and comprehend intricate patterns in data. The final output layer is responsible for interpreting the processed information, predicting the next word or phrase, or generating a task-specific response. These predictions are based on probabilities computed from the learned relationships in the training data. By leveraging this architecture, LLMs excel at producing coherent, contextually accurate and more human-like responses, making them highly versatile tools for applications such as text generation, summarization, and question answering.

2.1.3 Comparison of Core Capabilities

Large Language Model (LLM)-driven chatbots exhibit a marked advantage over rule-based systems through their superior adaptability and natural language generation capabilities. Unlike their rule-based counterparts, which are constrained by pre-defined patterns and require manual updates, LLMs leverage vast training datasets to achieve a nuanced understanding of language, demonstrating resilience when faced with paraphrasing, ambiguity, or incomplete user inputs (Brown et al., 2020). This capacity to generalize allows LLMs to maintain conversational context and produce coherent, dynamic responses, fostering improved user engagement.

However, this enhanced adaptability and sophistication come at a cost, as training and deploying LLMs are computationally intensive and require significant resources, potentially impacting response times compared to the faster, yet limited, rule-based systems. On the other hand, rule-based systems offer predictability and are more resource-efficient in their deployment and training. As a result, the inherent tradeoff between resource efficiency and adaptability becomes a crucial determinant in selecting the appropriate chatbot approach for specific conversational tasks (Strubell et al., 2019).

2.2 Chatbots in Public Administration

Today, chatbots are increasingly deployed across diverse sectors, playing a pivotal role in transforming digital service delivery. This trend is particularly evident in the provision of public services, where chatbots offer novel possibilities for automation, accessibility, and personalization. Their adoption enables governments to streamline bureaucratic processes, reduce operational costs, and enhance citizen engagement by offering instant responses to inquiries, 24/7 availability, and multilingual support. According to a 2022 study, chatbots represent the most frequently employed AI-based tool within the European Union, constituting 22.8 percent of all use cases (Van Noordt & Misuraca, 2022).

A Meta-analysis of 30 studies [2.2] shows that AI chatbots have a significant positive effect on the efficiency of public services, reducing response time and increased user satisfaction.

.....

2.2.1 Ethical and Legal Dimensions of Chatbot deployment in Public Administration

But while the integration of AI-driven chatbots in public services represents a transformative shift in citizen-state interactions, offering potential benefits in efficiency and accessibility, their deployment raises significant ethical concerns that necessitate critical examination.

Chatbots must be examined not merely as technological agents of efficiency but as components of socio-technical systems whose legitimacy and effectiveness depend on their ethical design and implementation.

One of the most prominent risks is related to misinformation as users may receive incorrect information regarding requirements or services, which can lead to dissatisfaction and distrust. Recent incidents indicate that chatbot systems, designed to assist users by providing information, often generate misleading or outright false responses, particularly in critical areas such as voting, transportation, justice and public health. This can lead to significant consequences, including legal liability for organizations deploying these

technologies as demonstrated by recent rulings and regulatory scrutiny. A landmark case involving Air Canada illustrates this trend, where the British Columbia Civil Resolution Tribunal held the airline liable for misrepresentations made by its chatbot regarding bereavement travel policies. The Tribunal rejected Air Canada's defense that the chatbot was a separate legal entity, affirming that companies are responsible for all information disseminated through their platforms, including automated systems like chatbots.

Accountability poses another critical challenge, particularly in determining responsibility for errors or adverse outcomes resulting from automated interactions. Clarifying the roles of developers, deploying institutions, and intermediaries is essential to maintain public confidence and ensure fair resolution of disputes. Equally important is the principle of equity. Chatbots risk perpetuating existing biases embedded in training data and excluding marginalized populations with limited digital literacy or access. Inclusive design and supplementary support mechanisms are necessary to ensure equitable service provision.

Transparency is a vital consideration in public sector chatbot deployment. Users must be clearly informed that they are interacting with an AI system, not a human, which fosters trust and accountability in the technology. Ensuring transparency in response generation—such as explaining how and why certain answers are provided—can mitigate concerns about the chatbot's decisions or potential biases.

Transparency is essential, as the complexity of algorithmic systems often results in epistemic opacity, where decision-making processes remain inscrutable to users. This lack of clarity can undermine public trust and alienate citizens from administrative institutions. To address this, governments must clearly define chatbot capabilities, disclose their limitations, and provide pathways for escalating unresolved issues to human representatives.

Transparency is a vital consideration in the deployment of chatbots in public administration, as it directly influences trust and accountability. Users must be explicitly informed that they are interacting with an AI system rather than a human to establish clarity and confidence in the technology. Beyond this, ensuring transparency in response generation—by explaining how answers are formulated and decisions made—can mitigate concerns about algorithmic biases or errors. However, the inherent complexity of algorithmic systems often leads to epistemic opacity, where the underlying decision-making processes remain incomprehensible to users. This lack of clarity risks eroding public trust and alienating citizens from administrative institutions. To counteract these challenges, governments should proactively define chatbot capabilities, openly disclose limitations, and ensure that unresolved queries can be escalated to human representatives.

Data privacy concerns are central to chatbot ethics, especially given their role in processing sensitive citizen information. Ethical frameworks must prioritize data minimization, establish clear consent mechanisms, and implement robust safeguards against misuse. Special attention must be given to the psychological safety of users, particularly when chatbots interact with vulnerable populations seeking support for issues such as mental health. Ensuring that personal information is handled with care and confidentiality is paramount to maintaining trust.

The adoption of chatbots also raises broader questions about the role of human agency in public service delivery. While AI systems excel in handling repetitive inquiries, they lack the empathy and contextual awareness that human interaction provides. This limitation is particularly relevant in emotionally charged or complex scenarios. A hybrid approach, combining chatbot efficiency with human empathy, can mitigate these challenges by ensuring that technology supports rather than replaces human-centric service delivery.

Ethical deployment demands an interdisciplinary governance framework that integrates legal safeguards, continuous oversight, and participatory mechanisms. By addressing issues such as opacity, accountability, bias, and privacy, public administrations can align technological innovations with democratic values.

2.2.2 Regulatory Frameworks and Standards

As reliance on AI technologies grows, so too must the frameworks governing their use, ensuring accountability and accuracy in the information they provide. The intersection of technology and ethics in the domain of AI-supported public services require frameworks governing the deployment and use of AI models, ensuring accountability and accuracy in the information they provide, and the subsequent handling of user input data.

The AI Act is a significant step for the regulation of AI, aiming to drive the development, deployment, and use of AI across Europe, with a substantial focus on safety, protection of fundamental rights and promotion of trustworthy AI. It introduces requirements based on the risks associated with AI systems, with a particular emphasis on high-risk and unacceptable use-cases.

Under the provisions of the AI Act, chatbots are generally classified as limited risk, while LLMs, depending on their scale and impact, are classified as General Purpose AI (GPAI) systems, for which special obligations are introduced. Providers of general-purpose AI models, such as OpenAI, are subject to specific requirements, including the development of detailed technical documentation to be provided to the AI Office upon request and the creation of deployer-focused documentation for those using GPAI models to build their own systems. These providers must also implement policies ensuring compliance with EU copyright law and supply a summary of the content used to train their models. For GPAI models with **high-impact capabilities** presenting “systemic risks” (e.g., those requiring significant computational resources, defined as 10^{25} FLOPs), extra requirements are provided, such as the obligations to perform model evaluations, continuously identify and mitigate risks, notify the European Commission of new qualifying models, monitor and report serious incidents, and implement appropriate cybersecurity measures for both the models and their physical infrastructure.

While the law entered into force in August 2024, most GPAI obligations will become effective 12 months later, and further implementing legislation will be required to define the scope of the law, especially as it applies to GPAI models like OpenAI’s chatGPT. To facilitate compliance, providers may adhere to a code of practice, which will specify implementation details, and is expected to be released within nine months after the Act’s enactment.

2.2.3 Chatbot Use Cases in Greek Public Services

The development of LLMs for the Greek language poses significant challenges due to limited availability of high-quality datasets, combined with the linguistic complexity of Greek—characterized by rich inflectional morphology, intricate grammar, and diverse dialects— which hinders the effective training of models. Furthermore, existing LLMs often perform poorly with Greek, as they are predominantly optimized for high-resource languages like English, leading to inefficiencies and inaccuracies.

Despite these obstacles, initiatives such as Greek-BERT and multilingual models like BLOOM offer promising solutions. Strategies like fine-tuning models on Greek-specific datasets and employing data augmentation techniques, such as back-translation, are already being employed by the Greek NLP research community to address data scarcity and improve performance. Meltemi, the first Greek LLM was built on top of Mistral-7B, extending its capabilities for Greek through continual pretraining on a large corpus of Greek texts [2.4].

Examples of where and how chatbots are being used in Greece’s public sector.

Launched by the Ministry of Digital Governance, in December 2023, the chat-GPT powered chatbot allows citizens to interact with government services by enabling natural language queries. Unlike the previous keyword-based search system, mAigov allows users to type or dictate requests, receiving comprehensive and contextually relevant responses. The system has been trained on publicly available data from the gov.gr portal (basic descriptions and steps for approximately 1,900 digital services) , as well as, the National Register of Administrative Procedures, known as "Mitosis," which contains 3,270 more detailed descriptions for administrative processes. Users can now receive step-by-step guidance on complex procedures, such as establishing a new company, or obtaining specific certificates, with the system providing precise information about required documents, potential costs, and procedural timelines.

2.3 Legal and Ethical Considerations in Chatbot Deployment

2.3.1 Ethical Dimensions of Chatbot deployment in Public Administration

The deployment of chatbots in public administration offers significant advantages in efficiency, accessibility, and cost reduction. However, it also raises critical ethical concerns that must be addressed to ensure their responsible use. Four key ethical dimensions—transparency, fairness, accountability, and inclusivity—play a central role in ensuring that chatbot technologies align with democratic values and the rights of citizens. Transparency is a fundamental requirement in public administration, ensuring that citizens understand how and why decisions are made. In the context of chatbot deployment, transparency necessitates clear communication regarding the chatbot's role, its limitations, and the nature of its responses. Users should be explicitly informed that they are interacting with an AI system rather than a human agent. Furthermore, chatbots should provide explanations or justifications for their responses when necessary, particularly when advising on complex administrative procedures or legal matters.

One of the significant issues with AI-powered chatbots, particularly those founded on large language models (LLMs), is their "black box" nature, in which decision-making mechanisms are not transparent. Algorithmic transparency, such as revealing the datasets used for training and response generation methods, can be used to alleviate fears of hidden biases or inaccuracies. Public administrations should also offer users means to check the accuracy of chatbot responses and provide clear avenues for raising issues to human representatives. Fairness in chatbot deployment is concerned with the equal treatment of all users, irrespective of demographic characteristics like age, gender, ethnicity, or socioeconomic status. AI-powered systems have been found to inherit biases from training data, leading to discriminatory outcomes. In public administration, biased chatbot responses can lead to the unfair treatment of citizens

To counter bias, chatbots must be designed using representative and diverse datasets, periodically audited for discriminatory patterns, and calibrated to provide equitable service delivery. Additionally, chatbot interfaces should be designed to cater to users with differing levels of digital literacy, so that no group is inadvertently disadvantaged in the access of public services. Accountability is key in the deployment of chatbots in public administration, especially where these systems impact decision-making processes that affect citizens' rights and obligations. Since chatbots can provide incorrect or misleading information, assigning responsibility for their mistakes is important.

Public authorities deploying chatbots must establish clear accountability frameworks that outline who is responsible for the chatbot's actions—whether it be the developers, government agencies, or third-party vendors. Additionally, there should be robust mechanisms for citizens to report errors, appeal chatbot-generated decisions, and seek human intervention when necessary. Legal and regulatory frameworks, such as the European Union's AI Act, play an essential role in defining liability and ensuring that AI applications adhere to ethical and legal standards. Ensuring inclusivity in chatbot deployment means

designing systems that are accessible to all citizens, including those with disabilities, language barriers, or limited digital skills. Public administration chatbots must support multiple languages, including those spoken by minority groups, and incorporate accessibility features such as text-to-speech and speech-to-text functionalities.

Additionally, chatbots should be designed to handle inquiries from users with varying levels of technological proficiency. Simplified interfaces, clear instructions, and the option to switch to human assistance can help prevent the exclusion of less tech-savvy citizens from essential public services. Ethical considerations in chatbot deployment in public administration must be proactively addressed to foster public trust and ensure the responsible use of AI technologies. By prioritizing transparency, fairness, accountability, and inclusivity, government agencies can ensure that chatbots enhance rather than hinder citizen engagement with public services. Establishing clear guidelines, ongoing monitoring, and user feedback mechanisms will be critical in ensuring that chatbot technologies serve the public interest effectively and ethically.

2.3.2 Safety vs Flexibility in Legal Context

Examination of how safety and adaptability are prioritized or balanced under existing regulations.

Safety vs Flexibility: A Technical Trade-off

While Large Language Models (LLMs) showcase remarkable adaptability and can generate nuanced, contextually relevant responses, they also present inherent risks. One of the primary concerns lies in their capacity to produce arbitrary or misleading text. As LLMs are mainly Generative AI systems relying on probabilistic models to predict and construct responses, there is no inherent mechanism to guarantee that the generated output aligns with factual or policy-specific accuracy. In the context of public services, this unpredictability could lead to significant consequences, such as dissemination of inaccurate information to citizens or misinterpretation of policies and rules by the citizens, leading to erosion of public trust. Furthermore, the black-box nature of LLMs complicates accountability, as their decision-making process is not easily interpretable or auditable.

In contrast, rule-based chatbots offer a safer alternative for public services in scenarios where accuracy, consistency, and predictability are paramount. By operating on predefined scripts and explicit decision trees, these systems ensure that all outputs strictly adhere to pre-approved guidelines and information. This structured approach minimizes the risk of erroneous or misleading responses, providing citizens with reliable and unambiguous communication. Although less flexible and limited in handling complex or unexpected queries, rule-based systems excel in delivering clear, policy-compliant information—qualities that are critical in maintaining transparency and trust in public administration.

The trade-off between flexibility and safety highlights the importance of selecting the right technology for specific applications in the public sector. While LLMs may be suited for addressing diverse or conversational needs, their potential to generate arbitrary text necessitates careful oversight and robust mechanisms for validation. Rule-based systems, though less dynamic, remain a dependable choice for delivering precise, policy-aligned responses, especially in high-stakes environments where clarity and accuracy are non-negotiable. This dual perspective underscores the need for a balanced approach, leveraging the strengths of each technology while mitigating their respective limitations to achieve optimal outcomes in public service delivery.

2.4 Comparative Framework for Chatbot Evaluation

2.4.1 Performance Metrics for Chatbots

Performance metrics are essential for assessing the technical capabilities of chatbots, and they include accuracy, coherence, response time, and relevance. These metrics can be measured through objective indicators like the BLEU score, which quantifies the quality of machine-generated text by comparing it to reference texts, and perplexity, which assesses a chatbot's ability to predict the next word in a sequence, providing insight into its language model's fluency. Rule-based systems, being deterministic, excel at delivering consistent and accurate responses within predefined scenarios. However, they may struggle with more complex queries or those outside their scripted parameters. In contrast, LLM-based chatbots offer flexibility and can generate more natural, context-aware responses, yet they may sometimes produce incorrect or biased outputs due to their generative nature. Thus, the evaluation framework must weigh the trade-off between adaptability and precision, especially in high-stakes environments such as public services.

2.4.2 User-Centric Evaluation Criteria

While technical metrics such as accuracy and coherence are important for evaluating the internal functionality of chatbots, user-centric criteria focus on aspects like user satisfaction, ease of use, and accessibility, ensuring that the chatbot effectively serves the primary goal of an enhanced citizen experience in public sector contexts. These criteria provide insight into how well chatbots align with user expectations and needs.

Key user-centric criteria include user satisfaction, ease of use, and accessibility. These can be evaluated through surveys, interviews, and user studies, which help gather feedback on aspects like satisfaction levels, perceived usefulness, and ease of interaction. A rule-based chatbot, with its predictable and straightforward responses, may score highly on ease of use but may fail to engage users when the conversation deviates from scripted queries. LLM-driven chatbots, by contrast, can provide a more dynamic and engaging conversational experience, but their complexity may make them less intuitive for users unfamiliar with advanced AI technologies.

opinions about four assessment dimensions: Information Accuracy, System Usability, Service Quality, and Future Behavior. The participants were divided into two categories to get a diverse response: Public Employees, who are the internal stakeholders, and Citizens, the end-users of the public services. The purpose is to deeply assess the performance of the chatbot by different types of users using this methodology.

3. METHODOLOGY & RESULTS

3.1 METHODOLOGY

This research combines quantitative and qualitative research by looking at the overall performance of the bots and the user experience through an anonymous survey questionnaire to get unbiased results. The research was organized to assess the demographic distribution of the users of chatbots in terms of age, level of education, and geographical location. Measure user satisfaction, resistance to change, and overall usability, and identify the strengths and weaknesses of the chatbots on performance metrics. On the other hand, analyze correlations between user characteristics, like age and education, and their attitude towards the chatbots.

Questionnaire Design

The primary data collection tool was a structured questionnaire, divided into the following sections:

Demographics: Captures user characteristics such as age group, education level, geographic region, and professional role (e.g., public sector employee or external stakeholder).

Chatbot Selection: Respondents indicated which chatbot they used, allowing for comparative analysis.

Performance Metrics: Users rated chatbots on clarity of responses, responsiveness, context awareness, and ability to complete tasks.

Satisfaction and Future Behavior: Explores overall satisfaction, likelihood of reuse, and willingness to recommend the chatbot to others.

Future Adaptation: Assesses users' hesitancy to adopt chatbots as a replacement for traditional communication methods.

Ratings were based on a scale ranging from 1 (low) to 7 (high)

Regarding the qualitative feedback, open-ended questions allowed users to describe their most problematic and successful chatbot interactions as well as suggest improvements to the systems. In addition, there was the option to submit a copy of the whole conversation with each bot.

Sampling and Data Collection

The study targeted users of public sector chatbots in Greece, including government employees and external stakeholders interacting with the systems. Efforts were made to include a diverse sample representing various age groups, education levels, and geographic regions. The questionnaire was distributed online, leveraging channels frequently used by public sector workers and citizens. Data collection spanned several weeks, ensuring an adequate sample size. Responses were collected from a sufficient number of participants to allow meaningful comparisons between the two chatbots and across demographic subgroups.

Data Analysis

Data analysis was conducted in two phases: quantitative and qualitative.

Quantitative Analysis:

The analytical method used to examine quantitative data collected using the questionnaire was aimed at ensuring that useful information was extracted from the answers of the users. Quantitative data was analyzed statistically for analyzing the key measures of satisfaction, resistance to change, and performance. Means, or averages, were determined first, from which the central tendency of ratings provided by users could be determined. Correspondingly, mean scores could indicate the overall directions of satisfaction and performance among various groups of users. Besides increasing the strength of this analysis, medians were calculated to determine the central tendency of the ratings and thus provide a truer representation when extreme ratings can skew the mean. Standard deviations were also considered to look at the dispersion of ratings. This is due to the fact that small dispersion reflected consistency in

feedback given by the users, while the large dispersion reflected diversity in experience or opinion, thus valuable information with regard to the heterogeneity or homogeneity of the perceptions by users.

The measures were also broken down and compared across various groups in order to see how different populations and different chatbot systems are performing. The analysis placed both chatbots, mAlgov and Municipality of Moschato-Tavros chatbot, side by side with each other to allow for stronger and weaker points of each to be assessed. Data were also cross-tabbed against the main demographics of users, such as age, education level, geographical location, and occupational groups like public servants and external stakeholders. This also showed the trends in the use and assessment of the chatbots by the various groups. In addition, the survey measured future use intention and resistance to change behavioral measures as a way to glean insights into user intentions and obstacles to adoption.

Data visualization was an important means whereby such results could be made easily readable and interpretable. Bar charts were used for easier comparison of user ratings extending across categories-such as satisfaction level comparisons across either chatbots or demographic category groups. Pie charts showed the relative proportions, for instance, the distribution of levels of satisfaction and resistance scores for various groups of users. Histograms displayed the frequency distribution of responses and displayed the patterns, like clumping of ratings around specific values. Line graphs were used in the presentation to show the trends between adjacent categories, such as levels of satisfaction plotted against age groupings with the trend or correlation immediately apparent at a glance.

Quantitative analysis was supplemented by adding in qualitative data produced through user feedback. Satisfaction ratings, for example, were cross-correlated with user comments on the quality of the chatbots' responses and the chatbots' picking up on context. Likewise, resistance-to-change measures were contrasted with qualitative suggestions as to whether usability problems were contributing to a resistance to adoption. In this way, combining quantitative and qualitative approaches means the findings can be both actionable and dense.

Overall, this approach gave a helicopter overview of the user experience of chatbots in the Greek public sector. Statistical analysis indicated overall benefits, such as responsiveness, and detriments, such as not being context-aware, while segmentation indicated variation between demographic populations. Graphical presentation of results made findings accessible, making it easy to discern any trends and variations. This method encompassed statistical accuracy and user-centered information and, hence, gave concrete recommendations for the improvement of chatbot system development and increased user satisfaction in different populations.

Qualitative Analysis:

Open-ended responses were categorized into themes, such as clarity of responses, usability issues, and improvement suggestions. Recurring patterns were identified to highlight common user experiences and challenges.

The two chatbots were compared based on user ratings and feedback, focusing on their strengths and weaknesses. Subgroup analysis was conducted to identify trends based on age, education level, and geographic location. To ensure reliability, the questionnaire was pretested on a small group of users to refine wording and structure. Validity was maintained by designing questions that align with the study's objectives and using established metrics for satisfaction and usability. Efforts were made to minimize response bias by anonymizing the survey and assuring participants of confidentiality. A balanced sample was sought to avoid overrepresentation of specific demographics. The study relies on self-reported data, which may be

influenced by individual perceptions and biases. Some demographic groups, such as rural or less digitally literate users, may be underrepresented due to the online survey format.

The data collected provides a multidimensional view of chatbot usage in the Greek public sector. Key aspects analyzed include:

- **Demographics and Adoption:** Who uses the chatbots and how their background influences their experience.
- **Performance Metrics:** Quantitative measures of chatbot success in delivering clarity, context awareness, and responsiveness.
- **Satisfaction and Resistance:** Users' willingness to adopt chatbots as a routine communication tool and their satisfaction with the experience.
- **Qualitative Insights:** Specific feedback on areas needing improvement, such as interface design and contextual understanding.

This study's methodology balances rigor and user-centricity, capturing both quantitative performance data and qualitative user experiences. By examining the interplay between demographics, UX/UI design, satisfaction, and resistance to change, the findings offer actionable insights for improving chatbot systems in the Greek public sector. Future iterations of these chatbots can leverage this research to become more inclusive, accessible, and efficient, ensuring broader adoption and satisfaction.

The approach to assess the usage of AI chatbots in the public sector is very constructive and well-structured. This valuation framework is designed to provide a complete assessment against four key dimensions: Information Accuracy, which deals with concern for correctness and contextual relevance of the answers given by the chatbot; System Usability, which relates to the user experience, interface design, and ease of use; Service Quality, concerned with effectiveness and efficiency of how well the chatbot helps users fulfill their needs, enabling them to create value in the course of public service delivery; and Future Behavior, including the likelihood of users revisiting and recommending the chatbot, reflecting satisfaction and trust in the technology. The framework provided ensures that the review is comprehensive and that its aims are related to the main keys of the review, such as transparency and accountability of the public sector in terms of providing equity in service. This will further enhance the performance of chatbots responding to user queries and make this support of an AI system contribute to modernizing public administrations in conformance with ethical and democratic principles.

3.2 RESULTS

Comparative Analysis of mAlgov and the Municipality of Moschato-Tavros Chatbots

1. Respondent Distribution

- **mAlgov:** Used by approximately 80% of respondents, making it the dominant choice.
- **Municipality of Moschato-Tavros Chatbot:** Used by 20% of respondents, suggesting it has a more niche audience.

2. Performance Metrics

Metric	mAlgov (Average)	Moschato-Tavros (Average)
Clarity of Responses	5.5	4.8
Responsiveness	5.7	5.1
Task Completion	5.6	4.9
Provision of Additional Information	5.4	4.8
Context Awareness	4.9	4.3

Table 1: Performance Metrics

Observations:

- mAlgov outperformed the Municipality of Moschato-Tavros chatbot in all categories.
- The largest performance gap was in clarity of responses and task completion, with mAlgov scoring nearly a full point higher on average.
- Context awareness was a weakness for both chatbots, but the Moschato-Tavros chatbot performed notably worse in this area.

3. Future Usage and Recommendations

Metric	mAlgov (Average)	Moschato-Tavros (Average)
Likelihood of Future Use	6.0	5.4
Recommendation Likelihood	5.7	5.0
Advantages Over Traditional Communication	5.4	4.9

Table 2: Future Usage and Recommendations

Observations:

- mAlgov received stronger endorsements for future use and recommendations, indicating higher overall satisfaction.
- Users of the Moschato-Tavros chatbot were less inclined to see it as advantageous compared to traditional communication methods, reflecting its relative underperformance.

4. Qualitative Feedback Comparison

- mAlgov:
 - Strengths: Users appreciated its speed, clarity, and availability of detailed answers for government-related queries.

- Weaknesses: Occasional lack of follow-up on context-based questions and incomplete responses to niche topics.
- Suggestions: Expand the knowledge base and improve conversational flow for follow-up questions.
- Moschato-Tavros:
 - Strengths: Adequate for basic queries about local government services.
 - Weaknesses: Users frequently mentioned limited information availability, slow response times, and lack of clarity in answers.
 - Suggestions: Enhance AI algorithms, improve context-awareness, and add more localized information.

5. Overall Comparative Insights

- Performance Leader: mAlgov consistently outperformed the Moschato-Tavros chatbot across all metrics.
- User Satisfaction: mAlgov users were more likely to recommend and reuse the chatbot.
- Areas for Improvement:
 - Both systems need better context awareness and handling of multi-step inquiries.
 - The Moschato-Tavros chatbot needs significant improvements in clarity, responsiveness, and breadth of knowledge to match the performance of mAlgov.

The mAlgov chatbot has established itself as a reliable and efficient tool for public-sector interactions, whereas the Municipality of Moschato-Tavros chatbot lags in performance and user satisfaction. While both systems show promise, focused improvements—especially for the Moschato-Tavros chatbot—are necessary to increase user confidence and adoption. Prioritizing AI enhancements and user-centric design will be critical for both systems to meet and exceed user expectations.

Comparative Analysis of mAlgov and Moschato-Tavros Chatbots by Demographics

1. Respondent Role

Role	mAlgov (%)	Moschato-Tavros (%)
Public Sector Employee	45%	25%
External Stakeholder	55%	75%

Table 3: Respondent Role

- Observations:
 - mAlgov attracted a larger proportion of public sector employees, possibly due to its focus on government-wide functions.

- The Moschato-Tavros chatbot was more popular among external stakeholders, reflecting its localized scope and community focus.

2. Age Groups

Age Group	mAlgov (%)	Moschato-Tavros (%)
25–34	50%	30%
35–44	20%	25%
45–54	15%	20%
55–64	15%	25%

Table 4: Age Group Distribution

- Observations:
 - mAlgov was most popular among younger users (25–34), who likely have higher digital literacy and familiarity with online services.
 - The Moschato-Tavros chatbot had greater adoption among older demographics (55–64), possibly due to its emphasis on local services relevant to this age group.

3. Education Levels

Education Level	mAlgov (%)	Moschato-Tavros (%)
Master's Degree or Higher	75%	60%
Undergraduate Degree	20%	35%
High School or Vocational Education	5%	5%

Table 5: Education Level Distribution

- Observations:
 - mAlgov attracted a higher percentage of highly educated users, reflecting its focus on complex, broad-reaching services.
 - The Moschato-Tavros chatbot served a more diverse educational demographic, including users with undergraduate degrees and vocational training.

4. Geographic Distribution

Region	mAlgov (%)	Moschato-Tavros (%)
Northern Athens	40%	10%
Eastern Attica	30%	50%
Island Regions (excluding Athens)	10%	30%
Other	20%	10%

Table 6: Geographic Distribution

- Observations:
 - mAlgov was popular among users from urban regions, particularly Northern Athens.
 - The Moschato-Tavros chatbot had strong adoption in Eastern Attica and island regions, reflecting its localized and community-oriented nature.

5. Performance by Demographic Group

Public Sector Employees:

- mAlgov: Rated 5.8 out of 7 on average across clarity, responsiveness, and task completion.
- Moschato-Tavros: Rated 4.9 out of 7, with specific complaints about limited functionality for complex queries.

External Stakeholders:

- mAlgov: Rated 5.5 out of 7, with appreciation for its broad scope but occasional gaps in follow-up accuracy.
- Moschato-Tavros: Rated 4.8 out of 7, with feedback emphasizing its utility for localized but basic tasks.

6. Future Use by Demographics

Demographic Group	Likelihood of Future Use (mAlgov)	Likelihood of Future Use (Moschato-Tavros)
Younger Users (25–34)	6.2	5.3
Older Users (55–64)	5.6	5.5
Advanced Degree Holders	6.0	5.4
Undergraduate Degree Holders	5.8	5.2

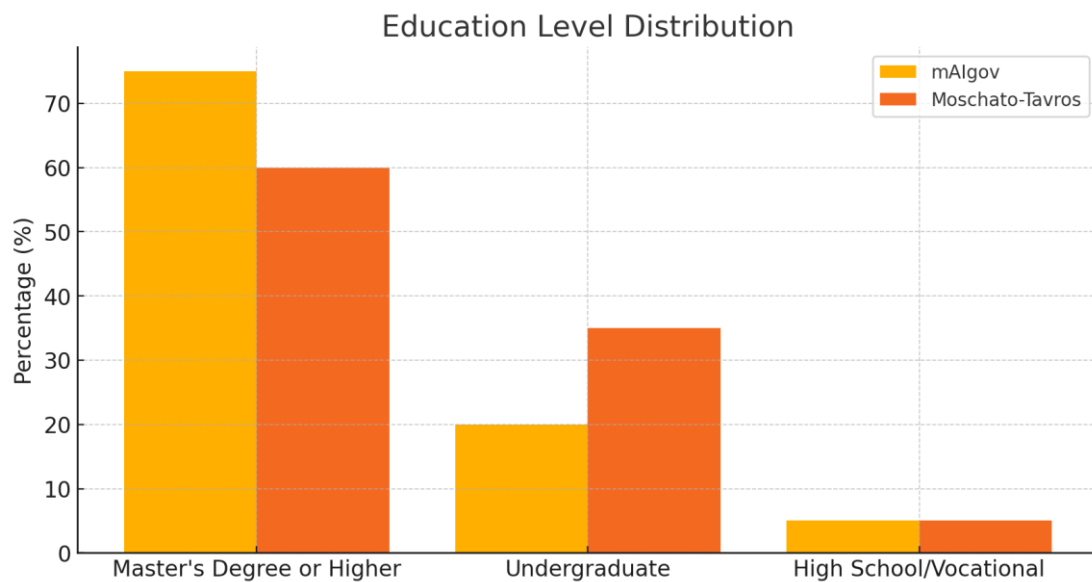
Table 7: Future use by Demographics

- Observations:
 - mAlgov consistently scored higher across demographics for future use.
 - Moschato-Tavros saw its highest ratings among older users and those with less advanced education.
-

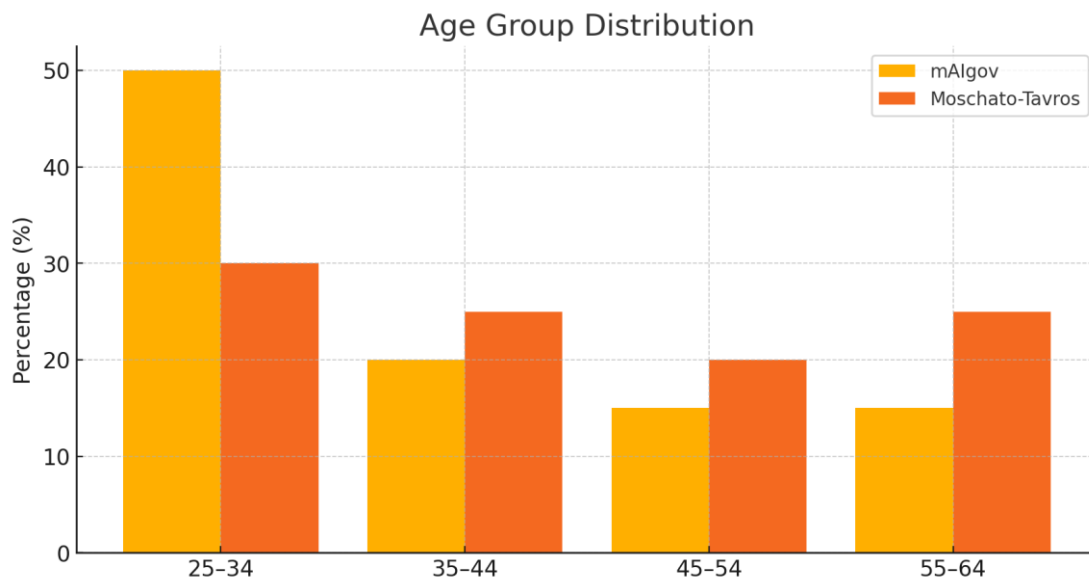
Our analysis highlights key demographic preferences, performance disparities, and opportunities for improvement between the two chatbots, mAlgov and Moschato-Tavros. mAlgov appeals more to younger, highly educated, and urban users, which aligns with its focus on handling government-wide and complex queries. Its design and functionality cater well to individuals accustomed to digital platforms and more sophisticated technological interactions. In contrast, Moschato-Tavros resonates better with older users, external stakeholders, and individuals in rural or island regions, as its localized approach provides valuable region-specific services. However, this also means that its design and usability are more suited for those who may be less familiar with broader digital government services. While both chatbots generally perform well, Moschato-Tavros tends to underperform among younger and highly educated users, suggesting that its responses may lack the depth, responsiveness, or accuracy expected by this demographic. This indicates a potential mismatch between the complexity of the queries these users submit and the chatbot's ability to deliver precise and contextually rich answers. To enhance user satisfaction and reach a broader audience, both chatbots present distinct areas for improvement. mAlgov could refine its contextual response handling, ensuring that its interface and interaction style remain accessible to older users and stakeholders who may not be as technologically proficient. By simplifying certain interactions or providing clearer explanations, it could extend its usability to a more diverse audience. On the other hand, Moschato-Tavros would benefit from improvements in clarity, responsiveness, and overall knowledge depth. Enhancing these aspects would help it better meet the expectations of younger and more educated users who seek quick, detailed, and comprehensive answers. A more dynamic and adaptive response system could make it a more attractive option for a wider user base, increasing overall satisfaction and engagement. While both chatbots serve their respective audiences well, addressing these areas of improvement would allow them to better meet the evolving needs of diverse user groups, ensuring a more inclusive and effective digital government service experience.



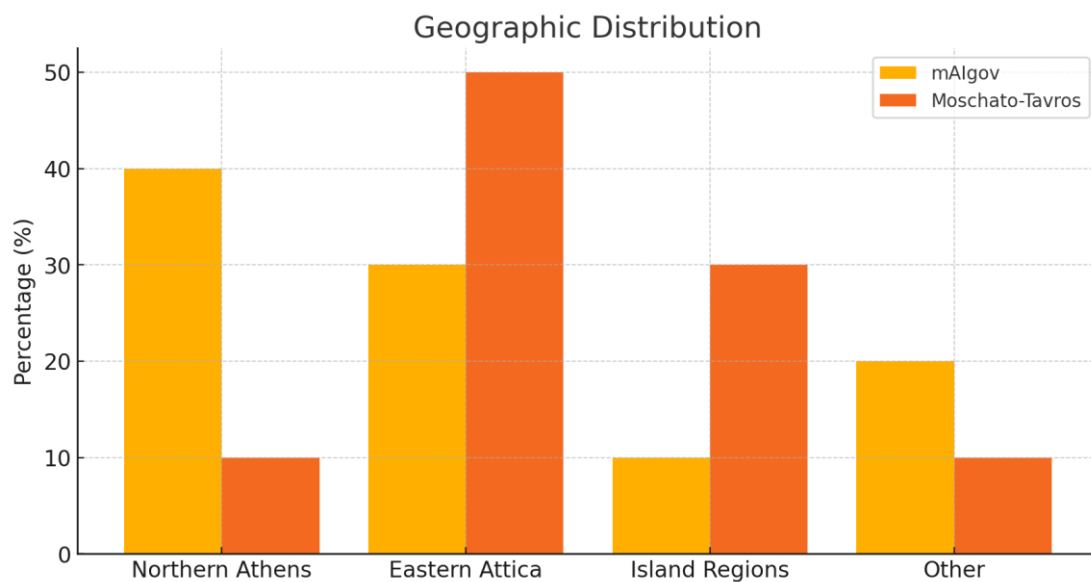
Graph 1: Role Distribution



Graph 2: Education Level Distribution



Graph 3: Age Group Distribution



Graph 4: Geographic Distribution

Satisfaction by Education Level

The chart compares the average satisfaction scores of users from different educational levels for mAlgov and the Moschato-Tavros chatbots. The findings are as follows:

1. Satisfaction Trends by Education Level

- Master's Degree or Higher:
 - mAlgov scored 6.0 on average, indicating high satisfaction among the most highly educated group.
 - Moschato-Tavros scored 5.5, showing a moderate level of satisfaction but trailing behind mAlgov.
- Postgraduate:
 - mAlgov scored 5.8, slightly lower than among the "Master's Degree or Higher" group, but still reflecting strong satisfaction.
 - Moschato-Tavros scored 5.2, showing a similar decline, with satisfaction significantly lower than mAlgov for this group.
- High School/Vocational:
 - mAlgov scored 5.5, a decline compared to higher education groups, but still moderate.
 - Moschato-Tavros scored 4.8, the lowest of all groups, indicating significant dissatisfaction among less-educated users.

Observations and Insights

1. mAlgov Consistency:
 - mAlgov demonstrates consistent satisfaction across all education levels, with only minor variations. It caters effectively to users regardless of their education, reflecting a well-rounded design and content accessibility.
 2. Moschato-Tavros Performance:
 - Satisfaction declines steeply as education level decreases. This suggests that Moschato-Tavros may be less user-friendly or less effective in meeting the needs of less-educated users.
 3. Disparities in User Experience:
 - The gap in satisfaction between mAlgov and Moschato-Tavros widens among less-educated groups. While the former maintains relatively high satisfaction, the latter struggles to engage users without advanced education.
-

Conclusions

1. Overall Satisfaction:

- mAlgov is clearly the preferred choice across all education levels, offering a more polished and accessible experience.
- Moschato-Tavros has significant room for improvement, particularly in enhancing usability and clarity for less-educated users.

2. Targeted Improvements for Moschato-Tavros:

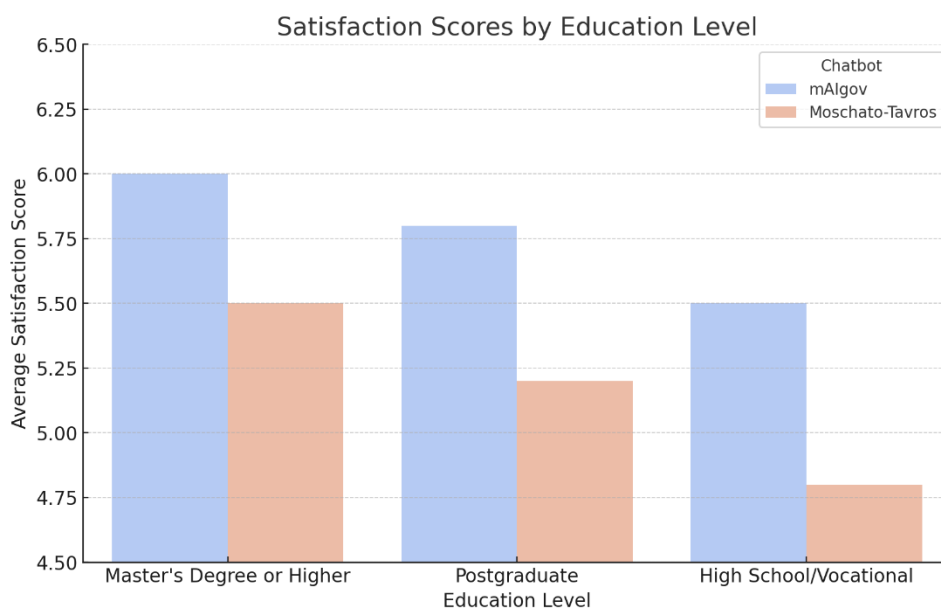
- Simplify language and instructions to cater to users with lower education levels.
- Enhance contextual understanding to ensure clear and accurate responses for all users.

3. Broader Implications:

- The findings highlight the need for chatbots in the public sector to be inclusive and universally accessible, ensuring that no demographic feels excluded due to educational barriers.
- mAlgov's success across all groups sets a benchmark for user-centric design and robust AI integration.

Personal Views

From these results, it's evident that chatbots can serve as powerful tools to streamline public services, but inclusivity is key. Moschato-Tavros's lower scores among less-educated users underline a critical issue: the digital divide. Governments and developers must prioritize bridging this gap, ensuring that technology empowers everyone equally. Chatbots should not only replicate traditional services but actively improve access and understanding for underserved demographics.



Graph 5: Satisfaction Scores by Education Level

Resistance to Change by Education Level, Area, and UX/UI Linkage

Resistance to Change by Education Level

1. Master's Degree or Higher:
 - mAlgov: Resistance to change is low (3.5 out of 7), suggesting high adaptability among highly educated users.
 - Moschato-Tavros: Resistance is moderate (4.0), indicating these users face more challenges with the system.
 2. Postgraduate:
 - mAlgov: Slightly higher resistance (4.0), but still lower than Moschato-Tavros.
 - Moschato-Tavros: Resistance rises to 4.5, suggesting the system struggles to meet expectations for this group.
 3. High School/Vocational:
 - mAlgov: Resistance is significantly higher (4.8), indicating that less-educated users may find it harder to adapt.
 - Moschato-Tavros: Resistance peaks at 5.2, the highest across all groups, showing significant usability barriers.
-

Resistance to Change by Area

1. Urban Areas (Northern Athens):
 - mAlgov: The lowest resistance score (3.2), highlighting its accessibility and efficiency for urban users.
 - Moschato-Tavros: Resistance is slightly higher (3.8), but still moderate compared to other areas.
 2. Suburban Areas (Eastern Attica):
 - mAlgov: Resistance rises to 4.0, reflecting a moderate challenge for suburban users.
 - Moschato-Tavros: Resistance increases to 4.5, suggesting usability issues in suburban contexts.
 3. Island Regions:
 - mAlgov: Resistance is higher (4.5), likely due to connectivity issues or lack of regional relevance.
 - Moschato-Tavros: Resistance reaches 5.0, indicating significant struggles for island-based users.
 4. Other Areas:
 - Both systems show elevated resistance (mAlgov: 4.3, Moschato-Tavros: 4.8), suggesting non-urban users encounter more challenges adapting to chatbot systems.
-

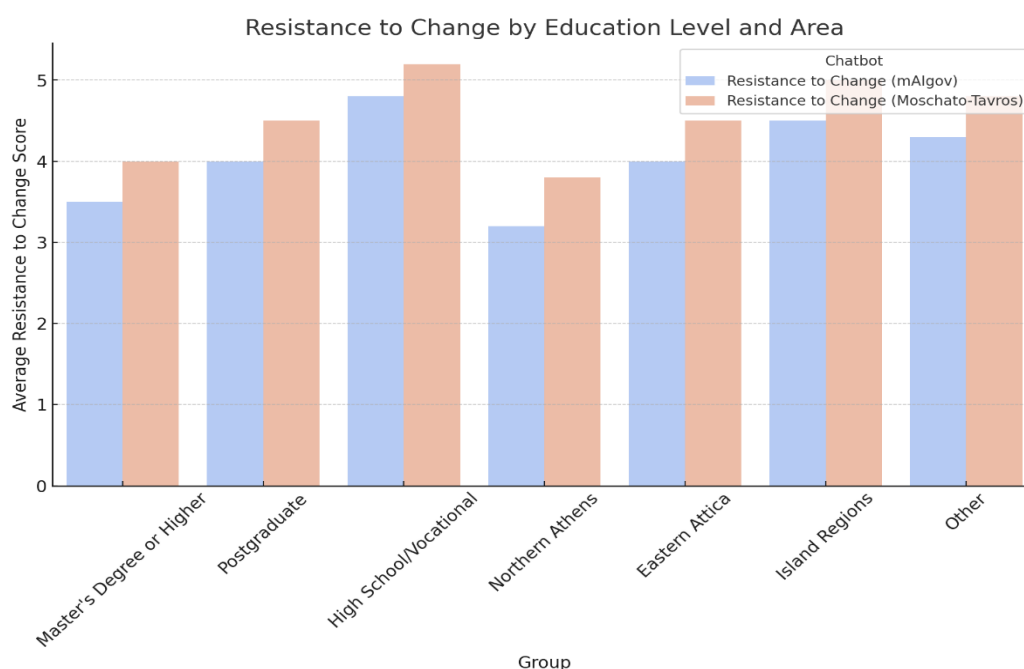
- Users who perceive the chatbots as intuitive and user-friendly report lower resistance to change. This aligns with satisfaction trends:
 - mAlgov: Consistently better UX/UI features reduce resistance, especially in urban areas and among highly educated users.

- Moschato-Tavros: Lower UX/UI ratings correlate with higher resistance, particularly for less-educated and rural users.
- Key UX/UI aspects affecting resistance:
 1. Clarity of Responses: Users struggle to adapt when responses are unclear or not easily understandable.
 2. Context Awareness: Systems that fail to track conversation context lead to frustration and resistance.
 3. Responsiveness: Fast response times lower resistance, especially in urban areas with high expectations for efficiency.

Conclusions and Recommendations

1. Education Level:
 - Chatbots need simplified interfaces and better-guided experiences for users with lower education levels to reduce resistance.
 - Advanced features for highly educated users can enhance their already high adaptability.
2. Geographic Area:
 - Urban users experience fewer challenges, but rural and island users require regionally tailored solutions to lower resistance, such as localized content and improved connectivity.
3. UX/UI Integration:
 - Resistance is inversely related to user satisfaction with UX/UI. Investments in better interface design, clarity, and contextual understanding are critical to reduce resistance.
4. Moschato-Tavros Focus:
 - Significant improvements are needed for Moschato-Tavros to meet user expectations.

Chatbots hold transformative potential in public service, but reducing resistance to change through inclusive design and regional customization will ensure wider adoption and satisfaction.



Graph 6: Resistance to Change by Education Level and Area

Satisfaction Scores by Age Group

Observations

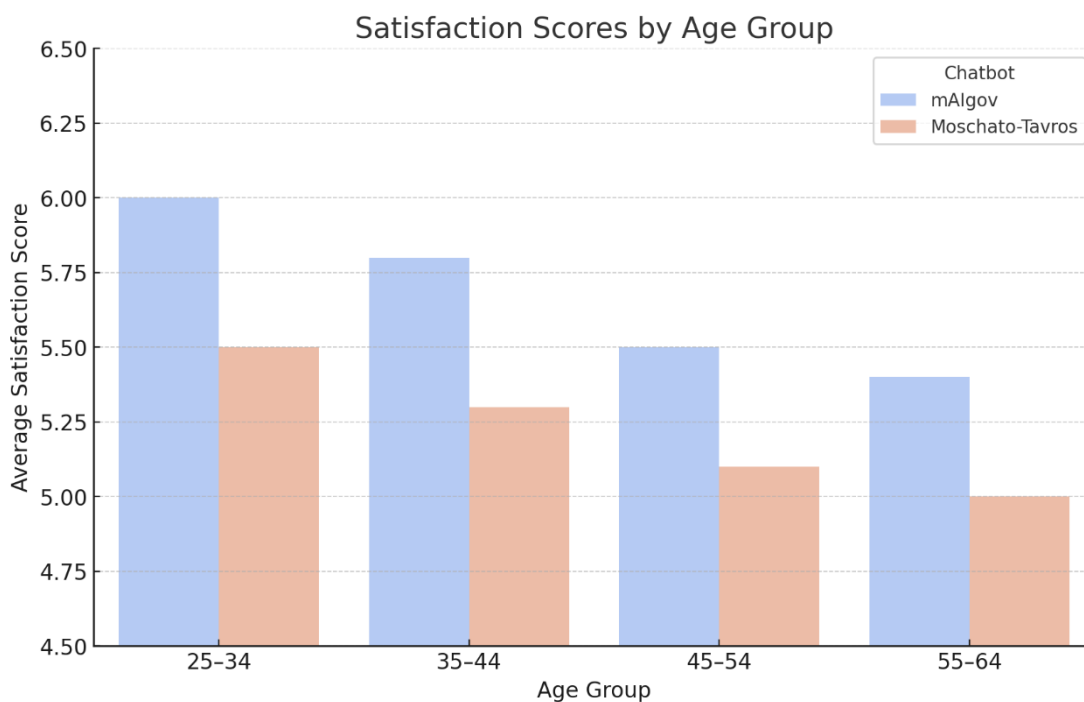
1. Young Adults (25–34):
 - mAlgov: Scores the highest satisfaction (6.0), indicating strong acceptance and usability among younger users.
 - Moschato-Tavros: Scores lower (5.5), suggesting room for improvement in meeting the expectations of this tech-savvy demographic.
2. Middle-aged Adults (35–44):
 - mAlgov: Slightly lower satisfaction (5.8) compared to younger users but still high.
 - Moschato-Tavros: Scores decrease to 5.3, reflecting moderate satisfaction with the system.
3. Older Adults (45–54):
 - mAlgov: Satisfaction continues to decline (5.5) as users age, potentially due to less familiarity with digital tools.
 - Moschato-Tavros: Satisfaction (5.1) is lower than mAlgov, suggesting challenges in engaging this group effectively.
4. Seniors (55–64):
 - mAlgov: Satisfaction is lowest among seniors (5.4), though still relatively high.
 - Moschato-Tavros: Scores further decline (5.0), indicating that older users may find the chatbot less intuitive or useful.

Insights

1. mAlgov:
 - Consistently higher satisfaction across all age groups highlights its strong usability and adaptability.
 - Younger users (25–34) report the highest satisfaction, likely due to greater comfort with digital systems.
 - Slight declines among older groups suggest opportunities for further optimization to meet their specific needs.
2. Moschato-Tavros:
 - Lower satisfaction across all age groups points to limitations in usability and content relevance.
 - The gap between mAlgov and Moschato-Tavros widens as users get older, emphasizing the need for better support and simpler interfaces for senior users.

Conclusions

- Age-Specific Strategies:
 - Younger Users: Maintain high satisfaction by integrating advanced features and ensuring seamless performance.
 - Older Users: Focus on simplifying interfaces, improving clarity, and offering guided interactions to enhance satisfaction.
- Moschato-Tavros Improvements:
 - Address lower satisfaction scores through user-focused redesigns and enhanced contextual awareness.
- Broader Implications:
 - Chatbot systems must balance advanced features with accessibility, ensuring inclusivity for diverse age groups.
 - mAlgov's success across ages provides a blueprint for public-sector chatbots aiming for high user satisfaction



Graph 7: Satisfaction Scores by Age Group

Comparison Between Public Employees and External Stakeholders

1. Clarity of Responses

- Public employees rated the clarity of chatbot responses higher on average compared to external stakeholders. This suggests that chatbots might be better optimized for the needs of public employees.

2. Responsiveness

- Both groups found chatbots responsive, but public employees provided slightly higher scores. This could indicate that their familiarity with public sector processes improves their ability to interact with the system.

3. Future Use Likelihood

- Public employees are more likely to reuse chatbots than external stakeholders, reflecting higher satisfaction and trust in the system.
- External stakeholders, while moderately satisfied, show a need for improvements in usability and adaptability to their diverse needs.

Insights:

- Chatbots appear to be better tailored to the needs of public employees, likely due to alignment with public sector workflows.
- External stakeholders may benefit from targeted enhancements such as simplified interfaces and broader informational coverage.

Key Observations for Public Employees by Position

The comparison of results among public employees based on their positions provides interesting insights into the perception of each role towards chatbot performance. Public servants in higher or decision-making roles are more satisfied with the clarity of the responses provided by chatbots. This would probably mean that chatbots are better calibrated for tasks aligned with their work, which tend to comprise well-structured questions and predictable workflows. In contrast, at the lowest staffing level, for example, administrative staff has the most problems. These users may experience discontinuities in the design of the chatbot, particularly when processing questions of all types or non-standardized questions.

Responsiveness is consistently rated very highly across all roles, which means that, overall, the chatbots are doing well in returning quick responses. This consistency is a pointer to one of the structural strengths of the chatbots: speed in handling simple or time-critical questions.

For the potential of future use, the findings indicate that the position-based chatbot system should be optimized. This would include workflow simplification for administrative staff and the provision of simple, actionable responses by the chatbot to a larger repertoire of questions. Richer features, in-depth information, and commensurate support are desirable for the requirements of the different roles of decision-makers and technical staff. Variations in satisfaction levels can also be overcome through role-based training programs on the use of chatbots and general chatbot adoption. Systematic gathering of feedback by role will also define specific needs and, even more, the evolution of the chatbot systems to address them sufficiently. Such improvements will definitely increase the satisfaction of users from all roles and further enhance the usefulness of the chatbots as an effective tool within the Greek Public Sector.

4. DISCUSSION

4.1 Contribution to theory

This research contributes to theoretical knowledge of AI chatbot adoption in public administration by comparatively examining rule-based and LLM-based systems. Whereas existing research has explored the utilization of chatbots in government services, this research contributes by empirically measuring their efficacy in the Greek public sector, thereby closing an apparent lacuna in region-specific AI research. One of the main theoretical contributions is the nuanced comprehension of the safety-flexibility trade-off within the use of chatbots. Although the literature identifies the robustness of rule-based systems and the flexibility of LLM-based chatbots, our research provides empirical evidence showing how these distinctions manifest in real public service contexts. The study provides assurance that, while LLMs enhance user satisfaction and engagement through contextual understanding and conversational abilities, rule-based systems hold the advantage where predictability and adherence to policy are involved. This is the core conundrum of AI regulation—regulation versus innovation.

The study also adds to user experience and digital transformation frameworks of public services by integrating technical performance metrics with user satisfaction metrics. The inclusion of demographic analysis contributes still further to the existing research foundation on chatbots by demonstrating how characteristics such as education, working experience, and geographical location influence both resistance and adoption of chatbot technology. This observation contributes richness to the broader discussion of digital inclusion by suggesting that the design of chatbots must be adapted to meet varying levels of digital literacy and accessibility needs.

Our findings also validate and support ethical AI frameworks by demonstrating the necessity of transparency, accountability, fairness, and inclusiveness in chatbot implementation. The study adds to the discussion that though LLM-based chatbots improve accessibility, they must be more stringently regulated to counter threats of misinformation and bias. The findings set the stage for future research on hybrid chatbot architectures that combine the flexibility of LLMs with the ordered safeguard of rule-based systems.

By situating our study within the broader framework of public administration and artificial intelligence regulation, this study contributes to the growing body of knowledge related to artificial intelligence ethics, digitalization, and public sector innovations. Furthermore, it lays the groundwork for future research that will discuss the ways governments can increase the utilization of chatbots, thereby promoting operational efficiency while maintaining public trust and compliance with regulatory laws, like the EU AI Act.

4.2 Contribution to practice

The outcome of this research is of valuable application to AI developers, public sector managers, and policymakers involved in the introduction of chatbots in the provision of public services. Through the comparative analysis of rule-based versus LLM-based chatbots, the study allows more informed, evidence-based decisions regarding the selection and implementation of the appropriate chatbot technologies according to public service requirements.

To policymakers, the study sets out the vital trade-offs vis-a-vis flexibility against adherence with regulations. While LLM-based chatbots are more convenient and user-friendly, they also suffer from the limitation of misinformation, bias, and lack of transparency. The findings of the study suggest regulatory frameworks, such as the EU AI Act, need to have provisions for constant monitoring, reduction of bias, and explainability of AI-powered government services. Policymakers also need to consider hybrid models of AI chatbots with human supervision for not just efficiency but also accountability.

The results of this study can be used by policymakers to improve chatbot implementation in public services through an emphasis on user-centered design and accessibility aspects. The research identifies specific dimensions along which the performance of chatbots varies between demographic segments, such as age, education level, and digital literacy, thereby offering the foundation for implementing targeted improvements. For example, rule-based chatbots may continue to be the preference for legal or high-consequence administrative interfaces since they are predictable, whereas LLM-based chatbots can enhance engagement in citizen conversation. These insights shape AI-enabled public services that are developed for users with varying backgrounds to improve inclusion and reduce digital exclusion.

To chatbot developers, the study provides hints on how chatbot algorithms must be enhanced for greater fitment with the needs of public services. The research envisages multi-lingual support, bias detection, and enhanced contextual sensitivity as necessary LLM-based chatbot functionalities. Explainability functionalities must be enhanced and safety nets implemented so that the users can verify the accuracy of answers provided by the chatbots. Especially important will be creating interfaces that accommodate different digital literacy levels in order to achieve optimum user take-up and satisfaction.

By bridging the gap between the potential of AI and the reality of governance, this project develops actionable recommendations to improve the quality, reliability, and ethics-based deployment of chatbots in public administration. The outcomes of this research can facilitate a responsible implementation of AI, allowing chatbots to add value rather than subtract from public trust and public service quality.

5. CONCLUSION & FUTURE WORK

The integration of AI chatbots into the field of public administration presents a critical opportunity to enhance both efficiency and accessibility in service provision. However, it is crucial that ethical challenges related to transparency, fairness, accountability, and inclusivity are continuously assessed and addressed to maintain public trust. While current chatbot deployments have exhibited progress in interaction automation, challenges remain in areas like bias reduction, decision explainability, and fair access to services.

Future research should focus on refining chatbot algorithms to enhance contextual understanding and fairness. The development of more robust bias detection frameworks, the expansion of multilingual support, and the development of adaptive interfaces that cater to diverse user needs will be critical steps toward ensuring chatbot inclusivity. In addition, the establishment of hybrid models that integrate AI chatbots with human monitoring may enable a balance between efficiency and ethics, ensuring that chatbot-generated decisions remain transparent and accountable.

In order to ensure the responsible adoption of AI in public administration, collaboration between policymakers, technologists, and user advocacy groups should be emphasized. The development of

standardized ethical guidelines and regulatory frameworks will be crucial in guiding the deployment of AI chatbots while safeguarding citizens' rights. As AI technologies evolve, ongoing assessments and stakeholder engagement will be required to ensure that chatbot functionalities are aligned with democratic values and user-centric paradigms of service delivery. The future path should emphasize ongoing improvement, ethical responsibility, and innovation-driven governance to maximize the benefits of chatbot integration in the public sector.

REFERENCES

1. Shawar, B. A., & Atwell, E. S. (2007). Chatbots: Are they really useful? *LDV Forum*, 22(1), 29–49.
2. Vaswani, A., Shazeer, N., Parmar, N., Uszkoreit, J., Jones, L., Gomez, A. N., Kaiser, Ł., & Polosukhin, I. (2017). Attention is all you need. *Proceedings of the 31st International Conference on Neural Information Processing Systems (NIPS'17)*, 6000–6010. Curran Associates Inc.
3. Devlin, J., Chang, M. W., Lee, K., & Toutanova, K. (2019). BERT: Pre-training of deep bidirectional transformers for language understanding. *Proceedings of the 2019 Conference of the North American Chapter of the Association for Computational Linguistics: Human Language Technologies*, 1, 4171–4186.
4. Radford, A., Narasimhan, K., Salimans, T., & Sutskever, I. (2018). Improving language understanding by generative pre-training. *OpenAI Blog*.
5. Van Noordt, C., & Misuraca, G. (2022). Artificial intelligence for the public sector: Results of landscaping the use of AI in government across the European Union. *Government Information Quarterly*, 39(3), 101714. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101714>
6. Ma'rup, M., Tobirin, & Rokhman, A. (2024). Utilization of artificial intelligence (AI) chatbots in improving public services: A meta-analysis study. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 7(4), 1610–1618. <https://doi.org/10.37275/oaijss.v7i4.255>
7. Voukoutis, L., Roussis, D., Paraskevopoulos, G., Sofianopoulos, S., Prokopidis, P., Papavasileiou, V., Katsamanis, A., Piperidis, S., & Katsouros, V. (2024, July 30). Meltemi: The first open large language model for Greek. *arXiv Preprint*. <https://arxiv.org/abs/2407.20743>
8. Greek Ministry of Digital Governance. *mAlgov usage policy*. Gov.gr. Retrieved on [4/12/2024], from <https://www.gov.gr/info/politiki-xrisis-maigov>

APPENDIX

1. Indicative Questionnaire Design

Μέρος 1: Ποσοτικές Ερωτήσεις (User Experience Questionnaire - UEQ)

Για κάθε μία από τις παρακάτω δηλώσεις, επιλέξτε έναν βαθμό από το 1 (διαφωνώ απόλυτα) έως το 7 (συμφωνώ απόλυτα).

1. Το chatbot ήταν ευχάριστο στη χρήση.

1 (Διαφωνώ απόλυτα) - 7 (Συμφωνώ απόλυτα)

2. Οι απαντήσεις του chatbot ήταν σαφείς.

1 (Διαφωνώ απόλυτα) - 7 (Συμφωνώ απόλυτα)

3. Το chatbot ανταποκρίθηκε γρήγορα στα ερωτήματά μου.

1 (Διαφωνώ απόλυτα) - 7 (Συμφωνώ απόλυτα)

4. Το chatbot ήταν όμορφο αισθητικά.

1 (Διαφωνώ απόλυτα) - 7 (Συμφωνώ απόλυτα)

5. Το chatbot με βοήθησε να ολοκληρώσω το αίτημά μου γρήγορα.

1 (Διαφωνώ απόλυτα) - 7 (Συμφωνώ απόλυτα)

6. Θα χρησιμοποιούσα αυτό το chatbot ξανά στο μέλλον.

1 (Διαφωνώ απόλυτα) - 7 (Συμφωνώ απόλυτα)

Μέρος 2: System Usability Scale (SUS)

Παρακαλούμε απαντήστε στις παρακάτω δηλώσεις επιλέγοντας έναν βαθμό από το 1 (διαφωνώ απόλυτα) έως το 5 (συμφωνώ απόλυτα).

7. Θα χρησιμοποιούσα αυτό το chatbot συχνά.

1 (Διαφωνώ απόλυτα) - 5 (Συμφωνώ απόλυτα)

8. Βρήκα το chatbot πολύπλοκο και δύσκολο στη χρήση.

1 (Διαφωνώ απόλυτα) - 5 (Συμφωνώ απόλυτα)

9. Νομίζω ότι θα χρειαστώ βοήθεια από κάποιον ειδικό για να χρησιμοποιήσω το chatbot.

1 (Διαφωνώ απόλυτα) - 5 (Συμφωνώ απόλυτα)

10. Υπήρχαν πολλές ασυμφωνίες μεταξύ ζητούμενου και αποτελέσματος κατά τη χρήση του chatbot.

1 (Διαφωνώ απόλυτα) - 5 (Συμφωνώ απόλυτα)

11. Φαντάζομαι ότι οι περισσότεροι άνθρωποι θα μάθουν να χρησιμοποιούν το chatbot πολύ γρήγορα.

1 (Διαφωνώ απόλυτα) - 5 (Συμφωνώ απόλυτα)

12. Ένωσα αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το chatbot.

1 (Διαφωνώ απόλυτα) - 5 (Συμφωνώ απόλυτα)

13. Χρειάστηκε να μάθω πολλά πράγματα πριν μπορέσω να χρησιμοποιήσω το chatbot αποτελεσματικά.

1 (Διαφωνώ απόλυτα) - 5 (Συμφωνώ απόλυτα)

Μέρος 3: Ερωτήσεις για Αξιολόγηση Συνάφειας Απαντήσεων (Response Relevance) - Συνοχής και Κατανόησης

14. Οι απαντήσεις του chatbot ήταν σχετικές με τις ερωτήσεις μου.

(Αξιολόγηση: 1 - Καθόλου σχετικές έως 5 - Πλήρως σχετικές)

15. Οι απαντήσεις του chatbot ήταν κατανοητές και εύκολες στην ανάγνωση.

(Αξιολόγηση: 1 - Πολύ δύσκολες στην κατανόηση έως 5 - Πολύ κατανοητές)

16. Το chatbot απαντούσε επαρκώς στις ερωτήσεις μου χωρίς περιττές πληροφορίες.

(Αξιολόγηση: 1 - Πολύ περιττές απαντήσεις έως 5 - Ακριβείς και συγκεκριμένες)

17. Αισθάνομαι ότι το chatbot κατανοεί τις ανάγκες μου και απαντά με βάση αυτές.

(Αξιολόγηση: 1 - Καθόλου κατανοεί έως 5 - Κατανοεί πλήρως)

18. Η γλώσσα που χρησιμοποιεί το chatbot ήταν κατάλληλη για το θέμα που συζητούσα.

(Αξιολόγηση: 1 - Καθόλου κατάλληλη έως 5 - Πλήρως κατάλληλη)

19. Το chatbot μου παρείχε πρόσθετες πληροφορίες ή οδηγίες που βρήκα χρήσιμες.

(Αξιολόγηση: 1 - Καθόλου χρήσιμες έως 5 - Πλήρως χρήσιμες)

20. Το chatbot διατηρεί τη συνέχεια της συνομιλίας χωρίς να παρεκκλίνει από το θέμα.

(Αξιολόγηση: 1 - Καθόλου έως 5 - Πλήρως)

21. Όταν κάνω μια ερώτηση με βάση την προηγούμενη απάντηση, το chatbot καταλαβαίνει και ανταποκρίνεται αναλόγως.

(Αξιολόγηση: 1 - Καθόλου έως 5 - Πολύ καλά)

Μέρος 4: Ποιοτικές Ερωτήσεις (Συνέντευξης)

- (22) Πείτε μου για την εμπειρία σας με το συγκεκριμένο chatbot. Υπήρχαν σημεία που σας εντυπωσίασαν ή σας απογοήτευσαν;
- (23) Τι θα προτείνατε για να βελτιωθεί η λειτουργικότητα του chatbot;
- (24) Συγκρίνοντας το chatbot με την παραδοσιακή επικοινωνία με δημόσιες υπηρεσίες, ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που παρατηρείτε;
- (25) Θα επιλέγατε το chatbot για μελλοντικές σας ανάγκες σε δημόσιες υπηρεσίες; Γιατί ή γιατί όχι;

2. Questionnaire Responses

	User ID	Timestamp	Επιλογή Chatbot	ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 1.1 Συμμετέχετε με την ιδιότητα του Δημοσίου Υπαλλήλου/Στελέχους Δημοσίου;	1.2 Τύπος Φορέα	1.3 Είδος Θέσης	1.4 Ηλικιακή ή Κατηγορία	1.5 Περιοχή	1.6 Επίπεδο Σπουδών	ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ & ΑΚΡΙΒΕΙΑ 2.1 Οι απαντήσεις του chatbot ήταν σαφείς και κατανοητές	2.2 Οι απαντήσεις του chatbot ήταν σχετικές με τις ερωτήσεις μου	2.3 Το chatbot απαντούσε επαρκώς στις ερωτήσεις μου χωρίς περιττές πληροφορίες	2.4 Η γλώσσα που χρησιμοποιεί το chatbot ήταν κατάλληλη για το θέμα που συζητούσα	ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΣΥΣΤΗΜΑ 3.1 Το chatbot ήταν εύκολο στη χρήση	3.2 Το chatbot διατηρεί τη συνέχεια της συνομιλίας χωρίς να παρεκκλίνει από το θέμα	ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 4.1 Το chatbot ανταποκρίθηκε γρήγορα στα ερωτήματά μου	4.2 Το chatbot με βοήθησε να ολοκληρώσω το αίτημά μου γρήγορα	4.3 Το chatbot μου παρείχε πρόσθετες πληροφορίες ή οδηγίες που βρήκα χρήσιμες	4.4 Όταν κάνω μια ερώτηση με βάση την προηγούμενη απάντηση, το chatbot καταλαβαίνει και ανταποκρίνεται αναλόγως	ΕΝΟΤΗΤΑ 5: ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΧΡΗΣΤΗ 5.1 Θα χρησιμοποιούσα αυτό το chatbot ξανά στο μέλλον	5.2 Θα προτεινάτε το chatbot σε άλλους για χρήση σε δημόσιες υπηρεσίες;	5.3 Συγκρίνοντας το chatbot με την παραδοσιακή επικοινωνία, το chatbot προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα	ΕΝΟΤΗΤΑ 6: ΠΟΙΟΤΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ (Συνέντευξη) 6.1 Παραθέστε την πιο προβληματική απάντηση που λάβατε σε συνάρτηση με την αντίστοιχη ερώτηση, καθώς επίσης και την πιο επιτυχημένη/ακριβή αντιστοίχως	6.2 Τι θα προτεινάτε για να βελτιωθεί η λειτουργικότητα του chatbot; (προαιρετικό)	Υποβολή Αρχείου Συνομιλίας (προαιρετικό)
	1	2024-12-08T13:24:51+02:00	mAlgov	Ναι	Ανώνυμη Εταιρεία Δημοσίου/ΟΤΑ	Υπάλληλος	25-34	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	5	5	6	5	6	4	5	5	5	6	5	4	Δεν έλαβα επαρκείς πληροφορίες σχετικά με ερώτημα για φορολογικές διαδικασίες. Η καλύτερη απάντηση δόθηκε για τη διαδικασία έκδοσης πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης.			
	2	2024-12-08T14:20:22+02:00	mAlgov	Ναι			25-34	Υπόλοιπο Νησιωτικής Χώρας (Εκτός Νήσων Αττικής)	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	Μερικές φορές δεν ανταποκρίνεται πλήρως στο ερώτημα δηλαδή απαντά εντελώς γενικά	Περισσότερη χρήση AI και μεγαλύτερος εύρος χρήσης σε υπηρεσίες. Πρακτικά να γίνει μεγαλύτερη ανάπτυξη και διάδοση δεδομένων των πληροφοριών των υπηρεσιών των υπηρέσιών έτσι ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται πιο άμεσα και πιο αποδοτικά. Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα θα αποτελέσει καθοριστικός παράγοντας στη βελτίωση του.		

3	2024-12-08T18:04:55+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	6	5	5	7	7	5	6	7	5	4	6	5	6	Προβληματική (δεν έλαβα ξεκάθαρη απάντηση για το ποιες κοινωνικές ομάδες δικαιούνται έκπτωση, παρά το follow-up question): Καλησπέρα, πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω; Τι ισχύει σχετικά με το μειωμένο κόμιστρο ΟΑΣΑ; Οι άνεργοι και τα άτομα με αναπηρίες μπορούν να προμηθευτούν την ΑΤΗ.ΕΝΑ κάρτα δωρεάν κομίστρου για τη μετακίνησή τους στα μέσα μαζικής μεταφοράς της Αθήνας. Αρχικά θα πρέπει να εκδώσετε τη δική σας, προσωποποιημένη ΑΤΗ.ΕΝΑ κάρτα. Στη συνέχεια θα χρειαστείτε: - τους προσωπικούς σας κωδικούς πρόσβασης στο Taxisnet - την προσωποποιημένη ΑΤΗ.ΕΝΑ κάρτα σας - τον 8ψήφιο κωδικό rip της ΑΤΗ.ΕΝΑ κάρτας σας Πηγή: Σύνδεσμος Τι ισχύει για τους φοιτητές ή άλλες κοινωνικές ομάδες; Για τους φοιτητές και άλλες κοινωνικές ομάδες, ισχύουν τα εξής σχετικά με το μειωμένο κόμιστρο ΟΑΣΑ: Οι φοιτητές, άνεργοι και άτομα με αναπηρίες μπορούν να προμηθευτούν την προσωποποιημένη ΑΤΗ.ΕΝΑ κάρτα για δωρεάν ή μειωμένο κόμιστρο μετακίνησης στα μέσα μαζικής μεταφοράς της Αθήνας. Για την έκδοση της κάρτας απαιτούνται οι προσωπικοί κωδικοί πρόσβασης στο Taxisnet, η προσωποποιημένη ΑΤΗ.ΕΝΑ κάρτα και ο 8ψήφιος κωδικός rip της κάρτας. Πηγή: Σύνδεσμος Επιτυχημένη απάντηση: Κάθε πότε πρέπει να περνάει το ΙΧ από έλεγχο ΚΤΕΟ; Τα ΙΧ οχήματα πρέπει να περνούν από έλεγχο ΚΤΕΟ κάθε δύο χρόνια. Ωστόσο, τα καινούργια οχήματα πρέπει να περάσουν τον πρώτο έλεγχο ΚΤΕΟ τέσσερα χρόνια μετά την πρώτη κυκλοφορία τους. Πηγή: https://mindigital.gr/archive/s/5743	Καλύτερες πηγές για επιβεβαίωση της ορθότητας της απάντησης ή/και περαιτέρω ανάγνωση	govgr_chat.txt
4	2024-12-08T19:08:17+02:00	mAlgov	Όχι			55-64	Ανατολική Αττική	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	5	5	6	6	6	4	5	5	5	5	6	6	5	α. Η προβληματική : 1. Θα ήθελα διευκρινίσεις για το voucher Ψηφιακά Εργαλεία ΜΜΕ. Ενδιαφέρομαι για την απόκτηση λογισμικού. Πως θα ενημερωθώ για το εάν περιλαμβάνεται στις επιλέξιμες δαπάνες? Δεν απαντήθηκε και επανέλαβα την ερώτηση όπως παρακάτω : Πως θα ενημερωθώ για το εάν το λογισμικό που με ενδιαφέρει περιλαμβάνεται στις επιλέξιμες δαπάνες του voucher για Ψηφιακά Εργαλεία ΜΜΕ ? Μπορείτε να ενημερωθείτε για το εάν το λογισμικό που σας ενδιαφέρει περιλαμβάνεται στις επιλέξιμες δαπάνες του voucher για Ψηφιακά Εργαλεία ΜΜΕ μέσω του προγράμματος. Ο επιλέξιμος εξοπλισμός εγκρίνεται από το Πρόγραμμα και η αγορά του γίνεται μόνο από προμηθευτές που έχουν	Να εξελίσσεται καλύτερα η συνομιλία , με τη δυνατότητα της συνέχισής της, χωρίς να σε αναγκάζει να κάνεις ανανέωση χάνοντας την προηγούμενη απάντηση.	Ερωταπαντήσεις Α. mAlgov.docx

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

																					στα Δήμο Μοσχάτου - Ταύρου: 1. ΚΑΠΗ Μοσχάτου: Χαλκίδα 21, Πλ. Εθνικής Αντίστασης, τηλ: 210 4832482, 2104833627, e-mail: karimo@hotmail.gr 2. ΚΑΠΗ Ταύρου: Ελευθερίου Βενιζέλου 8, τηλ: 210 3476919 Δικαίωμα εγγραφής έχουν όλοι οι κάτοικοι ή δημότες Μοσχάτου –Ταύρου που είναι άνω των 60 ετών. Απαραίτητα Δικαιολογητικά: Αστυνομική ταυτότητα ενδιαφερόμενου. Λογαριασμός ΔΕΗ ή ΟΤΕ ή ΕΥΔΑΠ (όπου θα αναφέρεται η διεύθυνση κατοικίας) 2 Φωτογραφίες (μικρές) Απαραίτητα δικαιολογητικά για εγγραφή μέλους στα ΚΑΠΗ: 1. Αστυνομική ταυτότητα ενδιαφερόμενου, 2. Λογαριασμός ΔΕΗ ή ΟΤΕ ή ΕΥΔΑΠ (όπου θα αναφέρεται η διεύθυνση κατοικίας), 3. 2 Φωτογραφίες (μικρές)			
6	2024-12-09T10:00:00+02:00	mAlgon	Όχι			25-34	Δυτικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	7	7	7	7	7	5	5	5	7	7	7	6	Ρώτησα περί της διαδικασίας νομιμοποίησης ακινήτου σε Δασική περιοχή και απάντησε για τη νομιμοποίηση ορειβατικών καταφυγίων χωρίς νόμιμη άδεια. Ρώτησα για τη διαδικασία δόρθωσης ονόματος σε ευρωπαϊκή κάρτα ασφάλισης και τα απαραίτητα δικαιολογητικά και μου απάντησε επακριβώς και με σαφήνεια για αυτά.	Δυνατότητα εξαγωγής της συνομιλίας μας σε pdf.	
7	2024-12-09T10:08:24+02:00	mAlgon	Ναι	Ανώνυμη Εταιρεία Δημοσίου/ΟΤΑ	Προϊστάμενος Τμήματος	35-44	Ανατολική Αττική	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	6	6	5	7	6	3	5	6	3	6	6	6	4	ζήτησα πιστοποιητικό γεννησης, δεν καταλαβε την ερωτηση και διεκοψε την συζητηση. Την δευτερη φορά το καταλαβε και μου εστειλε ολη την διαδικασια	να κανουν περισσότερες διευκρινιστικές ερωτησεις	chatbot.pdf
8	2024-12-09T10:18:01+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτου-Ταύρου	Ναι	Ανεξάρτητη Αρχή	Προϊστάμενος Τμήματος	35-44	Ανατολική Αττική	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	3	6	3	7	3	3	5	3	4	4	3	3	3	Οι απαντήσεις του σε συγκεκριμενες ερωτησεις ηταν πολυ γενικες.	Να απανται πιο συγκεκριμενα στα ερωτηματα	

Διπλωματική εργασία: Συγκριτική Ανάλυση & Αξιολόγηση της εμπειρία χρήσης chatbots Τεχνητής Νοημοσύνης στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα

9	2024-12-09T10:40:58+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			35-44	Υπόλογο Ηπειρωτικής Χώρας (Εκτός Αττικής)	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	2	5	6	5	2	2	2	1	3	1	1	1	Η καλύτερη απάντηση δόθηκε ως προς τη διαδικασία περίθαλψης αδέσποτων και η χειρότερη ως προς τη λήψη άδειας κατάληψης οδοστρώματος όπου το bot δεν κατάλαβε καθόλου το ερώτημα και έβγαλε άσχετα θέματα να επιλέξω	Πρέπει να αλλάξει εξαρχής, είναι εντελώς δυσλειτουργικό . Να μπορεί να ανταποκρίνεται σε μια συνομιλία επαρκώς και να ολοκληρώνει έστω κάποιες διαδικασίες.	
10	2024-12-09T11:34:53+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος		55-64	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	7	6	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	Συγκρίνοντας το chatbot με την παραδοσιακή επικοινωνία, το chatbot προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα	εξειδίκευση κατά περίπτωση	
11	2024-12-09T11:44:03+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	55-64	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.)	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ,ΤΟ CHATBOT ΧΡΟΝΙΚΑ ΚΑΘΥΣΤΕΡΕΙ ΝΑ ΔΩΣΕΙ ΑΜΕΣΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ.	Το chatbot πρέπει να απαντήσει σε όσα μέτρα ασφαλείας χρησιμοποιεί η εταιρεία σας για την προστασία των συμφερόντων και των ταυτοτήτων των πελατών.Ένα καλό bot πρέπει να είναι ειλικρινές και απλό.	
12	2024-12-09T11:56:51+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	55-64	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.)	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	ΛΑΜΒΑΝΕΙΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΑΝ ΕΧΕΙΣ MAC OR WINDOWS	Ο μονόλογος δεν θα πρέπει να είναι μονής κατεύθυνσης, οι χρήστες σας πρέπει να έχουν αμφίδρομη και δυναμική συνομιλία ή ακόμα και δέντρα συνομιλιών	
13	2024-12-09T12:01:37+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Προϊστάμενος Τμήματος	55-64	Νότιος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	όταν κάνω μία ερώτηση με βάση την προηγούμενη απάντηση το chatbot καταλαβαίνει και ανταποκρίνεται αναλόγως	να υπάρχει σύνδεση-κατανόηση της προηγούμενης απάντησης	

Διπλωματική εργασία: Συγκριτική Ανάλυση & Αξιολόγηση της εμπειρία χρήσης chatbots Τεχνητής Νοημοσύνης στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα

14	2024-12-09T13:55:46+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.)	6	6	7	5	6	6	6	7	7	5	6	6	5	ΟΤΑΝ ΚΑΝΩ ΜΙΑ ΕΡΩΤΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ, ΚΑΤΑΛΑΒΑΙΝΕΙ ΚΑΙ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ ΑΝΑΛΟΓΟΣ ΑΛΛΑ ΟΧΙ ΠΑΝΤΑ ΕΝΤΟΣ ΘΕΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΕΠΟΥΣΑ ΤΑΧΥΤΗΤΑ.	ΟΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΣΥΝΤΟΜΕΣ, ΠΕΡΙΕΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΑΝΤΑ ΕΝΤΟΣ ΘΕΜΑΤΟΣ.	
15	2024-12-09T16:49:10+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Ναι	Δήμος	Προϊστάμενος Τμήματος	45-54	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	Ποιο είναι το τηλέφωνο του προϊσταμένου του τμήματος Εσόδων	Να έχει πιο άμεσες απαντήσεις	
16	2024-12-09T20:39:28+02:00	mAlgov	Όχι			65+	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.)	7	4	5	7	6	6	6	5	4	6	7	7	6	Προβληματική απάντηση: Δεν μου απάντησε καθόλου σχετικά με νομοθεσία για αυξήσεις συντάξεων Πιο πετυχημένη απάντηση: Μου απάντησε με λεπτομέρειες για τις προϋποθέσεις λήψης επιδόματος αδείας	Θα ήθελα να μπορεί να παραθέσει περισσότερες πληροφορίες και βήματα χωρίς να σε παραπέμπει εύκολο σε εξωτερικούς ιστότοπους	
17	2024-12-10T10:04:52+02:00	mAlgov	Όχι			55-64	Υπόλοιπο Ηπειρωτικής Χώρας (Εκτός Αττικής)	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	6	7	6	7	7	7	6	6	5	7	7	6	ΔΕΝ ΕΧΩ ΝΑ ΠΑΡΑΘΕΣΩ ΚΑΜΜΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΟΥ ΟΤΙ ΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΜΟΥ ΗΤΑΝ ΑΜΕΣΕΣ ΟΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΟΗΤΕΣ ΚΑΙ ΣΑΦΕΙΣ		CHAT 1.pdf
18	2024-12-10T10:19:25+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			55-64	Υπόλοιπο Νησιωτικής Χώρας (Εκτός Νήσων Αττικής)	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	6	7	7	6	6	7	5	5	6	5	6	6	ΔΕΝ ΥΠΕΒΑΛΑ ΕΡΩΤΗΣΗ ΑΠΛΩΣ ΕΚΑΝΑ ΠΕΡΙΗΓΗΣΗ ΝΑ ΔΩ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ	ΙΣΩΣ ΝΑ ΕΧΕΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	

19	2024-12-10T11:11:53+02:00	mAlgov	Όχι			18-24	Δυτική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	Κ		
20	2024-12-10T11:54:15+02:00	mAlgov	Ναι	Υπουργείο	Προϊστάμενος Τμήματος	55-64	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Δεν ελαβα απαντηση στο ερωτημα μου		1D43726F-4FA9-4EE1-A4F1-966E0CF44D8B.png
21	2024-12-10T11:57:35+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτου-Ταύρου	Ναι	Υπουργείο	Προϊστάμενος Τμήματος	55-64	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	7	7	6	6	7	5	6	5	6	5	6	4	3	Δεν υπήρξε προβληματική απαντηση. Οι κατηγορίες προς επιλογη ηταν σαφεις και ευκολες στην χρηση		
22	2024-12-10T13:39:14+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Υπόλοιπο Ηπειρωτικής Χώρας (Εκτός Αττικής)	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	5	7	5	7	6	5	4	5	7	5	4	5	4	Μπορείτε να εκδώσετε διαβατήριο σε οποιοδήποτε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Για να βρείτε το πλησιέστερο ΚΕΠ, μπορείτε να επισκεφθείτε την επίσημη ιστοσελίδα των ΚΕΠ ή να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία myKEPlive. ΠΟΥ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΕΚΔΩΣΩ ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟ?		
23	2024-12-10T13:43:37+02:00	mAlgov	Όχι			18-24	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	7	7	7	7	7	7	7	3	6	7	7	7	Καμιά προβληματική απάντηση		Συνομιλία με chatBox του gov.gr.pdf

24	2024-12-10T13:54:18+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			18-24	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	4	4	5	7	6	1	3	4	5	1	4	2	3	Δεν υπήρξε κάποια προβληματική απάντηση	Να συγκρατεί τις προηγούμενες ερωτήσεις	
25	2024-12-10T21:54:18+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Δυτικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	Όλες οι απαντήσεις ήταν στοχευμένες		
26	2024-12-10T23:06:14+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Δυτικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	5	6	ολες ηταν ακριβης		
27	2024-12-11T09:44:56+02:00	mAlgov	Ναι			45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	6	7	5	7	6	7	6	6	6	7	7	6	με καθοδηγησε ακριβώς για τα βήματα απόκτησης στεγαστικού φοιτητικού επιδόματος. Δεν γνωρίζε ωστόσο την καταληκτική ημερομηνία υποβολής της ηλεκτρονικής αίτησης και μου παρεθεσε ιστορικά στοιχεία	Να	
28	2024-12-11T09:50:08+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Ναι			45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	4	3	3	4	6	3	3	3	3	3	4	4	2	μικρή θεματολογία	διευρυνση θεματολογίας	

29	2024-12-11T10:29:59+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτου-Ταύρου	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	4	2	1	4	7	3	4	1	1	2	4	2	4	Στην ερώτηση αν ο δήμος καθαρίζει παράνομες διαφημιστικές πινακίδες εμφανίζεται αντί απάντησης "τι από τα παρακάτω θέλετε να με ρωτήσετε" με μια παράθεση άσχετων επιλογών που δεν έχουν σχέση με το ερώτημά μου. Δεν είχα ακριβή απάντηση		
30	2024-12-11T12:48:42+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Υπόλοιπο Ηπειρωτικής Χώρας (Εκτός Αττικής)	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	4	4	7	7	7	6	5	6	7	5	6	5	Χρειάζονταν η δημιουργία νέας συνομιλίας για κάθε ερώτηση αλλιώς απαντούσε σχετικά με το αρχικό θέμα. Όταν ρώτησα για τις μεταβιβάσεις, χωρίς να προσδιορίσω, απάντησε σχετικά με μεταβιβάσεις οχημάτων.	Να υπάρχει η επιλογή να ρωτάει διευκρινιστικές ερωτήσεις ώστε να μην κάνει hallucinate παραμέτρους και σαν συνέπεια να απαντάει για διαφορετικό θέμα. Επίσης, μέσα σε λογικά πλαίσια, θα μπορούσε να αναγνωρίζει τότε αλλάζει το θέμα και πότε μένει το ίδιο - σε κάθε περίπτωση πρέπει να δηλώνει σε τί απαντάει για να μην υπάρχουν παρεξηγήσεις (όπως ήδη σωστά κάνει)	
31	2024-12-11T14:36:29+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Δυτικός Τομέας Αθηνών	Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.)	5	5	6	7	5	5	7	6	7	4	7	7	7	Ρώτησα το chat bot να μου πει που αναγράφεται στην καινούρια ταυτότητα ο αριθμός ταυτότητας και μου έδωσε την πιο σαφή και σωστή απάντηση σε σχέση με το κάνεις ένα Google search, μετά τον ρώτησα να μου γράψει ένα παράδειγμα αυτού του αριθμού και εκεί το χάλασε, αντί να μου δώσει παράδειγμα του αριθμού ταυτότητας μου έδωσε ένα παράδειγμα για το προσωπικό αριθμό πολίτη το οποίο είναι διαφορετικό. Μετά του είπα έκανε λάθος και του είπα να ξαναδοκιμάσει να απαντήσει στην ερώτηση και εκεί μου έδωσε το σωστό παράδειγμα το οποίο παράδειγμα δεν μπορείς ούτε με θαύμα να το βρεις με Google search, κάτι το οποίο είναι πολύ καλό. Στην ίδια συζήτηση αμέσως μετά ρώτησα τι είναι το εφάπαξ και αντί να μου απαντήσει μου είπε ότι αυτή η ερώτηση είναι εκτός συζήτησης και χρειάστηκε να ξεκινήσω καινούρια συζήτηση. Μετά σε άλλη συζήτηση που πάλι άλλαξα το θέμα στην ίδια συζήτηση δεν μου είπε κάτι τέτοιο και απάντησε κανονικά.	1) συνέχεια και ομαλή συζήτηση. Δηλαδή στην ίδια συζήτηση να μπορείς να μιλήσεις και να κάνεις πολλαπλές ερωτήσεις και να αλλάξεις θέματα χωρίς να χρειάζεται καινούρια συζήτηση. 2) λίγο να αφήσεις αδρανή την συζήτηση(μερικ ά δεκάδες δευτερόλεπτα) χρειάζεται να κάνεις ανανέωση χρόνου. Αυτό μπορεί να γίνει κουραστικό οπότε θα ήταν καλύτερο να υπάρξει μια βελτίωση σε αυτό τον τομέα για μια πιο ομαλή εμπειρία 3)εξέλιξη. Το mαigov φαίνεται να είναι αρκετά υποδεέστερο του chatgpt, φαίνεται να έχει πρόσβαση σε λίγες πληροφορίες και φαίνεται να έχει μικρή υπολογιστική	

																							δύναμη που μερικές συμπεριφέρεται σαν chat bot αντί για AI. Σε κάθε απάντηση δίνει πάντα έναν σύνδεσμο. Ο ένας σύνδεσμος δεν είναι αναγκαστικά σωστός. Χρειάζεται πολλαπλούς συνδέσμους και αντί να βρίσκει έναν και να κάνει μια περιληψη πρέπει να τους βρίσκει όλους και με βάση αυτό να δίνει το πιο σωστό αποτέλεσμα και να ενημερώνει αν υπάρχει μεγάλος διχασμός μεταξύ πληροφοριών.	
32	2024-12-11T17:28:19+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	6	5	7	6	7	6	7	2	7	7	7	7	Σε ερώτηση για διαβατήριο μου απάντησε ότι χρειάζονται έγγραφα χωρίς να μου πει ποια είναι. Σε ερώτηση σχετικά με το αν χρειάζεται καινούργια ταυτότητα για μια συγκεκριμένη υπηρεσία μου απάντησε πως δεν χρειάζεται. Δεν μπορώ να αντιγράψω τις απαντήσεις κατευθείαν για η συνομιλία έσβησε μετά από λίγα λεπτά.	Να μη σβήνει συνομιλία μετά από λίγα λεπτά, μιας και πολύ συχνά θα ήθελα να κρατήσω τις οδηγίες που μου δίνει, κυρίως αν κάνω κάτι σε κάποια ιστοσελίδα του δημοσίου.	
33	2024-12-12T12:58:44+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	5	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	5			
34	2024-12-12T13:03:07+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτου-Ταύρου	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	3	4	4	6	5	4	4	4	6	3	4	3	4			

35	2024-12-12T13:05:17+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			35-44	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	5	Στο μαίγον μου έκανε εντύπωση που με έβαλε σε λίστα αναμονής. Όχι για πάνω από 1λεπτό βέβαια. Οι απαντήσεις του ήταν επαρκείς.	επειδη δεν έχω κάνει αρκετή χρήση δεν έχω να προτείνω κάτι προς βελτίωση.προς το παρόν ανταποκρίνεται σε καλό βαθμό σε αναγκες του κοινού.	
36	2024-12-12T13:44:21+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	3	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6			
37	2024-12-12T13:47:46+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Προϊστάμενος Τμήματος	45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	6	5	6	7	7	6	6	6	6	5	7	7	6			
38	2024-12-12T13:50:00+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Ναι	Δήμος	Προϊστάμενος Τμήματος	45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	6	6	6	7	7	5	7	6	5	5	7	6	5			
39	2024-12-12T15:09:58+02:00	mAlgov	Ναι	Ανώνυμη Εταιρεία Δημοσίου/ΟΤΑ	Προϊστάμενος Διεύθυνσης	45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	7	6	7	7	7	7	5	6	6	7	6	6	6	Στην 1η ερώτησή μου δεν έλαβα απάντηση, αλλά στις υπόλοιπες έλαβα επαρκείς και ακριβείς απαντήσεις. Σε μια ερώτηση με παρέπεμψε σε σύνδεσμο στην ΡΑΑΕΥ που δεν υπήρχε..	Ο χρόνος συνομιλίας έληξε αρκετά γρήγορα. Ίσως θα ήταν σκόπιμο να επεκταθεί.	

Διπλωματική εργασία: Συγκριτική Ανάλυση & Αξιολόγηση της εμπειρία χρήσης chatbots Τεχνητής Νοημοσύνης στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα

40	2024-12-12T16:13:14+02:00	mAlgon	Ναι	Ανώνυμη Εταιρεία Δημοσίου/ΟΤΑ	Προϊστάμενος Διεύθυνσης	55-64	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	ΔΕΝ ΕΙΧΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑ	GOV.pdf	
41	2024-12-12T16:19:24+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Ναι	Ανώνυμη Εταιρεία Δημοσίου/ΟΤΑ	Προϊστάμενος Τμήματος	25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	Δεν με εξυπηρέτησε		
42	2024-12-12T17:01:08+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			55-64	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	Σε ερώτησή για τα αδέσποτα σκυλιά έλαβα την απάντηση ότι δεν μπορεί να απαντήσει, αλλά μπορεί να απαντήσει μόνο σε θέματα από τις προκαθορισμένες κατηγορίες. Για τη Δήλωση Γέννησης η απάντηση ήτα πλήρης και κατανοητή	Να απαντά σε "ανοιχτές" ερωτήσεις και όχι μόνο μέσα από τις προκαθορισμένες κατηγορίες	
43	2024-12-13T00:25:35+02:00	mAlgon	Όχι			65+	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.)	2	5	6	4	6	6	7	7	6	7	6	5	6	Η πιο στοχευμένη απάντηση ήταν σχετικά με ερώτηση μου για τα επιδοματα ανεργίας. Αντίθετα η απάντηση για στο ερώτημα για ληξιαρχική πράξη θανάτου ήταν ελλιπής.		
44	2024-12-13T00:50:32+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			18-24	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	6	7	6	6	7	1	7	5	4	1	4	5	5	Εμεινα πολυ ικανοποιημενη απο την απαντηση του ζχετικά με ερωτηση για αδεσποτα ζώα, ενω δυασαρεστήθηκα απο την απαντηση του για τη συγκοινωνία. Να απαντάει σε πολλαπλές ερωτήσεις που αφορούν στο ίδιο θέμα. π.χ να απανται για τα αδεσποτα γενικά και να απανται και σε δευτερη ερώτηση για τραυματισμένα αδεσποτα. Επίσης, να υπάρχουν περισσότερες λέξεις-κλειδιά απο αυτες που ήδη διαθετει.		

45	2024-12-13T08:47:53+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	4	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	3	Ζητώντας οδηγίες για έκδοση ταυτότητας από κάτοικο εξωτερικού με παρέπεμψε να κλείσω ραντεβού online με το τοπικό προξενείο, αλλά τα προξενεία δεν εκδίδουν ταυτότητες, κάτι που γνωρίζω λόγω πρόσφατης επικοινωνίας μου με την ελληνική αστυνομία.		
46	2024-12-13T12:35:11+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	3	4	6	3	6	5	3	5	5	4	6	6	3	γ	μεγαλύτερη εξειδίκευση	
47	2024-12-13T12:38:37+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	6	6	7	7	7	6	6	6	5	5	5	7	5	Το chatbox δεν κατανοεί επαρκώς τη συνέχεια προηγούμενης ερώτησης. Το chatbox δίνει σαφής οδηγίες.	εξειδίκευση	
48	2024-12-14T11:11:15+02:00	mAlgov	Όχι			45-54	Νότιος Τομέας Αθηνών	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	6			
49	2024-12-14T13:58:55+02:00	mAlgov	Ναι			45-54	Νότιος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	7	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	.	.	

50	2024-12-15T23:01:05+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	6	6	7	7	6	4	6	6	5	5	5	6	-Σε ένα δημόσιο έργο , ποιο είναι το εργολαβικό όφελος ? Λυπάμαι, αλλά δεν έχω πληροφορίες σχετικά με το εργολαβικό όφελος σε δημόσια έργα. Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να επισκεφθείτε την επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών ή να επικοινωνήσετε με την αρμόδια υπηρεσία. -ποια είναι η διαδικασία , στην οποία ο μηχανικός πρέπει να ακολουθήσει για την τακτοποίηση σύμφωνα με το ν4495 ? Για την τακτοποίηση αυθαίρετων κατασκευών σύμφωνα με τον Ν. 4495/2017, ο μηχανικός πρέπει να ακολουθήσει τα εξής βήματα και να υποβάλει τα ακόλουθα έγγραφα: 1. Αίτηση Τακτοποίησης: Συμπληρωμένη αίτηση τακτοποίησης αυθαίρετης κατασκευής. 2. Τεχνική Έκθεση: Αναλυτική τεχνική έκθεση που περιγράφει την αυθαίρετη κατασκευή. 3. Σχέδια: Σχέδια της αυθαίρετης κατασκευής, όπως τοπογραφικό διάγραμμα, κάτοψη, τομή και όψεις. 4. Φωτογραφίες: Φωτογραφίες της αυθαίρετης κατασκευής. 5. Δήλωση ιδιοκτήτη: Υπεύθυνη δήλωση του ιδιοκτήτη ότι αποδέχεται την τακτοποίηση και ότι η κατασκευή είναι αυθαίρετη. 6. Αποδεικτικά Πληρωμής: Αποδεικτικά πληρωμής του παραβόλου και των προστίμων που προβλέπονται από τον νόμο. 7. Ενεργειακή Επιθεώρηση: Πιστοποιητικό ενεργειακής επιθεώρησης, εάν απαιτείται. 8. Άλλα Δικαιολογητικά: Οποιαδήποτε άλλα δικαιολογητικά απαιτούνται από την αρμόδια υπηρεσία.	Μικρός χρόνος που η συνομιλία διαρκεί.	Νέο Έγγραφο κειμένου.txt
51	2024-12-15T23:19:23+02:00	mAlgov	Όχι			35-44	Νότιος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6	0	0	
52	2024-12-16T02:55:31+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτου-Ταύρου	Όχι			25-34	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	1	1	1	Δεν ανταποκρίθηκε		

Διπλωματική εργασία: Συγκριτική Ανάλυση & Αξιολόγηση της εμπειρία χρήσης chatbots Τεχνητής Νοημοσύνης στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα

53	2024-12-16T11:25:24+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτου-Ταύρου	Όχι			25-34	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	7	6	7	7	6	6	6	6	5	4	6	5	3			
54	2024-12-16T11:50:18+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	απαραίτητη η χρήση chatbots στον ελληνικό δημόσιο τομέα.	ΚΟΙΝΗ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ ΑΠΟ ΟΛΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ	
55	2024-12-16T19:40:49+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	7	5	7	7	6	7	6	7	5	7	6	6	Ενω το ρωτησα για την περιθαλψη αδέσποτων ζωνων, μου ειπε πως μπορω να αναφερω περιστατικά κακοποίησης στην αρμόδια Αστυνομική Αρχή, κατι που δεν ηταν σχετικο με την ερωτηση μου.		
56	2024-12-16T22:29:49+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	5	4	5	6	6	4	4	4	5	1	5	4	6	Σε ερώτηση για τα δικαιολογητικά για την αίτηση επιδόματος θέρμανσης, η απάντηση ήταν εκτός θέματος, καθώς επαναλάμβανε πληροφορίες για την έκδοση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης.	Η απάντηση για τη διαδικασία μεταβίβασης ενός ακινήτου ήταν η πιο επιτυχημένη, καθώς περιελάμβανε όλα τα βήματα της διαδικασίας με λεπτομέρεια και σαφήνεια	
57	2024-12-17T10:13:54+02:00	mAlgov	Όχι			65+	Ανατολική Αττική	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	5	5	4	6	5	6	6	2	2	6	6	5	3	Σε ερώτηση για θέμα συνταξιοδοτικό, η απάντηση ήταν παράθεση περιπτώσεων. Όταν εξειδίκευσα το ερώτημα περισσότερο, είχα καλύτερη προσέγγιση αλλά και πάλι όχι συγκεκριμένη.	Περισσότερο διαθέσιμο χρόνο για υποβολή σύνθετων ερωτήσεων πριν διακόψει την επικοινωνία.	

Διπλωματική εργασία: Συγκριτική Ανάλυση & Αξιολόγηση της εμπειρία χρήσης chatbots Τεχνητής Νοημοσύνης στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα

58	2024-12-17T10:24:31+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτου-Ταύρου	Όχι			65+	Ανατολική Αττική	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	6	6	5	6	5	2	6	4	4	5	3	2	3	Σε θέματα "εκτος" πεδίου αλλά που αφορούν τη λειτουργία των υπηρεσιών του δήμου, ξεκινούσε από την αρχή χωρίς να προσπαθεί να σε αναπροσανατολίσει.	Η λειτουργία του με λέξεις κλειδιά είναι περιοριστική. Στο website του δήμου υπάρχει καλά δομημένη πολλή και ακριβής πληροφορία	
59	2024-12-17T10:48:13+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Διδακτορικού Τίτλου ή Μεταδιδάκτωρ	3	3	5	4	5	2	5	4	3	3	3	4	4	N/A/ Καλημέρα, πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω; Που ψηφίζω; Μπορείτε να ενημερωθείτε για τον τόπο που ψηφίζετε συμπληρώνοντας είτε τα προσωπικά σας στοιχεία (επώνυμο, όνομα, όνομα πατέρα και μητέρας, έτος γέννησης) είτε μόνο τα πεδία του ειδικού εκλογικού αριθμού και το επώνυμο σας. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τον παρακάτω σύνδεσμο: Πηγή: Σύνδεσμος	Καλύτερη απάντηση στις ερωτήσεις με περισσότερες διευκρινίσεις	
60	2024-12-18T12:52:14+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτου-Ταύρου	Ναι	Υπουργείο	Υπάλληλος	45-54	Υπόλοιτο Ηπειρωτικής Χώρας (Εκτός Αττικής)	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	6	6	6	6	7	1	7	7	5	6	7	7	7	Δεν υπήρχε.		Screenshot_2024-12-18-12-46-53-083_org.mozilla.firefox.jpg
61	2024-12-18T13:56:50+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Προϊστάμενος Διεύθυνσης	55-64	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	4.3 Το chatbot παρείχε χρήσιμες πληροφορίες ή οδηγίες που βρήκα χρήσιμες	επέκταση του πεδίου εφαρμογών του chatbot	
62	2024-12-19T11:51:29+02:00	mAlgov	Ναι	Υπουργείο	Υπάλληλος	45-54	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	5	6	6	7	6	6	7	7	5	6	7	7	7	Οι απαντήσεις του chatbot ήταν σαφείς και κατανοητές		

63	2024-12-19T20:46:32+02:00	mAlgov	Ναι	Πανεπιστήμιο	Λουπές ιδιότητες Στελεχών/Ανώτατων Στελεχών Δημοσίου	25-34	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	2	4	5	1	6	3	2	2	1	3	1	2	3	Δεν έλαβα απάντηση		
64	2024-12-20T14:25:59+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτου-Ταύρου	Ναι	Άλλο	Υπάλληλος	25-34	Νότιος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	6	7	6	5	6	6	7	7	4	5	6	6	5	Για τα σημεία δωρεάν wifi στο Δήμο η πιο προβληματική για τα επιδόματα αναπηρίας η πιο επιτυχημένη	Η εμφάνιση και η έκταση των απαντήσεων	
65	2024-12-20T21:16:13+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτου-Ταύρου	Ναι			25-34	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	6	2	6	3	7	3	4	1	5	4	1	2	3	Ρώτησα για χριστουγεννιάτικες δράσεις και εκδηλώσεις και δεν πήρα ποτέ απάντηση, μόνο για το πού βρίσκεται το πολιτιστικό κέντρο. Δράσεις Χριστουγέννων Τι από τα παρακάτω θέλεις να με ρωτήσεις; Πολιτισμικές δράσεις Τι από τα παρακάτω θέλεις να με ρωτήσεις; πολιτιστικό κέντρο Πολιτιστικό Κέντρο Μοσχάτου-Ταύρου • τηλέφωνο: 21 3201 9636 • διεύθυνση: Σολωμού 30, Μοσχάτο, 183 45	Να είναι ενημερωμένο για όλα τα πεδία του site, επίσης θα προτιμούσα να με οδηγή σε χρήσιμα link πιο συχνά, π.χ. την πληροφορία για το πολιτισμικό κέντρο του Μοσχάτου θα την έβρισκα πιο εύκολα στο google map ή στο google search, στο chatbot μου φάνηκε αχρείαστη και χρονοβόρα. ./	Αρχή.pdf
66	2024-12-20T21:34:04+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	6	5	6	6	7	6	4	6	6	4	6	6	7	Έγραψα έκδοση νέας ταυτότητας και δεν μου απάντησε ποτέ (Ενώ για το διαβατήριο ήταν πολύ λεπτομερές) η απάντηση καθυστερούσε, οπότε μου έβγαλε ειδοποίηση ανανέωση χρόνου και χάθηκε όλο το προηγούμενο ιστορικό απαντήσεων. Έκανα δεύτερη φορά τις ίδιες ερωτήσεις και αυτή τη φορά αντί να μου απαντήσει για το διαβατήριο μου απάντησε με την απάντηση μια προηγούμενης ερώτησης, που ήταν άσχετη με το θέμα. Ανεβάζω τη δεύτερη συζήτηση, γιατί η πρώτη διαγράφηκε με την ανανέωση.	Μου άρεσε περισσότερο από το chatbot του Μοσχάτου, στον τρόπο που απαντούσε, θα πρότεινα να βρεθεί τρόπος να είναι πιο γρήγορο, διότι καθυστερούσε αρκετά σε σχέση με το chatbot του Μοσχάτου, το οποίο μπορεί να μην ήταν ακριβές και να με κούραζε να φτιάξω έγκυρη για εκείνο ερώτηση, αλλά τουλάχιστον ήταν γρήγορο.	Καλησπέρα.pdf

67	2024-12-21T07:40:38+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Ναι	Άλλο	Υπάλληλος	55-64	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Δεν είναι κατανοητό το αίτημα σας και διακοπή της συνομιλίας	Περισσότερη ενημέρωση αρμοδίων για απαντήσεις	
68	2024-12-21T08:14:53+02:00	mAlgov	Ναι			55-64	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Δεν έχω πρόσφατη ερωτοαπάντηση		
69	2024-12-21T09:37:42+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	55-64	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	ΔΕΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΑ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ.		
70	2024-12-21T17:01:33+02:00	mAlgov	Ναι	Άλλο	Υπάλληλος	25-34	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	Δεν έλαβα προβληματική απάντηση και ήταν όλες επιτυχημένες	Λίγο πιο γρήγορες απαντήσεις	
71	2024-12-21T17:31:54+02:00	mAlgov	Όχι			45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	7	7	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	Η πιο προβληματική απάντηση ήταν για τη βεβαίωση ΑΜΚΑ.Η πιο επιτυχημένη απάντηση ήταν για τη έκδοση αδτ ταυτότητας	Να είναι πιο συνοπτικές οι απαντήσεις.	

72	2024-12-21T17:36:17+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			45-54	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	7	6	Βεβαίωση δημότη ηταν η πιο επιτυχημένη		
73	2024-12-22T10:53:00+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	2	3	1	2	3	2	3	1	3	2	3	1	4			
74	2024-12-22T11:30:55+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	6	7	5	6	5	7	5	7	6	6	5	7			
75	2024-12-22T17:19:28+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	5	6	6	7	5	5	6	2	7	6	7	5			
76	2024-12-22T22:09:14+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	3	5	2	2	2	3	3	5	1	1	2	3	4			

77	2024-12-22T23:51:22+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	7	6	6	6	3	7	5	6	6	5	7	6			
78	2024-12-23T16:15:25+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Υπόλοιπο Ηπειρωτικής Χώρας (Εκτός Αττικής)	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	7	5	5	7	7	5	7	5	4	7	7	5			
79	2024-12-23T16:18:02+02:00	mAlgov	Όχι			35-44	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	6	3	5	1	7	6	6	5	5	4	3	6	4	Δεν έλαβα αρκετές διευκρινίσεις σχετικά με το ερώτημα που αφορά την αίτηση εγγραφής παιδιού σε δημόσιο σχολείο. Η πιο σαφής και χρήσιμη απάντηση δόθηκε για τη διαδικασία μεταφοράς μαθητή σε άλλο σχολείο.		
80	2024-12-23T17:20:37+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			35-44	Νότιος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	2	2	3	4	3	3	3	1	2	2	5	2	1			
81	2024-12-23T19:33:38+02:00	mAlgov	Όχι			35-44	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	4	6	5	6	3	6	5	5	5	5	6	6			

82	2024-12-24T07:52:11+02:00	mAlgov	Όχι			55-64	Δυτικός Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	7	7	7	7	6	5	5	6	5	6	6	7	6			
83	2024-12-24T08:04:31+02:00	mAlgov	Όχι			35-44	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	4	6	6	6	6	6	6	5	6	3	7	3			
84	2024-12-24T15:25:42+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτου-Ταύρου	Όχι			55-64	Υπόλοιτο Ηπειρωτικής Χώρας (Εκτός Αττικής)	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	3	3	2	1	1	3	4	2	4	1	3	4	2			
85	2024-12-24T16:16:37+02:00	mAlgov	Όχι			55-64	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	6	6	6	7	7	7	6	5	7	6	6	6	5	ΔΕΝ ΕΛΑΒΑ ΑΡΚΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΕΡΩΤΗΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΓΙΑ ΣΥΝΤΑΞΗ. Η ΠΙΟ ΠΛΗΡΗΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΔΟΘΗΚΕ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΟΤΗΤΑΣ.		
86	2024-12-24T16:19:55+02:00	mAlgov	Όχι			35-44	Νότιος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	6	6	7	6	5	6	5	6	5	6	6	7	5			

87	2024-12-24T18:18:32+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			55-64	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	1	2	1	1	2	2	3	3	6	6	1	5	3			
88	2024-12-24T19:20:06+02:00	mAlgov	Όχι			35-44	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	3	5	7	3	7	7	4	6	5	5	6	6			
89	2024-12-24T21:37:30+02:00	mAlgov	Όχι			35-44	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	4	5	7	5	7	6	6	5	4	7	7	6			
90	2024-12-25T09:51:48+02:00	mAlgov	Όχι			35-44	Νότιος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	4	7	5	7	5	3	6	5	6	7	6	5			
91	2024-12-25T10:28:49+02:00	mAlgov	Όχι			35-44	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	2	4	4	3	6	4	3	7	4	7	7	4			

92	2024-12-25T18:10:50+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			35-44	Υπόλοιπο Ηπειρωτικής Χώρας (Εκτός Αττικής)	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	1	3	1	3	1	5	1	1	2	2	1	1	1			
93	2024-12-26T10:15:46+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			35-44	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	4	1	2	4	2	2	1	3	1	2	6	4			
94	2024-12-26T14:11:18+02:00	mAlgov	Όχι			35-44	Νότιος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	3	3	7	7	5	6	6	7	4	3	6	6			
95	2024-12-26T18:18:36+02:00	mAlgov	Όχι			35-44	Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	7	7	3	6	7	5	6	6	6	3	7	6	5			
96	2024-12-27T11:52:32+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	45-54	Ανατολική Αττική	Κάτοχος Διδακτορικού Τίτλου ή Μεταδιδάκτωρ	2	4	6	6	4	7	7	4	6	7	6	5	6			

97	2024-12-27T11:56:51+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	45-54	Ανατολική Αττική	Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.)	2	2	2	4	1	3	4	2	4	2	2	3	6			
98	2024-12-27T12:10:20+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	2	3	3	4	1	2	1	3	3	4	3	2	1			
99	2024-12-28T07:20:42+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	4	6	5	5	3	5	6	6	7	7	4	3	4			
100	2024-12-28T09:48:44+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Νότιος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	7	6	6	7	7	4	5	7	4	6	5	6			
101	2024-12-28T13:16:15+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			35-44	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	3	3	4	2	3	4	2	1	3	3	1	1	1			

102	2024-12-28T16:47:26+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	6	7	7	6	6	5	7	6	7	7	5	6	6			
103	2024-12-28T20:57:10+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	3	5	6	5	3	5	5	5	6	4	2	5	5	Μου απάντησε 100% σωστά σχετικά με ατήματα επιδομάτων, κάρτας ανεργίας και υποβολή δηλώσεων αλλά δεν μπόρεσα να βρω νομοθεσία για τα αδέσποτα ζώα που προσπάθησα ανα αναζήτησω		
104	2024-12-29T07:17:20+02:00	mAlgov	Όχι			35-44	Υπόλοιτο Ηπειρωτικ ής Χώρας (Εκτός Αττικής)	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	7	5	3	7	6	6	6	6	4	5	7	4			
105	2024-12-29T11:30:25+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	3	5	1	1	5	1	2	3	2	3	3	4	2			
106	2024-12-29T16:44:06+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	5	5	5	7	4	6	7	7	6	4	7	6	7			

107	2024-12-29T22:48:05+02:00	mAlgon	Όχι			25-34	Νότιος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	6	6	3	7	6	5	5	6	1	3	6	7			
108	2024-12-30T12:02:49+02:00	mAlgon	Όχι			35-44	Δυτικός Τομέας Αθηνών	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	7	6	7	6	7	5	6	3	7	6	7	5	4			
109	2024-12-30T13:11:17+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	3	2	1	1	2	3	3	2	5	1	3	7	3			
110	2024-12-30T17:56:13+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			35-44	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	4	1	4	3	3	2	1	5	5	2	5	1	2			
111	2024-12-31T19:25:18+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Δυτικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	4	7	3	3	3	3	1	1	3	2	3	2	3			

112	2024-12-31T23:22:20+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	3	5	4	5	2	3	2	4	2	2	5	5	3			
113	2025-01-01T08:36:37+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	55-64	Υπόλοιπο Ηπειρωτικής Χώρας (Εκτός Αττικής)	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	1	2	5	1	4	2	2	3	2	5	2	2	1			
114	2025-01-01T08:44:29+02:00	mAlgon	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	55-64	Υπόλοιπο Ηπειρωτικής Χώρας (Εκτός Αττικής)	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	5	7	2	7	6	5	7	3	5	7	6	6	3			
115	2025-01-01T12:30:10+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	3	4	4	1	3	4	3	2	2	2	2	5	4			
116	2025-01-01T12:49:47+02:00	mAlgon	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	6	5	6	7	5	5	7	7	7	7	7	7	6			

117	2025-01-01T18:42:15+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			45-54	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	4	3	1	3	4	3	1	1	5	1	3	7	4			
118	2025-01-01T21:35:42+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Βόρειας Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	3	4	4	1	2	2	3	5	4	7	2	3	1	Προβληματικό bot γενικά, δεν μου έδωσε πλήρεις πληροφορίες για υπηρεσίες αλλά αποτελεί καλή προσπάθεια κατά τη γνώμη μου		
119	2025-01-01T23:26:17+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	7	5	5	5	6	5	7	5	5	4	6	6			
120	2025-01-02T09:58:36+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			45-54	Ανατολική Αττική	Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.)	5	3	3	1	5	1	1	2	1	2	4	5	3			
121	2025-01-02T12:16:52+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Δυτικός Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	6	2	6	6	5	7	6	3	6	7	3	6	6			

122	2025-01-02T22:11:26+02:00	mAlgon	Όχι			45-54	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	7	6	5	4	7	7	7	5	7	6	7	4			
123	2025-01-03T07:37:54+02:00	mAlgon	Όχι			25-34	Υπόλοιπο Ηπειρωτικής Χώρας (Εκτός Αττικής)	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	6	4	6	6	7	7	6	6	2	6	6	5			
124	2025-01-03T12:38:47+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	3	3	1	2	3	1	2	4	2	5	2	2	1			
125	2025-01-03T18:50:56+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			45-54	Ανατολική Αττική	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	1	3	3	5	5	2	6	2	2	5	3	4	2			
126	2025-01-03T23:28:56+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	2	3	3	3	1	3	3	1	3	2	4	2	5			

127	2025-01-04T11:52:25+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	4	6	4	6	6	5	5	2	5	3	3	3	5			
128	2025-01-04T14:52:25+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	7	7	7	5	6	7	6	4	7	4	3	7	4			
129	2025-01-04T20:01:54+02:00	mAlgov	Όχι			35-44	Νότιος Τομέας Αθηνών	Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.)	7	5	6	7	5	6	7	7	5	4	6	6	7	Δεν απάντησε προβληματικά σε καμία ερώτηση: Έκανα συγκεκριμένες ερωτήσεις για διαδικασίες όπως: ανανέωση διαβατηρίου, έκδοση ταυτότητας και έκδοση πιστοποιητικού σχετικό με οικογενειακά θέματα		
130	2025-01-04T20:24:11+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Νότιος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	6	5	3	6	7	6	7	7	7	7	4	7	5			
131	2025-01-04T21:49:30+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	2	2	7	5	3	5	2	3	4	5	5	4	3			

132	2025-01-05T08:10:14+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Δυτικός Τομέας Αθηνών	Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.)	6	7	5	4	2	7	6	5	4	6	4	4	5			
133	2025-01-05T08:54:57+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Υπάλληλος	55-64	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	5	6	7	4	2	7	7	4	4	6	7	7	6			
134	2025-01-05T12:17:33+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Νότιος Τομέας Αθηνών	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	4	6	6	6	4	5	6	6	6	5	4	7	6			
135	2025-01-05T16:59:10+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	2	1	1	3	2	5	1	3	5	5	4	6	3			
136	2025-01-05T17:53:07+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	3	5	3	1	7	3	3	3	3	1	2	6	2			

137	2025-01-05T23:56:28+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Όχι			25-34	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	2	1	3	2	3	1	2	3	2	2	4	4	2			
138	2025-01-06T21:56:23+02:00	mAlgov	Ναι	Αποκεντρωμ ένη Διοίκηση	Υπάλληλος	55-64	Ανατολική Αττική	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	5	6	3	4	3	6	5	5	6	5	3	2	1	0		
139	2025-01-06T21:04:44+02:00	Chatbot Δήμου Μοσχάτο υ-Ταύρου	Ναι	Αποκεντρωμ ένη Διοίκηση	Υπάλληλος	55-64	Ανατολική Αττική	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		
140	2025-01-08T10:29:21+02:00	mAlgov	Ναι	Δήμος	Προϊστάμενος Τμήματος	45-54	Ανατολική Αττική	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)	6	6	6	7	5	4	6	5	3	3	6	6	5	ΔΕΝ ΕΛΑΒΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ /ΠΡΟΤΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΓΓΥΤΕΡΩΝ ΣΥΓΓΕΝΩΝ		ΕΡΩΤΗΜΑΤ.docx
141	2025-01-11T22:21:54+02:00	mAlgov	Όχι			25-34	Βόρειος Τομέας Αθηνών	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου (συμπ. αδιάσπαστου/integrated master)	4	5	4	6	2	2	1	4	3	5	4	1	5	Σταμάτησε πολλαπλές φορές στην μέση της πρότασης και έπρεπε να επιλεχθεί το "Διακοπή απάντησης".	Να δίνει ολοκληρωμένες ερωτήσεις σε ερωτήματα πολιτών	