



INTERNATIONAL  
HELLENIC  
UNIVERSITY

# **The usability of e-government (Citizen to Government) sites in Greece**

**Asimenia Vasilikopoulou**

**SCHOOL OF ECONOMICS, BUSINESS ADMINISTRATION & LEGAL STUDIES**

A thesis submitted for the degree of

***Master of Science (MSc) in Strategic Product Design***

March 2017

Thessaloniki – Greece

Student Name: Asimonia Vasilikopoulou

SID: 1106150026

Supervisor: Prof. Dimitris Nathanael

I hereby declare that the work submitted is mine and that where I have made use of another's work, I have attributed the source(s) according to the Regulations set in the Student's Handbook.

March 2017  
Thessaloniki - Greece

## **Abstract**

This dissertation was written as part of the MSc in Strategic Product Design at the International Hellenic University.

In the first part of the Dissertation there is a bibliographical study of e-Government services in Europe. A more careful approach is conducted at e-Government services in Greece recording the current situation as well the goals set for the future. Furthermore, there is an analysis of usability in e-Government systems, its benefits and the challenges in applying User Centered Design in e-services of the Public Sector.

A short research concerning the terms citizens use while searching for e-services in Greece is recorded, with the help of Google Trends.

After that, a more analytical approach to User Research is recorded. Issues such as types of User Research, with benefits and challenges are being examined.

In the second part of the Dissertation a protocol for the User Research that will be conducted is presented. After that, there is an extensive presentation of the User Research results.

In the end, conclusions are recorded with potential suggestion to alter current situation towards the best.

Ending, I would like to thank my supervisor, Professor Dimitrios Nathanael who guided and supported me through the accomplishment of my dissertation.

Keywords: e-Government, service design, usability, User Research, Usability testing

Asimonia Vasilikopoulou

31/3/2017

## **Preface**

This dissertation was conducted as part of MSc in Strategic Product Design of International Hellenic University.



# Contents

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>III</b>
<b>PREFACE .....</b>	<b>I</b>
<b>CONTENTS .....</b>	<b>III</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>E-GOVERNMENT .....</b>	<b>3</b>
GENERAL.....	3
DIGITAL PUBLIC SERVICES IN EUROPE .....	3
ASSESSMENT PARAMETERS.....	4
E-GOVERNMENT IN GREECE .....	7
<i>Goals</i> .....	8
E-ESTONIA .....	9
USABILITY .....	10
<i>General</i> .....	10
<i>Usability in e-Government</i> .....	11
<i>Challenges of applying User Centered Design in government</i> .....	11
<b>GOOGLE TRENDS.....</b>	<b>13</b>
ABOUT.....	13
<b>USER RESEARCH .....</b>	<b>28</b>
GENERAL.....	28
TYPES .....	28
USABILITY TESTING .....	30

FINDABILITY TESTING.....	30
USABILITY USER RESEARCH PLAN .....	31
<i>Overview</i> .....	31
<i>Methodology</i> .....	32
<i>Usability User Research Tasks</i> .....	33
<i>Usability User Research Scenarios</i> .....	33
<i>Usability Metrics</i> .....	36
<b>RESULTS.....</b>	<b>39</b>
PARTICIPANTS.....	39
FINDABILITY TESTING .....	40
<i>Overall results</i> .....	40
<i>Conclusion</i> .....	45
USABILITY TESTING .....	46
<i>Εκτύπωση Εκκαθαριστικού</i> .....	46
<i>Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης</i> .....	53
<i>Αίτηση επιδόματος πετρελαίου θέρμανσης</i> .....	63
<b>CONCLUSIONS.....</b>	<b>67</b>
<b>BIBLIOGRAPHY .....</b>	<b>69</b>
<b>APPENDIX .....</b>	<b>1</b>

## **Introduction**

Government services to citizens in Greece are gradually becoming digital, promising faster and easier services to citizens. Administrative procedures such as the issuing of social security certificates, declaring VAT status, or having access to one's profile and status in the tax authority's systems are nowadays digitized and may potentially change our collective experience in dealing with government administration. However, adoption of e-government services in Greece is still typically low compared to EU standards. One of the reasons may be the poor ergonomic design of such systems, lacking in usability standards, on user-centered design, cross platform consistency etc. The aim of this dissertation is to study in detail one or two of these e-government digital services, run usability testing experiments with prospective users and propose design alterations for making these services more adapted to citizen needs.





## **E-government**

E-government (short for electronic government) is the use of electronic communications devices, computers and the Internet to provide public services to citizens and other persons in a country or region.

### ***General***

Competent e-Government can provide a huge variety of public services to citizens in an effective and cost saving way, offering better transparency, and wider involvement of citizens in political matters.

Information and Communication Technologies are already used by government but e-Government includes, apart from the tools, redefining organizations and procedures, and changing behavior so that public services are offered to citizens in a competent way, enabling them to accomplish their interactions with government, easily faster, with enormous cost savings for the country overall.

ICT systems are a vital part of government procedures, but it is essential to reassure that they will genuinely contribute to the improvement of government services.

According to European Commission's strategy, Cross-border Digital Public Services are considered a high priority; therefore immediate actions are being taken for their development. These include the formation of European interoperable platforms such as a joint framework for citizens' electronic identity management (eID), as well as the promotion of innovation through the Competitiveness and Innovation Programme.

[1][2]

### ***Digital Public Services in Europe***

The Digital Public Services dimension includes four indicators: the percentage of internet users who have sent complete forms to a public administration through the web (e-Government users indicator), the degree of sophistication of a country's e-Government services (the pre-filled forms indicator, which measures the number of

data already known to public administration), the level of completeness of a country's e-Government services (the online service completion indicator, which measures the extent to which the various steps in an interaction with the public administration can be completed entirely online), and the government's commitment to open data (open data indicator). Eurostat data (img 1) show an overall increase of interactive e-Government services usage from year 2014 to year 2015. More specifically, usage increased in 15 out of 28 countries and fell or remained the same in 10 countries. In Romania, Bulgaria and Czech Republic less than a tenth of the population submit completed forms online, with overall not much progress in catching up with the rest of Europe (except for Czech Republic). [3]

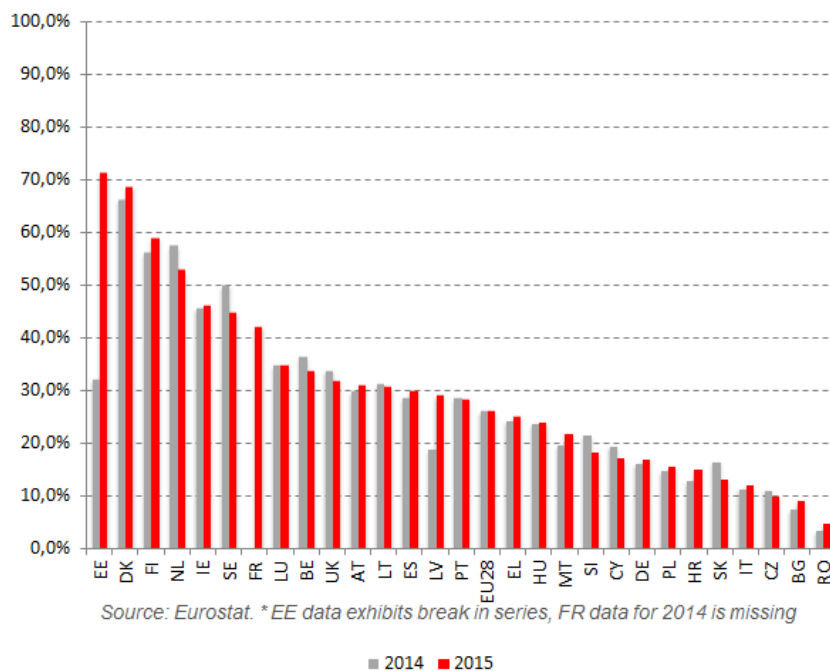


Image 1: Citizens filling forms via internet [2]

### **Assessment parameters**

Twenty (20) basic e-Government services have been established and are assessed in a European level based on a common methodology in order to compare the development of each country on that field. Twelve (12) of them have to do with citizens and 8 with businesses.

The 12 services for citizens are the following: [2]

1. Income taxes: declaration, notification of assessment
2. Job search services by labor offices
3. Social security benefits
4. Personal documents: passport and driver's license
5. Car registration (new, used and imported )
6. Application for building permission
7. Declaration to the police
8. Public libraries (availability of catalogues, search tools)
9. Certificates (birth and marriage): request and delivery
10. Enrolment in higher education/university
11. Announcement of moving (change of address)
12. Health related services

The 8 services for businesses are the following: [2]

1. Social contributions for employees
2. Corporate tax: declaration, notification
3. VAT: declaration, notification
4. Registration of a new company
5. Submission of data to statistical offices
6. Customs declarations
7. Environment-related permits
8. Public procurement

In order to quantify the development degree of each service 5 assessment levels have been determined by EE. [4]

#### Level 1: Information

This concerns e-services that only provide information material about how to accomplish them. This kind of info includes the necessary documents, the public bodies involved and the execution order of the transactions.

#### Level 2: Downloading documents/ One-way Interaction

This includes e-services that provide informative material on how to accomplish them and official material (application models, documents etc.) which users can download, print and use during their transaction with the public body.

#### Level 3: Two-way interaction

This includes e-services that, apart from information, provide online forms and electronic submission. Given the fact that they include online data submission, it goes without saying that they have a recognition, identification and data protection mechanism.

#### Level 4: Transaction

E-services apart from online data submission forms, support functions where user completes the financial transactions that the service contains. This level equals the full replacement of the corresponding non-electronic service.

#### Level 5: Personalization

In the case of targeted service supply, the provider proceeds to preventive actions targeting to promote the service quality and user "friendliness", while carrying out some services automatically for the citizen or the business.

This level includes the automated e-services provision, during which the public body acts providentially having as goal to increase the service quality without needing the citizen's or business's mediation.

## ***e-Government in Greece***

During the last two decades, the course of evolution of e-Government is being recorded in international bibliography as Government 1.0, Government 2.0, Government 3.0 etc. An important part of public services of EE members are today at Government 2.0. According to the “Action Plan for E-Government in Greece 2014-2020”, a minimum goal has been established for Greece to obtain sophistication level between 2.0 and 3.0. [5]

In order to efficiently confront the challenges that such a reform entails, Greek government will focus on six basic pylons of public reform that will provide a solid base for the future of public management in Greece long-term: [5]

1. Create a concrete and well-coordinated Public Management
2. Design a public sector that focuses on citizens’ and businesses’ needs and provides efficient services fully harmonized with the modernized foundations and simplified procedures.
3. Implementation of a Human Resources strategy fully aligned with the mission and vision of citizen-centric services that are provided.
4. Reinforcement of higher administrative executives for achieving high performance and devotion.
5. Develop a results culture to replace the current transacting approach.
6. Design flexible procedures to promote and support future reforms that will protect society’s need to enjoy long-term benefits.

Greece has serious shortfall in 72% of “European Digital Scoreboard” indexes, which shows low performance in broadband access, regular web use, electronic transactions use and electronic supply.

In 2012 Greece reached the higher level for 7 out of 20 basic EE e-Government. However, its performance as percentage of fully completed e-services in citizens and businesses in EE in 2010 put her in the last position. During the last period, important efforts have been made by the Greek Public Administration to adopt digital technologies for its modernization. The Central digital portal ERMIS, the operation of “DI-AYGEIA” for promoting transparency, the “TAXIS” system for providing financial services are visible results of this effort. It’s worth mentioning that 1 in 3 citizens using the web has performed an e-service of the public sector. [5]

However, this effort was accompanied by many misfortunes, like almost any other country in the world. In Greece, those misfortunes were added to the problems of a non-flexible state, creating many shortfalls. Some of them are the low utilization of electronic infrastructures, functional overlapping of Information Systems of the public sector, lack of interoperability, lack of a common concrete architecture of public information systems and lack of control and feedback. [5]

## Goals

3 strategic directions have been set in order to increase the sophistication level of the e-Government services in Greece. [5]

### Strategic direction 1- Modernization of State and Administration

Three separate goals have been established towards this direction. The first one is to simplify the procedures improving citizens' life quality, since at the moment most Information Systems are merely copying the conventional procedures creating a new electronic bureaucracy. The second goal is to install an exclusively electronic environment of handling, managing and archiving documents, in order to eliminate current delays in communication between public bodies and reinforce transparency. The third goal is to create a common policy of supply, manage and maintain the basic information infrastructure and services of public sector.

### Strategic direction 2- Reconnect citizen with state and administration

5 separate goals have been set towards this direction. The first goal is to provide a solid integrated management of citizens' transactions with public services and improve current lack of communication between systems and organizations. The next goal is to create a single access point to the public (this is ERMIS gate), which will also serve as reception point. Currently there are more than 1.000 websites of Greek Public Sector; this results to fragmentation of information, citizen disorientation and increasing costs. Another goal is to interconnect different passwords of citizens' authentication. Next goal is to promote the values of evaluation, cooperativeness and accountability to eliminate citizens' distrust to Public Administration. The last goal is to increase

citizen's digital literacy in order to eliminate the digital gap so that a larger part of citizens can benefit from these new technologies.

Strategic Direction 3- Coordination of horizontal policies of Technologies of Information and Communication in public administration

Two goals have been established towards this direction. The first one is to interconnect the basic citizens' and businesses' registers to eliminate the fact that citizens are called to repeatedly submit info they have already been submitted in another public body. The second goal is to fully utilize the abundance of public information and strengthen the institutional framework for open data.

### ***e-Estonia***

e-Estonia is a term used when referring to Estonia's movement to simplify citizens' interaction with the public state of Estonia. It is a success case that emerged out of the collaboration between a forward-thinking government, a proactive ICT sector and a tech-savvy population.

Ivar Tallo, the founder and a member of the management board of the e-Governance Academy states the key reasons for Estonia's path from concept to reality in the 90s: [6]

1. It was a necessity for Estonia to catch up with Western countries and there was general agreement among the leading thinkers that this could be achieved with the implementation of new communications and information technologies.
2. Estonia was a poor country at the time, therefore could not afford to merely transfer paper bureaucracy online, innovative and resourceful solutions were needed.
3. It was much easier to introduce changes in a transitional society where new social norms were just beginning to form.
4. Estonia is a small country that has technologically progressive Nordic countries as neighbors.
5. Sound strategic decisions were made for executing the process, e.g. by engaging society through Tiger Leap, which involved schools and banks, as well as creating a digital identity and the unified data exchange layer X-Road.



Estonia's e-solutions resulted to: [6]

- An extraordinary level of transparency and accessibility in governmental procedures
- Safely and easily exchanging private, government and corporate information
- Healthier and better educated residents with unobtrusive access to social services
- A flourishing environment for business and entrepreneurship

Some examples of e-Estonia's success are the following: [1] [6]

- *i-Voting*, a system that allows citizens to vote from anywhere in the world.
- *e-Business Register*, an innovative and safe tool that enables entrepreneurs to register their new business online in just a few minutes (18 minutes in fact), without having to visit a lawyer or another official.
- *Digital signature system*, which has flagged the way for basically any services that require signatures for their legitimacy.
- e-Residency. Estonia was the first country in 2014 to offer electronic residency to people from outside the country, a step that the Estonian government refers to as "moving towards the idea of a country without borders".

## **Usability**

### General

Usability is a quality attribute and refers to the easiness of accessing and using a product or a website. User experience design (UX Design) and usability were once used interchangeably, however, it has to be understood that usability delivers an important contribution to UX, without being the whole experience though. [8]

Usability is an indispensable condition for the survival of a website. When a website is difficult to use, or when its homepage doesn't clarify what it offers and what actions users can perform on the website, or if a website's information is hard to read or doesn't answer users' key questions, users give up. [7]

A user-centered designed interface has three main characteristics: [7] [8]

- It enables users to competently interact with the user interface on their first contact with it.
- It facilitates users to achieve their goals through the website.

- It allows users to easily recall the user interface and how to use it on their next visits.

### Usability in e-Government

Governments are realizing more and more the importance of creating user-friendly e-services. However, at the moment they are more focused on making services more widespread, leaving abundant room for improvement in areas such as speed, ease of use, and transparency. Progress must be made soon also in these areas since they are necessary for fostering citizens' trust in online public services. [2]

Well-designed web services have undisputable benefits for citizens and for Government such as offering convenience, empowerment, inclusivity, accessibility and choice. However, the establishment of easy-to-use web based services has not yet been achieved by the Government. [2]

### Challenges of applying User Centered Design in government

There are three main challenges that UCD practitioners experience on Government projects: [9]

#### *1. Skills and method gap*

Usability is a relatively new area for many Government employees, it therefore makes sense that there is a knowledge gap among usability practitioners and Government staff. The goals for a website design are often framed in terms of only policy objectives, not citizens' needs. Functionality is considered from a technical perspective, not a sociotechnical one, where one would also pay attention to how, when, and where citizens would use that service. UCD techniques are quite often misapplied. For example, in some cases, usability testing was done after the release and not with early prototypes as it should, and card sorting was used to define process sequences, rather than taxonomic categories. It is essential for the staff that "reads" the results from the above techniques to be familiar with UCD knowledge and techniques to avoid misunderstandings that lead to less functional and usable websites.

## *2. Teams and business processes working in isolation*

It is a common phenomenon for teams to be working at a distance from one another even when they all work for delivering a common objective. User research, designing and web development is usually performed by 3 separate teams, whose communication is rather limited and delayed. In an environment like this, the teams' objectives may not be aligned.

## *3. Mismatch between business and customer goals*

When UCD is applied effectively, stakeholders appreciate the benefits it brings to the project. However, in Government, it is not recognized that the goals of the user are what the business should be designing for. Although including actual users in the design process is key to the project success, it is quite often conceived as an obstacle.

## Google Trends

Google Trends is a public web facility of Google Inc., based on Google Search that shows how often a particular search-term is entered relative to the total search-volume across various regions of the world, and in various languages. [1]

### ***About***

Google trends is used in this thesis to conduct a brief analysis on the terms that people prefer when searching for services that can be performed online, and to showcase when those searches spike. The results can offer deep insight to e-Government design and development teams about target users' behavior and attitude regarding the way they search e-services and shift their perspective towards improving the findability of e-Government websites. This can be performed by various Search Engine Optimisation techniques, which will not be further studied in this dissertation. [10]

#### ➤ Ηλεκτρονικές υπηρεσίες/Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Over the last 3 years, the first term shows a great increase as opposed to the second, as shown in image 2. This is due to the fact that e-services have become much more widespread both as a term but also as content and benefits offered. The more official second term mainly corresponds to searches accomplished for research purposes from governmental and academic stakeholders. The decrease at this search term doesn't mean that related research has stopped, on the contrary, but that researchers might opt for the more unofficial first term.

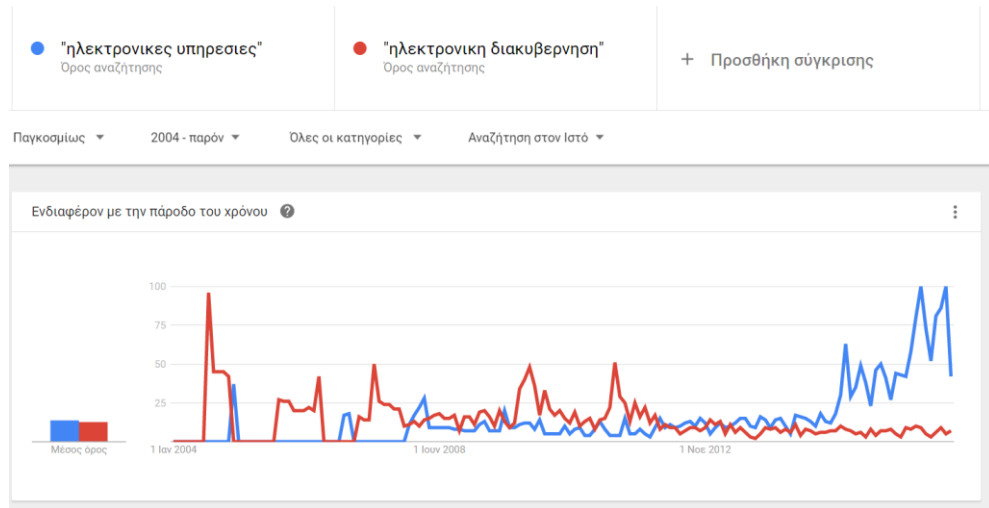


Image 2 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες vs ηλεκτρονική διακυβέρνηση

➤ Φορολογική δήλωση /Taxisnet

1. Φορολογική Δήλωση

As expected, it is obvious in image 3 that this search term has a seasonal fluctuation and shows a great increase between May – July, which is the period of tax return submission.

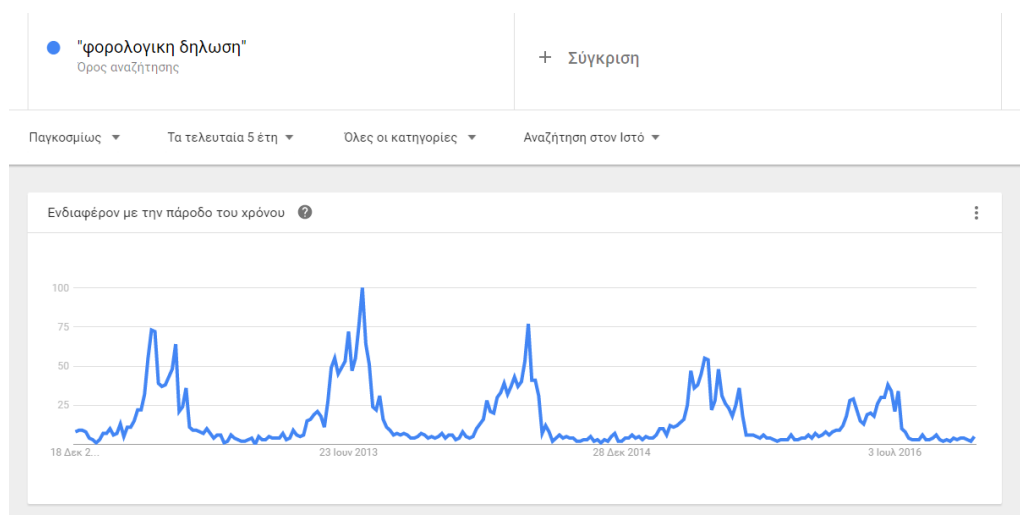


Image 3 Φορολογική δήλωση

2. Taxisnet

This term presents a more disordered fluctuation (img 4), since it is not used only for tax return submission, showing an increase usually around August –

November. After various testings, this increase presents a similar fluctuation with that of “circulation tax” and “single property tax” and much less with “heating allowance” (img5). All 3 of them are services that require user’s entrance to “taxisnet”.

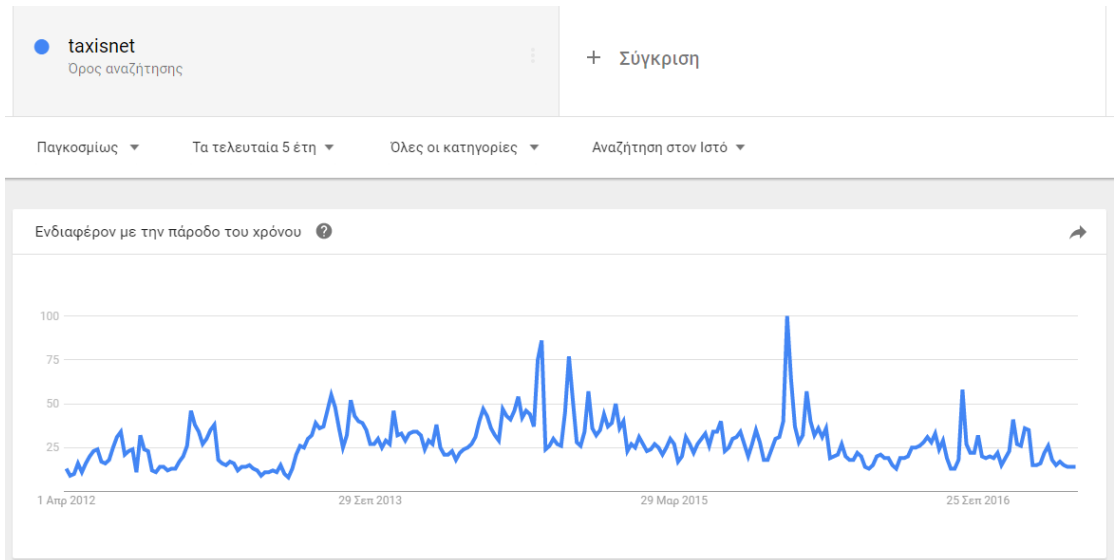


Image 4 taxisnet

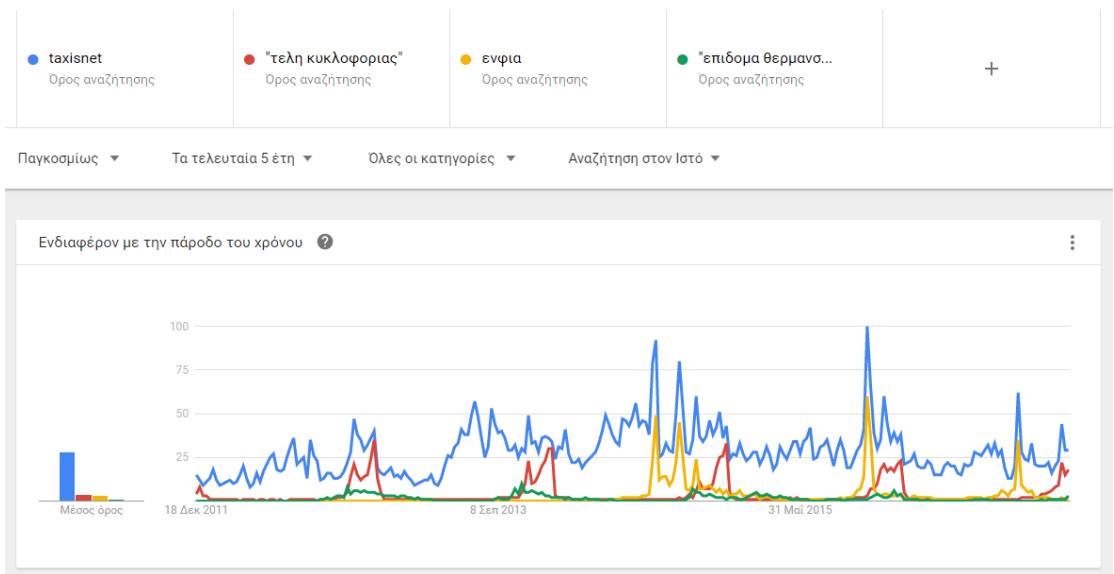


Image 5 taxisnet vs τέλη κυκλοφορίας vs ενφιασ vs επίδομα θέρμανσης

It is also interesting that there are also quite many searches regarding taxisnet in Cyprus, Germany and UK, as depicted in images 6 and 7. This is due to the fact that

many Greek people live there and this number has increased over the last years due to the big number of Greek citizens moving abroad.

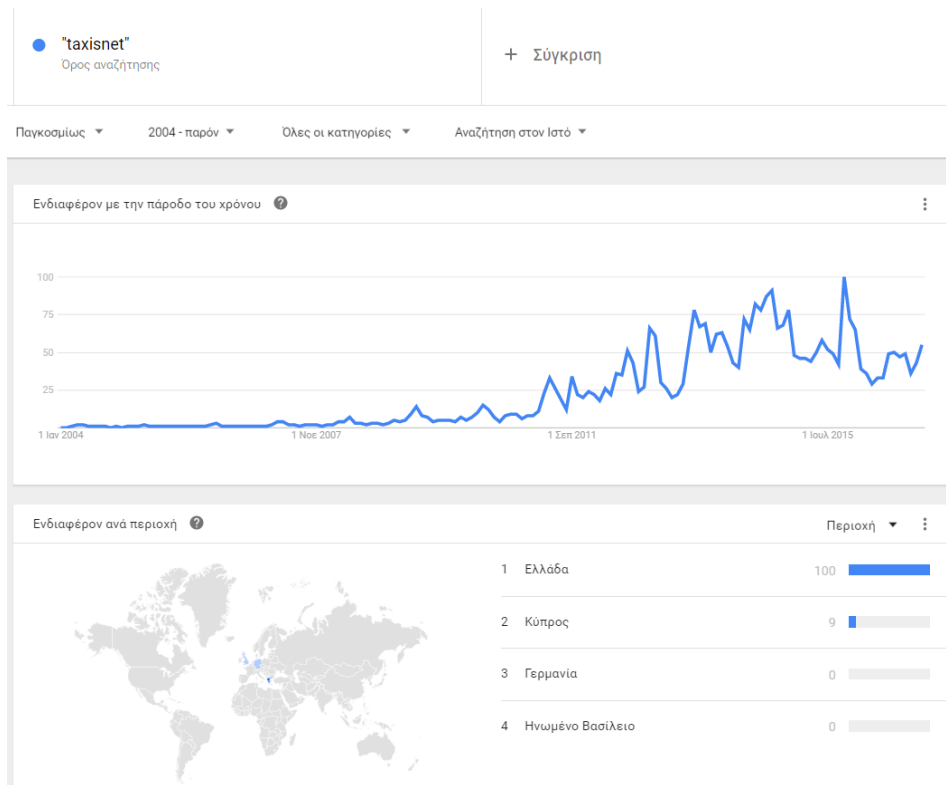


Image 6 taxisnet worldwide

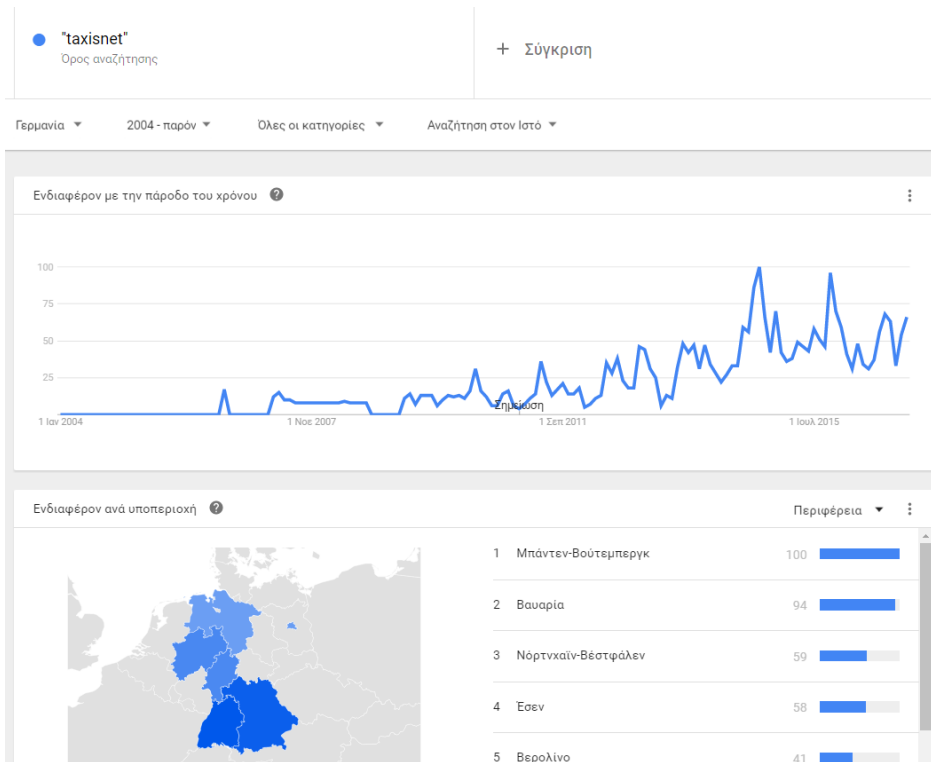


Image 7 taxisnet in Germany

### 3. Φορολογική δήλωση vs Taxisnet

Comparing the fluctuation of these two terms, it can easily be seen in image 8 that the majority of users prefer using the term "taxisnet" instead of "φορολογική δήλωση" on periods of tax return submission. Even though 10 years ago the two terms had the same resonance, it is clear that the term "taxisnet" has established itself on citizen's minds as the gate of accessing personal tax data and submitting tax return.



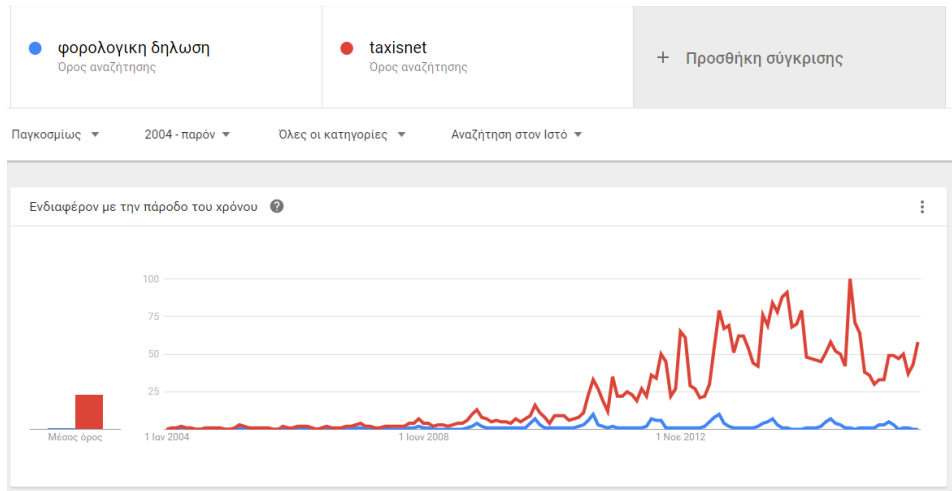


Image 8 φορολογική δήλωση vs taxisnet

#### 4. Taxisnet vs gsis

The two terms have almost the same fluctuation (img 9) with a slight dominance of taxisnet. It is obvious that they are used interchangeably.

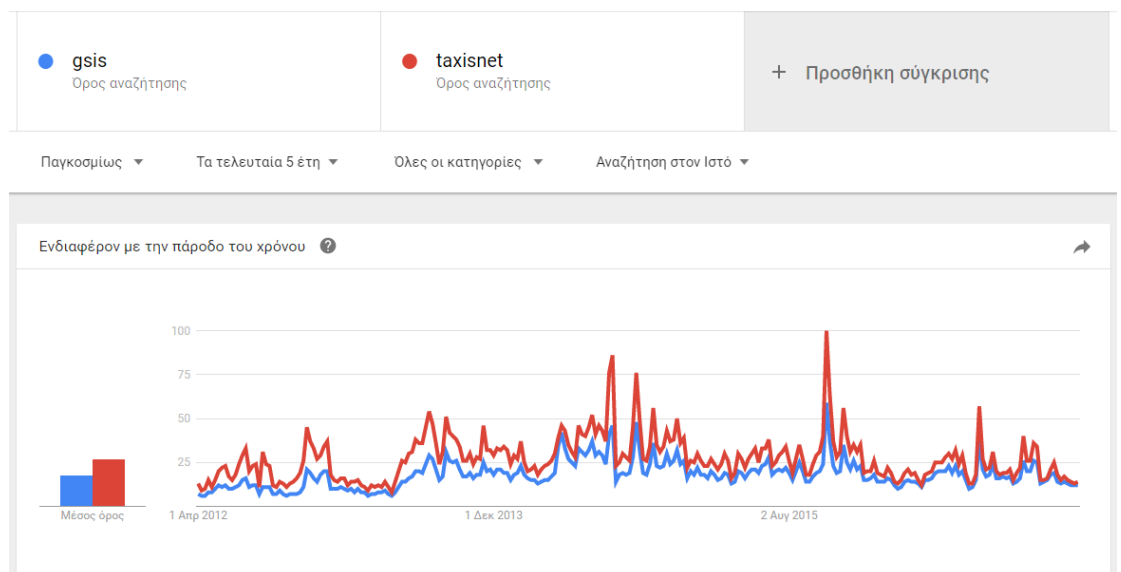


Image 9 gsis vs taxisnet

#### ➤ ΚΕΠ

The most commonly used term for Citizen Service Center is “κεπ” and holds an almost steady two-month average all year round (img 10).

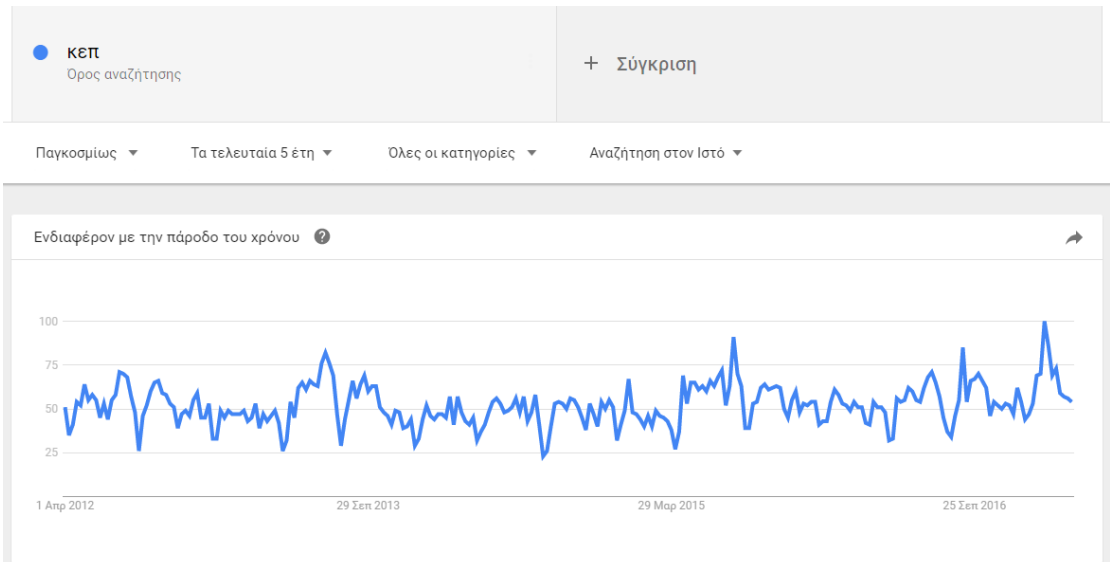


Image 10 ΚΕΠ

During User Research it was recorded that when users want to issue a certificate they turn to ΚΕΠ, municipality or the registry office, which is shown in image 11.

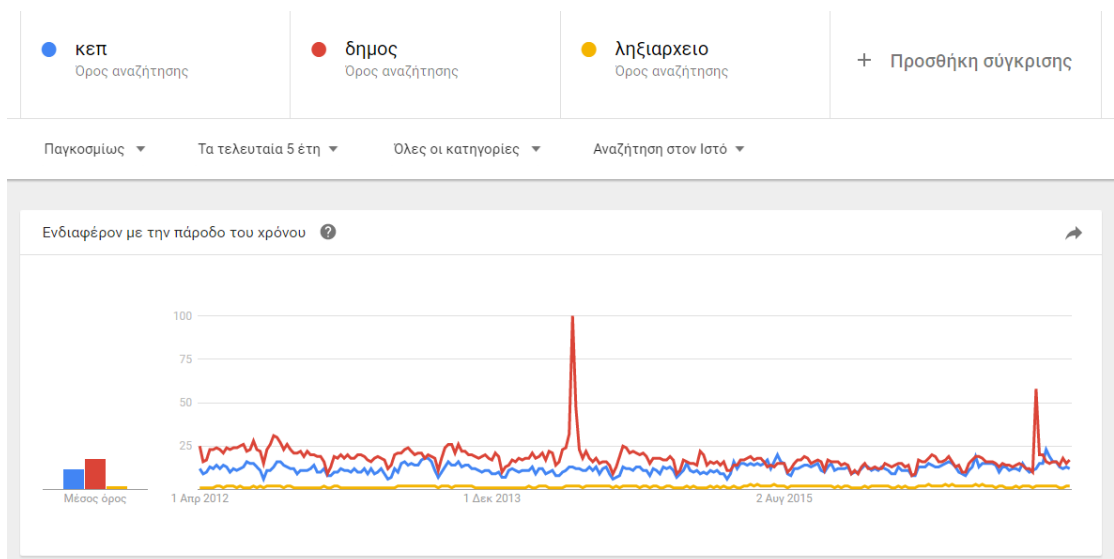


Image 11 κεπ vs δήμος vs ληξιαρχείο

➤ E-paravolo

As seen on image 12, this was an unused term before 2013.

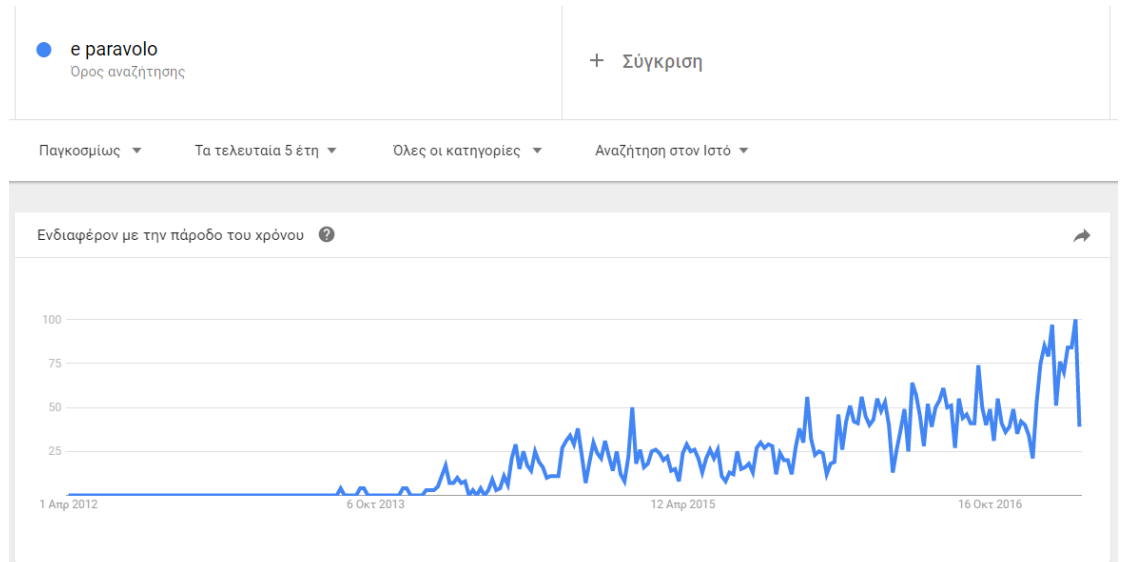


Image 12 e paravolo

Image 13 indicates how much the term “e- paravolo” has outgrown the term “ηλεκτρονικό παράβολο” over the years. It’s clear evidence that terms created by e-Government have penetrated people’s lives.

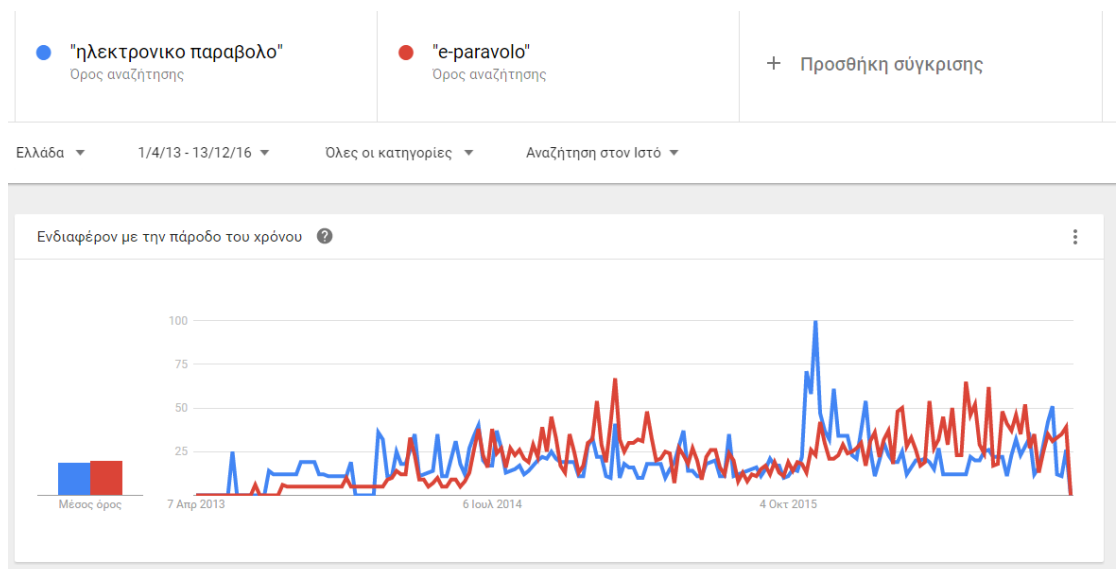


Image 13 ηλεκτρονικό παράβολο vs e-paravolo

➤ Επίδομα ανεργίας

This term has a near-steady annual average for the last 5 years (img 14), since it is not a seasonal allowance. Comparing it with the total number of search-

es accomplished using the term “επίδομα”, without containing the word “ανεργίας”, in image 15 , it is evident that the last outweighs the first. Many allowances have been established over the last years and the applications for the majority of them are being carried out online.

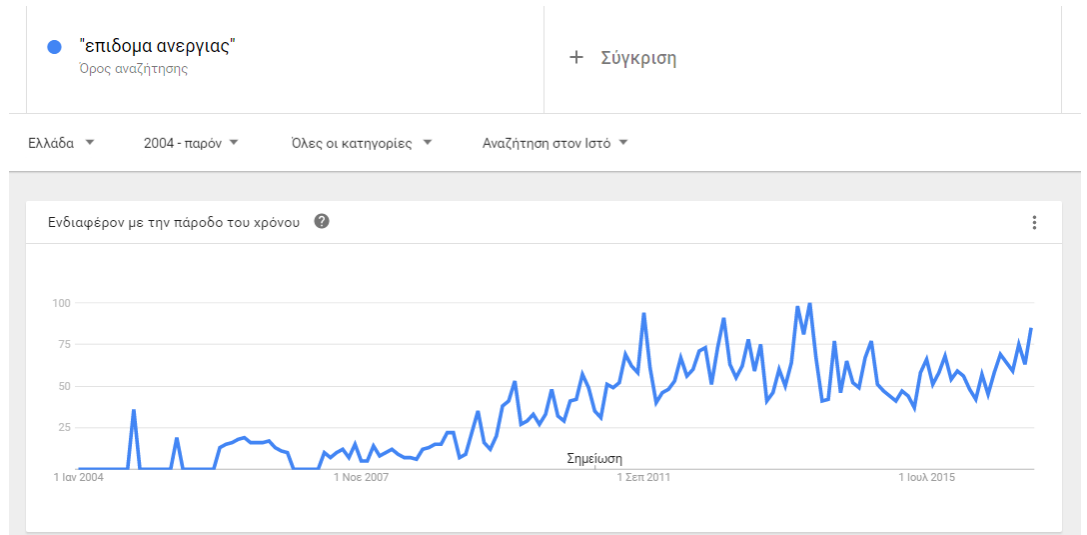


Image 14 επίδομα ανεργίας

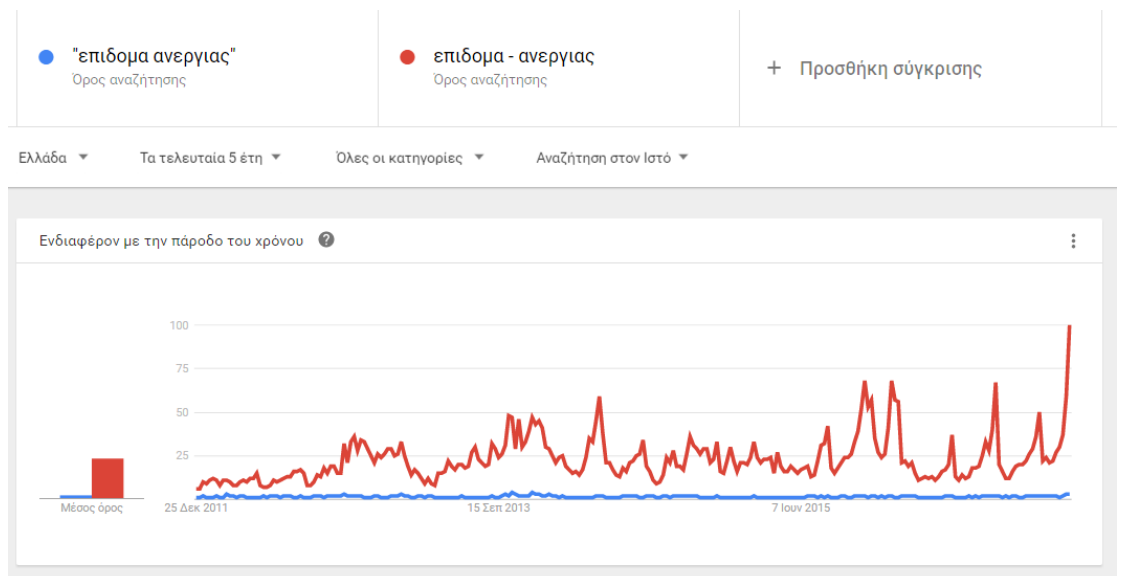


Image 15 Επίδομα ανεργίας vs επίδομα - ανεργίας

➤ Επίδομα θέρμανσης

This is a seasonal allowance, with applications being carried out at the end of each year (img 16). In addition, there is a difference in its fluctuation depending on the location, as images 17, 18, 19 depict. The majority of searches were carried out by northern colder areas, while areas with milder climate searched for the term less.

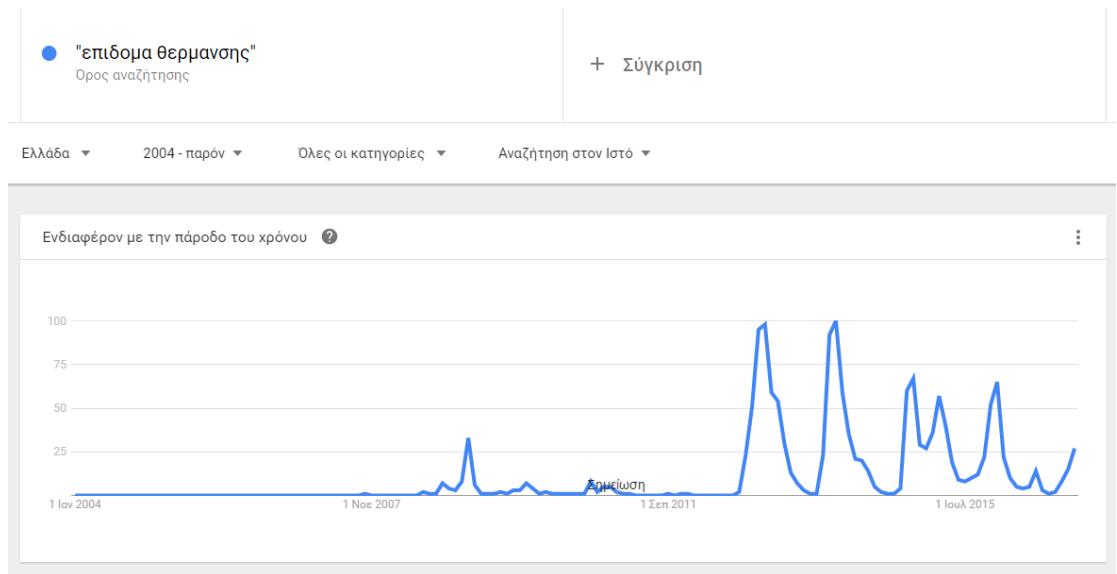


Image 16 επίδομα θέρμανσης

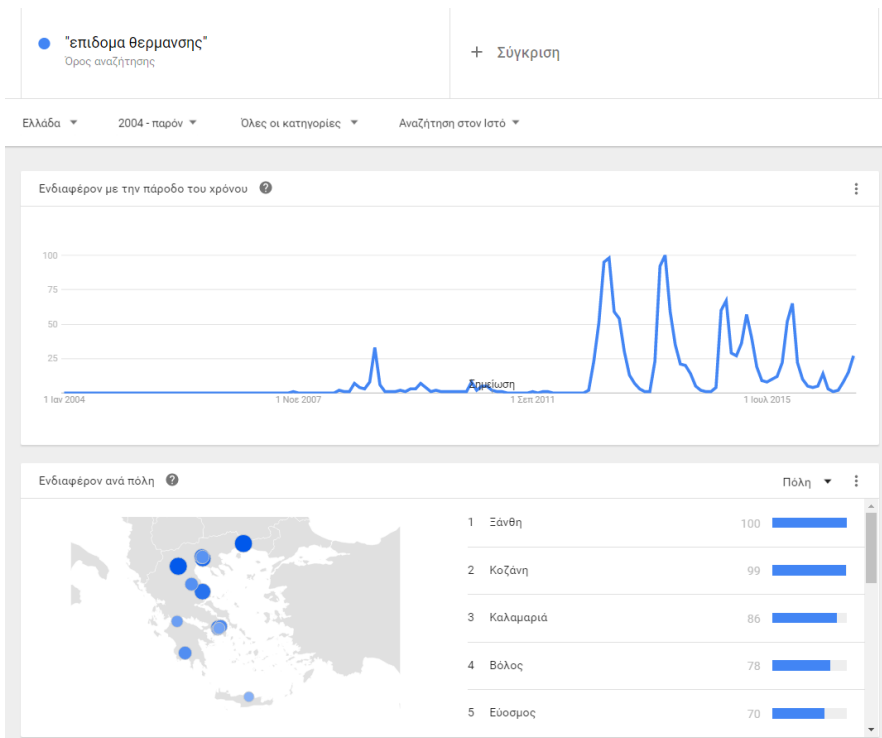


Image 17 Επίδομα θέρμανσης by location 1/3

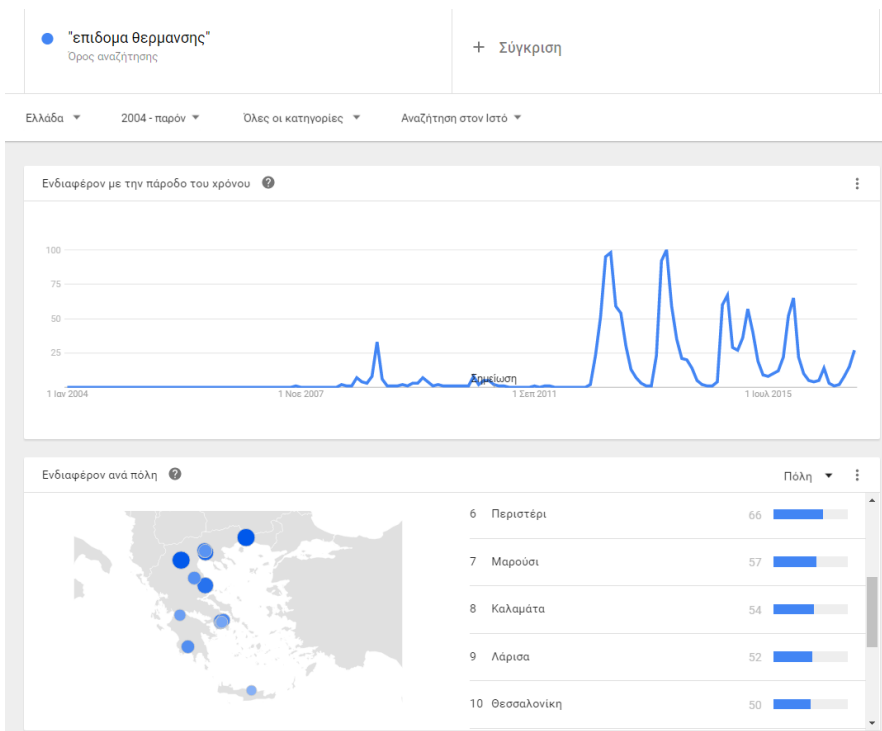


Image 18 Επίδομα θέρμανσης by location 2/3

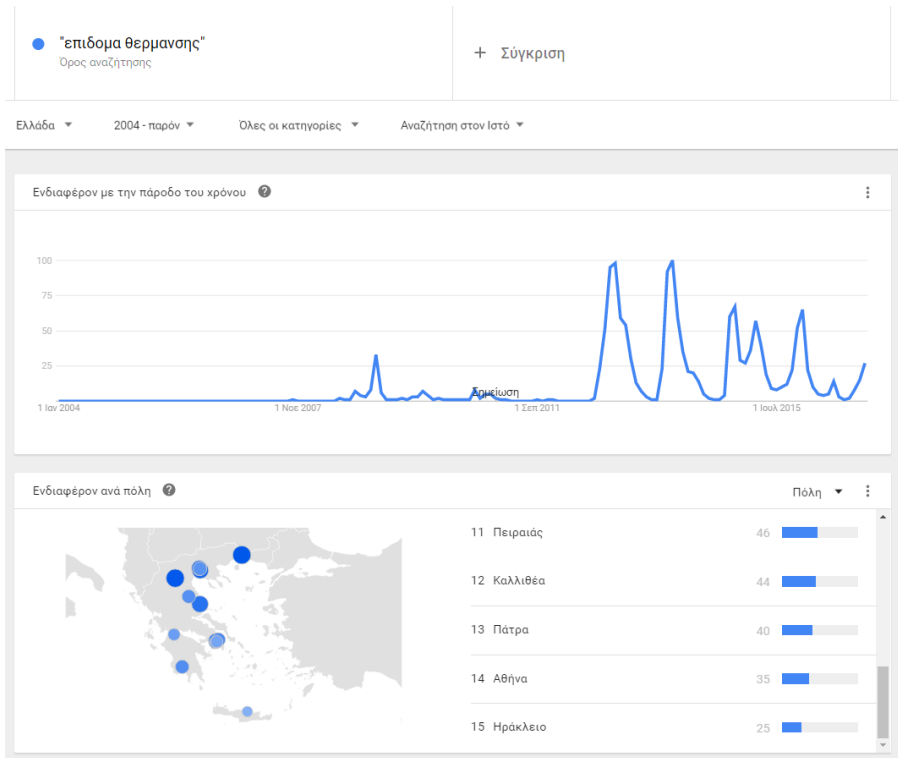


Image 19 Επίδομα θέρμανσης by location 3/3

The terms "επίδομα πετρελαίου" and "επίδομα θέρμανσης" are used interchangeably with the second being a bit more popular (img 20).



Image 20 Επίδομα πετρελαίου vs Επίδομα θέρμανσης

➤ ΟΑΕΔ

The searches that contain the term “οαεδ” have a small yet steady increase over the last 3 years as depicted in image 21.

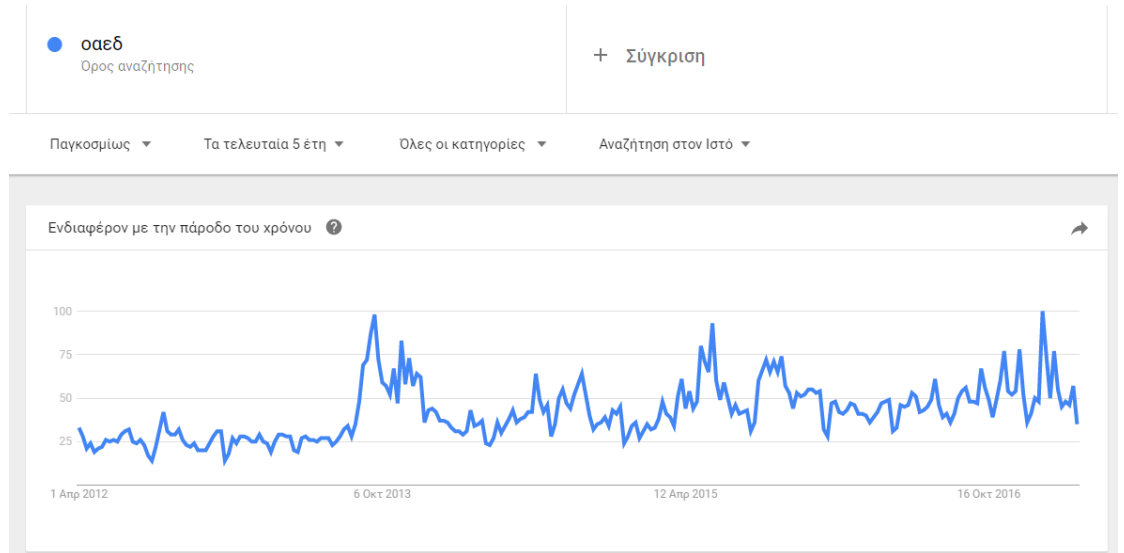


Image 21 ΟΑΕΔ

Additionally, the search for οαεδ’s e-services has shown a big increase over the last 2 years, indicating the increase in citizen’s intention to carry out tasks like the renewal of the unemployment card online (img 22).

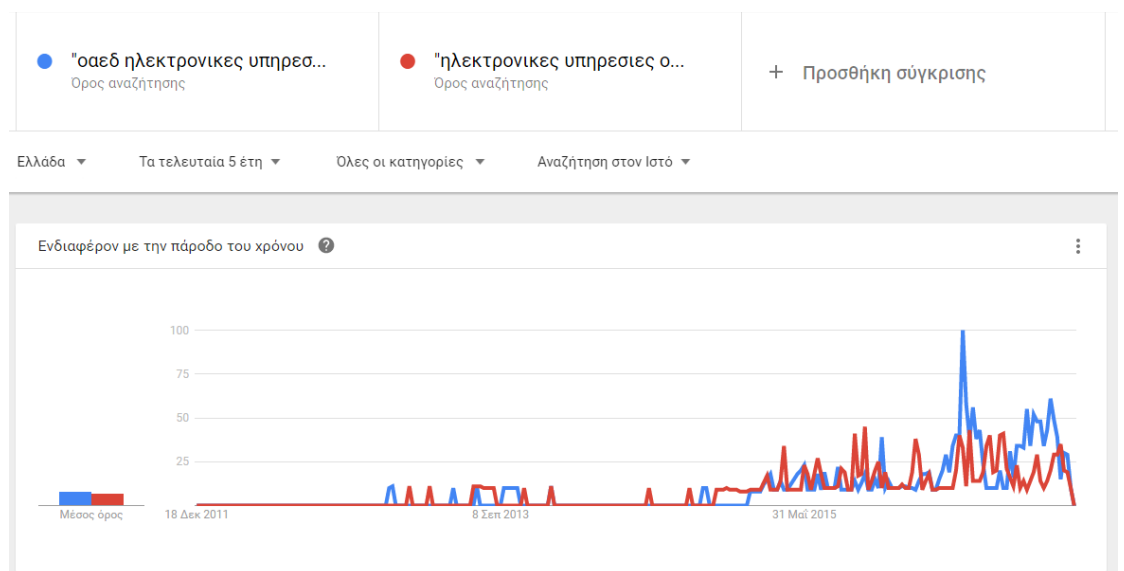


Image 22 ΟΑΕΔ ηλεκτρονικές υπηρεσίες



In image 23, we can initially observe the differences between the two terms. Even though they have the same average throughout the years, the first one, which is simpler, shows an obvious dominance over the second. People tend to become much more descriptive when they first search for a service and are unsure whether they will find what they are looking for. Over the last few years, more and more people know that the simpler first term is enough to lead them to the desired result.

The fluctuation over the last decade is also interesting. In the years 2004-2008 there are really few searches about these terms, since OAED's website probably wasn't even providing information on how to accomplish the task. In the years followed, 2008-2014 there was a small increase, probably for finding out information about how to accomplish the task. After 2014, there was a big increase which was due to the fact that online renewal of unemployment id became available.

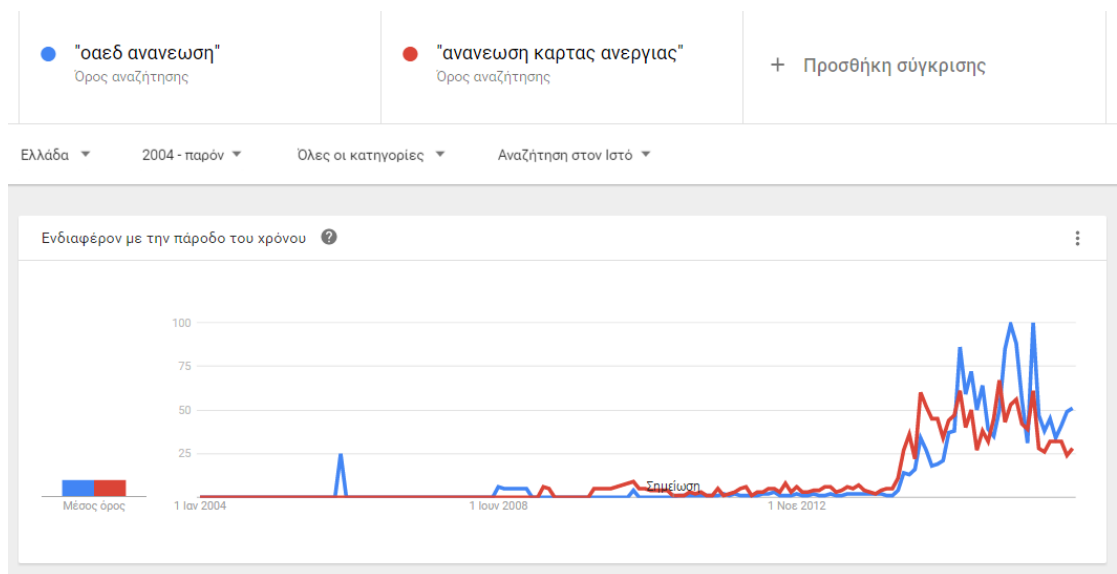


Image 23 ΟΑΕΔ ανανέωση vs ανανέωση κάρτας ανεργίας

➤ AMKA

This term had very few searches until 2009 as depicted in image 24. The search term reached its peak around mid-2009, which is due to the fact that it became obligatory from November 2009.

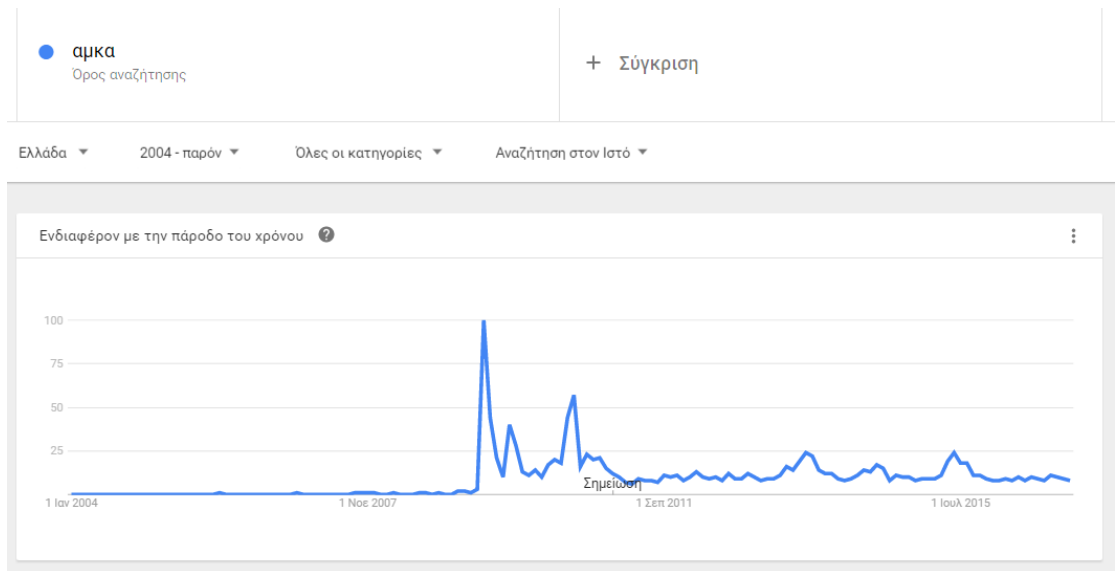


Image 24 AMKA

➤ Academic ID/Πάσο

The terms reach a peak around September which is the registration period in the universities. The second term is clearly more popular than the first one (img 25).

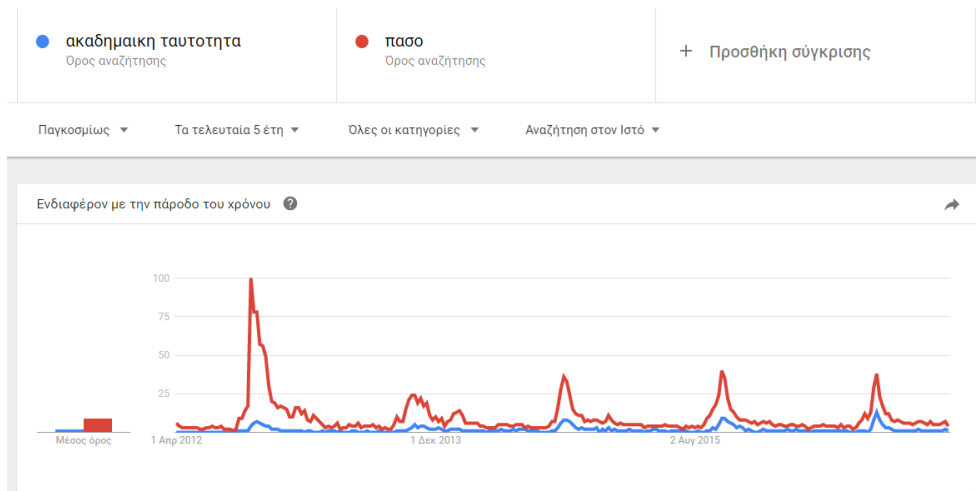


Image 25 ακαδημαϊκή ταυτότητα vs πάσο

## **User Research**

User experience research is an indispensable part of the product's development process. Understanding the behavior, preferences, and feelings of the users has always been the dream of every user experience designer.

### ***General***

User experience offers valid feedback to a company as to whether users are enjoying their experience with the product/service, whether they visit the web/app for inspiration or for buying purposes, whether they like the product or have switched to competitors due to poor digital experience that the company might provide, among others. Understanding users can help designers optimize specific aspects of the experience and create a “wow” effect, which usually leads to loyalty, sales, engagement and recognition. [11]

The data gathered through research helps designers understand who their users are, what their needs are, what they want, what drives them, how they currently do things and how they would like to do them and shift their designing perspective towards that direction.

Research should be conducted at the beginning of every project, followed by some kind of usability testing on the product's low-fidelity prototype, follow-through research to stay up-to-date on user's needs and again some sort of usability testing before every new feature introduction.

### ***Types***

There is a wide variety of User Research methods, some of them are quite old and tested through the years and some developed recently, an example of which is unmoderated online UX assessments. [7]

UX research can be divided using various criteria. The most common distinction is: Qualitative and Quantitative

*Quantitative research* is any research that provides results which can be measured with numbers, while *Qualitative research*, which is also called “soft” research, helps researchers draw valuable conclusions as to why people perform some actions. In the first case, data is gathered indirectly through a survey for instance, whereas in the second case data is generated by directly observing users. [7]

Another distinction is the one between Attitudinal vs. Behavioral Dimension

Their difference is basically that one measures "what people say" whilst the other measures "what people do" (these two can be quite different). Attitudinal research mostly aims to understand people's stated beliefs; therefore it is widely used in marketing sector. [7]

The majority of User Research should depend mostly on behavior; however, self-reported information can be very useful to researchers. For instance, card-sorting can offer meaningful info regarding users' mental model of an information space, and can assist in defining the best information architecture for a product, application, or website.

The two most popular methods used are usability studies and field studies. Applying a combination of self-reported and behavioral data, they can move toward either end of this dimension, though inclining to the behavioral side is generally recommended. [7]

The third distinction has to do with how and whether participants in the study are using the product or service in question. There can be *Natural or near-natural use of the product, scripted use of the product, no use of the product during the study, or a hybrid of the above.* [7]

When studying natural use of the product, the goal is to minimize interference from outside factors in order to record behavior or attitudes as real as possible. The results are characterized by great validity but it is much harder for the researcher to control the subjects to be studied. In a scripted study, focus is given on specific aspects of the product. In researches where the product is not in use, bigger issues are exam-

ined, such as a brand or cultural behaviors. In hybrid methods a tailor-made form of product is being studied, serving the purposes of the research. [7]

### ***Usability testing***

In a usability testing, an evaluation of a product or service is being carried out, while testing it with potential users, where they try to complete some tasks while researchers record the procedure. This method of research allows design teams to identify issues such as whether users can successfully complete a task, or how long it takes for them to do so, at an early stage. [12]

A usability testing needs a scenario or a carefully planned situation to immerse users in, while observers take notes. It is possible to need other tools as well, such as instructions or early stages prototypes to collect feedback. [1]

### ***Findability testing***

Findability is a term describing how easy it is for users to find the information they want on a website, referring to the users that search for info both inside a website or outside from it. The last is called external findability and there are various factors affecting it, such as Search Engine Indexing and webpage descriptions in search results [1]

One of the first attempt of the definitions of Findability Testing was given by Ferry Den Doppe who wanted info concerning how citizens use the web when getting ready for a court, on behalf of Rechtspraak.nl , a joint web site of all law courts, appeal courts and the supreme court in the Netherlands, where The Dutch Council for the Judiciary started a project to better inform and prepare people who go to court: [13]

Findability testing is a qualitative research method including potential users searching online for information. The method is used to generate results regarding the need for information and the search mental models users use as well as draw results of a specific webpage. [13]

Findability test rules are similar to those of usability testing with the basic ones being guiding users as little as possible and gathering participants who are representative of the target users. [7] [13]

### ***Usability User Research Plan***

In this thesis 2 methods of research were conducted. A findability testing was used in the first part of the research and a usability testing using task scenarios for the second part.

The first part of the research is actually a usability testing focused on delivering data concerning the findability of each service. After the user searches the service in question on google, a first click testing was conducted, not in a website's interface but in the google search results. Our purpose was, on the one hand, to investigate on what kind of terms do people use for each service, the ranking of the official "correct" site in the search engine results page and whether users could locate and select the official website through the these results.

### **Overview**

This document describes the methodology developed for conducting a usability user research regarding e-Government services in Greece. The goals of this study were to examine e-Government service findability and to identify potential design concerns to be addressed in order to improve the efficiency, productivity, and end-user satisfaction.

The Usability User Research objectives were:

- To inquire the search terms Greek citizens use when searching some of the most widely used e-government services, as well as the way they try to accomplish 3 of them.
- To examine the level of difficulty in accomplishing 3 of them.

## Methodology

### Participants

A total of 20 participants participated as a minimum number in order for the research to be valid and offer meaningful results. The age of the users was 16-64 but a clear emphasis was given to users aged 25-34.

User segmentation according to their educational background, was also included, therefore users of all backgrounds were examined.

### Training

The difficulty level of the examined task was quite low and the only prior experience users were required to have, was using a search engine. Therefore, no training was conducted to the participants.

### Procedure

Participants took part in the usability user research in a typical office environment at the researcher's house to reassure a smooth and unobtrusive procedure. All participants knew the researcher either personally or via close friends therefore they felt comfortable at the researcher's residence. At some cases where it was difficult for the participants to move, the research took place at the participant's house. Since all participants were familiar with the researcher, they were personally contacted for the research via e-mail, phone and messenger.

The research was one on one and the only people taking part were the participants and the researcher who was also the facilitator.

The equipment used was a Toshiba lap top with the browser open at Google search webpage. The participant's interaction with the browser was monitored by the facilitator seated in the same office. Both parts of the research were recorded using Camtasia, a screen capture software. It should be noted that the only thing that was recorded is the laptop's screen and not the participant.

The facilitator briefed the participant on the purpose of the research, urging him to be as intuitive and spontaneous as possible. In addition, it was stressed to the participant that the goal of the study was to evaluate the findability of e-Government services and not the participant's performance and that there is no right or wrong answer/way to accomplish a task. They were also informed that the session would be recorded but their privacy of identification would be safeguarded. They were asked if they have any questions before the beginning of the research.

Participants completed a demographic and background information questionnaire at the end of the research. The questions that were asked and recorded are gender, age, education and whether they have used again any of the 23 e-services examined. The facilitator explained that exploratory behavior outside the task flow should not occur until after task completion. At the start of each task, the facilitator described the task as it was written in the task script. At the second part of the research, the facilitator instructed the participant to 'think aloud' so that a verbal record existed.

#### Usability User Research Tasks

##### First Part

At the first part of the research participants were asked to search 23 of the most popular e-Government services in Greece. The purpose of this part was to inquire what search terms participants used for each service. The usability user research was carried out assigning the participants tasks with realistic scenarios, encouraging an action and by no means predisposing the participant. It should be noted that while there is no right or wrong way to search for a specific e-service, there is a fast and a slow way to reach the desired result. The goal of the research is to show which way does the majority of participants use and utilize these results to propose design alterations.

#### Usability User Research Scenarios

These are the scenarios that were used for each service.

1. Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης  
«Έχετε πρόσφατα μετακομίσει από τον δήμο Θεσσαλονίκης στον δήμο Καλαμαριάς και για να πραγματοποιηθεί η μεταδημότευση σας ζητείται από τον



δεύτερο η προσκόμιση ενός εγγράφου που να αποδεικνύει την οικογενειακή σας κατάσταση.»

2. Έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου  
«Για τη πρόσληψή σας σε μια δημόσια υπηρεσία ζητείται μια βεβαίωση που να αποδεικνύει πως το ποινικό σας μητρώο είναι καθαρό»
3. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης  
«Πρόκειται να παντρευτείτε και για την έκδοση της άδειας γάμου χρειάζεται να προσκομίσετε ένα πιστοποιητικό γέννησης»
4. Έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου (e- Παράβολο)  
«Σας αφαιρέθηκαν πρόσφατα οι πινακίδες για παράνομη στάθμευση και ενημερωθήκατε από τη τροχαία πως για την επιστροφή τους χρειάζεται η αγορά του παράβολου 1861.»
5. Αιτήσεις Συμμετοχής στο Πρόγραμμα της Αγροτικής Εστίας  
«Είστε ασφαλισμένος στον ΟΓΑ και θέλετε να κάνετε αίτηση για συμμετοχή στο πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού για το καλοκαίρι του 2017 με το οποίο ενημερωθήκατε ότι επιδοτείται ένα μέρος της διαμονής σας»
6. Εφαρμογή Εκτύπωσης Δελτίων Προγράμματος ΛΑΕ/ΟΓΑ  
«Κληρωθήκατε για το πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού του ΟΓΑ για το καλοκαίρι του 2017. Έχετε ολοκληρώσει τη κράτησή σας και μένει να παραλάβετε το δελτίο Κοινωνικού Τουρισμού.»
7. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης  
«Πρόσφατα βαφτίσατε τη κόρη σας. Για τη δήλωση της βάφτισης χρειάζεται η ληξιαρχική πράξη γέννησής της»
8. Υπηρεσία γενικής χρήσης  
«Πρόκειται να πάτε στο πλησιέστερο ΚΕΠ για την έκδοση ενός πιστοποιητικού. Γνωρίζετε ότι για να γίνει ευκολότερα και γρηγορότερα η διαδικασία πρέπει να έχετε μαζί σας όταν πάτε στο ΚΕΠ ένα έντυπο αίτησης για γενική χρήση στο οποίο θα περιγράψετε το αίτημά σας και θα δηλώνετε τα στοιχεία σας»

9. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου  
«Προκειμένου να κάνετε δήλωση γέννησης της κόρης σας χρειάζεται να προσκομίσετε στο ληξιαρχείο τη ληξιαρχική πράξη γάμου σας»
10. Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών  
«Πέθανε πρόσφατα ο παππούς σας και για την αποδοχή της κληρονομιάς χρειάζεται να προσκομίσετε ένα πιστοποιητικό εγγύτερων συγγενών»
11. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου  
«Για τον ίδιο λόγο, χρειάζεται και η ληξιαρχική πράξη θανάτου»
12. Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσίευσης ή μη διαθήκης  
«Για τη διαγραφή του θανούντα παππού σας από την εφορία χρειάζεται ένα πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης διαθήκης»
13. Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας  
«Για τη διαδικασία πρόσληψής σας είναι απαραίτητη η προσκόμιση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας»
14. Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάριθμου επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας Ιδιωτικής Χρήσης (ΙΧ)  
«Αγοράσατε πρόσφατα ένα μεταχειρισμένο αυτοκίνητο και θέλετε να μεταβιβαστεί στο όνομά σας»
15. Ανανέωση άδειας οδήγησης  
«Πρέπει μέσα στον επόμενο μήνα να ανανεώσετε την άδεια οδήγησής σας»
16. Έκδοση κάρτας ανεργίας  
«Πρόσφατα χάσατε τη δουλειά σας και προκειμένου να πάρετε μέρος σε ένα επιδοτούμενο πρόγραμμα για ανέργους, χρειάζεστε κάρτα ανεργίας.»
17. Ανανέωση κάρτας ανεργίας  
«Έχει περάσει ένα δίμηνο από τότε που βγάλατε την κάρτα ανεργίας σας και θέλετε να την ανανεώσετε.»
18. Εκτύπωση εκκαθαριστικού σημειώματος  
«Για την έκδοση κάρτας ανεργίας χρειάζεται να προσκομίσετε στον ΟΑΕΔ το εκκαθαριστικό σημείωμα της τελευταίας φορολογικής σας δήλωσής.»

19. Χορήγηση επιδόματος πετρελαίου θέρμανσης  
«Για τη θέρμανση της κύριας κατοικίας σας χρησιμοποιείτε πετρέλαιο και ενημερωθήκατε πρόσφατα πως δικαιούστε επίδομα πετρελαίου θέρμανσης για το έτος 2016-2017.»
  
20. Απόκτηση ακαδημαϊκής ταυτότητας  
«Ξεκινήσατε πρόσφατα ένα μεταπτυχιακό πρόγραμμα στο ΑΠΘ και θέλετε να κάνετε αίτηση για ακαδημαϊκή ταυτότητα.»
  
21. Αναζήτηση/ κλείσιμο ραντεβού ιατρών ΕΟΠΠΥΥ  
«Το τελευταίο διάστημα ταλαιπωρείστε από κάποιες αλλεργίες και θέλετε να κλείσετε ραντεβού με κάποιον ειδικό συμβεβλημένο με τον ΕΟΠΥΥ το συντομότερο δυνατό.»
  
22. Έκδοση διαβατηρίου  
«Πρόκειται να ταξιδέψετε για λόγους αναψυχής στην ΝΑ Ασία και για τον λόγο αυτό χρειάζεστε διαβατήριο.»
  
23. Έκδοση αστυνομικής ταυτότητας  
«Θέλετε να βγάλετε καινούρια ταυτότητα λόγω κλοπής της παλιάς.»

## Second Part

At the second part of the study users were asked to accomplish 3 of the above tasks. The purpose of this part was to record the difficulty of successfully carrying out those tasks and identify the break points in the user experience. As mentioned, the facilitator instructed the participants to 'think aloud' to create a verbal record .

## Usability Metrics

Usability can be measured but it rarely is, since metrics study requires at least 20 users which translates to higher research cost. However, since this is an academic project and budget is not an issue, metrics were used. Usability metrics refer to user performance measured against specific performance goals necessary to satisfy usability requirements. The metrics that we used are:

### Success rate

Each scenario required, or requested, that the participant obtains or inputs specific data that would be used in course of a typical task. The scenario is completed when the participant indicates the scenario's goal has been obtained (whether successfully or unsuccessfully)

### Critical Errors

Critical errors are deviations at completion from the targets of the scenario. Obtaining or otherwise reporting of the wrong data value due to participant workflow is a critical error. Participants may or may not be aware that the task goal is incorrect or incomplete. Independent completion of the scenario is a universal goal. In general, critical errors are unresolved errors during the process of completing the task or errors that produce an incorrect outcome. It is indirectly measured, as well as the next metrics, by the number of clicks and whether user used help or not.

### Non-critical Errors

Non-critical errors are errors that are recovered from by the participant or, if not detected, do not result in processing problems or unexpected results. Although non-critical errors can be undetected by the participant, when they are detected they are generally frustrating to the participant.

These errors may be procedural, in which the participant does not complete a scenario in the most optimal means (e.g., excessive steps and keystrokes). They may also be errors of confusion (ex., initially selecting the wrong function, using a user-interface control incorrectly such as attempting to edit an un-editable field).

Non-critical errors can always be recovered from during the process of completing the scenario. Exploratory behavior, such as opening the wrong menu while searching for a function, is considered a non-critical error.

### Scenario Completion Time (time on task)

The time to complete each scenario was recorded.

### Entry Points

Even though it is not a metric, the entry point is important to be recorded since different entry points define different user behaviors.

### User flow

It is also not a metric but one of the most important purposes of this study is to record the user flow for each task.

## Results

This chapter contains all user research results as well as some basic conclusions.

### *Participants*

The participants' profile can be seen in table 1.

Table 1 Participants' profile

	Gender	Age	Studies
User 1	Female	22	Secondary
User 2	Female	24	Tertiary
User 3	Female	24	Tertiary
User 4	Male	24	Tertiary
User 5	Female	30	Tertiary
User 6	Male	31	Tertiary
User 7	Male	32	Secondary
User 8	Male	26	Tertiary
User 9	Female	34	Tertiary
User 10	Female	32	Masters degree
User 11	Female	25	Tertiary
User 12	Female	34	Tertiary
User 13	Female	32	Tertiary
User 14	Male	31	Masters degree
User 15	Male	31	Masters degree
User 16	Female	31	Tertiary
User 17	Female	35	Masters degree
User 18	Female	37	Phd
User 19	Male	39	Phd
User 20	Male	36	Secondary
User 21	Female	52	Tertiary
User 22	Female	55	Tertiary
User 23	Male	55	Tertiary
User 24	Female	56	Secondary

## Findability Testing

### Overall results

Table 2 Success rate of findability testing

SUCCESS RATE	Πιστ. Οικ. Καταστ	Ποιν. Μητρ	Πιστ. Γενν	ε παραβ ολο	Κοιν. Τουρισμ.	Δελτ. κοινων. Τουρισμ.	Ληξ. Πρ. γένν.	Υπηρ. γεν. χρ.	Ληξ. πρ. Γάμ	Πιστ. Εγγ. Συγγ	Ληξ. Πρ. θαν.	Πιστ. Μη δημ. Διαθ.	Βεβ. Μον. Κατοικ.	Μεταβ. Αδ. Κυκλ.	Αναν. Αδ. Οδήγ.	Κάρτα Ανεργ	Εκκ. σημ	Επίδ. πετρ.	Ακαδ. Ταυτ.	ΕΟΠΥΥ	Έκδ. διαβ.	Έκδ. Ταυτοτ
User 1	NO	NO	NO	YES	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	NO	YES	NO	YES	YES
User 2	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	NO	YES	NO	YES	YES
User 3	NO	NO	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	NO	YES	NO	YES	NO
User 4	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	YES	YES
User 5	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	YES	NO
User 6	NO	YES	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	YES	NO	YES	YES
User 7	NO	NO	NO	YES	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	YES	NO	NO	NO	YES	NO
User 8	NO	NO	NO	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	YES	NO	NO	NO	NO
User 9	NO	NO	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	YES	NO	NO	YES	YES
User 10	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	NO	YES	NO	YES	NO
User 11	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	NO	YES	NO	YES	YES
User 12	NO	YES	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	YES	NO	YES	NO	YES	YES
User 13	NO	NO	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	YES	NO	YES	NO
User 14	NO	YES	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	YES	NO	YES	YES	YES	YES
User 15	NO	YES	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	YES	NO	YES	NO	NO
User 16	NO	NO	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	YES	NO	YES	YES
User 17	NO	NO	NO	YES	NO	NO	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	NO	YES	YES	YES	YES
User 18	NO	NO	NO	YES	YES	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	YES	NO	YES	NO	YES	YES
User 19	NO	NO	NO	YES	YES	YES	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	YES	YES	YES	NO	YES	YES
User 20	NO	YES	NO	YES	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	YES	YES	YES	NO	YES	YES
User 21	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	NO	NO	YES	YES	YES
User 22	NO	NO	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	YES	NO	YES	NO
User 23	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	YES	NO	YES	YES
User 24	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	YES	YES	NO	YES	YES

### Clarifications:

Table 2 presents whether users succeeded at accomplishing the 23 tasks. Selecting an official government website which allows user to accomplish the task as electronically as possible is considered as success.

### Results

- In general, most choose to use as search terms the exact service name (i.e., “βεβαίωση μόνιμης κατοικίας”) and a smaller category uses as keywords the portal through which users think that the service can be accomplished (ληξιαρχείο, δήμος etc).
- Another smaller category includes in the search term the words “online”, “ηλεκτρονικά”, “μέσω ίντερνετ”.
- Other terms that are used are “έκδοση”, “κεπ” (the term κεπ is usually shown in google suggestions, predisposing the user) (img 26), “αίτηση», “χορήγηση”, “έγγραφο”, “αντίγραφο”, “δικαιολογητικά”.

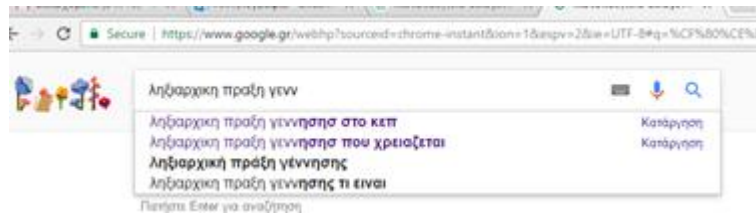


Image 26 Google suggestions

- Almost all users that used a local specification such as “δημος καλαμαριας”, “καλαμαρια” etc. in their search term, selected a link of the official municipality websites (Thessaloniki.gr, kalamaria.gr)
- The vast majority of users who used local terms in their search term (Θεσσαλονίκη, κλπ) did the same for all the relevant tasks.
- Many people select links from sites such as “diakiologitika.gr” “odigostupoliti.gr” “aftodioikisi.gr” There are multiple reasons for that. They all use a catchy title, a direct one that implies that the service can be accomplished directly through that page, i.e. “Αίτηση για έκδοση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης”. The title is also many times similar to the search term user used. Users also select them because some of them have a sort of credibility and know that they will find the correct instructions to accomplish the desired service (maybe because they have used them successfully in the past.) In many cases, users are unaware that they can perform many of these tasks 100% online, therefore they search for the required papers/procedure rather than trying to perform it directly online. (lack of information)
- Ermis website never appears in the results (even though this is the way to accomplish most of the services asked), with the only exception of “αντίγραφο ποινικού μητρώου”. Even in this case though, more people opted for the typical choices (dikaiologika, etc) probably because ermis isn’t something they know and trust.

*More specifically:*

1. Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης :
  - Most popular search term: Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης
  - Most popular website: kalamaria.gr/Thessaloniki.gr
2. Αντίγραφο ποινικού μητρώου
  - Most popular search term: Αντίγραφο ποινικού μητρώου
  - Most popular website: dikaiologitika.gr
3. Πιστοποιητικό γέννησης:
  - Most popular search term: Πιστοποιητικό γέννησης
  - Most popular website: dikaiologitika.gr
4. Ηλεκτρονικό παράβολο 1861



- Most popular search term: παράβολο 1861
- Most popular website: gsis.gr
- The search for the purchase of an e-Paravolo was quite a successful case. The vast majority of users selected the correct link for the accomplishment of the task (gsis.gr). The reason for this success is the clear title of the website “e-Paravolo”, the credibility of gsis (it’s probably the url that has entered citizen’s lives the most, successfully connected to people’s minds with irs), the fact that it comes first in the results and the lack of strong “opponent” websites. A minority of users selected the result shown at image 27, which is displayed second in the results and is actually an excel list with all the available e-paravolo. It confused some users though since it has the same title.

#### e-Paravolo

[www.gsis.gr/gsis/export/sites/default/gsis.../paravola-ana-forea\\_26\\_02\\_2015.xls](http://www.gsis.gr/gsis/export/sites/default/gsis.../paravola-ana-forea_26_02_2015.xls) ▼  
 1, e-ΠΑΡΑΒΟΛΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΠΑΡΑΒΟΛΑ ΦΟΡΕΩΝ (26/02/2015). 2, Αγροτικής Ανάπτυξης / Εισροών Φυτ. Παραγωγής-Μεταπ/σης Τυποπ/σης & ΠΕΠΦΠ.

Image 27 gsis (xls) result

- Almost all users who had never used gsis website, selected other websites such as dikaiologitika.gr, Τροχαία etc.
5. Αίτηση συμμετοχής στο πρόγραμμα Κοινωνικού Τουρισμού της αγροτικής εστίας
    - Results won’t be taken into consideration for this task since no accurate conclusions can be made because the period for application submission had ended and that interfered with the results ( many links such as “αποτελεσματα” , no links similar to “κάντε αίτηση τώρα” etc)
  6. Εφαρμογή εκτύπωσης δελτίων προγράμματος ΛΑΕ/ΟΓΑ
    - Results won’t be taken into consideration for this task since no accurate conclusions can be made because the period for application submission had ended and that interfered with the results ( many links such as “αποτελεσματα” , no links similar to “κάντε αίτηση τώρα” etc)
  7. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
    - Most popular search term: ληξιαρχική πράξη γέννησης
    - Most popular website: dikaiologitika.gr
  8. Υπηρεσία γενικής χρήσης
    - Most popular search term: έντυπο αίτησης γενικής χρήσης
    - Most popular website: helppost.gr
    - Almost all users selected a link that brought them the desired result (helppost, dipe.pellas, gpeuthini-dilos.eu etc), but none of the links was an official one.
  9. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου
    - Most popular search term: ληξιαρχική πράξη γάμου
    - Most popular website: dikaiologitika.gr

10. Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών
  - Most popular search term: πιστοποιητικό εγγύτερων συγγενών
  - Most popular website: odigostoupoliti.gr
11. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου
  - Most popular search term: ληξιαρχική πράξη θανάτου
  - Most popular website: odigostoupoliti.gr
12. Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη δημοσίευσης διαθήκης
  - Most popular search term: πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης διαθήκης
  - Most popular website: diekperaiwseis.gr
  - It is observed, more than any other case, that in the tasks of “Πιστοποιητικό εγγύτερων συγγενών” and “πιστοποιητικό περι μη δημοσίευσης διαθήκης” almost all users selected websites such as dikaiologitika, diekperaiwseis, odigostoupoliti etc. This is probably due to the fact that most users are not familiar with these tasks so they end up selecting the more credible option that will guide them through. (there is also a lack of opponents.)
13. Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας
  - Most popular search term: βεβαίωση μόνιμης κατοικίας
  - Most popular website: dikaiologitika.gr
14. Μεταβίβαση άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου
  - Most popular search term: μεταβίβαση αυτοκινήτου
  - Most popular website: Kteohellas.gr
15. Ανανέωση άδειας οδήγησης
  - Most popular search term: ανανέωση άδειας οδήγησης
  - Most popular website: diekperaiwseis.gr
16. Έκδοση κάρτας ανεργίας
  - Most popular search term: κάρτα ανεργίας
  - Most popular website: oaed.gr
  - The task is the one where most people immediately said “I would visit OAED” before searching on the internet.
17. Ανανέωση κάρτας ανεργίας
  - Most popular search term: ανανέωση κάρτας ανεργίας
  - Most popular website: oaed.gr
  - This, as well as the previous one two more successful tasks where the majority of users selected the correct link (oaed) successfully, since it has been deeply established on people’s minds that oaed is connected with unemployment issues.
18. Εκτύπωση εκκαθαριστικού σημειώματος
  - Most popular search term: εκκαθαριστικό +...
  - Most popular website: gsis.gr

- In this task, less than half of the users used in their search term gsis or taxisnet. The links the users selected were almost equally divided between gsis.gr which is the correct one and a helppost.gr link which had in its title the terms taxisnet gsis, confusing users (img 28).

Taxisnet gsis. Εκτύπωση εκκαθαριστικού 2016, φορολογικής δήλωσης  
 www.helppost.gr > Taxisnet, Gsis, ΓΓΠΣ, Εφορία ▼  
 28 Ιουν 2016 - Taxisnet - gsis. Πως να εκτυπώσετε το εκκαθαριστικό σημείωμα της φορολογικής  
 δήλωσης 2016 από το taxis. Βήματα και οδηγίες για εκτύπωση ...

Image 28 Helppost google result

#### 19. Αίτηση επιδόματος πετρελαίου θέρμανσης

- Most popular search term: επίδομα πετρελαίου θέρμανσης
- Most popular website: dikaiologitika/odigostoupoliti
- Most users selected links from dikaiologitika etc with obvious direct titles insinuating they can submit the application there. Fewer people selected the gsis link even though its description was clear, probably because gsis is not yet so deeply connected to heating oil application submission. Some people selected express.gr website since it contained gsis.gr (credible) in its title as well as “καντε αιτηση” which is direct and nudges user to select it.

#### 20. Αίτηση απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας

- Most popular search term: ακαδημαϊκή ταυτότητα ΑΠΘ +...
- Most popular website: academic.minedu.gov.gr
- This is another successful case, where the vast majority of users selected the correct website. It is also the one case where so many users selected sublinks. Maybe it's due to the fact that there are many sublinks and that many of them are using keywords used in the task scenario.

#### 21. Αναζήτηση αλλεργιολόγου ΕΟΠΥΥ

- Most popular search term: αλλεργιολόγοι εοπυυ θεσσαλονίκη
- Most popular website: vrisko.gr
- Most of the users searched for “αλλεργιολογοι εοπυυ” and changed the search adding the keyword “θεσσαλονίκη”, seeing that the results of the first search provided results of other regions or didn't clarify the region.
- The majority of users selected websites such as vrisko.gr and 11888, websites that provide phone info, in absence of the official “correct” websites in the first results.
- Using the search term that most users used (“αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη”), website of ΕΟΠΥΥ appears at the bottom of the page, whereas apps.ika.gr does not appear at all in the first results page. After various testings, when a medical specialty keyword is added in the search term (which is what the majority of users do), eopyy and apps.ika.gr do not appear in the first page or appear way down.

## 22. Έκδοση διαβατηρίου

- Most popular search term: έκδοση διαβατηρίου
- Most popular website: passport.gov.gr
- This is the most successful case since all participants, except for one, selected a link or sublink of passport.gov.gr

## 23. Έκδοση αστυνομικής ταυτότητας

- Most popular search term: έκδοση ταυτότητας
- Most popular website: hellenicpolice.gr
- It has to be noted that for ID and Passport issuing the majority of users if not all know for sure that they can't issue them online.

## Conclusion

It can be easily observed that the success rate in the findability testing is very low. Users rarely selected the official portal to accomplish the desired tasks. There are 3 main reasons for that.

First of all, ermis portal, which is the portal for accomplishing the majority of the above tasks, does not even appear in the first page results, with the exception of “αντίγραφο ποινικού μητρώου”. It is obvious that further analysis has to be made and use Search Engine Optimisation techniques to improve ermis findability.

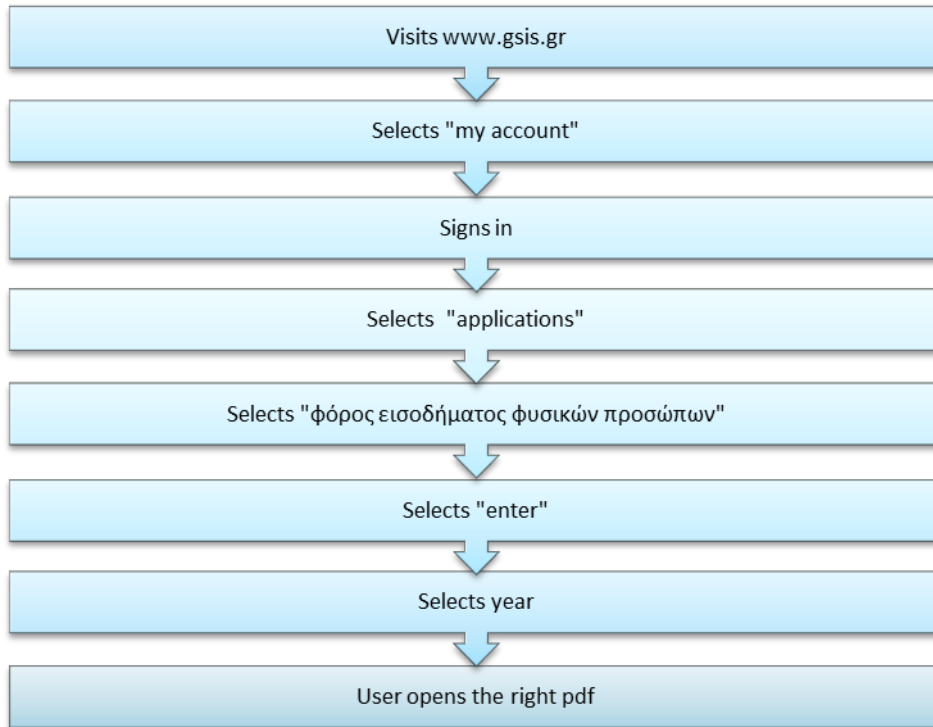
The second reason is the lack of information to citizens as far as ermis is concerned. As a result, even when ermis is at the first page results, users don't select it because they don't know it.

At last, another important reason for the low success rate is the fact that websites such as dikaiologitika etc have gained big popularity over the last years for offering accurate directions about how to accomplish the tasks, thus gaining citizens' trust.

## Usability testing

### Εκτύπωση Εκκαθαριστικού

#### Ideal User Flow



#### Overall Results

Overall results from the usability testing for “εκτύπωση εκκαθαριστικού” can be seen in table 3.

Table 3 Overall results for “εκτύπωση εκκαθαριστικού”

	Success	No of total clicks	Total time	Help from external websites	Time before seeking help from external websites	Help from facilitator	Told to start from gsis.gr	Performed this task again in the past
User 2	NO	41	9	YES	5,5	NO	YES	NO
User 8	NO	35	8	YES	4	YES	YES	NO
User 9	YES	7	1	NO	-	NO	NO	YES
User 11	YES	22	9	YES	6	YES	YES	NO
User 12	YES	8	1	NO	-	NO	NO	YES
User 13	NO	19	6	YES	3,5	NO	YES	NO
User 19	YES	18	6	YES	3,5	NO	YES	YES
User 20	NO	10	4	YES	2	NO	YES	NO
User 23	NO	15	6	NO	-	NO	NO	YES
User 24	NO	6	2,5	NO	-	NO	YES	NO
Average	-	18,1	5,25	-	4	-	-	-

### Clarifications:

- The help that was given from the facilitator to some users was mere clarifications when users asked whether some tasks are the same as “εκκαθαριστικό” or when they wondered whether the E1 statement pdf is εκκαθαριστικό.
- All clicks were counted both in taxisnet and in external help websites.

The screenshot shows the myTAXISnet website interface. At the top, there is a navigation bar with the following links: Υπηρεσίες προς > Φορολογικός Οδηγός > Δημόσια δεδομένα > Διαγωνισμοί/Διαβουλευσεις > Επικοινωνία > Βοήθεια >. Below the navigation bar, there is a search bar and social media icons. The main content area is divided into several sections:

- Υπηρεσίες προς**
  - Πολίτες**
    - Αιτήσεις Πετρελαίου Θέρμανσης
    - Έντυπα Τ.Κ. 2017
    - Δήλωση Ε9
    - Δήλωση Φ.Ε.Φ.Π. (Ε1)
    - e-Παράβολο
    - Εκλογική Αποζημίωση
  - Επιχειρήσεις**
    - Βεβαιώσεις Αποδοχών
    - Δηλώσεις φόρου πλοίων α' κατηγορίας ν.27/1975
    - Δήλωση Ε9
    - Δήλωση Φ.Ε.Ν.Π. (Ν)
    - Αιτήσεις Ρυθμίσεων
    - Ένταξη σε Ειδ. Καθεστώς Άρθ.39β Κώδ Φ.Π.Α
  - Δημόσια Διοίκηση**
    - Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ)
    - Ενιαία Αρχή Πληρωμής
    - Ενιαίο Σύστημα Πληρωμών
    - e-Παράβολο
    - Φορολογικά Πιστοποιητικά
    - Προσωρινή Φ.Μ.Υ.
- Χρήσιμες πληροφορίες**
  - Φορολογικός οδηγός**
    - Γενικές Πληροφορίες
    - Φόρος Εισοδήματος
    - Φ.Π.Α - V.I.E.S.
    - Κ.Β.Σ.
    - Φόρος Κεφαλαίου
  - Ενημέρωση/ Βοήθεια**
    - Συχνές ερωτήσεις - απαντήσεις
    - Στατιστικά
    - Διαγωνισμοί/ Διαβουλευσεις
  - Δράσεις**
    - Μισθοδοσία ΥΠΟΙΚ
    - Συντάξεις Δημοσίου
    - Διαδικτυακές Υπηρεσίες- Web Services
    - Κάρτα Αποδείξεων
    - Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη Α.Α.Δ.Ε.

On the right side, there are several informational boxes:

- myTAXISnet**: Ο λογαριασμός μου, Εγγραφή Νέου Χρήστη, Ενεργοποίηση Λογαριασμού, Εξουσιοδοτήσεις, Προσωποποιημένη Πληροφόρηση
- Κ.Ε.Φ. - Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων**: Τηλέφωνο: 213-1621000 (Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ Α.Α.Δ.Ε.)
- Κέντρο Εξυπηρέτησης Υπόχρεων σε δήλωση πόθεν έσχεσ (ΚΕΥ-ΠΟΘΕΝ)**: Τηλέφωνο: 210-4802100 (Γ.Γ.Π.Σ.&Δ.Υ.) Σελίδα υποβολής ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ
- Αναβάθμιση Κεντρικών Υπολογιστικών Υποδομών (TLS1.2)**
- Οδηγίες Συμπλήρωσης Δήλωσης ΦΕΦΠ Φορολογικού Έτους 2015**
- Ενημέρωση των εργαζομένων στο Δημόσιο, τα Ν.Π.Δ.Δ. και τους Ο.Τ.Α. για τη μισθοδοσία τους.**
- Οδηγίες Εφαρμογής της Γ.Γ.Δ.Ε. για τον Έλεγχο Νομιμότητας Ταμειακών Μηχανισμών.**
- Πληρωμή φόρων και τελών από χώρες της ζώνης SEPA για δηλώσεις από 1.1.2014**
- Διαδικασία χορήγησης Α.Φ.Μ. και υποβολής δηλώσεων ΦΠΑ από υπόχρεους που είναι εγκατεστημένοι σε άλλο κράτος μέλος της Ε. Ε.**

Image 29 Screenshot n° 1

### Observations for image 29:

1. User 24 selected “φορολογικά πιστοποιητικά” from “Δημόσια διοίκηση” table, thinking it might have something to do with “εκκαθαριστικό”.


 Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
 

 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
 Υπουργείο Οικονομικών

Υπηρεσίες προς > Φορολογικός Οδηγός > Δημόσια δεδομένα > Διαγωνισμοί/Διαβουλεύσεις > Επικοινωνία > Βοήθεια >

Αρχική Σελίδα > Υπηρεσίες προς > Πολίτες

### Υπηρεσίες προς τους πολίτες

Ο Λογαριασμός μου Εγγραφή Νέου Χρήστη Ενεργοποίηση Λογαριασμού Εξουσιοδοτήσεις Προσωποποιημένη πληροφόρηση	Ενημέρωση για το νέο TaxIsnet Επικοινωνία (Αν δεν είστε εγγεγραμμένος χρήστης του TAXISnet) Συναγές Ερωτήσεις Εγχειρίδια Χρήσης Δείτε εδώ αν θα λάβετε τον κλειδωτικό σας ταχυδρομικός
--	--

ΝΕΟ: Υπηρεσία Χορήγησης Επιδόματος Κατανάλωσης Πετρελαίου Θέρμανσης  
 Εκτύπωση Εντύπων Τελών Κυκλοφορίας και Κατάσταση Οχημάτων  
 Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων  
 Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Ε1  
 Υποβολή Εντύπου Α21 για χορήγηση οικογενειακών επιδομάτων  
 Αιτήσεις Ρυθμίσεων (Ν.4152/2013)  
 Εκλογική Αποζημίωση  
 e-Παράβολο  
 Δήλωση Μοναδικού Ακατάσχετου Τραπεζικού Λογαριασμού για Φ.Π.  
 Φόρος Υπεραξίας Ακινήτων Αρθρ.41 Κ.Φ.Ε.  
 Αίτηση Κοινωνικού Μερισίματος  
 Υποβολή Δηλώσεων Στοιχείων Ακινήτων (Ε9)  
 Υποβολή Δήλωσης Πληροφοριακών Στοιχείων Μισθώσεων Ακίνητης Περιουσίας  
 Δείτε αν είστε παλιός χρήστης TAXISnet και χρειάζεται να παραλάβετε κλειδωτικό από Δ.Ο.Υ  
 Υποβολή Δηλώσεων Στοιχείων Ακινήτων (Ε9)  
 Ενημέρωση Εκκαθάρισης  
 Κάρτα Αποδείξεων  
 e- Α.Π.Α.Α. (Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων)  
 Τελωνειακές Υπηρεσίες  
 Ειδοποιήσεις πληρωμής ή επιστροφής φόρου  
 Προσωρινή Δήλωση Απόδοσης Φόρου και Τελών Χαρτοσήμου  
 Υποβολή Οριστικής Δήλωσης Φ.Μ.Υ. ( Ε7) οικ.έτους 2014  
 Υποβολή Οριστικής Δήλωσης Φ.Μ.Υ. ( Ε7) οικ.έτους 2013  
 Υποβολή Δήλωσης Απόδοσης Προκαταβλητέου φόρου στις αμοιβές Αρχιτεκτόνων- Μηχανικών  
 Υποβολή Δήλωσης Απόδοσης Παρακρατούμενου φόρου εισοδήματος εργαζομένων  
 Υποβολή Δήλωσης παρακρατούμενου φόρου από φορείς γενικής κυβέρνησης κατά την προμήθεια κάθε είδους αγαθών ή παροχής υπηρεσιών  
 Έκδοση Αποδεικτικού Ενημερότητας  
 Εγκυρότητα Φορολογικών Στοιχείων  
 Αναζήτηση Στοιχείων Λογιστή  
 e- Έντυπα  
 Έντυπα Αποφυγής Διπλής Φορολογίας  
 Πίνακας αντικειμενικών τιμών αγοραστικών προϊόντων (2014)  
 Ελεύθερα Προγράμματα και Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα της ΓΠΣ

Image 30 Screenshot n<sup>o</sup> 2

*Observations for image 30:*

1. User 11, user 19, user 20 and user 23(only briefly though) scanned all the available services at “Υπηρεσίες προς πολίτες” page.
2. User 8 and user 11 wondered if “Ενημέρωση εκκαθάρισης” is the desired task (user 8 in fact clicked on it)
3. “Εκτύπωση εντύπων τελών κυκλοφορίας και κατάσταση οχημάτων” caught user 19 attention, because of the word “εκτύπωση” (which is also contained in the desired task)
4. User 8 and user 24 used the website search tab to search for “εκκαθαριστικό” but got no results. (They actually didn’t put an accent on word εκκαθαριστικό. No useful results, at first glance at least, appear however even when using the accent).



Image 31 Screenshot n° 3:

*Observations for image 31:*

1. User 2, user 11, user 13, user 19, user 20, and user 23 spent a lot of time hovering over the top tabs of “My account” webpage and almost all of them clicked on both tabs “Εφαρμογές Taxisnet” and “Προσωπ. Πληροφόρηση”.
2. User 2, user 11, user 13 and user 19 checked the left tab menu on the “My account” page.
3. While trying to find a way to accomplish the task, user 11 tried clicking on the top headers “AADE” and “TAXISnet.gr”
4. User 11 tried to find a search tab while at this page, with no luck though.



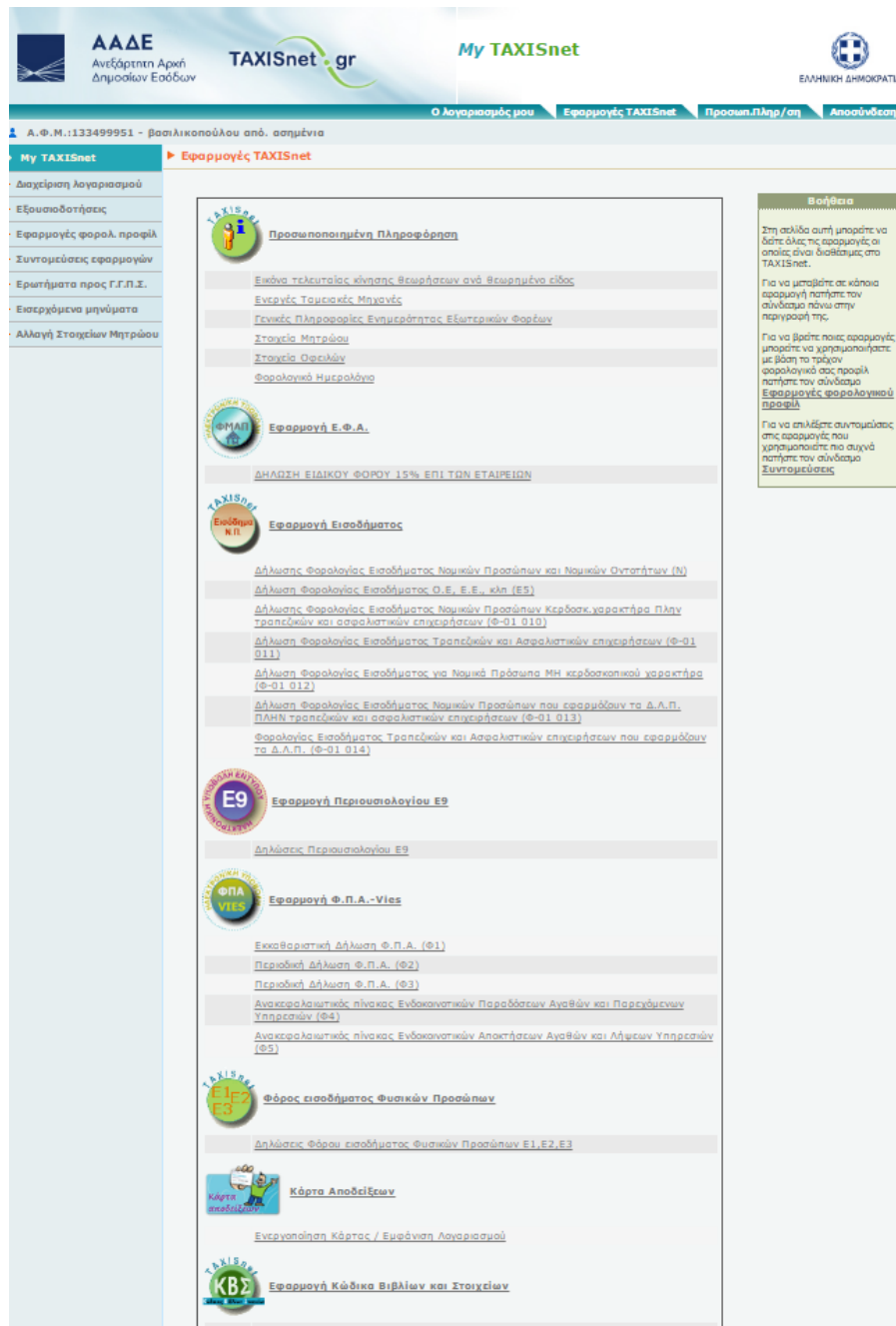




Image 32 Screenshot n° 4


*Observations for image 32:*

1. User 2, user 11, user 19 and user 23 spent some time “scanning” “Εφαρμογές TAXISNET” webpage
2. User 11 and user 19 confused “Έντυπο βεβαίωσης φορολογικής ενημερότητας” with “εκκαθαριστικό”, user 19 only briefly though, while user 11 in fact clicked on that service.
3. User 13 tried to find a search tab while at this page, with no luck though.


**ΑΑΔΕ**  
 Ανεξάρτητη Αρχή  
 Δημοσίων Εσόδων


**TAXISnet . gr**

**Υποβολή Δηλώσεων 2016**


 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Αρχική Σελίδα | Ο Λογαριασμός μου | Εφαρμογές TAXISnet | Προσωπ. Πληρ/ση | Αποσύνδεση

Α.Φ.Μ.:133499951 - βασιλικοπούλου από. ασημένια

**ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ**  
 Οδηγίες χρήσης  
 Συχνές ερωτήσεις

**ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ :** 2016 ▾

**ΒΑΣΙΛΙΚΟΠΟΥΛΟΥ ΑΣΗΜΕΝΙΑ ΤΟΥ ΑΠΟ**

**\*\*ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ\*\*** Οι δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος με βάση το ν.4446/2016 υποβάλλονται χειρόγραφα στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.

Έντυπο	Κατάσταση	Αριθμός / Ημ/νία υποβολής	Λειτουργίες εντύπου		
			Υποβολή	Εκτύπωση Δήλωσης	Εκτύπωση Πράξης Διοικητικού Προσδιορισμού Φόρου
E1	Αρχική, έχει υποβληθεί ηλεκτρονικά	E1-168839 / 13/07/2016 19:54	Δήλωση E1	PDF	HTML
E2 του υπόχρεου			E2 Υπόχρεου	PDF	HTML
E2 συζύγου/ ΜΣΣ			E2 Συζύγου/ΜΣΣ	PDF	HTML
E3			Δήλωση E3	PDF	HTML
Υποβολή Τροποποιητικής			Τροποποιητική		

**Άλλες λειτουργίες**

Ενημέρωση Βεβ. Αποδοχών | Οδηγίες Χρήσης | Οδηγίες Συμπλήρωσης

E1 KENO | E2 KENO | E3 KENO

**Αξιολόγηση - Προτάσεις**

**ΠΡΟΣΟΧΗ!!!** Παρατηρήσεις και προτάσεις για τη βελτίωση της λειτουργίας του Συστήματος

1. Όσοι υποβάλλουν τα έντυπα E2, E3 πρέπει να τα **ΟΡΙΣΤΙΚΟΠΟΙΟΥΝ** πριν την τελική υποβολή του E1
2. Οι εκτυπώσεις PDF μπορούν να αποθηκεύονται στο PC σας για μελλοντική χρήση
3. Οι υποστηριζόμενοι φυλλομετρητές (Browsers) είναι οι IE και FireFox
4. Ανοίξτε **ένα** φυλλομετρητή ανά σταθμό εργασίας, χωρίς άλλα παράθυρα ή tabs
5. Η πλοήγηση από σελίδα σε σελίδα πρέπει να γίνεται **μόνο** με τα κουμπιά της εφαρμογής
6. Για έξοδο από την εφαρμογή πατήστε οπωσδήποτε το κουμπί **Αποσύνδεση** (πάνω δεξιά)

Image 33 Screenshot n° 5

*Observations for image 33:*

1. User 2, user 8, user 11, user 19, user 20 and user 23 opened the wrong pdf first (the left one) (even though all 5 except for user 23 were following instructions which clearly stated which is the correct one). User 23 in fact only opened the wrong one. User 2 and user 11 actually weren't able to tell whether it was the correct one or not. (In fact, user 11 would print both)
2. User 13 spent some time reading the remarks at the bottom.

*Conclusions:*

Most users are aware that εκκαθαριστικό σημείωμα is issued through taxisnet. As mentioned before, it is a portal that has managed to penetrate people's lives and is successfully combined with some basic features that it offers.

However, only 2 users were able to perform this tasks successfully without using any help. Even user 19 and user 23 who had issued this in the past, gave up at some point (after that point user 19 was told that he was able to use help from external websites and so he did).

The majority of issues that users faced is due to the fact that the words "εκκαθαριστικό σημείωμα" are not used anywhere in the website, not even in the column that contains the εκκαθαριστικό pdf (it describes it as "εκτύπωση πράξης διοικητικού προσδιοριστικού φορέα", a term with which most users are unfamiliar). As a result, users spend much time trying to find this term or something that resembles it, with no success.

## Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης

### Ideal User Flow



### Overall results:

Overall results of usability testing for “Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης” can be seen in table 4.

Table 4 Overall results for Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης

	Success	No of total clicks	Total time (mins)	Help from external websites	Time before seeking help from external websites (mins)	Help from facilitator	Started from other website	Performed this task again in the past
User 1	YES	24	5	YES	-	NO	YES	NO
User 5	YES	50	15	YES	-	NO	YES	NO
User 6	YES	56	8.5	YES	-	YES	YES	NO
User 7	YES	38	10	YES	-	YES	YES	NO
User 10	YES	18	4.5	NO	-	NO	YES	NO
User 17	YES	31	5	NO	-	NO	YES	NO
User 21	YES	69	15	NO	-	YES	YES	NO
User 22	NO	53	15	YES	-	NO	YES	NO
<b>Average</b>	-	<b>45</b>	<b>10,4</b>	-	-	-	-	-

*Clarifications:*

- User 5 completed the task, in Category 1 though. It is considered as successful since that one is also a Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης, just takes some days until user receives it in Ηλεκτρονική Θυρίδα.
- The help that was given from the facilitator where stated so, was not crucial, but limited to answering questions concerning whether user should proceed even further with the application, or advise user to leave eu-gogo and go to ermis (user 6 and user 21)
- All clicks have been counted, inside and outside ermis.
- Only user 22 did not perform the task, she did not even enter ermis website, however she did not receive any help from the facilitator.

*Entry point:*

- None of the users went directly to ermis website. This is because none of the users knew about ermis and about the fact that many certificates can be directly issued online. What is more, as indicated in the findability testing, ermis website does not appear in the first page results in Google when searching for a service (given the fact that all users googled the exact task terms, it is a big issue). As a result, in their effort to find the correct portal to do this task, half of the users found themselves at websites such as KEP, eugogo, Thessaloniki.gr where they tried, in vain, to accomplish the task. These are all official government websites and since they already have a tab for info about πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, users would expect to be guided in an obvious way to the right portal for its accomplishment, which does not happen. Therefore, the majority of users were redirected to ermis following a link from another external website (dikaiologitika, foroline, etc) or googled about it upon reading it on another website.



Η Πύλη «ΕΡΜΗΣ» αποτελεί την Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη της δημόσιας διοίκησης, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πληροφόρηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.



Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΡΜΗ χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:



**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**  
Κατηγορία 01  
>>

**Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες - Όχι άμεση παραλαβή αποτελέσματος**  
Εδώ υποβάλετε ηλεκτρονικές αιτήσεις για υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, παραλαμβάνοντας το αποτέλεσμα (πιστοποιητικό, βεβαίωση, κλπ) είτε από την ηλεκτρονική σας θυρίδα είτε από το ΚΕΠ που δηλώνετε κατά την υποβολή της αίτησης.



**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**  
Κατηγορία 02  
>>

**Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες - Άμεση παραλαβή αποτελέσματος**  
Εδώ υποβάλετε ηλεκτρονικές αιτήσεις για υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, παραλαμβάνοντας άμεσα το αποτέλεσμα (πιστοποιητικό, βεβαίωση, κλπ) στην ηλεκτρονική σας θυρίδα.

Επίκαιρες ανακοινώσεις

28/03/17

328η ηλεκτρονική έκδοση εβδομαδιαίας εφημερίδας "ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΑ"

21/03/17

327η ηλεκτρονική έκδοση εβδομαδιαίας εφημερίδας "ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΑ"

14/03/17

326η ηλεκτρονική έκδοση εβδομαδιαίας εφημερίδας "ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΑ"

[Πλήρης Κατάλογος](#)

Image 34 Screenshot n° 1

### Observations for image 34:

1. User 5 and user 7 changed the language to Greek only after the facilitator nudged them a bit about it, even though they were facing difficulties with the website being in English and kept complaining about it. (In the entire above cases ermis website was in English at first) A possible reason for that is the fact that the CTA for changing the language is not so visually distinctive (small letters, wrong use of colors)
2. User 1, user 17 and user 21 faced a difficulty in finding how to login to the website. In fact, user 21 used the search tab and searched for "login" ("σύνδεση") (no results came up). Again, a possible reason for that is the fact that the login button is not so visually distinctive (small letters, wrong use of colors)

- All of the participants, except for user 5, selected category 2 of available e-services, however half of them were following instructions from another website at that point. The ones who weren't following instructions were a bit confused about whether to choose category 1 or 2 but they were predisposed by the term "άμεση παραλαβή" contained at Category. The truth is that users don't really know the difference between those two and which one is the one that they need.
- User 6 used ctrl + F for searching in that specific webpage for e-services ("ηλεκτρονικές υπηρεσίες").



Image 35 Screenshot n° 2

### *Observations for image 35:*

1. User 5, user 6, user 7, user 10 and user 21 clicked on button “Πληροφορίες” of service 7, which takes user to a rather confusing webpage, increasing the time needed to perform the task. When user is not logged in, all he can see under the task is an “information” link, whereas when user is logged in, one more link appears: “εκτέλεση υπηρεσίας” (img 36), which is the gate to perform the service, as shown below.

#### **7. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)**

Μέσω αυτής της ηλεκτρονικής υπηρεσίας οι πολίτες μπορούν να πάρουν on-line αντίγραφο βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης από το Εθνικό Δημοτολόγιο.

**Εκτέλεση υπηρεσίας**

**Πληροφορίες**

---

Image 36 Screenshot n° 3

2. User 7 and user 17 used the available filters, without knowing however what they were doing and why. These filters might make sense for people working in public bodies but they don't make much sense for most of the users, as no one can be sure about the department that provides each service, so this might lead to further confusion.
3. User 17 opened, in a new tab, “Πως μπορώ να παραλάβω και να εκτυπώσω μια βεβαίωση οικογενειακής κατάστασης” from “Συχνές ερωτήσεις” and followed these instructions.



## Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)



**Αρμόδιος φορέας:** ΕΘΝΙΚΟ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ  
**Εμπλεκόμενοι φορείς:** ΚΕΠ  
**Κόστος:** Μηδέν  
**Ιστοσελίδα:** <http://www.ermis.gov.gr>  
**Νομικό πλαίσιο:** ΦΕΚ 896/Β' /16.07.2002

Ηλεκτρονική Διεκπεραίωση

Συμβατική Διεκπεραίωση

! Για να χρησιμοποιήσετε την Ηλεκτρονική Υπηρεσία, θα πρέπει να εγγραφείτε και να συνδεθείτε στην πύλη ermis.

### Περιγραφή

Μέσω αυτής της ηλεκτρονικής υπηρεσίας οι πολίτες μπορούν να πάρουν on-line αντίγραφο βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης από το Εθνικό Δημοτολόγιο.

### Εγγραφή στην υπηρεσία

Την υπηρεσία αυτή μπορείτε να την εκτελέσετε από την πύλη ermis, αφού πρώτα μεταβείτε σε οποιοδήποτε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) για να πιστοποιήσετε την ορθότητα των παρακάτω στοιχείων:

- ✘ **ΑΔΤ ή Διαβατηρίου ή Διπλώματος Οδήγησης**  
 Πιστοποίηση με Νέα Άδεια Οδήγησης ή Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή Διαβατήριο
- ✘ **Όνομα μητέρας**  
 Πιστοποίηση με Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή Πιστοποιητικό Γέννησης
- ✘ **Όνομα πατέρα**  
 Πιστοποίηση με Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή Πιστοποιητικό Γέννησης

### Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που απαιτούν τα ίδια δικαιολογητικά

- 1 Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας (Εθνικό Δημοτολόγιο)
- 2 Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
- 3 Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ (Εθνικό Δημοτολόγιο)

### Σχετικές υπηρεσίες

- ✦ Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
- ✦ Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών
- ✦ Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ (Εθνικό Δημοτολόγιο)

### Σχετικές ανακοινώσεις

- ✦ Οριστικοποίηση ένταξης ΟΤΑ πρώτου βαθμού στην κεντρική βάση δεδομένων του Εθνικού Δημοτολογίου

### Σχετικές πληροφορίες

- ✦ Αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικών αρμοδιότητας ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.
- ✦ Βεβαιώσεις εκδιδόμενες από την κεντρική βάση δεδομένων του Εθνικού Δημοτολογίου



### Επίκαιρες ανακοινώσεις

📅 28/03/17  
 328η ηλεκτρονική έκδοση εβδομαδιαίας εφημερίδας "ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΑ"

📅 21/03/17  
 327η ηλεκτρονική έκδοση εβδομαδιαίας εφημερίδας "ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΑ"

📅 14/03/17  
 326η ηλεκτρονική έκδοση εβδομαδιαίας εφημερίδας "ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΑ"

[Πλήρης Κατάλογος](#)



Image 37 Screenshot n<sup>o</sup> 4

### Observations for image 37:

1. User 21, upon reading that she has to login to "πύλη ermis" in order to use the e-service, spent some time wondering where is πύλη ermis without realizing that she was already there, she seemed confused by the word "πύλη".

2. User 10 clicked on “ηλεκτρονικη διεκπεραιωση” tab thinking it will take her to another page (or just to confirm that she was already at that page).
3. The next step that all users (except for 1) who found themselves on that page without having logged in first (Users 5, 7, 10) took, was to try to log in. There was a small general confusion at this page but the login direction was what eventually influenced the user.
4. User 6 (who thought he had logged in before but he hadn't), got confused by “ηλεκτρονικές υπηρεσίες που απαιτούν τα ίδια δικαιολογητικά” and almost selected “Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης”
5. User 21 clicked on “Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης” from the section “similar services” on the top right, which created a bit of confusion as to which one is the correct one (βεβαίωση or πιστοποιητικό).

Εrmis. Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης  
www.ermis.gov.gr ΚΕΠ

Αίτηση για: Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)

Στοιχεία Αναζήτησης

* Ο - Η όνομα:	ΑΣΗΜΕΝΙΑ	* Επώνυμο:	ΒΑΣΙΛΙΚΟΠΟΥΛΟΥ
* Όνομα πατέρα:	ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ	* Όνομα μητέρας:	ΒΑΛΕΝΤΙΝΗ
Ημερομηνία γέννησης :	06/08/1985	* Νομαρχιακή αυτοδιοίκηση:	Θεσσαλονίκης
* Δήμος / Κοινότητα:	Λαγκαδά	* Λόγοι χρήσης βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης:	Γενική χρήση

[Αναζήτηση](#)

Τα πεδία με (\*) είναι υποχρεωτικά. Τα πεδία Όνομα, Επώνυμο, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο και Ημερομηνία Γέννησης είναι προσυμπληρωμένα και δεν μπορείτε να τα τροποποιήσετε.

Image 38 Screenshot n<sup>o</sup> 5

*Observations for image 38:*

1. There was a small hesitation before clicking the word “Αναζήτηση”. Users are more used to seeing other words at the final step of submitting an application (Υποβολή, Εκτέλεση, Επόμενο or something similar). However, here users see “Αναζήτηση” probably because of the way the system works: in fact the system “searches” for user’s πιστοποιητικό οικογενειακής καταστασης” and displays it to him. It does not though correspond to the way user’s mind works. (Users see it as making an application and receiving the certificate).

Αίτηση για: Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)

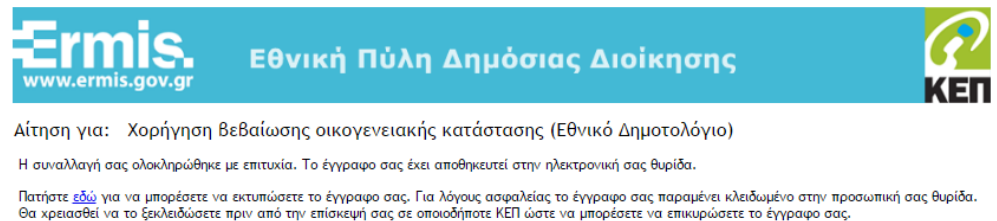
Όνομα	Επώνυμο	Μητρώνυμο	Πατρώνυμο	Αριθμός Μεριδας	A/A Μέλους	
Ασημένα	Βασιλικοπούλου	Βαλεντίνη	Απόστολος	18495	2	<a href="#">Έγγραφο</a>
Ασημένα	Βασιλικοπούλου	Βαλεντίνη	Απόστολος	18187	3	<a href="#">Έγγραφο</a>

\*\*\* Εάν στα αποτελέσματα που επέστρεψε η αναζήτηση δεν συμπεριλαμβάνεται η σωστή εγγραφή, πρέπει να τερματίσετε την εκτέλεση της

Image 39 Screenshot n° 6

#### Observations for image 39:

1. All users were a bit confused as to why there are 2 certificates and hesitated a bit before opening any one of them.



The screenshot shows the header of the Ermis website with the logo and the text "Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης". Below the header, the search results table from Image 39 is visible. Below the table, there is a message in Greek: "Αίτηση για: Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)". Below this message, there is a note: "Η συναλλαγή σας ολοκληρώθηκε με επιτυχία. Το έγγραφο σας έχει αποθηκευτεί στην ηλεκτρονική σας θυρίδα." Below the note, there is a link "εδώ" and a warning: "Πατήστε εδώ για να μπορείτε να εκτυπώσετε το έγγραφο σας. Για λόγους ασφαλείας το έγγραφο σας παραμένει κλειδωμένο στην προσωπική σας θυρίδα. Θα χρειασθεί να το ξεκλειδώσετε πριν από την επίσκεψή σας σε οποιοδήποτε ΚΕΠ ώστε να μπορείτε να επικυρώσετε το έγγραφο σας."

Image 40 Screenshot n° 7

#### Observations for image 40:

1. User 1 was the only one who didn't select "εδώ" but went instead on her "ηλεκτρονική θυρίδα" to find the document.
2. Only user 1 and User 21 knew where "ηλεκτρονική θυρίδα" was, User 5 was confused by "Ηλεκτρονική Θυρίδα" didn't know what it was or where to find it. All other users just didn't mention something about it.
3. User 21 thought at first that the document was sent to her e-mail (the fact that the website asks for the user's e-mail the first time he signs in and the expression "το έγγραφο σας έχει αποθηκευτεί στην ηλεκτρονική θυρίδα" helps to this assumption), but after a while remembers that she had noticed "ηλεκτρονική θυρίδα" a while ago.

Κλείσιμο

## Image 41 Screenshot n° 8

### Observations for image 41:

- All users except for user 1 were stopped by the facilitator as soon as they clicked on “εδώ” displayed on screenshot 6 and the document shown on image 42 opened. However, user 1 was not told to stop and went back and tried to open the second document and received the message above. (User must do the whole procedure from the beginning again to open another document).



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ  
ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΛΟΓΩΝ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΣΤΙΚΗΣ & ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤ/ΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΑΣΤΙΚΗΣ & ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤ/ΣΗΣ

23/03/2017

### ΒΕΒΑΙΩΣΗ

Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην παρούσα βεβαίωση προκύπτουν από την κεντρική βάση δεδομένων του Εθνικού Δημοτολογίου και κωδικοποιούνται με αυτά που τηρούνται στο Δήμο Λαγκαδά του Νομού Θεσσαλονίκης και περιέχονται στο πιστοποιητικό **Οικογενειακής Κατάστασης**.

Τα πιο κάτω άτομα είναι εγγεγραμμένα στο Δημοτολόγιο του Δήμου Λαγκαδά του Νομού Θεσσαλονίκης στην 18495 (πρώην 4270 ) οικογενειακή μερίδα του Δημοτολογίου, με τα κάτωθι στοιχεία:

Στοιχεία	Αρχικό Μέλος Μεριδας
<i>Α/Α Μέλους Οικογενειακής Μεριδας</i>	1
<i>Παλιός Α/Α Μέλους Οικογενειακής Μεριδας</i>	
<i>Ιδιότητα Μέλους</i>	Αρχικό μέλος μεριδας
<i>Είδος Εγγραφής</i>	Κανονική εγγραφή
<i>Επώνυμο</i>	Μπαρούτα
<i>Όνομα</i>	Βαλεντίνη
<i>Φύλο</i>	Θήλυ
<i>Όνομα Πατέρα</i>	Κωνσταντίνος
<i>Επώνυμο Πατέρα</i>	Μπαρούτας
<i>Όνομα Μητέρας</i>	Ευαγγελία
<i>Επώνυμο Μητέρας</i>	Μπαρούτα
<i>Γένος Μητέρας</i>	
<i>Ημερομηνία Γέννησης</i>	11/01/1962
<i>Οικισμός Γέννησης</i>	
<i>Τοπική ή Δημοτική Κοινότητα Γέννησης</i>	
<i>Δημοτική Ενότητα Γέννησης</i>	Θεσσαλονίκης
<i>Δήμος Γέννησης</i>	Θεσσαλονίκης
<i>Νομός Γέννησης</i>	Θεσσαλονίκης
<i>Χώρα Γέννησης</i>	Ελλάδα
<i>Ιθαγένεια</i>	Ελληνική
<i>Ημερομηνία Κτήσης Ιθαγένειας</i>	11/01/1962
<i>Λοιπές Ιθαγένειες</i>	
<i>Ημερομηνία Κτήσης Δημοτικότητας</i>	17/08/2004
<i>Ειδικός Εκλογικός Αριθμός</i>	2304962004399
<i>Παρατηρήσεις</i>	

Παρατηρήσεις:

## Image 42 Screenshot n° 9

### **Conclusions:**

The most difficult action in completing the above task is finding where to do it. Most users spent time wondering around in other websites due to lack of information, since all of them were unaware of ermis gate and its purpose. Upon entering ermis website, an essential action was to log in at first to “unlock” the “εκτέλεση” button under the desired task.

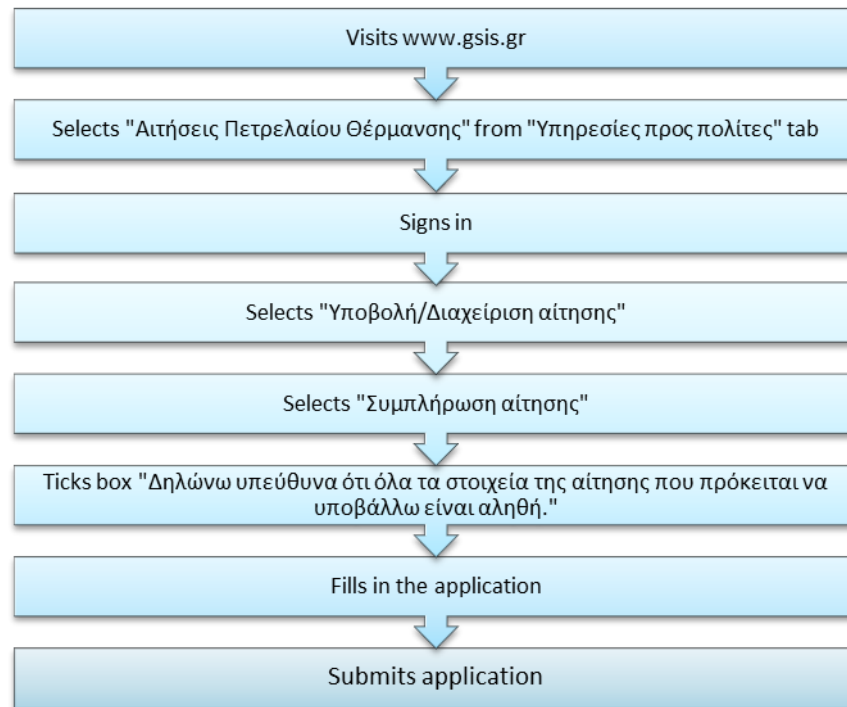
There is not much user control and freedom, login button is hard to find and there is no logout button available in all pages (there is at some but it is quite hard to find).

Another important issue is the fact that the website lacks match between system and the real world. It uses words, phrases and concepts mostly connected to the administrative bureaucratic procedures that organizations follow, which are not familiar to the user. Therefore, it presents a lot of content problems (i.e. “αναζήτηση” observation). In some cases, this creates more needless steps (i.e. Screenshot 7, since the link “έγγραφο” predisposes user that he will open the certificate upon clicking it)

Ending, there is an overload of unnecessary info, even at some critical points (i.e. Screenshot 4)

## Αίτηση επιδόματος πετρελαίου θέρμανσης

### Ideal User Flow



### Overall results:

The overall results of usability testing for “Επίδομα πετρελαίου θέρμανσης” can be seen on table 5.

Table 5 Overall results for Επίδομα πετρελαίου θέρμανσης

	Success	No of total clicks	Total time (mins)	Help from external websites	Time before seeking help from external websites (mins)	Help from facilitator	Started from other website	Performed this task again in the past
User 3	NO	5	2	NO	-	NO	NO	NO
User 4	YES	7	1,5	NO	-	NO	NO	NO
User 14	YES	6	1,5	NO		NO	NO	NO
User 15	YES	8	2	NO		NO	NO	NO
User 16	YES	11	2	NO	-	NO	NO	YES
User 18	YES	11	4	NO	-	NO	YES	NO
Average	-	8	2,16666667					

### Clarifications:

- Users were stopped at the very last step, right before completing personal info (iban etc). For practical reasons, it wasn't considered useful to continue after this point and submit the application.
- User 3 did not successfully accomplish the task because she clicked "submit" without ticking the necessary box (screenshot 3).
- All clicks were counted inside and outside of taxisnet.

### Entry point:

All users had to google it since they didn't know that it can be accomplished through gsis.gr. However, all of them except for user 18 selected gsis.gr website. User 18 selected odigospoliti.gr from which she followed a link that took her to gsis.gr.

The screenshot shows the homepage of the gsis.gr website. At the top, there is a blue navigation bar with the following links: Υπηρεσίες προς >, Φορολογικός Οδηγός >, Δημόσια δεδομένα >, Διαγωνισμοί/Διαβουλεύσεις >, Επικοινωνία >, Βοήθεια >. Below the navigation bar, there is a section for news with two items: 02.03.2017: Διαθέσιμη η εφαρμογή για την υποβολή βεβαιώσεων αποδοχών (Δ.ΗΛΕ.Δ. Α.Α.Δ.Ε.) and 21.02.2017: Λειτουργία νέας Διαδικτυακής Πύλης του Υπουργείου Οικονομικών. To the right of the news section is a box for myTAXISnet with links for account registration and login. The main content area is divided into several sections: Υπηρεσίες προς Πολίτες (with links for oil taxes, 2017 tax returns, E9 declaration, E1 declaration, e-parabolo, and tax appeal), Επιχειρήσεις (with links for tax returns, tax liability categories, E9 declaration, E.N.P. (N) declaration, tax regulations, and tax code 39B), and Δημόσια Διοίκηση (with links for KEΔ, tax authority, tax system, e-parabolo, tax certificates, and temporary M.Y.). Below these are sections for Χρήσιμες πληροφορίες: Φορολογικός οδηγός (with links for general information, tax returns, V.I.E.S., K.B.S., and capital tax), Ενημέρωση/ Βοήθεια (with links for frequent questions, statistics, and contests/consultations), and Δράσεις (with links for payroll, tax returns, web services, tax certificates, and electronic library). On the right side, there are additional boxes for Κ.Ε.Φ. - Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων and Κέντρο Εξυπηρέτησης Υπόχρεων δήλωσης πόθεν έστας (KEY-ΠΟΘΕΙ), both providing contact information. At the bottom right, there are several news items with arrows, including updates on TLS1.2, tax authority services, and payroll services.

Image 43 Screenshot n° 1

*Observations for image 43:*

1. All users selected the desired task when they found themselves in that page, since it's quite hard to miss.

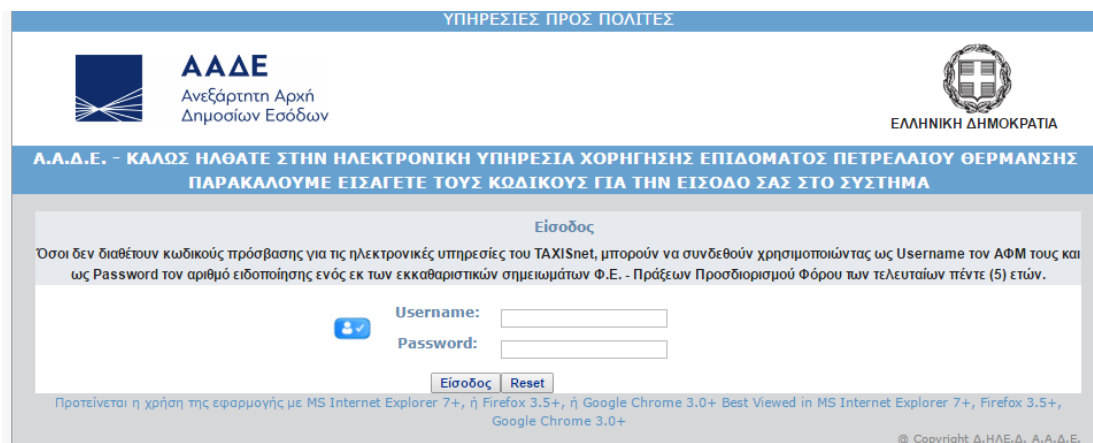


Image 44 Screenshot no 2

*Observations for image 44:*

1. User 16 knew that the applications are carried through taxisnet, however, upon clicking a link from google results, she thought that this was not part of taxisnet. (Maybe she considered that they don't have similar design).



Image 45 Screenshot no 3



*Observations for image 45:*

1. User 3 clicked submit without ticking the necessary box

*Conclusions:*

This is a successful example of e-services, since 5 of 6 users accomplished it without using external help. However, all users had to google it since all of them except for user 16 didn't know that it can be accomplished through gsis.gr.

Its success is mainly due to the fact that "Αιτήσεις πετρελαίου θέρμανσης" is quite clearly written leaving no doubt to what it refers to and it is the first thing than users see when entering gsis.gr, and the procedure is quite simple after that. An indicator of this success is the fact that during the first day of applications in 2016 there was a record in submissions since 130.000 people applied for it. It's the perfect example that when a service is well designed and easy to find and accomplish, a lot of people will use it.

## Conclusions

After having conducted a recording and analysis of the current situation, it is fair to claim that e-Government in Greece is far from being at the maximum sophistication level. There are three main issues that need to be resolved for e-Government to fully penetrate people's lives and change the current situation.

The first thing that came up during the research is the absence of a single central portal for accessing all available e-Government services. There is of course *ermis* (<http://www.ermis.gov.gr>) which serves as such but it gets lost among the 1.000 (maybe more) current websites of Greek Public Sector resulting to fragmentation of information, citizen disorientation and increasing costs. As stated in the strategy for e-Government in Greece 2014-2020, it is essential to create a single access and receiving point. Besides, this is one key factor that Estonia did from the beginning and is considered one of the reasons for the success of e-Estonia.

However, this alone isn't enough as citizens aren't aware of its existence. This is the second issue that came up during the present research, the lack of information. Not even a single user knew about or *ermis* and as a result even when *ermis* gate was right in front of them, they had no clue about its purpose, therefore opted for another website. Therefore, a lot of effort has to be given to make *ermis* known to the public and create to visible entry points to it.

Last but not least, another important issue is the fact that e-Government websites lack in matching between system and the real world. Upon entering, a user gets the same frustration and confusion he gets when entering the actual service building. The e-Government websites use words, phrases and concepts mostly connected to the administrative bureaucratic procedures that organizations follow, which most citizens are not familiar with. Therefore, the websites present a lot of content problems imposing in some cases many needless steps.



## Bibliography

1. <https://en.wikipedia.org/>
2. <https://ec.europa.eu/>
3. "Europe's digital progress report 2016", 20/05/2016
4. "Evolution of 20 basic services of e-Government in Greece", May 2013
5. "Strategy for e-Government 2014-2020", Ministry of administrative reform and e-Government,
6. <https://e-estonia.com/>
7. <https://www.nn-group.com/>
8. <https://www.interaction-design.org/>
9. Fraser Hamilton, Pete Pavan, Kevin McHale (2011), Designing usable e-Government services for the citizen, International Journal of Public Information Systems.
10. <https://trends.google.gr/trends/>
11. Ekaterina Novoseltseva, 2016, The importance of user research in UX Design
12. <https://www.usability.gov/>
13. [www.den-dopper.com/](http://www.den-dopper.com/)

## Appendix

Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης			
User	Search Term	First Click	Success
User 1	pistopoitiko oikogeneiakis katastasis	Πως θα πατε πιστοποιητικό οικ κατ από ΚΕΠ (aftodioikisi)	NO
User 2	πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης	Ποια πιστοπ εκδίδονται online χωρίς επισκ κελ (dikaiolog)	NO
User 3	δημος καλαμαριας	δημος καλαμαριας μαζί με τον πολιτη (kalamaria.gr)	NO
User 4	πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ/	μεταδημοτευση δημοσ καλαμαριας (kalamaria)	NO
User 5	ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Αιτηση για εκδοση .. (ikaioogitika)	NO
User 6	oikogeneiakh katastash kalamaria	pdf κατεβατε την αιτηση (kalamaria)	NO
User 7	Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης δημοσ καλαμαριας	μεταδημοτευση δημοσ καλαμαριας (kalamaria)	NO
User 8	πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης μέσω internet	πιστοπ γενν μέσω internet (dikaiolog)	NO
User 9	πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης θεσσαλονικη	πιστοπ οικ καταστασης (thessaloniki.gr)	NO
User 10	πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης	Ποια πιστοπ εκδίδονται online χωρίς επισκ κελ (dikaiolog)	NO
User 11	πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης αλλαγή δημοσ θεσσαλονικης	μεταδημοτευσεις δημοσ θεσσαλονικης (thessaloniki)	NO
User 12	δημος καλαμαριας	δημος καλαμαριας μαζί με τον πολιτη (kalamaria.gr)	NO
User 13	dhmos thessalonikis	tab dhmos thessalonikis from thessaloniki	NO
User 14	πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης	Πως θα πατε πιστοποιητικό οικ κατ από ΚΕΠ (aftodioikisi)	NO
User 15	πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης	Πως θα πατε πιστοποιητικό οικ κατ από ΚΕΠ (aftodioikisi)	NO
User 16	πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης	αιτηση για εκδοση ...(dikaiologitika)	NO
User 17	Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης	Ποια πιστοπ εκδίδονται online χωρίς επισκ κελ (dikaiolog)	NO
User 18	πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης ηλεκτρονικα	ΚΕΠ	NO
User 19	πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης κελ	κεπ	NO
User 20	εκδοση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης	Ποια πιστοπ εκδίδονται online χωρίς επισκ κελ (dikaiolog)	NO
User 21	δημος θεσσαλονικη	δημος θεσσαλουκης (thessaloniki.gr)	NO
User 22	Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης	Αιτηση για εκδοση ..(dikaiologitika)	NO
User 23	Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης	Αιτηση για εκδοση ..(dikaiologitika)	NO
User 24	Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης	Ποια πιστοπ εκδίδονται online χωρίς επισκ κελ (dikaiolog)	NO

Έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου			
User	Search Term	First Click	Success
User 1	αντιγραφο ποινικου μητρωου από αστυνομια	Ποινικό μητρώο -dikaiologitika (dikaiologitika)	NO
User 2	αντιγραφο ποινικου μητρωου	Ποινικό μητρώο -dikaiologitika (dikaiologitika)	NO
User 3	πως βρισκω το ποινικο μου μητρω	Ποινικό μητρώο -dikaiologitika (dikaiologitika)	NO
User 4	αντιγραφο ποινικου μητρωου γενικης χρησης	ποινικο μητρω -dikaiologitika (dikaiologitika)	NO
User 5	ΡΟΙΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ	Αίτηση Πιστοποιητικού Ποινικού Μητρώου (eispa.gr)	NO
User 6	antigrafo poinikou mitrou eggrafo	χορηγηση αντιγραφου ποινικου μητρωου (ermis)	YES
User 7	αντιγραφο ποινικου μητρωου	Ποινικό μητρώο -dikaiologitika (dikaiologitika)	NO
User 8	εκδοση ποινικου μητρωου	Ποινικό μητρώο (dikaiolog)	NO
User 9	κεπ ποινικο μητρω	Ποινικό μητρώο (dikaiolog)	NO
User 10	αντιγραφο ποινικου μητρωου	χορηγηση αντιγραφου ποινικου μητρωου (ermis)	YES
User 11	ικα ποινικο μητρω	Ποινικό μητρώο (odigospolit)	NO
User 12	αντιγραφο ποινικου μητρωου κελ	χορηγηση αντιγραφου ποινικου μητρωου (ermis)	YES
User 13	κεντρα εξυηρητησης πελατων	κερ	NO
User 14	αντιγραφο ποινικου μητρωου	χορηγηση αντιγραφου ποινικου μητρωου (ermis)	YES
User 15	αντιγραφο ποινικου μητρωου	χορηγηση αντιγραφου ποινικου μητρωου (ermis)	YES
User 16	αντιγραφο ποινικου μητρωου	Ποινικό μητρώο -dikaiologitika (dikaiologitika)	NO
User 17	αντίγραφο ποινικού μητρώου	Ποινικό μητρώο -dikaiologitika (dikaiologitika)	NO
User 18	αντιγραφο ποινικου μητρωου ηλεκτρονικα	Αίτηση Πιστοποιητικού Ποινικού Μητρώου (eispa.gr)	NO
User 19	αντιγραφο ποινικου μητρωου ηλεκτρονικα	Ποινικό μητρώο (odigospolit)	NO
User 20	antigrafo poinikou moitrou	χορηγηση αντιγραφου ποινικου μητρωου (ermis)	YES
User 21	αιτηση ποινικου μητρωου	Αίτηση Πιστοποιητικού Ποινικού Μητρώου (eispa.gr)	NO
User 22	ποινικο μητρω χορηγηση	Αίτηση Πιστοποιητικού Ποινικού Μητρώου (eispa.gr)	NO
User 23	ποινικό μητρω πιστοποιητικό	Αίτηση Πιστοποιητικού Ποινικού Μητρώου (eispa.gr)	NO
User 24	ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ	Αίτηση Πιστοποιητικού Ποινικού Μητρώου (eispa.gr)	NO

Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	πιστοποιητικό γεννήσεως	πιστοποιητικο γενν τωρα από τον υπολ του σπιτιου μας (Mother's blog)	NO
User 2	πιστοποιητικο γεννησης	πιστοποιητικο γενν μεσω ιντερνετ (dikaiologitika)	NO
User 3	πιστοποιητικο γεννησεως	ποια πισοτεπ εκδ ηλεκτρονικα χωρις επισκ στα ΚΕΠ (dikaiolog)	NO
User 4	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΓΕΝΝΗΣΗΣ/	πιστοποιητικο γεννησης (dikaiologitika)	NO
User 5	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΓΕΝΝΗΣΗΣ	ποια πισοτεπ εκδ ηλεκτρονικα χωρις επισκ στα ΚΕΠ (dikaiolog)	NO
User 6	pistopoiitiko gennisis eggrafo	πιστοποιητικο γενν μεσω ιντερνετ (dikaiologitika)	NO
User 7	πιστοποιητικο γεννησης θεσσαλονικη	πιστοποιητικα γεννησεωσ δημοσ θεσσαλονικησ (thessaloniki)	NO
User 8	pistopoiitiko gennhshw	πιστοποιητικο γενν μεσω ιντερνετ (dikaiologitika)	NO
User 9	δημοσ θεσσαλονικησ πιστοποιητικο γεννησης	πιστοποιητικα γεννησης (Thessaloniki)	NO
User 10	πιστοποιητικο γεννησεωσ	πιστοποιητικο γενν μεσω ιντερνετ (dikaiologitika)	NO
User 11	πιστοποιητικο γεννησης δημοσ καβαλας	δημοσ καβαλας πιστ οικ καταστ (kavala)	NO
User 12	πιστοποιητικο γεννησης	πιστοποιητικο γενν μεσω ιντερνετ (dikaiologitika)	NO
User 13	πιστοποιητικο	πιστοποιητικο γεννησεωσ δημοσ θεσσαλονικησ (thessaloniki)	NO
User 14	πιστοποιητικο γεννησης	πιστοποιητικο γενν τωρα από τον υπολ του σπιτιου μας (Mother's blog)	NO
User 15	πιστοποιητικο γεννησης	πιστοποιητικο γεννησης μεσω ιντερνετ (dikaiolog)	NO
User 16	πιστοποιητικο γεννησης	ποια πισοτεπ εκδ ηλεκτρονικα χωρις επισκ στα ΚΕΠ (dikaiolog)	NO
User 17	πιστοποιητικο γεννησης αδια γαμου	υπουργειο εσωτ εκδ αδ γαμου (ypes)	NO
User 18	πιστοποιητικο γεννησης ηλεκτρονικα	ΚΕΠ	NO
User 19	πιστοποιητικο γεννησης	ΚΕΠ	NO
User 20	εκδοση online πιστωτικου γεννησεισ	πιστοποιητικο γεννησης και οικ καταστασης (augi.gr)	NO
User 21	δημοσ θεσσαλονικησ	δημοσ θεσσαλονικησ (thessaloniki.gr)	NO
User 22	πιστοποιητικο γεννησης αιτηση	moi.gov (εκδοση πιστοποιητικου γεννησης)	NO
User 23	πιστοποιητικο γεννησης	πιστοποιητικο γενν μεσω ιντερνετ (dikaiologitika)	NO
User 24	δημοσ καλαμαριασ πιστοποιητικο γεννησης	δηλωση γεννησης βαπτισησ κλπ (kalamaria.gr)	NO

Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	pws na agorasw paravolo 1861	e-Paravolo (gsis)	YES
User 2	παραβολο 1861	e-paravolo (gsis) (xls)	
User 3	παραβολο 1861	e-paravolo (gsis)	YES
User 4	PARAVOLO 18-61/	εκδοση και πληρωμη e-παραβολου μεσω winbank(piraeusbank.gr)	
User 5	PARAVOLO 1861	e-PARABOLO ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΠΑΡΑΒΟΛΑ ΦΟΡΕΩΝ (PDF) (gsis.gr)	
User 6	1861 paravolo	e-Paravolo (gsis)	YES
User 7	agora paravolou 1861	e-Paravolo (gsis)	YES
User 8	παραβολο 1861	e-paravolo (gsis) (xls)	
User 9	παραβολο 1861 τροχαια	e-paravolo (gsis)	YES
User 10	παραβολο για επιστροφη πινακιδων	επιστροφη πινακιδων δικαιολογητικα (dikaiologitika)	
User 11	παραλαβη πινακιδων από τροχαια	διευθυνση τροχαιασ αττικησ (astynomia)	
User 12	παραβολο 1861	e-paravolo (gsis)	YES
User 13	paravolo 1861	e-paravolo (gsis)	YES
User 14	παραβολο 1861	e-paravolo (gsis)	YES
User 15	parabolo 1861	e-paravolo (gsis)	YES
User 16	παραβολο 1861	e-paravolo (gsis)	YES
User 17	παραβολο 1861 αγορα	e-Paravolo (gsis)	YES
User 18	παραβολο 1861	e-Paravolo (gsis)	YES
User 19	παραβολο 1861	e-Paravolo (gsis)	YES
User 20	paravolo 1861	e-Paravolo (gsis)	YES
User 21	δου στ θεσσαλονικησ	οικονομικη εφορια δυο στ (11888)	
User 22	ekdash παραβολου 1861	e-Paravolo (gsis)	YES
User 23	παραβολο 1861	e-paravolo (gsis) (xls)	
User 24	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΑΡΑΒΟΛΟ	Ηλεκτρονικο παραβολο όλα οσα πρπει να ξερετε (imerisia)	

Αιτήσεις συμμετοχής στο πρόγραμμα αγροτικής εστίας			
Users	Search Term	First Click	SUCCESS
User 1	αιτηση κοινωνικου τουρισμου 2017 οαεδ	κοινωνικος τουρισμος οαεδ (OAED.GR)	YES
User 2	ογα κοινωνικος τουρισμος αιτηση	κοινωνικος τουρισμος (dikaiolog)	NO
User 3	κοινωνικος τουρισμος ογα δικαιολογητικα	κοινωνικος τουρισμος (dikaiolog)	NO
User 4	ογα κοινωνικος τουρισμος 2017 αποτελεσματα	κοινωνικος τουρισμος (dikaiolog)	NO
User 5	ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΟΓΑ ΑΙΤΗΣΗ	κοινωνικος τουρισμος (dikaiolog)	NO
User 6	κοινωνικος τουρισμος 2017 kalokairi	κοινωνικος τουρισμος (dikaiolog)	NO
User 7	προγραμμα κοινωνικου τουρισμου αιτηση	κοινωνικος τουρισμος οαεδ (oaed)	YES
User 8	aitisi gia to programma κοινωνικου τουρισμου οαεδ	κοινωνικος τουρισμος οαεδ (oaed)	YES
User 9	ογα κοινωνικος τουρισμος 2017	πληροφοριες για δικ κοιν τουρ (koinonikostourismos )	NO
User 10	προγραμμα κοινωνικου τουρισμου	κοινωνικος τουρισμος (diakiologitika)	NO
User 11	ογα κοινωνικος τουρισμος 2017 δικαιολογητικα	κοινωνικος τουρισμος (diakiologitika)	NO
User 12	αιτηση κοινωνικου τουρισμου ογα	ογα ξεκινησαν οι αιτησεις (dikaiologitika)	NO
User 13	κοινωνικος τουρισμος 2017 αιτηση	κοινωνικος τουρισμος (diakiologitika)	NO
User 14	αιτηση κοινωνικου τουρισμου 2017 ογα	oga.gr	NO
User 15	αιτηση κοινωνικος τουρισμος	ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ (newsbomb)	NO
User 16	προγραμμα κοινωνικου τουρισμου ογα	oga.gr	NO
User 17	ογα προγραμμα κοινωνικου τουρισμου 2017	πληροφοριες για δικ κοιν τουρ (koinonikostourismos)	NO
User 18	προγραμμα κοινωνικου τουρισμου αιτηση	κοινωνικος τουρισμος οαεδ (oaed)	YES
User 19	κοινωνικος τουρισμος	κοινωνικος τουρισμος οαεδ (oaed)	YES
User 20	ογα	oga.gr	NO
User 21	κοινωνικος τουρισμος ογα 2017	κοινωνικος τουρισμος (dikaiolog)	NO
User 22	κοινωνικος τουρισμος αιτηση 2017	ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ (newsbomb)	NO
User 23	κοινωνικος τουρισμος 2017	κοινωνικος τουρισμος (dikaiolog)	NO
User 24	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΟΓΑ	ΟΓΑ κοινωνικος τουρισμος δικαιουχοι... (express)	NO

Εφαρμογή εκτύπωσης δελτίων προγράμματος ΛΑΕ/ΟΓΑ			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	παραλαβη δελτιων κοινωνικου τουρισμου/	ΟΓΑ παραλαβη δελτιων για τον κοιν τουρ (newsbomb)	NO
User 2	δελτιο κοινωνικου τουρισμου	πληροφοριες για κοινωνικο τουρ (koinonikostourismos)	YES
User 3	παραλαβη εισιτηριων κοινωνικου τουρισμου	πληροφοριες για κοινωνικο τουρ (koinonikostourismos)	YES
User 4	DELATIO ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΛΑΒΗ/	πληροφοριες για δικαιουχους κοινωνικο τουρ (koinonikostourismos)	YES
User 5	DELATIO ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΛΑΒΗ	ΟΓΑ παραλαβη δελτιων για τον κοιν τουρ (newsbomb)	NO
User 6	delatio κοινωνικου τουρισμου eggrafo	κανε αιτηση για τον κοιν τουρισμο (dikaiologitika)	NO
User 7	δελτιο κοινωνικου τουρισμου 2017	ΟΑΕΔ προγραμμα κοιν τουρισμου (odigospoliti)	NO
User 8	δελτιο κοινωνικου τουρισμου	ΟΑΕΔ προγραμμα κοιν τουρισμου (odigospoliti)	NO
User 9	δελτιο κοινωνικου τουρισμου από πού το παρνω	εμαι δικαιουχος για εισιτηρια (insomnia)	NO
User 10	παραλαβη δελτιων κοινωνικου τουρισμου/	ογα κοινωνικος τουρισμος (dikaiologitika)	NO
User 11	δελτιο κοινωνικου τουρισμου παραλαβη	πληροφοριες για δικ κοιν τουρ (koinonikostourismos auto tou ekane klik)	YES
User 12	παραλαβη δελτιου κοινωνικου τουρισμου	πληροφοριες για δικ κοιν τουρ (koinonikostourismos )	YES
User 13	παραλαβη παραβολου κοινωνικου τουρισμου 2017	πληροφοριες για δικ κοιν τουρ (Koinonikostourismos )	YES
User 14	δελτιο κοινωνικου τουρισμου 2017	κοινωνικος τουρισμος (dikaiologitika)	NO
User 15	δελτιο κοινωνικου τουρισμου παραλαβη	ογα κοινωνικος τουρισμος (dikaiologitika)	NO
User 16	δελτιο κοινωνικου τουρισμου 2017	κανε αιτηση για τον κοιν τουρισμο (dikaiologitika)	NO
User 17	δελτιο κοινωνικος τουρισμος 2017 παραλαβη	πληροφοριες για δικ κοιν τουρ (koinonikostourismos auto tou ekane klik)	YES
User 18	δελτιο κοινωνικου τουρισμου	πληροφοριες για κοινωνικο τουρ (koinonikostourismos.gr)	YES
User 19	δελτιο κοινωνικου τουρισμου 2017	προγραμμα επιδοτησης ... (oaed)	YES
User 20	oaed	tab e-υπηρεσιες οαεδ	YES
User 21	κοινωνικος τουρισμος 2017 δελτιο	πληροφοριες για κοινωνικο τουρ (koinonikostourismos.gr)	YES
User 22	δελτιο κοινωνικου τουρισμου παραλαβη	ΟΓΑ παραλαβη δελτιων για τον κοιν τουρ (newsbomb)	NO
User 23	παραλαβη δελτιων κοινωνικου τουρισμου/	πληροφοριες για κοινωνικο τουρ (koinonikostourismos.gr)	YES
User 24	παραλαβη δελτιων κοινωνικου τουρισμου/	ΟΓΑ παραλαβη δελτιων για τον κοιν τουρ (newsbomb)	NO

Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	ληξιαρχική πράξη γεννησης παιδιου	δηλωση γεννησης-ληξιαρχική πράξη γεννησης (mamasou.gr)	NO
User 2	ληξιαρχική πράξη γεννησης	ληξιαρχική πράξη (dikaiologitika)	NO
User 3	ληξιαρχική πράξη γεννησης	πιστοποιητικο γεννησης τωρα.... (mothersblog)	NO
User 4	liksiarxiki praksi gennisis kep	ληξιαρχική πράξη γεννησης αμεσα από τα κεπ (dikaiologitika)	NO
User 5	LIKSIARXIKI PRAKSI GENNISIS	αντιγραφο ληξιαρχικής πράξης γεννησης (dikaologitika)	NO
User 6	liksiarxiki praksi	ληξιαρχική πράξη γεννησης αμεσα από τα κεπ (dikaiologitika)	NO
User 7	ληξιαρχική πράξη γεννησης θεσσαλονικη	αντιγραφο ληξιαρχικών πράξεων δημοσ θεσσαλονικης (thessaloniki)	NO
User 8	ληξιαρχειο	ληξιαρχικες πραξεις (thessaloniki.gr)	NO
User 9	ληξιαρχική πράξη γεννησης	ληξιαρχική πράξη (dikaiologitika)	NO
User 10	ληξιαρχική πράξη γεννησης	ληξιαρχική πράξη (dikaiologitika)	NO
User 11	ληξιαρχική πράξη γεννησης δημοσ καβαλας	δημος καβαλας ληξ πράξη γενν( kavala)	NO
User 12	ληξιαρχική πράξη γεννησης	ληξιαρχική πράξη δικαιολογητικα (dikaiologitika)	NO
User 13	liksiarxikh praksi gennisis online dimos thessalonikis	αντιγραφα ληξ πράξεων (thessaloniki)	NO
User 14	ληξιαρχική πράξη γεννησης	ληξιαρχική πράξη (dikaiologitika)	NO
User 15	ληξιαρχική πράξη γεννησης	αντιγραφο ληξιαρχικής πράξης γεννησης (dikaologitika)	NO
User 16	ληξιαρχική πράξη γεννησης στο κεπ	ληξιαρχική πράξη γεννησης (lkep.info)	NO
User 17	ληξιαρχική πράξη γεννησης θυγατερας 2017	υπ εσωτ -διορθ σε ληξ πρ ερυν(yres)	NO
User 18	ληξιαρχική πράξη γεννησης κεπ	κεπ	NO
User 19	ληξιαρχική πράξη γεννησης θεσσαλονικη	αντιγραφο ληξιαρχ πράξεων (thessaloniki)	NO
User 20	δημος θεσσαλονικης εκδοση πιστοποιητικων	ληξιαρχικες πραξεις (thessaloniki.gr)	NO
User 21	δημος θεσσαλονικης δηματολογοιο	δηματολογια δημοσ θεσσαλονικης (thessaloniki.gr)	NO
User 22	Ihjarxikh prajh gennhshs	αντιγραφο ληξιαρχικής πράξης γεννησης (dikaologitika)	NO
User 23	εκδοση ληξιαρχικής πράξης γεννησης	αντιγραφο ληξιαρχικής πράξης γεννησης (dikaologitika)	NO
User 24	κεπ ληξιαρχική πράξη γεννησης	πιστοποιητικα με ένα κλικ (Poleoi)	NO

Υπηρεσία γενικής χρήσης			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	υποδειγμα αιτησης για γενική χρήση/entipo αιτησης για γενική χρήση	αιτηση εντυπο υποδειγμα free dl (helppost)	NO
User 2	εντυπο αιτησης γενικής χρήσης	αίτηση γενικής χρήσης (dipe.pellias)	NO
User 3	εντυπο γενικής αιτησης	αιτηση εντυπο υποδειγμα free dl (helppost)	NO
User 4	κεπ entoiro genikis xrisis/	αιτηση εντυπο υποδειγμα free dl (helppost)	NO
User 5	ENTIPO AITISIS GENIKIS XRISIS	αιτηση εντυπο υποδειγμα free dl (helppost)	NO
User 6	AITISI GENIKIS XRISIS	αιτηση εντυπο υποδειγμα free dl (helppost)	NO
User 7	εντυπο αιτησης γενικής χρήσης	αιτηση απλη - ypeuthini dilwsi (ypeuthini dilwsi)	NO
User 8	εντυπο αιτησης γενικής χρήσης	αιτηση εντυπο υποδειγμα (helppost)	NO
User 9	αιτηση για κεπ	αιτηση απλη - ypeuthini dilwsi (ypeuthini dilwsi)	NO
User 10	εντυπο αιτησης γενικής χρήσης κεπ	αιτηση απλη - ypeuthini dilwsi (ypeuthini dilwsi)	NO
User 11	κεπ εντυπο αιτησης γενικής χρήσης	αιτηση απλη - ypeuthini dilwsi (ypeuthini dilwsi)	NO
User 12	εντυπο αιτησης γενικής χρήσης	αιτηση εντυπο υποδειγμα (helppost)	NO
User 13	αιτηση γενικής χρήσης κεπ	αιτηση απλη - ypeuthini dilwsi (ypeuthini dilwsi)	NO
User 14	εντυπο αιτησης γενικής χρήσης	χρησιμα εντυπα (dipechan)	NO
User 15	αιτηση γενικής χρήσης	αιτηση εντυπο υποδειγμα (helppost)	NO
User 16	εντυπο αιτησης γενικής χρήσης	αιτηση απλη - ypeuthini dilwsi (ypeuthini dilwsi)	NO
User 17	εντυπο αιτησης γενική χρήση πιστοποιητικο κεπ	υποδ αιτηση pdf (kep)	NO
User 18	ηλεκτρονικα εντυπο αιτησης γενικής χρήσης	αιτηση εντυπο υποδειγμα (helppost)	NO
User 19	εντυπο αιτησης κεπ	υποδ αιτηση pdf (kep)	NO
User 20	εντυπο αιτησης γενικής χρήσης	αίτηση γενικής χρήσης (dipe.pellias)	NO
User 21	κεπ εγγραφα	κεπ (kep)	NO
User 22	εντυπο γενικής χρήσης	αίτηση γενικής χρήσης (dipe.pellias)	NO
User 23	εντυπο αιτησης γενικής χρήσης	αίτηση γενικής χρήσης (dipe.pellias)	NO
User 24	εντυπο αιτησης γενικής χρήσης	αιτηση προτυπο (doc) (trikalacity)	NO



Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	ληξιαρχική πράξη γάμου	χορηγηση αντιγραφου ληξ πραξ γαμου (odigostupoliti)	NO
User 2	ληξιαρχική πράξη γάμου	χορηγηση αντιγραφου ληξ πραξ γαμου (odigostupoliti)	NO
User 3	ληξιαρχική πράξη γάμου	αντιγραφο ληξ πραξης γαμου (dikaiologitika)	NO
User 4	ΛΗΞΙΑΡΧΙΚΗ ΠΡΑΞΗ ΓΑΜΟΥ/	αντιγραφο ληξ πραξης γαμου (dikaiologitika)	NO
User 5	ΛΗΞΙΑΡΧΙΚΗ ΠΡΑΞΗ ΓΑΜΟΥ	αντιγραφο ληξ πραξης γαμου (dikaiologitika)	NO
User 6	lhksiarxiki praksi gamou	αντιγραφο ληξ πραξης γαμου (dikaiologitika)	NO
User 7	αντιγραφο ληξιαρχικής πράξης γαμου θεσσαλονικη	αντιγραφα ληξ πραξεων δημου θεσσαλονικης (thessaloniki)	NO
User 8	ληξιαρχείο Θεσσαλονικης	ληξιαρχικες πραξεις Δημος Θεσσαλονικης (thessaloniki.gr)	NO
User 9	ληξιαρχική πράξη γάμου	χορηγηση αντιγραφου ληξ πραξ γαμου (odigostupoliti)	NO
User 10	ληξιαρχική πράξη γάμου	ληξιαρχικες πραξεις (eagiaparaskeui)	NO
User 11	ληξιαρχική πράξη γάμου δημος καβαλας	δημος καβαλας γραφειο ληξιαρχειου (kavala.gr)	NO
User 12	ληξιαρχική πράξη γάμου	αντιγραφο ληξ πραξης γαμου (dikaiologitika)	NO
User 13	δημος θεσσαλονικης ληξιαρχική πράξη γάμου	αντιγραφα ληξιαρχικων πραξεων (thessaloniki)	NO
User 14	ληξιαρχική πράξη γάμου	αντιγραφο ληξ πραξης γαμου (dikaiologitika)	NO
User 15	ληξιαρχική πράξη γάμου	αντιγραφο ληξ πραξης γαμου (dikaiologitika)	NO
User 16	ληξιαρχική πράξη γάμου	αντιγραφο ληξ πραξης γαμου (dikaiologitika)	NO
User 17	ληξιαρχική πράξη γάμου κερ	κερ (ker.gov.gr)	NO
User 18	ληξιαρχική πράξη γάμου ηλεκτρονικα	κερ (ker.gov.gr)	NO
User 19	ληξιαρχική πράξη γάμου	χορηγηση αντιγραφου ληξ πραξ γαμου (odigostupoliti)	NO
User 20	έκδοση ληξιαρχικής πράξης γάμου	αντιγραφο ληξ πραξης γαμου (dikaiologitika)	NO
User 21	ληξιαρχείο Θεσσαλονικης	αντιγραφα ληξ πραξεων δημ θεσσαλονικης (thessaloniki)	NO
User 22	ληξιαρχική πράξη γάμου χορηγηση	χορηγηση αντιγραφου ληξ πραξ γαμου (odigostupoliti)	NO
User 23	ληξιαρχική πράξη γάμου	αντιγραφο ληξ πραξης γαμου (dikaiologitika)	NO
User 24	ληξιαρχική πράξη γάμου	ληξιαρχικες πραξεις (eagiaparaskeui)	NO

Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων κερ	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 2	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 3	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων	αιτηση εκδοσης πιστ εγγ συγγενων (dikaiologitika)	NO
User 4	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων	αιτηση εκδοσης πιστ εγγ συγγενων (dikaiologitika)	NO
User 5	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΕΓΓΥΤΕΡΩΝ ΣΥΓΓΕΝΩΝ	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 6	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 7	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων καλαμαρια	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 8	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 9	πιστοποιητικο πλησιεστερων συγγενων κερ	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 10	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 11	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων κερ	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 12	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 13	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων δικαιολογητικα	αιτηση εκδοσης πιστ εγγ συγγενων (dikaiologitika)	NO
User 14	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 15	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων	αιτηση εκδοσης πιστ εγγ συγγενων (dikaiologitika)	NO
User 16	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 17	αποδοχη κληρονομιας πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων	αποδοχη κληρ δικαιολο (dikaiologitika)	NO
User 18	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων ηλεκτρονικα	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (ypes) (pdf)	NO
User 19	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 20	πιστωτικο εγγυτερων συγγενων	αιτηση εκδοσης πιστ εγγ συγγενων (dikaiologitika)	NO
User 21	πιστοποιητικο πλησιεστερων συγγενων	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 22	πιστοποιητικο πλησιεστερων συγγενων	χορηγηση πιστοποιητικου πλησιεστερων συγγενων (petroupoligov)	NO
User 23	πιστοποιητικο πλησιεστερων συγγενων	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων (odigostupoliti)	NO
User 24	πιστοποιητικο εγγυτερων συγγενων	αιτηση εκδοσης πιστ εγγ συγγενων (dikaiologitika)	NO

Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου			
Users	Search Term	First Click	success
User 1	ληξιαρχική πράξη θανάτου	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO
user 2	ληξιαρχική πράξη θανάτου	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO
User 3	ληξιαρχική πράξη θανάτου	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO
User 4	ληξιαρχική πράξη θανάτου κεπ	κεπ ερμης ηλ πιστοποιητικα (Foroline)	NO
User 5	ΛΙΚΣΙΑΡΧΙΚΙ ΠΡΑΚΣΙ ΘΑΝΑΤΟΥ	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO
User 6	lhksiarxiki praksi thanatou	αντιγραφο ληξ πράξης (dikaiologitika)	NO
User 7	ληξιαρχική πράξη θανάτου θεσσαλονικη	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO
User 8	ληξιαρχειο	ληξιαρχικες πραξεις δημ θεσο (thessaloniki.gr)	NO
User 9	ληξιαρχική πράξη θανάτου	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO
User 10	ληξιαρχική πράξη θανάτου	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO
User 11	ληξιαρχική πράξη θανάτου δημοσ καβαλας	δημος καβαλας ληξ πράξη θανάτου (kavala.gov)	NO
User 12	ληξιαρχική πράξη θανάτου	ληξιαρχική πράξη θανάτου (nemea) (doc)	NO
User 13	praksi thanatou	ληξιαρχική πράξη θανάτου (nemea) (doc)	NO
User 14	ληξιαρχική πράξη θανάτου	αντιγραφο ληξ πράξης (dikaiologitika)	NO
User 15	ληξιαρχική πράξη θανάτου	αντιγραφο ληξ πράξης (dikaiologitika)	NO
User 16	ληξιαρχική πράξη θανάτου	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO
User 17	ληξιαρχική πράξη θανάτου	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO
User 18	ληξιαρχική πράξη θανάτου ηλεκτρονικα κεπ	κεπ	NO
User 19	ληξιαρχική πράξη θανάτου	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO
User 20	ληξιαρχική πράξη θανάτου αντιγραφο	αντιγραφα ληξιαρχικων πραξεων (thessaloniki)	NO
User 21	ληξιαρχική πράξη θανάτου	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO
User 22	ληξιαρχική πράξη θανάτου χορήγηση	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO
User 23	ληξιαρχική πράξη θανάτου	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO
User 24	ληξιαρχική πράξη θανάτου	χορήγηση αντιγράφου ...(odigospoliti)	NO

Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη δημοσίευσης διαθήκης			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης διαθήκης	εκδοση πιστ περι μη δημ διαθ( diekperaiwseis)	NO
User 2	πιστοποιητικό μη δημοσίευσης διαθήκης	εκδοση πιστ περι μη δημ διαθ( diekperaiwseis)	NO
User 3	πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης διαθήκης	εκδοση πιστ περι μη δημ διαθ( diekperaiwseis)	NO
User 4			NO
User 5	πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης διαθήκης	εκδοση πιστ περι μη δημ διαθ( diekperaiwseis)	NO
User 6	peri mi dimosieusis diathikis	περι μη δημ διαθηκης (diekperaiwseis)	NO
User 7	πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης διαθήκης	χορήγηση πιστοποιητικού περί...(odigospoliti)	NO
User 8	πιστοποιητικό μη δημοσίευσης διαθήκης	εκδοση πιστ περι μη δημ διαθ( diekperaiwseis)	NO
User 9	πιστοποιητικό περι μη δημοσίευσης διαθήκης	εκδοση πιστ περι μη δημ διαθ( diekperaiwseis)	NO
User 10	πιστοποιητικό μη δημοσίευσης διαθήκης	εκδοση πιστ περι μη δημ διαθ( diekperaiwseis)	NO
User 11	εφορια χαρτι για μη δημοσίευση περιουσιας	θανατος φορολογουμενου (taxheaven To μπερδεψε με taxisnet)	NO
User 12	πιστοποιητικό περι μη δημοσίευσης διαθήκης κεπ	εκδοση πιστ περι μη δημ διαθ( diekperaiwseis)	NO
User 13	poiostiko peri mi dimosieusis diathikis	δημοσίευση διατηκισ (proz.com)	NO
User 14	πιστοποιητικό περι μη δημοσίευσης διαθήκης	χορηγηση πιστοποιητικου ..(dikaiologitika)	NO
User 15	πιστοποιητικό περι μη δημοσίευσης διαθήκης	περι μη δημ διαθηκης (diekperaiwseis)	NO
User 16	πιστοποιητικό μη δημοσίευσης διαθήκης	εκδοση πιστ περι μη δημ διαθ( diekperaiwseis)	NO
User 17	πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης διαθήκης	εκδοση πιστ περι μη δημ διαθ( diekperaiwseis)	NO
User 18	πιστοποιητικό περι δημοσίευσης διαθήκης ηλεκτρονικα	χορήγηση πιστοποιητικού περί...(odigospoliti)	NO
User 19	πιστοποιητικό μη δημοσίευσης διαθήκης	χορήγηση πιστοποιητικού περί...(odigospoliti)	NO
User 20	πιστοποιητικό μη δημοσίευσης διαθήκης αιτηση	εκδοση πιστ περι μη δημ διαθ( diekperaiwseis)	NO
User 21	πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης διαθήκης	εκδοση πιστ περι μη δημ διαθ( diekperaiwseis)	NO
User 22	περί μη δημοσίευσης διαθήκης	χορήγηση πιστοποιητικού περί...(odigospoliti)	NO
User 23	πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης διαθήκης	εκδοση πιστ περι μη δημ διαθ( diekperaiwseis)	NO
User 24	πιστοποιητικό περι δημοσίευσης διαθήκης	χορηγηση πιστοποιητικου περι...(dikaiologitika)	NO

Users	Search Term	First Click	Success
User 1	βεβαίωση μόνιμης κατοικίας	χορηγηση βεβ μον κατ (Odigospoliti)	NO
User 2	βεβαίωση μόνιμης κατοικίας	ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΜΟΝΙΜΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (dikaiol)	NO
User 3	βεβαιωση μόνιμης κατοικίας κεπ	εκδοση βεβ μον κατοικιας (dikaiolog)	NO
User 4	PROSLHPSH KAI VEVAIOSI MONIMIS KATOIKIAS	χορηγηση βεβ μον κατ (Odigospoliti)	NO
User 5	MONIMI KATOIKIA VEVEOSI	ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΜΟΝΙΜΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (dikaiol)	NO
User 6	venaiosi monimis katoikias	βεβαιωση μον κατ (dikaiolog)	NO
User 7	βεβαιωση μονιμης κατοικιας δημοσ καλαμαριας	χορηγηση βεβ μον κατ (Odigospoliti)	NO
User 8	πιστοποιητικο μονιμης κατοικιας κεπ	εκδοση βεβ μον κατοικιας (dikaiolog)	NO
User 9	βεβαιωση μονιμης κατοικιας	ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΜΟΝΙΜΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (dikaiol)	NO
User 10	βεβαιωση μονιμης κατοικιας	ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΜΟΝΙΜΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (dikaiol)	NO
User 11	βεβαιωση μονιμης κατοικιας δημοσ καβαλας	δημος καβαλας εκδ βεβ μον κατ(kavala.gov)	NO
User 12	βεβαιωση μονιμης κατοικιας	χορηγηση βεβ μον κατ (Odigospoliti)	NO
User 13	βεβαιωση μονιμης κατοικιας κεπ	εκδοση βεβ μον κατοικιας (dikaiolog)	NO
User 14	βεβαιωση μονιμης κατοικιας από κεπ	κεπ	NO
User 15	βεβαιωση μονιμης κατοικιας	ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΜΟΝΙΜΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (dikaiol)	NO
User 16	βεβαιωση μονιμης κατοικιας	ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΜΟΝΙΜΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (dikaiol)	NO
User 17	βεβαιωση μονιμης κατοικιας	βεβαιωση μον κατ (ypes) (pdf)	NO
User 18	βεβαιωση μονιμης κατοικιας ηλεκτρονικα	χορηγηση βεβ μον κατ (Odigospoliti)	NO
User 19	βεβαιωση μονιμης κατοικιας	βεβαιωση μον κατ (ypes) (pdf)	NO
User 20	bebeosi monimis katikias	βεβαιωση μον κατ (ypes) (pdf)	NO
User 21	βεβαιωση μονιμης κατοικιας	βεβαιωση μον κατ (dikaiolog)	NO
User 22	βεβαίωση μόνιμης κατοικίας χορήγηση	χορηγηση βεβ μον κατ (Odigospoliti)	NO
User 23	βεβαιωση μονιμης κατοικιας	ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΜΟΝΙΜΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (dikaiol)	NO

Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάρηθμου επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας Ιδιωτικής Χρήσης (ΙΧ)			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	μεταβίβαση αυτοκινήτου	διαδικασία μεταβιβασης μεταχ (autotriti)	NO
User 2	μεταβίβαση αυτοκινήτου	δικαιολογ για μεταβ αυτοκ (kteohellas)	NO
User 3	μεταβίβαση αυτοκινήτου	μεταβιβαση αυτοκινητου δικαιολογητικα (dikaiolog)	NO
User 4	μεταβίβαση αυτοκινήτου	δικαιολογ για μεταβ αυτοκ (kteohellas)	NO
User 5	μεταβιβαση μηχανακι	δικαιολογ για μεταβ μοτοσυκλ (dikaiologit)	NO
User 6	metavivasi autokinitou	δικαιολογητικα για μετ αυτ(kteohellas)	NO
User 7	μεταβιβαση μηχανης	μεταβιβαση κ εκδοση αδειας κυκλοφοριας (yme)	NO
User 8	μεταβιβαση αυτοκινητου δικαιολογητικα	μεταβιβαση αυτοκινητου δικαιολογητικα (dikaiolog)	NO
User 9	μεταβιβαση αυτοκινητου	μεταβιβαση αυτοκ η μοτο (diekper)	NO
User 10	μεταβιβαση αυτοκινητου	δικαιολογητικα για μεταβ αυτοκ (Kteohellas)	NO
User 11	μεταβιβαση αυτοκινητου εγγραφα	μεταβιβαση αυτοκινητου δικαιολογητικα (dikaiolog)	NO
User 12	μεταβιβαση αυτοκινητου μεταχειρισμενου	διαδικασία μεταβιβασης μεταχ (autotriti)	NO
User 13	δικαιολογητικα για μεταβιβαση αυτοκινητου	μεταβιβασ αυτοκινητου δικαιολογητικα (dikaiolog)	NO
User 14	μεταβιβαση αδειας αυτοκινητου	δικαιολογητικα για μεταβ αυτοκ (Kteohellas)	NO
User 15	μεταβιβαση αυτοκινητο μεταχειρισμενο	διαδικασία μεταβιβασης μεταχ (autotriti)	NO
User 16	μεταβιβαση αυτοκινητου	μεταβιβαση αυτοκ η μοτο (diekper)	NO
User 17	μεταβιβαση μεταχειρισμενου αυτοκινητου 2017	μεταβ οχημ (odigospoliti)	NO
User 18	αιτηση μεταβιβασης ιχ ηλεκτρονικα	μεταβ οχημ (odigospoliti)	NO
User 19	μεταβιβαση αυτοκινητου	μεταβιβαση κ εκδοση αδειας κυκλοφοριας (yme)	NO
User 20	μεταβιβαση αυτοκινητου	μεταβιβαση κ εκδοση αδειας κυκλοφοριας (yme)	NO
User 21	μεταβίβαση αυτοκινήτου	μεταβιβαση αδειας (gocar.gr)	NO
User 22	μεταβιβαση αδειας κυκλοφοριας	δικαιολογητικα για μετ αυτ(kteohellas)	NO
User 23	μεταβιβαση αυτοκινητου	δικαιολογητικα για μετ αυτ(kteohellas)	NO
User 24	μεταβιβαση αυτοκινητου	τι πρεπει να γνωριζετε (asfalisinet)	NO

Ανανέωση άδειας οδήγησης			
users	Search Term	First Click	Success
User 1	ανανέωση αδειας οδηγησης	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 2	ανανέωση αδειας οδηγησης	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 3	ανανέωση αδειας οδηγησης	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 4	ANANEWSH ADEIAS ODHGHSHS	δικαιολογητικά...(Kteohellas)	NO
User 5	ananeosi adeias odogisis	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 6	αδεια οδηγησης ανανέωση	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 7	ανανέωση αδειας οδηγησης 65 ετων	ανανέωση διπλωματος (ml.gr)	NO
User 8	ανανέωση αδειας οδηγησης	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 9	ανανέωση αδειας οδηγησης	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 10	ανανέωση αδειας οδηγησης	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 11	θεωρηση διπλωματος	δικαιολογητικά...(Kteohellas)	NO
User 12	ανανέωση αδειας αυτοκινητου	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 13	ανανέωση αδειας οδηγησης αυτοκινητου	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 14	ανανέωση αδειας οδηγησης	δικαιολογητικά...(Kteohellas)	NO
User 15	ανανέωση αδειας οδηγησης	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 16	ανανέωση αδειας οδηγησης	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 17	ananeosi adeias odogisis	δικαιολογητικά...(Kteohellas)	NO
User 18	ανανέωση αδειας οδηγησης ηλεκτρονικα	αδειες οδηγησης (yme)	NO
User 19	ανανέωση αδειας οδηγησης 65 ετων	δικαιολογητικά...(Kteohellas)	NO
User 20	ανανέωση αδειας οδηγησης	αδειες οδηγων (Yme)	NO
User 21	ανανέωση αδειας οδηγησης	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 22	ανανέωση αδειας οδηγησης	δικαιολογητικά...(Kteohellas)	NO
User 23	ανανέωση διπλωματος οδηγησης	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO
User 24	ανανέωση αδειας οδηγησης	ανανέωση αδειας οδηγησης (diekper)	NO

Έκδοση κάρτας ανεργίας			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	εκδοση καρτας ανεργιας	οδηγίες εγγραφής στο μητρω ανεργων οαεδ(οaed.gr)	YES
User 2	καρτα ανεργιας	εγγραφή στο μητρω οαεδ (οaed)	YES
User 3	οαεδ	απευθειας sublink ηλεκτρονικες υπηρεσιες από οαεδ (οaed.gr)	YES
User 4	EPIDOTSH ANERGWN KARTA ANERGIAS	καρτα ανεργιας επιδομα ανεργιας (odigospoliti)	NO
User 5	karta anergias ekdosi	ΔΙΚΑΙΟΛΟΓ ΓΙΑ ΚΑΡΤ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΟΑΕΔ (dikaiolog)	NO
User 6	karta anergias dikaiologitika	ΔΙΚΑΙΟΛΟΓ ΓΙΑ ΚΑΡΤ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΟΑΕΔ (dikaiolog)	NO
User 7	εκδοση καρτας ανεργιας	οδηγίες εγγραφής στο μητρω ανεργων οαεδ(οaed.gr)	YES
User 8	οαεδ καρτα ανεργιας	οδηγίες εγγραφής στο μητρω ανεργων οαεδ(οaed.gr)	YES
User 9	καρτα ανεργιας	ΔΙΚΑΙΟΛΟΓ ΓΙΑ ΚΑΡΤ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΟΑΕΔ (dikaiolog)	NO
User 10	καρτα ανεργιας	οδηγίες εγγραφής στο μητρω ανεργων οαεδ(οaed.gr)	YES
User 11	καρτα ανεργιας δικαιοιογητικα οαεδ	οδηγίες εγγραφής στο μητρω ανεργων οαεδ(οaed.gr)	YES
User 12	καρτα ανεργιας	οδηγίες εγγραφής στο μητρω ανεργων οαεδ(οaed.gr)	YES
User 13	καρτα ανεργιας οαεδ δικαιιοιογητικα	ΔΙΚΑΙΟΛΟΓ ΓΙΑ ΚΑΡΤ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΟΑΕΔ (dikaiolog)	NO
User 14	καρτα ανεργιας	οδηγίες εγγραφής στο μητρω ανεργων οαεδ(οaed.gr)	YES
User 15	καρτα ανεργιας	οδηγίες εγγραφής στο μητρω ανεργων οαεδ(οaed.gr)	YES
User 16	καρτα ανεργιας τι χρειαζεται	ΔΙΚΑΙΟΛΟΓ ΓΙΑ ΚΑΡΤ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΟΑΕΔ (dikaiolog)	NO
User 17	εκδοση καρτας οαεδ	εγγραφή στο μητρω οαεδ (οaed)	YES
User 18	εκδοση καρτα ανεργιας ηλεκτρονικα	οδηγίες εγγραφής στο μητρω ανεργων οαεδ(οaed.gr)	YES
User 19	καρτα ανεργιας οαεδ	συχνες ερωτησεις δελτιο ανεργιας (οaed)	YES
User 20	οαεδ	οaed.gr	YES
User 21	οαεδ καρτα ανεργιας	Ανανέωση δελτιου ανεργιας (οaed)	YES
User 22	καρτα ανεργιας εκδοση	ΔΙΚΑΙΟΛΟΓ ΓΙΑ ΚΑΡΤ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΟΑΕΔ (dikaiolog)	NO
User 23	εκδοση καρτα ανεργιας	ΔΙΚΑΙΟΛΟΓ ΓΙΑ ΚΑΡΤ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΟΑΕΔ (dikaiolog)	NO
User 24	οαεδ	οaed.gr	YES

Ανανέωση κάρτας ανεργίας			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	ananewsh kartas anergias	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας -ΟΑΕΔ (oaed.)	YES
User 2	ανανεωση κάρτας ανεργίας	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας -ΟΑΕΔ (oaed.)	YES
User 3	ανανεωση κάρτας ανεργίας	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας - ΟΑΕΔ (oaed)	YES
User 4	ανανεωση κάρτας ανεργίας οαεδ	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας - ΟΑΕΔ (oaed)	YES
User 5	ananeosi karta anergias	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας -ΟΑΕΔ (oaed.)	YES
User 6	ananewsi kartas anergias	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας -ΟΑΕΔ (oaed.)	YES
User 7			
User 8	ανανεωση καρτα ανεργίας	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας (oaed)	YES
User 9	ανανεωση καρτα ανεργίας	καντε ανανεωση της κάρτας ανεργίας του οαεδ εδώ (olympria)	NO
User 10	ανανεωση κάρτας ανεργίας	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας (oaed)	YES
User 11	ανανεωση καρτα ανεργίας οαεδ ηλεκτρονικα	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας - ΟΑΕΔ (oaed)	YES
User 12	ανανεωση κάρτας ανεργίας	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας (oaed)	YES
User 13	oaed e services	εισοδος στο συστημα (eservices oaed)	YES
User 14	ανανεωση κάρτας ανεργίας	ανανεωση δελτιου ανεργίας (ΟΑΕΔ)	YES
User 15	κάρτα ανεργίας ανανεωση	ανανεωση δελτιου ανεργίας (ΟΑΕΔ)	YES
User 16	ΟΑΕΔ	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας -ΟΑΕΔ (oaed.)	YES
User 17	ανανεωση κάρτας ανεργίας	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας -ΟΑΕΔ (oaed.)	YES
User 18	ανανεωση κάρτας ανεργίας	Ανανέωση δελτίου ανεργίας (oaed)	YES
User 19	ανανεωση κάρτας ανεργίας	Ανανέωση δελτίου ανεργίας (oaed)	YES
User 20	oaed	eservices sublink oaed	YES
User 21	οαεδ ανανεωση κάρτας	eservices sublink oaed	YES
User 22	ανανεωση κάρτας ανεργίας	ΟΑΕΔ : ηλεκτρονικα η ανανεωση (newsbomb)	NO
User 23	ανανεωση κάρτας ανεργίας	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας (oaed)	YES
User 24	ανανεωση κάρτας ανεργίας	Ανανέωση δελτίου Ανεργίας (oaed)	YES

Εκτύπωση εκκαθαριστικού σημειώματος			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	εκκαθαριστικο εφορίας	taxisnet.gsis. Εκτυπωση εκκαθαριστικου 2016, φορ δηλ(helppost)	NO
User 2	εκκαθαριστικο φορολογικης δηλωσης	taxisnet.gsis. Εκτυπωση εκκαθαριστικου 2016, φορ δηλ(helppost)	NO
User 3	εκκαθαριστικό	πως εκτυπωνω το εκκαθαριστικό μου (clickme)	NO
User 4	εκκαθαριστικο φορολογικης δηλωσης 2017	φορολογικες δηλωσεις 2017( dikaiologitika)	NO
User 5	εκκαθαριστικό φορολογικής δήλωσης 2016	taxisnet.gsis. Εκτυπωση εκκαθαριστικου 2016, φορ δηλ(helppost)	NO
User 6	ekkatharistiko forologiki dilwsi	πως εκτυπωνω το εκκα σημειωμα (texnologistiki.gr)	NO
User 7	taxisnet	gsis.gr	YES
User 8	εκκαθαριστικο	Taxisnet gsis εκτυπ εκκαθααρ (helppost)	NO
User 9	gsis	gsis.gr	YES
User 10	εκκαθαριστικο	Taxisnet gsis εκτυπ εκκαθααρ (helppost)	NO
User 11	εκκαθαριστικο εφορίας taxisnet	Taxisnet gsis εκτυπ εκκαθααρ (helppost)	NO
User 12	ταχιανετ	gsis.gr	YES
User 13	ταχιανετ	gsis.gr	YES
User 14	gsis e1	υπηρεσιες προς πολιτες (gsis.gr)	YES
User 15	εκκαθαριστικο	taxisnet.gsis. Εκτυπωση εκκαθαριστικου 2016, φορ δηλ(helppost)	NO
User 16	gsis	gsis.gr	YES
User 17	εκδοση εκκαθαριστικου 2017	taxisnet.gsis. Εκτυπωση εκκαθαριστικου 2016, φορ δηλ(helppost)	NO
User 18	γισα	gsis.gr	YES
User 19	αντιγραφο εκκαθαριστικου	υπηρεσιες προς πολιτες (gsis.gr)	YES
User 20	taxisnet	gsis.gr	YES
User 21	στ δου θεσσαλονικης εκκαθαριστικο	λογιστικο γραφειο (e-taxis.gr)	NO
User 22	gsis	gsis.gr	YES
User 23	εκδοση εκκαθαριστικου σημειωματος	taxisnet gsis εκτυπωση εκκαθαριστικου (helppost)	NO
User 24	εκκαθαριστικο φορολογικης δηλωσης	taxisnet gsis εκτυπωση εκκαθαριστικου (helppost)	NO

Χορήγηση επιδόματος πετρελαίου θέρμανσης			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	επίδομα θέρμανσης 2017 δικαιουχοι	Επίδομα πετρ θέρμανσης 2016-2017 (odigostupoliti)	NO
User 2	επίδομα πετρελαιου θέρμανσης 2016-17	"www.gsis.gr Καντε αιτηση....." (express.gr)	NO
User 3	επίδομα θέρμανσης	αιτηση πετρ θέρμανσης (gsis)	YES
User 4	AITHSH PETRELAIΟΥ THERMANSHS 1617	"www.gsis.gr Καντε αιτηση....." (express.gr)	NO
User 5	επίδομα πετρελαίου 2016	Επίδομα πετρ θέρμανσης 2016-2017 (odigostupoliti)	NO
User 6	petrelaio eridoma	Συχνές ερωτησεις απαντησεις (gsis)	YES
User 7	επίδομα θέρμανσης	"www.gsis.gr Καντε αιτηση....." (express.gr)	NO
User 8	επίδομα θέρμανσης πετρελαιου	αιτηση πετρ θέρμανσης (gsis)	YES
User 9	αιτηση για επιδομα πετρελαιου	αιτηση πετρ θέρμανσης (gsis)	YES
User 10	επίδομα θέρμανσης 2016	επίδομα θέρμανσης (dikaiologitika)	NO
User 11	επίδομα θέρμανσης αιτηση 2016-17	"www.gsis.gr Καντε αιτηση....." (express.gr)	NO
User 12	αιτηση επιδοματος πετρελαιου 2016	η εφαρμογη του taxisnet για τι επιδ θερμ(odigospoliti)	NO
User 13	δικαιολογητικα για επιδομα πετρελαιου 2017	αιτηση για το επιδομα θέρμανσης (dikaiologitika)	NO
User 14	επίδομα πετρελαιο θέρμανσης 2017	επίδομα θέρμανσης (dikaiologitika)	NO
User 15	επίδομα πετρελαιου θέρμανσης	αιτησεις πετρ θέρμανσης (gsis)	YES
User 16	επίδομα πετρελαιου θέρμανσης	αιτηση για το επιδομα θέρμανσης (dikaiologitika)	NO
User 17	επίδομα πετρελαιου αιτηση δικαιουχοι 2017	Επίδομα πετρ θέρμανσης 2016-2017 (odigostupoliti)	NO
User 18	επίδομα πετρελαιου θέρμανσης 2016 2017	Επίδομα πετρ θέρμανσης 2016-2017 (odigostupoliti)	NO
User 19	επίδομα θέρμανσης	αιτηση πετρ θέρμανσης (gsis)	YES
User 20	επίδοση πετρελαιου	αιτηση πετρ θέρμανσης (gsis)	YES
User 21	επίδομα θέρμανσης 2017 αιτηση	αιτηση για το επιδομα θέρμανσης (dikaiologitika)	NO
User 22	επίδομα πετρελαιου θέρμανσης 2017	αιτηση για το επιδομα θέρμανσης (dikaiologitika)	NO
User 23	δικαιολογητικα ληψης επιδοματος θέρμανσης	αιτηση για το επιδομα θέρμανσης (dikaiologitika)	NO
User 24	επίδομα πετρελαιου 2017 αιτηση	αιτησεις για τη χορηγηση (gsis) (pdf)	YES

Απόκτηση ακαδημαϊκής ταυτότητας			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	aitisi gia akadimaiki tautotita apth	Ακαδημαϊκη Ταυτοτητα-Υπουργειο Παιδειας (academicid.minedu.gov.gr)	YES
User 2	αιτηση ακαδημαϊκης ταυτοτητας απθ	sub-link ηλεκτρονικη υπηρεσια αποκτησης (academic minedu)	YES
User 3	ακαδημαϊκη ταυτοτητα	sub-link υποβολη αιτησης (academic minedu)	YES
User 4	PASO APTH METAPTYXIAKOU/	sub-link Μεταπτυχιακος φοιτητης (academic minedu)	YES
User 5	akadimaiki tautotita aitisi aristoteleio	sub-link Διαδικασία υποβ αιτησης-ακαδ ταυτ-υπ (academicid.minedu.gov.gr)	YES
User 6	akadimaiki tautotita aitisi aristoteleio	Ακαδημαϊκη Ταυτοτητα-Υπουργειο Παιδειας (academicid.minedu.gov.gr)	YES
User 7	εκδοση ακαδημαϊκης ταυτοτητας απθ	οδηγιες για εκδοση ακαδ ταυτ (jour.auth.gr)	NO
User 8	sis.auth.gr	sis.auth.gr	NO
User 9	auth पासो	θελω να βγαλω पासो (it.auth)	NO
User 10	ακαδημαϊκη ταυτοτητα	sub-link ηλεκτρονικη υπηρεσια αποκτησης (academic minedu)	YES
User 11	ακαδημαϊκη ταυτοτητα απθ ονλαιν	sub-link Διαδικασία υποβ αιτησης-ακαδ ταυτ-υπ (academicid.minedu.gov.gr)	YES
User 12	ακαδημαϊκη ταυτοτητα απθ	sub-link Διαδικασία υποβ αιτησης-ακαδ ταυτ-υπ (academicid.minedu.gov.gr)	YES
User 13	aitisi akadhmaikis taytotitas	sub-link ηλεκτρονικη υπηρεσια αποκτησης (academic minedu)	YES
User 14	αιτηση ακαδημαϊκης ταυτοτητας	sub-link ηλεκτρονικη υπηρεσια αποκτησης (academic minedu)	YES
User 15	εκδοση पासो	sub-link ηλεκτρονικη υπηρεσια αποκτησης (academic minedu)	YES
User 16	ακαδημαϊκη ταυτοτητα	sub-link ηλεκτρονικη υπηρεσια αποκτησης (academic minedu)	YES
User 17	εκδοση पासो απθ μεταπτυχιακο	sub-link Μεταπτυχιακος φοιτητης (academic minedu)	YES
User 18	αιτηση για ακαδημαϊκη ταυτοτητα απθ	Ακαδημαϊκη Ταυτοτητα-Υπουργειο Παιδειας (academicid.minedu.gov.gr)	YES
User 19	ακαδημαϊκη ταυτοτητα απθ	sub-link ηλεκτρονικη υπηρεσια αποκτησης (academic minedu)	YES
User 20	akadimaiki tautotita	Ακαδημαϊκη Ταυτοτητα-Υπουργειο Παιδειας (academicid.minedu.gov.gr)	YES
User 21	απθ	αριστοτελειο (apth)	NO
User 22	εκδοση ακαδημαϊκης ταυτοτητας	sub-link Μεταπτυχιακος φοιτητης (academic minedu)	YES
User 23	εκδοση ακαδημαϊκης ταυτοτητας	sub-link ηλεκτρονικη υπηρεσια αποκτησης (academic minedu)	YES
User 24	εκδοση ακαδημαϊκης ταυτοτητας	Ακαδημαϊκη Ταυτοτητα-Υπουργειο Παιδειας (academicid.minedu.gov.gr)	YES

Αναζήτηση/κλείσιμο ραντεβού ιατρών ΕΟΠΥΥ			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	αλλεργιολογος εοπυυ	αλλεργιολογοι εοπυυ αθηνα (vrisko.gr)	NO
User 2	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη (vrisko.gr)	NO
User 3	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη (vrisko.gr)	NO
User 4	ΕΟΡΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	γιατροι εοπυυ κλεισε ραντεβου (doctoranytime)	NO
User 5	εορι ραντεβου	ραντεβου εοπυυ (doctoranytime)	NO
User 6	εορι ραντεβου allergies	αλλεργιολογοι πεδυ εοπυυ (doctoranytime)	NO
User 7	giatroi εοργγ ραντεβου	γιατροι εοπυυ πεδι (odigospoliti)	NO
User 8	αλλεργιολογος εοπυυ θεσσαλονικη	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη (vrisko.gr)	NO
User 9	εοπυυ αλλεργιολογοι θεσσαλονικη	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη (vrisko.gr)	NO
User 10	αλλεργιολογος θεσσαλονικη εοπυυ	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη (vrisko.gr)	NO
User 11	αλλεργιολογος θεσσαλονικη εοπυυ	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη (vrisko.gr)	NO
User 12	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη (vrisko.gr)	NO
User 13	allergiologos εορι thessaloniki	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη (vrisko.gr)	NO
User 14	εοπυυ ραντεβου	γιατροι εοπυυ (apps.ika.gr)	YES
User 15	εοπυυ αλλεργιολογοι θεσσαλονικη	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη (vrisko.gr)	NO
User 16	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη (vrisko.gr)	NO
User 17	εοπυυ αλλεργιολογοι θεσσαλονικη	συμβεβλημενοι προμηθευτες υγειας (εοπυυ)	YES
User 18	εοπυυ ραντεβου ηλεκτρονικα	εοπυυ πεδυ ηλετρονικα ραντεβου.. (odigospoliti)	NO
User 19	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη (vrisko.gr)	NO
User 20	αλλεργιολογος θεσσαλονικη meso εοπυυ	αλλεργιολογοι εοπυυ θεσσαλονικη (vrisko.gr)	NO
User 21	εοπυυ ραντεβου	γιατροι εοπυυ (apps.ika.gr)	YES
User 22	εοπυυ αλλεργιολογος	αλλεργιολογοι εοπυυ (xrisosodigos)	NO
User 23	ιατροι αλλεργιολογοι ΕΟΠΥΥ	Αλλεργιολογοι εοπυυ 1888	NO
User 24	ιατροι αλλεργιολογοι ΕΟΠΥΥ	αλλεργιολογοι εοπυυ (xrisosodigos)	NO

Έκδοση διαβατηρίου			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	εκδοση διαβατηριου	Δικαιολογητικά-Περιεχομενο-Διευθυνση διαβατηριων (passport.gov.gr)	YES
User 2	διαβατηριο	Διευθυνση Διαβατηριων (passport.gov.gr)	YES
User 3	εκδοση διαβατηριου	Οδηγιες για την εκδοση διαβατηριου (passport.gov.gr)	YES
User 4	EKDOSH DIAVATHRIOY AFRIKH	Οδηγιες για την εκδοση διαβατηριου (passport.gov.gr)	YES
User 5	diavatirio ekdosi	Οδηγιες για την εκδοση διαβατηριου (passport.gov.gr)	YES
User 6	diavatirio ekdosi	Δικαιολογητικά-Περιεχομενο-Διευθυνση διαβατηριων (passport.gov.gr)	YES
User 7	εκδοση διαβατηριου θεσσαλονικη	Θεσσαλονικη - Καλαμαρια (passport.gov.gr)	YES
User 8	ελας	ελληνικη αστυνομια (hellenicpolice)	NO
User 9	διαβατηριο θεσσαλονικη	Θεσσαλονικη αστυνομικο μεγαρο (passport.gov.gr)	YES
User 10	διαβατηριο	Οδηγιες για την εκδοση διαβατηριου (passport.gov.gr)	YES
User 11	διαβατηριο αστυνομια	sub-link δικαιολογητικά (passport.gov.gr)	YES
User 12	διαβατηριο	Οδηγιες για την εκδοση διαβατηριου (passport.gov.gr)	YES
User 13	aithsh diavatiriu thesaloniki	Δικαιολογητικά-Περιεχομενο-Διευθυνση διαβατηριων (passport.gov.gr)	YES
User 14	εκδοση διαβατηριου	Οδηγιες για την εκδοση διαβατηριου (passport.gov.gr)	YES
User 15	διαβατηριο	Οδηγιες για την εκδοση διαβατηριου (passport.gov.gr)	YES
User 16	διαβατηριο εκδοση	Οδηγιες για την εκδοση διαβατηριου (passport.gov.gr)	YES
User 17	εκδοση διαβατηριου θεσσαλονικη	Θεσσαλονικη τουμπα (passport.gov.gr)	YES
User 18	ηλεκτρονικη εκδοση διαβατηριου	e-paranoiо-Ηλεκτρονικο Παραβολο-εκδοση διαβατηριου (passport.gov.gr)	YES
User 19	εκδοση διαβατηριου	Διευθυνση Διαβατηριων (passport.gov.gr)	YES
User 20	εκδοση διαβατηριου	Διευθυνση Διαβατηριων (passport.gov.gr)	YES
User 21	εκδοση διαβατηριου δικαιολογητικά	Δικαιολογητικά-Περιεχομενο-Διευθυνση διαβατηριων (passport.gov.gr)	YES
User 22	εκδοση διαβατηριου	Οδηγιες για την εκδοση διαβατηριου (passport.gov.gr)	YES
User 23	εκδοση διαβατηριου	Οδηγιες για την εκδοση διαβατηριου (passport.gov.gr)	YES
User 24	diavatirio	Οδηγιες για την εκδοση διαβατηριου (passport.gov.gr)	YES

Έκδοση αστυνομικής ταυτότητας			
Users	Search Term	First Click	Success
User 1	εκδοση αστυνομικης ταυτοτητας	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 2	καινουργια ταυτοτητα	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 3	εκδοση ταυτοτητας	αστυνομικη ταυτοτητα (odigospoliti)	NO
User 4	EKDOSH TAYTOTHTAS	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 5	tautotita epanekdosi	ΕΚΔΟΣΗ ΤΑΥΤ ΔΙΑΚΙΟΛΟΓ (dikaiolog)	NO
User 6	tautotita kloph	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 7	εκδοση νεας ταυτοτητας διακιολογητικα	αστυνομικη ταυτοτητα (odigospoliti)	NO
User 8	ελας	ελληνικη αστυνομια (hellenicpolice)	NO
User 9	εκδοση αστυνομικης ταυτοτητας	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 10	εκδοση νεας ταυτοτητας	δικαιολογητικα επανεκδοσης... (clickme)	NO
User 11	εχασα ταυτοτητα αστυνομια	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 12	εκδοση ταυτοτητας	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 13	αστυνομικη ταυτοτητα εκδοση λογω κλοπης	αστυνομικη ταυτοτητα (odigospoliti)	NO
User 14	εκδοση ταυτοτητας	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 15	νεα ταυτοτητα εκδοση	ΕΚΔΟΣΗ ΤΑΥΤ ΔΙΑΚΙΟΛΟΓ (dikaiolog)	NO
User 16	εκδοση ταυτοτητας	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 17	απωλεια ταυτοτητας	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 18	αιτηση για εκδοση αστυνομικης ταυτοτητας ηλεκτρονικα	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 19	εκδοση ταυτοτητας	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 20	εκδοση ταυτοτητας	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 21	εκδοση ταυτοτητας δικαιολογητικα	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 22	εκδοση ταυτοτητας	ΕΚΔΟΣΗ ΤΑΥΤ ΔΙΑΚΙΟΛΟΓ (dikaiolog)	NO
User 23	εκδοση νεας αστυνομικης ταυτοτητας	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES
User 24	εκδοση ταυτοτητας	εκδ. δελτ ταυτοτ υπυργ εσ -ελλ αστυν(hellenicpolice)	YES