



Βαθμός αποδοχής και χρήσης ΤΠΕ από δικαστικούς λειτουργούς και δικαστικούς υπαλλήλους.

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Αθανάσιος Δεληγιάννης

Επιβλέπων καθηγητής: κ. Δημοσθένης Αναγνωστόπουλος

Μέλη Τριμελούς Επιτροπής: κα. Μαλβίνα Βαμβακάρη, κ. Κωνσταντίνος Τσερπές

Αθήνα 2016

**Ευχαριστώ
τη Φιλιά.
Τον Ζάκη, τη Μαίρη
και τον Χρήστο.
Τη Στέλλα και τη Γιώτα.**

**Στον Ζαφείρη και τη Γεωργία,
για το φως.**

ΒΑΘΜΟΣ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΟ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ ΚΑΙ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ.**1****ΕΙΣΑΓΩΓΗ****8****ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΤΠΕ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ****9**

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ

12

ΟΙ ΤΠΕ ΩΣ ΟΔΗΓΟΣ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ.**19**

ΠΙΕΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

19

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ

20

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΣΤΗΝ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ

21

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΜΕΓΕΘΩΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΠΟΝΟΜΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΧΡΗΣΗ ΤΠΕ ΑΠΟ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ ΚΑΙ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ

27

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΠΕ ΣΤΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

27

ΥΠΑΡΧΟΝΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΠΕ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ**31**

ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΠΕ

32

ΕΘΝΙΚΟ ΠΟΙΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ

32

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΔΙΚΟΓΡΑΦΟΥ – ONLINE ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΔΙΚΗΓΟΡΩΝ, ΔΙΚΑΣΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΩΝ.

33

ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΗ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ

34

ΠΟΙΝΙΚΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ

36

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ**40**

ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL - TAM)

40

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ**44**

ΣΚΟΠΟΣ

44

ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΕΙΣ

45

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

45

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΜΕΘΟΔΟΣ**46**

ΔΕΙΓΜΑ

46

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

46

USE QUESTIONNAIRE:

46

ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ – MAT (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL TAM) QUESTIONNAIRE:

46

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

47

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**48**

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

48

ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ**49****ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ****49**

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

53

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΣΥΖΗΤΗΣΗ**57****ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ****60****ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ ΤΠΕ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ****61****ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β – ΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ****64****ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ USE ΚΑΙ TAM****85****ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ****87**

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 1 - Πλήθος δικαστών στις χώρες τις Ε.Ε. ανά 100.000 κατοίκους.....	22
Γράφημα 2 - Πλήθος δικηγόρων στις χώρες τις Ε.Ε. ανά 100.000 κατοίκους.....	23
Γράφημα 3 - Κόστος και μεταβολή κόστους δικαστικών συστημάτων στην ΕΕ.	24
Γράφημα 4 - Χρόνος Ολοκλήρωσης Πολιτικών και Διοικητικών Υποθέσεων	25
Γράφημα 5 - Ποσοστό Ολοκλήρωσης Πολιτικών και Διοικητικών Υποθέσεων	25
Γράφημα 6 - Ψηφιακή Διάθεση Δικαστικών Υποθέσεων	26
Γράφημα 7 - Ψηφιακή Υποβολή Αιτημάτων.	26
Γράφημα 8 - Δυνατότητας ηλεκτρονικής επικοινωνίας.....	27
Γράφημα 9 - Τύποι ΤΠΕ σε λειτουργία ανά χώρα της Ε.Ε.	30
Γράφημα 10 - Συστήματα ΤΠΕ για τη διαχείριση υποθέσεων	30
Γράφημα 11 - Διασύνδεση συστημάτων ΤΠΕ Υπουργείου Δικαιοσύνης.	39
Γράφημα 12 - Σχηματική Απεικόνιση Μοντέλου Technology Acceptance Model	41
Γράφημα 13 - Χρήση ιδιόκτητου ή μη Υπολογιστή (Δικαστικοί Υπάλληλοι)	50
Γράφημα 14 - Χρήση ιδιόκτητου ή μη Υπολογιστή (Δικαστικοί Λειτουργοί).....	50
Γράφημα 15 - Είδος χρήσης υπολογιστή (Δικαστικοί Υπάλληλοι).....	51
Γράφημα 16 - Είδος χρήσης υπολογιστή (Δικαστικοί Υπάλληλοι).....	52
Γράφημα 17 - Πρόθεση χρήσης ΟΣΔΔΥ από Δικαστικούς Λειτουργούς	56
Γράφημα 18 - Πρόθεση χρήσης ΟΣΔΔΥ από Δικαστικούς Υπαλλήλους.....	56

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1 - Τύπος ΤΠΕ σε λειτουργία στο Υπουργείο Δικαιοσύνης (ποσοστό μικρότερο ή ίσο στο σύνολο των δικαστηρίων)	29
Πίνακας 2- Δημογραφικά στοιχεία δείγματος	49
Πίνακας 3: Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις και δείκτες εσωτερικής συνοχής	53
Πίνακας 4: Συντελεστές συσχέτισης μεταξύ των παραγόντων του ερωτηματολογίου USE.....	53
Πίνακας 5: Συντελεστές συσχέτισης μεταξύ των παραγόντων του ερωτηματολογίου TAM.	54

Περίληψη

Η υιοθέτηση και χρήση συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας από οργανισμούς και φορείς του Δημοσίου Τομέα είναι σημαντικός παράγοντας αποτελεσματικότητας και αύξησης της παραγωγικότητας. Στην Ελλάδα ο χώρος της Δικαιοσύνης εμφανίζει, συγκριτικά με της υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, χαμηλά ποσοστά ενσωμάτωσης και αποδοχής τεχνολογιών ΤΠΕ και ταυτόχρονα μεγάλες καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση των δικαστικών υποθέσεων. Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να διερευνήσει και να καταγράψει την εμπειρία χρήσης και την αποδοχή συγκεκριμένων εφαρμογών Η/Υ από τους δικαστικούς λειτουργούς και υπαλλήλους, το βαθμό χρησιμότητας, ευκολίας χρήσης και πρόθεσης χρήσης στην εργασία τους των δρομολογημένων από το Υπουργείο Δικαιοσύνης νέων συστημάτων ΤΠΕ, καθώς και τυχόν διαφορές στο βαθμό αποδοχής των παραπάνω ανάμεσα στους δικαστικούς λειτουργούς και υπαλλήλους. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 101 υπηρετούντες στις δικαστικές υπηρεσίες που στεγάζονται στο Δικαστικό Μέγαρο Θεσσαλονίκης (Ποινικό και Πολιτικό Πρωτοδικείο και Εφετείο Θεσσαλονίκης). Το δείγμα συμπλήρωσε προσαρμοσμένο ερωτηματολόγιο σύμφωνα με το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας - MAT (Technology Acceptance Model – TAM καθώς και το ερωτηματολόγιο USE (Ωφέλεια - Usefulness, Ικανοποίηση - Satisfaction και Ευκολία Χρήσης - Ease of Use), ένα εργαλείο αποτίμησης των υποκειμενικών στάσεων των χρηστών απέναντι σε ένα πληροφοριακό σύστημα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα οι δικαστικοί υπάλληλοι χρησιμοποιούν υπολογιστή κυρίως για την επεξεργασία κειμένων (100%), περιήγηση στο διαδίκτυο (82,2%) και την αποστολή email (75,6%). Οι δικαστικοί λειτουργοί χρησιμοποιούν υπολογιστή για την επεξεργασία κειμένων (98,2%), πρόσβαση σε βάσεις νομικών πληροφοριών (94,5%), την αποστολή email (81,8%) και την περιήγηση στο διαδίκτυο (82,2%). Οι δικαστικοί υπάλληλοι δεν διαφέρουν στο πως αντιλαμβάνονται την ωφέλεια από τη χρήση, την ευκολία εκμάθησης και ευκολία χρήσης βασικών ΤΠΕ από τους δικαστικούς λειτουργούς. Αντίστοιχα δεν υπήρξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης στην ωφέλεια από τη χρήση, την ευκολία εκμάθησης και ευκολία χρήσης βασικών ΤΠΕ. Ωστόσο τα άτομα άνω των 65 ετών εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα στην ωφέλεια από τη χρήση, την ευκολία εκμάθησης και ευκολία χρήσης βασικών ΤΠΕ. Όλα τα υπόλοιπα ηλικιακά επίπεδα εμφανίζουν παρόμοια επίπεδα αντιλαμβανόμενης ωφέλειας από την χρήση, ευκολίας εκμάθησης και ευκολίας χρήσης βασικών ΤΠΕ. Οι δικαστικοί υπάλληλοι και δικαστικοί λειτουργοί σκοπεύουν να χρησιμοποιήσουν το ίδιο το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ), ενώ φαίνεται να αντιλαμβάνονται στο ίδιο επίπεδο την ευκολία χρήσης και τη χρησιμότητά του. Το 61.5% των δικαστών και το 41.9% των υπαλλήλων προτίθενται να χρησιμοποιήσουν τελικά το ΟΣΔΔΥ. Επίσης, σύμφωνα με τα αποτελέσματα, η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης του συστήματος φαίνεται να προβλέπει το 63% της πρόθεσης των ατόμων να χρησιμοποιήσουν τελικά το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ). Στις ανοιχτές ερωτήσεις σχετικά με την ωφέλεια και τους κινδύνους από τη χρήση ΤΠΕ οι δικαστικοί λειτουργοί εντοπίζουν τα σημαντικότερα οφέλη από την εισαγωγή τεχνολογιών πληροφορικής στους ακόλουθους τρεις τομείς: ευκολότερη αναζήτηση νομολογίας, βελτιωμένη ποιότητα και ταχύτητα σύνταξης δικαστικών αποφάσεων και αποτελεσματικότερη και ασφαλέστερη αρχειοθέτηση αποφάσεων και δεδομένων. Οι κίνδυνοι εντοπίζονται σε θέματα ασφάλειας και διατήρηση του απορρήτου των δικαστικών αποφάσεων, στην πιθανότητα απώλειας σημαντικών δεδομένων και στην χειραγώγηση των δικαστών μέσω πιθανής επιλεκτικής προσφοράς νομολογίας μέσα από μη δημόσιες τράπεζες νομικών πληροφοριών. Οι δικαστικοί υπάλληλοι εντοπίζουν τα σημαντικότερα οφέλη από την εισαγωγή τεχνολογιών πληροφορικής στην υιοθέτηση ψηφιακών δικογραφιών, στην επαναχρησιμοποίηση δεδομένων μέσα από τη διασύνδεση των υπηρεσιών και στην πληρέστερη εξυπηρέτηση του κοινού. Οι σημαντικότεροι τρεις κίνδυνοι εντοπίζονται στην πιθανότητα απώλειας δεδομένων, στο ενδεχόμενο παραβίασης προσωπικών δεδομένων και στην πιθανή μελλοντική απώλεια θέσεων εργασίας. Από τα ευρήματα αυτά θεμελιώνεται η αποτελεσματικότητα του Μοντέλου Αποδοχής της Τεχνολογίας για την πρόβλεψη της

πρόθεσης χρήσης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ποινικών και Πολιτικών Υποθέσεων από τους δικαστικούς λειτουργούς και υπαλλήλους. Επίσης ενισχύεται η αναγκαιότητα διεύρυνσης των ερευνών σχετικά με την χρήση των συστημάτων ΤΠΕ στο Υπουργείο Δικαιοσύνης.

Abstract

The adoption and use of ICT systems by public sector organizations and institutions is an important efficiency and productivity growth factor. In Greece the area of Justice shows, in comparison with other European Union countries, low ICT integration and acceptance rates while exhibiting long delays in processing court cases. The purpose of this study is to investigate and document the user experience and acceptance of specific software applications by magistrates and clerks, the degree of usefulness, ease of use perceived and user intent to work with the new ICT systems planned by the Ministry of Justice and any differences in the degree of acceptance of the above among magistrates and officials. The research sample consisted of 101 judges and employees working at the Courthouse of Thessaloniki (Criminal and Civil Court and Court of Appeal, Thessaloniki). A questionnaire was used that conformed to the Technology Acceptance Model - (TAM) and the USE questionnaire (Usefulness, Satisfaction and Ease of use), a measurement tool of subjective user attitudes of an information system. According to the results clerks use computers mainly for word processing (100%), web browsing (82.2%) and sending email (75.6%). The judges use computers for word processing (98.2%), access to legal databases (94.5%), sending email (81.8%) and surfing the Internet (82.2%). The clerks do not differ from by magistrates in how they perceive the benefits of use, ease of learning and ease of use of basic ICT. Similarly, there were no significant differences on the level of education to benefit from use, ease of learning and ease of use of basic ICT. However, people over 65 years old report lower benefit levels from the use, ease of learning and ease of use of basic ICT. All other age levels show similar levels of perceived benefit to use, ease of learning and ease of use of basic ICT. Court officials and judges intend to use the Integrated Judicial Case Management System itself (OSDDY), and seem to report the same level of ease of use and usefulness. Judges intend to use the integrated system at 61.5 percent while employees at 41.9 percent. According to the results the perceived usefulness and perceived ease of use of the system seems to provide for 63 percent of the intention of people to eventually use the Integrated Judicial Case Management System (OSDDY). In open-ended questions about the benefits and risks of using ICT, judges identify the major benefits from the introduction of information technologies in the following three areas: easier legal search, improved quality and speed of drafting judgments and effective and secure archiving of decisions and data. Risks are identified in the safety and maintenance of the court decisions privacy, the possibility of losing important data and manipulation of judges through a possible selective jurisprudence supply via non-public legal information data banks. Clerks identify the major benefits from the introduction of ICT in adopting digital case files, the reuse of data through the interconnection of services and offering a more complete service to the public. The three most important risks are identified as the probability of data loss, the possibility of personal data breaches and possible future job losses. These findings underpin the effectiveness of the Technology Acceptance Model for predicting the intention to use the Integrated Information Management System for Criminal and Political Cases by magistrates and clerks. The need for expansion of research on the use of ICT systems in the Ministry of Justice is also underscored.

Εισαγωγή

Η υιοθέτηση και χρήση συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας από οργανισμούς και φορείς του Δημοσίου Τομέα είναι σημαντικός παράγοντας αποτελεσματικότητας και αύξησης της παραγωγικότητας. Οι τεχνολογίες αυτές μπορούν επίσης να επιτρέψουν στο Δημόσιο Τομέα να αποτελέσει πεδίο ανάπτυξης καινοτόμων δράσεων τόσο εσωτερικά, μεταξύ των εργαζομένων στο χώρο, όσο και εξωτερικά, στις επαφές και συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Στην Ελλάδα το πεδίο της Δικαιοσύνης εμφανίζει, συγκριτικά με της υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, χαμηλά ποσοστά ενσωμάτωσης και αποδοχής τεχνολογιών ΤΠΕ και ταυτόχρονα μεγάλες καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση των δικαστικών υποθέσεων. Αυτό ισχύει παρά το γεγονός ότι άλλοι δείκτες όπως ο αριθμός των δικαστών και δικηγόρων ανά κάτοικο ξεπερνούν κατά πολύ τους αντίστοιχους μέσους όρους των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (CEPEJ, 2015).

Η αποδοχή των συστημάτων ΤΠΕ στην Ελλάδα έχει μελετηθεί γενικά για το δημόσιο τομέα (Τσακανίκας, 2014). Για την Δικαιοσύνη έχουν καταγραφεί στα πλαίσια λειτουργίας της Ομάδας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τα υπό χρήση συστήματα ΤΠΕ όπως και προτάσεις αναβάθμισης και επέκτασης αυτών (Δεληγιάννης & Πρίφτης, 2011). Δεν έχει μελετηθεί ωστόσο η χρήση και αποδοχή των ΤΠΕ.

Η εργασία αυτή επιδιώκει να διερευνήσει την αποδοχή και τον ενδεχόμενο τελικό βαθμό χρήσης εφαρμογών ΤΠΕ από τους δικαστικούς λειτουργούς και υπαλλήλους δικαστικών καταστημάτων ιδιαίτερα εν όψη της υιοθέτησης για πρώτη φορά ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής για τη διεκπεραίωση των εργασιών των καταστημάτων του Υπουργείου Δικαιοσύνης.

Κεφάλαιο 1: Η σημασία των ΤΠΕ στην ανάπτυξη καινοτομίας στο Δημόσιο Τομέα

Ως καινοτομία στο Δημόσιο Τομέα μπορεί να χαρακτηριστεί η παραγωγή νέων ιδεών οι οποίες μετουσιώνονται σε αποτελέσματα τα οποία δημιουργούν αξία (Mohr, 1969; Hartley, 2005; Mulgan, 2007). Το Βρετανικό National Audit Office (2006) θεωρεί πως καινοτομία σημαίνει να προκύπτουν νέες ιδέες από τις οποίες οι καλύτερες αναπτύσσονται και τελικώς υλοποιούνται με τέτοιο τρόπο ώστε να υπάρχουν καλές πιθανότητες αυτές να επηρεάσουν θετικά τις μεθόδους και τη λειτουργία του οργανισμού. Ο Bloch (2010) θεωρεί πως καινοτομεί ο οργανισμός ο οποίος μεταβάλλει σημαντικά τον τρόπο που λειτουργεί ή διαφοροποιεί τα προϊόντα που παράγει. Η καινοτομία μπορεί να μην προέρχεται από τον ίδιο τον οργανισμό αλλά θα πρέπει να μεταβάλλει σημαντικά τόσο τη λειτουργία όσο και τον χαρακτήρα του.

Διαφορές μεταξύ του δημόσιου τομέα και του ιδιωτικού τομέα, όπως οργανωτικοί στόχοι και περιορισμοί στο πλαίσιο του διαθέσιμων προϋπολογισμών, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά τη διαμόρφωση ενός πλαισίου έρευνας για την καινοτομία του δημόσιου τομέα. Ο ιδιωτικός τομέας, και η καινοτομία που αναπτύσσεται σε αυτόν, οδηγείται ουσιαστικά από το κέρδος. Αυτό έρχεται φορές σε αντίθεση με το δημόσιο τομέα όπου η καινοτομία αφορά περισσότερο τη μεγιστοποίηση την ευημερίας του συνόλου και της κοινωνίας. Συχνά επιδιώκονται πολλαπλοί και δυνητικά αντικρουόμενοι στόχοι, κάτω από την πίεση να μειωθεί το κόστος ενώ ταυτόχρονα πρέπει να καλυφθεί και η ανάγκη βελτίωσης ή παραγωγής νέων υπηρεσιών (Bloch, 2010).

Οι οργανισμοί του Δημοσίου Τομέα λειτουργούν επίσης στο πλαίσιο μιας σύνθετης διαδικασίας λήψης αποφάσεων και περίπλοκης οργανωτικής δομής που μπορούν να διαμορφώσουν τις προϋποθέσεις και να έχουν συγκεκριμένες επιπτώσεις στην ανάπτυξη καινοτομίας. Ορισμένοι οργανισμοί για παράδειγμα μπορεί να μην έχουν πλήρη αυτονομία σχετικά με αποφάσεις, συνολικούς στόχους και προϋπολογισμούς τους.

Τα κίνητρα για καινοτομία επίσης διαφέρουν μεταξύ ιδιωτικού και δημοσίου τομέα (APSII DDP, 2011). Η απροθυμία ανάληψης κινδύνων ή ο φόβος της αποτυχίας έχει συχνά επισημανθεί ως βασικό εμπόδιο στην καινοτομία στο δημόσιο τομέα. Βελτιώσεις και αυξημένη

αποτελεσματικότητα λόγο καινοτόμων δράσεων θα μπορούσαν για παράδειγμα να σημαίνουν απώλεια θέσεων και χρημάτων από τους προϋπολογισμούς δημοσίων υπηρεσιών οργανισμών του δημόσιου τομέα.

Ο Bloch (2010) προσφέρει επίσης μια βασική τυπολογία καινοτομιών για το δημόσιο τομέα. Σύμφωνα με αυτή οι καινοτομίες μπορούν να αφορούν αλλαγές σε υπηρεσίες και προϊόντα, διαδικασίες, μεθόδους, και τρόπους επικοινωνίας με το κοινό. Οι καινοτομίες διαδικασιών αφορούν την εφαρμογή νέων ή σημαντικά βελτιωμένων μεθόδων για τη δημιουργία και την παροχή αγαθών και υπηρεσιών. Κάτι τέτοιο μπορεί να περιλαμβάνει σημαντικές αλλαγές στις μεθόδους, τον εξοπλισμό ή και τις δεξιότητες με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ή τη μείωση του κόστους ή του χρόνου παράδοσης. Μια οργανωτική καινοτομία περιγράφει την εφαρμογή σημαντικών αλλαγών στον τρόπο οργάνωσης ή διαχείρισης της εργασίας σε έναν οργανισμό. Αυτό περιλαμβάνει νέες ή σημαντικές αλλαγές στα συστήματα διαχείρισης, οργάνωση του χώρου εργασίας καθώς και προγράμματα για τη βελτίωση της μάθησης και της ικανότητας καινοτομίας. Τέλος καινοτομία της επικοινωνίας είναι η εφαρμογή μιας νέας μεθόδου προώθησης του οργανισμού ή των αγαθών και υπηρεσιών του ή νέοι μέθοδοι με σκοπό τον επηρεασμό της συμπεριφορά των ατόμων.

Πηγές καινοτομίας

Η μελέτη της ανάπτυξης καινοτομίας στον Δημόσιο Τομέα έχει ενταθεί την τελευταία δεκαετία. Ένας από τους κύριους λόγους αποτελεί η αυξημένη προσδοκία των πολιτών και των κοινοτήτων για αυξημένη πρόσβαση στις υπηρεσίες αλλά και σε δυνατότητες συνδιαμόρφωσης των πολιτικών και των διαδικασιών. Η ανάγκη για την αντιμετώπιση εξαιρετικά πολύπλοκων κοινωνικών προβλημάτων (wicked problems) σε περιόδους περιορισμένης διάθεσης πόρων αποτελούν επιπρόσθετους σημαντικούς λόγους.

Μελέτες αναφέρουν πως η καινοτομία στο δημόσιο είναι συνδεδεμένη με την επίλυση προβλημάτων (problem driven) (Windrum & Koch, 2008). Ένα κλασσικό πρόβλημα που λύνεται για παράδειγμα μέσω τέτοιας καινοτομίας είναι η αντιμετώπιση φαινομένων που δημιουργούν συνθήκες συμφόρησης σε μια διαδικασία (bottlenecks). Στην προσπάθεια να αντιμετωπισθούν

τέτοια φαινόμενα καινοτόμοι υπάλληλοι υπηρεσιών προσαρμόσουν ιδέες, τεχνολογίες και πρακτικές από άλλες πηγές και διαφορετικούς οργανισμούς. Αυτό πολλές φορές οδηγεί στην ύπαρξη διαφορετικών λύσεων για το ίδιο θέμα ανάλογα με το πολιτικό-κοινωνικό-οργανωσιακό σύστημα στο οποίο ενεργούν οι καινοτόμοι υπάλληλοι.

Οι Langergaard and Scheuer (2012) αναφέρουν πως κίνητρο για την ανάπτυξη καινοτομίας στο Δημόσιο αποτελεί η ανάγκη για καλύτερη απόδοση και μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, με τελικό στόχο την ουσιαστικότερο δημόσιο όφελος και αξία, ενώ για την Hartley (2005) οι καινοτομίες στο Δημόσιο είναι δικαιολογημένες και χρήσιμες μόνο όταν αυξάνουν την δημόσια και θα πρέπει να υπόκεινται σε μέτρηση.

Σύμφωνα με τον Bason (2010) οι αντιλήψεις για την καινοτομία του δημόσιου τομέα έχουν εξελιχθεί σε τέσσερα στάδια. Κατά τη διάρκεια των δεκαετιών του 1970 και του 1980, η καινοτομία στην κυβέρνηση ήταν απλώς ένα αντικείμενο ακαδημαϊκής μελέτης (Gray 1973; Mohr, 1969) παρά ένα επίκεντρο πραγματικής δράσης. Το δεύτερο στάδιο χαρακτηρίστηκε από ουσιαστικότερη ενασχόληση μέσα από αναλύσεις που βασίστηκαν σε έρευνες πεδίου. Τα συμπεράσματα των ερευνών αυτά έδωσαν καλύτερη αίσθηση στους μάνατζερ των δημόσιων οργανισμών για τις μορφές που θα μπορούσε να πάρει η καινοτομία στο πεδίο τους (Eggers & Singh, 2009). Εντοπίστηκαν παράλληλα καλές πρακτικές και υιοθετήθηκαν βραβεία για την ανάπτυξη καινοτομίας στο Δημόσιο Τομέα. Το τρίτο στάδιο, μέσα από ένα αυξανόμενο πλέον σώμα ανάλυσης εμπειρίας, έφερε μια ισχυρότερη επίγνωση των εγγενών και βαθιά ριζωμένων εμποδίων που αντιμετωπίζουν οι καινοτόμοι ενεργούντες του Δημοσίου Τομέα (Mulgan, 2007; Wilson, 1989). Ο Bason (2010) αναφέρει χαρακτηριστικά πως για τους γραφειοκρατικούς οργανισμούς του Δημοσίου μπορεί να θεωρηθεί πως έχουν στο DNA τους την αντίσταση στην καινοτομία.

Για τους Eggers και Singh (2009) η καινοτομία είναι κάτι περισσότερο από το απλά να καταλήξει κάποιος σε μια καλή ιδέα. Περιλαμβάνει επίσης την εκτέλεση αυτής της ιδέας και ένα τελικό, πρακτικό αποτέλεσμα. Πρέπει ωστόσο να επισημανθεί πως πολύ συχνά η καινοτομία στον Δημόσιο Τομέα είναι το αποτέλεσμα ενός ασυνήθιστου γεγονότος και έχει προσωρινή διάρκεια. Συνήθως η καινοτομία στο Δημόσιο συμβαίνει με έναν από τους δύο τρόπους: είτε η

καινοτομία προκύπτει ως επείγουσα ανάγκη για την αντιμετώπιση μιας κρίσης, ή κάποια άτομο (ή μια μικρή ομάδα ατόμων) αποτελούν τους «πρωταθλητές» μιας συγκεκριμένη καινοτομία την οποία στηρίζουν με μεγάλη ένταση. Μόλις η κρίση αποσοβηθεί ή ορισμένα από άτομα που είναι υπεύθυνα για την καινοτομία μετακινηθούν, ο οργανισμός μένει χωρίς καμία διαρκή ικανότητα για καινοτομία.

Στο παρελθόν, η πλειοψηφία των οργανισμών, προτιμούσαν να διεξάγουν τις πλέον καινοτόμες δραστηριότητες τους εσωτερικά, καθώς αυτές μπορούσαν να θεωρούνται το βασικότερο στρατηγικό περιουσιακό τους στοιχείο. Σε ορισμένες βιομηχανίες, μπορούσε να θεωρηθεί ακόμη και ως εμπόδιο εισόδου στην αγορά για πιθανούς ανταγωνιστές. Η σταδιακά αυξανόμενη πολυπλοκότητα των προϊόντων και τεχνολογιών, η αύξηση του κόστους της καινοτομίας σε συνδυασμό με τους σημαντικά μικρότερους χρόνους ανάπτυξής της, ανάγκασαν τους οργανισμούς να ανοίξουν τις καινοτόμες δραστηριότητές τους και να υιοθετήσουν συνεργατικές πρακτικές και νέες μορφές ανάπτυξης καινοτομίας. Κατά συνέπεια, σύμφωνα με τον Chesbrough (2003), η προσέγγιση της καινοτομίας που εφαρμόζεται από τις οργανώσεις έχει μετατοπιστεί από ένα κλειστό σύστημα σε ένα ανοικτό σύστημα, το οποίο δίνει έμφαση στην απόκτηση εξωτερικής γνώσης.

Η έννοια της «ανοικτής καινοτομίας» σηματοδοτεί μια αλλαγή βασικού παραδείγματος, καθώς οι επιχειρήσεις επανασχεδιάζουν τις προσεγγίσεις τους προς την καινοτομία ώστε να τους επιτραπούν εκτεταμένες και στρατηγικές αλληλεπιδράσεις σε όλα τα στάδια της διαδικασίας ανάπτυξης καινοτομίας. Οι ανοιχτές καινοτόμες δράσεις είναι ακριβώς αυτές οι οποίες ενισχύονται και υποστηρίζονται ουσιαστικότερα από τις τεχνολογίες ΤΠΕ (Chesbrough, 2003).

Παράγοντες καινοτομίας

Οι Lee και οι συνεργάτες του (2012), διεξήγαγαν μια επισκόπηση των τρεχουσών πρακτικών ανοικτής καινοτομίας, στον Δημόσιο Τομέα των κυρίαρχων από άποψη καινοτομίας χωρών του κόσμου (ΗΠΑ, ο Καναδάς, η Νότια Αφρική, η Δανία, η Ολλανδία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Ιαπωνία, η Σιγκαπούρη, η Νότια Κορέα, η Αυστραλία και η Νέα Ζηλανδία). Τα

αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι περισσότερες από αυτές τις χώρες βρίσκονται σε πρώιμα στάδια στην ανάπτυξη εφαρμογών ανοικτής καινοτομίας στον Δημόσιο Τομέα. Ωστόσο ορισμένες χώρες όπως οι ΗΠΑ, η Αυστραλία και η Σιγκαπούρη έχουν αναπτύξει ανοικτές πολιτικές για την καινοτομία σε εθνικό επίπεδο, επιτυγχάνοντας με αυτό τον τρόπο ένα ευνοϊκό κλίμα καινοτομίας. Η επίτευξη των πολιτικών αυτών πραγματοποιήθηκε κυρίως με την δημιουργία online πλατφορμών και επειδή ο κυβερνήσεις των χωρών αυτών προσέλαβαν εξωτερικούς συνεργάτες για την επίλυση των πολύπλοκων θεμάτων που ήταν πέρα από τον έλεγχό τους. Οι περισσότερες χώρες εφαρμόζουν κυρίως τις outside-in διαδικασίες της ανοικτής καινοτομίας, σε σχέση με τις inside-out διαδικασίες που παρουσιάζουν λιγότερο ενδιαφέρον στον Δημόσιο Τομέα. Ωστόσο υπήρξαν προσπάθειες για την εκμετάλλευση της αξίας των κυβερνητικών δεδομένων μέσω των inside-out διαδικασιών της ανοικτής καινοτομίας.

Οι Ollila και Elmquist (2011) παρουσιάζουν μια διαχρονική έρευνα πεδίου, με σκοπό την ποιοτική κατανόηση μιας «αρένας ανοιχτής καινοτομίας» και πραγματοποιήθηκε με πολλαπλές συνεντεύξεις σε βάθος χρόνου των κυρίων μελών, των επιστημόνων, καθώς και της διοικητικής ομάδας του. Έχοντας ως βάση το μοντέλο του SAFER στη Σουηδία, ενός οργανισμού με 22 συμμετέχοντες από την Σουηδική κυβέρνηση, ερευνητικά/εκπαιδευτικά ιδρύματα και τη σχετική βιομηχανία, ερευνούν τα ζητήματα διοίκησης ενός οργανισμού που ταυτόχρονα διευκολύνει τη συνεργασία μεταξύ μελών που έχουν διαφορετικές προσεγγίσεις και προσδοκίες στη δημιουργία και την χρήση καινοτόμων ιδεών στο χώρο της αύξησης της οδικής ασφάλειας, και επιθυμεί να έχει ενεργό ρόλο και δικαιώματα στα αποτελέσματα αυτής της συνεργασίας. Οι συγγραφείς προσδιόρισαν τρεις κύριους τύπους προκλήσεων διαχείρισης αυτού του τύπου παραγωγής καινοτομίας. Συγκεκριμένα επισημαίνουν τις προκλήσεις που προκύπτουν στην επαφή με τον οργανισμό συνεργάτη, τις προκλήσεις που σχετίζονται με τη συνεργασία μεταξύ των εταίρων και τις προκλήσεις που σχετίζονται με την ίδια την “αρένα”. Οι συγγραφείς αναγνώρισαν, τέλος, ελλείψεις στη διοίκηση τέτοιων οργανισμών που δεν έχουν αναλυθεί σε βάθος από άλλες μελέτες. Τέτοιες ελλείψεις είναι οι διεπαφές μεταξύ της «αρένας» και των συνιστωσών μερών, οι διεπαφές μεταξύ των ιδίων των μερών, καθώς και οι επαφές εσωτερικά στην ίδια την αρένα.

Οι Moore και Hartley (2008) στην έρευνά τους εστιάζουν σε μια ειδική κατηγορία των καινοτομιών στον Δημόσιο Τομέα που μπορεί να χαρακτηριστεί ως "καινοτομίες στη διακυβέρνηση". Οι καινοτομίες αυτές διαφέρουν από τις τυπικές ενδο-οργανωτικές καινοτομίες σε προϊόντα, υπηρεσίες και διαδικασίες παραγωγής σε τουλάχιστον δύο σημαντικά σημεία. Από τη μία πλευρά, οι καινοτομίες σχεδιάζονται και υλοποιούνται πάνω από το υφιστάμενο οργανωτικό επίπεδο: περιλαμβάνουν δίκτυα οργανώσεων, ή και τη μετατροπή πολύπλοκων συστημάτων κοινωνικής παραγωγής, όχι μόνο τις αλλαγές σε έναν οργανισμό. Από την άλλη πλευρά, οι καινοτομίες αυτές επικεντρώνονται πέρα από τις συγκεκριμένες αλλαγές που αφορούν ποια συγκεκριμένα πράγματα παράγονται από ποιες διαδικασίες παραγωγής, αλλά και στους τρόπους με τους οποίους η παραγωγική δραστηριότητα χρηματοδοτείται, στις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για τη λήψη της απόφασης του τι θα παραχθεί, καθώς και τις νόρμες που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της απόδοσης του συστήματος κοινωνικής παραγωγής.

Οι ερευνητές χρησιμοποιούν ενδεικτικά τέσσερις μελέτες πεδίου ώστε να καταλήξουν σε πέντε σημεία στα οποία οι καινοτομίες στη διακυβέρνηση εμφανίζονται ως αρκετά διαφορετικές από τις καινοτομίες στα προϊόντα, τις υπηρεσίες, και τις διαδικασίες παραγωγής που συναντά κανείς στη μελέτη της καινοτομίας στον ιδιωτικό τομέα. Αυτές οι καινοτομίες: α) αλλάζουν τα συστήματα παραγωγής, δημιουργώντας νέα δίκτυα λήψης αποφάσεων, χρηματοδότησης και παραγωγής ώστε να ξεφεύγουν από τα όρια των οργανισμών, β) διευρύνουν το φάσμα των πόρων που μπορούν να αξιοποιηθούν ώστε να διευρυνθεί και να βελτιωθεί η απόδοση του συστήματος παραγωγής, γ) περιλαμβάνουν μεταβολές σε μέσα που μια κυβέρνηση ή η διοίκηση ενός οργανισμού χρησιμοποιεί για να παρακινήσει και να κατευθύνει το σύστημα παραγωγής για την επίτευξη των επιθυμητών στόχων, δ) μπορούν μέσα από τη διαμόρφωση των δικαιωμάτων λήψης αποφάσεων να μεταβάλουν τους τρόπους μέσα από τους οποίους θα χρησιμοποιηθούν οι διαθέσιμοι ιδιωτικοί και οι δημόσιοι πόροι, και ε) μπορούν να μεταβάλλουν την κατανομή των βαρών και των προνομίων στην κοινωνία.

Η Hartley (2005) προσφέρει μια διαχρονική αποτίμηση των τύπων καινοτομίας στο Δημόσιο Τομέα, εξεταζόμενη μέσα από το πρίσμα των διαφορετικών ρόλων που μπορούν να

έχουν οι συμμετοχοί (stakeholders) κάθε προσπάθειας. Εντόπισε την ύπαρξη διαφορετικών τύπων καινοτομίας που διατρέχουν τις τρεις υπό εξέταση προσεγγίσεις (Παραδοσιακή, Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ και Networked Governance) για καθένα από τους διαθέσιμους ρόλους συμμετεχόντων (policy makers, μάνατζερ, καταναλωτές / πελάτες / πληθυσμός)

Συγκεκριμένα, εντός ενός μοντέλου παραδοσιακής δημόσιας διαχείρισης παρατηρούνται συνήθως ορισμένες μεγάλης κλίμακας και σε εθνικό επίπεδο καινοτομίες. Αυτές επιτρέπουν αρχικά σημαντικά βήματα βελτίωσης, αλλά παρέχουν μικρότερη ικανότητα για συνεχή βελτίωση. Στην παραδοσιακή προσέγγιση, ο ρόλος των φορέων χάραξης πολιτικής είναι να ενεργούν ως διοικητές (commanders), ενώ οι διαχειριστές, που εργάζονται στο πλαίσιο της οργανωτικής διάρθρωσης, ενεργούν είτε ως «υπάλληλοι» («clerks») (απαθείς αξιωματούχοι που εφαρμόζουν την πολιτική βούληση) ή «μάρτυρες» (κρατώντας προσωπικές απόψεις γύρω από την ορθότητα ή αναγκαιότητα της δράσης, αλλά συνεχίζοντας να εφαρμόζουν τις πολιτικές αποφάσεις χωρίς σχόλια) (Moore, 1995). Το κοινό/πελάτες είναι απλοί χρήστες μιας υπηρεσίας χωρίς κανέναν λόγο επάνω στον τρόπο λειτουργίας της.

Κατά την εφαρμογή πρακτικών Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ, οι καινοτομίες εμφανίζονται κυρίως στην οργανωτική μορφή και δομή μιας υπηρεσίας - λιγότερο στο περιεχόμενο - με βελτιώσεις στις διαχειριστικές διαδικασίες και τα συστήματα. Σε αυτή τη προσέγγιση, από τους φορείς χάραξης πολιτικής, το εθνικό Υπουργικό Συμβούλιο παραμένει ως κορυφαίος «διοικητής». Το διευθυντικό αυτό επίκεντρο της προσέγγισης μειώνει το ρόλο των άλλων συμμετεχόντων πολιτικών σε «επιτρόπους» των υπηρεσιών ή «εκφωνητών» μιας αλλαγής (Pollitt & Bouckaert, 2004). Οι υψηλόβαθμοι αξιωματούχοι («μανδαρίνοι») μεταλλάσσονται σε δημόσιους διαχειριστές με σκοπό τη μεγιστοποίηση της απόδοσης οι οποίοι αναζητούν καινοτομίες για τη βελτίωση της απόδοσης οίων αγορών (quasi-markets) και την ποιότητα της «παραδοτέας» υπηρεσίας. Το κοινό αναλαμβάνει το ρόλο πελάτη που έχει πλέον λόγο στο πεδίο των υπηρεσιών και μηχανισμών.

Τέλος κατά τη θεώρηση της Δικτυωμένης Διακυβέρνησης (networked governance) η καινοτομία εμφανίζεται σε κεντρικό αλλά και σε τοπικό επίπεδο με σκοπό τη μετασχηματιστική και συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών πρώτης γραμμής. Η συγκεκριμένη προσέγγιση

αναζωογονεί τον ηγετικό ρόλο των φορέων χάραξης πολιτικής μετατρέποντας νέες ιδέες σε νέες μορφές δράσης. Το Υπουργικό Συμβούλιο συνεχίζει να καινοτομεί μέσω της νομοθεσίας μεγάλης κλίμακας, ενώ άλλοι ασχολούνται με τη στήριξη της καινοτομίας μέσω της εκτελεστικής νομοθεσίας ή την παροχή πόρων για τα πειράματα και τη συνεργασία και με το συντονισμό των συμφερόντων των διαφόρων ενδιαφερομένων μερών. Ο ρόλος των δημόσιων διαχειριστών είναι να τροφοδοτούν την καινοτομία, ως «εξερευνητές» που τους ανατέθηκε από την κοινωνία η αναζήτηση δημόσιας αξίας, χρησιμοποιώντας πρωτοβουλία και φαντασία, αλλά και σταθερή πολιτική καθοδήγηση και ανατροφοδότηση (Moore, 1995). Εδώ το κοινό φαίνεται να έχει ένα μεγαλύτερο ρόλο, ως συμπαραγωγοί της υπηρεσίας και της καινοτομίας.

Στην προσπάθεια τους οι Zampetakis και Moustakis (2007) χρησιμοποίησαν την κλίμακα του Pearce και των συνεργατών του (1997) για να αξιολογήσουν την καινοτομική συμπεριφορά του προσωπικού πρώτης γραμμής του Ελληνικού δημόσιου τομέα. Παρέχουν μια βιβλιογραφική ανασκόπηση της καινοτόμου συμπεριφοράς στο Δημόσιο Τομέα, μια αξιολόγηση της κλίμακας καινοτόμου συμπεριφοράς του Pearce και συνεργατών του (1997) και μια ποιοτική ανάλυση της καινοτόμου συμπεριφοράς στο προσωπικό πρώτης γραμμής στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα.

Αρχικά η κλίμακα Pearce δοκιμάστηκε στον ιδιωτικό τομέα μετρώντας τέσσερις μεταβλητές: το στρατηγικό όραμα, τη δημιουργία ενεργητικού περιβάλλοντος εργασίας, την αλλαγή προσανατολισμού και τη δυνατότητα μείωσης της γραφειοκρατίας. Η επιλογή της συγκεκριμένης κλίμακας βασίστηκε σε ευρήματα από παρατήρηση του ελληνικού προσωπικού πρώτης γραμμής και πορίσματα προηγούμενων ερευνών.

Στον ελληνικό Δημόσιο Τομέα οι Zampetakis και Moustakis (2007) εντόπισαν ότι το προσωπικό πρώτης γραμμής μοιράζονταν και επικοινωνούσε βάσει ενός άτυπου οράματος για την οργάνωση της εργασίας τους και συζητούσε συχνά για το "πώς τα πράγματα θα μπορούσαν να είναι στο μέλλον και τι χρειάζεται για να φτάσουμε εκεί". Το όραμα βασίζεται στην παραδοχή ότι η δημόσια υπηρεσία επί του παρόντος δεν αξιοποιεί το δυναμικό της και πρέπει να αλλάξει κάτι που οι ερευνητές ονομάζουν «Στρατηγικό όραμα της καινοτόμου συμπεριφοράς».

Τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας εμφάνισαν την ύπαρξη θετικής συσχέτισης ανάμεσα στην καινοτόμο συμπεριφορά ενός υπαλλήλου και το υποστηρικτικό πλαίσιο όπως παρουσιάζεται από την πρόσβαση σε διαχειριστικές πληροφορίες και ενθάρρυνση πρωτοβουλιών. Επίσης, είναι πιο πιθανό οι επικεφαλής των τμημάτων να έχουν υψηλότερα επίπεδα καινοτόμου συμπεριφοράς από εκείνους που δεν είναι επικεφαλής της υπηρεσίας, ενώ οι παλαιότεροι εργαζόμενοι δεν εγγράφονται διαφορετικά στην κλίμακα από ό,τι οι «νεοφερμένοι» στο Δημόσιο Τομέα. Τέλος, δεν εμφανίζονται διαφορές μεταξύ των δύο φύλων, της εκπαίδευσης και της καινοτόμου συμπεριφοράς, αλλά οι ερευνητές προτείνουν περισσότερη έρευνα για πιο σίγουρα αποτελέσματα.

Σύμφωνα με τον Niehaves (2010), η διαδικασία ανοικτής καινοτομίας μπορεί να θεωρηθεί ως μια προοπτική διαχείρισης που εντάσσεται σε ένα πλαίσιο λειτουργίας κανόνων business process management. Οι οργανισμοί θα μπορούσαν να είναι πιο επιτυχείς όταν κάνουν χρήση της γνώσης της BPM, η οποία βρίσκεται έξω από τα οργανωτικά όρια, δηλαδή με τη χρήση δύο κύριων τύπων εξωτερικών παραγόντων για συνεργασία με τη BPM, τους πελάτες και τους εμπειρογνώμονες BPM (Rosemann et al., 2006).

Σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας ήταν η διερεύνηση των μεταβλητών που επιδρούν στις ιδιότητες της διαδικασίας ανοικτής καινοτομίας, λαμβάνοντας το παράδειγμα του δημόσιου τομέα. Συγκεκριμένα, κύριο ερώτημα του ερευνητή ήταν κατά πόσο η έλλειψη πόρων προσωπικού ασκεί επιρροή στη συμμετοχή των πελατών (πολίτες και τοπικές επιχειρήσεις) και των συμβούλων (μάνατζερ και σύμβουλοι λογισμικού) στο Δημόσιο Τομέα της Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, οι ερευνητές πραγματοποίησαν μια ολοκληρωμένη μελέτη πολλαπλών μεθόδων (Mingers, 2003). Πρώτον, μέσα σε ένα χρονικό διάστημα 22 μηνών, εκπονήθηκαν 16 συνεντεύξεις από εμπειρογνώμονες της τοπικής αυτοδιοίκησης της Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών στη Γερμανία. Δεύτερον, διενεργήθηκε ποσοτική ανάλυση της συνεργασίας της BPM με τους πελάτες και τους συμβούλους, λαμβάνοντας υπόψη τις απαντήσεις των 357 τοπικών κυβερνήσεων.

Η ανάλυση πολλαπλών μεθόδων της έρευνας του Niehaves (2010), μας δείχνει ότι η έλλειψη πόρων προσωπικού έχει συνέπειες στο σχήμα συνεργασίας της BPM γιατί περιορίζει τη

συμμετοχή των πελατών. Ο ερευνητής προτείνει μια θεωρία διακυβέρνησης για τη διαδικασία καινοτομίας, ως θεμελιώδη βάση για την κατανόηση και το σχεδιασμό των οργάνων που διαμορφώνουν τη συνεργασία στη διαδικασία ανοιχτής καινοτομίας. Με τον τρόπο αυτό η προσπάθεια Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών μέσω της διαδικασίας ανοιχτής καινοτομίας μπορεί να ωφεληθεί από τη γνώση έξω από τα οργανωτικά όρια, χωρίς τεράστια αύξηση του κόστους συναλλαγής. Συγκεκριμένα, θα μπορούσαν οι οργανισμοί να πραγματοποιήσουν μέσα από τις δικές τους διοικητικές δομές προσανατολισμένες μελέτες καθώς και επιστημονικές μελέτες (π.χ. σχετικά με το σχεδιασμό των μεθόδων μοντελοποίησης επιχειρηματικών διαδικασιών ή εργαλείων).

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα των ερευνών που παρουσιάστηκαν προηγουμένως μπορεί να εξαχθεί μια κατηγοριοποίηση παραγόντων καινοτομίας στο Δημόσιο Τομέα:

1. Συμβατότητα εμπλεκομένων: π.χ. κοινοί στόχοι, όραμα, ιδεολογία.
2. Αποτελεσματική οργάνωση και διαχείριση σχέσεων μεταξύ εμπλεκομένων.
3. Διοίκηση/διακυβέρνηση.
4. Προσαρμογή σε νέους τρόπους εντοπισμού και εκμετάλλευσης ικανοτήτων.
5. Χειρισμός νέας παραγόμενης πνευματικής ιδιοκτησίας.
6. Επιτυχημένη διαχείριση εξωτερικών ικανοτήτων και πόρων για τη παραγωγή καινοτομίας.
7. Ενδιάμεσοι.
8. Πόροι προσωπικού.
9. Ξεκάθαρες αρχές και προτεραιότητες που επιτρέπουν την μετατροπή της υπάρχουσας κουλτούρας σε ανοιχτή.
10. Οι ηγέτες πρέπει να πρωτοστατούν στη διαδικασία αλλαγής προς μια ανοιχτή κουλτούρα.

Οι ΤΠΕ ως οδηγός υιοθέτησης καινοτόμων πρακτικών στο Δημόσιο Τομέα.

Οι τάσεις και πιέσεις για υιοθέτηση πρακτικών ανοιχτής διακυβέρνησης και ανοιχτής καινοτομίας του δημόσιου τομέα πηγάζουν σε σημαντικό βαθμό από την ενδυνάμωση των απλών πολιτών από την τεχνολογία. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν πια αυξημένη δυνατότητα συνδεσιμότητας, τη δυνατότητα να εργαστούν από κοινού, να εκτελέσουν καθήκοντα από κοινού και να διανείμουν τον φόρτο εργασίας ανεξάρτητα από απόσταση και όρια. Σε συνδυασμό με τη νέα διαθεσιμότητα κλειστών πληροφοριών και δεδομένων είναι πλέον εφικτό πολλά από τα καθήκοντα που ήταν αποκλειστικής αρμοδιότητας των κυβερνήσεων να πραγματοποιούνται - πλήρως ή εν μέρει, - από τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους.

Οι τάσεις αυτές οδηγούνται από τρεις κυρίως παράγοντες: την πίεση των πολιτών, το οικονομικό κόστος και την τεχνολογία (Chun, 2012).

Πίεση των πολιτών

Οι πρόσφατες τεχνολογικές αλλαγές οδηγούν σε μεγαλύτερη αλληλεξάρτηση και δικτυωμένο πληθυσμό (Tapscott, 2012). Η «δικτυωμένη οικονομία της πληροφορίας» αλλάζει τις σχέσεις με την κοινωνία και τον τρόπο με τον οποίο δημιουργείται δημόσια αξία και ταυτόχρονα αλλάζει τη συμπεριφορά των χρηστών. Η εποχή των δικτυωμένων πληροφοριών ή «Κοινωνία 2.0" (Tumin, 2011) - ενεργοποιείται από τις ψηφιακές τεχνολογίες και τα υπάρχοντα δίκτυα και προωθεί τη μεγαλύτερη αλληλεπίδραση μεταξύ των θεσμικών οργάνων, των πολιτών και των δημόσιων και ιδιωτικών οργανισμών. Η επίδραση του τεχνολογικού μετασχηματισμού θα είναι ακόμη μεγαλύτερη στην γενιά C - "Generation C" - (Connect, Communicate, Change - Γενιά Σύνδεσης, Επικοινωνίας, Αλλαγής), μια δημογραφική ομάδα που περιλαμβάνει άτομα που γεννήθηκαν μετά τη δεκαετία του 1990, οι οποίοι είναι διαρκώς συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο, συμμετέχουν άνετα σε κοινωνικά δίκτυα και αναμένουν μεγαλύτερη και ενεργή συμμετοχή μέσω ψηφιακών εφαρμογών στη διακυβέρνηση και τη λήψη αποφάσεων (Booz & Company, 2010).

Οικονομικό κόστος

Οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχουν θέσει ως στρατηγικό τους στόχο την ανάπτυξη καινοτομίας στον δημόσιο τομέα ώστε να παραμείνει η Ένωση διεθνώς ανταγωνιστική σε έναν τομέα που αντιπροσωπεύει σχεδόν το 50% του ΑΕΠ της και περίπου το 17% της απασχόλησης. Η ανάπτυξη καινοτομίας στον δημόσιο τομέα και ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης αποτελούν βασικό παράγοντα για την οικονομική ανάπτυξη (EU Commission, 2013). Η αντιμετώπιση των προβλημάτων της δημόσιας διοίκησης συμβάλει στην εδραίωση της ανταγωνιστικότητας και την ανάπτυξη των δημοσιονομικής προοπτικών της αλλά και να συνεισφέρουν σημαντικά στην εξοικονόμηση πόρων (OECD, 2011). Το μέγεθος της αγοράς για αγαθά, υπηρεσίες και έργα από τους λογαριασμούς δημόσιου τομέα για σχεδόν το 20% του ΑΕΠ (EU Commission, 2013).

Επιπλέον, ο δημόσιος τομέας είναι ο μεγαλύτερος αγοραστής προϊόντων και υπηρεσιών Πληροφορικής και έχει έτσι την ουσιαστική δυνατότητα να επηρεάσει την αγορά θέτοντας τις στρατηγικές κατεύθυνσης που επιθυμεί, τόσο ως ηγέτης της στρατηγικής, και ως αγοραστής. Ο δημόσιος τομέας είναι σημαντικός χρήστης δεδομένων και ταυτόχρονα μια πηγή δεδομένων που μπορούν να αποφέρουν οφέλη σε ολόκληρη την οικονομία. Στοιχεία δείχνουν ότι με την πλήρη αξιοποίηση των δεδομένων του δημόσιου τομέα, οι κυβερνήσεις θα μπορούσαν να μειώσουν τα διοικητικά τους έξοδα. Για τις 23 μεγαλύτερες χώρες της Ευρώπης, η εκτίμηση του δυναμικού εξοικονόμησης κυμαίνεται ανάμεσα σε 15% και 20% (OECD, 2013). Τα στοιχεία αυτά δεν περιλαμβάνονται τα πρόσθετα οφέλη που θα προκύψουν από τη μεγαλύτερη πρόσβαση και την πιο αποτελεσματική χρήση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα από τρίτους. Σύμφωνα με εκτιμήσεις, τα συνολικά οικονομικά οφέλη από το άνοιγμα των πόρων θα μπορούσε να ανέλθουν στην ΕΕ σε 40 δις € ετησίως στην ΕΕ (EU Commission, 2011).

Τεχνολογική καινοτομία στην Δικαιοσύνη

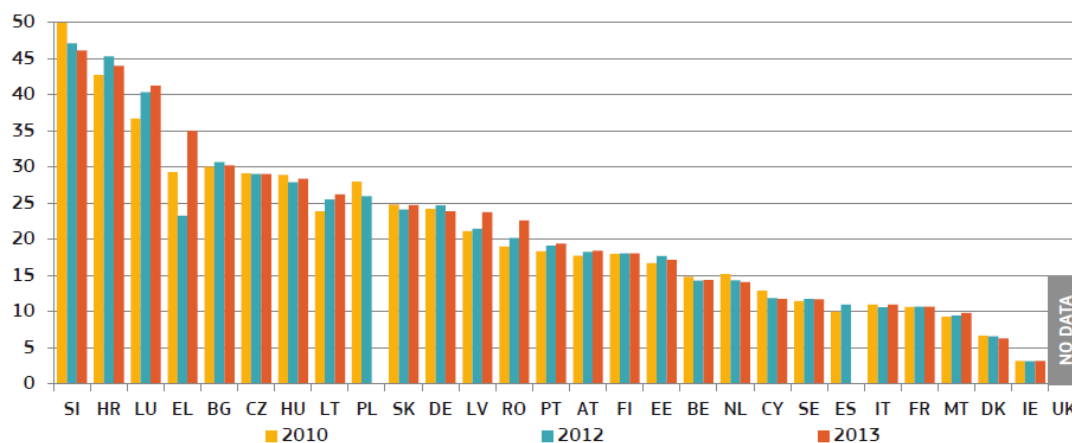
Όπως γίνεται αντιληπτό από τα προηγούμενα οι σύγχρονες ΤΠΕ επιτρέπουν την υποστήριξη ατόμων στην απόκτηση γνώσης, δίνοντας τους την δυνατότητα να οργανωθούν, να δημιουργήσουν, να παράγουν και να παραδώσουν το αποτέλεσμα της εργασίας τους οποτεδήποτε και οπουδήποτε. Επιτρέπουν επίσης στους πολίτες να ενημερωθούν για τις δράσεις της κυβέρνησης, να συμμετάσχουν σε δημόσιες συζητήσεις, να ελέγχουν τις κυβερνήσεις τους, ακόμη και να παράγουν και να προσφέρουν υπηρεσίες. Το άνοιγμα των πληροφοριών του δημόσιου τομέα, η διάδοση των εργαλείων και των δικτύων κοινωνικών μέσων, η δυνατότητα των πολιτών να εργαστούν μέσα από ψηφιακές πλατφόρμες διευκολύνει τη συνδεσιμότητα τους όπως και των επιχειρήσεων. Το γεγονός αυτό καθιστά και τις κυβερνήσεις πιο δικτυωμένες και ενισχύει τη συνεργασία τόσο εντός της κυβέρνησης όσο και με εξωτερικούς φορείς (NESTA, 2010). Αυξάνεται έτσι ο ρόλος της παραγωγής εκτός κλασσικών αγορών (π.χ. η εμφάνιση του λογισμικού ελεύθερου και ανοιχτού κώδικα) και δημιουργούνται ταυτόχρονα νέες ευκαιρίες για την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων με αποκεντρωμένο τρόπο.

Παρά τις διαπιστώσεις αυτές η Ελληνική Δικαιοσύνη είναι, όπως θα παρουσιαστεί στο επόμενο κεφάλαιο, ουραγός στην υιοθέτηση και χρήση ΤΠΕ σε σύγκριση με τις χώρες της ΕΕ. Ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης συγκεκριμένων ροών εργασίας του Υπουργείου Δικαιοσύνης έχουν αρχίσει να παραδίδονται σε χρήση μόλις τα τελευταία δύο χρόνια (2013-2015). Είναι επιδίωξη της συγκεκριμένης εργασίας να εντοπίσει τη διάθεση αποδοχής και χρήσης των συστημάτων αυτών και τυχόν αντιστάσεις στην υιοθέτησής ΤΠΕ από τους δικαστικούς λειτουργούς και υπαλλήλους.

Κεφάλαιο 2: Συνοπτική παρουσίαση βασικών μεγεθών του συστήματος απονομής Δικαιοσύνης στην Ελλάδα.

Σύμφωνα με δεδομένα του 2013 (CEPEJ 2015), ο αριθμός των επαγγελματιών δικαστών στην Ελλάδα είναι 3877 το οποίο είναι 50,6% περισσότερο από ό, τι το 2012. Η παρατηρούμενη τάση για τον κύκλο 2010-2013 είναι αύξηση 17%. Πιο συγκεκριμένα, στην Ελλάδα υπάρχουν 35 δικαστές ανά 100 000 κατοίκους (το ποσοστό αυτό βρίσκεται πάνω από τη διάμεση τιμή των 18,9 δικαστών ανά 100 000 κατοίκους της ΕΕ) και η παρατηρούμενη τάση για τον κύκλο 2010-2013 είναι μια αύξηση της τάξης του 19,6%. Ο συνολικός αριθμός των δικαστών κατανέμεται μεταξύ των διαφόρων δικαστηρίων με τον ακόλουθο τρόπο: 2643 σε Πρωτοδικεία, 984 σε Εφετεία και 250 στο Ανώτατο Δικαστήριο (CEPEJ, 2015).

Γράφημα 1 - Πλήθος δικαστών στις χώρες τις Ε.Ε. ανά 100.000 κατοίκους (CEPEJ 2015)

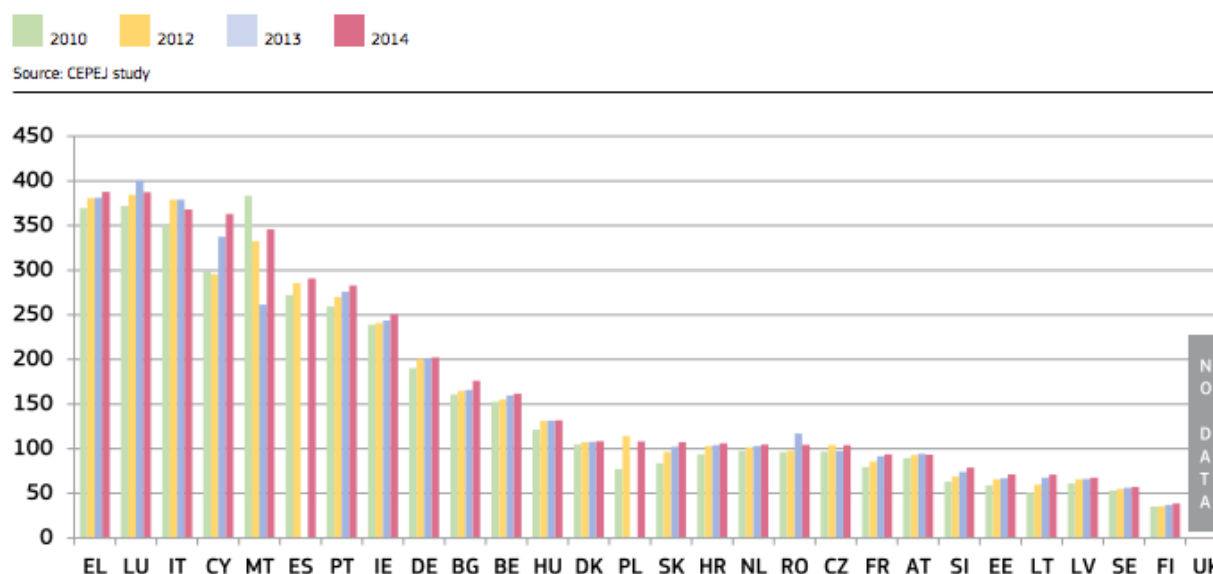


Ο αριθμός των δικαστικών υπαλλήλων που υπηρετούν στο Υπουργείο Δικαιοσύνης ανέρχεται σε 5376 άτομα. Τα δεδομένα της περιόδου 2010-2013 δείχνουν μείωση του πλήθους τους της τάξης του 20.5%.

Στην Ελλάδα υπάρχουν 42.177 δικηγόροι, 0,2% περισσότεροι από ό, τι το 2012 και 0,9% περισσότεροι από ό, τι το 2010. Ο συνολικός αριθμός των δικηγόρων αφορά στοιχεία που

καλύπτουν την περίοδο ως το τέλος του Δεκεμβρίου 2013 (CEPEJ, 2015). Τα στοιχεία αυτά αντιπροσωπεύουν 381,3 δικηγόρους ανά 100.000 κατοίκους, ποσοστό σημαντικά υψηλότερο από το μέσο των 105,7 δικηγόρων ανά 100.000 κατοίκους της ΕΕ (Γράφημα 2).

Γράφημα 2 - Πλήθος δικηγόρων στις χώρες της Ε.Ε. ανά 100.000 κατοίκους (CEPEJ, 2016)



Οι κατά κεφαλή δαπάνες για τη λειτουργία του δικαστικού συστήματος στην Ελλάδα ανέρχονται στα 40,8€ σε σχέση με τον μέσο όρο των χωρών της Ε.Ε. που είναι 64,6€. Αναλυτικά οι δαπάνες παρουσιάζονται στο Γράφημα 3.

Γράφημα 3 – Κόστος και μεταβολή κόστους δικαστικών συστημάτων στην ΕΕ (CEPEJ, 2015).

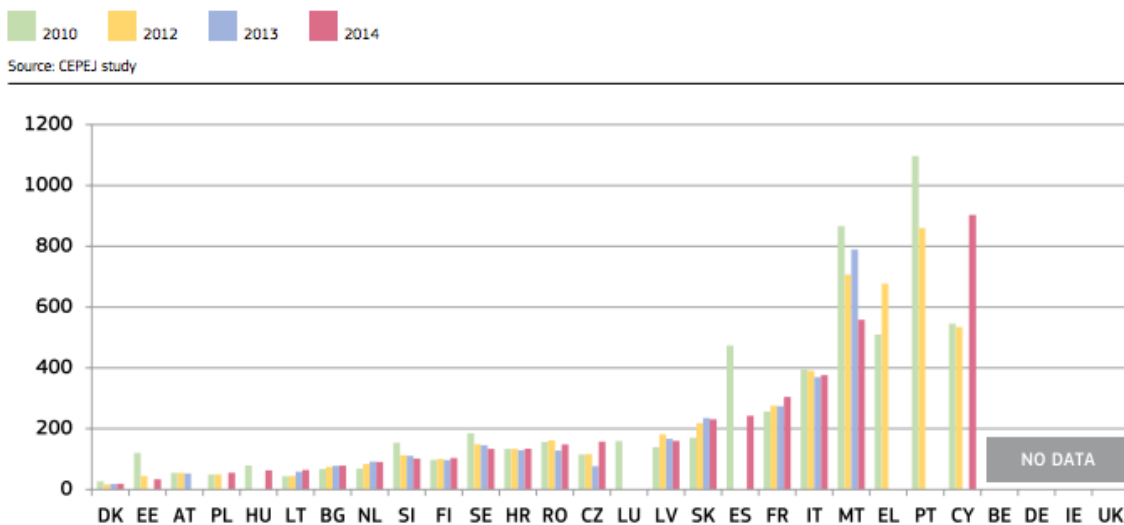
States	2010		2012		2013		Variation of judicial system cost per capita (2010 vs 2013)
	Annual approved budget allocated to the judicial system	Cost of judicial system per capita	Annual approved budget allocated to the judicial system	Cost of judicial system per capita	Annual approved budget allocated to the judicial system	Cost of judicial system per capita	
Austria	709 980 000 €	84,6 €	770 790 000 €	91,2 €	836 500 000 €	98,6 €	16,5%
Belgium	934 837 000 €	86,2 €	998 125 000 €	89,4 €	968 018 000 €	86,8 €	0,7%
Bulgaria	195 282 117 €	26,5 €	214 599 576 €	29,5 €	224 349 676 €	31,0 €	16,8%
Croatia*	252 830 027 €	57,3 €	198 808 412 €	46,6 €	223 213 424 €	52,6 €	-8,3%
Cyprus	NA	NA	50 109 977 €	57,9 €	45 074 871 €	52,5 €	NA
Czech Republic*	458 305 311 €	43,6 €	479 600 709 €	45,6 €	460 386 621 €	43,8 €	0,5%
Denmark*	NA	NA	421 337 784 €	75,2 €	NA	NA	NA
Estonia	38 915 167 €	29,0 €	42 819 672 €	33,3 €	46 845 963 €	35,6 €	22,6%
Finland	344 103 350 €	64,0 €	362 713 356 €	66,8 €	368 133 604 €	67,5 €	5,5%
France	3 935 548 101 €	60,5 €	4 014 305 137 €	61,2 €	4 082 793 251 €	62,0 €	2,5%
Germany	8 651 468 596 €	105,8 €	9 170 186 780 €	114,3 €	8 799 518 316 €	108,9 €	2,9%
Greece**	623 500 911 €	55,1 €	450 970 924 €	40,8 €	NA	NA	NA
Hungary*	362 127 276 €	36,3 €	452 447 662 €	45,7 €	428 558 768 €	43,4 €	19,6%
Ireland	280 011 000 €	61,1 €	230 777 000 €	50,3 €	230 971 000 €	50,2 €	-17,9%
Italy	4 427 485 116 €	73,0 €	4 575 001 196 €	76,7 €	4 398 974 239 €	73,7 €	0,9%
Latvia	53 676 350 €	24,1 €	65 953 173 €	32,3 €	69 618 192 €	34,4 €	42,9%
Lithuania	84 029 050 €	25,9 €	83 783 573 €	27,9 €	83 109 788 €	28,2 €	9,0%
Luxembourg	70 458 676 €	137,7 €	79 964 334 €	152,3 €	78 492 650 €	142,7 €	3,7%
Malta	12 914 000 €	30,9 €	13 405 486 €	31,8 €	14 111 500 €	33,2 €	7,3%
Netherlands	2 090 383 000 €	125,5 €	2 135 643 000 €	127,3 €	2 164 284 000 €	128,6 €	2,5%
Portugal	700 486 047 €	65,9 €	605 812 816 €	57,8 €	657 333 283 €	63,0 €	-4,3%
Romania*	525 590 308 €	24,5 €	480 890 952 €	22,6 €	555 663 037 €	27,9 €	13,6%
Slovakia	204 912 226 €	37,7 €	214 796 609 €	39,7 €	223 500 632 €	41,3 €	9,5%
Slovenia	203 256 633 €	99,1 €	189 999 970 €	92,3 €	181 777 670 €	88,2 €	-11,0%
Sweden*	880 260 565 €	93,5 €	1 018 131 920 €	106,5 €	1 048 422 846 €	108,7 €	16,3%
Average	1 132 189 601 €	63,0 €	1 092 839 001 €	64,6 €	1 138 680 493 €	65,3 €	6,9%
Median	362 127 276 €	60,5 €	421 337 784 €	57,8 €	368 133 604 €	52,6 €	4,6%
Minimum	12 914 000 €	24,1 €	13 405 486 €	22,6 €	14 111 500 €	27,9 €	-17,9%
Maximum	8 651 468 596 €	137,7 €	9 170 186 780 €	152,3 €	8 799 518 316 €	142,7 €	42,9%
% of NA	8%	8%	0%	0%	8%	8%	12%
% of NAP	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Από τον συνολικό προϋπολογισμό αυτό η Ελλάδα διέθεσε για ανάπτυξη συστημάτων ΤΠΕ 300.000€ το 2010 και 5.947.969€ το 2011.

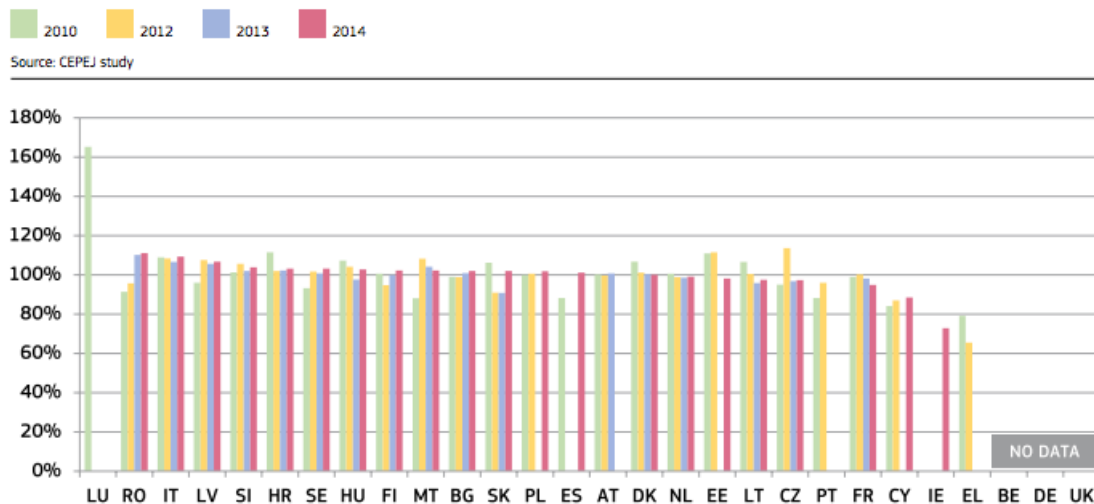
Στην Ελλάδα, τα δικαστήρια υποχρεούνται να καταρτίζουν ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων. Από τις εκθέσεις αυτές προκύπτει η δυνατότητα παρακολούθησης των δικαστικών δραστηριοτήτων όσον αφορά τον αριθμό των εισερχόμενων υποθέσεων, αποφάσεων που εκδόθηκαν ή αναβλήθηκαν και η διάρκεια των διαδικασιών. Η αξιολόγηση των δεικτών απόδοσης και ποιότητας που ορίζονται σε επίπεδο δικαστηρίου γίνεται με βάση την ετήσια επιθεώρηση που διεξάγεται από τους επιθεωρητές δικαστηρίων και των Δικαστικού Πειθαρχικού Συμβουλίου του Αρείου Πάγου.

Η Ελλάδα υστερεί σημαντικά σε σχέση με τον μέσο όρο χρόνου και ποσοστού ολοκλήρωσης των δικαστικών υποθέσεων καθώς είναι η χώρα που παρουσιάζει την τρίτη χαμηλότερη επίδοση με την Πολωνία και την Κύπρο να εμφανίζουν τις μεγαλύτερες καθυστερήσεις ενώ είναι ουραγός στο ποσοστό ολοκλήρωσης πολιτικών και διοικητικών υποθέσεων (Γραφήματα 4 και 5).

Γράφημα 4 - Χρόνος Ολοκλήρωσης Πολιτικών και Διοικητικών Υποθέσεων (CEPEJ, 2016)

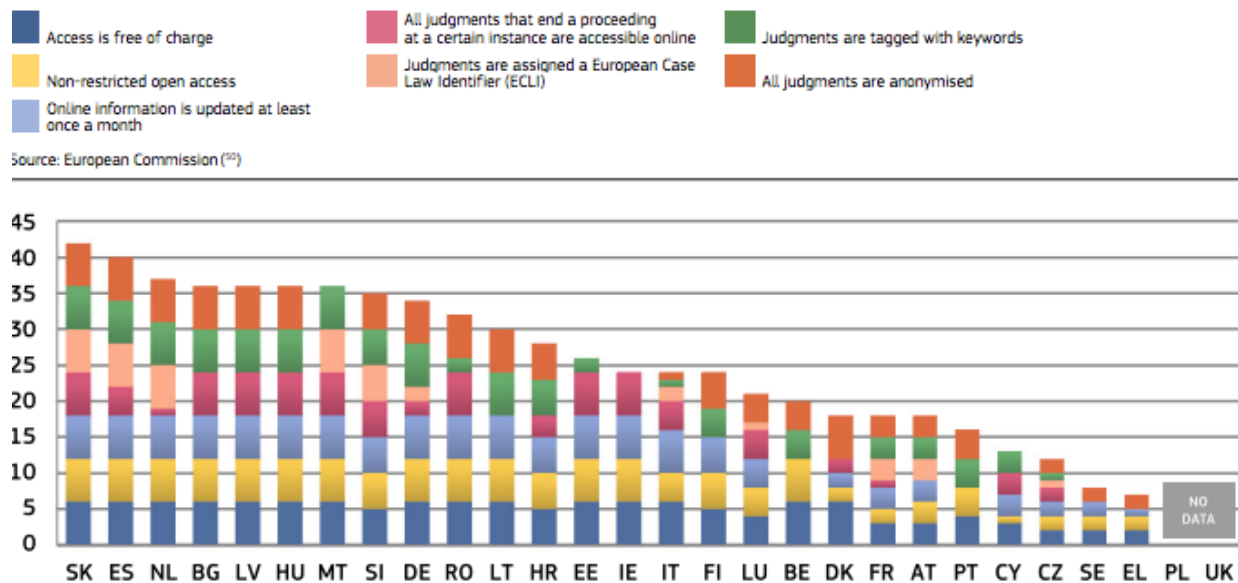


Γράφημα 5 – Ποσοστό Ολοκλήρωσης Πολιτικών και Διοικητικών Υποθέσεων (CEPEJ, 2016)

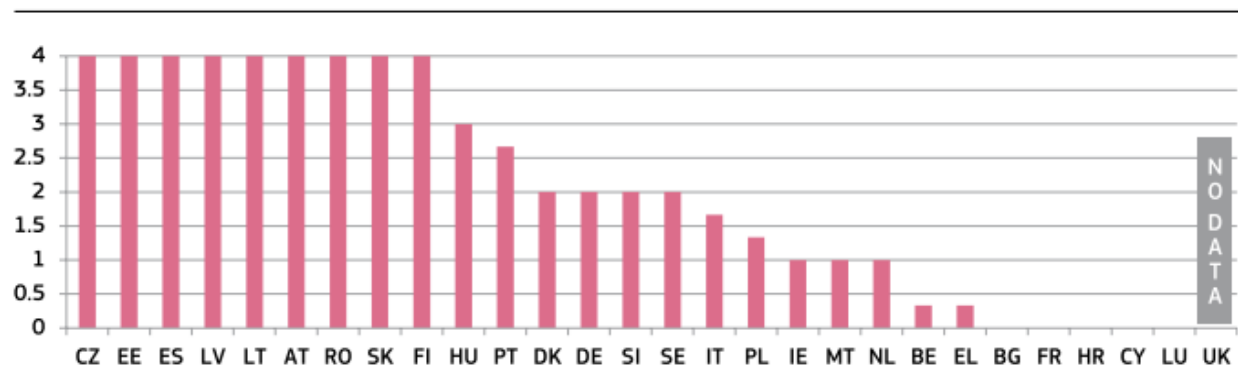


Η Ελλάδα εμφανίζει επίσης πολύ χαμηλές επιδόσεις τόσο στην ψηφιακή διάθεση των δικαστικών υποθέσεων (Γράφημα 6) όσο και στην ψηφιακή υποβολή αιτημάτων (Γράφημα 7) όπου και είναι τελευταία ανάμεσα στις χώρες που παρέχουν στοιχεία.

Γράφημα 6 – Ψηφιακή Διάθεση Δικαστικών Υποθέσεων (EU Justice Scoreboard, 2016)

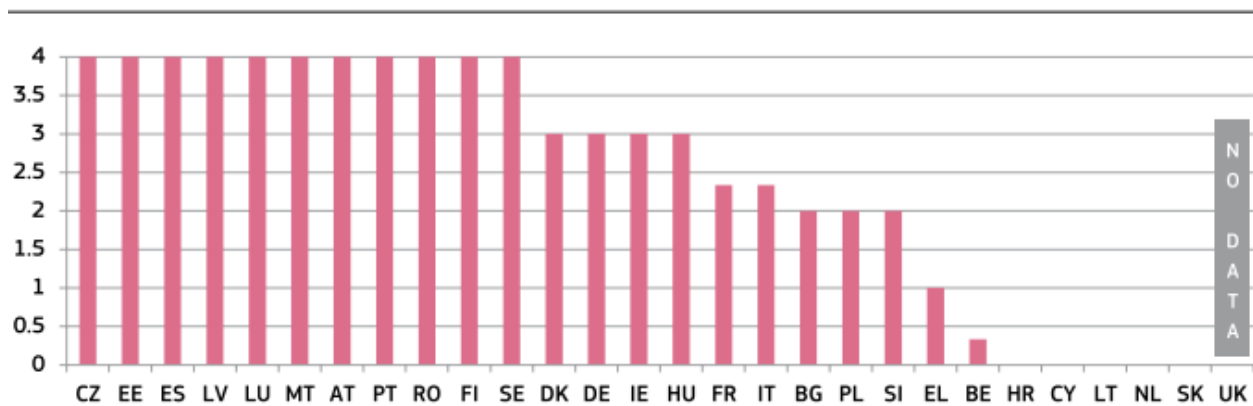


Γράφημα 7 – Ψηφιακή Υποβολή Αιτημάτων (CEPEJ, 2016) (0=0% - 4=100% των δικαστηρίων).



Η δυνατότητα ψηφιακής υποβολής αιτημάτων είναι διαθέσιμη στην Ελλάδα μόνο στα Πρωτοδικεία Αθηνών και Θεσσαλονίκης. Δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας (email ή/και web forms) υπάρχει μόνο στο 25% των ελληνικών δικαστηρίων (Γράφημα 8).

Γράφημα 8 – Δυνατότητας ηλεκτρονικής επικοινωνίας (EU Justice Scoreboard, 2016) (0=0% - 4=100% των δικαστηρίων)



Χρήση ΤΠΕ από Δικαστικούς Λειτουργούς και Δικαστικούς Υπαλλήλους

Τα τελευταία δέκα χρόνια οι νέοι δικαστικοί λειτουργοί της χώρας εφοδιάζονται με δωρεάν φορητούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές είτε κατά την έναρξη της φοίτησής τους στην Εθνική Σχολή Δικαστών ή κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας τους στα δικαστικά καταστήματα. Οι υπολογιστές αυτοί είναι εφοδιασμένοι με βασικές εφαρμογές γραφείου (επεξεργασία κειμένου, περιηγητή διαδικτύου, φύλλα εργασίας) τις οποίες οι λειτουργοί καλούνται να χρησιμοποιήσουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Ταυτόχρονα οι υπηρεσίες σταδιακά έχουν εφοδιάσει το σύνολο των υπαλλήλων στο ελάχιστο με προσωπικούς Η/Υ για χρήση εφαρμογών γραφείου. Δεν έχουν μέχρι στιγμή πραγματοποιηθεί μελέτες που να προσεγγίζουν το βαθμό εξοικείωσης τόσο των Ελλήνων δικαστικών λειτουργών όσο και των δικαστικών υπαλλήλων με τις ΤΠΕ. Το ίδιο ισχύει και για έρευνες που αποτυπώνουν το βαθμό ικανοποίησης χρηστών των υπάρχουσών ΤΠΕ από τους Δικαστικούς Λειτουργούς και Δικαστικούς Υπαλλήλους.

Συστήματα ΤΠΕ στο Υπουργείο Δικαιοσύνης

Η ανάπτυξη των συστημάτων πληροφορικής και των εφαρμογών τους στο Υπουργείο Δικαιοσύνης πραγματοποιούνταν μέχρι σήμερα χωρίς κεντρικό σχεδιασμό. Κάθε υπηρεσία μικρού ή μεγάλου όγκου αντικειμένου, φρόντιζε αυτόνομα για την προμήθεια του εξοπλισμού και επέλεγε τις εφαρμογές που θα χρησιμοποιούσε. Η τακτική αυτή, οδήγησε στην ύπαρξη

πολλών και ανομοιογενειών εφαρμογών και συστημάτων μεταξύ ομοιών υπηρεσιών (πχ. Πολιτική διαδικασία μεταξύ μεγάλων Πρωτοδικείων όπως Πρωτοδικείου Αθηνών, Θεσσαλονίκης, Πειραιώς, ροή Ποινικής διαδικασίας κ.α.).

Μεγάλο μέρος των διαδικασιών της Δικαιοσύνης παραμένει ουσιαστικά χειρόγραφο με εξαιρετικά μικρή χρήση ψηφιοποιημένης πληροφορίας και βάσεων δεδομένων. Στην πλειοψηφία των περιπτώσεων χρήσης συστημάτων ΤΠΕ όπως επεξεργασίας κειμένου το τελικό παραγόμενο είναι το αναλογικό εκτυπωμένο αντίγραφο. Δεν υπάρχει μέριμνα διατήρησης των ψηφιακών πρωτότυπων αρχείων. Οι νησίδες των ανεπτυγμένων πληροφορικών συστημάτων προέρχονται από διαφορετικές εποχές και δεν είναι διασυνδεδεμένες μεταξύ τους. Τα συστήματα τις περισσότερες φορές υποστηρίζονται αποκλειστικά από εξωτερικούς φορείς με το ανάλογο ετήσιο κόστος. Οι υπηρεσίες του Υπουργείου έχουν ελάχιστες δυνατότητες άμεσης παρέμβασης, εξαγωγής ή επανάχρησης των δεδομένων (Δεληγιάννης & Πρίφτης, 2011, Υπουργείο Δικαιοσύνης, 2015).

Τα παραπάνω είχαν ως αποτέλεσμα την σχετικά χαμηλή διάδοση των συστημάτων ΤΠΕ στις υπηρεσίες του Υπουργείου Δικαιοσύνης. Ο Πίνακας 1 παρουσιάζει το ποσοστό των τύπων ΤΠΕ που χρησιμοποιούνται στις υπηρεσίες αυτές.

Το γράφημα 9 συγκρίνει τα μεγέθη του Πίνακα 1 ανάμεσα στις χώρες της Ε.Ε.

Η Ελλάδα εμφανίζεται τέλος ουραγός ανάμεσα στις χώρες της Ε.Ε. στην υιοθέτηση συστημάτων ΤΠΕ για τη διαχείριση υποθέσεων (Γράφημα 10) όπου είναι τελευταία ανάμεσα στις χώρες για τις οποίες υπάρχουν στοιχεία.

Πίνακας 1 - Τύπος ΤΠΕ σε λειτουργία στο Υπουργείο Δικαιοσύνης (ποσοστό μικρότερο ή ίσο στο σύνολο των δικαστηρίων). (πηγή – Υπουργείο Δικαιοσύνης, 2014)

	2010	2012	2013
Επεξεργασία Κειμένου	50%	50%	50%
Ηλεκτρονικά Αρχεία	50%	50%	50%
E-mail	50%	50%	50%
Σύνδεση διαδικτύου	50%	50%	50%
Σύστημα εγγραφής υποθέσεων	50%	50%	50%
Σύστημα ΤΠΕ διαχείρισης λειτουργίας δικαστηρίου	50%	50%	50%
Σύστημα ΤΠΕ οικονομικής διαχείρισης	10%	10%	10%
Τηλεδιάσκεψη	10%	10%	10%
Ηλεκτρονικές φόρμες	10%	10%	10%
Ιστοσελίδες	10%	10%	10%
Δυνατότητα παρακολούθησης πορείας υπόθεσης online	0 %	10%	10%
Ηλεκτρονική υποβολή	10%	10%	10%
Ηλεκτρονική επεξεργασία μικρών διαφορών	0 %	10%	10%
Ηλεκτρονική υποβολή δικογράφων	0 %	10%	10%

Γράφημα 9 - Τύποι ΤΠΕ σε λειτουργία ανά χώρα της Ε.Ε. (CEPEJ 2015)

States	Direct assistance to judges and court clerks						Administration and management				Communication between courts and the parties										IT Score 2013	Evolution 2010-2013	
	Word processing	Electronic database of jurisprudence	Electronic files	E-mail	Internet connection	Total	Case registration system	Court management information system	Financial information system	Videoconferencing	Total	Electronic web forms	Website	Follow-up of cases online	Electronic registers	Electronic processing of small claims	Electronic processing of small claims in online and debt recovery	Electronic submission of claims	Videoconferencing	Other electronic communication facilities			Total
Austria	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	72	↑
Belgium	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	↑
Bulgaria	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	48	↑
Croatia	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	45	↑
Cyprus	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	36	↑
Czech Republic	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	62	↑
Denmark	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	55	↑
Estonia	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	72	↑
Finland	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	68	↑
France	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	60	↑
Germany	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	58	↑
Greece	4	4	4	4	4	10	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11	27	↑
Hungary	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	50	↑
Ireland	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	53	↑
Italy	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	62	↑
Latvia	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	68	↑
Lithuania	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	72	↑
Luxembourg	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	60	↑
Malta	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	72	↑
Netherlands	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	72	↑
Portugal	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	72	↑
Romania	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	57	↑
Slovakia	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	48	↑
Slovenia	4	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	63	↑
Sweden	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	68	↑
Average						19					14										26	58	
Median						20					14										28	60	
Minimum						10					6										6	27	
Maximum						20					16										36	72	

4

100% of courts4 points

3

+60% of courts3 points

2

-60% of courts2 points

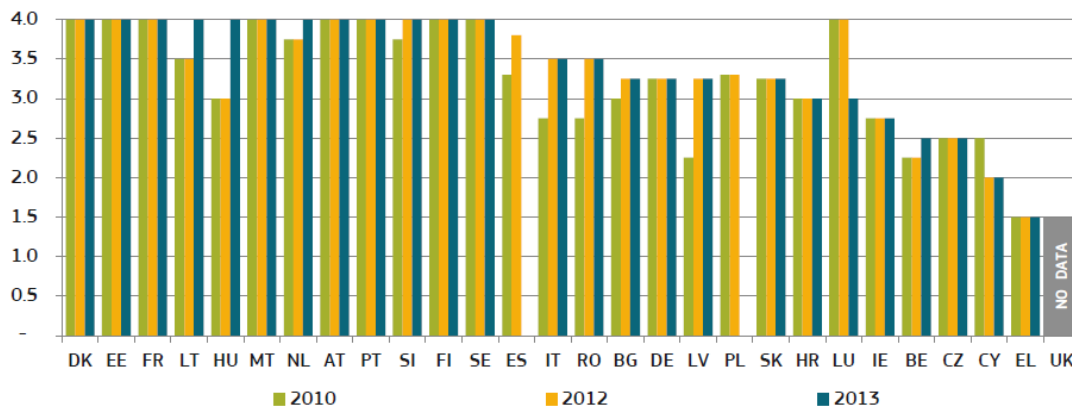
1

-10% of courts1 point

0

0% of courts0 point

Γράφημα 9 - Συστήματα ΤΠΕ για τη διαχείριση υποθέσεων (0=0% - 4=100% δικαστηρίων) (CEPEJ 2015)



* Composite indicator constructed from several ICT indicators (case registration system, court management information system, financial information system, videoconferencing) that measure availability of these systems from 0 to 4 (0= available in 0% of courts; 4=available in 100% of courts).

Υπάρχοντα Συστήματα ΤΠΕ του Υπουργείου Δικαιοσύνης

Τα συστήματα ΤΠΕ που λειτουργούν στην Κεντρική Υπηρεσία και στις υπηρεσίες αρμοδιότητας του Υπουργείου Δικαιοσύνης Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (π.χ. Γενική Γραμματεία Ισότητας, Δικαστήρια, Καταστήματα Κράτησης, Έμμισθα υποθηκοφυλακεία κ.λ.π.) στηρίζονται σε εμπορικό λογισμικό τόσο όσον αφορά τα λειτουργικά τους συστήματα όσο και τις σχεσιακές βάσεις δεδομένων, τις εφαρμογές αλλά και τα εργαλεία ανάπτυξης. Εξάιρεση αποτελεί η σημερινή ιστοσελίδα του Υπουργείου που ο πάροχος στον οποίο φιλοξενείται χρησιμοποιεί ελεύθερο λογισμικό (Δεληγιάννης και Πρίφτης, 2011).

Τα περισσότερα συστήματα ΤΠΕ είναι τοπικά συστήματα κλειστού τύπου. Η αρχιτεκτονική αυτή υπαγορεύθηκε μέχρι σήμερα αφενός κυρίως εξαιτίας του εμπιστευτικού χαρακτήρα της πληροφορίας που διαχειρίζονται (λ.χ. αποφάσεις δικαστηρίων, δεδομένα στα υποθηκοφυλακεία, πληροφορίες Ποινικού Μητρώου) και εξαιτίας του γεγονότος πως μέχρι πρόσφατα μικρό μόνο μέρος της πληροφορίας ήταν νόμιμα προσβάσιμο εκτός των δικαστικών αρχών ή των δικηγόρων από άλλες δημόσιες, δημοτικές αρχές ή πολίτες.

Τα σε λειτουργία Ολοκληρωμένα Συστήματα ΤΠΕ του Υπουργείου Δικαιοσύνης λειτουργούν στην συντριπτική τους πλειοψηφία με το μοντέλο client-server. Η ανάπτυξη των συστημάτων αυτών όπως και των σχετικών εφαρμογών στο Υπουργείο Δικαιοσύνης ακολούθησε μέχρι σήμερα δυο κατευθύνσεις:

Ανά υπηρεσία: Κάθε υπηρεσία μικρού ή μεγάλου όγκου αντικειμένου φροντίζει αυτόνομα και με τη συνεργασία του Τμήματος Εισαγωγής Ανάπτυξης και Υποστήριξης Πληροφοριακών Συστημάτων της Κεντρικής Υπηρεσίας και της αρμόδιας Οικονομικής υπηρεσίας του Υπουργείου Δικαιοσύνης για την προμήθεια του εξοπλισμού και επιλέγει τις εφαρμογές που θα χρησιμοποιήσει.

Η τακτική αυτή οδήγησε στην ύπαρξη σήμερα πολλών και ανομοιογενών εφαρμογών και περιβαλλόντων μεταξύ των όμοιων υπηρεσιών (πχ. Πολιτική Διαδικασία μεταξύ μεγάλων Πρωτοδικείων όπως Πρωτοδικείου Αθηνών, Θεσσαλονίκης, Πειραιώς, ροή Ποινικής Διαδικασίας κ.λ.π.).

Ανά ομάδα υπηρεσιών: Αφορά έργα που αναπτυχθήκαν χρηματοδοτούμενα κυρίως από πόρους της Ε.Ε. και έχουν πεδίο εφαρμογής σύνολο ομοειδών υπηρεσιών (Διοικητικά Δικαστήρια, Ποινικά Μητρώα 6 μεγάλων πόλεων). Η τακτική αυτή επέτρεψε να υπάρχουν ομοιογενή περιβάλλοντα με καλύτερους όρους οικονομίας υποστήριξης και λειτουργικότητας.

Οι υπηρεσίες πλην ελαχίστων περιπτώσεων και αυτών σε Δικαστήρια της Αθήνας, Πειραιά και Θεσσαλονίκης, δεν διαθέτουν εξειδικευμένο προσωπικό ειδικότητας πληροφορικής αλλά και ούτε έχουν προβλέψει την ύπαρξη οργανικών θέσεων Πληροφορικής. Τη στιγμή συγγραφής της εργασίας βρισκόταν στο στάδιο προετοιμασίας η πρώτη προκήρυξη πρόσληψης 150 υπαλλήλων με ειδικότητες πληροφορικής για να καλύψουν τις ανάγκες των υπηρεσιών του Υπουργείου για όλη την Ελλάδα. Οι ανάγκες υποστήριξης ΤΠΕ όλες γίνονται είτε από υπαλληλικό προσωπικό με κάποιες γνώσεις στην πληροφορική είτε από υπαλλήλους που εκπαιδεύονται σαν χρήστες εφαρμογών. Μέρος των αναγκών καλύπτονται μέσα από επιμορφωτικά σεμινάρια που γίνονται από το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης.

Κεντρικά συστήματα ΤΠΕ

Τα συστήματα που ακολουθούν φιλοξενούνται στην πλειοψηφία τους σε data center που είναι εξοπλισμένο με σύγχρονες μονάδες υποστήριξης (κλιματισμού, πυρόσβεσης, ασφαλείας κ.λ.π.). Εντός του data center είναι εγκατεστημένος όλος ο κεντρικός εξοπλισμός που αποτελείται από mainframe, Unisys 7000 server, άλλους servers, racks, routers, switches κλπ. Ο εξοπλισμός αυτός εξυπηρετεί τόσο τις ανάγκες της Κεντρικής Υπηρεσίας όσο και τις ανάγκες περιφερειακών υπηρεσιών, του Ποινικού Μητρώου και των Καταστημάτων Κράτησης.

Εθνικό Ποινικό Μητρώο

Στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστηματος Εθνικού Ποινικού Μητρώου, καταχωρούνται με συστηματικό τρόπο τα Ποινικά Μητρώα των πολιτών. Το σύστημα λειτουργεί προς το παρόν στα Εφετεία και Πρωτοδικεία των έξι μεγαλύτερων πόλεων στη χώρα και σχεδιάζεται η επέκτασή του στις υπόλοιπες υπηρεσίες. Παρέχεται η δυνατότητα προς τους πολίτες για ηλεκτρονική κατάθεση αίτησης και λήψης αντιγράφου Ποινικού Μητρώου μέσω δικτυακού τόπου. Επιτυγχάνεται επίσης διαλειτουργικότητα φορέων της Δημόσιας Διοίκησης

με την κεντρική βάση Ποινικού Μητρώου του Υπουργείου Δικαιοσύνης και με τις κεντρικές βάσεις δεδομένων ποινικού μητρώου των άλλων κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στους κύριους χρήστες του συστήματος περιλαμβάνονται οι δικαστικές αρχές, οι διευθυντές των φυλακών, σωφρονιστικών ή θεραπευτικών καταστημάτων, οι δημόσιες υπηρεσίες, πολιτικές, στρατιωτικές, εκκλησιαστικές αρχές, Ν.Π.Δ.Δ. και οι επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, στις περιπτώσεις που προβλέπεται ειδικά από την κείμενη νομοθεσία. Πρόσβαση υπό όρους μπορούν να έχουν επίσης οι αλλοδαπές πρεσβείες ή προξενεία για όσους πρόκειται να μεταναστεύσουν, οι αρμόδιες αρχές για το διορισμό δικαστικών λειτουργών, εκπαιδευτικών όλων των βαθμίδων, οργάνων των Σωμάτων Ασφαλείας και των υποψηφίων για την εισαγωγή στις παραγωγικές σχολές των Ενόπλων Δυνάμεων και των Σωμάτων Ασφαλείας και τα αστυνομικά τμήματα για την έκδοση άδειας οπλοφορίας, χρήσης εκρηκτικών κ.τ.λ.

Ηλεκτρονική κατάθεση και παρακολούθηση δικογράφου - Online εξυπηρέτηση δικηγόρων, δικαστών, πολιτών.

Στην παρούσα φάση το σύστημα αυτό είναι διαθέσιμο στις υπηρεσίες της Αθήνας, του Πειραιά και σε περιορισμένο βαθμό της Θεσσαλονίκης. Μελλοντικά σχεδιάζεται η επέκτασή του για να καλύψει το σύνολο των περίπου 1.200.000 δικογράφων που κατατίθενται ετησίως σε όλες τις βαθμίδες των Δικαστηρίων και 250.000 συμβολαίων και αφορούν αντίστοιχο διακριτό αριθμό πολιτών). Σύμφωνα με τους Δικηγορικούς Συλλόγους Αθήνας και Θεσσαλονίκης η χρήση του συστήματος είναι περιορισμένη (περίπου το 1% των εγγεγραμμένων κάθε συλλόγου).

Το σύστημα ηλεκτρονικής υποβολής δικογράφων έχει ως στόχο την ταχύτερη διαχείριση της ροής των ενσήμων παράστασης των δικηγόρων και των μεγαροσήμων (αγορά και κατάθεση), την κατάθεση δικογράφων και παροχή αντιγράφων, την ταχύτερη ενημέρωση των διαδικών για την πορεία μιας δίκης και την ευκολότερη πρόσβαση των δικαστών στο περιεχόμενο των δικογραφιών.

Τα κοινά στόχοι του συστήματος περιλαμβάνουν το Υπουργείο Δικαιοσύνης, την ΕΕ, τα δικαστήρια όλης της χώρας, τα ασφαλιστικά Ταμεία, τα Ταμεία Υγείας – Πρόνοιας, τα Ταμεία

Συνεργασίας και υποστήριξης Νέων Δικηγόρων, το Υπουργείο Οικονομικών (φόρος Εισοδήματος - ΦΠΑ) και τους δικηγορικούς συλλόγους και τους δικηγόρους

Ψηφιακή Καταγραφή, Αποθήκευση και Διάθεση Πρακτικών Συνεδριάσεων

Αντικείμενο του υπό ανάπτυξη συστήματος αποτελεί η βελτίωση του συστήματος καταγραφής, αρχειοθέτησης και διάθεσης των πρακτικών των δικαστηρίων της χώρας για την αύξηση της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας της δικαιοσύνης, την επίτευξη του κράτους δικαίου και τη βελτίωση των υπηρεσιών του κράτους προς τον πολίτη. Η υποβοήθηση στην τήρηση των πρακτικών μέσω της ψηφιακής ηχητικής καταγραφής των συνεδριάσεων έχει ως σκοπό την αύξηση της αποδοτικότητας των λειτουργιών αυτών, ώστε οι υποθέσεις να διεκπεραιώνονται ταχύτερα, με μεγαλύτερη ακρίβεια και ασφάλεια.

Οι ψηφιακές υπηρεσίες που θα παρέχονται προς το ενδιαφερόμενο κοινό μέσω του δικτυακού τόπου του συστήματος θα περιλαμβάνουν την: ηλεκτρονική κατάθεση αίτησης για αντίγραφο πρακτικών από τους έχοντας έννομο συμφέρον (δικηγόροι, διάδικοι), ηλεκτρονική λήψη (σε μορφή κειμένου) αντιγράφου πρακτικών, ηλεκτρονική διακίνηση πληροφοριών μεταξύ των εμπλεκόμενων δικαστικών λειτουργών και γραμματέων έδρας (ηλεκτρονική υποβολή πρακτικών από γραμματέα έδρας και στη συνέχεια έλεγχος και πιστοποίηση από δικαστή και ηλεκτρονική διακίνηση πληροφοριών με άλλα Πληροφοριακά Συστήματα.

Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ – Ποινικών, Πολιτικών Υποθέσεων)

Το σύστημα αυτό παρέχει, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, τη δυνατότητα για την παρακολούθηση της πορείας οποιασδήποτε υποθέσεως εισάγεται στη Δικαιοσύνη. Το σύστημα βρίσκεται τη στιγμή αυτή (Μάιος 2016) στη φάση δοκιμών και εκπαίδευσης των τελικών χρηστών, δικαστικών υπαλλήλων και δικαστικών λειτουργών. Σε πρώτη φάση το ΟΣΔΔΥ-ΠΠ θα εξυπηρετεί τα πολιτικά και ποινικά δικαστήρια Αθηνών, Πειραιώς, Θεσσαλονίκης, Χαλκίδας και τον Άρειο Πάγο. Σε δεύτερη φάση η χρήση του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ θα επεκταθεί σταδιακά στα

δικαστήρια της υπόλοιπης χώρας. Η έναρξη παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος προσδιορίζεται στην έναρξη του δικαστικού έτους 2016-2017 (Σεπτέμβριος 2016).

Το ΟΣΔΔΥ-ΠΠ το οποίο αποτελεί και υπό εξέταση σύστημα της παρούσας εργασίας, θα υποστηρίζει τα δικαστήρια και τις εισαγγελίες κατά τη διαχείριση της ροής ποινικής και πολιτικής διαδικασίας, την παροχή υπηρεσιών προς το κοινό και την υποβοήθηση των επιχειρησιακών λειτουργιών των δικαστηρίων και θα εξυπηρετεί το σύνολο των φάσεων της δικαστικής διαδικασίας.

Στην τελική του μορφή θα δίνει την δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης σε συνεργασία με το αντίστοιχο σύστημα των Δικηγορικών Συλλόγων. Το σύστημα θα περιλαμβάνει πλήρεις δυνατότητες ηλεκτρονικής καταχώρησης και παρακολούθησης υποθέσεων. Επίσης, θα δίνει την δυνατότητα υποβολής Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων αιτήσεων και δυναμικής πληροφόρησης στο κοινό (π.χ. ηλεκτρονικό πινάκιο). Προβλέπεται επίσης η συμπερίληψη λειτουργιών διοικητικής πληροφόρησης για το δικαστικό σύστημα, όπως η συγκέντρωση στατιστικών και η παραγωγή αναφορών για την εφαρμογή συστημάτων αποδοτικότητας.

Το ΟΣΔΔΥ-ΠΠ θα διαλειτουργεί με το Σύστημα Εθνικού Ποινικού Μητρώου, στο οποίο θα αποστέλλει στοιχεία αποφάσεων προς καταχώρηση, ενώ θα δίνει την δυνατότητα υποβολής αιτημάτων για δελτία ποινικού μητρώου. Θα διαλειτουργεί επίσης με το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Καταστημάτων Κράτησης, για λειτουργίες όπως η παρακολούθηση εκτέλεσης ποινών από τις εισαγγελίες και οι μεταγωγές. Προβλέπεται επίσης η διαλειτουργικότητα με το Ολοκληρωμένο Σύστημα Πρακτικών Δικαστηρίων, με το οποίο θα έχουν κοινά πρότυπα για την διαχείριση υποθέσεων, και την δυνατότητα εξαγωγής πρακτικών (π.χ. από τους δικαστές). Επιπλέον το σύστημα θα διαλειτουργεί με το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών για την μετάδοση πληροφοριών σχετικά με την κατάσταση επιχειρήσεων (π.χ. μη-πτώχευση κτλ) Τέλος, θα περιλαμβάνει πρόβλεψη για διαλειτουργικότητα με εξωτερικούς φορείς, όπως η Αστυνομία (π.χ. για την υποβολή μηνύσεων) και την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (π.χ. για την επιβολή και είσπραξη προστίμων).

Θα υλοποιηθεί σε δύο διακριτές φάσεις, διάρκειας 2-3 ετών. Στην Α' φάση, το ΟΣΔΔΥ-ΠΠ θα εξυπηρετεί τα πολιτικά και ποινικά δικαστήρια Αθηνών, Πειραιώς, Θεσσαλονίκης, Χαλκίδας και τον Άρειο Πάγο. Στην Β' φάση η χρήση του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ θα επεκταθεί σταδιακά στα δικαστήρια της υπόλοιπης χώρας.

Πριν την ανάπτυξη του συστήματος αυτού προηγήθηκε η εκπόνηση μελέτης για τη βελτιστοποίηση της ροής Πολιτικής και Ποινικής διαδικασίας. Μέσα από τη μελέτη αυτή πραγματοποιήθηκε η αποτύπωση και αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης ροής διαδικασιών σε ποινικές και πολιτικές υποθέσεις. Σχεδιάστηκε επίσης νέο οργανωτικό και επιχειρησιακό μοντέλο της ποινικής και πολιτικής διαδικασίας στο σύνολο των εμπλεκόμενων φορέων του τομέα της Δικαιοσύνης (Κεντρική Υπηρεσία Υπουργείου, τμήματα των δικαστηρίων εκδίκασης ποινικών και πολιτικών υποθέσεων όλων των βαθμίδων, Αστυνομία, ΓΓΠΣ κ.λπ.).

Στη βάση αυτού του μοντέλου επιδιώχθηκε η απλούστευση της ροής Πολιτικής και Ποινικής διαδικασίας και στη συνέχεια ο σχεδιασμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων. Ταυτόχρονα, με την κατάθεση και ψήφιση των απαραίτητων νομοσχεδίων, εξασφαλίστηκε η νομοθετική βάση για την υλοποίηση και επιτυχή ενσωμάτωση των προτάσεων απλούστευσης και εκσυγχρονισμού της διαδικασίας απονομής δικαιοσύνης για υποθέσεις ποινικού και αστικού δικαίου, σε περίπτωση και όπου αυτό κρίθηκε απαραίτητο.

Υπηρεσίες Δικαστηρίων

Ακολουθεί αποτύπωση των συστημάτων που λειτουργούν ανά υπηρεσία πέρα από η χρήση των κεντρικών συστημάτων ΤΠΕ από αυτές (Δεληγιάννης & Πρίφτης, 2011, Υπουργείο Δικαιοσύνης, 2015).

Ποινικά και Πολιτικά Δικαστήρια

Ο Άρειος Πάγος διαθέτει ιστοσελίδα για την ενημέρωση του κοινού και των δικηγόρων με ευρετήριο αναζήτησης και γνωστοποίηση «ανωνυμοποιημένων» αποφάσεων του Πολιτικού

και Ποινικού Τμήματος. Η εφαρμογή αυτή έχει αναπτυχθεί εξ' ολοκλήρου από το Τμήμα Πληροφορικής του δικαστηρίου. Εσωτερικά ο Άρειος Πάγος διαθέτει ηλεκτρονική γραμματειακή υποστήριξη (πρωτόκολλο, μητρώο δικαστών κ.λ.π.) και εφαρμογή υποστήριξης της εκλογικής διαδικασίας (διορισμός δικαστικών αντιπροσώπων κ.λ.π.). Η Εισαγγελία του Αρείου Πάγου διαθέτει μηχανογραφημένη γραμματειακή υποστήριξη, εφαρμογή «ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ», και εφαρμογής διαδικασία παρακολούθησης κλήσεων.

Οι Εισαγγελίες Εφετών της χώρας έχουν προμηθευτεί επίσης εφαρμογές που εξυπηρετούν την εσωτερική τους διοικητική διαδικασία και τμήματα της ποινικής διαδικασίας. Η Εισαγγελία Εφετών Πειραιά επί παραδείγματι εκτός της εσωτερικής διαδικασίας έχει προμηθευτεί εφαρμογές για τη ροή της ποινικής διαδικασίας.

Στην Εισαγγελία Πρωτοδικών Αθηνών, τη μεγαλύτερη της χώρας, υποστηρίζεται ψηφιακά η ροή της ποινικής διαδικασίας και διασύνδεση με Εισαγγελίας αλλά δεν υπάρχει διασύνδεση με το Ποινικό Τμήμα του Πρωτοδικείου Αθηνών). Ψηφιοποιημένες είναι οι λειτουργίες της γραμματείας, η εκτέλεση αποφάσεων ενηλίκων και ανηλίκων. Εκδίδεται ηλεκτρονικά μηχανογραφικά το σύνολο των πιστοποιητικών της Εισαγγελίας και μέσω της ιστοσελίδας της Εισαγγελίας μπορούν πολίτες και δικηγόροι να υποβάλλουν μία σειρά ηλεκτρονικών αιτήσεων και να παρακολουθήσουν την πορεία της υποθέσεως τους. Από τις μικρές Εισαγγελίες πλήρως μηχανογραφημένη είναι και η Εισαγγελία Πρωτοδικών Κατερίνης αλλά δεν υπάρχει διασύνδεση με το μέρος των εργασιών της ροής της ποινικής διαδικασίας που αφορά το αντίστοιχο Πρωτοδικείο. Από τις Εισαγγελίες Εφετών βαίνει προς πλήρη μηχανοργάνωση η Εισαγγελία Εφετών Πειραιά.

Στα μεγάλα Πρωτοδικεία της χώρας, Αθήνας, Πειραιά και Θεσσαλονίκης έχουν αναπτυχθεί ολοκληρωμένες στο σύνολο της διαδικασίας εφαρμογές που αφορούν την Ποινική και Πολιτική Διαδικασία, με το σύνολο της διαδικασίας να καλύπτεται στην Αθήνα και Πειραιά. Στην περιφέρεια έχουν εγκατασταθεί διάφορες μη διασυνδεδεμένες εφαρμογές από προγραμματιστές (ελεύθερους επαγγελματίες) που καλύπτουν ένα μικρό μέρος της ποινικής και πολιτικής διαδικασίας (π.χ. μηνύσεις, διαθήκες, καθαρογραφή αποφάσεων, εκτέλεση ποινών, ποινικό μητρώο κ.λ.π.). Σε πολύ μικρό βαθμό και αριθμό στα Ειρηνοδικεία και Πταισματοδικεία

της χώρας έχουν εγκατασταθεί τοπικές εφαρμογές πλην του Πταισματοδικείου Αθηνών που είναι έχει αποκτήσει εφαρμογές ΤΠΕ που καλύπτουν το πλήρες φάσμα των δραστηριοτήτων του. Στα Πολυμελή δικαστήρια έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί ηλεκτρονικό σύστημα ηχογράφησης και απομαγνητοφώνησης των συνεδριάσεων που συμβάλει στην ταχύτερη απονομή και διεκπεραίωση της Δικαιοσύνης. Το Συμβούλιο της Επικρατείας τέλος διαθέτει πλήρες σύστημα ΤΠΕ για όλο τον κύκλο των αρμοδιοτήτων του (π.χ. πορεία υποθέσεων, νομολογία), εργασίες γραμματείας κ.α. Έχει επίσης ολοκληρωθεί το έργο της παροχής συστημάτων ΤΠΕ στα 12 από τα 30 Διοικητικά Πρωτοδικείων και σε 2 από τα 9 Διοικητικά Εφετεία (Αθήνας και Θεσσαλονίκης) ταυτόχρονα με την ανάπτυξη διαδικτυακών τόπων για τα δικαστήρια αυτά.

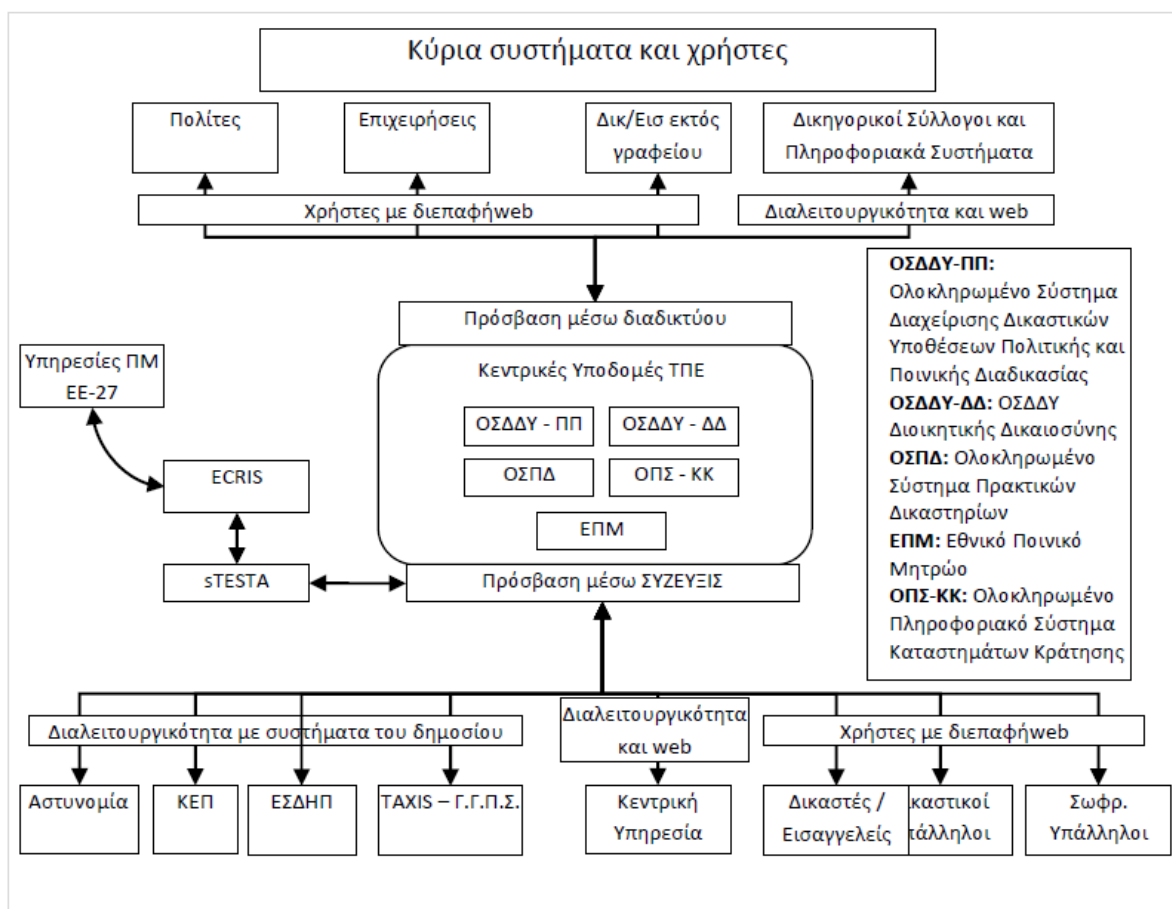
Μελλοντικοί στόχοι για την ανάπτυξη και χρήσης ΤΠΕ από το Υπουργείο Δικαιοσύνης:

Οι κύριοι στόχοι και αρχές του Σχεδίου Δράσεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης για την μελλοντική υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης είναι (Υπουργείο Δικαιοσύνης 2014):

1. Σταδιακή εξάλειψη των ανεξάρτητων συστημάτων των φορέων με τις ίδιες επιχειρησιακές λειτουργίες και ανάπτυξη κεντρικών υποδομών με απομακρυσμένη πρόσβαση. Η προσπάθεια αυτή περιλαμβάνει ενοποιημένες, κοινές εφαρμογές και την υλοποίηση υπολογιστικού κέντρου για τη Δικαιοσύνη.
2. Ψηφιοποίηση των δικαστικών ροών, συμπεριλαμβανομένων των σημείων εισόδου και εξόδου η οποία θα στηρίζει την ηλεκτρονική υποβολή δικογράφων και σχετικών, την καταχώρηση, διαχείριση και παρακολούθηση των υποθέσεων, την ηλεκτρονική παραλαβή και διαχείριση αιτημάτων και την παραγωγή ψηφιακών εγγράφων.
3. Υποκατάσταση, όπου είναι δυνατών, των έντυπων ανταλλαγών πληροφορίας με ηλεκτρονικές φόρμες.
4. Στόχευση στην πραγματοποίηση έργων που θα εξυπηρετούν το σύνολο των υπηρεσιών της χώρας. Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτή η εστίαση στο σύνολο της χώρας τα έργα θα επικεντρώνονται αρχικά στους φορείς με τον μεγαλύτερο φόρτο εργασίας.
5. Στενή συνεργασία και συντονισμός με τους εμπλεκόμενους φορείς και τα στελέχη τους και εκμετάλλευση και συντονισμός με τις κεντρικά αναπτυσσόμενες υποδομές του

δημοσίου τομέα (δίκτυο Σύζευξης, Εθνική Πύλη Δημοσίας Διοίκησης - ΕΡΜΗΣ, ανάπτυξη κοινών εφαρμογών backoffice για τους φορείς του Δημοσίου, κεντρικές υποδομές υπολογιστικών κέντρων και cloud computing). Η σκοπούμενη μελλοντική διασύνδεση των συστημάτων αυτών απεικονίζεται στο Γράφημα 11.

Γράφημα 10 – Διασύνδεση συστημάτων ΤΠΕ Υπουργείου Δικαιοσύνης (Υπουργείο Δικαιοσύνης, 2014).



Κεφάλαιο 3: Θεωρητικό υπόβαθρο

Το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model - TAM)

Το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας - MAT (Technology Acceptance Model – TAM) (Davis 1989, Bagozzi, Davis & Warshaw 1992).– αποτελεί μια θεωρία του πεδίου των Πληροφοριακών Συστημάτων που προσεγγίζει με ποιον τρόπο οι χρήστες αποδέχονται και χρησιμοποιούν συγκεκριμένες τεχνολογίες. Το μοντέλο προτείνει πως όταν οι χρήστες έρχονται σε επαφή με μια νέα τεχνολογία συγκεκριμένοι παράγοντες επηρεάζουν την απόφαση για το πως και πότε θα το χρησιμοποιήσουν.

Συγκεκριμένα σύμφωνα με το TAM δύο είναι οι καθοριστικοί παράγοντες υιοθέτησης μιας νέας τεχνολογίας:

η Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (perceived ease of use) και

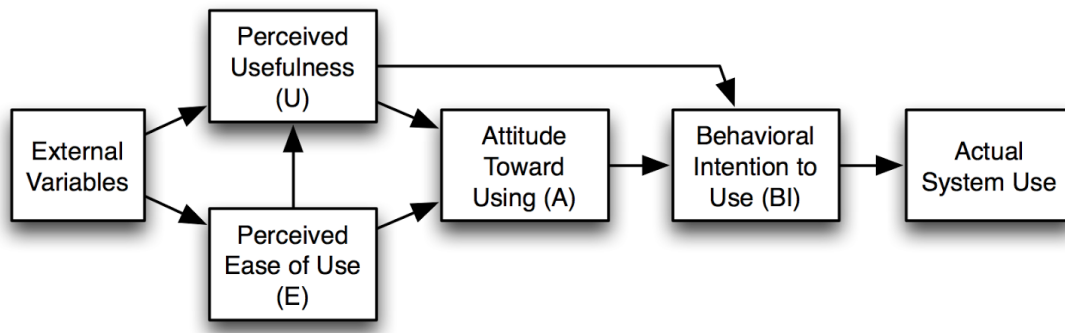
η Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (perceived usefulness).

Ο Davis ορίζει την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα σαν «το βαθμό, στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο σύστημα θα αυξήσει την απόδοσή του στην εργασία του» και την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης σαν «το βαθμό, στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρησιμοποίηση ενός συγκεκριμένου συστήματος δεν θα απαιτεί προσπάθεια» (Davis, 1989).

Οι δύο εξωτερικές παράμετροι - μεταβλητές, που διαμορφώνουν την Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης και Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα του TAM είναι η **Στάση προς τη Χρήση** (Attitude Towards Use) και η **Συμπεριφορική Πρόθεση για Χρήση** (Behavioural Intention to Use). Η Στάση προς τη Χρήση είναι η αξιολόγηση του χρήστη όσον αφορά την τοποθέτηση μιας συγκεκριμένης εφαρμογής πληροφοριακών συστημάτων. Η Συμπεριφορική Πρόθεση για Χρήση είναι ένα μέτρο της πιθανότητας ότι ένα άτομο θα χρησιμοποιήσει μια συγκεκριμένη εφαρμογή. Η εξαρτημένη μεταβλητή του TAM είναι η **Πραγματική Χρήση** (Actual Use), στην πράξη ή

χρονική διάρκεια ή/και η συχνότητα χρήσης μια συγκεκριμένης εφαρμογής. Σχηματικά το TAM μπορεί να αναπαρασταθεί ως εξής:

Γράφημα 11 - Σχηματική Απεικόνιση Μοντέλου *Technology Acceptance Model (Davis, 1989)*



Το TAM είναι το πιο δημοφιλές μοντέλο αποδοχής και χρήσης τεχνολογίας (Venkatesh, 2000). Έχει δύο επεκταθεί δύο φορές στο TAM 2 (Venkatesh & Davis, 2000; Venkatesh 2000) και στην Ενιαία Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης Τεχνολογίας (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT, Venkatesh et al., 2003). Το ίδιο το TAM είναι η πλέον δημοφιλής επέκταση της Theory of Reasoned Action (Ajzen & Fishbein, 1967).

Αρκετοί ερευνητές έχουν αναπαράγει τα αποτελέσματα της αρχικής έρευνας του Davis (Davis, 1989) ώστε να παρέχουν εμπειρικά αποδεικτικά δεδομένα της σχέσης που υπάρχει μεταξύ της χρησιμότητας, ευκολίας χρήσης και της τελικής χρήσης του συστήματος. (Adams, Nelson & Todd, 1992; Davis, 1989; Hendrickson, Massey & Cronan, 1993; Segars & Grover, 1993; Subramanian, 1994; Szajna, 1994). Το ερωτηματολόγιο και οι δύο του παράγοντες έχει ελεγχθεί με θετικά αποτελέσματα για τη συνοχή και την εγκυρότητά του από τον Adams (1992), ο οποίος αναπαρήγαγε τη δουλειά του Davis (1989), καθώς και για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία των κλιμάκων του. Ο Szajna (1994) κατέληξε πως το ερωτηματολόγιο του TAM έχει προβλεπτική εγκυρότητα σχετικά με την πρόθεση χρήσης και την διάθεση προς χρήση.

Το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας βασίζεται στην Theory of Reasoned Action – TRA (Θεωρία Αιτιολογημένης Δράσης) των Ajzen και Fishbein (Ajzen & Fishbein, 1967). Η θεωρία

αυτή, ένα από τα δημοφιλή μοντέλα υποστηρίζει ότι «η κοινωνική συμπεριφορά παρακινείται από τη στάση ενός ατόμου απέναντι σε αυτή τη συμπεριφορά, από την πεποίθηση του ατόμου σχετικά με το αποτέλεσμα που θα έχει η υιοθέτηση της συγκεκριμένης συμπεριφοράς και από την αξιολόγηση της αξίας που θα έχει καθένα από αυτά τα αποτελέσματα» (Τεχνολογικό Παρατηρητήριο, 2002).

Το TAM υιοθετεί τις αιτιακές σχέσεις της TRA προκειμένου να εξηγήσει τις συμπεριφορές αποδοχής της Τεχνολογίας που εκδηλώνουν τα άτομα. Σαν γενικός κανόνας, όσο πιο δυνατή είναι η πρόθεση τόσο πιο πιθανή η εκτέλεση της συμπεριφοράς (Ajzen, 1988, 1991).

Η θεωρία ότι οι προθέσεις καθορίζονται από ένα συνδυασμό δύο παραγόντων. Ο πρώτος είναι ένας προσωπικός παράγοντας που καλείται **Στάση απέναντι στη συμπεριφορά**. Ο δεύτερος παράγοντας είναι κοινωνικός που αναφέρεται στα πιστεύω του ατόμου και ονομάζεται **υποκειμενική νόρμα**. Οι στάσεις είναι προϊόν λογικής ανάλυση των πληροφοριών για τα αποτελέσματα της δράσης και την αξιολόγηση αυτών των συνεπειών με ένα θετικό ή αρνητικό τρόπο. Οι νόρμες περιγράφουν τις συνθήκες συνειδητής κοινωνικής πίεση προς ένα άτομο να επιδείξει ή όχι την συγκεκριμένη συμπεριφορά.

Η TRA έχει επικυρωθεί εμπειρικά και έχει χρησιμοποιηθεί εκτεταμένα για την πρόβλεψη ή την εξήγηση της γνωστικής και συναισθηματικής συμπεριφοράς χρησιμοποιώντας τη σχέση πεποίθηση - πρόθεση - συμπεριφορά της κοινωνικής ψυχολογίας.

Συγκεκριμένα η TRA έχει χρησιμοποιηθεί στη διαδικασία εξήγησης ή πρόβλεψης συμπεριφοράς στη χρήση ζώνης ασφάλειας (Budd, North & Spencer, 1984), τις στάσεις για φροντίδα ασθενών με αυτοκαταστροφικές τάσεις (Pederson, 1993), τις οργανωτικές συμπεριφορές (Elliott, Jobber & Sharp, 1995), την προσφορά αίματος (Giles & Cairns, 1995), το κάπνισμα (Morgan & Grube, 1994), την χρήση των ναρκωτικών και του αλκοόλ (Lafllin, Moore-Hirschl, Weis & Hayes, 1994). Ο Shephard (1988) τέλος, σε μια μετά-ανάλυση 87 μελετών με περισσότερους από 11.000 συμμετέχοντες που χρησιμοποιούν την TRA κατέληξε σε ένα μέσο επίπεδου συσχετισμού ανάμεσα στη συμπεριφορά και την πρόθεση.

Το ερωτηματολόγιο USE (Ωφέλεια - Usefulness, Ικανοποίηση - Satisfaction και Ευκολία Χρήσης - Ease of Use) (Lund, 2001) είναι ένα εργαλείο αποτίμησης των υποκειμενικών στάσεων των χρηστών απέναντι σε ένα πληροφοριακό σύστημα.

Το ερωτηματολόγιο USE σχεδιάστηκε για να είναι λειτουργικό τόσο για λογισμικό, υλισμικό, υπηρεσίες και υλικό υποστήριξης χρηστών (εγχειρίδια χρήσης κλπ). Το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιεί τρεις παράγοντες χρηστικότητας (Ωφέλεια, Ικανοποίηση και Ευκολία χρήσης), τους οποίους αντιμετωπίζει ως εξαρτημένες μεταβλητές.

Ο Lund (2001) διαπίστωσε πως η Ευκολία Χρήσης και η Ωφέλεια παρουσιάζουν σημαντική θετική συσχέτιση. Τόσο η Ευκολία Χρήσης όσο και η Ωφέλεια επηρεάζουν την Ικανοποίηση. Η Ωφέλεια είναι λιγότερο σημαντικός παράγοντας σε περιπτώσεις εσωτερικών συστημάτων ΤΠΕ, συστημάτων δηλαδή τα οποία οι χρήστες είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιούν. Με την σειρά της η Ικανοποίησή εμφανίζεται να έχει ισχυρή συσχέτιση με την πραγματική τελική χρήση ενός συστήματος (Actual Use).

Η παρούσα εργασία διερευνά τη χρήση γενικών εφαρμογών γραφείου από τους δικαστικούς λειτουργούς και υπαλλήλους και βασίζεται σε μετάφραση και προσαρμογή του **USE Questionnaire: Usefulness, Satisfacton and Ease of Use** (Lund, 2011). Διερευνά επίσης την πρόθεση χρήσης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ποινικών και Πολιτικών Υποθέσεων χρησιμοποιώντας το **Perceived Usfulness and Ease of Use** ερωτηματολόγιο του μοντέλου TAM (Davis, 1989). Στην συγκεκριμένη έρευνα το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιείται περισσότερο ως εργαλείο καταγραφής και λιγότερο ως εργαλείο πρόβλεψης.

Κεφάλαιο 4: Σκοπός έρευνας και ερευνητικές υποθέσεις

Σκοπός

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να αποτυπώσει και να διερευνήσει την εμπειρία χρήσης και την αποδοχή των συγκεκριμένων εφαρμογών Η/Υ από τους δικαστικούς λειτουργούς και υπαλλήλους, το βαθμό χρησιμότητας, ευκολίας χρήσης και πρόθεσης χρήσης στην εργασία τους των δρομολογημένων από το Υπουργείο Δικαιοσύνης νέων συστημάτων ΤΠΕ, καθώς και τυχόν διαφορές στο βαθμό αποδοχής των παραπάνω ανάμεσα σε δικαστικούς λειτουργούς και υπαλλήλους.

Τα προς διερεύνηση ερωτήματα αφορούν:

- Την αποτύπωση και καταγραφή, του βαθμού εξοικείωσης με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, την ευκολία χρήσης τους, καθώς και η χρησιμότητά τους, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.
- Την καταγραφή του βαθμού αποδοχής των επικείμενων εφαρμογών των συστημάτων ΤΠΕ του Υπουργείου Δικαιοσύνης.
- Την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης των επικείμενων εφαρμογών των συστημάτων ΤΠΕ του Υπουργείου Δικαιοσύνης.
- Το βαθμό πρόθεσης για χρήση των συστημάτων ΤΠΕ του Υπουργείου Δικαιοσύνης.

Οι ερευνητικές υποθέσεις της παρούσας έρευνας ήταν:

1. Η ωφέλεια από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, η ευκολία χρήσης τους, καθώς και η ευκολία εκμάθησής τους, κατά την άσκηση των καθηκόντων των δικαστικών λειτουργών και υπαλλήλων διαφέρει ανάλογα με την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και την εργασιακή κατηγορία (δικαστικοί λειτουργοί και υπάλληλοι) του δείγματος.
2. Ο βαθμός πρόθεσης για χρήση των συστημάτων ΤΠΕ του Υπουργείου Δικαιοσύνης, η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης των επικείμενων

εφαρμογών των συστημάτων ΤΠΕ του Υπουργείου Δικαιοσύνης δεν θα εξαρτώνται από την εργασιακή κατηγορία (ιδιότητα).

3. Ο βαθμός πρόθεσης για χρήση των συστημάτων ΤΠΕ του Υπουργείου Δικαιοσύνης θα εξαρτάται από την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης των επικείμενων εφαρμογών των συστημάτων ΤΠΕ του Υπουργείου Δικαιοσύνης.

Οριοθετήσεις

Η διερεύνηση αφορούσε δικαστικούς υπαλλήλους και δικαστικούς λειτουργούς που υπηρετούν στο Ποινικό και Πολιτικό Εφετείο και στο Πρωτοδικείο Θεσσαλονίκης. Τα αποτελέσματα της μπορούν να οδηγήσουν σε γενικεύσεις για αντίστοιχες δικαστικές υπηρεσίες. Τα διοικητικά δικαστήρια και καταστήματα κράτησης χρησιμοποιούν σημαντικά διαφορετικά συστήματα ΤΠΕ.

Περιορισμοί

Ένας πιθανός περιορισμός της έρευνας είναι η εκτίμηση των μεταβλητών με ερωτηματολόγια. Τα ερωτηματολόγια συχνά επικρίνονται για έλλειψη εγκυρότητας και αξιοπιστίας. Για την μείωση της πιθανότητας χρήσης μη έγκυρων και αξιόπιστων ερωτηματολογίων, όλα τα ερωτηματολόγια που θα χρησιμοποιηθούν στην παρούσα έρευνα θα εξετασθούν για τα ψυχομετρικά τους χαρακτηριστικά. Επιπλέον για να διασφαλιστεί η εγκυρότητα των δεδομένων δόθηκαν στους συμμετέχοντες δικαστές και υπαλλήλους του δείγματος σαφείς οδηγίες για την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων.

Ένας άλλος πιθανός περιορισμός της έρευνας είναι η παράλληλη χρήση ηλεκτρονικής και έντυπης έκδοσης του ερωτηματολογίου διερεύνησης. Κατά την διανομή της έντυπης έκδοσης υπήρχε η δυνατότητα να δοθούν από τον ερευνητή διευκρινήσεις και επιπλέον οδηγίες ενώ η δεν συνέβαινε το ίδιο με την ηλεκτρονική έκδοση.

Κεφάλαιο 5: Μέθοδος

Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 101 υπηρετούντες στις δικαστικές υπηρεσίες που στεγάζονται στο Δικαστικό Μέγαρο Θεσσαλονίκης (Ποινικό και Πολιτικό Πρωτοδικείο και Εφετείο Θεσσαλονίκης). Συγκεκριμένα συμμετείχαν 56 δικαστικοί λειτουργοί, από τους οποίους το 63% γυναίκες και το 37% άνδρες και 45 δικαστικοί υπάλληλοι με 55,6% γυναίκες και 44,4% άνδρες. Ο συνολικός πληθυσμός υπαλλήλων και λειτουργών που υπηρετούν στις συγκεκριμένες υπηρεσίες υπολογίζεται σε 150 δικαστικούς λειτουργούς και 200 υπαλλήλους.

Ερευνητικά εργαλεία

Μεταφράστηκαν, προσαρμόστηκαν από την αγγλική γλώσσα και συνενώθηκαν σε ένα ενιαίο κείμενο τα εξής ερωτηματολόγια:

USE Questionnaire: Usefulness, Satisfaction and Ease of Use (Lund, 2011). Το ερωτηματολόγιο αυτό επιδιώκει να καταγράψει πιθανή χρησιμότητα, ευκολία χρήσης και ικανοποίηση χρήσης γενικών εφαρμογών γραφείου (επεξεργασίας κειμένου, φύλλων εργασίας, περιήγησης διαδικτύου, παρουσιάσεων, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, βάσεων νομικών πληροφοριών και μέσων κοινωνικής δικτύωσης από τους δικαστικούς λειτουργούς και υπαλλήλους. Το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε χωρίς τον παράγοντα ικανοποίησης χρήσης καθώς η επιδίωξη ήταν η καταγραφή κυρίως των συνηθειών χρήσης εφαρμογών ηλεκτρονικών υπολογιστών από δικαστικούς υπαλλήλους και λειτουργούς και για να διατηρηθεί σχετικά χαμηλός ο χρόνος που απαιτείται για συμπλήρωση του πλήρους ερωτηματολογίου.

Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας – MAT (Technology Acceptance Model TAM) Questionnaire: (Davis, 1989). Το ερωτηματολόγιο αυτό χρησιμοποιήθηκε για να διερευνήσει την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητας (perceived usefulness) και την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης (perceived ease of use) του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ – Ποινικών, Πολιτικών Υποθέσεων).

Συλλέχθηκαν επίσης δημογραφικά στοιχεία για κάθε κατηγορία, συγκεκριμένα φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης και ιδιότητα. Υπήρξαν ερωτήσεις για τη συχνότητα χρήσης υπολογιστή, την ωφέλεια και ευκολία χρήσης και την ευκολία εκμάθησης υπολογιστή. Τέλος διερευνήθηκε η πρόθεση μελλοντικής χρήσης του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων καθώς και, μέσω ανοιχτών ερωτήσεων, τα πιθανά σημαντικά οφέλη ή κίνδυνοι από την εισαγωγή ΤΠΕ στη Δικαιοσύνη.

Για τη διενέργεια της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν οι βασικές μεθοδολογικές παραδοχές της European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ) όπως αυτές παρατίθενται στο Handbook for conducting satisfaction surveys aimed at court users in Council of Europe's member states (CEPEJ, 2010)¹.

Διαδικασία έρευνας

Τα ερωτηματολόγια παρήχθησαν σε δύο εκδόσεις, ηλεκτρονική και έντυπη. Η ηλεκτρονική έκδοση στάλθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τους Διευθυντές κάθε υπηρεσίας στο σύνολο των δικαστικών λειτουργών και υπαλλήλων. Το έντυπο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε σε τρεις επισκέψεις στις υπηρεσίες που στεγάζονται στο Δικαστικό Μέγαρο Θεσσαλονίκης στους διαθέσιμους τις ημέρες εκείνες δικαστικούς λειτουργούς και υπαλλήλους. Την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας (Οκτώβριος 2015 – Φεβρουάριος 2016) οι υπάλληλοι και οι δικαστικοί λειτουργοί είχαν εκπαιδευτεί στην χρήση της πρώτης έκδοσης του υπό διερεύνηση συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων.

¹ European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ) - Handbook for conducting satisfaction surveys aimed at Court users in Council of Europe's member States

<https://wcd.coe.int/com.instranet.InstraServlet?command=com.instranet.CmdBlobGet&InstranetImage=2868655&SecMode=1&DocId=1664612&Usage=2> – Προσπελάστηκε την 8/2/2016

Κεφάλαιο 6: Αποτελέσματα

Δημογραφικά στοιχεία δείγματος και στοιχεία χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή

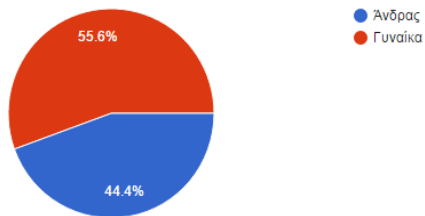
Στον ακόλουθο πίνακα (Πίνακας 2) συνοψίζονται τα βασικά δημογραφικά στοιχεία του δείγματος χωρισμένα ανάλογα με την ιδιότητα των συμμετεχόντων. Η αναλυτική απεικόνιση των απαντήσεων στο σύνολο των ερωτημάτων της έρευνας παρουσιάζεται στο Παράρτημα Β.

Το 55,6% των δικαστικών υπαλλήλων που πήραν μέρος στην έρευνα είναι άνδρες ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους δικαστικούς λειτουργούς είναι 37%. Η πλειοψηφία των δικαστικών υπαλλήλων του δείγματος (68,9%) είναι μεταξύ 35 και 54 ετών ενώ το 67,3% των δικαστικών λειτουργών του δείγματος είναι μεταξύ 45 και 64 ετών. Το 42% των δικαστικών υπαλλήλων του δείγματος ανήκουν στην κατηγορία Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης με το 22,2% να έχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών.

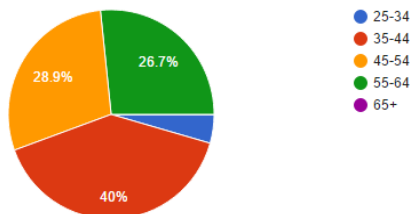
Πίνακας 2- Δημογραφικά στοιχεία δείγματος

Δικαστικοί Υπάλληλοι

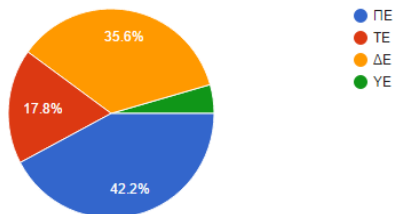
Φύλο (45 responses)



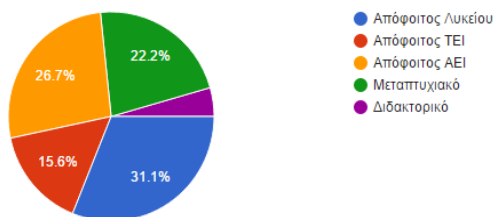
Ηλικία (45 responses)



Κατηγορία (45 responses)

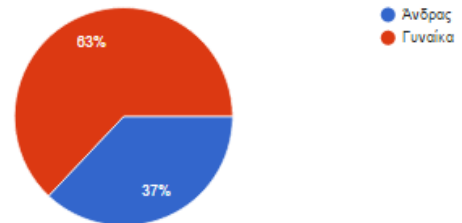


Εκπαίδευση (45 responses)

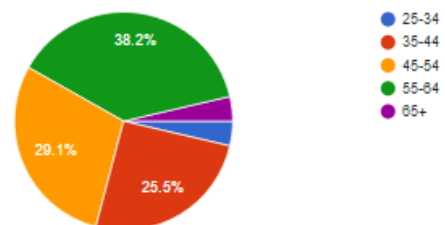


Δικαστικοί Λειτουργοί

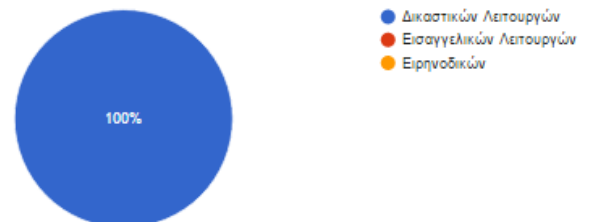
Φύλο (54 responses)



Ηλικία (55 responses)

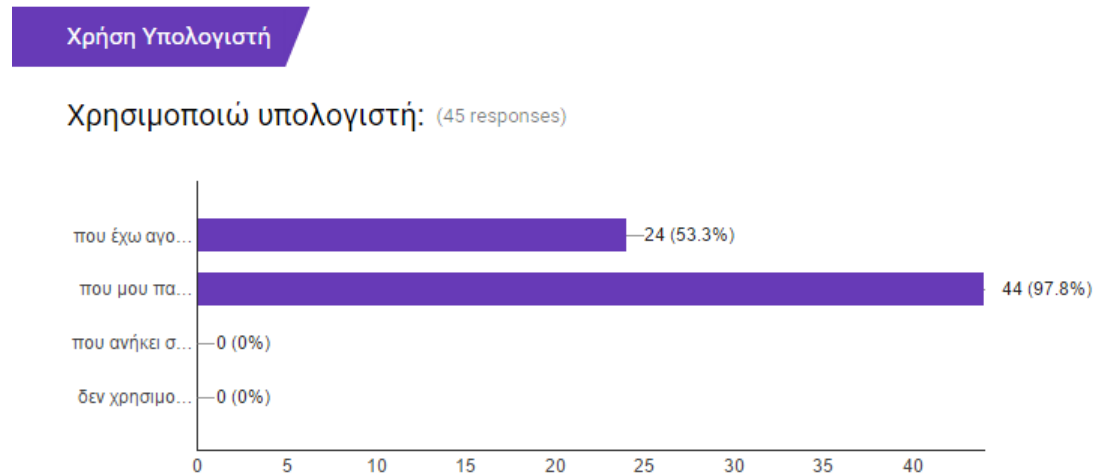


Κλάδος (53 responses)



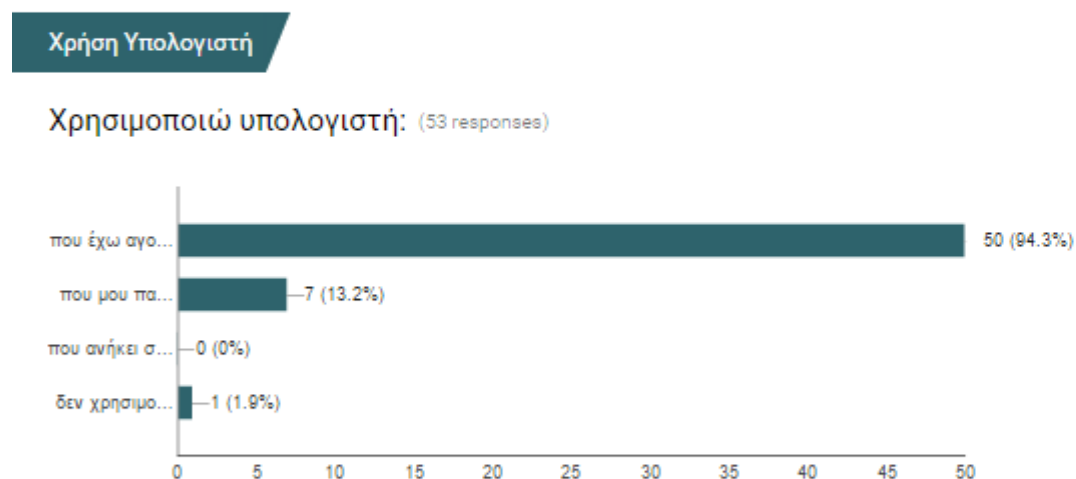
Στα ακόλουθα γραφήματα συνοψίζονται η χρήση ιδιόκτητου ή μη υπολογιστή για τους δικαστικούς υπαλλήλους (Γράφημα 13) και τους λειτουργούς (Γράφημα 14). Η πλειοψηφία (97,8) των δικαστικών υπαλλήλων χρησιμοποιούν υπολογιστή που τους παρέχει υπηρεσία ενώ το 94,3% των δικαστικών λειτουργών χρησιμοποιούν υπολογιστή που έχουν προμηθευθεί οι ίδιοι.

Γράφημα 12 – Χρήση ιδιόκτητου ή μη Υπολογιστή (Δικαστικοί Υπάλληλοι)



[**Διαθέσιμες Απαντήσεις:** Που έχω αγοράσει, που μου παρέχει η υπηρεσία, που ανήκει σε τρίτο, δεν χρησιμοποιώ υπολογιστή]

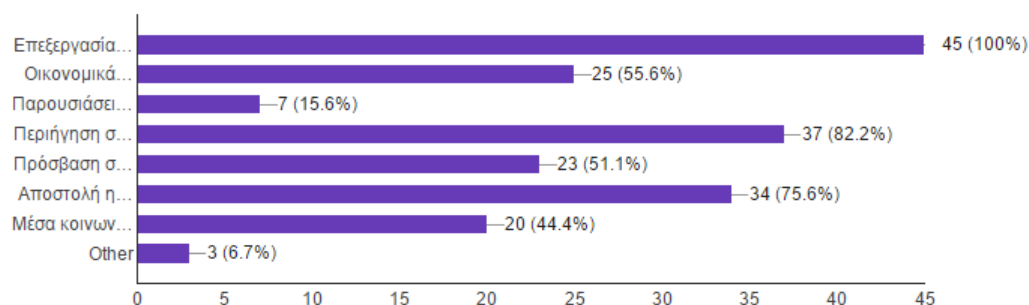
Γράφημα 13- Χρήση ιδιόκτητου ή μη Υπολογιστή (Δικαστικοί Λειτουργοί)



Το είδος χρήσης υπολογιστή παρουσιάζεται στα ακόλουθα γραφήματα για τους δικαστικούς υπαλλήλους (Γράφημα 15) και τους λειτουργούς (Γράφημα 16). Οι δικαστικοί υπάλληλοι χρησιμοποιούν Η/Υ κυρίως για επεξεργασία κειμένου (100%), περιήγηση στο διαδίκτυο (82,2%) και αποστολή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (75,6%). Αντίστοιχα αυτές οι τρεις σημαντικότερες χρήσεις Η/Υ από τους δικαστές είναι η επεξεργασία κειμένου (98,2%), η χρήση βάσεων νομικής πληροφορίας (94,5%) και η αποστολή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (81,8%).

Γράφημα 14 - Είδος χρήσης υπολογιστή (Δικαστικοί Υπάλληλοι)

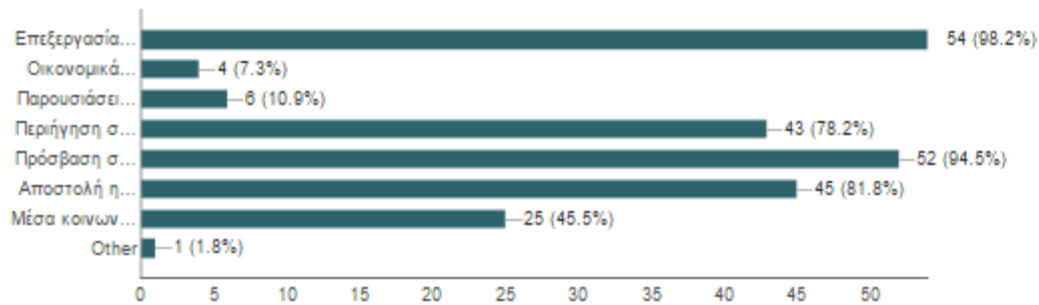
Χρησιμοποιώ τον υπολογιστή για: (45 responses)



[Διαθέσιμες Απαντήσεις: Επεξεργασία Κειμένου, Οικονομικά Φύλλα, Παρουσιάσεις, Περιήγηση στο διαδίκτυο, Πρόσβαση σε βάσεις νομικών πληροφοριών, Αποστολή email, χρήση μεσών κοινωνικής δικτύωσης]

Γράφημα 15- Είδος χρήσης υπολογιστή (Δικαστικοί Λειτουργοί)

Χρησιμοποιώ τον υπολογιστή για: (55 responses)

**Ανοιχτές ερωτήσεις**

Στις ανοιχτές ερωτήσεις για την ωφέλεια απάντησαν 39 δικαστές και 25 υπάλληλοι ενώ για τους κινδύνους 33 δικαστές και 13 υπάλληλοι. Η κωδικοποίηση των απαντήσεων παρουσιάζεται στη συζήτηση που ακολουθεί.

Ανάλυση ερευνητικών υποθέσεων

Οι δείκτες εσωτερικής συνοχής των παραγόντων ήταν ικανοποιητικοί και για τα δύο ερωτηματολόγια (Πίνακας 3).

Πίνακας 3: Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις και δείκτες εσωτερικής συνοχής

Παράγοντες	ΜΟ	ΤΑ	Cronbach α
Ωφέλεια Χρήσης Η/Υ	6.10	1.02	.89
Ευκολία Χρήσης Η/Υ	5.54	.97	.85
Ευκολία Εκμάθησης Η/Υ	5.52	1.16	.91
Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα συστημάτων ΤΠΕ	5.35	1.66	.97
Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης συστημάτων ΤΠΕ	4.91	1.64	.96

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε ανάλυση συσχέτισης μεταξύ των παραγόντων του κάθε ερωτηματολογίου. Συγκεκριμένα, για το ερωτηματολόγιο USE υπήρξε θετική συσχέτιση ανάμεσα στην Ωφέλεια Χρήσης, την Ευκολία Χρήσης και την Ευκολία Εκμάθησης, όπως παρουσιάζεται στον Πίνακα 4.

Πίνακας 4: Συντελεστές συσχέτισης μεταξύ των παραγόντων του ερωτηματολογίου USE.

	Ωφέλεια Χρήσης Η/Υ	Ευκολία Χρήσης Η/Υ	Ευκολία Εκμάθησης Η/Υ
Ωφέλεια Χρήσης Η/Υ		.61**	.49**
Ευκολία Χρήσης Η/Υ			.81**
Ευκολία Εκμάθησης Η/Υ			

**p<.01

Σχετικά με το ερωτηματολόγιο TAM, τα αποτελέσματα έδειξαν θετική συσχέτιση μεταξύ της Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας και της Αντιλαμβανόμενης Ευκολίας Χρήσης (Πίνακας 5).

Πίνακας 5: Συντελεστές συσχέτισης μεταξύ των παραγόντων του ερωτηματολογίου TAM.

	Αντιλαμβανόμενης Χρησιμότητας συστημάτων ΤΠΕ	Αντιλαμβανόμενης Ευκολίας Χρήσης συστημάτων ΤΠΕ
Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητας συστημάτων ΤΠΕ		.83**
Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης συστημάτων ΤΠΕ		

**p<.01

Για τη μελέτη της πρώτης ερευνητικής υπόθεσης σχετικά με τις διαφορές στην ωφέλεια, την ευκολία χρήσης και την ευκολία εκμάθησης βάση της εργασιακής κατηγορίας (δικαστικοί λειτουργοί και δικαστικοί υπάλληλοι) πραγματοποιήθηκε ανάλυση t-test. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης έδειξαν ότι δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές τόσο στον παράγοντα Ωφέλεια Χρήσης ($t=2.44$, $p=.12$), όσο τον παράγοντα Ευκολία Χρήσης ($t=.30$, $p=.58$) και τον παράγοντα Ευκολία Εκμάθησης ($t=.21$, $p=.65$).

Καθώς δεν εμφανίστηκαν σημαντικές διαφορές στους παράγοντες του ερωτηματολογίου USE για τις δύο εργασιακές κατηγορίες (ιδιότητες), οι υπόλοιπες αναλύσεις πραγματοποιήθηκαν στο σύνολο του δείγματος.

Σχετικά με τις διαφορές στην ωφέλεια, την ευκολία χρήσης και την ευκολία εκμάθησης βάση της ηλικίας και του επιπέδου εκπαίδευσης, πραγματοποιήθηκαν αναλύσεις διακύμανσης (ANOVA) για την κάθε ανεξάρτητη μεταβλητή.

Τέλος, τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης, σχετικά με τις διαφορές βάση της ηλικίας, έδειξαν ότι υπήρχαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ηλικιακών κατηγοριών σε όλους τους παράγοντες του ερωτηματολογίου. Συγκεκριμένα, τα άτομα άνω των

65 ετών φαίνεται να έχουν στατιστικά σημαντικά χαμηλότερες τιμές από όλες τις άλλες ηλικιακές ομάδες στην Ωφέλεια Χρήσης ($F_{(4-96)}=9.22$, $p<.01$), την Ευκολία Χρήσης ($F_{(4-94)}=4.05$, $p<.01$) και την Ευκολία Εκμάθησης ($F_{(4-94)}=6.43$, $p<.01$).

Όσων αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης, δε φάνηκε να υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε κανέναν από τους παράγοντες του ερωτηματολογίου (Ωφέλεια Χρήσης: $F_{(4-96)}=1.29$, $p=.28$, Ευκολία Χρήσης: $F_{(4-94)}=.10$, $p=.98$, Ευκολία Εκμάθησης: $F_{(4-94)}=.61$, $p=.66$).

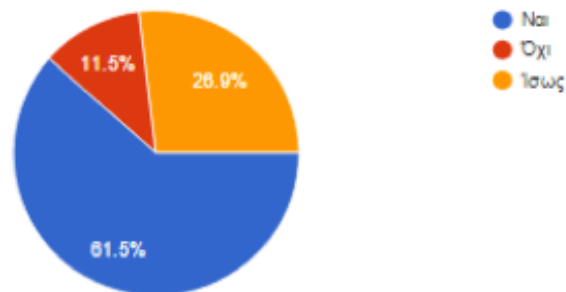
Για τη μελέτη της δεύτερης ερευνητικής υπόθεσης σχετικά με τις διαφορές στην πρόθεση, την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης και την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων βάσει της εργασιακής κατηγορίας (δικαστικοί λειτουργοί και δικαστικοί υπάλληλοι) πραγματοποιήθηκε ανάλυση t-test. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης έδειξαν ότι δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές τόσο στον παράγοντα Πρόθεση Χρήσης ($t=.1$, $p=.91$), όσο τον παράγοντα Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα ($t=.74$, $p=.39$) και τον παράγοντα Αντιλαμβανόμενη Ευκολία χρήσης ($t=.002$, $p=.96$).

Για τη μελέτη της τρίτης υπόθεσης, σχετικά με την πρόβλεψη της πρόθεσης χρήσης των μελλοντικών συστημάτων ΤΠΕ του Υπουργείου Δικαιοσύνης, πραγματοποιήθηκε ανάλυση παλινδρόμησης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης και οι δύο παράγοντες του ερωτηματολογίου TAM, δηλαδή η Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα ($b=.50$, $p<.01$) και η Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης ($b=.33$, $p<.01$) των συστημάτων ΤΠΕ προέβλεψαν σημαντικά την πρόθεση των δικαστικών λειτουργών και υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν τα νέα συστήματα ΤΠΕ ($R^2=.63$, $F_{(2-85)}=70.27$, $p<.01$) (Γραφήματα 17 και 18).

Γράφημα 16 – Πρόθεση χρήσης ΟΣΔΔΥ από Δικαστικούς Λειτουργούς

Σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων;

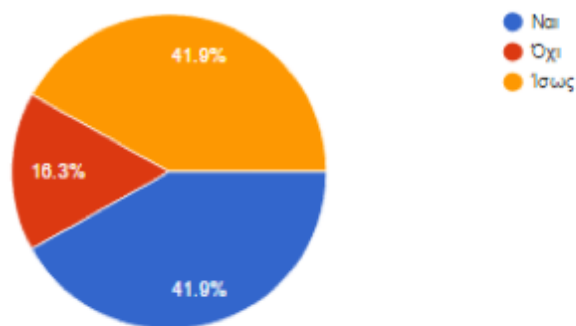
(52 responses)



Γράφημα 17 - Πρόθεση χρήσης ΟΣΔΔΥ από Δικαστικούς Υπαλλήλους

Σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων;

(43 responses)



Κεφάλαιο 7: Συζήτηση

Ένας σημαντικός σκοπός της έρευνας ήταν η καταγραφή των στοιχείων χρήσης βασικών ΤΠΕ από τους δικαστικούς λειτουργούς και υπαλλήλους. Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι το σύνολο δικαστικών υπαλλήλων (N=44) ανέφερε πως χρησιμοποιεί υπολογιστή κάθε ημέρα ενώ αντίστοιχα το 96,4% των δικαστών (N=55) πράττουν το ίδιο. Η πλειοψηφία των υπαλλήλων (97%) χρησιμοποιούν κυρίως υπολογιστές που τους παρέχει η υπηρεσία ενώ οι δικαστικοί λειτουργοί χρησιμοποιούν κυρίως (94,3%) υπολογιστές που έχουν προμηθευτεί οι ίδιοι.

Οι δικαστικοί υπάλληλοι χρησιμοποιούν υπολογιστή κυρίως για την επεξεργασία κειμένων (100%), περιήγηση στο διαδίκτυο (82,2%) και την αποστολή email (75,6%). Οι δικαστικοί λειτουργοί χρησιμοποιούν υπολογιστή για την επεξεργασία κειμένων (98,2%), πρόσβαση σε βάσεις νομικών πληροφοριών (94,5%), την αποστολή email (81,8%) και την περιήγηση στο διαδίκτυο (82,2%). Οι διαθέσιμες επιλογές ήταν: Επεξεργασία Κειμένου, Οικονομικά Φύλλα, Παρουσιάσεις, Περιήγηση στο διαδίκτυο, Πρόσβαση σε βάσεις νομικών πληροφοριών, Αποστολή email, χρήση μεσών κοινωνικής δικτύωσης.

Η πρώτη ερευνητική υπόθεση επιβεβαιώθηκε μερικώς. Συγκεκριμένα οι δικαστικοί υπάλληλοι δεν διαφέρουν στο πως αντιλαμβάνονται την ωφέλεια από τη χρήση, την ευκολία εκμάθησης και ευκολία χρήσης βασικών ΤΠΕ από τους δικαστικούς λειτουργούς. Αντίστοιχα δεν υπήρξαν σημαντικές διαφορές σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης στην ωφέλεια από τη χρήση, την ευκολία εκμάθησης και ευκολία χρήσης βασικών ΤΠΕ. Ωστόσο τα άτομα του δείγματος που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία 65+ εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα στην ωφέλεια από τη χρήση, την ευκολία εκμάθησης και ευκολία χρήσης βασικών ΤΠΕ. Όλα τα υπόλοιπα ηλικιακά επίπεδα εμφανίζουν παρόμοια επίπεδα αντιλαμβανόμενης ωφέλειας από την χρήση, ευκολίας εκμάθησης και ευκολίας χρήσης βασικών ΤΠΕ. Αυτό σε κάποιο βαθμό μπορεί να εξηγηθεί από τη μειωμένη παρακίνηση των εργαζομένων που βρίσκονται κοντά ηλικιακό όριο αποχώρησης από την υπηρεσία να προσαρμόσουν τις συνήθειες εργασίας τους στις ΤΠΕ. Επίσης ίσως οφείλεται σε πρώτη επαφή με τις ΤΠΕ σε σχετικά μεγάλη ηλικία.

Η δεύτερη ερευνητική υπόθεση που αφορούσε την έλλειψη διαφοράς στην πρόθεση, την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης και την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων βάσει της εργασιακής κατηγορίας (δικαστικοί λειτουργοί και δικαστικοί υπάλληλοι) επιβεβαιώνεται πλήρως. Συγκεκριμένα δικαστικοί υπάλληλοι και δικαστικοί λειτουργοί σκοπεύουν να χρησιμοποιήσουν το ίδιο το σύστημα, ενώ φαίνεται να αντιλαμβάνονται στο ίδιο επίπεδο την ευκολία χρήσης και τη χρησιμότητά του.

Η τρίτη ερευνητική υπόθεση που αφορούσε την πρόβλεψη της πρόθεσης για χρήση του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ) από την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης του συστήματος επιβεβαιώνεται βάσει των αποτελεσμάτων. Συγκεκριμένα οι δύο παράγοντες του ερωτηματολογίου προέβλεψαν το 63% της πρόθεσης των ατόμων να χρησιμοποιήσουν τελικά το ΟΣΔΔΥ.

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας συνεπώς συμφωνούν με την πλειοψηφία ανάλογων ερευνών με τη χρήση του TAM, ιδιαίτερα για τη χρήση λογισμικού υπολογιστών, όπως αυτές αποτυπώνονται στην μετα-ανάλυση 53 ερευνών με τη χρήση του TAM που πραγματοποιήθηκε από τους Schepers και Wetzels (2006).

Από την ανάλυση αυτή προκύπτει επιβεβαίωση των αρχικών σχέσεων του TAM. Τόσο η ανάλυση συσχέτισης και όσο και το τυπικό σφάλμα μέσου δείχνουν τη σημασία της αντιληπτής χρησιμότητα και της αντιληπτής ευκολία χρήσης έναντι της στάσης και της τελικής πρόθεσης να χρησιμοποιήσει κανείς ένα σύστημα ΤΠΕ. Η ανάλυση καταδεικνύει την ύπαρξη ισχυρότερης συσχέτισης μεταξύ της χρησιμότητας από ότι της πολυπλοκότητας κατά την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών με τις συσχετίσεις να είναι υψηλότερες για τις σχέσεις της αντιληπτής χρησιμότητας από εκείνες για την αντιληπτή ευκολία χρήσης (Schepers & Wetzels, 2006).

Στις ανοιχτές ερωτήσεις για την ωφέλεια και τους κινδύνους από τη χρήση ΤΠΕ οι δικαστικοί λειτουργοί εντοπίζουν τα σημαντικότερα οφέλη από την εισαγωγή τεχνολογιών πληροφορικής στους ακόλουθους τρεις τομείς: ευκολότερη αναζήτηση νομολογίας, βελτιωμένη ποιότητα και ταχύτητα σύνταξης δικαστικών αποφάσεων και αποτελεσματικότερη και

ασφαλέστερη αρχειοθέτηση αποφάσεων και δεδομένων. Οι κίνδυνοι εντοπίζονται σε θέματα ασφάλειας και διατήρηση του απορρήτου των δικαστικών αποφάσεων, στην πιθανότητα απώλειας σημαντικών δεδομένων και στην χειραγώγηση των δικαστών μέσω πιθανής επιλεκτικής προσφοράς νομολογίας μέσα από μη δημόσιες τράπεζες νομικών πληροφοριών.

Αντίστοιχα, οι δικαστικοί υπάλληλοι εντοπίζουν τα σημαντικότερα οφέλη από την εισαγωγή τεχνολογιών πληροφορικής στην υιοθέτηση ψηφιακών δικογραφιών, στην επαναχρησιμοποίηση δεδομένων μέσα από τη διασύνδεση των υπηρεσιών και στην πληρέστερη εξυπηρέτηση του κοινού. Οι σημαντικότεροι τρεις κίνδυνοι εντοπίζονται στην πιθανότητα απώλειας δεδομένων, στο ενδεχόμενο παραβίασης προσωπικών δεδομένων και στην πιθανή μελλοντική απώλεια θέσεων εργασίας.

Συνοψίζοντας προκύπτει πως υπάρχει σημαντικός βαθμός χρήσης εφαρμογών Η/Υ τόσο από δικαστές όσο και από τους υπαλλήλους. Επίσης δεν υπάρχουν ουσιαστικές διαφορές στην χρήση εφαρμογών Η/Υ μεταξύ δικαστών και υπαλλήλων. Πιθανά προβλήματα αποδοχής και χρήσης ΤΠΕ εμφανίζονται κυρίως με τους δικαστές άνω των 65 ετών. Σχετικά με τη χρήση του ΟΣΔΔΥ, το οποίο βρίσκεται σε φάση παράδοσης και έναρξης παραγωγικής λειτουργίας, παρουσιάζεται σχετικά μέτρια πρόθεση χρήσης του, ιδιαίτερα από τους δικαστικούς υπαλλήλους παρά τον θεωρητικά υποχρεωτικό χαρακτήρα του συστήματος.

Από τα ευρήματα αυτά θεμελιώνεται η αποτελεσματικότητα του Μοντέλου Αποδοχής της Τεχνολογίας για την πρόβλεψη της πρόθεσης χρήσης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ποινικών και Πολιτικών Υποθέσεων από τους δικαστικούς λειτουργούς και υπαλλήλους. Επίσης ενισχύεται η αναγκαιότητα διεύρυνσης των ερευνών σχετικά με την χρήση των συστημάτων ΤΠΕ στο Υπουργείο Δικαιοσύνης.

Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες

Η παρούσα έρευνα θα μπορούσε να αποτελέσει το έναυσμα για σειρά μελετών σχετικά με την χρήση των συστημάτων ΤΠΕ στο Υπουργείο Δικαιοσύνης. Συγκεκριμένα μετά από ένα εύλογο διάστημα λειτουργίας του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ) θα μπορούσε να μετρηθεί ο πραγματικός βαθμός χρήσης του συστήματος όπως και η πραγματική ευκολία χρήσης, χρησιμότητα και βαθμός ικανοποίησης των χρηστών. Αυτού του είδους η διερεύνηση θα μπορούσε να επεκταθεί και στα υπόλοιπα υπό ένταξη συστήματα, σε άλλες υπηρεσίες (π.χ. Εισαγγελίες και Καταστήματα Κράτησης) όπως και γεωγραφικές περιοχές. Θα μπορούσε ακόμη να διερευνηθεί ο βαθμός εξοικείωσης των δικαστικών λειτουργών στην αρχή της καριέρας τους κατά την εισαγωγή τους στη Σχολή Δικαστικών Λειτουργών. Ακόμη θα μπορούσε να μελετηθεί, πέρα από την ηλικία, η επίδραση των χρόνων εργασιακής απασχόλησης των εργαζομένων κάθε υπηρεσίας στην ευκολία εκμάθησης και ικανοποίηση χρήσης του ΟΣΔΔΥ.

Τέλος, στο Παράρτημα Α παρουσιάζονται προτεινόμενες ενέργειες για την υιοθέτηση συστημάτων ΤΠΕ στη Δικαιοσύνη που προέκυψαν από τα γενικά αποτελέσματα της έρευνας, τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στις ανοιχτές ερωτήσεις της έρευνας αλλά και από συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν στα πλαίσια των δράσεων Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης της Ομάδας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε υπηρεσίες του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (Δεληγιάννης & Πρίφτης, 2011).

Παράρτημα Α - Προτάσεις Μελλοντικών Δράσεων ΤΠΕ στη Δικαιοσύνη

Οι ακόλουθες προτεινόμενες ενέργειες για την υιοθέτηση συστημάτων ΤΠΕ στη Δικαιοσύνη προέκυψαν από τα γενικά αποτελέσματα της έρευνας, τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στις ανοιχτές ερωτήσεις της έρευνας αλλά συμμετεχόντων στην έρευνα αλλά και από συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν στα πλαίσια των δράσεων Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης της Ομάδας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε υπηρεσίες του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (Πρωτοδικείο και Εφετείο Θεσσαλονίκης, Πρωτοδικείο και Εφετείο Πειραιά, Άρειο Πάγο και Συμβούλιο της Επικρατείας) το χρονικό διάστημα 2009-2011 όταν και συλλέχθηκαν και αναλύθηκαν δράσεις, καλές πρακτικές και λύσεις ΤΠΕ που έχουν ήδη εφαρμοστεί με επιτυχία σε δικαστήρια της χώρας (Δεληγιάννης & Πρίφτης, 2011).

Οι προτάσεις κινούνται στη λογική της επέκτασης υφιστάμενων καλών πρακτικών ή στη δημιουργία απλών, γρήγορων λύσεων χαμηλού κόστους με δυνατότητα ολοκλήρωσης σε μήνες αντί ετών, χρησιμοποιώντας μεθοδολογίες ταχείας συνεργατικής ανάπτυξης πάνω σε ανοιχτά πρότυπα και ανοιχτού λογισμικού στην υλοποίηση. Αποσκοπούν στην ταχεία ψηφιοποίηση και απλοποίηση διαδικασιών με ταυτόχρονο εκσυγχρονισμό της διαχείρισης των δεδομένων που θα προκύψουν. Αναλυτικότερα:

- Χρήση της τεχνολογίας και του λογισμικού που αναπτύχθηκε για τη Δι@υγεια ώστε να υποστηριχθεί η δημιουργία και αποθήκευση θεωρημένου ψηφιακού πρωτότυπου κάθε απόφασης δικαστηρίου αλλά και πράξεων των δικαστηρίων από το οποίο θα παρέχονται στους πολίτες εκτυπώσεις αντιγράφων. Αυτό θα επιτρέψει την επέκταση της παραγγελίας πιστοποιητικών πέρα από το ποινικό μητρώο στο σύνολο σχεδόν των εκδιδόμενων βεβαιώσεων και εγγράφων. Ανάλογο σύστημα μπορεί να υποστηρίξει την υποβολή στατιστικών στοιχείων στην κεντρική υπηρεσία του Υπουργείου Δικαιοσύνης.
- Ψηφιακά, ζυγισμένα ως προς τη σοβαρότητα των αποφάσεων, πινάκια δικασίμων (*case weight based docket scheduling*): τα οποία θα βρίσκονται στη διάθεση του Εισαγγελέα και επί της έδρας ώστε να προγραμματίζονται αποτελεσματικότερα οι δικάσιμοι

λαμβάνοντας υπόψη τη σοβαρότητα συγκεκριμένων υποθέσεων (π.χ αριθμό διαδίκων / κατηγορουμένων ή μαρτύρων, αριθμό πράξεων κλπ) ώστε να μην οδηγούμαστε σε συνεχείς αναβολές σε εξίσου φορτωμένες ημερομηνίες. Ανάρτηση των πινακίων αυτών στις ιστοσελίδες των δικαστηρίων για ενημέρωση των πολιτών.

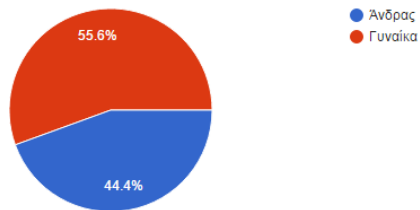
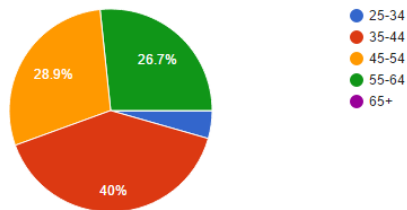
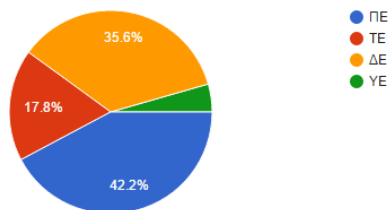
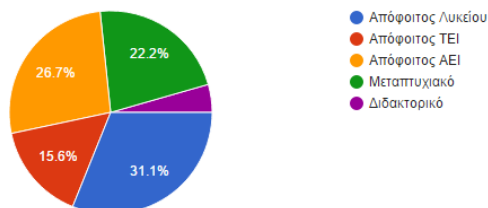
- Σύστημα ηλεκτρονικών κληρώσεων για τις συνθέσεις των δικαστηρίων. Το σύστημα θα μπορούσε να λειτουργεί είτε σε κάθε υπηρεσία ή κεντρικά (Άρειος Πάγος). Αντίστοιχη διαδικασία εφαρμόζεται τώρα στις τοποθετήσεις δικαστικών αντιπροσώπων στις εθνικές εκλογές.
- Ενιαία εφαρμογή αυτόματης ανωνυμοποίησης με κανόνες - πιθανή χρήση του σχετικού - ημιαυτόματου αλγόριθμου που έχει αναπτυχθεί από τον Άρειο Πάγο.
- Διαδικτυακός χώρος συγκέντρωσης, συζήτησης, ανάδειξης και περαιτέρω στήριξης αξιοσημείωτων πρακτικών που υπάρχουν ήδη στον ευρύτερο Τομέα της Δικαιοσύνης
- Αναθεώρηση του παραδοσιακού συστήματος επίδοσης δικογράφων και κλήσεων με την εξέταση χρήσης νέων μέσων όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Αυτό έχει ήδη πραγματοποιηθεί ως ένα βαθμό με τη δυνατότητα που δίνει η νομοθεσία.
- Διαδικτυακό Γραφείο Νομολογίας και Έρευνας το οποίο θα έχει στόχο την ενδυνάμωση του έργου δικαστών και υπαλλήλων. Η επαφή με το γραφείο αυτό θα πραγματοποιείται κυρίως ηλεκτρονικά, μέσω ιστοσελίδας π.χ. η οποία θα διευκολύνει την λειτουργία των γραφείων νομολογίας και έρευνας στα λίγα καταστήματα στα οποία έχουν συσταθεί και λειτουργούν και ταυτόχρονα θα δίνει πρόσβαση σε εξαιρετικής σημασίας πληροφορίες στον μεγάλο αριθμό δικαστικών λειτουργών που υπηρετούν σε μικρότερα καταστήματα τα οποία δεν δικαιολογούν την σύσταση τέτοιων γραφείων.
- Σύστημα παρακολούθησης αλλαγών (version control) του συνόλου της ελληνικής νομοθεσίας βασισμένο σε ανοιχτά πρότυπα και ελεύθερα προσβάσιμο από το σύνολο

των πολιτών. Η προσπάθεια ξεκινά από τους ισχύοντες νόμους ενσωματώνοντας τις από εδώ και πέρα αλλαγές και σταδιακά προχωρά και προς το παρελθόν.

- Ανοιχτά προσβάσιμη και δωρεάν για τους δικαστικούς λειτουργούς, δικηγόρους, νομικούς, βάση νομοθεσίας / νομολογίας στα πρότυπα των ιδιωτικών προσπαθειών της NOMOS ή του dsanet.gr του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών.
- Δημιουργία Ψηφιακής Βιβλιοθήκης Νομικής Σκέψης με στόχο τη συγκέντρωση και καταγραφή σκεπτικών, νομολογίας και γνωμοδοτήσεων τα όποια θα καταλογογραφηθούν, αρχειοθετηθούν και συνδεθούν με την κείμενη νομοθεσία ώστε να διευκολύνουν και να επιταχύνουν το έργο των δικαστικών λειτουργών.
- Επικαιροποίηση και μετατροπή σε ψηφιακή μορφή των σχεδίων αποφάσεων που χρησιμοποιούνται από τους δικαστικούς υπαλλήλους και λειτουργούς. Ενσωμάτωση των σχεδίων αυτών στο Σύστημα Διαχείρισης Δικογραφιών ώστε να εξασφαλιστεί η μέγιστη δυνατή ποιότητα αλλά και ομοιομορφία.
- Εφαρμογή στην πράξη της εξέτασης μαρτύρων αλλά και παράστασης δικηγόρων και διαδίκων με τηλεδιάσκεψη.

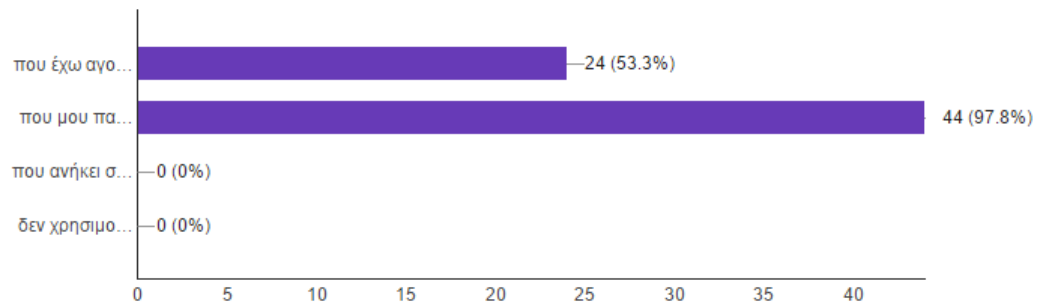
Παράρτημα Β – Γραφικές απεικονίσεις αποτελεσμάτων έρευνας

Σημείωση: στα παρακάτω διαγράμματα όπου χρησιμοποιείται κλίμακα αποτελεσμάτων οι τιμές είναι από το 1 (καθόλου/απίθανο) ως το 7 (πάρα πολύ/πολύ πιθανό).

Υπάλληλοι**Δημογραφικά Στοιχεία****Φύλο** (45 responses)**Ηλικία** (45 responses)**Κατηγορία** (45 responses)**Εκπαίδευση** (45 responses)

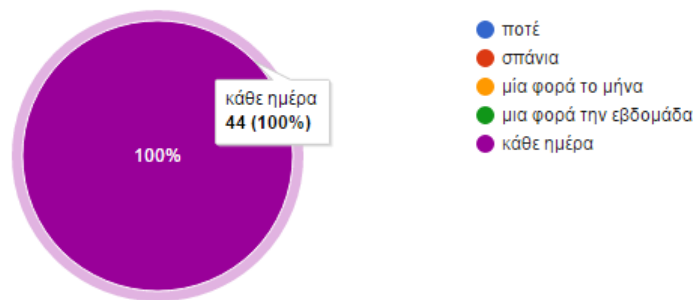
Χρήση Υπολογιστή

Χρησιμοποιώ υπολογιστή: (45 responses)

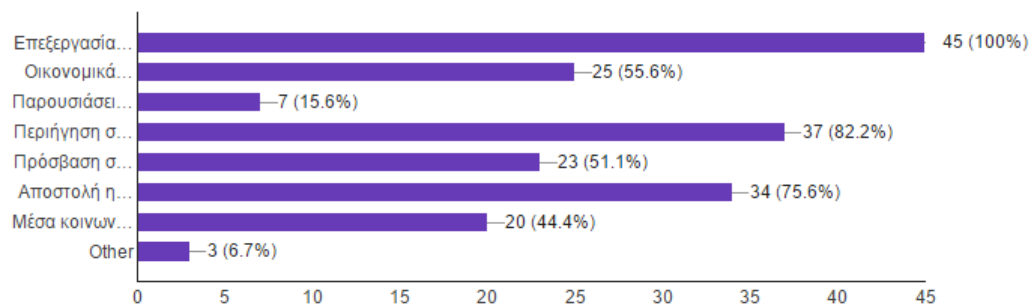


Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε υπολογιστή κατά την εκτέλεση της εργασίας σας;

(44 responses)

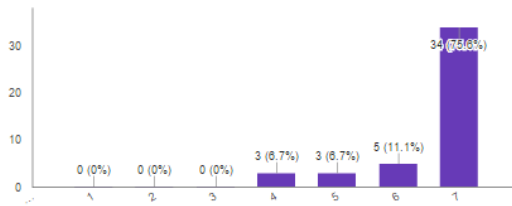


Χρησιμοποιώ τον υπολογιστή για: (45 responses)

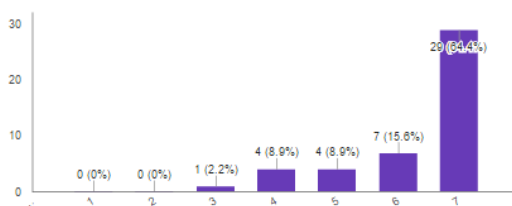


Ωφέλεια από την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών

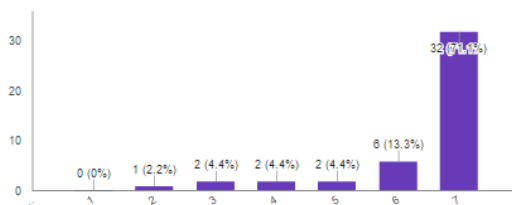
Η Χρήση του Η/Υ με βοηθά να είμαι πιο αποτελεσματικός -η, κατά την άσκηση των καθηκόντων μου.
(45 responses)



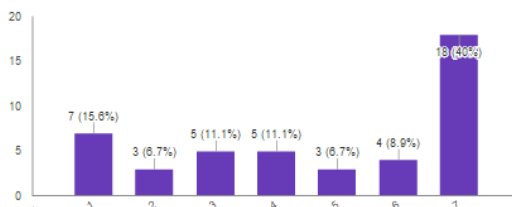
Με τη χρήση του Η/Υ γίνομαι πιο παραγωγικός -η (45 responses)



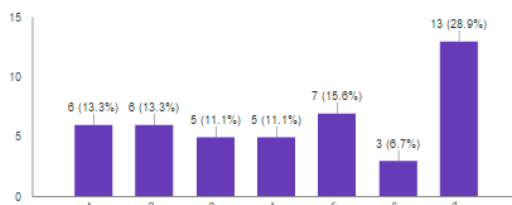
η χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή μου είναι ωφέλιμη (45 responses)



Εξοικονομώ χρόνο για την προσωπική μου ζωή, χρησιμοποιώντας στο επάγγελμά μου υπολογιστή (45 responses)

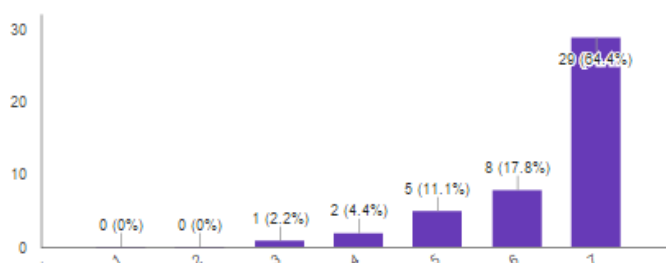


Χρησιμοποιώντας στο επάγγελμά μου υπολογιστή έχω περισσότερο έλεγχο στις υπόλοιπες δραστηριότητες της ζωής μου (45 responses)

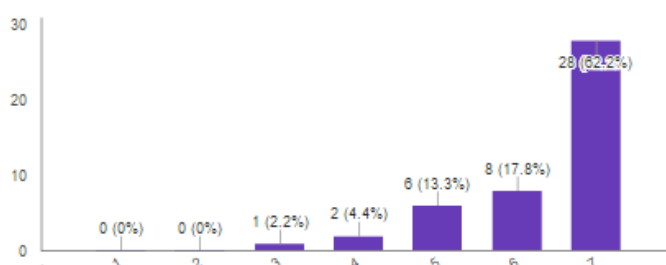


Με τον Η/Υ κάνω πράγματα που θέλω να πετύχω (π.χ. συγγραφή κειμένων κ.α.) πιο εύκολα και πιο γρήγορα.

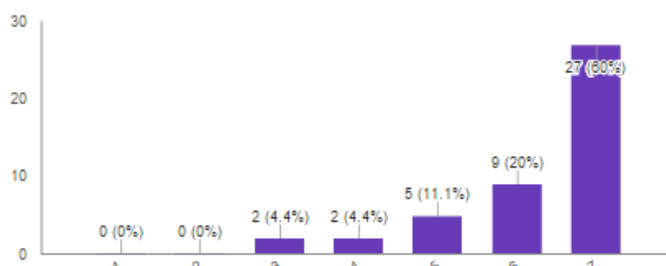
(45 responses)



Ικανοποιεί τις επαγγελματικές μου ανάγκες. (45 responses)

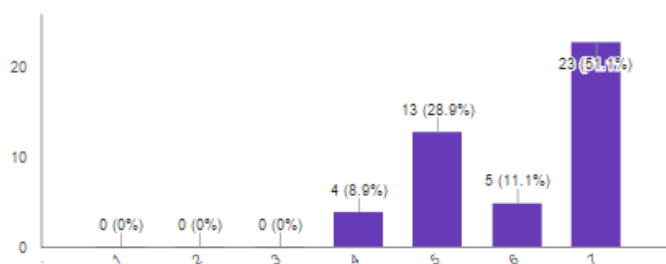


Η χρήση του υπολογιστή μου εξοικονομεί χρόνο (45 responses)



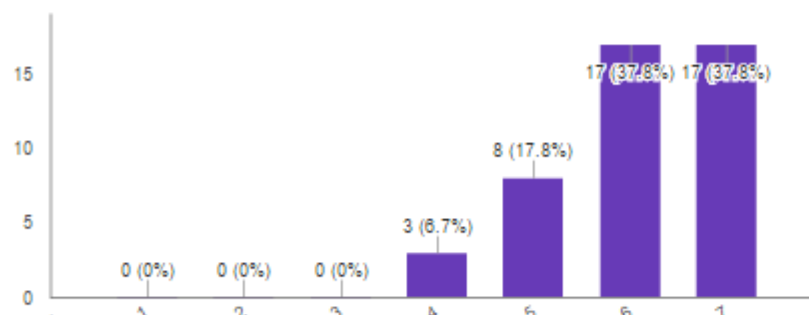
Η χρήση του υπολογιστή έχει τα από εμένα αναμενόμενα αποτελέσματα

(45 responses)

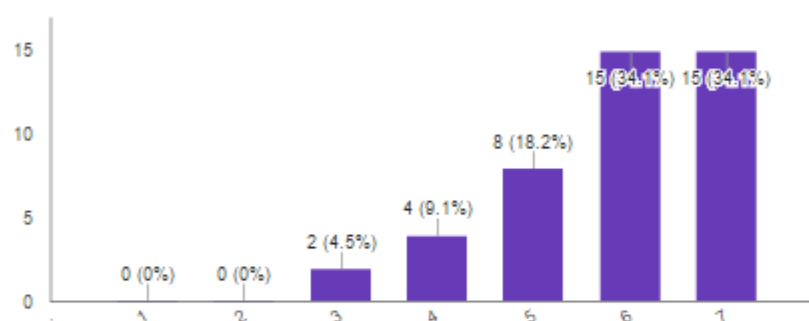


Ευκολία στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή

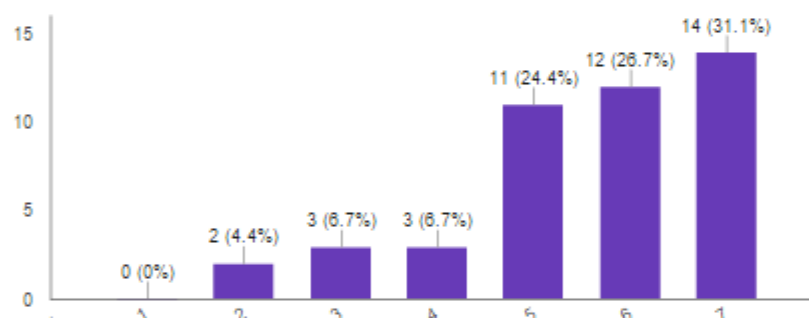
Ο υπολογιστής είναι εύκολος στη χρήση. (45 responses)



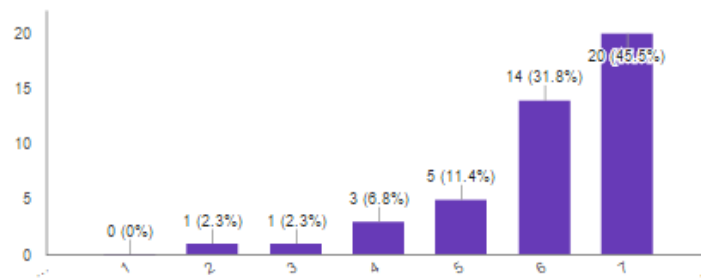
Ο υπολογιστής είναι απλός στη χρήση. (44 responses)



Ο υπολογιστής είναι φιλικός στη χρήση. (45 responses)

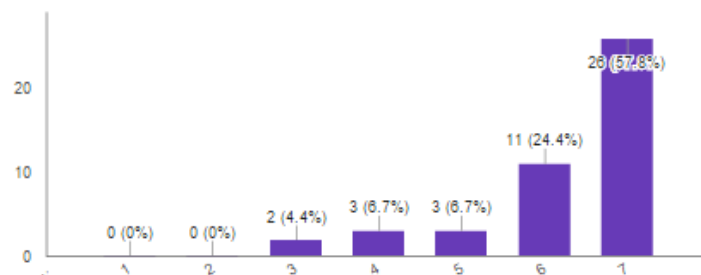


Μπορώ να τον χρησιμοποιώ χωρίς γραπτές οδηγίες (44 responses)



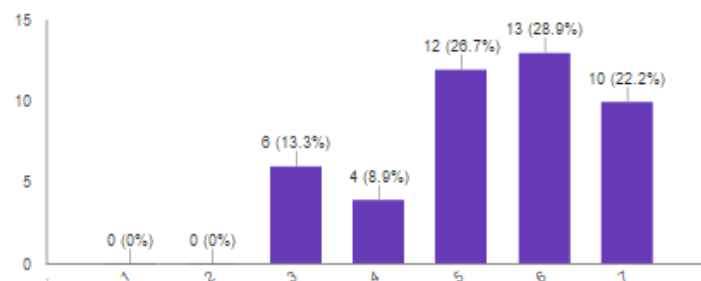
Με την χρήση του, απαιτείται λιγότερη προσπάθεια για να επιτύχω αυτό που θέλω να κάνω.

(45 responses)



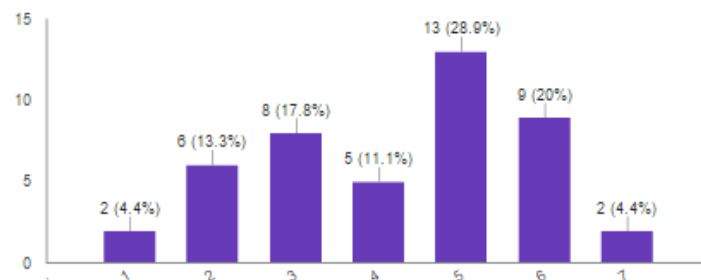
Τον χρησιμοποιώ κάθε φορά με επιτυχία και βρίσκω μόνος -η, όλες λειτουργίες χρειάζομαι.

(45 responses)



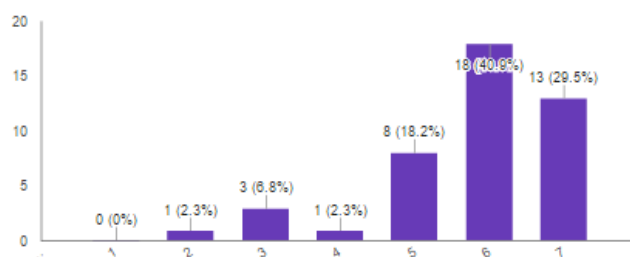
Συμβουλευόμαι τρίτους ή συναδέλφους, για να βρω λειτουργίες που μου χρειάζονται ακόμα και σήμερα.

(45 responses)

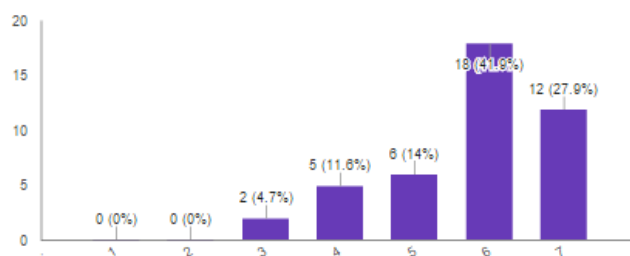


Ευκολία εκμάθησης χρήσης υπολογιστή

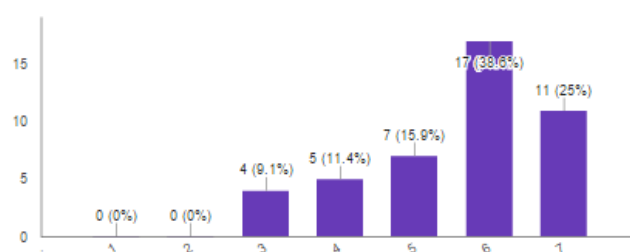
Έμαθα εύκολα να χρησιμοποιώ υπολογιστή (44 responses)



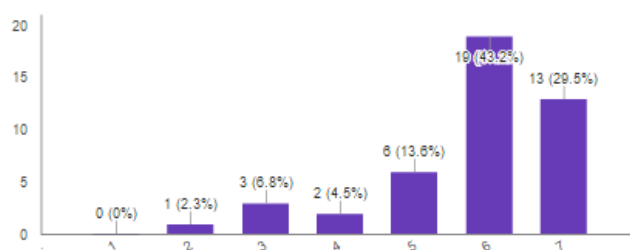
Θυμάμαι εύκολα όσα απαιτούνται για τη χρήση υπολογιστή (43 responses)



Η εκμάθηση χρήσης υπολογιστή είναι εύκολη (44 responses)



Γρήγορα απέκτησα δεξιότητες χρήσης υπολογιστή (44 responses)

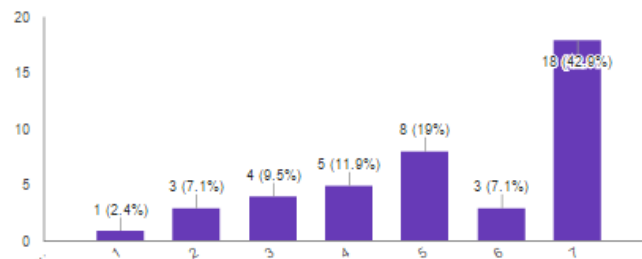


Μελλοντική χρήση

Χρησιμότητα

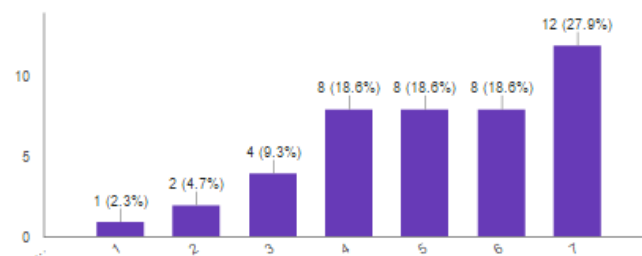
Χρησιμοποιώντας το σύστημα στη δουλειά μου θα μου επιτρέψει να εκπληρώσω τα καθήκοντά πιο γρήγορα

(42 responses)



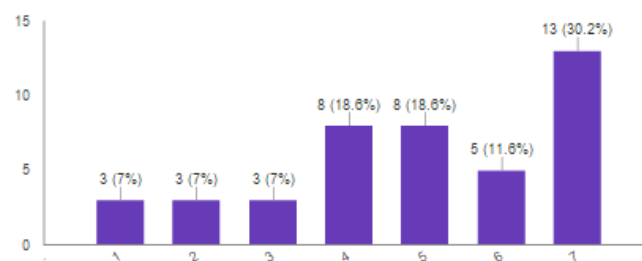
Χρησιμοποιώντας το σύστημα θα καθιστούσε ευκολότερη τη δουλειά μου

(43 responses)



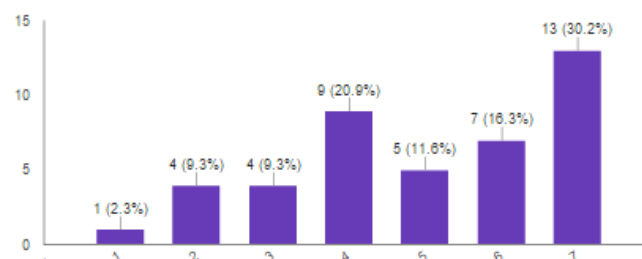
Χρησιμοποιώντας το σύστημα στη δουλειά μου θα αυξήσω την παραγωγικότητά μου

(43 responses)

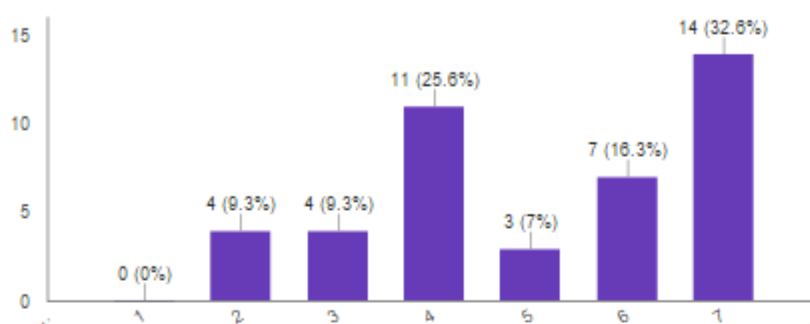


Χρησιμοποιώντας το σύστημα θα ενισχύσω την αποτελεσματικότητά μου στη δουλειά μου

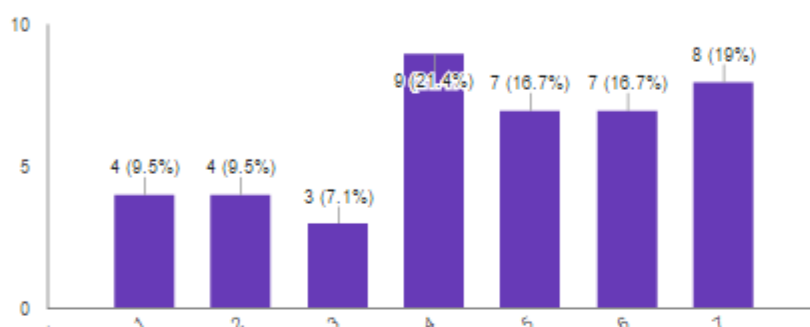
(43 responses)



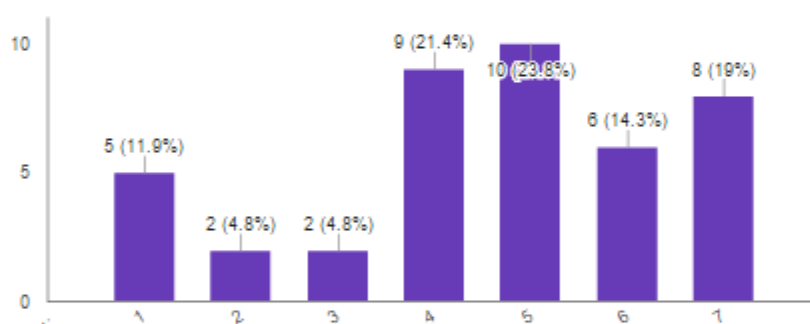
Θα θεωρούσα το σύστημα χρήσιμο στη δουλειά μου (43 responses)



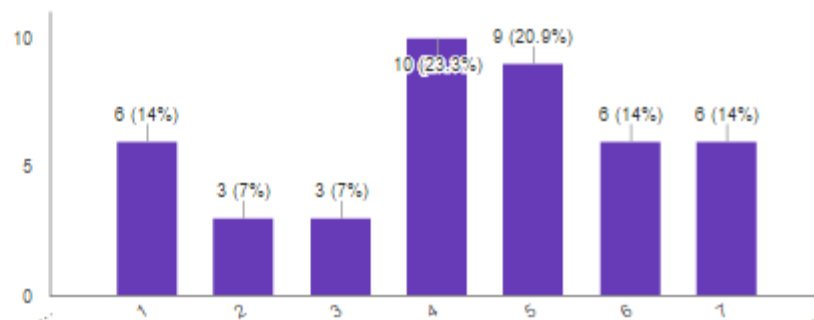
Θα μου είναι εύκολο να χρησιμοποιήσω το σύστημα όπως θέλω (42 responses)



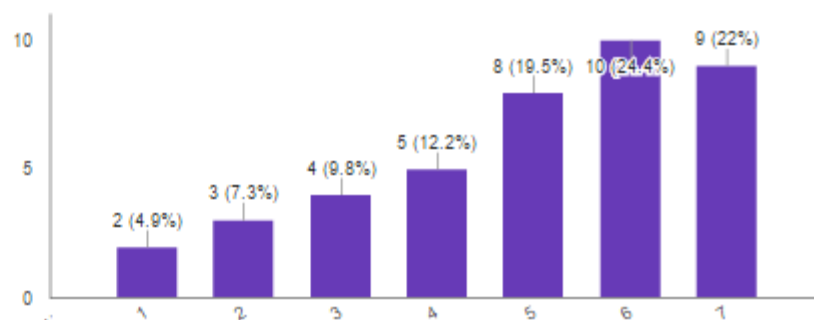
Η αλληλεπίδραση μου με το σύστημα θα είναι σαφής και κατανοητή (42 responses)



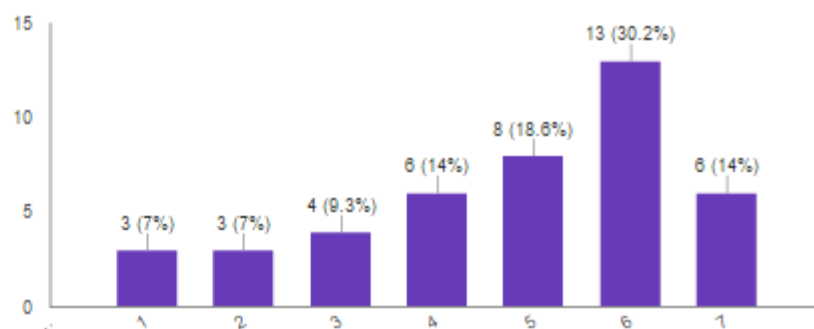
Το σύστημα θα μου φανεί ευέλικτο ώστε να αλληλεπιδράσω μαζί του
(43 responses)



Θα μου είναι εύκολο να αποκτήσω ευχέρεια στη χρήση του συστήματος
(41 responses)

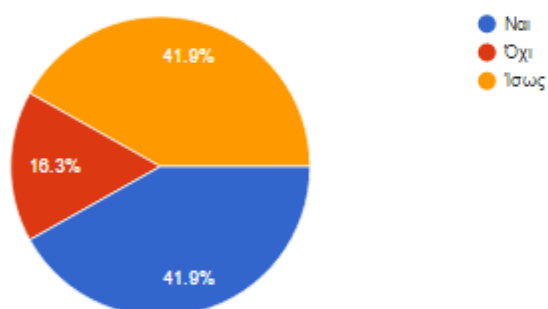


Η χρήση του συστήματος θα μου είναι εύκολη
(43 responses)



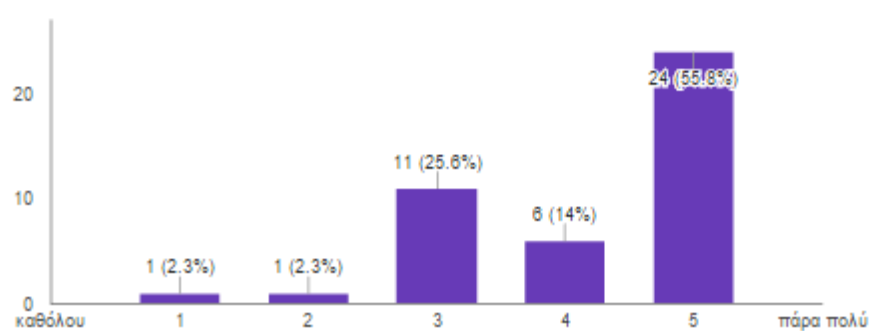
Σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων;

(43 responses)



Πιστεύω ότι υπάρχουν δυνατότητες για περαιτέρω οφέλη από τη χρήση των Η/Υ στον κλάδο μου

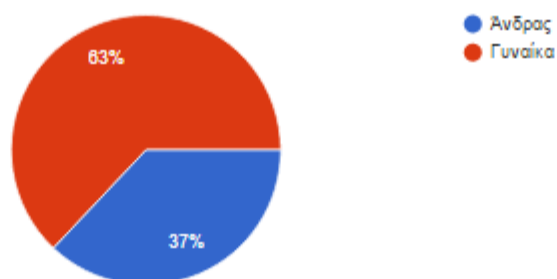
(43 responses)



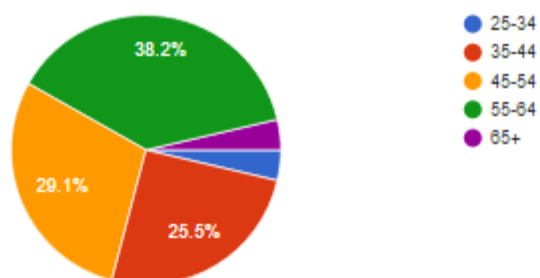
ΔΙΚΑΣΤΕΣ

Δημογραφικά Στοιχεία

Φύλο (54 responses)



Ηλικία (55 responses)

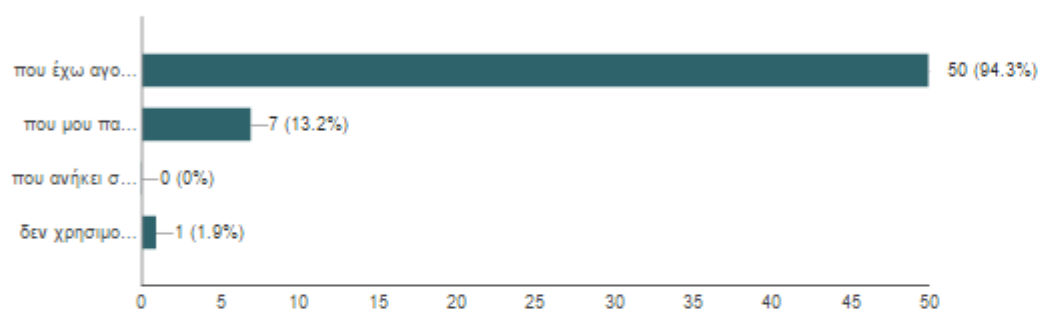


Κλάδος (53 responses)



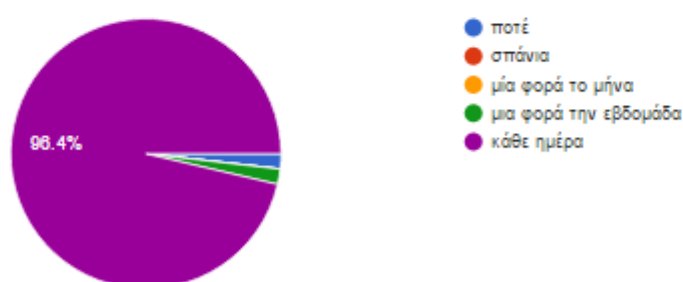
Χρήση Υπολογιστή

Χρησιμοποιώ υπολογιστή: (53 responses)

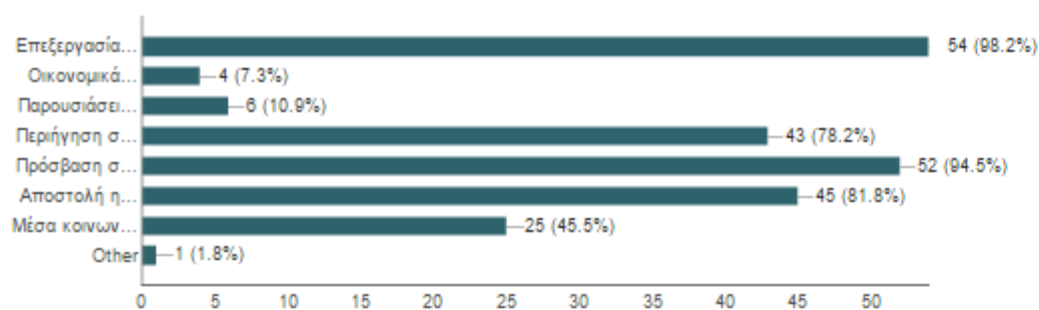


Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε υπολογιστή κατά την εκτέλεση της εργασίας σας;

(55 responses)



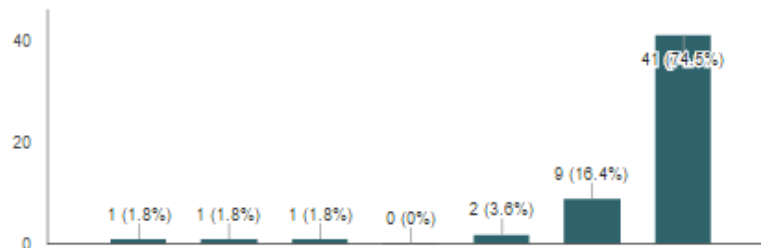
Χρησιμοποιώ τον υπολογιστή για: (55 responses)



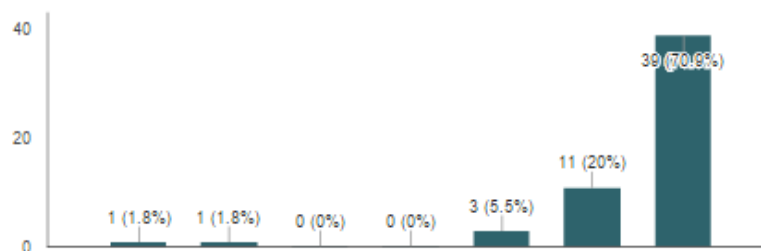
Ωφέλεια από την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών

Η Χρήση του Η/Υ με βοηθά να είμαι πιο αποτελεσματικός -η, κατά την άσκηση των καθηκόντων μου.

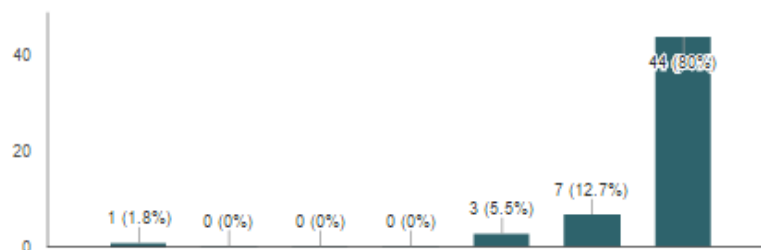
(55 responses)



Με τη χρήση του Η/Υ γίνομαι πιο παραγωγικός -η (55 responses)

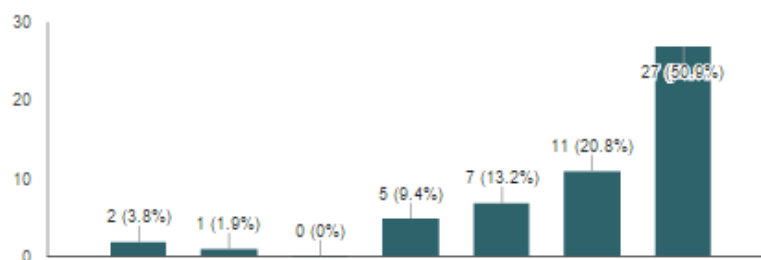


η χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή μου είναι ωφέλιμη (55 responses)

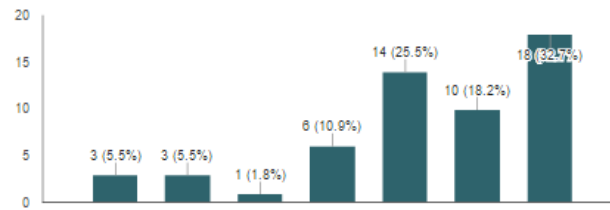


Εξοικονομώ χρόνο για την προσωπική μου ζωή, χρησιμοποιώντας στο επάγγελμά μου υπολογιστή

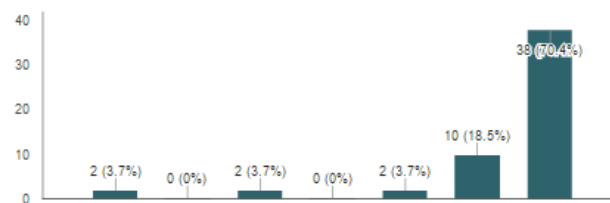
(53 responses)



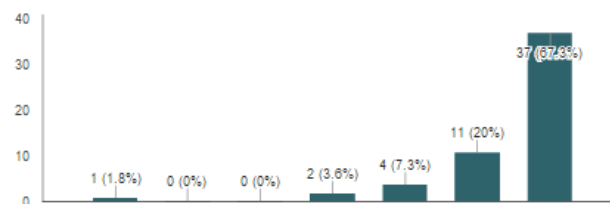
Χρησιμοποιώντας στο επάγγελμά μου υπολογιστή έχω περισσότερο έλεγχο στις υπόλοιπες δραστηριότητες της ζωής μου
(55 responses)



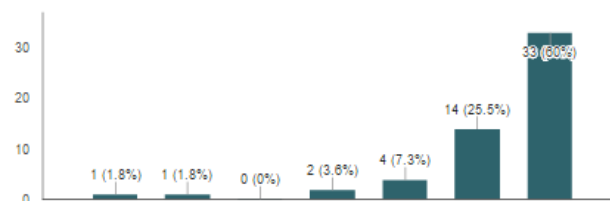
Με τον Η/Υ κάνω πράγματα που θέλω να πετύχω (π.χ. συγγραφή κειμένων κ.α.) πιο εύκολα και πιο γρήγορα.
(54 responses)



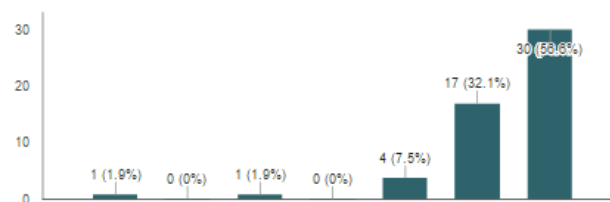
Ικανοποιεί τις επαγγελματικές μου ανάγκες.
(55 responses)



Η χρήση του υπολογιστή μου εξοικονομεί χρόνο
(55 responses)

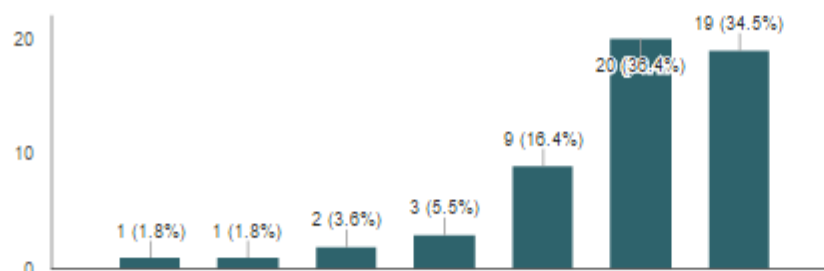


Η χρήση του υπολογιστή έχει τα από εμένα αναμενόμενα αποτελέσματα
(53 responses)

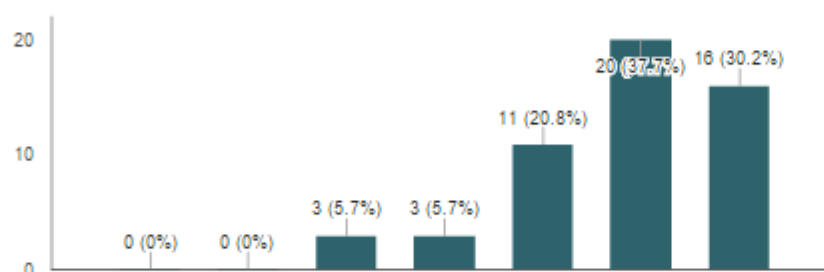


Ευκολία στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή

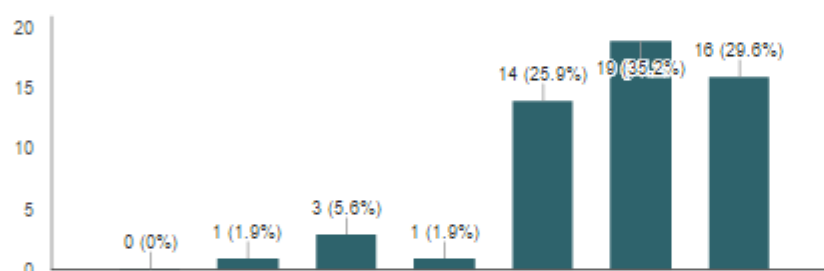
Ο υπολογιστής είναι εύκολος στη χρήση. (55 responses)



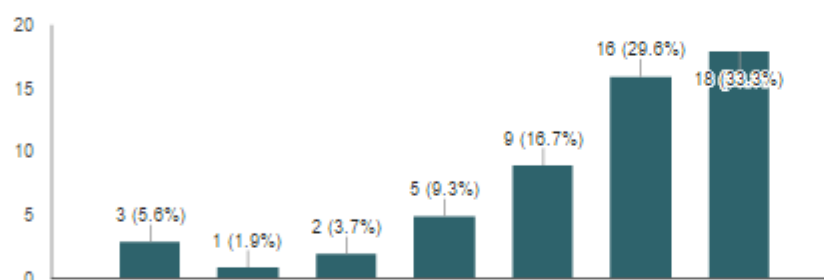
Ο υπολογιστής είναι απλός στη χρήση. (53 responses)



Ο υπολογιστής είναι φιλικός στη χρήση. (54 responses)

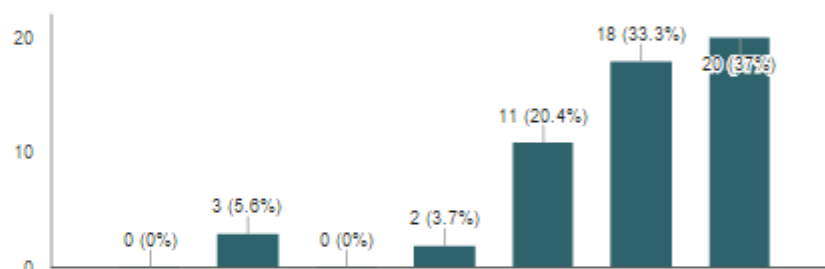


Μπορώ να τον χρησιμοποιώ χωρίς γραπτές οδηγίες (54 responses)



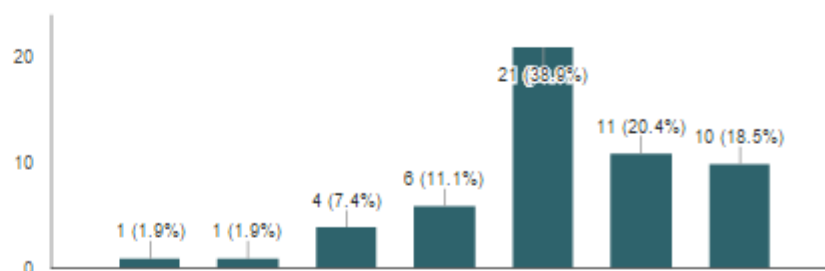
Με την χρήση του, απαιτείται λιγότερη προσπάθεια για να επιτύχω αυτό που θέλω να κάνω.

(54 responses)



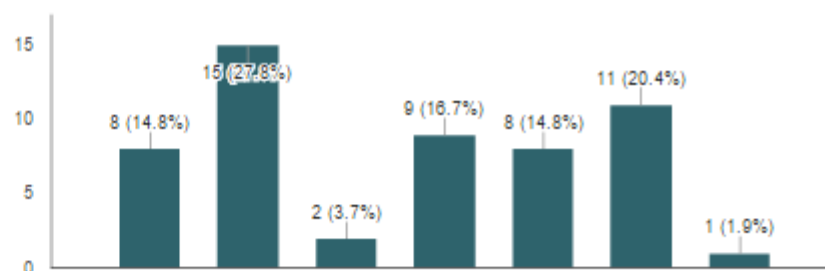
Τον χρησιμοποιώ κάθε φορά με επιτυχία και βρίσκω μόνος -η, όσες λειτουργίες χρειάζομαι.

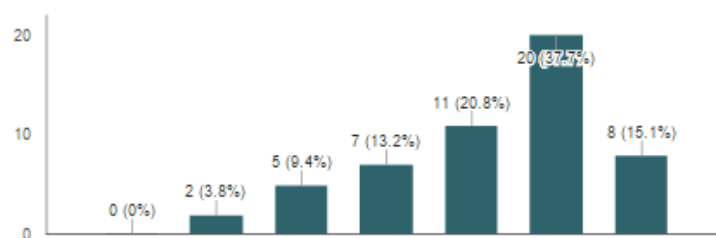
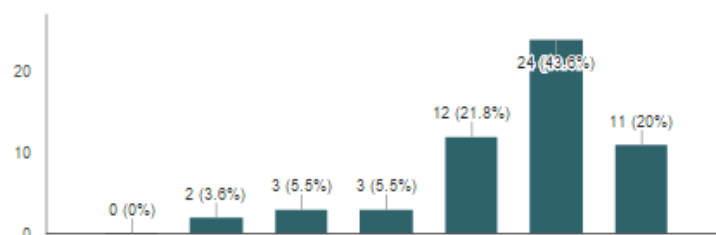
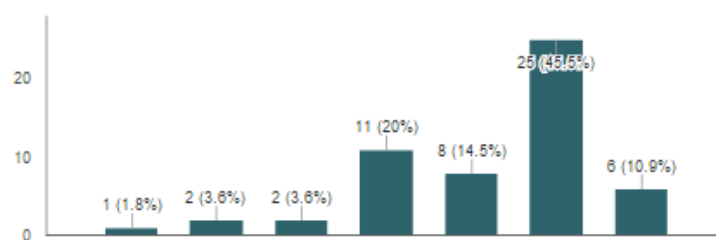
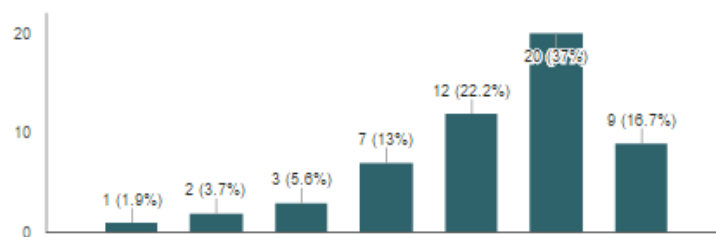
(54 responses)



Συμβουλευόμαι τρίτους ή συναδέλφους, για να βρω λειτουργίες που μου χρειάζονται ακόμα και σήμερα.

(54 responses)



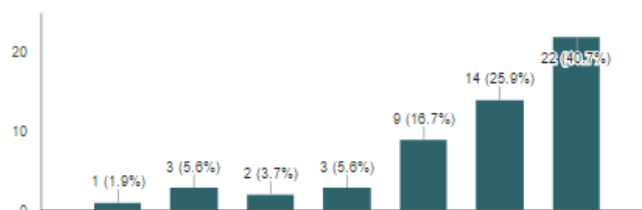
Ευκολία εκμάθησης χρήσης υπολογιστή**Έμαθα εύκολα να χρησιμοποιώ υπολογιστή** (53 responses)**Θυμάμαι εύκολα όσα απαιτούνται για τη χρήση υπολογιστή** (55 responses)**Η εκμάθηση χρήσης υπολογιστή είναι εύκολη** (55 responses)**Γρήγορα απέκτησα δεξιότητες χρήσης υπολογιστή** (54 responses)

Μελλοντική χρήση

Χρησιμότητα

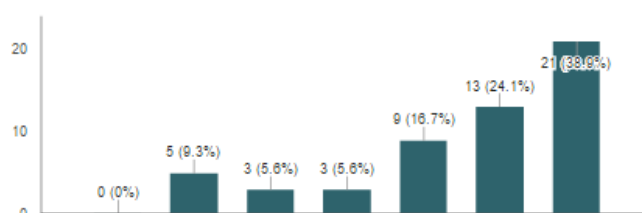
Χρησιμοποιώντας το σύστημα στη δουλειά μου θα μου επιτρέψει να εκπληρώσω τα καθήκοντά πιο γρήγορα

(54 responses)



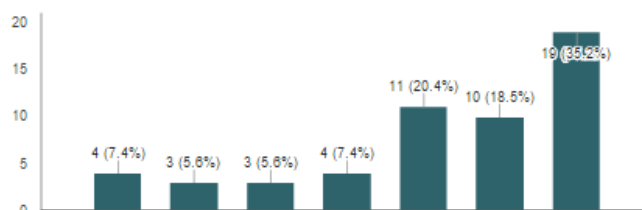
Χρησιμοποιώντας το σύστημα θα καθιστούσε ευκολότερη τη δουλειά μου

(54 responses)



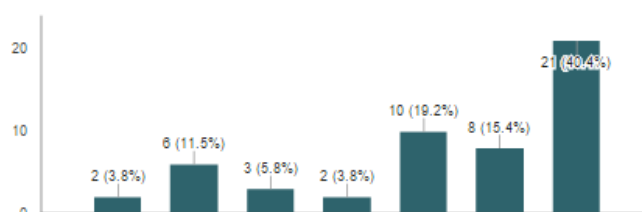
Χρησιμοποιώντας το σύστημα στη δουλειά μου θα αυξήσω την παραγωγικότητά μου

(54 responses)

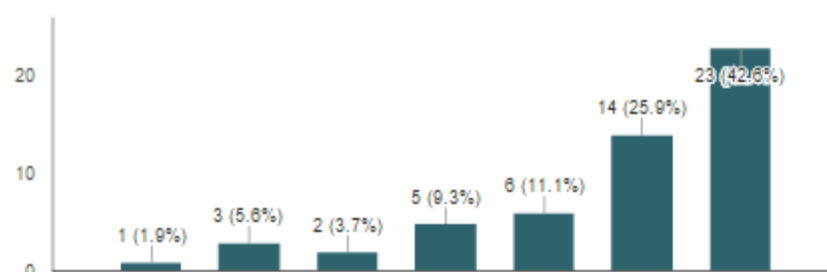


Χρησιμοποιώντας το σύστημα θα ενισχύσω την αποτελεσματικότητά μου στη δουλειά μου

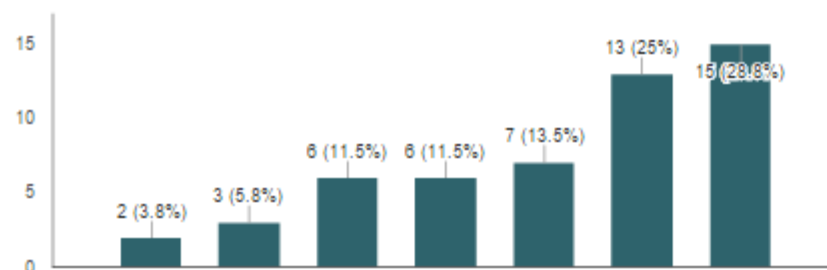
(52 responses)



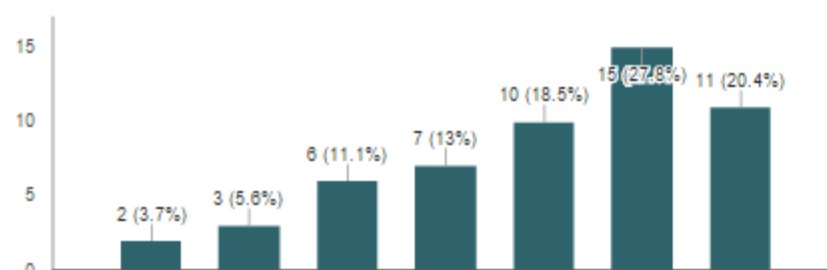
Θα θεωρούσα το σύστημα χρήσιμο στη δουλειά μου (54 responses)



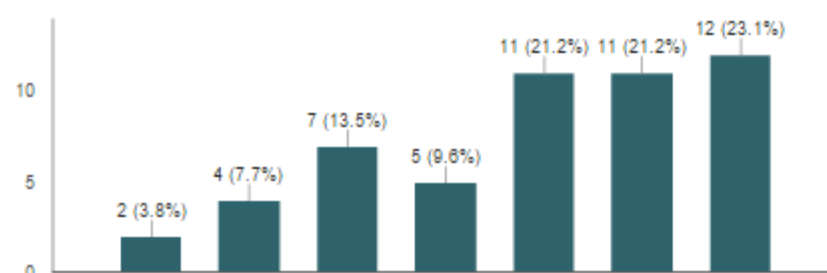
Θα μου είναι εύκολο να χρησιμοποιήσω το σύστημα όπως θέλω (52 responses)



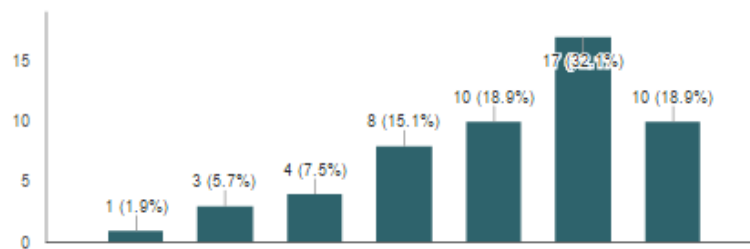
Η αλληλεπίδραση μου με το σύστημα θα είναι σαφής και κατανοητή (54 responses)



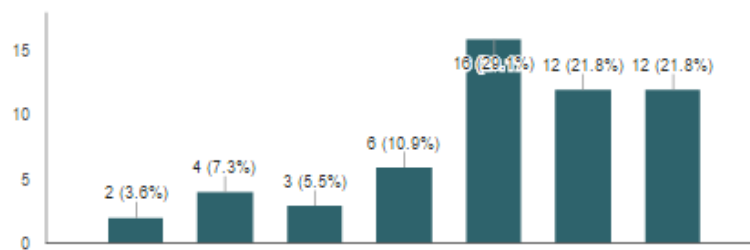
Το σύστημα θα μου φανεί ευέλικτο ώστε να αλληλεπιδράσω μαζί του (52 responses)



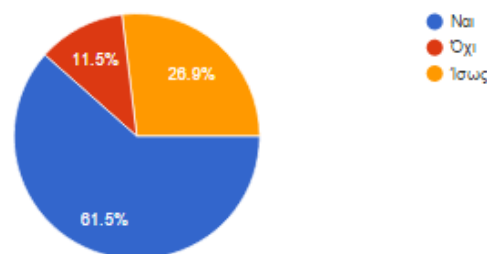
Θα μου είναι εύκολο να αποκτήσω ευχέρεια στη χρήση του συστήματος
(53 responses)



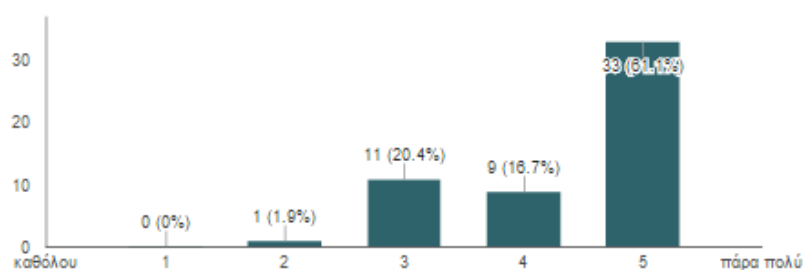
Η χρήση του συστήματος θα μου είναι εύκολη (55 responses)



Σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων;
(52 responses)



Πιστεύω ότι υπάρχουν δυνατότητες για περαιτέρω οφέλη από τη χρήση των Η/Υ στον κλάδο μου
(54 responses)



Παράρτημα Γ – Ερωτηματολόγιο USE και TAM

Σημείωση: Τα ερωτηματολόγια παρατίθενται μόνο στην ηλεκτρονική έκδοση αυτής της διπλωματικής εργασίας ως αντικείμενα pdf. Για επισκόπηση του αρχείου πρέπει να επιλεγεί με αριστερό κλικ. Είναι διαθέσιμα επίσης εδώ <http://goo.gl/forms/bD0JvLUDMwg7mzCs2> και εδώ <http://goo.gl/forms/HXOCHWH6TFRO8cso2>

Βαθμός αποδοχής και χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας από δικαστικούς λειτουργούς

Αξιότιμοι κ.κ. Δικαστές,

με το παρόν ανώνυμο ερωτηματολόγιο επιδιώκεται η καταγραφή του βαθμού αποδοχής και χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας από τους δικαστικούς λειτουργούς.

Τα στοιχεία που θα προκύψουν θα χρησιμοποιηθούν για την ολοκλήρωση μεταπτυχιακής εργασίας του Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεματικής του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου με θέμα: «Βαθμός αποδοχής και χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας από δικαστικούς λειτουργούς».

Η συνεργασία σας είναι πολύτιμη για την ολοκλήρωση της έρευνας. Σας ευχαριστώ θερμά για τον χρόνο που θα αφιερώσετε.

Αθανάσιος Δεληγιάννης, Δικαστικός Υπάλληλος Εφετείου Θεσσαλονίκης

Δημογραφικά Στοιχεία

1. Φύλο

Mark only one oval.

- ☐ Άνδρας
☐ Γυναίκα

2. Ηλικία

Mark only one oval.

- ☐ 25-34
☐ 35-44
☐ 45-54
☐ 55-64
☐ 65+

3. Κλάδος

Mark only one oval.

- ☐ Δικαστικών Λειτουργών
☐ Εισαγγελικών Λειτουργών
☐ Ειρηνοδικών

Χρήση Υπολογιστή

Βαθμός αποδοχής και χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας από δικαστικούς υπαλλήλους

Αξιότιμοι κ.κ. συνάδελφοι,

με το παρόν ανώνυμο ερωτηματολόγιο επιδιώκεται η καταγραφή του βαθμού αποδοχής και χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας από τους δικαστικούς υπαλλήλους. Τα στοιχεία που θα προκύψουν θα χρησιμοποιηθούν για την ολοκλήρωση μεταπτυχιακής εργασίας του Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεματικής του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου με θέμα: «Βαθμός αποδοχής και χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας από δικαστικούς λειτουργούς». Η συνεργασία σας είναι πολύτιμη για την ολοκλήρωση της έρευνας. Σας ευχαριστώ θερμά για τον χρόνο που θα αφιερώσετε.

Αθανάσιος Δεληγιάννης, Δικαστικός Υπάλληλος Εφετείου Θεσσαλονίκης

Δημογραφικά Στοιχεία

1. Φύλο

Mark only one oval.

- ☐ Άνδρας
☐ Γυναίκα

2. Ηλικία

Mark only one oval.

- ☐ 25-34
☐ 35-44
☐ 45-54
☐ 55-64
☐ 65+

3. Κατηγορία

Mark only one oval.

- ☐ ΠΕ
☐ ΤΕ
☐ ΔΕ
☐ ΥΕ

Βιβλιογραφία

ABA. Committee on State Justice Initiatives. (2003). Summary of State and Local Justice Improvement Activities. Chicago: American Bar Association, Coalition for Justice.

Abrahamson, S. S. (2002). Involving individual citizens with courts and tribunals: initiatives in the United States and Canada. In *Citizenship and Citizen Participation in the Administration of Justice*. Montreal: Editions Thémis.

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, NJ.

Barendrecht, M., & Nispen, P. v. (February de 2008). Microjustice. TILEC Discussion.

Blackham, A., & Williams, G. (2013). Australian courts and social media. *Alternative Law Journal*, 38 (3), 170-175.

Booz & Company Inc. (2010). *The Rise of Generation C - Implications for the World of 2020*.

Casey, P. M., & Rottman, D. B. (2005). Problem-solving courts: Models and trends. *Justice System Journal*, 26 (1), 35-56.

Chesbrough, H. (2003). The Era of Open Innovation. *MIT Sloan Management Review*, 44 (3), 35-41.

Chesbrough, H. (2006). Open Innovation: A New Paradigm for Understanding Industrial Innovation, in *Open innovation: Researching a new paradigm*. H. Chesbrough, W. Vanhaverbeke and J. West, Eds. Oxford: Oxford University Press, pp. 1-12.

Chun, S., Luna-Reyes, L.F., Sandoval-Almazan, R. (2012). Collaborative e-government *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6 (1), 5-12

Conley, A., Datta, A., Nissenbaum, H., & Sharma, D. (2012). Sustaining Privacy and Open Justice in the Transition to Online Court Records: A Multidisciplinary Inquiry. *Maryland Law Review*, 71.

Dahlander, L., & Gann, D. M. (2010). How open is innovation? *Research Policy*, 39, 699-709.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <http://doi.org/10.2307/249008>

Davis, F.D., Bagozzi, R.P., Warshaw, P.R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35 (8), 982–1003.

European Commission (2013). Annual Growth Survey 2013.

European Commission (2015). EU Justice Scoreboard 2015.

European Commission (2016). EU Justice Scoreboard 2016.

European Commission (2011). Communication on Open data: An engine for innovation, growth and transparent governance.

European Commission (2013). Macroeconomic Report – Annex to the Annual Growth Survey.

European Commission (2013). State of the Single Market Integration 2013 - Contribution to the Annual Growth Survey 2013.

Feller, J., Finnegan, P., Hayes, J., & O’ Reilly, P. (2009). Institutionalising Information Asymmetry: Governance Structures for Open Innovation. *Information Technology & People*, 22 (4), 297 – 316.

Fryer, K. J., Antony, J., & Douglas, A. (2007). Critical success factors of continuous improvement in the public sector: A literature review and some key findings. *The TQM Magazine*, 19 (5), 497–517. doi:10.1108/09544780710817900.

Gorham, U. (2012). State courts, e-filing, and diffusion of innovation: a proposed framework of analysis. 13th Annual International Conference on Digital Government Research. Washington, DC: ACM.

Government of South Africa (2011). Innovation surveys and indicators: some experiences from the OECD, (November), 8–9.

Hollanders, H. (2010). Measuring innovation: The European Public Services Innovation Scoreboard INNO Grips Workshop Mobilising resources and people (EIS) European Innovation, (March), 1–10.

Hughes, A., Moore, K., & Kataria, N. (2011). Innovation in Public Sector Organisations: A pilot survey for measuring innovation across the public sector. NESTA Index report.

Klischewski, R. (2012). Identifying informational needs for open government: The case of Egypt. 45 Hawaii International Conference on System Sciences. IEEE Computer Society.

Lederer, A.L., Maupin, D.J., Sena, M.P., & Zhuang, Y. (2000). The technology acceptance model and the World Wide Web. *Decision Support Systems*, 29, 269–282.

Legris, P., Ingham, J., & Colletette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information and Management*, 40, 191-204.

Lee, S. M., Hwang, T., & Choi, D. (2012). Open innovation in the public sector of leading countries. *Management Decision*, 50 (1), 147-162.

Lichtenthaler, U., Hoegl, M., & Muethel, M. (2011). Is your company ready for open innovation? *MIT Sloan Management Review*, 53 (1), 45-48.

Lund, A.M. (2001). *Measuring Usability with the USE Questionnaire*. STC Usability SIG Newsletter, 8:2.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.

McLaughlin, S. (2012). Identifying the barriers to collaborative innovation in a research and development organization: A case study, paper presented at the 7th International Forum on Knowledge Asset Dynamics (IFKAD) and Knowledge Cities World Summit (KCWS), 13-15 June, Matera, Italy, 2012.

Millard, J. (2014). ICT-enabled Public Sector Innovation: Trends and Prospects. Proceedings of the 7th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, Pages 77-86.

Mingers, J. (2003). The paucity of multimethod research: a review of the information systems literature. *Information Systems Journal*, 13 (3), 233-49.

Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard university press.

Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. Strategy Unit, Cabinet Office, (October), 1–40.

NESTA (2010). *The Open Book of Social Innovation*.

Niehaves, B. (2010). Open process innovation: The impact of personnel resource scarcity on the involvement of customers and consultants in public sector BPM. *Business Process Management Journal*, 16 (3), 377-393.

OECD (2011). *Exploring Data-Driven Innovation as a New Source of Growth: Mapping the Policy Issues Raised by "Big Data"*, OECD Digital Economy Papers, OECD Publishing.

OECD (2011). *Innovative Service delivery: context, solutions and challenges*, OECD.

Ollila, S., & Elmquist, M. (2011). Managing Open Innovation: Exploring Challenges at the *Interfaces of an Open Innovation Arena*, 20 (4), 273-283.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2005). Oslo manual: Guidelines for collecting and interpreting innovation data. OECD publishing.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). Public Management Reform: A comparative analysis- new public management, governance, and the Neo-Weberian state. Oxford University Press.

Rogers, M. (1998). The definition and measurement of innovation. Parkville, Victoria, Australia: Melbourne Institute of Applied Economic and Social Research.

Rosemann, M., de Bruin, T. & Power, B. (2006). A model to measure business process management maturity and improve performance". *Business Process Management: Practical Guidelines to Successful Implementations*, Butterworth-Heinemann, Burlington, MA, pp. 299-315.

Taylor, S. & Todd, P.A. (1995). Understanding information technology usage: a test of competing models. *Information Systems Research*, 6 (2), 144–176.

Schepers, J., & Wetzels, M. (2007). A meta-analysis of the technology acceptance model: Investigating subjective norm and moderation effects. *Information & management*, 44(1), 90-103.

Schumpeter, J. A. (1934). *The theory of economic development: An inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle* (Vol. 55). Transaction Publishers.

Tapscott, D. (2012). Four principles of the open world, TED Talk, https://www.ted.com/talks/don_tapscott_four_principles_for_the_open_world_1.

Tidd, J. & Bessant, J. (2009). Managing Innovation. 4th ed., Chichester: Wiley.

Tsakanikas, A., Danchev, S., Giotopoulos, I., Korra, E., & Pavlou, G. (2014). ICT Adoption and Digital Growth in Greece, Foundation for Economic & Industrial Research.

Tumin, Z. (2011). From Government 2.0 to Society 2.0: Pathways to Engagement, Collaboration and Transformation, Harvard Kennedy School.

UNISON (2012) The Future of Public Services in Europe, UNISON <http://hussonet.free.fr/spunison.pdf>.

Van Dooren, W. (n.d.). Performance Measurement in the Flemish Public Sector: A Supply and Demand Approach. Retrieved from <https://lirias.kuleuven.be/handle/1979/205>

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46 (2), 186-204.

Zampanakis, L. A., & Moustakis, V. (2007). Entrepreneurial behaviour in the Greek public sector. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, 13 (1), 19–38. doi:10.1108/13552550710725165.

Δελγιάννης, Α. & Πρίφτης, Α., (2011). Προτάσεις Ομάδας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη. <https://goo.gl/6N29oK>