ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ,ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΜΣ "Δημόσια Διοίκηση - Δημόσιο Μάνατζμεντ"

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η ηλεκτρονική εποχή και ο ρόλος της στην ποιότητα της απονομής της Δικαιοσύνης.

Μελέτη περίπτωσης: Πρόγραμμα «Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων στις Ποινικές διαδικασίες» στην Εφετειακή Περιφέρεια Πειραιά.

Digital times and their role in the quality of serving justice

Case study: Program «Integrated Judicial Case Management System in Criminal Proceedings» in the Court of Appeal of Piraeus.

ΡΕΪΖΗ ΙΩΑΝΝΑ ΑΜ: 1939

ΚΙΚΙΛΙΑ ΜΑΡΙΑ ΑΜ: 1935

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΚΟΜΙΣΟΠΟΥΛΟΣ ΦΑΙΔΩΝ

Αθήνα - Σεπτέμβριος 2021

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Οι κάτωθι υπογεγραμμένες ΡΕΪΖΗ Ιωάννα του Χρυσούλη, με αριθμό μητρώου 1939 και ΚΙΚΙΛΙΑ Μαρία του Θεοδώρου, με αριθμό μητρώου 1935 φοιτήτριες του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών«Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Μάνατζμεντ» του Τμήματος Διοίκηση Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών,Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι …… και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Οι Δηλούσες

ΡΕΪΖΗ Ιωάννα

IOANNA REIZI
10.09.2021 15:39

ΚΙΚΙΛΙΑ Μαρία

MARIA KIKILIA
10.09.2021 15:15

ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ ΜΕΛΩΝ

Faidon Komisopoulos

Digitally signed by Faidon Komisopoulos
Date: 2021.09.11 14:25:18 +03'00'

Eleni Gkika

Digitally signed by Eleni Gkika
Date: 2021.09.12 10:31:50 +03'00'

Stamatios Ntanos

Digitally signed by Stamatios Ntanos
Date: 2021.09.12 11:18:09 +03'00'

Στη μνήμη των γονέων μου
για τη στήριξη και την
πραγματική αγάπη τους.
ΡΕΪΖΗ Ιωάννα

Στους γονείς μου, το σύζυγό μου,
τα παιδιά μου και τα αδέρφια μου
για την ανιδιοτελή αγάπη και
στήριξή τους σε κάθε βήμα μου
στην Γνώση.
ΚΙΚΙΛΙΑ Μαρία

Συντομογραφίες

ΔΜΣ : Διοίκηση μέσω Στόχων

ΔΟΠ : Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

ECLI : Αναγνωριστικό Ευρωπαϊκής Νομολογίας

e–CODEX : Ηλεκτρονική δικαστική επικοινωνία ανταλλαγής δεδομένων μέσω Διαδικτύου

ECRIS : Ευρωπαϊκό Σύστημα Ποινικού Μητρώου

ΕΔΔ : Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο –EJN: European Judicial Network

HRIS : Human Resource Information System-Σύστημα Πληροφοριών Ανθρώπινων Πόρων

HRMS : Human Resource Management System – Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

ΕΟΚΕ : Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή

ΕΠ : Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

ΕΣΠΑ : Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς

ΕΥΔ : Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης

ΚΕΠ : Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Ν.Π.Ι.Δ. : Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου

ΟΣΔΔΥ-ΠΠ : Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Ποινικής και Πολιτικής Δικαιοσύνης

ΠΔΕ : Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων

ΣΔΕΥ : Συμβούλιο Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων

S.W.O.T. : Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threats

TAM : Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας

ΤΠΕ : Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνιών

ΥΔΔΑΔ : Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

ΥΔΜΗΔ : Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

ΧΕΑΔ : Χώρος Ελευθερίας Ασφάλειας και Δικαιοσύνης

ΧΘΔ : Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων

Ευχαριστίες

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε αρχικά τον Διευθυντή του προγράμματος κ. Στράνη Δημήτριο που μας έδωσε την ευκαιρία να συμμετάσχουμε σε ένα τόσο διακεκριμένο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών και μας εφοδίασε με αέναη γνώση. Τον επιβλέποντα -σύμβουλο της διπλωματικής μας εργασίας κ. Κομισόπουλο Φαίδωνα για τις συμβουλές του και την συμπαράσταση που μας παρείχε σε όλη τη διάρκεια της συνεργασίας μας. Επίσης στους κ. Γκίκα Ελένη και κ. Ντάνο Σταμάτιο για την πολύτιμη συνεισφορά τους στο στατιστικό τμήμα της έρευνας. Τους συναδέλφους μας Δικαστικούς Υπαλλήλους της Εφετειακής Περιφέρειας Πειραιά, που ανταποκρίθηκαν άμεσα και με μεγάλη προθυμία στην πρόσκληση μας να συμβάλλουν στη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας.

ΔΟΜΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΣΥΓΓΡΑΦΗΣ

ΡΕΪΖΗ ΙΩΑΝΝΑ

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ, ΚΕΦΑΛΑΙΑ 1-5

ΜΟΡΦΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΚΙΚΙΛΙΑ ΜΑΡΙΑ

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ, ΚΕΦΑΛΑΙΑ 6-7

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ, ΟΛΟΚΛΗΡΟ

Πίνακας Περιεχομένων

Πίνακας Περιεχομένων 6

Ευρετήριο Πινάκων 10

Ευρετήριο Διαγραμμάτων 11

Ευρετήριο Εικόνων 13

Περίληψη 14

Summary 16

Εισαγωγή 18

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

1. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας 23

1.1 Ορισμός της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) 23

1.2 Παράγοντες για τη συνεχή βελτίωση της Ποιότητας 24

1.3 Κατηγορίες βελτίωσης ποιότητας 26

2. Δημόσια Διοίκηση 29

2.1 Ποιότητα στη Δημόσια Διοίκηση 29

2.2 Διοίκηση μέσω Στόχων (Management by Objectives) 30

2.3 Όραμα 34

2.4 Διαδικασία στοχοθεσίας 37

2.5 Υλοποίηση στόχων 38

2.6 Δείκτες Μέτρησης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας 39

2.7 Κάρτα ισόρροπων αποδόσεων (Balanced Scorecard) 40

2.8 Η ανάγκη για αλλαγή στο Δημόσιο Τομέα 40

3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα 42

3.1 Συστήματα πληροφοριακά ανθρωπίνων πόρων 42

3.2 Ν.3970/11 και χρήση ΤΠΕ 42

3.3 Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» 43

3.4 Πρόγραμμα «Διαύγεια» (Νόμος 3861/2010) 44

3.5 Η ανοικτή διακυβέρνηση (opengov.gr) 44

3.6 Στρατηγικοί άξονες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 44

3.7 Υπάρχουσα κατάσταση σχετικά με τις Δεξιότητες στην χρήση ΤΠΕ των Δημοσίων Υπαλλήλων 47

4. Οργάνωση της Δικαιοσύνης 49

4.1 Οργάνωση δικαστικής λειτουργίας 49

4.1.1 Πολιτικά και Ποινικά Δικαστήρια 49

4.1.2 Εισαγγελίες 49

4.1.3 Διοικητικά Δικαστήρια 49

4.1.4 Ελεγκτικό Συνέδριο 50
4.2 Εποπτευόμενοι Φορείς 50
4.2.1 Υποθηκοφυλακεία και Κτηματολογικά Γραφεία 50
4.2.2 Άλλοι Εποπτευόμενοι Φορείς 51
4.2.3 Σωφρονιστικό σύστημα 51
5. Υφιστάμενη κατάσταση 53
5.1 Εσωτερικό Περιβάλλον 53
5.1.1 Μηχανογράφηση 53
5.1.2 Η Κεντρική Υπηρεσία του Υπουργείου Δικαιοσύνης 54
5.1.3 Δικαστήρια Πολιτικά και Ποινικά 54
5.1.4 «Εισαγγελίες» 56
5.1.5 Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης ΤΠΕ στον χώρο της Δικαιοσύνης 58
5.2 Περιβάλλον εξωτερικό 63
5.2.1 Κοινωνικές Ανάγκες 63
5.2.2 Περιβάλλον οικονομικό 64
5.2.3 Περιβάλλον τεχνολογικό 65
5.2.4 Διεθνείς συνεργασία και υποχρεώσεις 65
5.3 Σχέδιο δράσης 66
5.3.1 Στρατηγικές Προτεραιότητες και Στοχοθεσία για το Πρόγραμμα Έργων 66
Συμπεράσματα 69
6. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Δικαιοσύνη 71
6.1 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Δικαιοσύνη 71
6.2 Αρχές της Ευρωπαϊκής Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης 73
6.3 Οι πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης 74
6.4 Οι στόχοι και η στρατηγική των Προγραμμάτων της ΕΕ 79
«Πολυετές Πρόγραμμα για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη 2019–2023» 81
6.5 Το Συμβούλιο Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων (ΣΔΕΥ) 82
6.6 Το «Ηλεκτρονικό Δίκαιο» 83
6.7 Η «Ευρωπαϊκή Πύλη Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης»–
«European e–Justice Portal» 83
6.8 Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο (ΕΔΔ) για Ποινικές Υποθέσεις (European Judicial Network–EJN) 84
6.9 Το Αναγνωριστικό Ευρωπαϊκής Νομολογίας (ECLI) 87
6.10 Το πρόγραμμα e–Codex 89
7. Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη στην Ελλάδα 91
7.1 Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης στην Ελλάδα 91
7.2 Τα έργα στην Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη μέσω ΕΣΠΑ 96
7.3 Πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ-ΠΠ 106
7.3.1 Περιγραφή υπάρχοντος συστήματος 106
7.3.2 Αναβάθμιση υπηρεσιών και αναγκών 107
7.3.3 Αντικείμενο του έργου ΟΣΔΔΥ–ΠΠ (Α Φάση) 109

7.3.4 Χρηματοδότηση– προϋπολογισμός 111
7.3.5 Χρονοδιάγραμμα 112
7.3.6 Συντελεστές / οντότητες του έργου 114
7.3.7 Εφαρμογή και χρήση 114
7.3.8 Αναδυόμενοι κίνδυνοι και απειλές 116
7.3.9 Εφαρμογή του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ στην Εισαγγελία Πρωτοδικών Πειραιά 117
7.3.10 Επιμόρφωση δικαστικών υπαλλήλων 121
ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ
1. Μεθοδολογία Έρευνας Πληροφοριακού Συστήματος 123
1.1 Στρατηγικές Αξιολόγησης Πληροφοριακού Συστήματος 123
1.1.1 Στόχοι της Αξιολόγησης 123
1.2 Τα Μοντέλα Αξιολόγησης της έρευνας 125
1.2.1 Μοντέλο DeLoneε και McLean 126
1.2.2 Μοντέλο TAM του Davis 127
1.2.3 Η ενοποίηση του μοντέλου DeLoneε και McLean και του μοντέλου TAM 128
2. Μελέτη περίπτωσης το ΟΣΔΔΥ-ΠΠ στην Εφετειακή Περιφέρεια Πειραιώς 130
2.1 Σκοπός και στόχος της μελέτης περίπτωσης 130
2.2 Το ερευνητικό εργαλείο και η περιγραφή του 130
2.3 Μοντέλο έρευνας 133
2.4 Πληθυσμός και δειγματοληψία 133
2.5 Χρόνος και διαδικασία διεξαγωγής 133
2.6 Πιλοτική και τελική εφαρμογή του ερωτηματολογίου 134
2.7 Στατιστική επεξεργασία δεδομένων 134
2.8 Αξιοπιστία και εγκυρότητα του ερευνητικού εργαλείου 135
2.8.1 Δείκτες αξιοπιστίας 135
2.8.2 Δείκτης σημαντικότητας της έρευνας 135
3. Στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας 136
3.1 Περιγραφική Στατιστική 136
3.1.1 Χαρακτηριστικά του δείγματος ως προς το φύλο 136
3.1.2 Χαρακτηριστικά του δείγματος ως προς την ηλικία 136
3.1.3 Χαρακτηριστικά του δείγματος ως προς την οικογενειακή κατάσταση 138
3.1.4 Χαρακτηριστικά του δείγματος ως προς το μορφωτικό επίπεδο 139
3.1.5 Χαρακτηριστικά του δείγματος ως προς την προϋπηρεσία 140
3.1.6 Χαρακτηριστικά του δείγματος ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση 141
3.1.7 Γνώση στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές 142
3.1.7.1 Σύγκριση μεταβλητών 142
3.2 Ανάλυση μοντέλων επιτυχίας και τεχνολογίας 147
3.2.1 Ανάλυση αποτελεσμάτων των απαντήσεων 147
3.2.2 Έλεγχος συσχέτισης των μεταβλητών ως προς το Μορφωτικό Επίπεδο, τα Έτη Προϋπηρεσίας και την Υπηρεσιακή Κατάσταση 162

3.2.3 Έλεγχος των υποθέσεων 164
3.2.4 Ανάλυση δεδομένων της ικανοποίησης του χρήστη και της μείωσης του όγκου της εργασίας του 173
4. Συμπεράσματα 181
4.1 Χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων 181
4.2 Ποιότητα συστήματος 181
4.3 Ποιότητα πληροφοριών 182
4.4 Ποιότητα υπηρεσιών 183
4.5 Ευκολία στη χρήση 183
4.6 Χρησιμότητα και ικανοποίηση του χρήστη 184
4.7 Πρόθεση, Αποδοχή και Όφελος του χρήστη 185
4.8 Η ικανοποίηση του χρήστη από το πρόγραμμα και πως θα μειώσει τον όγκο εργασίας του 185
5. Δυσκολίες και Περιορισμοί 188

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ **189**
Ελληνόγλωσση 189
Ξενόγλωσση 190
ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ 192
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ-ΕΓΚΥΚΛΙΟΙ-ΝΟΜΟΙ 192

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ 194
Ελληνόγλωσσες 194
Ξενόγλωσσες 196

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ **197**
ΕΡΕΥΝΑ-ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 197

Ευρετήριο Πινάκων

Πίνακας 1: Στρατηγική στόχευση του e – Justice 94
Πίνακας 2: Συνοπτική εικόνα των έργων ΕΣΠΑ 100
Πίνακας 3: Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς του έργου 111
Πίνακας 4: Φάσεις του έργου 112
Πίνακας 5: Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου 112
Πίνακας 6: Δείκτης αξιοπιστίας 134
Πίνακας 7: Κατανομή του δείγματος ως προς το φύλο 135
Πίνακας 8: Κατανομή του δείγματος ως προς την ηλικία 136
Πίνακας 9: Κατανομή του δείγματος ως προς την οικογενειακή κατάσταση 136
Πίνακας 10: Κατανομή του δείγματος ως προς το μορφωτικό επίπεδο 137
Πίνακας 11: Κατανομή του δείγματος ως προς την προϋπηρεσία 138
Πίνακας 12: Κατανομή του δείγματος ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση 139
Πίνακας 13: Κατανομή του δείγματος ως προς την γνώση και την εξοικείωση στους Η/Υ 140
Πίνακας 14: Περιγραφικοί πίνακες συνάφειας γνώσης Η/Υ και ηλικίας 141
Πίνακας 15: Περιγραφικοί πίνακες συνάφειας γνώσης Η/Υ και μορφωτικό 144
Πίνακας 16: Περιγραφικοί πίνακες συνάφειας γνώσης Η/Υ και υπηρεσιακή κατάσταση 144
Πίνακας 17: Περιγραφικοί πίνακες συνάφειας γνώσης Η/Υ και χρόνια 146
Πίνακας 18: Περιγραφικοί πίνακες μέσων τιμών και τυπικών αποκλίσεων των απαντήσεων 148
Πίνακας 19: Μέσος όρος και τυπική απόκλιση των μεταβλητών 159
Πίνακας 20: Συσχετίσεις και σημαντικότητα μεταβλητών 160
Πίνακας 21:Συσχετίσεις και σημαντικότητα της μεταβλητής ποιότητα συστήματος 161
Πίνακας 22: Συσχετίσεις και σημαντικότητα της μεταβλητής ποιότητα 161
Πίνακας 23: Συσχετίσεις και σημαντικότητα της μεταβλητής ποιότητα υπηρεσιών162
Πίνακας 24: Συσχετίσεις και σημαντικότητα της μεταβλητής ευκολία χρήσης 162
Πίνακας 25: Συσχετίσεις και σημαντικότητα της μεταβλητής χρησιμότητα 164
Πίνακας 26: Συσχετίσεις και σημαντικότητα της μεταβλητής 163
Πίνακας 27: Ανάλυση Διασποράς 164
Πίνακας 28: Συσχέτιση της εξοικείωσης στους Η/Υ με την ευκολία χρήσης 164
Πίνακας 29: Ανάλυση Διασποράς 165
Πίνακας 30: Συσχέτιση της ποιότητας του συστήματος με την ευκολία χρήσης 165
Πίνακας 31: Ανάλυση Διασποράς 166
Πίνακας 32: Συσχέτιση της εξοικείωσης της ποιότητας των υπηρεσιών 166
Πίνακας 33: Ανάλυση Διασποράς 166
Πίνακας 34: Συσχέτιση της εξοικείωσης της ποιότητας των πληροφοριών 168
Πίνακας 35: Ανάλυση Διασποράς 167
Πίνακας 36: Συσχέτιση της εξοικείωσης της ευκολία χρήσης με την χρησιμότητα 167

Πίνακας 37: Ανάλυση Διασποράς 168
Πίνακας 38:Συσχέτιση της εξοικείωσης της ευκολία χρήσης με την 168
Πίνακας 39: Ανάλυση Διασποράς 169
Πίνακας 40:Συσχέτιση της εξοικείωσης της χρησιμότητας με τη αποδοχή- πρόθεση-όφελος 169
Πίνακας 41: Ανάλυση Διασπορά 170
Πίνακας 42: Συσχέτιση της εξοικείωσης της ποιότητα της πληροφορίας με την αποδοχή- πρόθεση-όφελος 170
Πίνακας 43: Ανάλυση Διασποράς 170
Πίνακας 44: Συσχέτιση της εξοικείωσης της ποιότητα του συστήματος με την αποδοχή- πρόθεση-όφελος 171
Πίνακας 45: Ανάλυση Διασποράς 171
Πίνακας 46:Συσχέτιση της εξοικείωσης της ποιότητα των υπηρεσιών με την αποδοχή-πρόθεση-όφελος 171
Πίνακας 47: Δείκτης ΚΜΟ 172
Πίνακας 48: Συνολική αναμενόμενη απόκλισης 173
Πίνακας 49: Περιστρεφόμενη μήτρα συστατικών 179
Πίνακας 50: Ανάλυση Διασποράς 179
Πίνακας 51: Περίληψη μοντέλου ικανοποίησης 179

Ευρετήριο Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1: Κατανομή του δείγματος ως προς το φύλο 135
Διάγραμμα 2: Κατανομή του δείγματος ως προς την ηλικία 136
Διάγραμμα 3: Κατανομή του δείγματος ως προς την οικογενειακή κατάσταση 137
Διάγραμμα 4: Κατανομή του δείγματος ως προς το μορφωτικό επίπεδο 138
Διάγραμμα 5: Κατανομή του δείγματος ως προς την προϋπηρεσία 139
Διάγραμμα 6: Κατανομή του δείγματος ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση 139
Διάγραμμα 7: Κατανομή του δείγματος ως προς την γνώση στους Η/Υ 140
Διάγραμμα 8: Περιγραφικοί πίνακες συνάφειας γνώσης Η/Υ και ηλικίας 142
Διάγραμμα 9: Ιστόγραμμα ποσοστών ανά μορφωτικό επίπεδο και γνώσης Η/Υ 143
Διάγραμμα 10:Ιστόγραμμα ποσοστών ανά υπηρεσιακή κατάσταση και γνώσης Η/Υ 144
Διάγραμμα 11 Ιστόγραμμα ποσοστών ανά χρόνια προϋπηρεσίας και γνώσης Η/Υ 145
Διάγραμμα 12: Ιστόγραμμα 1ης ερώτησης 148
Διάγραμμα 13: Ιστόγραμμα 2ης ερώτησης 148
Διάγραμμα 14: Ιστόγραμμα 3ης ερώτησης 148
Διάγραμμα 15: Ιστόγραμμα 4ης ερώτησης 149
Διάγραμμα 16: Ιστόγραμμα 5ης ερώτησης 149
Διάγραμμα 17: Ιστόγραμμα 6ης ερώτησης 149
Διάγραμμα 18: Ιστόγραμμα 7ης ερώτησης 150
Διάγραμμα 19: Ιστόγραμμα 8ης ερώτησης 150
Διάγραμμα 20: Ιστόγραμμα 9ης ερώτησης 150
Διάγραμμα 21: Ιστόγραμμα 10ης ερώτησης 151
Διάγραμμα 22: Ιστόγραμμα 11ης ερώτησης 151
Διάγραμμα 23: Ιστόγραμμα 12ης ερώτησης 151
Διάγραμμα 24: Ιστόγραμμα 13ης ερώτησης 152
Διάγραμμα 25: Ιστόγραμμα 14ης ερώτησης 152
Διάγραμμα 26: Ιστόγραμμα 15ης ερώτησης 152
Διάγραμμα 27: Ιστόγραμμα 16ης ερώτησης 153
Διάγραμμα 28: Ιστόγραμμα 17ης ερώτησης 153
Διάγραμμα 29: Ιστόγραμμα 18ης ερώτησης 153
Διάγραμμα 30: Ιστόγραμμα 19ης ερώτησης 154
Διάγραμμα 31: Ιστόγραμμα 20ης ερώτησης 154

Διάγραμμα 32: Ιστόγραμμα 21ης ερώτησης 154
Διάγραμμα 33: Ιστόγραμμα 22ης ερώτησης 155
Διάγραμμα 34: Ιστόγραμμα 23ης ερώτησης 155
Διάγραμμα 35: Ιστόγραμμα 24ης ερώτησης 155
Διάγραμμα 36: Ιστόγραμμα 25ης ερώτησης 156
Διάγραμμα 37: Ιστόγραμμα 26ης ερώτησης 156
Διάγραμμα 38: Ιστόγραμμα 27ης ερώτησης 156
Διάγραμμα 39: Ιστόγραμμα 28ης ερώτησης 157
Διάγραμμα 40: Ιστόγραμμα 29ης ερώτησης 157
Διάγραμμα 41: Ιστόγραμμα 30ης ερώτησης 157
Διάγραμμα 42: Plot των μεταβλητών 173

Ευρετήριο Εικόνων

Εικόνα 1: Ο κύκλος του Deming 26
Εικόνα 2: Balanced Scorecard 33
Εικόνα 3: SWOT Analysis 35
Εικόνα 4: Χαρακτηριστικά δήλωσης οράματος 36
Εικόνα 5: Αρχιτεκτονικής λειτουργίας της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης 95
Εικόνα 6: Τέσσερις πιθανές πηγές δεδομένων αξιολόγησης IT System as Such 123
Εικόνα 7: Μοντέλο DeLone και McLean 125
Εικόνα 8: Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας TAM 127

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Μάνατζμεντ» του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.

Ο σκοπός της εργασίας μας είναι να αναδείξει το κατά πόσο η ηλεκτρονική εφαρμογή του προγράμματος «ΟΣΔΔΥ-ΠΠ» αναβαθμίζει την ποιότητα της Δικαιοσύνης και διευκολύνει στους χρήστες του στην εκτέλεση των εργασιών τους και πόσο τους ικανοποιεί. Αναλύουμε τη θεωρία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.), παρουσιάζοντας την βελτίωση και την εξέλιξή της στις δημόσιες υπηρεσίες, με αναφορά στο έργο του Deming, «τον πατέρα της εξέλιξης της ποιότητας». Περιγράφουμε τις προσπάθειες της δημόσιας διοίκησης να ασχοληθεί με την ποιότητα και τις πιθανές ανάγκες για αλλαγή. Αποτυπώνουμε συνοπτικά ορισμένες από τις προσπάθειες αυτές όπως είναι η «Διοίκηση μέσω Στόχων, το Όραμα, οι Δείκτες Μέτρησης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας κλπ».

Στη συνέχεια παρουσιάζουμε την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα μέσα από τα πληροφοριακά συστήματα που εφαρμόζονται και το επίπεδο Στρατηγικής και την εξέλιξη της. Αναφερόμαστε στην Οργάνωση της Δικαιοσύνης στα Ποινικά Δικαστήρια, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην υφιστάμενη κατάσταση. Αποτυπώνουμε τα συμπεράσματά μας από τις ανωτέρω θεωρίες και την εφαρμογής τους στο Δημόσιο.

Κατόπιν ασχολούμαστε αναλυτικότερα με το πως οραματίστηκε και θεσμοθέτησε η Ευρωπαϊκή Ένωση την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη, πάντα σύμφωνα με τις αρχές που την διέπουν, καθορίζοντας τις πολιτικές και προγράμματα εφαρμογής της στα κράτη-μέλη της. Η Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη (e–Justice) θεωρείται μία ευκαιρία για την εύκολη πρόσβαση στη δικαιοσύνη με τελικό στόχο την απόλυτη ποιότητα στην απονομή της δικαιοσύνης και εφαρμοστηκε μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών που πραγματοποιήθηκαν κατά το μεγαλύτερο μέρος τους από τα προγράμματα ΕΣΠΑ.

Ειδικότερα παρουσιάζουμε το έργο «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης» στο εξής «ΟΣΔΔΥ-ΠΠ» .Ο κύριος στόχος του έργου είναι να ψηφιοποιήσει τη ροή των ποινικών και πολιτικών διαδικασιών στις δικαστικές υπηρεσίες της χώρας και να αναβαθμίσει τις

υπηρεσίες και τις ανάγκες των εμπλεκομένων μερών, τους φορείς της Δικαιοσύνης και τους πολίτες.

Ακολούθως παρουσιάζουμε την μεθοδολογία που εφαρμόστηκε στην έρευνα. Αυτή πραγματοποιήθηκε σε δείγματα του ανθρώπινου δυναμικού των Ποινικών Διαδικασιών της Εφετειακής Περιφέρειας Πειραιά μέσω έντυπων ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν στους δικαστικούς υπαλλήλους. Αφού κωδικοποιήθηκαν και ποσοστικοποιήθηκαν τα αποτελέσματα με τη χρήση του προγράμματος SPSS και την εφαρμογή των στατιστικών μεθόδων, αξιολογήθηκαν. Η πρωτοτυπία αυτής της έρευνας είναι ότι, μέχρι στιγμής, δεν έχει διενεργηθεί άλλη έρευνα σχετικά με την ποιότητα του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ ,την εφαρμογή του στους τομείς της ποινικής δικαιοσύνης και το βαθμό ικανοποίησης των δικαστικών υπαλλήλων .

Ακολουθούν οι συμπερασματικές σκέψεις για το πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ-ΠΠ που είναι βασισμένες στα αποτελέσματα των στατιστικών στοιχείων και μας δίνουν απαντήσεις στα ερωτήματα που έχουν τεθεί στη έρευνα. Η εργασία ολοκληρώνεται με την παρουσίαση των βιβλιογραφικών αναφορών και των πηγών καθώς και του ερωτηματολογίου της έρευνας.

Λέξεις –Κλειδιά:

Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Υπουργείο Δικαιοσύνης Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, Εφετειακή Περιφέρεια Πειραιά, Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο, Ηλεκτρονικό Δίκαιο, Συμβούλιο Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων, Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνιών, Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς

Summary

This dissertation was carried out within the framework of the Postgraduate Programme "Public Administration – Public Management" of the Department of Business Administration of the University of Western Attica.

The purpose of our work is to highlight whether the electronic application of the "OSDDY-PP" programme enhances the quality of Justice and facilitates its users in carrying out their tasks and how much it satisfies them. We analyze the theory of Total Quality Management (I.O.P.), presenting its improvement and evolution in public services, with reference to Deming's work, "the father of quality evolution". We describe the public administration's efforts to address quality and potential needs for change. We summarise some of these efforts such as "Administration through Objectives, Vision, Efficiency and Efficiency Measurement Indicators, etc."

We then present the implementation of eGovernment in Greece through the information systems applied and the level of Strategy and its evolution.We refer to the Organisation of Justice in the Criminal Courts, with particular emphasis on the current situation. We draw our conclusions from the above theories and their application to the State.

Then we deal in more detail with how the European Union envisioned and institutionalised e-Justice, always in accordance with the principles governing it, defining its policies and implementation programmes in its Member States. e-Justice is considered an opportunity for easy access to justice with the ultimate goal of absolute quality in the administration of justice and was implemented through the Information and Communication Technologies that were largely carried out by the NSRF programmes.

In particular, we present the project "Integrated System for the Management of Judicial Affairs of Civil and Criminal Justice" under the term"OSDDY-PP".The main objective of the project is to digitise the flow of criminal and political proceedings to the country's judicial services and to upgrade the services and needs of the parties involved, the bodies of justice and citizens.

We then present the methodology applied to the research. This was carried out in samples of the human resources of the Criminal Procedures of the Piraeus Court of

Appeal through printed questionnaires distributed to judicial officials. After the results were codified and rated using the SPSS programme and the application of statistical methods, they were evaluated. The originality of this investigation is that, so far, no further research has been carried out on the quality of the "OSDDY-PP", its implementation in the areas of criminal justice and the degree of satisfaction of judicial officials.

Here are the conclusions on the "OSDDY-PP" programme which are based on the results of the statistics and give us answers to the questions raised in the survey. The work concludes with the presentation of the bibliographical references and sources as well as the survey questionnaire.

Keywords:

Integrated Civil and Criminal Justice Judicial Affairs Management System, Total Quality Administration, Ministry of Justice Transparency and Human Rights, Piraeus Court of Appeal, European Judicial Network, Electronic Law, Justice and Home Affairs Council, Information and Communication Technology, National Strategic Reference Framework.

Εισαγωγή

Η παρούσα εργασία θα παρουσιάσει και θα αποτυπώσει τις προσπάθειες και τις δράσεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη και τη διοικητική αναβάθμιση ως προς την ποιότητα, τη στρατηγική και την εξειδίκευση της δικαιοσύνης με την εφαρμογή του έργου «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Ποινικής και Πολιτικής Δικαιοσύνης-ΟΣΔΔΥ-ΠΠ» και πως αυτές αποτυπώνονται στην Εφετειακή Περιφέρεια Πειραιά. Η οργάνωση και η λειτουργία όλων των διαδικασιών είναι απαραίτητη καθώς υποστηρίζουν και βοηθούν τον βασικό στόχο των Ποινικών και Πολιτικών Δικαστηρίων που είναι η απονομή της δικαιοσύνης.

Στο πρώτο κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε τους ορισμούς της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) η οποία αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή ανάπτυξη μεταξύ των υπηρεσιών η οποία ενισχύεται και με την αυξημένη κάλυψη των αναγκών των πολιτών. Θα αναλύσουμε ποιοί παράγοντες συμβάλλουν στη συνεχή βελτίωσή της αλλά και τις κατηγορίες στις οποίες χωρίζεται, που σε συνδυασμό με την ανάπτυξη της υψηλής τεχνολογίας αποτελούν ένα σημαντικό εργαλείο για την παροχή ανώτερων στόχων.[1]

Στο δεύτερο κεφάλαιο θα αναφερθούμε στην Ποιότητα στη Δημόσια Διοίκηση στο σκοπό της Διοίκησης μέσω Στόχων, ορίζοντας τις βασικές έννοιες που θα χρησιμοποιήσουμε και το πεδίο εφαρμογής της. Στη συνέχεια αφού περιγράψουμε την Τεχνική Balanced Scorecard και την ανάλυση S.W.O.T θα αναλύσουμε μέσω ποιας διαδικασίας καθορίζονται και υλοποιούνται το όραμα και οι στόχοι. Τέλος θα παρουσιάσουμε τους δείκτες μέτρησης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας, εξετάζοντας τα αποτελέσματα που έχουν μέσα στη Δημόσια Οργάνωση και την αναγκαιότητα τους προκειμένου να επιτευχθεί η αλλαγή στον τομέα του δημοσίου.

Στο τρίτο κεφάλαιο θα αναφερθούμε στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance) η οποία σχετίζεται με τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, σε συνάρτηση με την τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ). Θα αναπτύξουμε το επίπεδο στρατηγικής, την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης «ΕΡΜΗΣ», το πρόγραμμα «Διαύγεια» και την ανοικτή διακυβέρνηση. Θα παρουσιάσουμε τους στρατηγικούς άξονες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα που έχουν στόχο στην πλήρη μετατροπή της υπάρχουσας τεχνολογίας

[1] Μπινιώρης Σ., *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας TQM*, εκδ. Πασχαλίδης, Αθήνα 2013,σ.14.

επικοινωνίας, στην αναβάθμιση των διαδικασιών και των υπηρεσιών, ώστε η διαχείριση να γίνει πιο αποτελεσματική, προωθώντας την ενεργό συμμετοχή των πολιτών με την υπάρχουσα κατάσταση.

Στο τέταρτο κεφάλαιο θα αναπτύξουμε την οργάνωση της Δικαιοσύνης στα Πολιτικά και Ποινικά Δικαστήρια, στις Εισαγγελίες, στα Διοικητικά Δικαστήρια, στο Ελεγκτικό συνέδριο αλλά και στους εποπτευόμενους φορείς του Υπουργείου Δικαιοσύνης όπως είναι τα Υποθηκοφυλακεία, τα Κτηματολογικά γραφεία και τα Σωφρονιστικά καταστήματα.

Στο πέμπτο κεφάλαιο θα αναφερθούμε στην κατάσταση που επικρατεί σήμερα στη δικαιοσύνη εξετάζοντας πρώτα το εσωτερικό περιβάλλον με τη μηχανογράφηση στα Πολιτικά και Ποινικά δικαστήρια και στις Εισαγγελίες. Στο εξωτερικό περιβάλλον θα αναλύσουμε τις κοινωνικές ανάγκες, το οικονομικό, το τεχνολογικό περιβάλλον τις διεθνείς υποχρεώσεις, το σχέδιο δράσης καθώς και τις στρατηγικές προτεραιότητες και τη στοχοθεσία στο πρόγραμμα έργων.

Στο έκτο κεφάλαιο αναλύουμε την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη στην Ελλάδα αφού πρώτα αναφερθούμε στις αρχές της «Ευρωπαϊκής Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης», στο «Ηλεκτρονικό Δίκαιο» στο «Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο» στη σύνθεση και το σκοπό του καθώς και τις ευρωπαϊκές πολιτικές για την εφαρμογή της. Η Ευρωπαϊκή Ένωση τα τελευταία χρόνια επικεντρώθηκε στην οργάνωση και λειτουργία του δικαστικού συστήματος των κρατών μελών της που παρουσιάζουν ανάπτυξη κοινωνική και οικονομική. Στοχεύει να εμπνεύσει κυβερνήσεις και νομοθετικά σώματα μέσω συγκεκριμένων προτάσεων για τη βελτίωση και την αποτελεσματικότητα της δικαιοσύνης που θα ωφελήσει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.[2]

Στο έβδομο κεφάλαιο θα περιγράψουμε την εξέλιξη και τα έργα της «Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης» και θα αναφερθούμε στην εφαρμογή, στη χρηματοδότηση, στο χρονοδιάγραμμα, στο αντικείμενο του έργου, στους αναδυόμενους κινδύνους και απειλές και στη χρήση του υπάρχοντος συστήματος στην ποινική δικαιοσύνη «ΟΣΔΔΥ-ΠΠ» (Α και Β Φάση). Περαιτέρω θα μελετήσουμε την εφαρμογή του στην Εισαγγελία Πρωτοδικών Πειραιά μέσα από την

---

[2] Σακελλαροπούλου Κ., Πικραμένος Μ., Συμεωνίδης Ι., Ανδρουλάκης Β., Νικολαϊδου Θ., Τσόγκας Λ., Αλικάκος Π., *Η Δικαιοσύνη Στην Ελλάδα Προτάσεις για ένα σύγχρονο δικαστικό σύστημα*, εκδ.ΔιαΝΕΟσις, Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης, Αθήνα [2]2019, σ.74.

έρευνα που πραγματοποιήθηκε στους δικαστικούς υπαλλήλους και την επιμόρφωσή τους.

Το δεύτερο μέρος της εργασίας αναφέρεται στην μεθοδολογία έρευνας που εφαρμόστηκε για τις ανάγκες εκπόνησης της εργασίας. Ειδικότερα στο πρώτο κεφάλαιο επικεντρωνόμαστε στην παρουσίαση των μοντέλων De Lone και McLean και TAM , και πως από την διασταύρωση τους δημιουργείται ένα νέο μοντέλο πού προσδιορίζει την ικανοποίηση , την πρόθεση, την αποδοχή και το όφελος του χρήστη συγκριτικά με την ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος, την ευκολία χρήσης του και τη χρησιμότητά του.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζουμε τον σκοπό της μελέτης, τις απόψεις των ερωτηθέντων Δικαστικών υπαλλήλων των ποινικών δικαστηρίων της Εφετειακής Περιφέρειας του Πειραιά για την ποιότητα της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης για το πληροφοριακό σύστημα ΟΣΔΔΥ-ΠΠ. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με ερωτηματολόγιο «κλειστού τύπου» για να διερευνήσουμε το βαθμό της πρόθεσης, αποδοχής και οφέλους των χρηστών, της χρησιμότητας και της ικανοποίησης τους από το πρόγραμμα για την αποτελεσματικότερη απονομή της Δικαιοσύνης.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται το μοντέλο της έρευνας που χωρίζεται σε δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος παρουσιάζονται τα περιγραφικά χαρακτηριστικά με την ανάλυση και τα αποτελέσματα των δημογραφικών χαρακτηριστικών των ερωτηθέντων και την εξοικείωση των χρηστών στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και πόσο επηρεάζεται από την ηλικία,το μορφωτικό επίπεδο, τα χρόνια προϋπηρεσίας και την υπηρεσιακή κατάσταση. Στο δεύτερο μέρος αναλύονται τα αποτελεσμάτων των απαντήσεων των ερωτηθέντων, τμηματοποιούνται σύμφωνα με τα τμήματα του ερωτηματολογίου και γίνεται έλεγχος συσχέτισης ως προς το μορφωτικό επίπεδο,τα έτη προϋπηρεσίας και την υπηρεσιακή κατάσταση, ακολουθεί ο έλεγχος των υποθέσεων, και τέλος αναπτύσσεται ένα μοντέλο που βαθμονομεί την επίδραση της ποιότητας του συστήματος, της ποιότητας της πληροφορίας, της ποιότητας των υπηρεσιών, την ευκολία χρήσης, την χρησιμότητα, την πρόθεση, αποδοχή και όφελος ως προς την ικανοποίηση των χρηστών και ελέγχει αν μειώνεται ο όγκος της εργασίας τους

Στο τέταρτο κεφάλαιο διατυπώνουμε τα συμπεράσματα της έρευνας και σχετικά με την ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος ΟΣΔΔΥ-ΠΠ, αποσαφηνίζεται η χρησιμότητα του ως προς την ευκολία χρήσης του και την

πρόθεση χρήσης του, την αποδοχή του και το πραγματικό κέρδος των χρηστών του. Απαντώνται όλα τα ερευνητικά ερωτήματα, ενώ τεκμηριώνεται η αξιοπιστία και η εγκυρότητα του ερευνητικού μοντέλου για την ικανοποίηση των χρηστών του.

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

Κεφάλαιο Πρώτο

1. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

1.1 Ορισμός της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ)

Για τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) (Total Quality Management-T.Q.M.) έχουν διατυπωθεί αρκετοί ορισμοί χωρίς όμως να είναι κάποιος κοινά αποδεκτός. Από τους ορισμούς αυτούς κάθε ένας ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις συνθήκες του περιβάλλοντος της κάθε οργάνωσης. Ένας ορισμός της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.) αναφέρει ότι «είναι η συστηματική και ολοκληρωμένη προσέγγιση διοίκησης των οργανώσεων, που στοχεύει στην ικανοποίηση του πελάτη της οργάνωσης με το λιγότερο κόστος, ενεργοποιώντας το δυναμικό του συνόλου των εργαζομένων στη χρήση ποσοτικών μεθόδων και άλλων τεχνικών με σκοπό την συνεχή βελτίωση των οργανωσιακών διαδικασιών, προϊόντων και υπηρεσιών».[3]

Άλλος ορισμός για τη Δ.Ο.Π. αναφέρει ότι «είναι το σύνολο των δραστηριοτήτων και των μεθόδων που εμφανίζονται από μια επιχείρηση-οργανισμό, με στόχο την ικανοποίηση των πελατών και την ταυτόχρονη ενεργοποίηση όλου του δυναμικού (έμψυχου και λοιπών μέσων) με το μικρότερο δυνατό κόστος».[4]

Η Δ.Ο.Π. είναι «ένα σύστημα διοίκησης και οργάνωσης που βασίζεται σε ορισμένες αρχές οι οποίες στην εφαρμογή τους υποστηρίζονται από μια δέσμη πρακτικών και τεχνικών», ενσωματώνοντας πολλές από τις αρχές της επιστήμης του management, που κατά καιρούς έχουν διατυπωθεί.[5]

Ο Garvin (1998) δίνει τέσσερις κατηγορίες διαφορετικών ορισμών: 1) ορισμούς όπου «η ποιότητα δεν μπορεί να οριστεί, αν και ξέρεις τι είναι», 2) ορισμούς που σύμφωνα με τις ιδιότητες των προσφερόμενων υπηρεσιών και προϊόντων «οι διαφορές στην ποιότητα προσμετρώνται στις διαφορές στην ποσότητα κάποιων επιθυμητών συστατικών ή χαρακτηριστικών», 3) ορισμούς που βασίζονται στην χρήση «η ποιότητα αποτελείται από την ικανότητα να ικανοποιεί τα θέλω»,

---

[3] Σωτηράκου Τ., «Πρόγραμμα Πολιτεία: Η εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση», περ. Διοικητική Ενημέρωση, τ. 23, Μάιος 2002, σ.24.

[4] Μερτζεμεκίδης Α., «Management Ολικής Ποιότητας», περ. Διοικητική Ενημέρωση, τ. 43, Οκτώβριος 2007, σ.37.

[5] Μιχαλόπουλος Ν., «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας: Όψεις ενός σύνθετου φαινομένου, περ. Διοικητική Ενημέρωση», τομ. 14, Μάιος 1999, σσ.18-19.

«ποιότητα είναι η καταλληλότητα προς χρήση» και 4) ορισμούς που βασίζονται στον κατασκευαστή «ποιότητα σημαίνει τήρηση των προδιαγραφών» κλπ.[6]

Ο Genichi Taguchi (1986) δίνει τον ορισμό της ποιότητας ως «την ελαχιστοποίηση της απώλειας που ένα προϊόν δημιουργεί στην κοινωνία λόγω της παραγωγής και μεταφοράς του, αλλά και λόγω των απωλειών που οφείλονται στις εσωτερικές του λειτουργίες».[7] Ένας κοινός αποδεκτός ορισμός για την Δ.Ο.Π. είναι «η φιλοσοφία και οι δραστηριότητες που αποσκοπούν στη συνεχή ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη, με ελαχιστοποίηση του κόστους και ενεργοποιώντας όλους τους εργαζομένους στην επιχείρηση ή στον οργανισμό».[8]

Ο Τζον Όκλαντ δήλωσε ότι «η ποιότητα του προϊόντος έχει δύο πλευρές: την ποιότητα του σχεδιασμού και την ποιότητα της συμφωνίας ως προς το σχεδιασμό». Σύμφωνα με τον Crosby «η ποιότητα είναι δωρεάν». Ο λόγος για το υψηλό κόστος είναι η έλλειψη ποιότητας. Για την πλήρη κατανόηση αυτής της ενδιαφέρουσας ορολογίας απαιτείται προσεκτική, συνεχής και συνεπής έρευνα για δεδομένα, αναφορές και εφαρμογές σε σύγχρονες μονάδες επιχειρηματικές.[9]

Επίσης «πρόκειται για ένα νέο πολιτισμό» στην επιχείρηση/οργανισμό. Είναι ένα σύστημα διοίκησης με επίκεντρο τον άνθρωπο, βασισμένο σε ανθρώπους και εξυπηρετεί τους ανθρώπους.[10] Σύμφωνα με την καθημερινή γνώση των αμύητων πολιτών, η έννοια της ποιότητας έχει σχέση με την άριστη ποιότητα του προϊόντος και ακόμη και το πολύ υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης. Η κυριολεκτική έννοια της ποιότητας όπως προκύπτει από το ρήμα «ποιώ» αλλά και όπως χρησιμοποιείται στην Επιστήμη της Διοίκησης αφορά στην ιδιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας για την «πραγματοποίηση» των λειτουργιών ή των στόχων που ελπίζει ο αποδέκτης.[11]

1.2 Παράγοντες για τη συνεχή βελτίωση της Ποιότητας

Η «βελτίωση» μοιάζει περισσότερο με φιλοσοφία με συγκεκριμένη τεχνολογία ή ως μια λύση που μπορεί να απαντήσει σε οργανωτικά προβλήματα. Κάποιος μπορεί να υποστηρίξει ότι η αδιάλειπτη βελτίωση είναι εξίσου όπως η αυτοσυντήρηση βασική προσωπική δραστηριότητα. Ο στόχος για να είναι η

---

[6] Μπινιώρης Σ., ό.π.(υποσημ. 1), σ.18.
[7] Μπινιώρης Σ.,ό.π.(υποσημ. 1), σ.19.
[8] Τσιότρας, Γ., *Βελτίωση* Ποιότητας, Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα, 2002.
[9] Κέφης Β., *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, εκδ. Κριτική ΑΕ, Αθήνα 2014, σ.49.
[10] Λιαρμακόπουλος Λ., *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας-Σχεδίαση, οργάνωση, έλεγχος και βελτίωση της ποιότητας*, Έλλην, Αθήνα-Πάτρα 2003, σ.24.
[11] Μπινιώρης Σ., ό.π.(υποσημ. 1), σσ.14-15.

βελτίωση επαναλαμβανόμενη σε προσωπικό αλλά και επιχειρηματικό επίπεδο, πρέπει να συνεχίσουμε να προσπαθούμε να γίνουμε καλύτεροι, να έχουμε καλύτερη απόδοση, να παρέχουμε περισσότερα έσοδα και ασφάλεια, να ολοκληρώνουμε τη δουλειά μας ευκολότερα και γρηγορότερα, να παρέχουμε στους πελάτες μας καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες. Οι περισσότεροι οργανισμοί έχουν πολύ χώρο για αυτο-βελτίωση και για να επιβιώσουν στο σύγχρονο συγκρουόμενο περιβάλλον, το μόνο που έχουν να κάνουν είναι να βρουν τρόπους για να βελτιώσουν και να διατηρήσουν κάθε γνώση που δημιουργείται μέσω της διαδικασίας της αδιάλειπτης βελτίωσης.[12]

Σε μια τριλογία σχετικά με τις βασικές λειτουργίες ποιότητας, ο Juran πιστεύει ότι ο στόχος του σχεδιασμού και του ποιοτικού ελέγχου είναι η τρίτη πιο σημαντική λειτουργία, δηλαδή η βελτίωση της ποιότητας. Για τη λειτουργία του σχεδιασμού, αναζητούμε: α) να επιλεχθούν και να καθοριστούν τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας ώστε να ικανοποιηθούν οι ανάγκες του πελάτη και β) να προσδιοριστούν οι διαδικασίες παραγωγής που χρειάζονται ώστε να πραγματοποιηθούν οι προδιαγραφές του προϊόντος ή της υπηρεσίας.[13]

Για τη λειτουργία του ελέγχου επιδιώκεται: α) να πραγματοποιηθούν οι στόχοι- προδιαγραφές του προϊόντος ή της υπηρεσίας μέσω συνεχόμενης παρακολούθησης της διαδικασίας παραγωγής για να εφαρμοστεί σωστά και β) να εντοπιστούν οι πιθανές αιτίες ή τα προβλήματα ποιότητας τα οποία δεν επιτρέπουν τη σωστή εφαρμογή της διαδικασίας παραγωγής με συνέπεια να υπάρχει απόκλιση από τους στόχους- προδιαγραφές.[14]

Ο Juran για να οριοθετήσει την έκταση και το περιεχόμενο της βελτίωσης της ποιότητας διακρίνει δύο περιπτώσεις βελτίωσης ποιότητας: α) βελτίωση ποιότητας μικρής έκτασης όταν οι προσπάθειες για βελτίωση περιορίζονται στα τελικά προϊόντα, στον εξωτερικό πελάτη και στην διαδικασία παραγωγής τους με παρεμβάσεις στα υλικά, στο μηχανικό εξοπλισμό, στις συνθήκες της εργασίας κλπ., β) βελτίωση ποιότητας μεγάλης έκτασης όταν οι προσπάθειες για βελτίωση περιλαμβάνουν όχι μόνο τα τελικά αποτελέσματα προϊόντα αλλά και τους εσωτερικούς πελάτες.[15]

---

[12]Μπινιώρης Σ., ό.π.(υποσημ.1),σ.225-226.
[13] Μπινιώρης Σ., ό.π.(υποσημ.1),σ.226-227.
[14] Μπινιώρης Σ., ό.π.(υποσημ.1),σ.227.
[15] Μπινιώρης Σ., ό.π.(υποσημ.1),σ.228.

1.3 Κατηγορίες βελτίωσης ποιότητας

Προκειμένου να διασφαλιστεί η μακροπρόθεσμη επιβίωση των επιχειρήσεων σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον, η βελτίωση της ποιότητας χωρίστηκε σε διάφορες κατηγορίες σε:

α) KAIZEN, δηλαδή στην προσπάθεια των εργαζομένων που συμμετέχουν σε όλες τις διαδικασίες της εταιρείας, επιτυγχάνοντας συνεχή, σταθερά, σταδιακά και μακροπρόθεσμα αποτελέσματα που προσπαθούν να βελτιώσουν την ποιότητα.

β) καινοτομία, δηλαδή, παρέμβαση της διοίκησης στη διαδικασία, για αλλαγές προϊόντων και υπηρεσιών για τη βελτίωση των δεικτών ποιότητας και άλλων δεικτών λειτουργίας της εταιρείας ταυτόχρονα. Και οι δύο κατηγορίες έχουν θετικούς και αρνητικούς παράγοντες, οι οποίοι ποικίλλουν ανάλογα με την ταχύτητα των περιβαλλοντικών αλλαγών, την ταχύτητα απόκρισης κάθε οργανισμού και τους επιχειρηματικούς πόρους που έχουν στη διάθεσή τους κλπ.[16]

Η βάση της αδιάκοπης βελτίωσης είναι ο κύκλος του Deming (PDCA) (Εικ. 1) δηλαδή: Ενεργώ, Ελέγχω, Σχεδιάζω και Εφαρμόζω. Η διαδικασία αυτή συνέχεια επαναλαμβάνεται.

Εικόνα 1: Ο κύκλος του Deming

[16] Μπινιώρης Σ., ό.π.(υποσημ.1),σ.226-227.

Η Δ.Ο.Π. επιζητεί τη συνεχή βελτίωση[17] με στόχο να φέρει κοντά άτομα και ομάδες στον οργανισμό γύρω από τους στόχους του, να δημιουργήσει ένα ομαδικό πνεύμα και να εμπλέξει όλους τους υπαλλήλους σε όλα τα επίπεδα. Ο πελάτης θεωρείται επέκταση της επιχείρησης και η κινητήρια δύναμη του οργανισμού. [18] Η αντίληψη των πολιτών για την ποιοτική υπηρεσία που παρέχει η υπηρεσία αλλάζει συνεχώς με την πάροδο του χρόνου σε όλους και σε ολόκληρη την κοινωνία. Αυτή είναι η ουσία της ποιότητας.[19]

Η επιτυχία του συστήματος Δ.Ο.Π. εξαρτάται από τη συνεργασία και το συντονισμό όλων των υπαλλήλων στα διάφορα υποσυστήματα του οργανισμού. Οι στόχοι είναι να ικανοποιηθούν οι εξωτερικοί πελάτες (τελικοί ή ενδιάμεσοι χρήστες που δεν ανήκουν στον οργανισμό), οι εσωτερικοί πελάτες (στελέχη και ολόκληρο το εργατικό δυναμικό, στην ποιότητα εκτέλεσης όλων των εργασιών, των προϊόντων και των υπηρεσιών σε έναν οργανισμό, που συμμετέχουν άμεσα ή έμμεσα στη διαδικασία παραγωγής και εξυπηρέτηση πελατών) για να ικανοποιήσουν τους πελάτες και να δημιουργήσουν μια μόνιμη κουλτούρα παρόμοια με τα παραπάνω μεταξύ των εργαζομένων. Η Δ.Ο.Π. παρέχει οδηγίες στους οργανισμούς να ανταποκρίνονται στις αυξανόμενες ανάγκες και προβλήματα.[20]

Όλοι οι υπάλληλοι είναι υπεύθυνοι για την ποιότητα, οπότε όλοι εργάζονται σκληρά για να βελτιώσουν και να συμβάλλουν στην αλλαγή της κουλτούρας της αμοιβαίας εμπιστοσύνης. Το ομαδικό πνεύμα και η έλλειψη ατομικισμού, ο ανταγωνισμός και η απομόνωση μεταξύ των εργαζομένων θα βοηθήσουν στην επίλυση προβλημάτων και θα βελτιώσουν την απόδοση όλων αλλά και του εργαζομένου.[21]

---

[17] Βελτίωση είναι κάθε αλλαγή με ευεργετικές επιπτώσεις στις επιδόσεις της οργάνωσης, ώστε να ικανοποιείται ο πελάτης και να ενισχύεται η ανταγωνιστικότητα., Γεωργίου Δ.Α., 1999, σ. 3.

[18] Μπέσιλα-Βήκα Ε./Λυκογιάννη Β., *Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στο δημόσιο τομέα,* δεύτερο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων, Χίος 2007, από το βιβλίο Α. Αγγελής/Χ. Τσαρδανίδης/Β.κ.α, *Σύγχρονες τάσεις στη διοικητική επιστήμη: «Νέα Δημόσια Διοίκηση», εταιρική κοινωνική ευθύνη και κοινωνία των πολιτών*, 2009, 2ου τακτικού Συνεδρίου Διοικητικών Επιστημόνων.

[19] Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L., *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, vol.49, USA, 1985, σ.45.

[20] Σαΐτης Χ., *Management Ολικής Ποιότητας: Μια νέα μεθοδολογία για τον εκσυγχρονισμό του συστήματος διοίκησης της εκπαίδευσης*, περ. Διοικητική Ενημέρωση, τομ. 9, Σεπτέμβριος 1999, σ.27.

[21] Λιαρμακόπουλος Λ., *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας-Σχεδίαση, οργάνωση, έλεγχος και βελτίωση της ποιότητας*, Έλλην, Αθήνα-Πάτρα 2003, σ.26.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) (Total Quality Management-T.Q.M.) είναι η κουλτούρα που γίνεται αποδεκτή από όλους τους διευθυντές και τους υπαλλήλους του οργανισμού που θα συνεχίσει να εργάζεται σκληρά για τη βελτίωση όλων των υπηρεσιών και προϊόντων που χορηγούνται, για την κάλυψη των αναγκών των πελατών, προωθεί σύγχρονες επιστημονικές μεθόδους με το χαμηλότερο δυνατό κόστος.[22]

Η στρατηγική που επιτυγχάνεται μέσω της εφαρμογής υψηλής ποιότητας σε όλες τις συμπεριφορές, τις λειτουργίες, στα προϊόντα, στις υπηρεσίες και στην εξυπηρέτηση πελατών ονομάζεται Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ). Τα κύρια στοιχεία της είναι:[23]

1. η αναγνώριση και η κάλυψη των αναγκών των πελατών
2. η ιδέα συνεχούς βελτίωσης
3. η αναζήτηση - η αναγνώριση- η διόρθωση προβλημάτων ποιότητας από τους εργαζόμενους
4. η συνεχιζόμενη εκπαίδευση όλων των εργαζομένων στα εργαλεία ποιότητας
5. η ανάγκη σχεδιασμού προϊόντων ώστε να ικανοποιηθούν οι προσδοκίες του πελάτη και
6. η επέκταση όλων των εννοιών της ποιότητας τους προμηθευτές της επιχείρησης.[24]

Όλο και περισσότερες εταιρείες χρησιμοποιούν τη διαχείριση της Ολικής Ποιότητας ως ένα χρήσιμο εργαλείο η οποία μπορεί να εντοπίσει και να ικανοποιήσει τις ανάγκες των παραληπτών πελατών τους και να ανταποκριθεί στη θέση τους σε σχέση με τους ανταγωνιστές με τον πιο οικονομικό τρόπο.[25]

---

[22] Λιαρμακόπουλος Λ., (υποσημ.21), σ.20.

[23] Ντάνος Α., *Επιχειρηματική Δεοντολογία και Πρακτική*, εκδ. Σύγχρονη Εκδοτική, Αθήνα 2015, σ.32.

[24] Ντάνος Α., ό.π.(υποσημ.23), σ.32.

[25] Μπινιώρης Σ., ό.π.(υποσημ.1), σ.14.

Κεφάλαιο Δεύτερο

2. Δημόσια Διοίκηση

2.1 Ποιότητα στη Δημόσια Διοίκηση

Πολλές και πολύπλοκες εξελίξεις τόσο οικονομικές όσο και κοινωνικές αποτελούν δυνητικές προκλήσεις ώστε να προσαρμοστεί η δημόσια διοίκηση στο νέο λειτουργικό περιβάλλον για την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των πολιτών. Απαιτεί τα σύγχρονα μοντέλα διαχείρισης να γνωρίζουν αυτό το πρόβλημα και να υιοθετούν την ποιότητα της δημόσιας υπηρεσίας ως βασικό παράγοντα στην αξιοπιστία της δημόσιας διοίκησης. Έχουν διατυπωθεί ορισμένα σχέδια μεταρρύθμισης ποιότητας για την επίλυση των προβλημάτων της δομής της διοίκησης και της εσωτερικής λειτουργίας της.[26]

Το επίκεντρο της δημόσιας διοίκησης είναι ο σχεδιασμός δράσεων για να απλοποιηθούν οι διαδικασίες, να παρέχονται ταχύτερες υπηρεσίες στους πολίτες, να βελτιωθεί η επικοινωνία μεταξύ πολιτών και του κράτους και να χρησιμοποιηθούν τεχνολογικές δυνατότητες. Για να σχεδιαστεί η ολική ποιότητα και να εφαρμοστούν οι αρχές της, πρέπει να δοθεί προσοχή στην ιδιαιτερότητα των δημόσιων δράσεων και των δημόσιων προϊόντων και υπηρεσιών.[27]

Ο Νόμος 2880/2001 «Πρόγραμμα Πολιτεία για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και άλλες διατάξεις» εγκαινιάζει την πρόσβαση της ΔΟΠ στη πραγματικότητα της δημόσιας διοίκησης. Στο πρόγραμμα «Πολιτεία» προκειμένου να βελτιωθεί η δημόσια διοίκηση, έχουν εισαχθεί νέες παράμετροι και αρχές για να καταστεί η αποτελεσματικότητά της συνεπής με την οικονομική ανάπτυξη, συμβάλλοντας έτσι στην επίτευξη αυτού του στόχου.[28]

Οι σημαντικότεροι άξονες προτεραιότητας του προγράμματος είναι:

1. Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πολίτες.
2. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών.
3. Εφαρμογή του e-govemment και του e-govemance.
4. Αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα.

---

[26] Κέφης Β., ό.π.(υποσημ.9), σ.87.
[27] Κέφης Β., ό.π.(υποσημ.9), σ.88.
[28] Κέφης Β., ό.π.(υποσημ.9), σ.89.

5. Εξασφάλιση της διαφάνειας.
6. Εφαρμογή των αρχών του ελέγχου.

Το πρόγραμμα επίσης εστιάζει:

- Στη λειτουργία των κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).
- Στη χρήση του «Σύζευξις» μία εσωτερική διαδικτυακή πηγή internet του δημοσίου και
- Στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πολιτών και άλλα.[29]

Ο Νόμος 3230/2004 «Καθιέρωση ενός συστήματος διοίκησης με στόχους μέτρηση και αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις» θεμελίωσε τη Διοίκηση μέσω Στόχων ΔΜΣ (Management by Objectives-MBO) προκειμένου να λειτουργούν αποτελεσματικότερα οι δημόσιες υπηρεσίες και να υιοθετούνται νέες πρακτικές και μέθοδοι διαχείρισης ανθρώπινων πόρων για την κάλυψη των σύγχρονων αναγκών των πολιτών.[30]

Ο ίδιος νόμος χρησιμοποιεί γενικούς δείκτες, όπως το χρόνο για να ανταποκριθεί σε αιτήματα πολιτών, το ποσοστό ικανοποίησης των καταγγελιών, η εφαρμογή νέων τεχνολογιών, το κόστος διαχείρισης και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών έχουν καθιερώσει ένα σύστημα μέτρησης, αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας, που έχει στόχο την εξυπηρέτηση όλων των πολιτών και τη χρήση όλων των διαθέσιμων πόρων, και συνήθως προς όφελος των πολιτών στη διοικητική διαχείριση.[31]

Κάθε δημόσια υπηρεσία πρέπει να δημιουργήσει ένα τμήμα ποιότητας και αποτελεσματικότητας. Εάν δεν υπάρχει τέτοιο τμήμα, είναι υπεύθυνο το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού. Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης είναι μια άλλη προσπάθεια ενσωμάτωσης των αρχών της Δ.Ο.Π. στο δημόσιο τομέα που επισημαίνουν τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες της Δημόσιας Διοίκησης και εκμεταλλεύονται τις ευκαιρίες που προσφέρει η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα.[32]

2.2 Διοίκηση μέσω Στόχων (Management by Objectives)

Ο ελληνικός σχεδιασμός και η συνάφεια είναι σχεδόν ανύπαρκτες έννοιες και είναι ο κύριος λόγος για τη δυσλειτουργία της δημόσιας διαχείρισης. Η διαχείριση μέσω στόχων (MBO - Management by Objectives) έχει διαδοθεί και στις δημόσιες αλλά

[29] Κέφης Β., ό.π.(υποσημ. 9), σ.89.
[30] Κέφης Β., ό.π.(υποσημ. 9), σ.89-90.
[31] Κέφης Β., ό.π.(υποσημ. 9), σ.90.
[32] Κέφης Β., ό.π.(υποσημ. 9), σ.90-91.

και στις ιδιωτικές επιχειρήσεις. Αρχικά η ιδέα γεννήθηκε από μια λογιστική εταιρεία τη Booz, Allen και Hamilton που την αποκάλεσαν «επιστολή του μάνατζερ».[33] Ο Peter Drucker το 1954 για την έννοια της Διοίκησης Μέσω στόχων «Management by Objectives» (M.B.O),[34] είχε αναφέρει ότι «ο προγραμματισμός είναι ότι πρέπει να γίνει σήμερα για να δικαιούμαστε το αύριο, καθώς το αύριο δεν είναι παρά το σήμερα για το οποίο φροντίσαμε χθες».[35]

Η Διοίκηση μέσω Στόχων (ΔΜΣ) προωθήθηκε από τον Peter Drucker το 1954 ως «φιλοσοφία διοίκησης». Σύμφωνα με αυτήν τη «φιλοσοφία διοίκησης», οι εργαζόμενοι επιδιώκουν την επίτευξη στόχων όπως πωλήσεις, ποιότητα, κόστος παραγωγής, κέρδη, σε συνεργασία με τους προϊσταμένους τους οι οποίοι στη συνέχεια θα τους αξιολογήσουν. Τα πλεονεκτήματα της μεθόδου με αντικειμενικούς στόχους Management by Objectives (MBO) είναι:

α) Τα ποσοτικά αποτελέσματα μετρούνται εύκολα και η αξιολόγησή τους δεν είναι υποκειμενική σε σχέση με την αξιολόγηση ενός μεμονωμένου χαρακτηριστικού ή μιας παρατηρούμενης συμπεριφοράς.

β) Καλλιεργεί την πρωτοβουλία και την καινοτομία των εργαζομένων, γιατί μπορούν να αποφασίσουν ελεύθερα πώς να επιτύχουν τους στόχους τους

γ) Ενισχύει το κίνητρο των εργαζομένων για βελτίωση της απόδοσης, και

δ) Οι στόχοι διατυπώνονται σε στάδια από την κορυφαία ηγεσία έως τα απλά εκτελέσιμα επίπεδα εργαζομένων, τα οποία βοηθούν στον καλύτερο συντονισμό της συνολικής εργασίας της εταιρείας.[36]

Εκτός από τα πλεονεκτήματα αυτής της μεθόδου, υπάρχουν ορισμένα προφανή μειονεκτήματα:

α) Η εφαρμογή από τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη απαιτεί πολύ χρόνο και αφοσίωση.

β) Όλοι πρέπει να είναι μορφωμένοι.

γ) Είναι δύσκολο να συγκρίνουμε τους υπαλλήλους μεταξύ τους, επειδή κάθε εργαζόμενος έχει διαφορετικούς στόχους για επίτευξη και δείχνει διαφορετικά επίπεδα επίτευξης.

---

[33] Noe R., Hollenbeck J., Gerhart B., Wright P., *Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων*, τομ. Β΄, Εκδ. Παπαζήση, Αθήνα 2007, σ.35.

[34] Drucker Peter, *The Practice of Management,* New York:Harper &Bros, 1954.

[35] *Μπουραντάς Δ., Μάνατζμεντ*, εκδ. Μπένου Γ., Αθήνα 2002, σ.60.

[36] Χυτήρης Λ., *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*, εκδ. Ε. Μπένου, Αθήνα 2018, σσ.315-316.

δ) Οι προϊστάμενοι πιέζουν για υψηλότερους και πιο δύσκολους στόχους.

ε) Όταν αλλάζουν οι συνθήκες, πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσαρμόσιμη σε ολόκληρο το σύστημα.

στ) Σε ορισμένες περιπτώσεις οι υφιστάμενοι χρησιμοποιούν τις προτάσεις στόχου των ανωτέρων αντί να θέτουν ενεργά τους δικούς τους στόχους.

ζ) Δεν είναι εύκολο να υποβάλουν αίτηση για δίπλωμα ευρεσιτεχνίας σε εταιρεία με αυταρχικό στυλ διαχείρισης.

η) Απαιτείται πολλή γραφειοκρατία και

θ) Δεν είναι κατάλληλο για εργασίες με χαμηλή ή καθόλου ευελιξία. Προβλήματα μπορούν επίσης να προκύψουν όταν το αποτέλεσμα είναι το μόνο κριτήριο για τον καθορισμό βραβείων, επιδομάτων, επιδόσεων ή ανταμοιβών και προωθήσεων.[37]

Η Διαχείριση μέσω Στόχων (ΔΜΣ) είναι μια τεχνολογία στην οποία ο ηγέτης μιας εταιρείας ή ενός οργανισμού μπορεί να θέσει υφιστάμενους στόχους που πρέπει να επιτευχθούν μέσα σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Ο Κ. Τζωρτζάκης έγραψε στο βιβλίο του *Οργάνωση και Διοίκηση* ότι «η διαχείριση βάσει στόχου είναι ένα σύστημα διαχείρισης στο οποίο ο υπεύθυνος του επιπέδου διαχείρισης θέτει σαφείς στόχους που πρέπει να επιτευχθούν για κάθε υφιστάμενο». Ο Griffin περιέγραψε τη διαχείριση στόχων ως «μια χρήσιμη και ευρέως αποδεκτή μέθοδο» στο βιβλίο του Management.[38]

Τα κύρια χαρακτηριστικά της ΔΜΣ κατάλληλα για μεσαία και ανώτερα στελέχη είναι:

Οι στόχοι να καθορίζονται από την ανώτατη διοίκηση.

1. Ενημέρωση στόχων της εταιρείας στους προϊσταμένους από την ανώτερη διοίκηση.
2. Ο προϊστάμενος που γνωρίζει τώρα τον στόχο έρχεται σε επαφή με τον υφιστάμενο για να παράσχει πληροφορίες.
3. Συζήτηση με καθένα από αυτούς και ανάθεση εργασιών για την επίτευξη συγκεκριμένων τμημάτων του στόχου.
4. Παρακολούθηση τακτικά της προόδου και των αποτελεσμάτων των εργασιών.

---

[37] Χυτήρης Λ., ό.π (υποσημ.36), σ.316

[38] Κέφης Β., *Το Μάνατζμεντ των Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών, Συστηματική προσέγγιση των επιδράσεών του στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας*, εκδοτικός οίκος Interbooks, Αθήνα 1998, σ.62.

5. Τα διοικητικά στελέχη αξιολογούν τα αποτελέσματα.[39]

Σε αυτό το σημείο πρέπει να τονιστεί ότι ο καθορισμός στόχων από το υψηλότερο στο χαμηλότερο επίπεδο δεν είναι αρκετός. Απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή εφαρμογή αυτών των στρατηγικών είναι ο καθορισμός μιας στρατηγικής που θα προσδιορίζει με ακρίβεια τις μεθόδους εργασίας των υπαρχουσών στρατηγικών.[40]

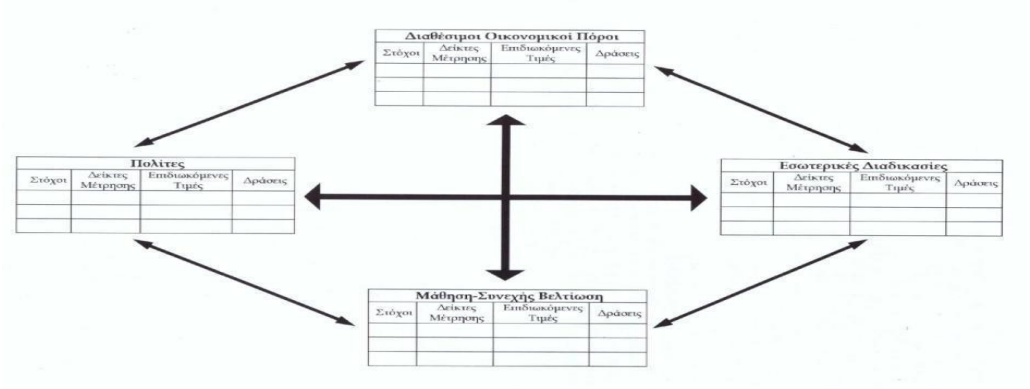
Η στοχοθεσία είναι πολύ σημαντική λειτουργία που γίνεται μέσα από την εφαρμογή και τον προγραμματισμό της τεχνικής Balanced Scorecard (Εξισορροπημένη Μέτρηση Απόδοσης), ανάλυση S.W.O.T. Ορίζεται ως «ένα Σύστημα Διοίκησης Απόδοσης προσανατολισμένο στα αποτελέσματα, με βασική επιδίωξη τη σύνδεση βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων δραστηριοτήτων μιας Δημόσιας Οργάνωσης με το Όραμα, την Αποστολή και τη Στρατηγική της μέσω του καθορισμού μετρήσιμων και συναινετικών στόχων». [41]

Εισάγει στην Δημόσια Ελληνική Διοίκηση με το Ν.3230/2004 τις έννοιες της Διοίκησης μέσω Στόχων (ΔμΣ) και της μέτρησης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας και –κατ' επέκταση- βελτιώνει να ασκείται η διοίκηση προς όφελος του πολίτη.[42]

Η μέτρηση απόδοσης της Δημόσιας Οργάνωσης με την τεχνική Balanced Scorecard γίνεται με τέσσερις οπτικές γωνίες: οπτική γωνία 1: Πολίτες για ικανοποίηση των αναγκών τους, οπτική γωνία 2: Εσωτερικές Διαδικασίες για βελτίωση και ικανοποίηση των πολιτών και των οργάνων διοίκησης, οπτική γωνία 3: Μάθηση-Συνεχής Βελτίωση για ενίσχυση και εξέλιξη Οργάνωσης και οπτική γωνία 4: Διαθέσιμοι Οικονομικοί Πόροι για εκπλήρωση της Αποστολής (Εικ.2).[43]

---

[39] Κέφης Β., ό.π.(υποσημ. 38), σ.62-63.
[40] Κέφης Β., ό.π.(υποσημ. 38), σ.63.
[41] Δελτίο Τύπου ΥΠ.ΕΣ/5-3-2007, σ.16.
[42] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ, ΔΙΠΑ /Φ.4/ οικ.5270/ 1-3-2007, σ.13.
[43] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ.,(υποσημ.52), σ.13-14.



Εικόνα 2: Balanced Scorecard

Σύμφωνα με τον Anthony Robert οι στόχοι μέσα στη διοίκηση ταξινομούνται σε τρεις κύριες κατηγορίες σε strategic planning, management control και operational control δηλαδή σε στρατηγικούς, τακτικούς και λειτουργικούς στόχους.[44] Χωρίζονται επίσης σε μακροπρόθεσμους στόχους (δηλαδή, τα αποτελέσματα που θα πετύχει ο οργανισμός στο μέλλον) και τους βραχυπρόθεσμους στόχους (δηλαδή, τα αποτελέσματα που αναμένεται να επιτευχθούν βραχυπρόθεσμα).[45]

Η κατεύθυνση που πρέπει να κινηθεί η Δημόσια Οργάνωση για να υλοποιηθούν οι στόχοι που σχεδιάστηκαν για τη μακροπρόθεσμη εξέλιξη της, σε χρονικό ορίζοντα 3 με 5 ετών ή και παραπάνω, στηρίζεται στο «όραμα»[46]. Το όραμα είναι ένας σημαντικός παράγοντας που ενεργοποιεί ολόκληρο τον οργανισμό και διασφαλίζει την ευθυγράμμιση των στρατηγικών στόχων. Δίνει τη συνολική θέση των επιχειρήσεων και χρησιμεύει ως κεντρικό σημείο αναφοράς για τον προσδιορισμό μονάδων με στρατηγικούς στόχους, προωθώντας έτσι τη «μετάφραση» στρατηγικών στόχων σε λειτουργικά διαιρεμένες ευθύνες. [47]

2.3 Όραμα

Το όραμα ενισχύει, κινητοποιεί, συγκρατεί και ικανοποιεί τις απαιτήσεις του οργανισμού. Χωρίς αυτήν, οι εταιρείες, τα άτομα και η κοινωνία δεν θα οδηγηθούν σε πρόοδο ούτε θα δώσουν «νόημα ζωής».[48] Παίζει κεντρικό ρόλο στην επίτευξη χρήσιμων αλλαγών, διότι βοηθά στην καθοδήγηση των ενεργειών ενός μεγάλου

---

[44] Anthony R. N., *Planning and Control Systems*, Boston: Harvard University Press, 1965, σ.22.

[45] *Μπουραντάς Δ., Μάνατζμεντ*, ό.π.(υποσημ. 35), σ.56.

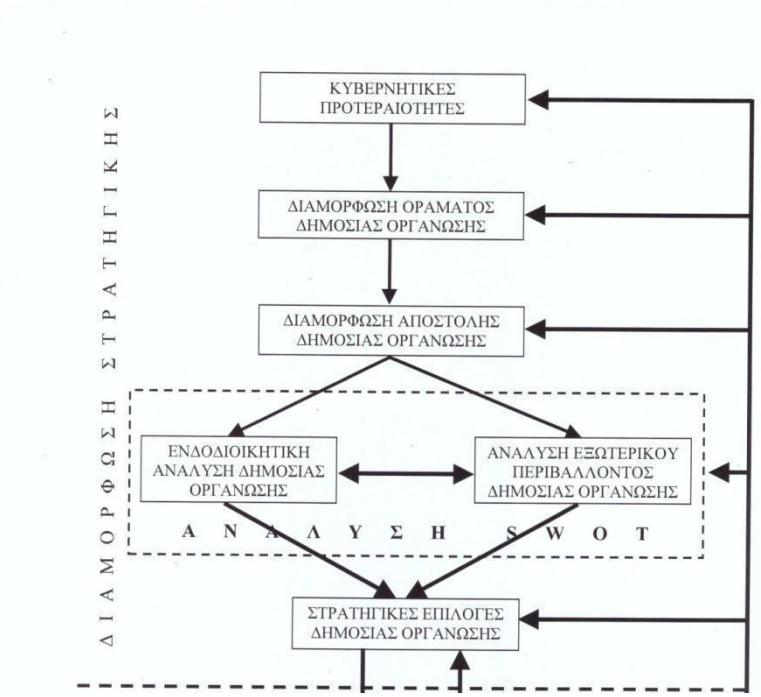
[46] Σύνολο πεποιθήσεων και ιδανικών που έχουν σχέση με τις αξίες και το σκοπό της Δημόσιας Οργάνωσης.

[47] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ,ΔΙΠΑ /Φ.4/ οικ.5270/ 1-3-2007, σσ.3,7.

[48] *Μπουραντάς Δ., Ηγεσία, ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας*, Εκδ. Κριτική ΑΕ, Αθήνα 2005,σ.88.

αριθμού ανθρώπων για προσαρμογή και έμπνευση. Χωρίς το σωστό όραμα, οι προσπάθειες μετασχηματισμού μπορούν να οδηγήσουν σε μια σειρά σύγχυσης, χρονοβόρων και ασυμβίβαστων διαδικασιών, οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν σε παραπλανητική κατεύθυνση ή σύγχυση.[49]

Το όραμα γίνεται ολοκληρωμένο σύνολο στόχων από το οικείο όργανο διοίκησης και υλοποιείται μεθοδολογικά χρησιμοποιώντας την ανάλυση S.W.O.T. (Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threats) (Εικ.3). Η ανάλυση S.W.O.T. ως μια τεχνική συσχετίζει τα δυνατά και αδύνατα σημεία της Δημόσιας Οργάνωσης απέναντι στις απειλές και στις ευκαιρίες που εντοπίζονται στο εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον. Έχει στόχο να προσδιορίσει τους κύριους Στρατηγικούς Προβληματισμούς που αντιμετωπίζει η Δημόσια Οργάνωση και να διαμορφώσει τις κατάλληλες Στρατηγικές Επιλογές.[50]



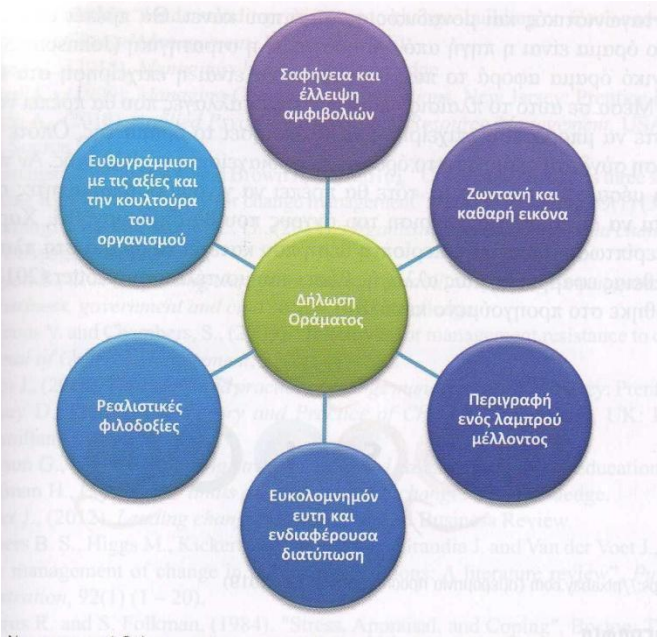
Εικόνα 3: SWOT Analysis

Σύμφωνα με αυτή την ανάλυση κάθε δυνατό, αδύνατο σημείο, ευκαιρίες και απειλές εντοπίζονται από τη Δημόσια Οργάνωση, αξιολογούνται και επισημαίνονται τα κυριότερα από αυτά. Έτσι προσδιορίζονται οι Στρατηγικοί Προβληματισμοί που σχετίζονται με τη λειτουργία της Οργάνωσης.[51]

---

[49] Kotter J., *Ηγέτης στις Αλλαγές*, μετ. Σοκοδήμος Α., εκδ. Κριτική, Αθήνα 2001, σ.23.
[50] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ,ΔΙΠΑ/ Φ.4/ οικ.5270/ 1-3-2007, σσ.9-10.
[51] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ.,(υποσημ.60), σ.9-10.

Τα χαρακτηριστικά (Εικ.4) για να έχουμε ένα αποτελεσματικό όραμα: 1) να είναι κατανοητό δηλαδή να μεταφέρει για το μέλλον μια εικόνα. 2) να είναι επιθυμητό δηλαδή να έχει μακροπρόθεσμα συμφέροντα για τους εργαζομένους σύμφωνα με την ωφέλεια των μετόχων, των πελατών, και της εταιρείας. 3) να είναι εφικτό δηλαδή να είναι οι στόχοι και τα βασικά σημεία αρκετά σαφή ώστε να μπορούν να επισημάνουν την κατεύθυνση της απόφασης που πρέπει να ληφθεί. 4) να είναι ευέλικτο ώστε να επιτρέπει την ατομική πρωτοβουλία και άλλες ενέργειες όταν αλλάζει η κατάσταση και 5) να είναι εύκολο ώστε να εξαπλωθεί και να μπορεί να εξηγηθεί εύκολα σε πέντε λεπτά.[52]



Εικόνα 4: Χαρακτηριστικά δήλωσης οράματος

Το όραμα είναι μια σειρά στοιχείων για το πώς ένας οργανισμός μπορεί να είναι ανταγωνιστικός και μοναδικός στο έργο του. Πρέπει να επισημανθεί ότι το όραμα είναι η πηγή της στρατηγικής και το στρατηγικό όραμα σχετίζεται με την ανάπτυξη των επιχειρήσεων που θέλουμε τα επόμενα χρόνια. Σε αυτήν την περίπτωση, πρέπει να κάνουμε κάποιες αλλαγές στην εταιρεία για να τις εφαρμόσουμε. Επομένως, υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ του οράματος και της διαχείρισης αλλαγών.[53]

[52] Kotter J., ό.π. (υποσημ. 49), σ.88.

[53] Ρωσσίδης Ι., Μπέλιας Δ., Ασπρίδης Γ., *Διαχείριση Αλλαγών και Ηγεσία*, εκδ. Τζιόλα, Θεσσαλονίκη 2020, σσ.75-76.

2.4 Διαδικασία στοχοθεσίας

Η Ελλάδα ακολουθώντας την Ευρωπαϊκή Ένωση ψήφισε το Νόμο 3230/2004, εισάγοντας τις έννοιες «Διοίκησης μέσω Στόχων» (Δ.Μ.Σ) και «Μέτρησης Αποτελεσματικότητας και Αποδοτικότητας μέσω Δεικτών» χωρίς όμως να έχουν υλοποιηθεί πλήρως στη Δημόσια Διοίκηση μέχρι σήμερα. Σύμφωνα με το Ν. 3230 / 2004 (ΦΕΚ Α 44 / 11-02-2004) αρμόδιες για να δημιουργηθεί ένα στρατηγικό σύστημα διαχείρισης με στόχους είναι οι μονάδες μέτρησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας. Βασική επιδίωξη αυτού του νόμου είναι η περισσότερη αποτελεσματική λειτουργία της δημόσιας υπηρεσίας και της ανθρώπινης ανταπόκρισης και η δυνατότητα κάλυψης σύγχρονων αναγκών και νέων προτύπων. [54]

Σύμφωνα με το άρθ. 1, παράγραφος 2 του ανωτέρω νόμου, η αποδοτικότητα είναι μια διαδικασία επίτευξης σαφέστερων και καθορισμένων εκ των προτέρων στόχων και η αποδοτικότητα αναφέρεται στη αύξηση των αποτελεσμάτων των ενεργειών που αναλαμβάνει η διοίκηση δεδομένων των πόρων.[55] Επομένως, η αποτελεσματικότητα αναφέρεται στην ικανότητα της δημόσιας διοίκησης να επιτυγχάνει προγραμματιζόμενους στόχους και επίσης στην ικανότητα επίτευξης αυτών των στόχων το συντομότερο δυνατό με το χαμηλότερο δυνατό κόστος.[56]

Σε κάθε υπηρεσία, οι προϊστάμενοι και οι υφιστάμενοι θα συμμετέχουν στη διαμόρφωση και παρακολούθηση του καθορισμού στόχων κάθε χρόνο. Μέσω αυτής της στρατηγικής, λαμβάνονται ενέργειες για την πραγματοποίηση της αποστολής της υπηρεσίας. Η δημόσια διοίκηση δίνει μεγαλύτερη έμφαση στη διαφάνεια, τη νομιμότητα, τη χρηστή διακυβέρνηση και τη διαχείριση των ελίτ.[57]

Η διαδικασία καθορισμού ετήσιων στόχων ξεκινά από το υψηλότερο επίπεδο δημόσιας οργάνωσης, γενικής διαχείρισης, διεύθυνσης, τμήματος και υπαλλήλων. Η μέθοδος αρχίζει από την κορυφή προς τη βάση «top-down approach».[58]

---

[54] ΔΙΠΑ/ Φ.4/ ΟΙΚ.26397/27.12.2005 « Καθιέρωση Συστήματος με Στόχους (ν.3230/2004) – Μεθοδολογία Στοχοθεσίας», ΥΠΕΣΔΔΑ, Γενική Γραμματεία Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης].

[55] Πασσάς Π., *Δομές και εργαλεία Δημοσίου Μάνατζμεντ*, Αθήνα 2009, σ.3.

[56] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. , ΔΙΠΑ/ Φ.10/ οικ.2813/ 23.01.2008. παρ.2 και 3.

[57] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ, ΔΙΣΣΚ/ ΤΠΠ /Φ.1/26898, σ.2.

[58] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ., (υποσημ.57), σ.2.

2.5 Υλοποίηση στόχων

Ενώ ο καθορισμός στόχων ακολουθεί τη διαδικασία από την κορυφή προς τα κάτω (top- down approach), η υλοποίηση στόχων ακολουθεί αντίθετη διαδικασία από τη βάση προς τα πάνω (bottom- up approach). Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι προσωπικοί στόχοι του εργαζομένου πρέπει να επιτευχθούν πρώτα, μετά η μονάδα στην οποία ανήκει ο εργαζόμενος και μετά ο φορέας. Η παρακολούθηση της υλοποίησης των στόχων διενεργείται σε δύο επίπεδα ιεραρχικά. Η συνεδρίαση της Ολομέλειας της Διεύθυνσης διοργανώνεται κάθε τέσσερις (4) μήνες για την αξιολόγηση της εφαρμογής των στόχων της Διεύθυνσης και στο επίπεδο Τμήματος που πραγματοποιείται μια φορά κάθε δύο (2) μήνες και αξιολογεί την πορεία υλοποίησης των στόχων του Τμήματος. Όταν υπάρχει διαφορά μεταξύ του αναμενόμενου αποτελέσματος και του πραγματικού αποτελέσματος, εάν υπάρχουν αντικειμενικοί λόγοι, μπορεί να τροποποιηθούν οι στόχοι (κατάργηση, αντικατάσταση, ολοκλήρωση, διόρθωση) ή να τροποποιηθεί το ετήσιο πρόγραμμα υλοποίησης του χρονοδιαγράμματος.[59]

Για να χαρακτηριστούν αποτελεσματικοί οι στόχοι σύμφωνα με την προσέγγιση S.M.A.R.T, θα πρέπει να είναι Specific (Συγκεκριμένοι), Measurable (Μετρήσιμοι), Achievable (Εφικτοί) Realistic (Ρεαλιστικοί) Time-constrained (Τοποθετημένοι χρονικά). Δηλαδή να δηλώνεται καθαρά σε πόσο χρόνο θα ολοκληρωθεί κάθε στόχος, μετρήσιμοι ώστε οι στόχοι και τα οφέλη να προσδιοριστούν ποιοτικά και ποσοτικά και επίσης οι στόχοι να είναι εφικτοί για να μπορούν να πραγματοποιηθούν.[60]

Κάθε υπηρεσία πρέπει να περιλαμβάνει δράσεις και στόχους για την καταπολέμηση της κακής διαχείρισης και της γραφειοκρατίας, όπως τη μείωση των ευθυνών, την απλοποίηση των διαδικασιών, την εξάλειψη της αλληλοεπικάλυψης και τη διαμόρφωση πολιτικών που μειώνουν τις ώρες εξυπηρέτησης των πολιτών, την εφαρμογή καινούργιων τεχνολογιών καθώς και τεχνολογιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-gov), εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης κλπ.[61]

---

[59] Χυτήρης Λ., (υποσημ.69), αρ.23§ 2α.
[60] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ, ΔΙΣΣΚ/ ΤΠΠ/ Φ.1/26898/24-7-18, σ.4.
[61] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ, (υποσημ.60), σ.4.

2.6 Δείκτες Μέτρησης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας

Η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα στις υπηρεσίες υπολογίζονται με δείκτες, οι οποίοι χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, σε γενικούς και τους ειδικούς. Οι γενικοί δείκτες περιλαμβάνουν το χρόνο απόκρισης στα αιτήματα των πολιτών, την ικανοποίηση με τις υποβληθέντες καταγγελίες, την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών, το κόστος διαχείρισης και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται. Ο ειδικός δείκτης κάθε μονάδας εξυπηρέτησης αντιστοιχεί στον τύπο της υπηρεσίας που παρέχει.[62]

Οι δύο έννοιες της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας είναι συμπληρωματικές, επειδή οι δημόσιοι οργανισμοί πρέπει να έχουν και τις δύο έννοιες. Με άλλα λόγια, για να είναι αποτελεσματικοί, δεν αρκεί απλώς η σπατάλη πόρων ή η υπέρβαση των δηλωμένων στόχων της.[63] Χρησιμοποιώντας τους δείκτες μέτρησης[64] αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας, μέσα από το πλαίσιο παρακολούθησης υλοποιείται η στοχοθεσία.[65]

Ο σκοπός της μέτρησης είναι να ενισχυθεί η διαφάνεια των διοικητικών ενεργειών, η υπευθυνότητα και η λογοδοσία, η μεγαλύτερη χρήση των διαθέσιμων πόρων και η αξιολόγηση της διαχείρισης για να εξυπηρετεί τους πολίτες μέσα από αυτό και να χτίσει εμπιστοσύνη σε αυτό. Οι μετρήσεις καταγράφουν την πρόοδο που σχετίζεται με επιχειρηματικούς στόχους και στρατηγικούς στόχους, οι οποίοι μπορούν να βελτιώσουν την κίνηση και τη δυσκολία να προσδιορισμού των στόχων.[66]

Η μέτρηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας είναι ένα σημαντικό εργαλείο διαχείρισης που βοηθά στη χρήση της εκ νέου ενημέρωσης, στην κάλυψη των αναγκών των πολιτών και της κοινωνίας, στην ομαλή, μεθοδική και τακτική συλλογή των αξιόπιστων και χρησιμοποιήσιμων δεδομένων και στη λήψη εύλογων δημόσιων πολιτικών και αποφάσεων, στην ανάπτυξη και βελτίωση της ικανότητας σχεδιασμού και του οργανικού σχεδιασμού κάθε είδους διαχείρισης δημόσιου οργανισμού.[67]

---

[62] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ,ΔΙΠΑ/Φ4/οικ.7323/5-4-2006, σ.3.

[63] Όπ.π., (υποσημ.62), σ.2.

[64] Δηλαδή τα μέσα που χρησιμοποιούνται για να αποτιμηθεί η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα.

[65] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ, ΔΙΣΣΚ/ΤΠΠ/Φ.1/26898, σ.1.

[66] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ,ΔΙΠΑ/Φ4/οικ.7323/5-4-2006, σ.3.

[67] Όπ.π., (υποσημ.66), σ.3.

Προκειμένου να διευκολυνθεί η υπηρεσία, οι δείκτες μέτρησης δίνονται με τη μορφή πινάκων. Ο πρώτος περιλαμβάνει μια λίστα προτύπων ελέγχου και σχεδίασης για τις μετρήσεις και ο δεύτερος περιλαμβάνει μια λίστα με ενδείξεις σφαλμάτων και τον τρόπο για την αντιμετώπισή τους κατά το σχεδιασμό μετρήσεων.[68] Η χρήση δεικτών αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας είναι ένας μηχανισμός για την ενίσχυση των διορθωτικών ικανοτήτων των δημόσιων οργανισμών. Η εισαγωγή τους σχετίζεται άμεσα με την υιοθέτηση στόχων και διαχείρισης, διότι η χρήση τους συμβάλλει σημαντικά στο να παρακολουθήσουμε την πρόοδο της υλοποίησης του στρατηγικού σχεδίου. Κάθε πρόγραμμα μέτρησης πρέπει να δίνει ιδιαίτερη προσοχή στους στόχους που έχουν προταθεί και να εκτιμά την πρόοδο που έχει επισημανθεί μετρώντας τους δείκτες που αντιστοιχούν σε κάθε στόχο.[69]

2.7 Κάρτα ισόρροπων αποδόσεων (Balanced Scorecard)

Αυτή η μέθοδος μετρά την επιχειρηματική απόδοση σε τέσσερις τομείς ή διαστάσεις που έχουν σχέση με τη χρηματοδότηση, τη λειτουργία των πελατών, τη μάθηση / κατάρτιση και την ανάπτυξη. Κάθε μία από αυτές τις διαστάσεις χρησιμοποιείται για τον καθορισμό στόχων σε επίπεδο επιχείρησης και εργαζομένου. Η απόδοση των εργαζομένων σχετίζεται με την επίτευξη στόχων και επιστροφών σε αυτούς τους τομείς. Οι εργαζόμενοι θέτουν τους προσωπικούς και ομαδικούς στόχους τους ώστε να είναι συνεπείς και να εξυπηρετούν την επιχειρηματική στρατηγική. Επομένως, είναι απαραίτητο να μετρήσουμε λεπτομερώς τη συμβολή της απόδοσής της στους δείκτες απόδοσης και τον αντίκτυπο στην ικανοποίηση των πελατών, τις απώλειες πελατών και το λειτουργικό κόστος όσον αφορά την εξοικονόμηση ή τη μείωση του κόστους κλπ.[70]

2.8 Η ανάγκη για αλλαγή στο Δημόσιο Τομέα

Οι σύγχρονες μέθοδοι διαχείρισης επικεντρώνονται στην αλλαγή των δημόσιων διοικητικών λειτουργιών, με στόχο την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης των εθνικών πόρων, δημιουργώντας έτσι ένα σύστημα ικανοποίησης των πολιτών. Η παραδοσιακή δημόσια διοίκηση εξελίσσεται από την υπάρχουσα γραφειοκρατική της μορφή στην αποτελεσματική επιχειρηματική λογική του ιδιωτικού τομέα. Ο σκοπός είναι να διατηρηθεί το κοινωνικό όραμα της

---

[68] Όπ.π., (υποσημ.66), σ.3.
[69] Όπ.π., (υποσημ. 66), σ.3.
[70] Χυτήρης Λ., ό.π., (υποσημ. 36), σ.316.

χώρας και να αποφέρει δημόσια οφέλη. Σύμφωνα με τον κύριο στόχο της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών σε πολίτες, η διαχείριση των επιχειρήσεων πρέπει να χρησιμοποιείται ως εργαλείο δημόσιας διαχείρισης.[71] Ειδικά όσον αφορά τον προγραμματισμό, την οργάνωση, το προσωπικό, την ηγεσία, την αποτελεσματικότητα του διοικητικού συστήματος, τον εκσυγχρονισμό και την προσαρμογή στη νέα διεθνή τεχνολογία και τα επιστημονικά πρότυπα.[72]

Σήμερα, όλο και περισσότεροι οργανισμοί αντιμετωπίζουν πιέσεις από τον εγχώριο ανταγωνισμό αλλά και από τον παγκόσμιο, τις ταραχώδεις οικονομίες, τα κυβερνητικά ρυθμιστικά πλαίσια, τις ενώσεις καταναλωτών και τα συνδικάτα. Με αυτές τις εξωτερικές πιέσεις από τον ίδιο τον οργανισμό, η πίεση των ανθρώπων στην αποδοτικότητα, την παραγωγικότητα και την καλύτερη ποιότητα είναι μεγαλύτερη από ποτέ. Αυτά οδηγούν στην αναγκαιότητα συνεχούς ανάπτυξης νέων τεχνολογιών, συστημάτων και δεξιοτήτων διαχείρισης ανθρώπινων πόρων.[73]

Το πνεύμα της σύγχρονης επιστήμης διαχείρισης φέρνει τους πολίτες στη θέση των πελατών, στοχεύοντας στην κάλυψη των αναγκών τους στο μεγαλύτερο βαθμό και ταυτόχρονα στοχεύοντας στη διαχείριση των υλικών και άλλων πόρων πιο αποτελεσματικά για την ενίσχυση των οικονομικών στόχων.[74] Η τεχνολογία απαιτεί την επαγγελματική εκπαίδευση των εργαζομένων και τη συνεχή κατάρτιση τους στο νέο σύστημα παραγωγής και από την άλλη πλευρά, η διοίκηση πρέπει να οργανώνει, να συντονίζει και να αντιμετωπίζει τυχόν δυσμενείς εξελίξεις στη διαδικασία παραγωγής.[75]

---

[71] Ρωσσίδης Ι., Μπέλιας Δ., Ασπρίδης Γ., ό.π., (υποσημ.53), σ.95.
[72] Κέφης Β., ό.π., (υποσημ.38), σ.16.
[73] Ρωσσίδης Ι., Μπέλιας Δ., Ασπρίδης Γ., ό.π., (υποσημ.53), σ.61.
[74] Όπ.π., (υποσημ.53), σ.96.
[75] Κέφης Β., ό.π., (υποσημ.38), σ.17.

Κεφάλαιο Τρίτο

3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

3.1 Συστήματα πληροφοριακά ανθρωπίνων πόρων

Οι πιο πολλές μεγάλες εταιρείες χρησιμοποιούν κάποια μορφή πληροφοριακού συστήματος για να καταγράψουν, για να αποθηκεύσουν και να αναλύσουν τα προσωπικά τους δεδομένα. Το Σύστημα Πληροφοριών Ανθρώπινων Πόρων (Human Resource Information System-HRIS) ή το Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (Human Resource Management System –HRMS) είναι ένα σύστημα που βασίζεται πάνω στην τεχνολογία για τη συλλογή, την αποθήκευση, την επεξεργασία, την ανάλυση, την ανάκτηση και τη διανομή των πληροφοριών σχετικά με τους ανθρώπινους πόρους ενός οργανισμού. Οι ολοκληρωμένες τεχνικές πτυχές του HRIS είναι αφιερωμένες στη διαχείριση εξοπλισμού, λογισμικού και βάσεων δεδομένων. Οι άνθρωποι (κατασκευαστές, διαχειριστές, τελικοί χρήστες) και η διαδικασία χρήσης / αλληλεπίδρασης είναι οι κοινωνικές πτυχές του HRIS.[76]

Ο κύριος σκοπός του HRIS είναι να διατηρεί τα δεδομένα προσωπικού, να αναλύει και να τα παρουσιάζει για να υποστηρίζει και να προωθεί τη λήψη αποφάσεων σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης, ενισχύοντας έτσι τη συμβολή του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού στο στρατηγικό επιχειρηματικό σχέδιο. Μέσω αυτού του HRIS, τα καθήκοντα διαχείρισης μπορούν να εκτελεστούν πιο αποτελεσματικά και γρήγορα, διευκολύνοντας έτσι τη συλλογή δεδομένων, τη στατιστική επεξεργασία, την εκτίμηση προβλέψεων και την υποβολή εκθέσεων, έτσι ώστε να μπορούν να ληφθούν αποφάσεις καλύτερης ποιότητας. Η αντιπρόεδρος Ανθρωπίνων Πόρων χαρακτηριστικά αναφέρει ότι «τα καλύτερα δεδομένα μας επιτρέπουν να μεταφράζουμε τους επιχειρησιακούς στόχους σε σωστές αποφάσεις».[77]

3.2 Ν.3970/11 και χρήση ΤΠΕ

Με το νόμο 3970/ 2011 (ΦΕΚ 138 Α 16-6 2011) «Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» καθορίστηκαν οι γενικές αρχές της δημοσίευσης εγγράφων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των διοικητικών ενεργειών

---

[76] Χυτήρης Λ., ό.π., (υποσημ. 36), σ.359.
[77] Όπ.π., (υποσημ.36), σ.360.

ηλεκτρονικής πληρωμής, καθώς και τη διαδικασία αναγνώρισης και επαλήθευσης ταυτότητας (αυθεντικοποίηση).[78]

Ο ν. 3979/2011 θέτει ένα προκαταρκτικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και έχει δύο βασικούς στόχους:

- Αναγνώριση του δικαιώματος των ιδιωτών και των νομικών προσώπων βάσει του ιδιωτικού δικαίου (εφεξής Ν.Π.Ι.Δ.) να χρησιμοποιούν τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών (εφεξής «ΤΠΕ») για επικοινωνία και εμπόριο με οντότητες του δημόσιου τομέα και
- Ρύθμιση της χρήσης των ΤΠΕ στο πλαίσιο των δημόσιων φορέων για την κάλυψη των αναγκών των λειτουργιών τους και την υποστήριξη των καθηκόντων και των συναλλαγών τους.[79]

Προκειμένου να εφαρμοστεί ο νόμος, έχει συνταχθεί σχετικός «Οδικός Χάρτης». Η κατάρτιση του χάρτη πορείας ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2011 από την ομάδα εργασίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που συγκροτήθηκε από τον Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Με την υπουργική απόφαση (ΑΑΠ / Φ.40.4 / 1/989/12 (ΦΕΚ 1301 Β/ 12-4-2012) – «Έγκριση του πλαισίου για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης»), καθορίζονται οι γενικές διατάξεις για τα έργα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Διαλειτουργικότητας στη δημόσια διοίκηση.[80]

3.3 Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ»

Για την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες, παράλληλα με τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), υπάρχει μια Εθνική Πύλη Δημόσιας Διαχείρισης που μπορεί να παρέχει στους πολίτες και τις εταιρείες πληροφορίες και να επεξεργάζεται με ασφάλεια τις ηλεκτρονικές συναλλαγές από ένα κεντρικό σημείο (πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης- Ε- govemment portal).[81] Ορισμένες υπηρεσίες ολοκληρώνονται μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία αναγνώρισης, επιβεβαίωσης και επαλήθευσης ταυτότητας (αυθεντικοποίηση), για ορισμένες άλλες, υποβάλλεται ηλεκτρονικά και το αντίστοιχο πιστοποιητικό ή πιστοποίηση λαμβάνεται από τα ΚΕΠ.[82]

---

[78] Κέφης Β., ό.π., (υποσημ.38), σ.149-150.

[79] Υπουργείο Δικαιοσύνης, *Σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη και τη Διοικητική Αναβάθμιση*, Αθήνα [9]2014, σ.25.

[80] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.26.

[81] Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης www.ermis.gov.gr.

[82] Κέφης Β., ό.π., (υποσημ.38), σ.150.

3.4 Πρόγραμμα «Διαύγεια» (Νόμος 3861/2010)

Μία σημαντική μεταρρύθμιση για τη διαφάνεια στη Δημόσια Διοίκηση είναι το πρόγραμμα «Διαύγεια»[83] (Νόμος 3861/2010) στο οποίο σκοπός είναι η μεγιστοποίηση της δημοσιότητας των κυβερνητικών πολιτικών και των διοικητικών δραστηριοτήτων, η εξασφάλιση της διαφάνειας και η ενίσχυση της υπευθυνότητας των δημόσιων αρχών. Μέσω αυτού του σχεδίου, η υποχρέωση δημοσίευσης αποφάσεων κυβερνητικών υπηρεσιών στο Διαδίκτυο εισήχθη για πρώτη φορά στην Ελλάδα. Εκτός αν δημοσιεύτηκε στον ιστότοπο, η απόφαση δεν εκτελείται. Μετά την ολοκλήρωση της ανάρτησης, σε κάθε απόφαση θα δοθεί ένας μοναδικός αριθμός ανάρτησης στο διαδίκτυο που θα την πιστοποιεί.[84]

Οι πολίτες μπορούν να χρησιμοποιούν όλους τους νόμους και τις αποφάσεις που εκδίδονται από κυβερνητικές υπηρεσίες, στενές και ευρείες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα και οι Ανεξάρτητες Αρχές. Το πρόγραμμα λειτουργεί από 1η Οκτωβρίου 2012 έως σήμερα και έχουν αναρτηθεί περίπου δυόμισι εκατομμύρια αποφάσεις από 3.000 φορείς της δημόσιας διοίκησης.[85]

3.5 Η ανοικτή διακυβέρνηση (opengov.gr)

Η ανοιχτή διακυβέρνηση βασίζεται στις ανάγκες των πολιτών για πρόσβαση σε πληροφορίες και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων. Οι πολίτες μπορούν να μάθουν για τα τρέχοντα μεταρρυθμιστικά μέτρα της κυβέρνησης και να συμμετάσχουν σε δημόσιες διαβουλεύσεις για σχέδια νόμων που σχετίζονται με διάφορα υπουργεία και υπηρεσίες. Μπορεί να υποβάλει προτάσεις για διάφορα θέματα όπως η μείωση του κόστους των δημόσιων υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών τιμολογίων. Στην πράξη, η ουσία αυτής της πρωτοβουλίας είναι αμφισβητήσιμη, επειδή λαμβάνει υπόψη τις προτάσεις των πολιτών και τη δημόσια διαβούλευση για τις δημόσιες πολιτικές κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού.[86]

3.6 Στρατηγικοί άξονες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) είναι ένας ουσιαστικός κυβερνητικός οργανισμός που ευθύνεται για την άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής της Δημόσιας διοίκησης γιατί σχεδιάζει και

---

[83] Πρόγραμμα diavgeia.gov.gr.
[84] Κέφης Β., ό.π., (υποσημ.38), σ.150.
[85] Κέφης Β., ό.π., (υποσημ.38), σ.150-151.
[86] Κέφης Β., ό.π., (υποσημ.38), σ.150-151.

συντονίζει την υλοποίηση διοικητικών έργων ώστε να μεταρρυθμιστεί η δημόσια διοίκηση και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.[87]

Η συνολική ψηφιακή στρατηγική της χώρας και η εθνική στρατηγική διοικητικής μεταρρύθμισης εφαρμόζονται με βάση τρεις διαφορετικούς άξονες στρατηγικής παρέμβασης.

1. Ως μέσο εκσυγχρονισμού του κράτους και των διοικητικών αρχών, θα υποστηρίξει τις συνεχώς εξελισσόμενες κρατικές διοικητικές μεταρρυθμίσεις που βασίζονται στις αρχές της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και της λογοδοσίας.

2. Ως μηχανισμός για την αποκατάσταση της επαφής των πολιτών με το κράτος και την κυβέρνηση, θα ενισχύσει την ισότητα και την ενεργό συμμετοχή μέσω αξιόπιστων και υψηλής ποιότητας αναπτυξιακών υπηρεσιών, θα βελτιώσει την ποιότητα ζωής των πολιτών και θα κερδίσει την εμπιστοσύνη των εγχώριων πολιτών.

3. Ως ένα μέσο σχεδιασμού και συντονισμού των πολιτικών ΤΠΕ στο επίπεδο της δημόσιας διοίκησης, θα διασφαλίσει ότι κατά τη διαμόρφωση, την έγκριση και την εφαρμογή κάθε στόχου, δράσης και μεμονωμένου έργου σε ολόκληρη τη δημόσια διοίκηση, θα εφαρμοστούν οι συμφωνημένες και δεσμευτικές γενικές αρχές.

Η προαναφερθείσα στρατηγική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επικεντρώνεται συγκεκριμένα σε υπο-στρατηγικούς στόχους, συνοδευόμενες από κατευθυντήριες αρχές, προκαθορισμένα χρηματοοικονομικά πλαίσια, ανακοινώνει πολιτικές δεσμεύσεις και δεσμεύεται από τεχνικές και μεθοδολογικές παραδοχές που αποτελούν ένα περιεκτικό περιεχόμενο.[88]

Στα συστήματα πληροφοριών δημόσιας υπηρεσίας, η δυνατότητα αναζήτησης δεδομένων χωρίς χειροκίνητη παρέμβαση θα αναζητηθεί μέσω της διαλειτουργικότητάς τους, έτσι ώστε τελικά να μειωθεί ή να εξαλειφθεί η απαιτούμενη υποστήριξη και ο αριθμός των ενδιάμεσων σταδίων. Σε αυτήν την περίπτωση, η έγκριση της αρμόδιας αρχής θα παρέχεται αυτόματα χωρίς την ανάγκη πιστοποιημένου συστήματος πληροφοριών για την έκδοση συμπεριφοράς διαχείρισης. Η έγκριση αυτών των αρμόδιων αρχών θα έχει νομική ισχύ και δεν απαιτείται έγκριση. Το θεσμικό πλαίσιο θα αναθεωρηθεί για την εξάλειψη

---

[87] Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, Αθήνα 2014-2020, σ.3.
[88] ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-215*, σ.6.

αναποτελεσματικών ή περιττών διαδικασιών και για τη θεσμοθέτηση της χρήσης των ΤΠΕ για την απλούστευση των διαδικασιών.[89]

Η Δημόσια Διοίκηση θα δημιουργήσει πρώτα ένα περιβάλλον ηλεκτρονικό αφιερωμένο στην αρχειοθέτηση, επεξεργασία, και διαχείριση των εγγράφων μεταξύ των διαφόρων υπουργείων και κατόπιν μεταξύ των διαφόρων υπουργείων και οργανισμών εποπτευόμενων, υπηρεσιών ανεξάρτητων και δημοτικών και περιφερειακών υπηρεσιών. Η επικοινωνία ανάμεσα στα διοικητικά τμήματα θα πραγματοποιείται ηλεκτρονικά και οι διοικητικές ενέργειες θα δημιουργούνται ηλεκτρονικά. Για το σκοπό αυτό, τα βασικά διοικητικά έγγραφα θα μοντελοποιηθούν με ομοιόμορφα πρότυπα και όλα τα δημόσια ιδρύματα θα χρησιμοποιούν αυτά τα έγγραφα χωρίς εξαίρεση. Σταδιακά, ψηφιακές υπογραφές θα παρέχονται σε στελέχη σε όλους τους δημόσιους και ευρύτερους δημόσιους τομείς και η χρήση ψηφιακών υπογραφών πρέπει να είναι υποχρεωτική, εάν κρίνονται κατάλληλες για ενοποιημένη ηλεκτρονική επεξεργασία δημόσιων εγγράφων.[90]

Δημιουργία μιας ενιαίας πολιτικής για προμήθεια, χρήση και λειτουργία, διαχείριση και συντήρηση της βασικής υποδομής πληροφοριών της χώρας. Θεσμοθέτηση του οργανωτικού και διαχειριστικού πλαισίου των υπηρεσιών της πληροφορικής και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των δημόσιων φορέων και οργανισμών με συναφή αντικείμενα. Ο σχεδιασμός, η υλοποίηση και η παραγωγική λειτουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος για την χρήση, προμήθεια, συντήρηση και λειτουργία δημόσιας υποδομής πληροφοριών, καθώς και διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού για την παρακολούθηση των υπηρεσιών του.[91]

Ενοποιημένη και ολοκληρωμένη διαχείριση συναλλαγών μεταξύ πολιτών και δημόσιων υπηρεσιών, ανεξάρτητα από τη μέθοδο πρόσβασης (διαδικτυακά, αυτοπροσώπως ή μέσω τηλεφωνικού κέντρου).[92]

Ο πολίτης μπορεί να επικοινωνεί με οποιαδήποτε υπηρεσία του δημοσίου μέσω ενός μοναδικού σημείου, από το οποίο μπορεί να λάβει το τελικό προϊόν για την επεξεργασία του αιτήματός του, επειδή αυτή η επεξεργασία θα εξακολουθεί να αποτελεί εσωτερική υπόθεση της διοίκησης. Μέσω της συνεργασίας με το τμήμα δημόσιας διοίκησης, μια μόνο επίσκεψη στην κεντρική διαδικτυακή πύλη θα παρέχει

---

[89] ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση* , ό.π.,(υποσημ. 88), σ.10.
[90] ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση* , ό.π.,(υποσημ. 88), σ.10.
[91] ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση* , ό.π.,(υποσημ. 88), σ.11.
[92] ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση* , ό.π.,(υποσημ. 88), σ.12.

πληροφορίες για όλες τις συμβάσεις ή τις ηλεκτρονικές διαδικασίες του τμήματος δημόσιας διοίκησης με τρόπο φιλικό και σύμφωνα με των πολιτών τις ανάγκες. Η πρόσβαση θα γίνεται με υπολογιστές και έξυπνα τηλέφωνα. Η διαδικτυακή παρουσία και οι ενέργειες των συμμετεχόντων στο δημόσιο τομέα θα ακολουθήσουν μια φυσική οργανική πυραμίδα (Γραφείο Πρωθυπουργού – Υπουργείο – Εποπτευόμενος Φορέας – Προγράμματα, δράσεις, έργα φορέα).[93]

Η δημόσια διοίκηση θα κάνει πλήρη χρήση του πλούτου των πληροφοριών του κοινού, από το σύστημα ανταλλαγής εγγράφων έως το σύστημα ανταλλαγής πληροφοριών, στην πιο διαθέσιμη μορφή. Θα ενισχυθεί και θα εφαρμοστεί αυστηρά το θεσμικό πλαίσιο για την αποκάλυψη δημόσιων δεδομένων για την παροχή περαιτέρω χρήσιμων και αξιοποιήσιμων πληροφοριών και αρχών σχετικά με τις κυβερνητικές μεθόδους διαχείρισης και τις υπηρεσίες καταπολέμησης της διαφθοράς και στρατηγικές συμμαχίες υπηρεσιών, ειδικά σε τομείς υψηλού κινδύνου.[94]

3.7 Υπάρχουσα κατάσταση σχετικά με τις Δεξιότητες στην χρήση ΤΠΕ των Δημοσίων Υπαλλήλων

Για την επιτυχή υλοποίηση έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιβάλλεται επαρκής αριθμός υπαλλήλων με σωστές δεξιότητες για χρήση ΤΠΕ. Οι έρευνες σχετικά με την πληροφόρηση δείχνουν ότι στη βασική χρήση των υπολογιστών, οι δεξιότητες των υπαλλήλων είναι σχετικά επαρκείς, ειδικά όσον αφορά τις δεξιότητες, υπάρχει ακόμη περιθώριο βελτίωσης ιδίως για τις δεξιότητες όπως χρήση επεξεργαστών κειμένου και κειμενογράφου για μορφοποίηση και σύνταξη κειμένου, περιήγηση στο διαδίκτυο και αναζήτηση πληροφοριών, αποστολή και λήψη email, αποθήκευση – αντιγραφή– ανάκτηση και μετακίνηση αρχείων.[95]

Επιπλέον, σύμφωνα με την ίδια μελέτη, οι πιο σημαντικές αδυναμίες των υπαλλήλων είναι επίσης στους ακόλουθους τομείς: στη χρήση λογιστικών φύλλων, βάσεων δεδομένων, μακροεντολών, δημιουργία παρουσιάσεων, επίλυση προβλημάτων υπολογιστή, σύνδεση του υπολογιστή με το τοπικό δίκτυο, εγκατάσταση εκτυπωτή όπως ένα modem ή εκτυπωτής στον υπολογιστή, κατηγορία νέων αρχείων, συμπίεση αρχείων και σύνταξη και δημοσίευση ιστοσελίδων. Το σημαντικό εύρημα αυτής της έρευνας είναι η δημοτικότητα των ΤΠΕ στο έργο του

---

[93] Όπ.π., (υποσημ. 88), σ.12.
[94] Όπ.π., (υποσημ. 88), σ.12.
[95] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ.79), σ.27.

δημόσιου τομέα που εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από κίνητρα θετικά και περιορισμούς. Τα θετικά κίνητρα εξαρτώνται από το επίπεδο δεξιοτήτων των εργαζομένων που χρησιμοποιούν υπολογιστές και από το βαθμό στον οποίο χρησιμοποιούν υπολογιστές στην καθημερινή ζωή.[96]

Αντίθετα, το μειονέκτημα έχει σχέση με την αντίσταση των εργαζομένων και τις αλλαγές που επιφέρουν οι ΤΠΕ στις καθημερινές πρακτικές διαχείρισης τους. Πρέπει να επισημανθεί ότι καμία από τις υπάρχουσες δεξιότητες των εργαζομένων δεν έχει αξιοποιηθεί πλήρως, επειδή η αυστηρή ιεραρχική οργάνωση εμποδίζει τη χρήση υπολογιστών και έχει αρνητική επίδραση στη διάδοση των ΤΠΕ. Το επίπεδο δεξιοτήτων των διαχειριστών πληροφορικής είναι υψηλότερο από αυτό των χρηστών, καθώς φαίνεται ότι δεν μπορούν να προσφέρουν κατάλληλη τεχνική υποστήριξη για χρήστες και πληροφοριακά συστήματα. Ωστόσο, λόγω της έλλειψης απαραίτητων δεξιοτήτων, πολλά στελέχη πληροφορικής όχι μόνο απέτυχαν να συνεισφέρουν, αλλά εμπόδισαν επίσης την ταχύτητα της εξάπλωσης των Τ.Π.Ε. κατι που γίνεται κατανοητό ότι τα πράγματα έχουν πολλαπλασιαστικό αποτέλεσμα.[97]

[96] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.28.
[97] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.28.

Κεφάλαιο Τέταρτο

4. Οργάνωση της Δικαιοσύνης

4.1 Οργάνωση δικαστικής λειτουργίας

Η οργάνωση της δικαστικής λειτουργίας στην Ελλάδα είναι:

4.1.1 Πολιτικά και Ποινικά Δικαστήρια

Τα αστικά και ποινικά δικαστήρια χαμηλότερου επιπέδου είναι τα Ειρηνοδικεία (154 σε εθνικό επίπεδο) και τα Πταισματοδικεία (41 σε εθνικό επίπεδο). Το επόμενο επίπεδο περιλαμβάνει τα 63 πρωτοβάθμια δικαστήρια της χώρας Πρωτοδικεία (πολιτικά και ποινικά), ακολουθούμενα από 19 Εφετεία (συμπεριλαμβανομένων 4 νεοσυσταθέντων), με το Ανώτατο Δικαστήριο τον Άρειο Πάγο στο υψηλότερο επίπεδο.[98]

4.1.2 Εισαγγελίες

Ανεξάρτητες αρχές από τα δικαστήρια είναι οι Εισαγγελίες, αλλά αντιστοιχίζονται σε αυτά. Επομένως, υπάρχουν 63 Εισαγγελείς Πρωτοδικών, 19 Εισαγγελίες Εφετών και η Εισαγγελία του Ανωτάτου Δικαστηρίου. Το τμήμα ποινικής καταχώρισης είναι επίσης εξαρτώμενο από την Εισαγγελία Πρωτοδικών.[99]

4.1.3 Διοικητικά Δικαστήρια

Το διοικητικό δικαστήριο είναι αρμόδιο για διαφορές που σχετίζονται με τη δημόσια διοίκηση. Τα Τακτικά Διοικητικά Δικαστήρια συντονίζονται από τη Γενική Επιτροπεία της Επικρατείας και είναι τα 30 Διοικητικά Πρωτοδικεία και τα 9 Διοικητικά Εφετεία. Το Συμβούλιο της Επικρατείας είναι το ανώτατο διοικητικό δικαστήριο. Η δικαιοδοσία των τακτικών διοικητικών δικαστηρίων εξαρτάται από την εκδίκαση ουσιαστικών διοικητικών διαφορών (φορολογία, κοινωνική ασφάλιση, που σχετίζονται με την αποτελεσματικότητα των δημοτικών εκλογών, αστική ευθύνη δημοσίων και νομικών προσώπων, διαφορές διοικητικών συμβάσεων, υποθέσεις που σχετίζονται με την είσπραξη δημοσίων εσόδων κ.ά.). καθώς και την αίτηση

[98]Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.10.
[99]Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.11.

ακύρωσης μεμονωμένων διοικητικών πράξεων που τους έχουν ανατεθεί σύμφωνα με το νόμο.[100]

4.1.4 Ελεγκτικό Συνέδριο

Το Ελεγκτικό Συνέδριο είναι υπεύθυνο για τον έλεγχο των δαπανών του κράτους, των τοπικών αρχών και άλλων νομικών προσώπων, τον έλεγχο των συμβάσεων δημοσίου τομέα υψηλής αξίας, τον έλεγχο των λογαριασμών των δημόσιων υπολόγων και των τοπικών αρχών και την παροχή γνώμης για νομοσχέδια και εκθέσεις σε υποθέσεις κρατικού ισολογισμού και απολογισμού, εκδίκαση συνταξιοδοτικών και ευθύνης δημοσίων υπαλλήλων / στρατιωτικών.[101]

4.2 Εποπτευόμενοι Φορείς

4.2.1 Υποθηκοφυλακεία και Κτηματολογικά Γραφεία

Τα υποθηκοφυλακεία λειτουργούν σε δήμους και σε μεγαλύτερες διοικητικές περιοχές. Πρόκειται για ιδιωτικά ιδρύματα δημοσίων ή δημοσίων σχέσεων των οποίων τα καθήκοντα είναι η αποθήκευση, η διατήρηση και η έκδοση εγγράφων που σχετίζονται με ακίνητα (τίτλοι ιδιοκτησίας κ.λπ.), οι επιβαρύνσεις που βαρύνουν το ακίνητο (όπως κατασχέσεις, υποθήκες και προσημειώσεις), αποφάσεις δικαστηρίων και άλλες πράξεις.[102]

Τα Έμμισθα Υποθηκοφυλακεία είναι 16 ανήκουν στο Υπουργείο και παρέχουν υπηρεσίες. Τα Άμισθα Υποθηκοφυλακεία χωρίζονται σε Ειδικά (με διορισμένο υποθηκοφύλακα μετά από υπουργικό διαγωνισμό από τον) και Μη Ειδικά (με συμβολαιογράφο υποθηκοφύλακα ο οποίος έχει διορισθεί στου υποθηκοφυλακείου την έδρα). Τα Κτηματολογικά Γραφεία Ρόδου και Κω – Λέρου επίσης λειτουργούν ως υπηρεσίες του ΥΔΔΑΔ. Πρέπει να επισημανθεί ότι στις περιοχές όπου ολοκληρώνεται το κτηματολόγιο, το ενυπόθηκο γραφείο λειτουργεί επίσης ως μεταβατικό κτηματολόγιο (κάτω από την εποπτεία του ΥΔΔΑΔ), μέχρι να δημιουργηθούν τα τελικά κτηματολογικά γραφεία.[103]

---

[100] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.11.
[101] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.11.
[102] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.12.
[103] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.12.

4.2.2 Άλλοι Εποπτευόμενοι Φορείς

Το Υπουργείο έχει υπό την εποπτεία του επίσης ορισμένους οργανισμούς που σχετίζονται με την αποστολή και το έργο του, οι οποίοι είναι:

- Το Ταμείο Χρηματοδοτήσεως Δικαστικών Κτιρίων
- Η Εθνική Σχολή Δικαστικών Λειτουργών
- Τα Ινστιτούτα : Ινστιτούτο Διεθνούς και Αλλοδαπού Δικαίου Αθήνας, Ινστιτούτο Δημοσίου Διεθνούς Δικαίου και Διεθνών Σχέσεων Θεσσαλονίκης, Ινστιτούτο Κρητικού Δικαίου, Ινστιτούτο Αιγαίου του Δικαίου της Θάλασσας και Ναυτικού Δικαίου.[104]
- Η Α.Ε. ΘΕΜΙΣ Κατασκευαστική (η εταιρεία βρίσκεται στη διαδικασία να ενσωματωθεί στις «Κτιριακές Υποδομές» ΑΕ). Επίσης οι Δικηγορικοί και Συμβολαιογραφικοί Σύλλογοι της χώρας, βρίσκονται κάτω από την εποπτεία του Υπουργείου.[105]

4.2.3 Σωφρονιστικό σύστημα

Εκτός από τη γενική εποπτεία από τη Γενική Διεύθυνση, ο κύριος οργανισμός για να σχεδιαστούν και να εφαρμοστούν οι πολιτικές φυλακές είναι η Κεντρική Επιστημονική Επιτροπή Φυλακών, που είναι υπεύθυνη για την πρόταση πολιτικών φυλακών, τη σύνταξη κανονισμών και τον έλεγχο της λειτουργίας των σωφρονιστικών ιδρυμάτων και των επιτροπών κοινωνικής υποστήριξης. Άλλα όργανα για την εποπτεία των δραστηριοτήτων για την απασχόληση και κατάρτιση των κρατουμένων είναι η Κεντρική Επιτροπή Μεταγωγών και τα τριμελή Συμβούλια των Φυλακών.[106]

Τα ιδρύματα φυλακών χωρίζονται σε γενικά ιδρύματα, ειδικά ιδρύματα και ιδρύματα μεταχείρισης. Τα ειδικά ιδρύματα περιλαμβάνουν τις αγροτικές φυλακές, τα καταστήματα ανηλίκων και τα κέντρα ημι-αναψυχής. Οι μέθοδοι θεραπείας περιλαμβάνουν κέντρα φαρμάκων, γενικά νοσοκομεία και κλινικές. Επίσης τα ιδρύματα χωρίζονται σε τύπου Α (ποινές φυλάκισης), σε τύπου Β (ποινές κάθειρξης) και στα καταστήματα ανηλίκων.[107]

---

[104]Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.12.
[105]Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.12.
[106]Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.11.
[107] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.11.

Η κοινωνική μέριμνα των ενήλικων κρατουμένων πραγματοποιείται μέσω της επιτροπής «Επάνοδος» του ΝΠΙΔ και των περιφερειακών επιτροπών κοινωνικής υποστήριξης. Για ανηλίκους, οι αρμόδιες αρχές είναι το «Τμήμα Επιμελητών Ανηλίκων» του Δικαστηρίου και το «Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων». Η «Εταιρεία προστασίας ανηλίκων και το Τμήμα Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής» εποπτεύει και παρέχει υπηρεσίες σε άτομα «με υφ' όρον απόλυση καταδικασμένα με ανατολή ή σε κοινωφελή εργασία». Τέλος, τα καταστήματα ειδικής θεραπείας παρέχουν υπηρεσίες αποτοξίνωσης για χρήστες ναρκωτικών.[108]

[108] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.12.

Κεφάλαιο Πέμπτο

5. Υφιστάμενη κατάσταση

5.1 Εσωτερικό Περιβάλλον

5.1.1 Μηχανογράφηση

Το «ΟΣΔΔΥ-ΠΠ» στοχεύει να αλλάξει ριζικά τις υπάρχουσες διαδικασίες, να αναβαθμίσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να καταστήσει τη δικαιοσύνη πιο αποδοτική και αποτελεσματική, ικανοποιώντας έτσι τις ανάγκες ολόκληρης της κοινωνίας. Το ολοκληρωμένο σύστημα πληροφοριών περιλαμβάνει ξεχωριστές εφαρμογές (υποσυστήματα) για την υποστήριξη της λειτουργίας δικαστικών μονάδων σε όλα τα επίπεδα που εμπλέκονται σε κάθε δικαστική υπόθεση (ποινική και αστική).[109]

Η εισαγωγή ενός ομοιογενούς περιβάλλοντος πληροφόρησης για τα ελληνικά δικαστήρια που χειρίζονται ποινικές και αστικές υποθέσεις θα βελτιώσουν την ταχύτητα και την ποιότητα της δικαιοσύνης και θα εξασφαλίσουν συνθήκες διαλειτουργικότητας με άλλους δημόσιους θεσμούς και με το σύστημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.[110]

Η ηλεκτρονική δικαιοσύνη αναπτύσσεται συνεχώς και συνδέεται στενά με τις συνολικές αλλαγές στη δικαστική δομή για να προσαρμοστεί στις σύγχρονες ανάγκες της εποχής. Στο πλαίσιο της τρέχουσας πανδημίας, ενόψει της αναστολής των δικαστικών υπηρεσιών, το ηλεκτρονικό δικαστήριο ενώ θεωρείται ως η ονειρική λύση του σήμερα και του αύριο, αλλά έχει ήδη καθυστερήσει.[111]

Το ΥΔΔΑΔ και διάφοροι σχετικοί οργανισμοί έχουν δείξει μεγάλη ανισότητα στη διείσδυση και τη χρήση καινούργιων τεχνολογιών στη λειτουργία τους. Στην πραγματικότητα, όσο περισσότερο περιφερειακή είναι η εν λόγω δομή, τόσο λιγότερο θα χρησιμοποιείται το μηχανογραφικό σύστημα υπολογιστή. Στους περισσότερους οργανισμούς του ΥΔΔΑΔ, οι λειτουργίες υποστήριξης είναι μηχανογραφημένες σε κάποιο βαθμό, όπως η προετοιμασία εγγράφων και η φύλαξη υπολογιστικών φύλλων. Ωστόσο, η χρήση ολοκληρωμένων συστημάτων

---

[109] Αριθ.16063/2014 σύμβαση του έργου «ΟΣΔΔΥ-ΠΠ, σ.4.
[110] Όπ.π., (υποσημ. 109), σ.4.
[111] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.31

πληροφορικής λειτουργεί κυρίως σε υπηρεσίες κεντρικές και η παροχή υπηρεσιών διαδικτυακών στους πολίτες είναι πολύ περιορισμένη.[112]

5.1.2 Η Κεντρική Υπηρεσία του Υπουργείου Δικαιοσύνης

Η Κεντρική Υπηρεσία διαθέτει ηλεκτρονικές λειτουργίες και παρέχει υποδομές σύγχρονες σε έργα πληροφορικής, επιχειρηματικές εφαρμογές, διακομιστές, δίκτυα και σταθμούς εργασίας για τα τέσσερα κεντρικά γραφεία. Γενικά, η μηχανοργάνωση είναι ικανοποιητική για τη λειτουργική υποστήριξη της Κεντρικής Υπηρεσίας του Υπουργείου. Επίσης περιλαμβάνει:[113]

- Ιστοσελίδα για την ενημέρωση, τη δημοσίευση προκηρύξεων διαγωνισμών, των προσλήψεων, των διαβουλεύσεων, των εγγράφων αιτήσεων κ.λ.π.
- Δίκτυο Intranet (ροή εργασιών υπηρεσιών και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης σε πολίτες και υπαλλήλους αρμοδιότητας του ΥΔΔΑΔ).
- Το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ που παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τις υπηρεσίες του Δημοσίου και τους πολίτες.
- Διαλειτουργικότητα με Γενικό Λογιστήριο του Κράτους (για τις Συντάξεις).
- Διαλειτουργικότητα με Υπουργείο Οικονομικών (Ενιαία Αρχή Πληρωμών), Γ.Λ.Κ.(ΔΙΑΣ), Εντελλόμενα (ΥΔΕ).[114]

Η κεντρική υπηρεσία του ΥΔΔΑΔ περιλαμβάνει επίσης ένα ανεξάρτητο τμήμα ποινικού μητρώου, που διατηρεί αρχείο Ποινικού Μητρώου για άτομα που έχουν γεννηθεί σε άλλη χώρα ή των οποίων ο τόπος γέννησης είναι άγνωστος. Το σύστημα πληροφοριών του εφαρμόστηκε κατά τη διάρκεια του Γ' ΚΠΣ και συνδέεται λειτουργικά με τους Εισαγγελείς Πρωτοδικών του Πειραιά, της Αθήνας, της Πάτρας, της Θεσσαλονίκης, του Ηρακλείου και του Βόλου (που υλοποιήθηκαν σε ένα ενιαίο έργο).[115]

5.1.3 Δικαστήρια Πολιτικά και Ποινικά

Στη δικαστική δομή, τα πρωτοβάθμια δικαστήρια στην Αθήνα, τον Πειραιά και τη Θεσσαλονίκη (3 από τα 63) διαθέτουν πλήρη μηχανογραφημένα έγγραφα, πιστοποιητικά και μηχανοργάνωση. Ο υπολογιστής είναι εγκατεστημένος με έργο

---

[112] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.12.
[113] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.13.
[114] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.13.
[115] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.13.

συγχρηματοδοτούμενο από το Υπουργείο Δικαιοσύνης από το Γ' ΚΠΣ. Αυτές οι υποδομές τις περισσότερες επιχειρησιακές λειτουργίες του δικαστηρίου τις υποστηρίζουν, καθώς και την ηλεκτρονική κατάθεση των αιτήσεων και την επίβλεψη της προόδου τους.[116]

Ο σκοπός των αιτήσεων είναι να παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αναφορών, αλλά η εργασία δεν έχει ξεκινήσει μέχρι σήμερα, επειδή αναζητά τεχνικές και θεσμικές λύσεις για την πληρωμή με ηλεκτρονικό τρόπο των σχετικών ενσήμων και εισφορών. Τώρα, μετά τη συνεργασία του ΥΔΔΑΔ, του πρωτοβάθμιου δικαστηρίου και του ΔΣΑ, οι αναφορές που υποβλήθηκαν σε ηλεκτρονική μορφή άρχισαν να λειτουργούν στο πρωτοβάθμιο δικαστήριο της Αθήνας, κατά τη διάρκεια της οποίας επιλύθηκαν σχετικά τεχνικά και θεσμικά ζητήματα.[117]

Στο Εφετείο Αθηνών (1 από τα 19) το τμήμα δημοσίευσης πολιτικών αποφάσεων, το λογιστικό τμήμα και το τμήμα δημοσίευσης ποινικών αποφάσεων, καθαρογραφής αποφάσεων πολιτικών, εκκαθάρισης των ποινών και λογιστηρίου είναι μηχανογραφημένα. Η μηχανοργάνωση περιλαμβάνει αυτόνομες εφαρμογές που αναπτύχθηκαν από την ίδια την υπηρεσία.[118]

Σε άλλα δικαστήρια «Πρωτοδικεία, Εφετεία, Ειρηνοδικεία και Πταισματοδικεία», θα εξαρτηθεί κυρίως από το πόσο μεγάλο είναι το επιχειρηματικό τμήμα και την πολλή δουλειά του τμήματος επιχειρήσεων. Στα μεγαλύτερα δικαστήρια, υπάρχει τοπική υποστήριξη για την εφαρμογή (δικαστικών διαφορών, πιστοποιητικών κλπ.). Αυτές οι εφαρμογές λαμβάνονται από τις προμήθειες μικρής κλίμακας από τον ιδιωτικό τομέα ή αναπτύσσονται από το αρμόδιο τμήμα πληροφορικής, προκειμένου να τις χρησιμοποιούν σε συγκεκριμένες λειτουργίες και εργασίες.[119]

Ο Άρειος Πάγος υποστηρίζει και διαθέτει εφαρμογές για τις περισσότερες από τις διαδικασίες του. Συγκεκριμένα, έχει:

- Εφαρμογή πολιτικής υποστήριξης.
- Αίτηση για υποστήριξη ποινικών διαδικασιών.
- Εφαρμογή της νομολογίας του Ανώτατου Δικαστηρίου.

---

[116] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.14.
[117] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.14.
[118] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.14.
[119] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.14.

- Εφαρμογή της διατήρησης και ενημέρωσης των προσωπικών αρχείων που υποστηρίζονται από δικαστικούς υπαλλήλους και το διοικητικό συμβούλιο.
- Υλοποίηση επιθεώρησης, επιτροπής επιθεώρησης και συμβουλίων πειθαρχικών.
- Διοικητική υποστήριξη για εφαρμογές.
- Υλοποίηση της υποστήριξης των εκλογικών διαδικασιών.
- «Υποστήριξη βιβλιοθήκης».

Αξίζει να σημειωθεί ότι από τις παραπάνω λειτουργίες, την εκτέλεση ποινικών διαδικασιών, τη διατήρηση και ενημέρωση των προσωπικών φακέλων των «δικαστικών λειτουργών», την εφαρμογή της υποστήριξης του συμβουλίου, την εφαρμογή επιθεωρήσεων, την εφαρμογή επιτροπών επιθεώρησης και πειθαρχικές επιτροπές και την εφαρμογή διοικητικών τμημάτων βρίσκονται σε ένα κοινό περιβάλλον.[120]

Σε επιλεγμένα «Ειρηνοδικεία» το σύστημα υποστήριξης υπολογιστών για τα καθήκοντα που τους έχουν ανατεθεί με τον Ν. 4055/2012 λειτουργεί υπό δοκιμή. Η εφαρμογή χρησιμοποιείται με τη «διαδικτυακή διεπαφή» από το δικαστήριο στον κεντρικό διακομιστή. Με την έναρξη του «δικαστικού έτους 2013-2014» η χρήση του θα επεκταθεί σταδιακά και σε άλλα «Ειρηνοδικεία» της χώρας.[121]

5.1.4 «Εισαγγελίες»

Η «Εισαγγελία Πρωτοδικών» της Αθήνας διαθέτει μηχανογραφημένο και εξερχόμενο σύστημα υπηρεσιών. Οι συσχετιζόμενες εφαρμογές περιλαμβάνουν (μεταξύ άλλων):

- «Διαδικτυακή πύλη».
- «Ηλεκτρονική υποβολή αιτήματος και παραλαβή στην Εισαγγελία ή από επιλεγμένα ΚΕΠ του Ν. Αττικής».
- «Ηλεκτρονική παρακολούθηση πορείας αστικών υποθέσεων (για δικηγόρους)».
- «Ηλεκτρονική δημοσίευση στοιχείων εκθεμάτων».[122]

Η Εισαγγελία Εφετών Αθηνών έχει διαφορετικές ανεξάρτητες εφαρμογές σε μερικά από τα τμήματά της για να υποστηρίξει τις λειτουργίες της. Αυτές οι

---

[120] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.14.
[121] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.15.
[122] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.15.

υπηρεσίες θα μεταβάλλονται συνεχώς και θα ενισχύονται ανάλογα με τις ειδικές ανάγκες της υπηρεσίας και των υπαλλήλων της. Δίνεται άμεση υποστήριξη και λύσεις σε πιθανά προβλήματα, καθώς και συνεχή εκπαίδευση για εξουσιοδοτημένους χρήστες. Από το 2000, οι πιο πολλές από αυτές τις εφαρμογές έχουν εξελιχθεί στο περιβάλλον MS Access. Μέχρι σήμερα, εξακολουθούν να έχουν βελτιωθεί από υπαλλήλους του «Τμήματος Μηχανοργάνωσης και Πληροφορικής της Εισαγγελίας Εφετών Αθηνών».[123]

Από το 2013, στην Εισαγγελία του Εφετείου Πειραιώς λειτουργεί ολοκληρωμένο σύστημα για τη στήριξη της ροής εργασιών της. Το σύστημα περιλαμβάνει επίσης μηχανισμούς διαλειτουργικότητας με το Εφετείο Πειραιώς και το σύστημα Πρωτοδικείου Πειραιώς.[124]

Το Γραφείο του Εισαγγελέα του Ανωτάτου Δικαστηρίου διαθέτει εσωτερικό δίκτυο και υπολογιστές. Εκτός από την παροχή γραμματειακής υποστήριξης κατά τη διάρκεια της μηχανοργάνωσης του έργου, χρησιμοποιεί επίσης αυτούς τους υπολογιστές:

- «Αναιρέσεις».
- «Πρωτόκολλο».
- «Πόθεν έσχες».
- «Κλήσεις και Αποδεικτικά».
- «Εκθέσεις επιθεώρησης».
- «Διαχείριση εγγράφων».
- «Εγκύκλιοι – γνωμοδοτήσεις».
- «Καταστατικά Πολιτικών Κομμάτων».

[123] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.15.
[124] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.15.

- «

Μητρώα εισαγγελικών Λειτουργών- Δικαστικών υπαλλήλων».[125]

Στις «Εισαγγελίες Πρωτοδικών Αθηνών, Πειραιά, Θεσσαλονίκης, Πατρών, Βόλου και Ηρακλείου» (6 από τις 63) χρησιμοποιούν σύστημα πληροφοριακό των τμημάτων «Ποινικού Μητρώου», παρόμοιο με το σύστημα του «Αυτοτελούς Τμήματος Ποινικού Μητρώου της Κεντρικής Υπηρεσίας» με κοινές εφαρμογές και υποδομές που έχουν εγκατασταθεί τόσο στα τοπικά όσο και στην «Κεντρική Υπηρεσία του ΥΔΔΑΔ». Στις λοιπές «Εισαγγελίες Πρωτοδικών» της χώρας δεν χρησιμοποιείται κεντρικό σύστημα για να τηρηθεί το ηλεκτρονικό αρχείο του ΠΜ.[126]

5.1.5 Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης ΤΠΕ στον χώρο της Δικαιοσύνης

Η αποτελεσματικότητα του δικαστικού συστήματος έχει γίνει εξαιρετικά σημαντική παράμετρος για να αξιολογηθεί η δικαιοσύνη που βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο με τη δικαστική ανεξαρτησία. Η ανεξάρτητη, αργή και ασθμαίνουσα δικαιοσύνη δεν μπορεί να εκτελέσει το καθήκον της, επειδή δεν επιλύει εντός εύλογου χρονικού διαστήματος τον όγκο των διαφορών παρεμποδίζοντας την κοινωνική σταθερότητα και την οικονομική ανάπτυξη.[127]

Εξετάζοντας τα δεδομένα που παρασχέθηκαν στις προηγούμενες ενότητες, μπορούν να εξαχθούν πολλά συμπεράσματα σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων στον δικαστικό τομέα. Ειδικότερα, η τρέχουσα στρατηγική για την εγκατάσταση συστημάτων υπολογιστών σε υπηρεσίες δικαστηρίου και φυλακών βασίζεται στην εφαρμογή ξεχωριστής για κάθε υπηρεσία υποδομής. Για παράδειγμα, στο πλαίσιο του τρίτου ΚΠΣ, διατέθηκαν κονδύλια για την εφαρμογή διαχείρισης συστημάτων δικαστικών διαδικασιών στα πρωτοβάθμια δικαστήρια της Αθήνας, του Πειραιά και της Θεσσαλονίκης.[128]

Το αποτέλεσμα αυτού του έργου είναι τρία ανεξάρτητα συστήματα και υποδομές υπολογιστών. Παρομοίως, στο τρίτο ΚΠΣ, υλοποιήθηκε σε εθνικό επίπεδο ένα πρόγραμμα μηχανογράφησης του ΣτΕ, δύο δευτεροβάθμια δικαστήρια -εφετεία και 11 πρωτοβάθμια διοικητικά δικαστήρια- πρωτοδικεία. Η λογική είναι να

---

[125] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.15.

[126] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.16.

[127] Σακελλαροπούλου Κ., Πικραμένος Μ., Συμεωνίδης Ι., Ανδρουλάκης Β., Νικολαΐδου Θ., Τσόγκας Λ., Αλικάκος Π., ό.π. (υποσημ.2), σ.15.

[128] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.20.

δημιουργηθούν πολλαπλά κέντρα με συστήματα δεδομένων και πληροφοριών, που αν και είναι παρόμοια δεν μπορούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους, για παράδειγμα «11 διοικητικά πρωτοδικεία μηχανογραφήθηκαν στα πλαίσια μιας μοναδικής σύμβασης με το ίδιο λογισμικό».[129]

Αυτό που έχει δημιουργηθεί αποδίδεται εν μέρει στον τρόπο που εφαρμόζεται η αυτονομία στα δικαστήρια στην υποδομή ΤΠΕ. Μέχρι στιγμής, από σχεδιασμό, κάθε δικαστήριο είναι μια αυτόνομη οντότητα, διατηρώντας την κυριότητα των δεδομένων του (τα δεδομένα φιλοξενούνται στη φυσική τους θέση) και τον απόλυτο έλεγχο της επικοινωνίας τους με άλλα ιδρύματα και άτομα. Στο παρελθόν, οι άνθρωποι ήταν σχετικά δύσπιστοι για τις νέες τεχνολογίες, οι οποίες οδήγησαν σε συστήματα που αντικατοπτρίζουν αυτήν τη λογική. Όμως αυτό το φαινόμενο πάει να εξαφανιστεί επειδή έχει διαπιστωθεί ότι οι ενδοιασμοί των ανθρώπων για την εφαρμογή της τεχνολογίας ΤΠΕ μειώνεται και τώρα υποστηρίζεται έντονα από δικαστικούς υπαλλήλους και λειτουργούς.[130]

Μέχρι στιγμής, ένας άλλος παράγοντας που εμποδίζει να εφαρμόζονται σωστά τα ΤΠΕ είναι η μη υποστήριξή τους από δικαστικούς νόμους και ρυθμιστικά πλαίσια. Η εφαρμογή του συστήματος πληροφοριών δεν έκανε ταυτόχρονα θεμελιώδεις προσαρμογές στο νομοθετικό πλαίσιο, με αποτέλεσμα την αδυναμία πλήρους αξιοποίησης των δυνατοτήτων που παρέχουν οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών. Για παράδειγμα, το κανονιστικό πλαίσιο μπορεί να παρέχει επικοινωνία μεταξύ των δύο υπηρεσιών και να παρέχει έγγραφα πιστοποίησης (αρχειοθετημένα) με σφραγίδα και υπογραφή από εξειδικευμένο προσωπικό. Εάν ένα σύστημα πληροφοριών έχει εγκατασταθεί σε αυτά τα ιδρύματα και το κανονιστικό πλαίσιο δεν έχει αλλάξει, το έγγραφο θα εκτυπωθεί μόνο από το σύστημα, θα υπογραφεί και θα σφραγιστεί, θα παραδοθεί σε άλλες υπηρεσίες και στη συνέχεια θα εγγραφεί ξανά στο σύστημα.[131]

Μέχρι στιγμής, ο τρόπος λειτουργίας του δικαστηρίου και ο τρόπος επικοινωνίας των πολιτών καθορίζεται από το νομικό πλαίσιο, αλλά αυτό βασίζεται στην υπόθεση ότι οι διαδικασίες διεξάγονται χρησιμοποιώντας φυσικά έγγραφα. Αυτό έχει αντίκτυπο στον προγραμματισμό δικαστικών διαδικασιών, όπως η «πιστοποίηση εγγράφων με φυσικές υπογραφές και σφραγίδες» και η παρουσία

---

[129] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.20.
[130] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.20.
[131] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.20.

εγγράφων που παραδίδονται επί τόπου. Μέχρι στιγμής, η προσαρμογή του ρυθμιστικού πλαισίου στις νέες τεχνολογίες αποτελεί δευτερεύοντα στόχο σε σχέση με άλλες πτυχές του. Όμως αυτή η κατάσταση φαίνεται να αλλάζει, διότι γίνεται αντιληπτό ότι η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών απαιτεί δικαστική, διαφάνεια και θεσμικές προσαρμογές από το Υπουργείο Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων ταυτόχρονα «π.χ. για την ηλεκτρονική κατάθεση, τις ψηφιακές υπογραφές, τη τηλεδιάσκεψη στα δικαστήρια κτλ».[132]

Πρόβλημα είναι επιπλέον στο να διαχειριστεί κάποιος τα συστήματα αυτά, διότι δεν μπορούν να ενσωματωθούν σε διαδικασίες από κοινού εφαρμογής, συντήρησης και αναβάθμισης, και επομένως δεν μπορούν να επιτύχουν οικονομίες κλίμακας. Μέχρι στιγμής, πραγματοποιήθηκε μια σημαντική ανάλυση των πόρων που χρησιμοποιήθηκαν για την υλοποίηση της υποδομής ΤΠΕ, αλλά δεν έχουν ληφθεί αντίστοιχα αποτελέσματα. Ένα τυπικό παράδειγμα της αναποτελεσματικότητας αυτής της στρατηγικής είναι ότι όταν μεταβιβάστηκε η μεταφορά αρμοδιοτήτων βάσει του νόμου αριθ. 4055/2012, τα Ειρηνοδικεία της χώρας έλαβαν πολλαπλά αιτήματα χρηματοδότησης για μηχανοργάνωση κεφαλαίων (περίπου 30-50 Κ Ευρώ). Οι απαιτήσεις περιλαμβάνουν την εφαρμογή ενός ανεξάρτητου συστήματος με ανεξάρτητες προμήθειες. Ωστόσο, το Υπουργείο Δικαιοσύνης αποφάσισε να μηχανογραφήσει κεντρικά ορισμένες λειτουργίες, οι οποίες για όλα τα δικαστήρια κοστίζουν λιγότερο από 30Κ ευρώ. Είναι προφανές ότι επειδή οι διαδικασίες για κάθε τύπο δικαστηρίου (εκτός από συγκεκριμένες εξαιρέσεις) είναι ίδιες, ένα μεγάλο χρηματικό ποσό μπορεί να εξοικονομηθεί με την εφαρμογή ενός κεντρικού συστήματος και οικονομιών κλίμακας.[133]

Στον δικαστικό τομέα και με τρίτους οργανισμούς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, ο κατακερματισμός περιπλέκει σε μεγάλο βαθμό τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων υπολογιστών. Το φαινόμενο αυτό οφείλεται στο ότι α) το σύστημα έχει σχεδιαστεί ως ανεξάρτητη μονάδα, β) στην ετερογένεια του συστήματος και γ) πριν από την εφαρμογή του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ, ο δημόσιος τομέας στερείται αξιόπιστης και οικονομικής υποδομής δεδομένων. Προς το παρόν, εκτός από το πιο παραγωγικό σύστημα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης μεταξύ των τριών πρωτοδικείων (Αθήνα, Πειραιά και Θεσσαλονίκη και τα δύο συστήματα προϋποθέτουν διασύνδεση με τα συστήματα των δικηγορικών συλλόγων), έτσι

[132] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.21.
[133] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.21.

εσωτερικά ή εξωτερικά τα συστήματα δεν έχουν επικοινωνία μεταξύ τους. Ως αποτέλεσμα, ακόμη και μεταξύ των μηχανογραφημένων φορέων, οι πληροφορίες μπορούν να διαβιβάζονται μέσω φαξ ή ταχυδρομείου κατά την εκτέλεση δικαστικών διαδικασιών. Επομένως, η τρέχουσα κατάσταση είναι ασυμβίβαστη με την τρέχουσα εγχώρια ανάγκη για διαλειτουργικότητα και την ανάγκη ηλεκτρονικών επικοινωνιών μεταξύ Ελληνικής Δικαιοσύνης και ευρωπαϊκών και διεθνών αρχών.[134]

Τέλος, λόγω των τύπων στελέχωσης των φορέων της Δικαιοσύνης και των Κεντρικών Υπηρεσιών, η εφαρμογή των ΤΠΕ στο δικαστικό σύστημα έχει μέχρι στιγμής αντιμετωπίσει δυσκολίες. Στο παρελθόν, υπήρχε σχετικά χαμηλή προτεραιότητα στην πρόσληψη προσωπικού και διαχείρισης έργων εκπαιδευμένων σε ΤΠΕ, επειδή δεν υπάρχει μακροπρόθεσμο σχέδιο ζήτησης για τη νέα τεχνολογία. Επομένως, ακόμη και αν υπάρχει προθυμία για εφαρμογή νέων τεχνολογιών, σχετικές πρωτοβουλίες έχουν διαπιστώσει ότι υπάρχει έλλειψη εξειδικευμένων υπαλλήλων για τη μετατροπή των απαιτήσεων σε προδιαγραφές συστήματος, τη διαχείριση διαφόρων έργων και το σύστημα διαχείρισης προτείνει ακόμη και εφαρμογές και λύσεις σε στρατηγικό επίπεδο.[135]

Ωστόσο, δεδομένου ότι η εισαγωγή των ΤΠΕ είναι περισσότερο επείγουσα από ποτέ, οι εργαζόμενοι με τις απαραίτητες γνώσεις πρέπει να σχεδιάσουν, να εφαρμόσουν και να διαχειριστούν συστήματα πληροφοριών. Επιπλέον, απαιτείται εξειδικευμένο προσωπικό για την τυποποίηση και διαχείριση των έργων της πληροφορικής στην κλίμακα που απαιτείται, όπως και για τη συνεχή ανάπτυξη στρατηγικών ΤΠΕ στον δικαστικό τομέα. Λόγω των αυστηρών διαδικασιών πρόσληψης του δημόσιου τομέα και του «Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων» και των δημοσιονομικών περιορισμών που προκλήθηκαν από την οικονομική κρίση τα τελευταία χρόνια, η διαμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού δεν μπορεί να καλύψει τις τρέχουσες ανάγκες.[136]

Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι ο κύριος λόγος για το χαμηλό ποσοστό χρησιμοποίησης των ΤΠΕ στον δικαστικό τομέα είναι ότι, μέχρι στιγμής, δεν έχει εισαχθεί ενοποιημένη στρατηγική σε αυτόν τον τομέα. Αυτή η ολοκληρωμένη

---

[134] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.21.
[135] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.21.
[136] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.22.

στρατηγική δεν πρέπει να αναπληρώνει μόνο την λιτή εγκατάσταση πληροφοριακών συστημάτων σε μία μόνο υπηρεσία, αλλά και:[137]

1. Να προσαρμόζεται στο θεσμικό πλαίσιο (στις διαδικασίες και στην οργάνωση της Δικαιοσύνης) για να προσαρμοστεί με τη νέα τεχνολογία. Αυτό προϋποθέτει την ενσωμάτωση της διοικητικής, τεχνικής και νομικής εμπειρογνωμοσύνης στα νομοθετικά και κανονιστικά σχέδια, η οποία δεν έχει επιτευχθεί μέχρι στιγμής.

2. Να σχεδιάζονται τα έργα και τα συστήματα που εξασφαλίζουν οικονομίες κλίμακας. Δηλαδή αποφεύγοντας τη χρήση όμοιας διαδικασίας για μηχανογράφηση για κάθε δικαστήριο ξεχωριστά, χρησιμοποιώντας έτσι μια κεντρική υποδομή για την παροχή ενός ενοποιημένου συστήματος για παρόμοιες υπηρεσίες κτλ.

3. Να σχεδιάζεται το σύστημα ως οντότητα που είναι διαλειτουργική με άλλα συστήματα. Αυτό απαιτεί συντονισμό πολλών υπηρεσιών κάτω από την επίβλεψη του «ΥΔΔΑΔ», καθώς και συντονισμό των δράσεων του «ΥΔΔΑΔ» με άλλες εγχώριες και ξένες υπηρεσίες και αρχές όπως υπουργεία, οργανισμούς κ.α.

4. Το «ΥΔΔΑΔ» συνεργάζεται στενά με τις σχετικές υπηρεσίες (δικαστήρια, κ.λπ.) κατά την περίοδο στρατηγικού προγραμματισμού ΤΠΕ, διότι αποτελούν ταυτόχρονα την πηγή δικαστικών και τελικών χρηστών, και η εφαρμογή του νέου συστήματος εξαρτάται τελικά από αυτές τις ανάγκες.

5. Το προσωπικό της Δικαιοσύνης είναι εξοπλισμένο με προσωπικό κατάλληλο τόσο επιστημονικό όσο και τεχνικό, που θα υποστηρίξει το σχεδιασμό, την εφαρμογή και τη διαχείριση του συστήματος πληροφοριών, την απαραίτητη διαχείριση και την παρακολούθηση των έργων πληροφορικής, καθώς και το συνεχή σχεδιασμό της στρατηγικής ΤΠΕ.[138]

Επομένως τα χαρακτηριστικά προβλήματα της υπάρχουσας κατάστασης έως σήμερα συνοψίζονται ως εξής:[139]

- Εφαρμογή και υλοποίηση των συστημάτων ΤΠΕ χωρίς ομοιογένεια και αποσπασματικά.

---

[137] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.22.
[138] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.22.
[139] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.22.

- Αβέβαιη και ατελής μέχρι στιγμής της προσαρμογής του κανονιστικού πλαισίου στη νέα τεχνολογία υπήρξε ένας παράγοντας που οδήγησε στη σπάνια χρήση του δυναμικού της νέας τεχνολογίας.
- Επενδύσεις ΤΠΕ που δεν είναι αποτελεσματικές αφού οι οικονομίες κλίμακας δεν επιτυγχάνονται.
- Δυσκολίες στη διαχείριση, τη συντήρηση και τις αναβαθμίσεις αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη των τοπικών αρχών χωρίς κεντρικό συντονισμό.
- Έλλειψη διαλειτουργικότητας οφείλεται στον αρχικό σχεδιασμό του συστήματος ως ανεξάρτητη οντότητα και στην ετερογένεια του συστήματος και στη δομή υποστήριξής του (π.χ. σχεδιασμός διαφορετικός, κατασκευαστές κτλ).
- Έλλειψη μιας ενοποιημένης στρατηγικής, που είναι αδύνατο να επιλυθούν τα προβλήματα εφαρμογής των ΤΠΕ με πολλούς τρόπους, δηλαδή ως νομικά, διοικητικά και τεχνικά ζητήματα ταυτόχρονα.[140]

5.2 Περιβάλλον εξωτερικό

Το περιβάλλον το εξωτερικό του «ΥΔΔΑΔ» περιλαμβάνει πολλούς παράγοντες που επηρεάζουν την εκτέλεση του έργου του.[141]

5.2.1 Κοινωνικές Ανάγκες

Κοινωνικές ανάγκες και προκλήσεις: Όλη η κοινωνία έχει ορίσει σαφώς την ανάγκη βελτίωσης της διαφάνειας και της ποιότητας των δικαστικών υπηρεσιών και των φυλακών. Επίσης το «ΥΔΔΑΔ» θα πρέπει να επιλύσει ζητήματα νομοθετικά που προκύπτουν από τη διάδοση καινούργιων τεχνολογιών, όπως είναι το έγκλημα στον κυβερνοχώρο, η προστασία των «πνευματικών δικαιωμάτων», η «ελευθερία του λόγου» και η ιδιωτική ζωή στο διαδίκτυο. Τέλος, ζητήματα κοινωνικά όπως η παράνομη μετανάστευση, η παραβατικότητα των ανηλίκων και η προστασία ευάλωτων ομάδων είναι παράμετροι που πρέπει να υπολογίζονται κατά τη διαμόρφωση πολιτικών και στρατηγικών προγραμμάτων στον δικαστικό τομέα.[142]

Η πρόκληση για την εθνική δικαιοσύνη έχει γίνει όλο και πιο περίπλοκη, λαμβάνοντας υπόψη την αποτελεσματικότητα και την ανεξαρτησία. Υπάρχει επίσης εκτός από τα δύο αυτά στοιχεία και ένα τρίτο βασικό στοιχείο, που είναι η ποιότητα

---

[140] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.23
[141] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.24.
[142] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.24.

στο έργο της δικαιοσύνης. Η προσέγγιση και των τριών στοιχείων ταυτόχρονα αποτελεί ένα πολύ ισχυρό εργαλείο επίλυσης, για τη συντήρηση της υποδομής και τη διαχείριση δικαστικών υλικών για διασφάλιση της ποιοτικής δικαιοσύνης μέσα σε εύλογο χρόνο.[143]

Ανάγκη επιτάχυνσης της Δικαιοσύνης: Τα τελευταία χρόνια, υπήρξε επείγουσα ανάγκη επιτάχυνσης των δικαστικών διαδικασιών. Επί του παρόντος, ένας μεγάλος αριθμός υποθέσεων εκδικάζεται στα αστικά, ποινικά και τα διοικητικά δικαστήρια της χώρας. Εκτός από την φανερή σωματική και ψυχική κούραση των πολιτών λόγω απομακρυσμένων δικαστικών διαφορών και αναβολών, υπάρχουν ευρύτερες συνέπειες, συμπεριλαμβανομένων οικονομικών και διοικητικών προβλημάτων: οι καθυστερήσεις για την εύρεση λύσης των πολιτικών και διοικητικών διαφορών αποτελεί εμπόδιο στην ανάπτυξη την επιχειρηματική και την οικονομική και στη σταθερή λειτουργία του δημόσιου τομέα.[144]

Οι απαραίτητες προϋποθέσεις για τη σύγχρονη καλή διαχείριση, την αποτελεσματικότητα του δικαστικού συστήματος και την ταχύτερη απονομή του είναι οι καλύτερες υπηρεσίες για τους πολίτες (η ταχύτητα και η ποιότητα της δικαιοσύνης και των δικαστικών συστημάτων), με τις ελάχιστες παρεμβολές της καθημερινής τους εργασίας και την καλύτερη υποστήριξη για το έργου των δικαστικών λειτουργών και του γραμματέα.[145]

5.2.2 Περιβάλλον οικονομικό

Η εξοικονόμηση πόρων είναι αναγκαία όπως επίσης και βελτίωση της αποδοτικότητας στη Δημόσια Διοίκηση: Το τμήμα δημόσιας διοίκησης πρέπει άμεσα να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και να μειώσει το κόστος χωρίς να θυσιάζει τις υπηρεσίες στους πολίτες και την κοινωνία. Ταυτόχρονα, είναι απαραίτητο να χρησιμοποιηθούν περιορισμένοι ίδιοι πόροι για αυτές τις παρεμβάσεις. Επομένως, απαιτούνται μεγάλες προσπάθειες για την εξεύρεση παρεμβάσεων με την καλύτερη χρήση πόρων και τα καλύτερα στρατηγικά αποτελέσματα.[146]

«ΕΣΠΑ 2007-2013 και Επιχειρησιακά Προγράμματα» «Ψηφιακή Σύγκλιση» «Διοικητική Μεταρρύθμιση» «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού» και «Τεχνική

---

[143] Σακελλαροπούλου Κ., Πικραμένος Μ., Συμεωνίδης Ι., Ανδρουλάκης Β., Νικολαϊδου Θ., Τσόγκας Λ., Αλικάκος Π., ό.π., (υποσημ.2), σ.15.
[144] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.24.
[145] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.31.
[146] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.24.

Υποστήριξη Εφαρμογής»: Στο πλαίσιο του «Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς» εντάσσονται τα επιχειρησιακά προγράμματα «Ψηφιακή Σύγκλιση», «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007- 2013», «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού» και «Τεχνική Υποστήριξη Εφαρμογής». Οι τομείς παρέμβασης που παρουσιάζουν και καλύπτουν έχουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για το Υπουργείο. Υπάρχει μεγάλη πολιτική θέληση για να απορροφηθούν οι σχετικοί πόροι και να γίνουν επενδύσεις σε έργα υποδομής για να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής των πολιτών και των δημόσιων διοικητικών υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, το «ΕΣΠΑ 2007-2013» και το επακόλουθο «Σύμφωνο Εταιρικής Σχέσης» για τη νέα περίοδο προγραμματισμού 2014-2020, παρέχουν μία πολύ σημαντική ευκαιρία στο Υπουργείο να βρει πόρους.[147]

5.2.3 Περιβάλλον τεχνολογικό

Εξελίξεις τεχνολογικές στις ΤΠΕ: Οι εξελίξεις στην τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών αλλάζουν συνεχώς το τεχνολογικό τοπίο των δεδομένων Νέες τεχνολογίες, όπως κατανεμημένη υποδομή, εφαρμογές για κινητά, υπολογιστές, cloud computing και η αναγνώριση φωνής μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε καινούργιες εφαρμογές και πρωτότυπες. Συγχρόνως η αυξανόμενη υπολογιστική ισχύ και η αντίστοιχη ελάττωση του κόστους καθιστούν την εφαρμογή ενός μεγάλου αριθμού παρεμβάσεων όλο και πιο επαχθής. Μπορούν επίσης να προγραμματίσουν παρεμβάσεις χαμηλού κόστους και εξοικονόμησης χρόνου, αλλά μπορούν να ωφελήσουν πολλά σε βασικούς τομείς που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Υπουργείου (quick-wins).[148]

5.2.4 Διεθνείς συνεργασία και υποχρεώσεις

Η Ελλάδα συνεργάζεται με τα άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκή Ένωσης στον δικαστικό τομέα. Τυπικές δράσεις είναι η συμμετοχή στο «Ευρωπαϊκό Σύστημα Ποινικού Μητρώου (ECRIS)», η υλοποίηση του «σχεδίου e-Justice της Ευρωπαϊκής Επιτροπής», η συνεργασία με την «Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την Αποτελεσματικότητα της Δικαιοσύνης (CEPEJ)» και ο «συντονισμός με τη Eurojust». Η συνεργασία απαιτεί τεχνικές, νομοθετικές και διοικητικές πρωτοβουλίες. Το ECRIS π.χ. θεωρεί απαραίτητη την τεχνική διασύνδεση συστημάτων ποινικού μητρώου και πρέπει επίσης να αντιστοιχίσει ποινικές πράξεις, κυρώσεις και εθνικά νομοθετικά μέτρα με τυποποιημένους πίνακες ECRIS για να κατανοήσει τα δεδομένα

[147] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.24.
[148] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.25.

που ανταλλάσσονται. Επίσης, το Υπουργείο συνεργάζεται με το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης αφού παρακολουθεί, το «έργο E-CODEX», που χρηματοδοτείται από την «Ευρωπαϊκή Επιτροπή (DG INFSO)» για την ικανή λειτουργία των δικαστικών και νομικών διαδικασιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.[149]

5.3 Σχέδιο δράσης

5.3.1 Στρατηγικές Προτεραιότητες και Στοχοθεσία για το Πρόγραμμα Έργων

Η στρατηγική του Υπουργείου Δικαιοσύνης περιστρέφεται γύρω από τη μείωση του διοικητικού φόρτου και τη βελτίωση του επιπέδου των δικαστικών υπηρεσιών. Το Υπουργείο συμφωνεί με την αρχή ότι, στο μέτρο του δυνατού, οι υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης πρέπει να παρέχονται ηλεκτρονικά και με απλό τρόπο. Σε αυτές τις υπηρεσίες, δεν απαιτείται η φυσική παρουσία των πολιτών και η διακοπή της καθημερινής ζωής του. Ως εκ τούτου, καταβάλλονται προσπάθειες για σταδιακή ψηφιοποίηση των διαφόρων υπηρεσιών του δικαστικού σώματος. Επί του παρόντος τα δικαστήρια τα κεντρικά παρέχουν υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικής υποβολής πληροφοριών, κατάθεσης των αιτήσεων και ενημέρωσης των υποθέσεων.[150]

Στο πλαίσιο των στρατηγικών στόχων με τις νομοθετικές και διοικητικές δράσεις του το Υπουργείο διαμόρφωσε και εφάρμοσε ένα σχέδιο έργου με δύο κύριες πτυχές, δηλαδή τη διοικητική εισαγωγή, ανασυγκρότηση και χρήση τεχνολογικών πληροφοριών και επικοινωνιών. Αν και υπάρχουν πλούσιες εμπειρίες σε επιτυχημένες παγκόσμιες εφαρμογές στο εξωτερικό και η υποστηρικτική τεχνολογία ήταν πολύ ώριμη, ο χρόνος εισαγωγής νέων τεχνολογιών στον δικαστικό τομέα στην Ελλάδα έχει καθυστερήσει πολύ.[151]

Ταυτόχρονα, υπάρχουν μερικές βέλτιστες πρακτικές που μπορούν να γίνουν στη χώρα για την επίλυση μακροπρόθεσμων προβλημάτων, όπως είναι οι καθυστερήσεις των δικαστικών αποφάσεων και η γραφειοκρατία. Ως εκ τούτου, το Υπουργείο έχει ετοιμάσει ένα εκτεταμένο σχέδιο έργου που περιλαμβάνει πολλές διοικητικές βελτιστοποιήσεις και παρεμβάσεις τεχνολογίας πληροφοριών και

---

[149] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.25.
[150] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π.(υποσημ.79), σ.79.
[151] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π.(υποσημ.79), σ.31.

επικοινωνιών. Αυτά τα έργα περιλαμβάνουν βραχυπρόθεσμες, μεσοπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες δράσεις και παρεμβάσεις.[152]

Οι στρατηγικές προτεραιότητες του Υπουργείου απορρέουν από τη σχέση μεταξύ των καθηκόντων του και των τρεχουσών συνθηκών. Το Υπουργείο έχει θέσει τους ακόλουθους βασικούς στόχους βάσει των επιχειρηματικών του τομέων:[153]

- «Δικαιοσύνη και υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης του δικαστικού συστήματος»:

Παρέχει στους πολίτες οι καλύτερες υπηρεσίες (ποιότητα και ταχύτητα των υπηρεσιών της δικαιοσύνης και των δικαστικών υπηρεσιών) και ελαχιστοποιήστε την παρέμβαση στην καθημερινή του ζωή.

Παρέχει την καλύτερη υποστήριξη για το έργο των λειτουργών και γραμματέων της δικαιοσύνης.

Σωστή διαχείριση και αποτελεσματικότητα του δικαστικού συστήματος και ανταπόκριση του στις κοινωνικές ανάγκες.[154]

- «Σωφρονιστικό Σύστημα και Αντεγκληματική πολιτική»:

Σωστή διαχείριση και αποτελεσματικότητα του συστήματος των φυλακών.

Συνθήκες αξιοπρεπούς διαβίωσης και υπηρεσίες για τους πολίτες.

Επιτυχής μηχανισμός πρόληψης και επανένταξης.

- Ομαλή και αμφίδρομη Διεθνής Νομική Συνεργασία:

Απρόσκοπτη και γρήγορη συνεργασία με ξένα αντικείμενα.

Συμμόρφωση με τις διεθνείς υποχρεώσεις.

- Ανθρώπινα Δικαιώματα και Προώθηση της Διαφάνειας:

Διασφάλιση του συντάγματος και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Συνεχής προώθηση μέτρων διαφάνειας και λογοδοσίας μέσω του δικαστικού συστήματος.

Λειτουργία εξωτερικών φορέων πολύ καλή «Εθνική σχολή δικαστών, Επάνοδος, Θέμις Κατασκευαστική κ.λπ.».[155]

Υποστήριξη της λειτουργίας του συμβολαιογραφικού και του δικηγορικού λειτουργήματος.

- Με βάση τα ανωτέρω, οι επιχειρηματικές δραστηριότητες του Υπουργείου καλύπτουν τους ακόλουθους τομείς:

---

[152] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π.(υποσημ.79), σ.31.
[153] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.31.
[154] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.31.
[155] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.32.

«Δικαιοσύνη».

«Σωφρονισμός».

«Υποστηρικτικές Λειτουργίες: τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και η Διαφάνεια, η Νομική Συνεργασία, η Λειτουργία του ΥΔΔΑΔ και των υπαγόμενων Φορέων».[156]

- Το σχέδιο έργου βελτίωσης της δικαστικής και διοικητικής βελτίωσης του Υπουργείου έχει επηρεάσει δύο κύριες πτυχές των εργασιών του:

  «Στις υπηρεσίες του Υπουργείου προς την Κοινωνία».

  «Στην διοίκηση του Υπουργείου και των υπηρεσιών του».[157]

Η στρατηγική του Υπουργείου Δικαιοσύνης περιστρέφεται γύρω από τη μείωση του διοικητικού φόρτου και τη βελτίωση του επιπέδου των δικαστικών υπηρεσιών. Το Υπουργείο συμφωνεί με την αρχή ότι, στο μέτρο του δυνατού, οι υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης πρέπει να παρέχονται ηλεκτρονικά και με απλό τρόπο. Σε αυτές τις υπηρεσίες, δεν απαιτείται η φυσική παρουσία των πολιτών και η διακοπή της καθημερινής ζωής τους. Ως εκ τούτου, καταβάλλονται προσπάθειες για σταδιακή ψηφιοποίηση των διαφόρων υπηρεσιών του δικαστικού σώματος. Επί του παρόντος τα δικαστήρια τα κεντρικά παρέχουν υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικής υποβολής πληροφοριών, κατάθεσης των αιτήσεων και ενημέρωσης των υποθέσεων.[158]

Στο πλαίσιο των στρατηγικών στόχων με τις νομοθετικές και διοικητικές δράσεις του το Υπουργείο διαμόρφωσε και εφάρμοσε ένα σχέδιο έργου με δύο κύριες πτυχές, δηλαδή τη διοικητική εισαγωγή, ανασυγκρότηση και χρήση τεχνολογικών πληροφοριών και επικοινωνιών. Αν και υπάρχουν πλούσιες εμπειρίες σε επιτυχημένες παγκόσμιες εφαρμογές στο εξωτερικό και η υποστηρικτική τεχνολογία ήταν πολύ ώριμη, ο χρόνος εισαγωγής νέων τεχνολογιών στον δικαστικό τομέα στην Ελλάδα έχει καθυστερήσει πολύ.[159]

Ταυτόχρονα, υπάρχουν μερικές βέλτιστες πρακτικές που μπορούν να γίνουν στη χώρα για την επίλυση μακροπρόθεσμων προβλημάτων, όπως είναι οι καθυστερήσεις των δικαστικών αποφάσεων και η γραφειοκρατία. Ως εκ τούτου, το Υπουργείο έχει ετοιμάσει ένα εκτεταμένο σχέδιο έργου που περιλαμβάνει πολλές διοικητικές βελτιστοποιήσεις και παρεμβάσεις τεχνολογίας πληροφοριών και

---

[156] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.32.
[157] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π., (υποσημ. 79), σ.32.
[158] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π.(υποσημ.79), σ.79.
[159] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π.(υποσημ.79), σ.31.

επικοινωνιών. Αυτά τα έργα περιλαμβάνουν βραχυπρόθεσμες, μεσοπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες δράσεις και παρεμβάσεις. [160]

Συμπεράσματα

Η ποιότητα έχει αναγνωριστεί ως ο πιο δυναμικός παράγοντας για την αναπαραγωγή ανταγωνιστικών προϊόντων και υπηρεσιών. Η ΔΟΠ δίνει έμφαση στους ανθρώπινους παράγοντες, ικανοποιεί με επιτυχία τις απαιτήσεις της ποιότητας, όπως αποδεικνύεται από την εφαρμογή της σε επιχειρήσεις σε ανεπτυγμένες χώρες. Στο σημερινό έντονα περιβάλλον του ανταγωνισμού, η αλλαγή της στάσης του οργανισμού προς την ποιότητα και η συνεχής βελτίωση αποτελεί τη βάση για να επιβιώσουν οι επιχειρήσεις.

Το χαρακτηριστικό της συνολικής διαχείρισης ποιότητας είναι ότι οι τεχνολογίες όπως είναι η συνεχής βελτίωση, η πλήρης ικανοποίηση των απαιτήσεων πελατών-πολιτών, η βελτίωση της παραγωγικότητας και η συγκριτική μέτρηση αλλά και η πρακτική έχουν σημειώσει μεγάλη επιτυχία παντού. Γιατί λοιπόν να μην χρησιμοποιείτε η πλήρης εφαρμογή της στις δημόσιες υπηρεσίες.

Η Διαχείριση μέσω Στόχων μπορεί να ενισχύσει τη συμμετοχή των εργαζομένων σε διάφορα τμήματα στη διαδικασία καθορισμού και παρακολούθησης στόχων, να επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής της, να τονίσει τη διαφάνεια, τη νομιμότητα και τη χρηστή διακυβέρνηση και ταυτόχρονα να ενισχύσει τις ελίτ στη δημόσια διοίκηση.[161] Η ΔΜΣ αναζητά ανθρώπινους πόρους για να ανταποκριθεί στις σύγχρονες απαιτήσεις και στα νέα πρότυπα διαχείρισης.[162]

Η χρήση δεικτών αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας είναι ένας μηχανισμός υποστήριξης για τα δημόσια ιδρύματα για να διορθώσουν τις δυνατότητές τους. Η εισαγωγή δεικτών σχετίζεται άμεσα με την υιοθέτηση στόχων και διαχείρισης, επειδή η χρήση τους βοηθά στην παρακολούθηση της προόδου του στρατηγικού σχεδίου. Κάθε σύστημα μέτρησης πρέπει να δίνει έμφαση στους καθορισμένους στόχους και να αξιολογεί την πρόοδο που σημειώνεται μετρώντας τους δείκτες που αντιστοιχούν σε κάθε στόχο.[163]

Στόχος της «ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» την περίοδο αυτή είναι να εξυπηρετήσει μέσω μιας σειράς έργων και επενδυτικών υπηρεσιών «που

---

[160] Υπουργείο Δικαιοσύνης, ό.π.(υποσημ.79), σ.31.
[161] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ, ΓΔΜΠΗΔ /αριθ.πρωτ.12972/10-5-2016, σσ.1-2.
[162] Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ, ΔΙΠΑ/Φ4/οικ.7323/5-4-2006, σ.1.
[163] Στο ίδιο (υποσημ. 162), σ.8.

λειτουργούν» στο όνομα της «ευελιξίας» και της «αποτελεσματικότητας» το αστικό κράτος. Μια ειδική πτυχή αυτών των οδηγιών είναι να προωθηθεί η ηλεκτρονική δικαιοσύνη η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της στρατηγικής για να δημιουργηθεί ο λεγόμενος ευρωπαϊκός «Χώρος Ελευθερίας, Ασφάλειας και Δικαιοσύνης (ΧΕΑΔ)». Από το 2012, το «Υπουργείο Δικαιοσύνης» έχει εφαρμόσει το λεγόμενο «Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη» (ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου είναι 28,8 εκατομμύρια ευρώ, το οποίο διατίθεται σε μεγάλα μονοπώλια του κλάδου). Επίσης με τις πρόσφατες τροποποιήσεις σε διάφορους κώδικες αστικών δικαστικών διαδικασιών, παρέχεται τώρα η δυνατότητα με ηλεκτρονική υποβολή επιδόσεις και καταθέσεις δικογράφων.[164]

«Διασύνδεση» και «Διαλειτουργικότητα» είναι οι λέξεις που ενώνουν ασυναγώνιστα την «Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη» και γενικά την «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» και τα συστήματα τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών «ΤΠΕ». Η κατεύθυνση της «δικαιοσύνης στο μέλλον» συνδέεται μέσω διαδικασιών επίλυσης διαφορών, όπως είναι η «διαμεσολάβηση» και η «προώθηση σχετικών στόχων».

Η λειτουργία του νέου συστήματος πληροφοριών όχι μόνο δεν μπορεί να ελευθερώσει περισσότερο χρόνο για τους δικαστικούς υπαλλήλους και να βελτιώσει την ποιότητα της εργασίας τους, αλλά δίνει στους πολίτες μια αίσθηση ασφάλειας και αξιοπιστίας, μπορεί να παρακολουθεί και να αναφέρει την πρόοδο των υποθέσεων σε πραγματικό χρόνο και μπορεί να υποβάλει αίτηση για πιστοποίηση και διαδικτυακή νομική βοήθεια. Βοηθά στην ταχεία εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων «Πρωτοδικείων, Εφετείων Ειρηνοδικείων» σε εθνικό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένων των δικαστικών υπαλλήλων. Μέσω του κεντρικού συστήματος διαχείρισης υποθέσεων, το οποίο εμπλουτίζει συνεχώς νέες δυνατότητες, μπορεί να ενημερώνει άμεσα τους πολίτες για δικαστικές αποφάσεις στο Διαδίκτυο.[165]

Οι ηλεκτρονικές λειτουργίες υπηρεσιών, νομικών οντοτήτων και έκδοσης πιστοποιητικών διευκολύνουν τη διανομή εγγράφων, παρέχουν στατιστικά δεδομένα και πληροφορίες διαχείρισης για συγκεκριμένους τύπους υπηρεσιών κοινού / λήψης και υποστηρίζουν το έργο του δικαστικού προσωπικού. Χρησιμοποιούν τον «αριθμό

---

[164] Σακελλαροπούλου Κ., Πικραμένος Μ., Συμεωνίδης Ι., Ανδρουλάκης Β., Νικολαΐδου Θ., Τσόγκας Λ., Αλικάκος Π., ό.π, (υποσημ. 2), σ.138.
[165] Όπ.π., (υποσημ. 2), σ.118.

υπόθεσης» για να παρέχουν άμεση πρόσβαση στο Διαδίκτυο στη νομολογία από το ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης. Έχουν νέες δυνατότητες διαλειτουργικότητας με τη δημόσια διοίκηση, τα συστήματα πληροφοριών της Εθνικής Νομικής Επιτροπής, τα διοικητικά δικαστήρια και τις αρχές δημόσιας διοίκησης και άλλους φορείς. Υποστηρίζουν το έργο των δικηγόρων και των δικηγορικών συλλόγων, παρακολουθούν την πρόοδο των υποθέσεων πελατών ηλεκτρονικά και μπορούν να υποβάλουν ηλεκτρονικά ένδικα μέσα.[166]

Το πλεονέκτημα είναι ότι μειώνει το λειτουργικό, το γραφειοκρατικό κόστος της δικαιοσύνης και αυξάνει την ποιότητα των υπηρεσιών διοίκησης προς τους πολίτες. Βλέπουμε βελτίωση της οργάνωσης, της διαφάνειας και των λειτουργιών του δικαστικού συστήματος, αύξηση της παραγωγικότητας, της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα, καλυτέρευση της συνεργασίας με άλλους οργανισμούς δημόσιας διοίκησης και επίλυση του προβλήματος της αποτυχίας διαχείρισης του συστήματος.[167]

Κεφάλαιο Έκτο

6 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Δικαιοσύνη

6.1 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Δικαιοσύνη

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως έννοια σύμφωνα με τον Jeong (2007)[168]«είναι η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ΤΠΕ στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθεί η παροχή των δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο». Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δυνατότητα να αυξήσει τη δημοκρατική συμμετοχή και να επικεντρωθεί σε πρωτοβουλίες που φέρνουν διάφορες μορφές αλληλεπίδρασης μεταξύ κυβερνήσεων–πολιτών σε ένα νέο επίπεδο. Προκειμένου να τεθεί σε λειτουργία αυτή η νέα μορφή διακυβέρνησης και παροχής υπηρεσιών, πρέπει να πληρούνται τρεις (3) βασικές προϋποθέσεις: η διαφάνεια και η εύκολη πρόσβαση των πολιτών σε πληροφορίες με αποτελεσματικό τρόπο και η εξυπηρέτηση να είναι ποιοτική.

---

[166] Όπ.π., (υποσημ. 2), σ.118.

[167] Όπ.π., (υποσημ. 2), σ. 119.

[168] Jeong Kuk-Hwan(2007), *E-Government:The road to innovation*, Gil-Job-E Media,USA,2006, σελ.32

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη δικαιοσύνη στοχεύει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από το δικαστικό σύστημα. Η αποτελεσματικότητα του συστήματος κρίνει την επιτυχία. Το επίκεντρο είναι η δικαστική ταχύτητα, η ανεξαρτησία του δικαστηρίου και η απόλυτη ποιότητα. Οι στρατηγικοί στόχοι που τίθενται κατά την εφαρμογή είναι: η επιτάχυνση της διεκπεραίωσης υποθέσεων, η βελτίωση της ποιότητας της λήψης αποφάσεων και της διαφάνεια όλων των εμπλεκομένων (εταιρείες, πολίτες, επαγγελματίες κ.λπ.) και η βελτίωση των συνθηκών εργασίας των λειτουργών της Δικαστικής Δικαιοσύνης. Παρέχει εφόδια στους δικαστικούς υπαλλήλους, καθώς και στους δικηγόρους και στους πολίτες που εμπλέκονται, να εδραιώσουν, να υπερασπιστούν και να διαδίδουν την «αξία» των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Η αποτελεσματικότητα του δικαστικού συστήματος σημαίνει την ενίσχυση της εθνικής αναπτυξιακής διαδικασίας. [169]

Ο νόμος Ν.3979/2011[170] ορίζει το αρχικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με δύο βασικούς στόχους:

1. Η αναγνώριση των δικαιωμάτων των φυσικών προσώπων και των νομικών προσώπων βάσει του ιδιωτικού δικαίου (εφεξής «Ν.Π.Ι.Δ.») ώστε να πραγματοποιούν τις συναλλαγές και να έχουν επικοινωνία με την εφαρμογή της Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνιών (εφεξής «ΤΠΕ») και
2. Με βάση το πλαίσιο και τις επιχειρησιακές ανάγκες των φορέων του Δημοσίου ρυθμίζει τη χρήση των ΤΠΕ και υποστηρίζει την εκτέλεση των ενεργειών και των συναλλαγών τους.

Για την εφαρμογή του νόμου αυτού, ετοιμάστηκε ένας σχετικός «Οδικός χάρτης». Η εκπόνηση του χάρτη ξεκίνησε από την Ομάδα Εργασίας για θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τον Μάρτιο του 2011. Η ομάδα εργασίας συστάθηκε με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΦΕΚ 1301 Β / 12–4–4) που καθόρισε τις γενικές προδιαγραφές των έργων υλοποίησης και της διαλειτουργικότητας του δημόσιου τομέα.

Το πεδίο εφαρμογής και οι δράσεις περιέχουν την ανάπτυξη συστημάτων και διαδικασιών για την διοικητική και οργανωτική υποστήριξη του Δημοσίου Φορέα (back office), την εξειδίκευση των υπαλλήλων στη χρήση των ΤΠΕ, την

---

[169] Λαζαρίδου Αθ.,*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες*, Αθήνα, 2015, σελ. 152 – 156.

[170] Εφημερίδα της Κυβερνήσεως,*ΦΕΚ 138/16/6/2011 Τεύχος Α*,Αθήνα 2011

εξυπηρέτηση με ηλεκτρονικές υπηρεσίες των πολιτών (G2C) και των επιχειρήσεων (G2B) ως front office και τέλος την επικοινωνία των φορέων καθώς και την ανταλλαγή πληροφοριών με ηλεκτρονικό τρόπο (G2G).

Για την επίτευξη των στόχων, σχεδιάστηκαν μεταρρυθμίσεις και παρεμβάσεις στους βασικούς άξονες εφαρμογής:

1. Επίτευξη δικαστικής διαφάνειας μέσω ψηφιακών υπηρεσιών.
2. Στόχευση στην ποιότητα, στη διαφάνεια και στην επιτάχυνση της απονομής της δικαιοσύνης κάνοντας αναγκαία τη ψηφιακή ολοκλήρωση του δικαστικού συστήματος του Υπουργείου Δικαιοσύνης.
3. Λαμβάνοντας υπόψη τα θέματα ασφάλειας του δικτύου, την ομογενοποίηση, την επιτάχυνση και την απλοποίηση των διαδικασιών.
4. Αναβάθμιση του μηχανισμού διαχείρισης ελέγχου, την ανάπτυξη εφαρμογών διαχείρισης μαύρου χρήματος και διασφάλισης δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και βιομηχανικής ιδιοκτησίας.
5. Συνάδει με την ψηφιακή στρατηγική της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης και της εθνικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
6. Προκειμένου να μειωθεί το περιβαλλοντικό αποτύπωμα, να μειωθεί το κόστος και να βελτιωθούν οι συνθήκες εργασίας όλου του προσωπικού στο δικαστικό σύστημα δημιουργούνται οι έξυπνες υποδομές.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Δικαιοσύνη συντελεί στην αναβάθμιση των υπηρεσιών της στους πολίτες, στους επαγγελματίες και στους Φορείς του Δημόσιου Τομέα προσεγγίζοντας υψηλά επίπεδα ποιότητας, μεταβαίνοντας σε μία «νέα ψηφιακή εποχή», την «Ψηφιακή Σύγκλιση»[171] με την Ευρωπαϊκή Ένωση. Η Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αλληλοσυμπληρώνονται και πορεύονται στο ίδιο μονοπάτι για μία Ενωμένη Ευρώπη.

6.2 Αρχές της Ευρωπαϊκής Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης

Η ανεξαρτησία της Δικαιοσύνης και ο σεβασμός σε αυτήν είναι ο πυλώνας σχεδιασμού του συστήματος της Ευρωπαϊκής Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης με βάση το πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι κατευθυντήριες γραμμές είναι ο καθορισμός προτεραιοτήτων με προσδιορισμό στους πολίτες, στις επιχειρήσεις και στο δικαστικό σύστημα των

[171] Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»*, Βρυξέλλες, 2007, https://ec.europa.eu/regional_policy/el/atlas/programmes/2007-2013/greece/operational-programme-digital-convergence, ανακτήθηκε 4/4/21

κρατών μελών που συμμετέχουν, στις τεχνολογικές εξελίξεις και τις προοπτικές τους, στη βιωσιμότητα και στο κόστος υλοποίησης. Τα έργα κρίνονται με την αναγκαιότητα τους, οπότε προτεραιοποιούνται και ελέγχονται οι προϋποθέσεις για την ένταξη τους στο σχέδιο δράσης. Μετά την επιλογή, εφαρμογή και επίδειξη θετικών αποτελεσμάτων των έργων αναμένεται και επιδιώκεται η συνέχιση και η εξελιξιμότητα τους. Η τεχνολογική εξέλιξη των Συστημάτων δίνει ευκαιρίες δράσεις στον τομέα της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης. Η συνεργασία με τους φορείς του Νομικού κλάδου θα διευκολύνουν και θα τελειοποιήσουν τα έργα δράσης.

Η εφαρμογή των σχεδίων δράσης βασίζεται στην εθελοντική συμμετοχή των κρατών μελών, στη βιωσιμότητα τους ως προς τη διακυβέρνηση και τη συντήρηση των έργων αυτών ακολουθώντας το νομικό πλαίσιο της Ε.Ε. και τις τεχνολογικές εξελίξεις, στη διασφάλιση της κυβερνοασφάλειας, στη οικονομική τους βιωσιμότητα με την έγκαιρη διάθεση και άντληση των κεφαλαίων με απλές διοικητικές διαδικασίες, στο αποκεντρωμένο μοντέλο που διασυνδέει διάφορα συστήματα πού εφαρμόζονται στα κράτη τηρώντας πάντα τις αρχές της επικουρικότητας και της αναλογικότητας.[172] Η συνεχής παρακολούθηση των σχεδίων δράσης από το αρμόδιο όργανο της Ευρωπαϊκής Ένωσης διασφαλίζει την πρόοδο των έργων με την ανταλλαγή πληροφοριών, την επιλογή των καλύτερων πρακτικών και τα προωθεί σε περισσότερα κράτη.

Η συνεργασία για μια Ενωμένη Ευρώπη με επίκεντρο την ελευθερία και τον πολίτη είναι θεμελιώδης αρχή της Ένωσης. Τα έργα δράσης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη ζητούν τη συμμετοχή όλων με σκοπό το μέγιστο όφελος.

6.3 Οι πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης

Μετά την ίδρυση και λειτουργία της Οικονομικής και Νομισματικής Ένωσης και την ταχεία ανάπτυξη της τεχνολογίας μετά το 2000, η Ευρωπαϊκή Ένωση στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δημιούργησε τον χώρο της «Δικαιοσύνης, Ελευθερίας και Ασφάλειας». Στόχος της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η επένδυση σε νέες τεχνολογίες με τις ευκαιρίες, τα οφέλη και τους κινδύνους που δημιουργούνται, εστιάζοντας πάντοτε στην ανάπτυξη. Με την υιοθέτηση πολιτικών που ευνοούν την οικονομική ανάπτυξη, ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα, την κοινωνική συνοχή,

[172] Γ.-Ε.Φ. Καλαβρός - Θ. Γεωργόπουλος, *Το Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα, 2017, σελ.85

βελτιώνουν την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα του εμπορίου με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και ενισχύουν τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών με πυξίδα τα ανθρώπινα δικαιώματα και την προστασία των δεδομένων θα πετύχει τους στόχους της.[173]

Η ανάγκη να διαχειριστεί τα εξωτερικά της σύνορα η Ένωση, η δικαστική συνεργασία ανάμεσα στα κράτη–μέλη και η ελεύθερη κυκλοφορία των ανθρώπων έγιναν καταλύτης για τις πολιτικές πού διαμόρφωσαν το Χώρο Ελευθερίας, Ασφάλειας και Δικαιοσύνης (ΧΕΑΔ).[174]

Με τη Συνθήκη του Μάαστριχτ(1992) ουσιαστικά ιδρύθηκε η Ευρωπαϊκή Ένωση που δομείται από τρεις πυλώνες: τις Ευρωπαϊκές Κοινότητες, την Κοινή Εξωτερική Πολιτική και Πολιτική Ασφάλειας, και τη Συνεργασία στον τομέα της Δικαιοσύνης και των Εσωτερικών Υποθέσεων. Δημιούργησε τις προϋποθέσεις για την ίδρυση της Οικονομικής και Νομισματικής Ένωσης και του κοινού νομίσματος του ευρώ και θέσπισε την ιθαγένεια των πολιτών της Ένωσης με την ελεύθερη διακίνησή τους.[175] Με τον τρίτο πυλώνα της Συνθήκης ενεργοποιήθηκαν θέματα όπως η δικαστική συνεργασία, το πολιτικό άσυλο και η μετανάστευση, η τελωνειακή συνεργασία, η καταπολέμηση του εγκλήματος και η κυκλοφορία των προσώπων και ίδρυσαν το Χώρο Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων (ΔΕΥ).[176]

Η Συνθήκη του Άμστερνταμ (1997) εξέλιξε το ΧΕΑΔ σε ενιαίο, δέσμευσε τα κράτη μέλη να ενσωματώσουν νομικά εργαλεία στο νομικό τους Πλαίσιο χωρίς κύρωση, για να υπάρξει αποτελεσματικότερη εφαρμογή. Τα θέματα της δικαστικής και αστυνομικής συνεργασίας σε ποινικές υποθέσεις καθιερώθηκαν δίνοντας την αρμοδιότητα στο Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, ενώ τα υπόλοιπα θέματα του τρίτου πυλώνα όπως άσυλο, μετανάστευση, ελεύθερη μετακίνηση πολιτών, μεταφέρθηκαν στον πρώτο πυλώνα.[177]

Η Συνθήκη της Νίκαιας (2001),που ισχύει από το Φεβρουάριο του 2003, βάζει τους κανόνες για πιο στενή συνεργασία των κρατών μελών στο πλαίσιο της

---

[173] Μπαμπαλιούτας Λ.-Μητσόπουλος Κ., *Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση και Περιφερειακή Πολιτική της Ε.Ε.,* Σάκκουλας ΑΕ, Αθήνα, 2014, σελ.119-123.

[174] Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, *Χώρος ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης: γενικές πτυχές*, https://www.europarl.europa.eu/factsheets/el/sheet, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

[175] Αργυρός Γ.- Δεδούλη – Λαζαράκη Αικ., *Ευρωπαϊκή Ένωση και Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Οικονομίας,* Σάκκουλας ΑΕ, Αθήνα, 2018, σελ. 24 – 25.

[176] Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, *Η Συνθήκη του Μάαστριχτ και του Άμστερνταμ*, https://www.europarl.europa.eu/factsheets/el/sheet, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

[177] Όπ.π. Συνθήκη του Μάαστριχτ.

διευρυμένης Ένωσης, τροποποιεί και διευρύνει τη θεσμική δομή της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αυξάνοντας τις νομικές και ελεγκτικές αρμοδιότητες του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, και γίνεται «ο προάγγελος του συστήματος της διπλής πλειοψηφίας». Αποφασίζεται η εφαρμογή της κοινοτικής μεθόδου που δίνει ειδική πλειοψηφία στο Συμβούλιο με συναπόφαση με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενώ δίνεται έμφαση στην δικαστική συνεργασία για τις έρευνες και διώξεις των αρχών των κρατών μελών. Στο παράρτημα της Συνθήκης προσαρτάται ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ, χωρίς να έχει δεσμευτικότητα.[178]

Η Συνθήκη της Λισαβόνας (2007), η οποία τέθηκε σε ισχύ την 1η Δεκεμβρίου 2009, αντικατέστησε τον όρο «Ευρωπαϊκή Κοινότητα» σε «Ευρωπαϊκή Ένωση» τερματίζοντας οποιαδήποτε σύγχυση υπήρχε και έφερε σημαντικές αλλαγές στις διατάξεις περί Ελευθερίας, Ασφάλειας και Δικαιοσύνης (Τίτλος V της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης). Ορίστηκε το πλαίσιο ελευθεριών των πολιτών και των κρατών μελών σε κοινωνικό, πολιτικό και οικονομικό τομέα,να δρουν με αλληλεγγύη για την καταπολέμηση της εγκληματικότητας, της τρομοκρατίας και της δικαστικής συνεργασίας σε ποινικές υποθέσεις. Η Ευρωπαϊκή Ένωση μπορεί να πράττει διεθνείς συμφωνίες μιας και έχει αποκτήσει νομική προσωπικότητα.[179]

Με αυτή τη Συνθήκη καθορίζεται ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΧΘΔ) διασφαλίζοντας τα δικαιώματα και τις ελευθερίες με νομικές δεσμευτικές διατάξεις και δημιουργώντας μία ολοκληρωμένη, δημοκρατική, διαφανή, νόμιμη και αποτελεσματική δικαιοσύνη. Το Συμβούλιο Υπουργών που βασίζεται στην αρχή της διττής πλειοψηφίας, λαμβάνει αποφάσεις ,μετά από πρόταση της Επιτροπής, γρηγορότερα, αμεσότερα και αποτελεσματικότερα. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και ο έλεγχος από τα Εθνικά Κοινοβούλια ενισχύονται, ενώ το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο αναλαμβάνει καίριο ελεγκτικό ρόλο. Έτσι τα θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης θεσπίζουν την αμοιβαία αναγνώριση των αποφάσεων που εκδίδονται στα δικαστήρια των κρατών μελών, την πρόσβαση στη δικαιοσύνη, την επίλυση με εναλλακτικούς τρόπους των διαφορών, την εκπαίδευση και εξειδίκευση όλων των λειτουργών της δικαιοσύνης (δικαστών, δικαστικών υπαλλήλων και άλλων), ορίζουν κοινούς κανόνες και κυρώσεις ως προς την

---

[178] Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, *Η Συνθήκη της Νίκαιας και η Συνέλευση για το Μέλλον της Ευρώπης*, https://www.europarl.europa.eu/factsheets/el/sheet, ανακτήθηκε την 02/04/2021.
[179] Βλ.Αργυρός Γ.-Δεδούλη-Λαζαράκη Αικ., ό.π.(υποσ.170), σελ. 29 – 31.

αποδεικτική διαδικασία και τα δικαιώματα των ατόμων στις ποινικές δίκες, ενισχύουν τις αρμοδιότητες της Eurojust και κάνουν λόγο για την δημιουργία της Ευρωπαϊκής Εισαγγελίας, για την ενίσχυση της συνεργασίας των κρατών μελών, όταν δεν έχει ομοφωνία το Συμβούλιο.[180]

Ο ΧΕΑΔ διαμορφώθηκε και εξελίχθηκε με τα προγράμματα του Τάμπερε της Φινλανδίας (1999–2004) της Χάγης (2004–2009),της Στοκχόλμης (2010–2014) που καθιέρωσε τον Χάρτη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, το Πολυετές e–Justice Action Plan (2014–2018) και το Πολυετές Σχέδιο δράσης της Ευρωπαϊκής Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης (2019–2023).

Το πρώτο πρόγραμμα για τη Δικαιοσύνη και τις Εσωτερικές Υποθέσεις πραγματοποιήθηκε στο Τάμπερε το 1999, για το χρονικό διάστημα 1999–2004, με στόχους τη συμφωνία για το κοινό σύστημα ασύλου, τη λήψη μέτρων για την πρόσβαση στη δικαιοσύνη και την κοινή αποδοχή των δικαστικών αποφάσεων και τη δημιουργία της Eurojust.[181]

Δεύτερο ήταν το Πρόγραμμα της Χάγης που εγκρίθηκε το 2004, για το χρονικό διάστημα 2004–2009,με στόχους τη δημιουργία μιας συνολικής πολιτικής Ασύλου, την ενίσχυση των πληροφοριών Σένγκεν και την αντιμετώπιση της λαθρομετανάστευσης και τον έλεγχο των εξωτερικών συνόρων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το πρόγραμμα e–Justice ξεκίνησε ως πειραματικό στο πλαίσιο του προγράμματος στη συνδιάσκεψη «Work on Justice» στη Βρέμη το 2007. Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΕΟΚΕ) πήρε την πρωτοβουλία και κατέθεσε γνωμοδότηση και τον Σεπτέμβριο του 2009, την υιοθέτησαν το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και η Επιτροπή. Το συμπέρασμα ήταν ότι πρέπει να υπάρξει μία ενιαία ευρωπαϊκή στρατηγική στην ηλεκτρονική δικαιοσύνη και να αναπτυχθούν μελλοντικά κοινές δράσεις για όλα τα κράτη μέλη δημιουργώντας κοινές θεμελιώδεις αρχές Διεθνούς Δικαίου χωρίς να παραγκωνίζονται οι εθνικές

---

[180]Euro-Lex,Πρόσβαση στο Δίκαιο της ΕΕ, *Χάρτης Θεμελιωδών Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων της ΕΕ,* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l33501&from=EL, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

[181] Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, *Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο στο Τάμπερε,* https://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+ TA+P5-TA-1999-0052+0+DOC+XML+V0//EL, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

θεμελιώδεις αρχές της δικονομίας και χωρίς να θίγονται τα θεμελιώδη δικαιώματα των ευρωπαίων πολιτών.[182]

Τρίτο ήταν το Πρόγραμμα της Στοκχόλμης το 2009, για το χρονικό διάστημα 2010–2014, που ουσιαστικά αντικατέστησε τα δύο προηγούμενα προγράμματα και έκανε σημαντικές αλλαγές στις διατάξεις περί Ελευθερίας, Ασφάλειας και Δικαιοσύνης σύμφωνα με την Συνθήκη της Λισαβόνας. Το πρόγραμμα αυτό έχει θεωρηθεί ως το Πρώτο Πολυετές Σχέδιο Δράσης γιατί ήταν ένα ουσιαστικό βήμα στην εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης και την ίδρυση ενιαίας Διαδικτυακής Πύλης Δικαιοσύνης. Οι προτεραιότητες αυτού του προγράμματος ήταν η ευρωπαϊκή ιθαγένεια, τα θεμελιώδη δικαιώματα και οι ελευθερίες που αναφέρονται στον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων καθώς και η Προστασία των Δικαιωμάτων και των Ελευθεριών του Ανθρώπου ,η πρόσβαση στη δικαιοσύνη των πολιτών, η προστασία των πολιτών ως προς το οργανωμένο έγκλημα και την τρομοκρατία, η δικαστική συνεργασία σε ποινικές και αστικές υποθέσεις, η καταπολέμηση των διασυνοριακών, των οικονομικών και των διαδικτυακών εγκλημάτων και η παράνομη μετανάστευση. Για να εξασφαλιστεί η ασφάλεια, η ελευθερία, η πρόσβαση και η δικαιοσύνη έπρεπε να ενισχυθεί το Σύστημα πληροφοριών Σένγκεν, το σύστημα πληροφοριών για τις Θεωρήσεις και ο ρόλος της Frontex. Με σημαία την Ενιαία Παγκοσμιοποιημένη Ευρώπη της σύμπραξης, αλληλεγγύης και ευθύνης εφαρμόζεται μία αναπτυξιακή πολιτική που στηρίζεται στην συνεργασία και τις ευρωπαϊκές αξίες και αρχές.[183]

Η Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη (e–Justice) θεωρείται μία ευκαιρία για την εύκολη πρόσβαση στη δικαιοσύνη. Με τη θέσπιση του πρώτου πολυετούς προγράμματος δράσης 2009–2013 εφαρμόστηκε η δράση της υλικής αποδόμησης των νομικών διαδικασιών και της χρήσης ηλεκτρονικών μέσων στην επικοινωνία των δικαστικών δραστηριοτήτων με σκοπό την αποτελεσματική λειτουργία του δικαστικού σώματος των κρατών μελών της Ε.Ε., με γνώμονα την ανεξαρτησία και

---

[182] Υπουργείο Εξωτερικών, *Ευρωπαϊκός Χώρος Δικαιοσύνης, Ελευθερίας και Ασφάλειας*, https://www.mfa.gr/brussels/monimi-antiprosopeia-ee/ellada-sten-ee/europaikos-khoros-dikaiosunes-eleutherias-kai-asphaleia.html?page=1, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

[183] Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, *Το Πρόγραμμα της Στοκχόλμης — Μια ανοικτή και ασφαλής Ευρώπη που εξυπηρετεί και προστατεύει τους πολίτες* (2010/C 115/01), https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:115:0001:0038:el:PDF, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

την ποικιλομορφία των δικαστικών συστημάτων και των θεμελιωδών δικαιωμάτων των κρατών μελών.[184]

Το δεύτερο Πολυετές Σχέδιο Δράσης για την Ευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη εγκρίθηκε το 2013 ,για το χρονικό διάστημα 2014–2018 με επέκταση έως το 2020,με στόχο το «Ηλεκτρονικό Δίκαιο» να αποτελέσει τον ακρογωνιαίο λίθο της δικαιοσύνης για την Ευρώπη και τα μέλη της ως απόδειξη της αποτελεσματικότητάς του.[185]

Το τελευταίο Πολυετές Πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης εγκρίθηκε το Δεκέμβριο του 2018, για να εφαρμοστεί στο διάστημα 2019–2023. Στόχος του προγράμματος είναι να συνεχιστεί η εξέλιξη και πιθανή ολοκλήρωση των ήδη ανεπτυγμένων προγραμμάτων δράσης των κρατών μελών που θα κάνουν εύκολη την ασφαλή αναζήτηση στις ιστοσελίδες πληροφοριών.[186]

6.4 Οι στόχοι και η στρατηγική των Προγραμμάτων της ΕΕ

Η ΕΕ αναπτύσσει την Ευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη, γιατί είναι αποφασισμένη να διευκολύνει και να βελτιώσει την πρόσβαση στη δικαιοσύνη σε ολόκληρη την ΕΕ και είναι σύμφωνη με τη γενική δομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας.

Αυτό βασίζεται σε μέγιστο βαθμό στον εθελοντισμό και τη βούληση των κρατών για αποκέντρωση και διαλειτουργικότητα. Οι δυνατότητες που έχουν τα συστήματα τεχνολογίας των πληροφοριών, των επικοινωνιών και των επιχειρηματικών διαδικασιών να υποστηρίζουν την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων με την ευρωπαϊκή διάσταση που παίρνουν σε αστικό, ποινικό και διοικητικό δίκαιο βοηθούν τη στρατηγική της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης. Το όφελος των ευρωπαίων πολιτών ως προστιθέμενη αξία της Διαδικτυακής Πύλης της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης είναι η άμεση, ασφαλής και γρήγορη πρόσβαση.

Ο ψηφιοποιημένος τρόπος εκτέλεσης των δικαστικών διαδικασιών είναι ο ουσιαστικός στόχος για την αποτελεσματική λειτουργία των δικαστηρίων των

---

[184]Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ, *Πολυετούς σχεδίου δράσης 2009 – 2013 για την Ευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη*(2009/C75/01), https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2009:075:FULL&from=EN, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

[185] Βλ.Μπαμπαλιούτας Λ.-Μητσόπουλος Κ., ό.π.(υποσημ.173), σελ.166-167.

[186]Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 5139/1/19,*Στρατηγική για την ευρωπαϊκή ηλεκτρονική δικαιοσύνη για την περίοδο 2019-2023*, https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-5139-2019-REV-1/el/pdf, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

κρατών μελών. Η ανάπτυξη ηλεκτρονικών εργαλείων που δίνουν τη δυνατότητα ασφάλειας στην επικοινωνία μέσω των ηλεκτρονικών διαύλων μεταξύ των δικαστικών αρχών σε Εθνικό και Ευρωπαϊκό επίπεδο.

Εν κατακλείδι διαπιστώνουμε ότι όλα τα προγράμματα για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη έχουν τρεις κύριους στρατηγικούς στόχους: πρωτίστως την πρόσβαση σε πληροφορίες και την μόνιμη βελτίωση του τομέα της δικαιοσύνης, δευτερευόντως τη ψηφιοποίηση εξωδικαστικών και δικαστικών διαδικασιών για εύκολη και ταχύτερη πρόσβαση στα δικαστήρια και τριτευόντως την εφαρμογή της εθνικής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης με συστήματα για τη διευκόλυνση του συντονισμού και της συνεργασίας μεταξύ των συστημάτων των κρατών μελών.

Η ΕΕ για να υλοποιήσει, οργανώσει και εποπτεύσει όλα τα παραπάνω δημιούργησε το Συμβούλιο Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων, το "Ηλεκτρονικό Δίκαιο", την "Ευρωπαϊκής Πύλης Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης"– "European e–Justice Portal" και το Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο (ΕΔΔ) για Ποινικές Υποθέσεις (EJN), το Αναγνωριστικό Ευρωπαϊκής Νομολογίας (ECLI), το e–Codex για τη διαλειτουργικότητα και την ασφαλή ανταλλαγή νομικών δεδομένων, τα οποία σας παρουσιάζουμε σε παρακάτω κεφάλαιο.

«Πολυετές Πρόγραμμα για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη 2014–2018»

Το Συμβούλιο ΔΕΥ επεκτείνοντας την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Δικαιοσύνη υιοθέτησε τη νέα στρατηγική για την Ευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη για την περίοδο από το 2014 έως το 2018, με την απόφαση 182/2014. Η εφαρμογή της απαιτούσε ένα ολοκληρωμένο σχέδιο δράσης με στόχο τη βελτίωση της συνολικής λειτουργίας των εθνικών συστημάτων «Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης» και της διαδικτυακής πύλης που εποπτεύεται από τη Επιτροπή και ήταν κομβικής σημασίας. Οι στοχευμένες δράσεις ήταν:

- η υλοποίηση νέων δυναμικών έργων που σχετίζονται με την απόκτηση πληροφοριών στον δικαστικό τομέα με μακροπρόθεσμο ορίζοντα, η εξέλιξη και ολοκλήρωση των υφιστάμενων έργων μέσω της διαδικτυακής πύλης ,
- η συνέχιση της πρόσβασης σε πληροφορίες όλων των πολιτών, η ηλεκτρονική επικοινωνία για εξωδικαστικές διαδικασίες και διασυνοριακές υποθέσεις όλων των εμπλεκόμενων χωρίς μετακίνηση,
- η επικοινωνία μεταξύ των δικαστικών αρχών για τη διευκόλυνση των διασυνοριακών υποθέσεων,
- η διασφάλιση της ευρύτερης εθελοντικής συμμετοχής όλων των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η εξασφάλιση των αναγκών τους από την επιβλέπων Ομάδα «Ηλεκτρονικό δίκαιο».
- τα καινοτόμα σχέδια πρέπει να ισορροπούν με την ενοποίηση για καλύτερη οικονομική αποδοτικότητα λόγω των περιορισμένων πόρων.
- η συνέχιση της συνεργασίας με τρίτες χώρες για ανταλλαγή πληροφοριών,
- η εξέλιξη και ολοκλήρωση του e–Codex.[187]
- Η χρηματοδότηση του προγράμματος γίνεται από την Επιτροπή με την ομαλή εθελοντική συνεργασία των κρατών μελών.

«Πολυετές Πρόγραμμα για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη 2019–2023»

Η ΕΕ μετά από ένα δεκαετή αγώνα για την Ενωσιακή Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη συνεχίζει να αποδεικνύει την σημαντικότητα της με το νέο αναπτυξιακό σχέδιο δράσης 2019–2023 ως προέκταση των δύο προηγούμενων προγραμμάτων. Η στρατηγική που εφαρμόζεται στο διάστημα αυτό βασίζεται στη στρατηγική του 2014–2018 που στοχεύει με την ψηφιοποίηση στην συνεχή βελτίωση της πρόσβασης στη δικαιοσύνη. Με αυτή καθορίζεται πως θα γίνεται η πρόσβαση στις πληροφορίες, η ηλεκτρονική επικοινωνία των φορέων της δικαιοσύνης και η διαλειτουργικότητα.[188]

Η Διαδικτυακή πύλη για την Ευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη συνιστά μια ηλεκτρονική πλατφόρμα διαχειριζόμενη από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η οποία

---

[187] Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαικής Ένωσης, *Πολυετές σχέδιο δράσης για την Ευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη 2014-2018, (ΕΕ C182/2014),σ.2*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014XG0614(01)&from=EN, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

[188] Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη για την περίοδο 2019-2023,Βρυξέλλες 2019*, https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-5139-2019-REV-1/el/pdf, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

περιλαμβάνει πληροφορίες σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ για την πρόσβαση στη Δικαιοσύνη σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Ο συγκεκριμένος δικτυακός τόπος απευθύνεται στους πολίτες, τις επιχειρήσεις, αλλά και το νομικό κόσμο, περιέχει πληροφορίες για τη νομοθεσία και τη δικαιοσύνη τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο, και τα μέσα για την εφαρμογή τους. Η ανανέωση του σχεδιασμού της, η συνεχής αποκτημένη εμπειρία των χρηστών, ο εμπλουτισμός με νέα τεχνολογικά εργαλεία και η ασφάλεια της θα εκτοξεύουν τις προσδοκίες για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνεργάζεται στενά με τα κράτη μέλη για να εμπλουτίσει σταδιακά το περιεχόμενο της πύλης και να αναπτύξει νέες εφαρμογές για την πύλη της. Τα επόμενα χρόνια, θα προστεθούν νέες πληροφορίες, εργαλεία και λειτουργίες. Η πύλη θα ενημερωθεί στο μέλλον για να βελτιώσει περαιτέρω την αποτελεσματικότητα των δικαστικών εργαλείων της ΕΕ, επιτρέποντας στους πολίτες να υποβάλλουν διασυνοριακές αξιώσεις ή να ξεκινήσουν ηλεκτρονικές εντολές πληρωμής. Μόλις οι εταιρείες έχουν πρόσβαση στο μητρώο πτώχευσης, στο μητρώο επιχειρήσεων και στο κτηματολόγιο μέσω της πύλης, θα μπορούν να επωφεληθούν από τη μείωση του κόστους εισάγοντας απλούστερες και πιο λογικές διαδικτυακές νομικές διαδικασίες. Το δικαστήριο θα είναι σε θέση να επεξεργάζεται διασυνοριακές αιτήσεις διαδικτυακά και να επικοινωνεί με τους ενάγοντες και τους κατηγορούμενους σε συγκεκριμένες υποθέσεις και με τα δικαστήρια άλλων κρατών μελών.[189]

6.5 Το Συμβούλιο Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων (ΣΔΕΥ)

Η Ευρωπαϊκή Ένωση προκειμένου να αναπτύξει τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών της και την ανάπτυξη κοινών πολιτικών για θέματα συνοριακών ζητημάτων θέσπισε το Συμβούλιο Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων, ένα συλλογικό φορέα που αποτελείται από τους Υπουργούς Δικαιοσύνης και τους Υπουργούς Εσωτερικών όλων των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συγκαλείται κάθε τρίμηνο. Στόχος είναι να εφαρμοστούν τα θεμελιώδη δικαιώματα και να υπάρξει δικαστική συνεργασία σε αστικές και ποινικές εκδόσεις. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο συμπράττει με το Συμβούλιο και νομοθετούν για να εξασφαλίσουν τα Θεμελιώδη Δικαιώματα και την ελεύθερη κυκλοφορία των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το Συμβούλιο επιβλέπει και επιβάλλει πολιτικές ασύλου και μετανάστευσης, δικαστική

[189] Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ό.π.(υποσημ. 183).

συνεργασία σε πολιτικά και ποινικά θέματα, την καταπολέμηση της τρομοκρατίας, τις πολιτικές προστασίας και καταπολέμησης των εγκλημάτων. [190]

Η ΕΕ θα προωθήσει ένα μελλοντικό προσανατολισμένο και καινοτόμο όραμα της που θα βασίζεται στις κοινές αξίες της ενότητας, της συνοχής και της ολοκλήρωσης. Το πρόγραμμα επικεντρώνεται σε πέντε βασικούς τομείς που συνάδουν με τους στόχους της στρατηγικής ατζέντας:

- Η ανθεκτικότητα της Ευρώπης να ενισχυθεί.
- Η εμπιστοσύνη στο ευρωπαϊκό κοινωνικό μοντέλο να αυξηθεί.
- Η βιώσιμη ανάκαμψη να προωθηθεί.
- Η προώθηση της ψηφιακής μετάβασης, δίκαιης και χωρίς αποκλεισμούς.
- Ο ρόλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης να επιβεβαιωθεί στον κόσμο με εξωστρέφεια και πολυμέρεια.[191]

6.6 Το «Ηλεκτρονικό Δίκαιο»

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο σύστησε την ομάδα "Ηλεκτρονικό Δίκαιο" που αποτελείται από δύο συνθέσεις:

1. την **Σύνθεση e–Law**. Αυτή ασχολείται με το EURLex , δηλαδή τη νομική βάση δεδομένων και των πληροφοριακών συστημάτων, παρακολουθεί την εξέλιξη της επίσημης εφημερίδας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ανταλλάσσει πληροφορίες και τεχνογνωσία με τα κράτη ,τους διεθνείς οργανισμούς και τις χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης και παρακολουθεί το N–Lex, και
2. την **Σύνθεση e–Justice.** Αυτή ασχολείται με την εφαρμογή του σχεδίου δράσης της ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης προετοιμάζει τις αποφάσεις του Συμβουλίου, διαχειρίζεται την πύλη e–justice.[192]

6.7 Η «Ευρωπαϊκή Πύλη Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης»– «European e–Justice Portal»

Η «Ευρωπαϊκής Πύλης Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης»– «European e–Justice Portal» είναι η ευρωπαϊκή διαδικτυακή πύλη της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, η ηλεκτρονική

---

[190] Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Της Ευρωπαϊκής Ένωσης, *Συμβούλιο Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων*, https://www.consilium.europa.eu/el/council-eu/configurations/jha/, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

[191] Όπ.π. Συμβούλιο Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων.

[192] EUR_Lex, *Πρόσβαση στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης*, https://eur-lex.europa.eu/content/welcome/about.html, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

υπηρεσία «μίας στάσης». Η διαδικτυακή πύλη αποτελεί το εργαλείο που παρέχει πληροφορίες σε 23 γλώσσες, για τους νόμους και τις πρακτικές στα συστήματα απονομής δικαιοσύνης που ισχύουν στα κράτη μέλη και για τα διασυνοριακά νομικά ζητήματα.

Σ' αυτή οι πολίτες μπορούν να βρουν λύσεις στα ερωτήματα τους, να αναζητήσουν νομική βοήθεια σε άλλη χώρα, να χρησιμοποιήσουν τη διαμεσολάβηση, να ενημερωθούν για το πώς θα ασκήσουν τα δικαιώματα τους (ποινικά και πολιτικά) και αν δικαιούνται νομική συνδρομή. Οι επιχειρήσεις μπορούν να αναζητούν πληροφορίες για τα μητρώα των επιχειρήσεων, τα κτηματολόγια σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα μητρώα αφερεγγυότητας, τις διασυνοριακές διαδικασίες και τους δημόσιους διαγωνισμούς. Τέλος οι επαγγελματίες του νομικού χώρου μπορούν να ενημερωθούν για τις νομολογίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε διεθνή και εθνικό επίπεδο, να πληροφορηθούν για πολιτικές και εμπορικές υποθέσεις στο Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο και στο Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δικαίου.

Σκοπός της Ευρωπαϊκής Πύλης Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης είναι να βελτιώσει την ποιότητα των παροχών προς τους πολίτες, ενισχύοντας τις γνώσεις τους σχετικά με τα δικαστικά συστήματα των κρατών, να συμβάλει στη γεφύρωση των διαφορών δικαστικών συστημάτων, να βελτιώσει την εμπιστοσύνη και τη βεβαιότητα ότι τα δικαιώματά τους είναι σεβαστά σε όλα τα μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο διαδικτυακός αυτός τόπος είναι σύμφωνα με την τέως Επίτροπο Δικαιοσύνης Viviane Reding μια ηλεκτρονική υπηρεσία «μιας στάσης», δικαιοσύνη με ένα κλικ, νομικές πληροφορίες και συμβουλές προς τους πολίτες στην γλώσσα τους.[193]

6.8 Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο (ΕΔΔ) για Ποινικές Υποθέσεις (European Judicial Network–EJN)

Η Ε.Ε. θέσπισε το 1998 το Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο (EJN) για την ανάδειξη της δικαστικής συνεργασίας των κρατών στις ποινικές υποθέσεις ώστε να διαχειριστεί σοβαρά εγκλήματα όπως την τρομοκρατία, την διαφθορά, και την διακίνηση των ναρκωτικών. Το δίκτυο έχει άμεση συνεργασία με την Eurojust στην Χάγη.

[193]Διαδικτυακή πύλη της Ευρωπαϊκής Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης E-Justice, https://e-justice.europa.eu/home.do?plang=el&action=home, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Η «European e–Justice Portal» διασυνδέθηκε από το 2019 με τα εθνικά δικαστικά δίκτυα μέσω του Ευρωπαϊκού Δικαστικού Δικτύου (ΕΔΔ) για Ποινικές Υποθέσεις (EJN).[194]

Σκοπός του ΕΔΔ

Ο σκοπός του ΕΔΔ είναι να βελτιώσει τη δικαστικής συνεργασία μεταξύ των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης τόσο σε νομικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο, με απώτερο στόχο την καταπολέμηση των σοβαρών εγκλημάτων, όπως είναι το οργανωμένο έγκλημα, η διαφθορά, η διακίνηση ναρκωτικών και η τρομοκρατία. Ο ΕΔΔ έχει μία αρχή που εμπνέεται και είναι να εντοπίσει τους κατάλληλους ανθρώπους σε όλα τα κράτη, που έχουν πρωταρχικό ρόλο στον κλάδο της δικαστικής συνεργασίας σε ποινικές υποθέσεις, για τη δημιουργία ενός δικτύου εμπειρογνωμόνων που θα εξασφαλίσει την σωστή εκτέλεση των αιτήσεων για αμοιβαία νομική συνδρομή. Στο πλαίσιο της εφαρμογής της άμεσης επαφής μεταξύ των αρμόδιων δικαστικών αρχών, ο ρόλος του ΕΔΔ καθίσταται ιδιαίτερα σημαντικός.[195]

Σύνθεση του ΕΔΔ

Το EJN αποτελείται από δεσμούς μεταξύ των κρατών μελών και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Οι εθνικοί αξιωματικοί σύνδεσμοι διορίζονται από κάθε κράτος μέλος και είναι υπεύθυνοι για τον κεντρικό οργανισμό που είναι υπεύθυνος για τη διεθνή δικαστική συνεργασία, τους δικαστικούς οργανισμούς και άλλους αρμόδιους οργανισμούς. Αυτοί οι οργανισμοί είναι γενικά υπεύθυνοι για συγκεκριμένα καθήκοντα στον τομέα της διεθνούς δικαστικής συνεργασίας, αλλά είναι επίσης υπεύθυνοι για ορισμένες μορφές σοβαρών εγκλημάτων, όπως το οργανωμένο έγκλημα, η δωροδοκία, η διακίνηση ναρκωτικών και η τρομοκρατία.[196]

Καθήκοντα των συνδέσμων

Ο σύνδεσμος είναι ένας «ενεργός διαμεσολαβητής» του οποίου το καθήκον είναι να προωθήσει τη δικαστική συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών, και ιδιαίτερα στην καταπολέμηση σοβαρών εγκλημάτων. Η απόφαση του Συμβουλίου σχετικά με το ΕΔΔ ορίζει ότι αυτός ο σύνδεσμος επιτρέπει στις τοπικές αρχές να κάνουν την πιο κατάλληλη και την πιο άμεση επαφή, να παρέχουν νομικές αλλά και πρακτικές

---

[194] Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο, https://www.ejn-crimjust.europa.eu/ejn/EJN_DynamicPage/EL/2 , ανακτήθηκε την 02/04/2021.
[195] Όπ.π. Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο, (υποσημ.194).
[196] Όπ.π. Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο, (υποσημ.194).

πληροφορίες στις αρχές και να συντονίζουν τα καθήκοντα σε μια σειρά αιτήσεων από την τοπική δικαστική αρχή ενός κράτους μέλους σε άλλο κράτος μέλος.[197]

Το ΕΔΔ είναι ένα δίκτυο σημείων επαφής για τη καλύτερη συνεργασία και για τη δημιουργία άμεσων επαφών μεταξύ των δικαστικών αρχών στα κράτη μέλη της Ε.Ε. Ο ιστότοπος του EJN προσφέρει τα κατάλληλα ηλεκτρονικά εργαλεία που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία του δικτύου και για τη διευκόλυνση της συνεργασίας. Ο ιστότοπος περιέχει επίσης άλλες πρακτικές πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένης της συνεργασίας με υποψήφιες και συνδεδεμένες χώρες της ΕΕ και άλλες τρίτες χώρες και δικαστικά δίκτυα. Τα σημεία επαφής του EJN, οι εισαγγελείς, οι δικαστές και άλλοι νομικοί θα βρουν πολύτιμες πληροφορίες και εργαλεία σε αυτόν τον ιστότοπο.[198]

Τέτοια εργαλεία είναι:

1) **Ο Δικαστικός Άτλας.**

Ο δικαστικός Άτλας του ευρωπαϊκού δικαστικού δικτύου, ένα ηλεκτρονικό εργαλείο που διευκολύνει τους νομικούς να χειριστούν αιτήσεις αμοιβαίας δικαστικής συνδρομής μεταξύ των κρατών μελών, να βρουν την αρμόδια αρχή με την οποία πρέπει να επικοινωνήσουν για να ζητήσουν δικαστική συνεργασία σε ποινικές υποθέσεις, ενώ παρέχει ένα γρήγορο δίαυλο στην απευθείας διαβίβαση των αιτήσεων.[199]

2) **Fiches Belges**

Το Fiches Belges είναι ένα εργαλείο που παρέχει πρακτικές πληροφορίες σχετικά με συγκεκριμένα σύνολα μέτρων που καλύπτονται από δικαστική συνεργασία σε ποινικές υποθέσεις. Το Fiches Belges μας βοηθά να:

- ελέγξουμε εάν ένα μέτρο εφαρμόζεται σε μια συγκεκριμένη χώρα.
- ελέγξουμε ποια γλώσσα πρέπει να χρησιμοποιήσουμε στο αίτημά μας για συνεργασία.
- γενικά να δούμε ποιες πληροφορίες πρέπει να συμπεριλάβουμε στο αίτημά μας.

Συγκρίνουμε μέτρα μεταξύ 2 χωρών.[200]

3) **Επιτομή Compendium**

---

[197] Όπ.π. Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο, (υποσημ.194).
[198] Όπ.π. Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο, (υποσημ.194).
[199] Όπ.π. Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο, (υποσημ.194).
[200] Όπ.π. Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο, (υποσημ.194).

Το Compendium είναι ένα εργαλείο για τη σύνταξη αιτημάτων δικαστικής συνεργασίας, όπως:

- Ευρωπαϊκή εντολή έρευνας.
- Ευρωπαϊκό ένταλμα σύλληψης.

Βοηθά τους αιτούντες να συμπληρώσουν τη φόρμα αίτησης, διασφαλίζοντας ότι εισάγουν όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες (τη διεύθυνση) κ.λπ. της αρμόδιας αρχής εκτέλεσης, για να προσθέσουν το λογότυπο και την επίσημη διεύθυνση από τον οργανισμό–αρχή.[201]

4) **Δικαστική Βιβλιοθήκη**

Η δικαστική βιβλιοθήκη του ΕΔΔ σε ποινικές υποθέσεις έχει σχεδιαστεί για να παρέχει στους νομικούς επαγγελματίες όλα τα διαθέσιμα έγγραφα που σχετίζονται με τα νομικά μέσα της Ε.Ε. που αφορούν την δικαστική συνεργασία.

Η δικαστική βιβλιοθήκη περιλαμβάνει επίσης το καθεστώς εφαρμογής των διαφόρων εφαρμοστέων νομικών μέσων για δικαστική συνεργασία σε ποινικές υποθέσεις. Αυτή παρέχει όχι μόνο την τρέχουσα κατάσταση για τα διάφορα κράτη μέλη, αλλά και πληροφορίες σχετικά με την ημερομηνία έναρξης ισχύος, την εθνική νομοθεσία, συνδέσμους προς τις επίσημες κοινοποιήσεις και άλλες πρόσθετες πληροφορίες.[202]

5) **Μητρώο EJN**

Το μητρώο EJN περιέχει έγγραφα ειδικά για το ΕΔΔ: πρακτικά συνεδριάσεων, παρουσιάσεων, δημοσιεύσεων EJN κ.λπ. [203]

6) **Σημεία επαφής**

Η ενότητα «Σημεία επαφής EJN» του ιστότοπου περιέχει στοιχεία επικοινωνίας για περισσότερα από 400 σημεία επαφής EJN. Δεδομένης της φύσης της ενότητας, προστατεύεται με κωδικό πρόσβασης. Η πρόσβαση παρέχεται συνήθως στο δικαστικό σώμα των κρατών μελών και μπορεί να επιτευχθεί είτε μέσω των σημείων επαφής του ΕΔΔ του κράτους μέλους είτε μέσω της γραμματείας του ΕΔΔ.

7) **Συνεργασία με τρίτες χώρες και δικαστικά δίκτυα**

Εκτός από τις στενές σχέσεις του με τις υποψήφιες χώρες της ΕΕ και τις συνδεδεμένες χώρες του ΕΔΔ, το Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο έχει επίσης

---

[201] Όπ.π. Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο, (υποσημ.194).
[202] Όπ.π. Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο, (υποσημ.194).
[203] Όπ.π. Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο, (υποσημ.194).

δημιουργήσει σχέσεις με άλλα δικαστικά δίκτυα και διάφορες χώρες εκτός ΕΕ σε ολόκληρο τον κόσμο. Μέσω της «Συνεργασία με τρίτες χώρες και δικαστικά δίκτυα» στον ιστότοπο του ΕΔΔ, τα Σημεία Επαφής του ΕΔΔ έχουν διαδικτυακή πρόσβαση στα στοιχεία επικοινωνίας των μελών αυτών των δικαστικών δικτύων και στα σημεία επαφής με χώρες εκτός ΕΕ. Επομένως, τα σημεία επαφής του ΕΔΔ είναι σε θέση να βοηθήσουν τις εθνικές αρχές όταν υπάρχει ανάγκη συνεργασίας εκτός της Ε.Ε.[204]

6.9 Το Αναγνωριστικό Ευρωπαϊκής Νομολογίας (ECLI)

Η ΕΕ είναι ένας «τόπος» δικαιοσύνης, ελευθερίας και ασφάλειας όπου υπάρχει σεβασμός στα θεμελιώδη δικαιώματα και στις διαφορές των εννόμων τάξεων και παραδόσεων των κρατών της Ε.Ε. σύμφωνα με το άρθρο 2 και άρθρο 67 παρ.1 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Με τη θέσπιση του Αναγνωριστικού Ευρωπαϊκής Νομολογίας (ECLI) η πρόσβαση στη νομολογία που είναι ουσιώδους σημασίας για το κράτος δικαίου, έρχεται να διασφαλίσει τον έλεγχο της δικαιοσύνης, να συμβάλλει στη διαφάνεια των δικαστικών σωμάτων και να διατηρήσει ενημερωμένο το ευρύ κοινό αναφορικά με τις εξελίξεις του δικαίου.[205]

Το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης κάλεσε τα κράτη μέλη και τα θεσμικά όργανα της ΕΕ να εισαγάγουν το Ευρωπαϊκό Αναγνωριστικό Νομολογίας (ECLI). Το Ευρωπαϊκό Αναγνωριστικό Νομολογίας (ECLI) αναπτύχθηκε για να διευκολύνει τη σωστή, σαφή και εύκολη πρόσβαση και παραπομπή σε εθνική, ξένη και ευρωπαϊκή νομολογία των κράτη μέλη. Η βελτίωση των διευκολύνσεων αναζήτησης της νομολογίας θα βοηθηθεί από ένα σύνολο ομοιόμορφων και μεταδεδόμενων στοιχείων.[206]

Το ECLI είναι ένα ομοιόμορφο αναγνωριστικό που έχει την ίδια αναγνωρίσιμη μορφή για όλα τα κράτη μέλη και τα δικαστήρια της ΕΕ. Αποτελείται από πέντε, υποχρεωτικά, στοιχεία:

- το «ECLI»: να προσδιορίσει το αναγνωριστικό ως ευρωπαϊκό αναγνωριστικό νομολογίας·
- τον κωδικό χώρας·
- τον κωδικό του δικαστηρίου που εξέδωσε την απόφαση·

---

[204] Όπ.π. Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο, (υποσημ.194).

[205] Επίσημος Ιστότοπος της Ευρωπαικης Ένωσης, *Ευρωπαϊκό Αναγνωριστικό Νομολογίας (ECLI)*, https://e-justice.europa.eu/content_european_case_law_identifier_ecli-175-el.do, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

[206] Όπ.π. ECLI, (υποσημ.205).

- το έτος έκδοσης της απόφασης·έναν κανονικό αριθμό, έως 25 αλφαριθμητικούς χαρακτήρες, σε μορφή που αποφασίζεται από κάθε κράτος μέλος. Επιτρέπονται κουκίδες, αλλά όχι άλλα σημεία στίξης.

Τα στοιχεία διαχωρίζονται με άνω και κάτω τελεία. Ένα πιθανό παράδειγμα ενός ECLI μπορεί να έχει τη μορφή: ECLI: GR: HR: 2019: 52482, που θα μπορούσε να είναι απόφαση 52482 του Ανώτατου Δικαστηρίου («HR») της Ελλάδας από το έτος 2019.[207]

Η εύκολη πρόσβαση σε δικαστικές αποφάσεις άλλων κρατών μελών έχει ολοένα και μεγαλύτερη σημασία για την ενίσχυση του ρόλου του εθνικού δικαστή στην εφαρμογή και την τήρηση του δικαίου της Ε.Ε. Η αναζήτηση και η παραπομπή αποφάσεων από άλλα κράτη μέλη παρεμποδίζεται σοβαρά από τις διαφορές στα εθνικά συστήματα αναγνώρισης της νομολογίας, τους κανόνες παραπομπής και τους τεχνικούς τομείς που περιγράφουν τα χαρακτηριστικά μιας απόφασης.[208]

6.10 Το πρόγραμμα e–Codex

Το e–CODEX (Ηλεκτρονική δικαστική επικοινωνία μέσω ανταλλαγής δεδομένων μέσω Διαδικτύου) προσφέρει εύκολη πρόσβαση για τη διασυνοριακή δικαιοσύνη προς τους πολίτες, τους επαγγελματίες και τους νομικούς επαγγελματίες της Ευρώπης, δικαιοσύνη χωρίς σύνορα.[209]

Η δημιουργία μιας δικαιότερης και ασφαλέστερης Ευρώπης αποτελεί μία από τις προτεραιότητες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, τη βάση για την υλοποίηση μιας πραγματικής ενιαίας αγοράς. Η πολύπλοκη ποικιλομορφία των διαφορετικών νομικών μας συστημάτων δεν πρέπει να εμποδίζει την πρόσβαση στη δικαιοσύνη όπως είναι οι μικρές διασυνοριακές αξιώσεις στα δικαστήρια, τους διασυνοριακούς γάμους ή τις ποινικές υποθέσεις.[210]

Η διασυνοριακή δικαστική συνεργασία είναι απαραίτητη για την κυκλοφορία των ευρωπαίων πολιτών και εταιρειών. Σε μια ολοένα και περισσότερο ψηφιακή κοινωνία, αυτή η συνεργασία βασίζεται σε ηλεκτρονικές δικαστικές λύσεις για τη

---

[207] Όπ.π. ECLI, (υποσημ.205).

[208] Όπ.π. ECLI, (υποσημ.205).

[209] European Commission, Brussels, 2020, *REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on a computerised system for communication in cross-border civil and criminal proceedings (e-CODEX system), and amending Regulation (EU) 2018/1726,* Brussels, 2020, https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/law/contribute_to_law-making/documents/e-codex-main-act-en.pdf, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

[210] Όπ.π. *e-CODEX system*, (υποσημ.209).

διευκόλυνση της αλληλεπίδρασης μεταξύ διαφορετικών χωρών και ευρωπαίων παραγόντων σε νομικές διαδικασίες.[211]

Το e–CODEX προσφέρει εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες και ενισχύει τη συνεργασία στη δικαστική λειτουργία με σκοπό τη βελτίωση στη διαλειτουργικότητα μεταξύ νομικών αρχών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι τεχνικές λύσεις έχουν σχεδιαστεί για να αντιμετωπίζουν διαφορετικά νομικά συστήματα και να περιλαμβάνουν μια μεθοδολογία για αμοιβαία και ίση ερμηνεία των νομικών όρων. Όλες οι λύσεις βασίζονται στην αρχή της επικουρικότητας, έτσι ώστε να μπορούν να διατηρηθούν οι εθνικές λύσεις πληροφορικής.[212]

Το έργο e–CODEX παρακολουθείτε από το Υπουργείο Δικαιοσύνης σε συνεργασία με το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης που χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (DG INFSO) με σκοπό την διαλειτουργικότητα των νομικών και δικαστικών διαδικασιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.[213]

Στο τέλος, το e–CODEX καθιστά τις διαφορές πιο διαφανείς, αποδοτικές και οικονομικά αποδοτικές. Ταυτόχρονα, αυτό διευκολύνει την πρόσβαση των πολιτών, των εταιρειών, των κυβερνήσεων και των δικηγόρων στη δικαιοσύνη και κάνει τους Ευρωπαίους να αισθάνονται ασφαλέστεροι και πιο προστατευμένοι από το νόμο.[214]

---

[211] Όπ.π. *e-CODEX system*, (υποσημ.209).

[212] Όπ.π. *e-CODEX system*, (υποσημ.209).

[213] Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, *Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη και τη διοικητική αναβάθμιση*, σελ.25, http://www.justice.gr/site/LinkClick.aspx?fileticket=ENzZ1R6Y5fs%3D&tabid=253 , ανακτήθηκε την 02/04/2021.

[214] Όπ.π. *e-CODEX system*, (υποσημ.209).

Κεφάλαιο Έβδομο

7. Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη στην Ελλάδα

7.1 Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης στην Ελλάδα

Το Ελληνικό Ηλεκτρονικό Δικαστικό Σύστημα διέπεται από :

- συγκεκριμένους στόχους, όπως τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από το σύστημα δικαιοσύνης και
- αρχές, εξαλείφοντας σταδιακά τα ανεξάρτητα συστήματα των υπηρεσιών με ίδιες λειτουργίες και αναπτύσσοντας μια κεντρική υποδομή με δικαιώματα απομακρυσμένης πρόσβασης.

Οι στόχοι αυτοί ευθυγραμμίζονται σε μεγάλο βαθμό με τις προτεραιότητες που αναφέρονται στο «Μνημόνιο Οικονομικών και Χρηματοπιστωτικών Πολιτικών» και στο «Μνημόνιο Συνεννόησης» στις «Συγκεκριμένες Προϋποθέσεις Οικονομικής Πολιτικής».

Σύμφωνα με τη δημοσίευση του «Σχεδίου Δράσης για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη και τη Διοικητική Αναβάθμιση του ΥΔΔΑΔ» αναφέρεται ότι:

«Βασικές γενικές αρχές για τα συστήματα που θα αναπτυχθούν είναι:

1. Υιοθέτηση πρακτικών και προτύπων που θα διασφαλίζουν την διαλειτουργικότητα (interoperability) μεταξύ των συστημάτων αλλά και με άλλα συστήματα e–government.
2. Χρήση γενικού σκοπού υπολογιστικού, αποθηκευτικού και δικτυακού εξοπλισμού με δυνατότητες disaster recovery για τη λειτουργία τους ως παρόχων Government Cloud Computing των υπηρεσιών (G–Cloud).
3. Προδιαγραφές που να εξασφαλίζουν την αδιάλειπτη λειτουργία τους.
4. Εξασφάλιση δικτυακής, υπολογιστικής και αποθηκευτικής υψηλής διαθεσιμότητας σε διπλές, «προστατευμένες» υποδομές σε κομβικά σημεία.
5. Δυνατότητα ενοποίησης διαχειριστικά ετερογενών φυσικών υποδομών και πλήρους παρακολούθησης (monitoring & accounting) των παρεχόμενων πόρων.
6. Φιλική προς το περιβάλλον κατανάλωση ενέργειας (αξιοποίηση σύγχρονων, «πράσινων» λύσεων για βέλτιστη εκμετάλλευση καταναλισκόμενης ισχύος).

7. Κατά το σχεδιασμό των έργων θα πρέπει να εντάσσονται προϋποθέσεις και όροι προσβασιμότητας σε ΤΠΕ για άτομα με αναπηρία, βασιζόμενες σε διεθνώς αναγνωρισμένους κανόνες».[215]

Το δικαστήριο με το σχέδιο αυτό είναι σε θέση να επεξεργάζεται διασυνοριακές αιτήσεις διαδικτυακά και να επικοινωνεί με τους ενάγοντες και τους κατηγορούμενους σε συγκεκριμένες υποθέσεις και με τα δικαστήρια άλλων κρατών μελών.

Για το δικαστικό σύστημα, έχει θεσπιστεί μια ηλεκτρονική δικαστική υπηρεσία, σκοπός της οποίας είναι να δημιουργήσει μια υποδομή για την υποστήριξη της ηλεκτρονικής υποβολής δικογράφων και συναφών υποθέσεων, την καταχώριση, διαχείριση και παρακολούθηση υποθέσεων, την ηλεκτρονική παραλαβή και διαχείριση αξιώσεων , και τη δημιουργία δικαστικών ψηφιακών εγγράφων και αρχείων. Μέσω της χρήσης μηχανισμών διαλειτουργικότητας και διεπαφών με πολίτες και επιχειρήσεις, χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικά μέσα για την όσο το δυνατόν περισσότερο αντικατάσταση των έντυπων ανταλλαγών πληροφοριών.[216]

Η υποδομή αυτή μπορεί να προσφέρει τεράστιες οικονομίες κλίμακας (κόστος, χωρητικότητα, φόρτος διαχείρισης, απαιτούμενο τεχνικό προσωπικό, εκπαίδευση), ευκολότερες αναβαθμίσεις και διαμορφώσεις, καλύτερες πληροφορίες διαχείρισης (στατιστικά στοιχεία, δείκτες, εκθέσεις κ.λπ.) και ποικίλα συστήματα για την ομαλότερη διαλειτουργικότητα. Η υποδομή περιλαμβάνει την υλοποίηση ολοκληρωμένων καθολικών εφαρμογών και του Judicial Computer Center (βήμα προς βήμα της διαμόρφωσης στο πλαίσιο των έργων πληροφορικής) και την ψηφιοποίηση δικαστικών ροών.[217]

Το σύστημα πληροφοριών αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του σχεδίου και περιλαμβάνει τις ακόλουθες απαιτήσεις εφαρμογής:

- Διεπαφή με το Υπουργείο, το δημόσιο τομέα και τα συστήματα τρίτων φορέων·
- Δίκτυο διασύνδεσης για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικά μέσω του World Wide Web.[218]

Αυτά τα έργα στοχεύουν να εφαρμοστούν σε ολόκληρη τη χώρα, όσο το δυνατόν γρηγορότερα. Ο συνδυασμός κεντρικής δράσης και υποδομής δικτύου

---

[215] Όπ.π. *Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη*,(υποσημ.213), σ.36.
[216] Βλ.Σακελλαροπούλου Κ., κ.α.,(υποσημ.20, σελ.118-120.
[217] Όπ.π. *Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη*,(υποσημ.213), σ.37-38.
[218] Όπ.π. *Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη*,(υποσημ.213), σ.39.

μπορεί να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες ανεξάρτητα από τη γεωγραφική θέση. Τα γεωγραφικά κόστη σχετίζονται με τον αριθμό των χρηστών που υποστηρίζονται, την εγκατάσταση εξοπλισμού και την εξυπηρέτηση περιφερειακών σημείων για χρήστες (σταθμοί εργασίας, δίκτυο), όπως είναι η εκπαίδευση και η τεχνική υποστήριξη. Εάν δεν είναι δυνατή η εστίαση σε ολόκληρη τη χώρα (π.χ. μικρά έργα, πιλοτικά), αυτά τα έργα επικεντρώνονται στις υπηρεσίες με τον μεγαλύτερο φόρτο εργασίας. Στενή συνεργασία και συντονισμός με τους ενδιαφερόμενους και τα εκτελεστικά τους στελέχη. Τα περισσότερα έργα είναι υπό την επίβλεψη του Υπουργείου Δικαιοσύνης. Τα στελέχη αυτών των υπηρεσιών κατανοούν πλήρως τις ανάγκες τους, τις λειτουργίες και τις ιδιαιτερότητές τους. Επιπλέον, μπορούν να μεταδώσουν την εμπειρία υλοποίησης και εφαρμογής της υποδομής πληροφορικής για να επιτύχουν τον καλύτερο σχεδιασμό του έργου. Η τελική ευθύνη είναι των τοπικών φορέων για την εφαρμογή και τη χρήση της νέας υποδομής.[219]

Το Υπουργείο λαμβάνει υπόψη την υπάρχουσα και την προγραμματισμένη κεντρική υποδομή για την εκπόνηση των έργων. Το δίκτυο Σύζευξις, η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης – ΕΡΜΗΣ καθώς και η ανάπτυξη κοινών εφαρμογών back office για τους φορείς του Δημοσίου, αποτελούν τις κεντρικές υποδομές υπολογιστικών κέντρων και cloud computing.[220]

Με την επίλυση διαφορών μεταξύ πολιτών (αστική δικαιοσύνη) και διαφορών μεταξύ πολιτών και κράτους (διοικητική δικαιοσύνη), η δικαιοσύνη συμμετέχει σε μεγάλο βαθμό στην οικονομική λειτουργία. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω παράλληλου ελέγχου και επιβολής της νομιμότητας (ποινική δικαιοσύνη). Μέσω της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, οι δημόσιες διοικητικές υπηρεσίες μπορούν να βελτιωθούν και να εμπλουτιστούν μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να αυξήσουν το επιχειρηματικό και οικονομικό περιβάλλον της χώρας.[221]

Μετά την υποχρέωση της «Ψηφιακής Σύγκλισης», η Ευρωπαϊκή Ένωση ενέκρινε το πρώτο πολυετές σχέδιο δράσης 2007–2013, το επόμενο πολυετές σχέδιο 2014 – 2018 (επεκτάθηκε έως το 2019) και το τελευταίο πολυετές σχέδιο 2019 – 2023, που ψηφίστηκε 2020. Ως εκ τούτου το Υπουργείο Δικαιοσύνης και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων εκπόνησε και υλοποιεί προγράμματα για την ενσωμάτωση της Ελληνικής Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης.

---

[219] Όπ.π. *Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη*,(υποσημ.213), σ.34-37.
[220] Όπ.π. *Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη*,(υποσημ.213), σ.29-30.
[221] Όπ.π. *Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη*,(υποσημ.213), σ.37-38.

Οι στόχοι αυτών των έργων είναι η αναδιοργάνωση της δικαστικής διοίκησης, η αξιολόγηση του ΤΠΕ από τις υπηρεσίες πληροφορικής και επικοινωνιών και η ένταξή τους στο ελληνικό δικαστικό σύστημα. Αυτό το σχέδιο ονομάστηκε ηλεκτρονικό δικαστήριο (e–Justice). Οι παράγοντες που οδήγησαν το Υπουργείο Δικαιοσύνης στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης είναι οι καθυστερήσεις στη απονομή της δικαιοσύνης, η γραφειοκρατία, η διαφθορά και οι αδιαφανείς υποθέσεις που είχαν εμφανιστεί στο χώρο καθώς και η υποχρέωση εξυγίανσης μέσω μνημονίων κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης. Το σχέδιο ηλεκτρονικής δικαιοσύνης περιλαμβάνει μια σειρά μακροπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων παρεμβάσεων και δράσεων. Οι στόχοι του είναι οι εξής:[222]

- Στο Δικαστικό Σύστημα να έχουμε πιο αποτελεσματική δικαιοσύνη και πιο αποτελεσματικές διοικητικές υπηρεσίες.
- Να παρέχετε στους πολίτες ταχύτερες και αποδοτικότερες υπηρεσίες, ελαχιστοποιώντας τον αντίκτυπο στην καθημερινή τους ζωή.
- Να παρέχετε η καλύτερη υποστήριξη στο έργο των Δικαστών, Εισαγγελέων και δικαστικών υπαλλήλων.
- Την καλύτερη διαχείριση του δικαστικού συστήματος.
- Την ανταπόκριση στις κοινωνικές ανάγκες.
- Την αναθεώρηση στο σύστημα φυλακών και την πολιτική κατά του εγκλήματος.
- Την βελτίωση της διαχείρισης και της αποτελεσματικότητας του συστήματος φυλακών.
- Τις καλές συνθήκες διαβίωσης και υπηρεσίες στους κρατούμενους στα ιδρύματα φυλακών.
- Τον επιτυχή μηχανισμό πρόληψης και επανένταξης.
- Την ομαλή και ετερόδρομη διεθνής νομική συνεργασία.Την γρήγορη και ανεμπόδιστη συνεργασία με ξένες αρχές.
- Την συμμόρφωση με τις διεθνείς υποχρεώσεις.
- Την διασφάλιση ότι τα ανθρώπινα δικαιώματα είναι συνταγματικά και αυξάνουν τη διαφάνεια.
- Η διαρκής προώθηση των μέτρων διαφάνειας και λογοδοσίας μέσω του δικαστικού συστήματος.

---

[222] Όπ.π. *Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη*,(υποσημ.213), σ.37-38.

- Οι εξωτερικοί φορείς όπως η Εθνική Σχολή Δικαστών και Εισαγγελέων να έχουν εύρυθμη λειτουργία και άλλες όπως η Θέμις κατασκευαστική να επαναλειτουργήσουν.
- Η υποστήριξη της λειτουργίας των νομικών και συμβολαιογραφικών φορέων.

Η ηλεκτρονική δικαιοσύνη έχει δύο κυρίες διαστάσεις λειτουργίας, αυτές των υπηρεσιών του Υπουργείου προς την κοινωνία και αυτές της διοίκησης του Υπουργείου και των υπηρεσιών του.[223]

	Δικαιοσύνη	Σωφρονιστικό σύστημα	Υποστηρικτικές Λειτουργίες
Υπηρεσίες προς την Κοινωνία	**Υπηρεσίες Δικαιοσύνης**	**Υπηρεσίες Σωφρονιστικού Συστήματος**	**Υπηρεσίες Υποστήριξης**
Διοίκηση υπηρεσιών	**Διοίκηση Δικαιοσύνης**	**Διοίκηση Σωφρονιστικού Συστήματος**	**Διοίκηση Υπηρεσιών Υποστήριξης**

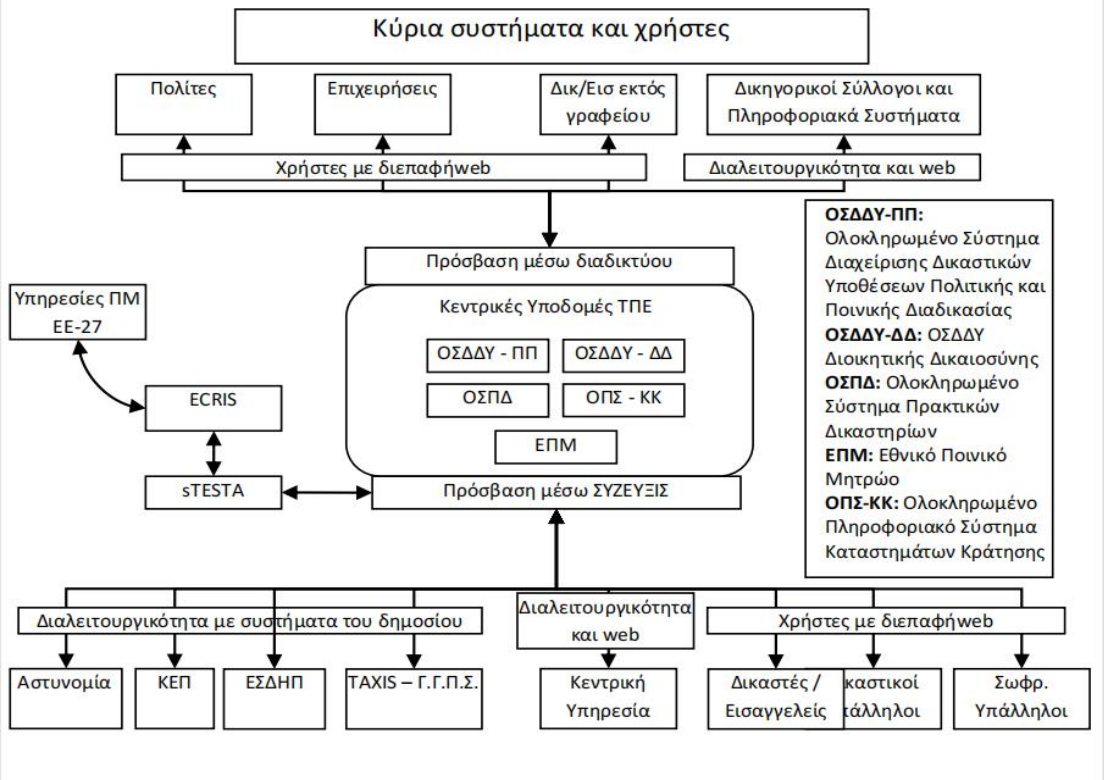
Πίνακας 1: Στρατηγική στόχευση του e – Justice

Στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης αναπτύχθηκαν:

- Ένα σύστημα πληροφοριών, αποτελούμενο από μια ενιαία εφαρμογή (υποσύστημα) για την υποστήριξη της λειτουργίας διοικητικών, αστικών και ποινικών δικαστηρίων, ο κύριος στόχος του οποίου είναι να επιταχύνει την εκτέλεση της δικαιοσύνης και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει το σύστημα δικαιοσύνης στους πολίτες, στους επαγγελματίες και στο δημόσιο τομέα
- Μία Υπηρεσία Διαδικτύου για ανταλλαγή πληροφοριών με το σύστημα πληροφοριών του κάθε τρίτου οργανισμού (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακού Συστήματος, Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας, Δικηγορικός Σύλλογος) και το Σύστημα Πληροφοριών του Υπουργείου Δικαιοσύνης (Εθνικά Ποινικά Αρχεία, Πλήρες Σύστημα Δικαιοσύνης). Παραθέτουμε

[223] Όπ.π. *Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη*,(υποσημ.213), σελ.31-33.

συνοπτικό πίνακα της αρχιτεκτονικής λειτουργίας της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης με τους όλους τους δημόσιους φορείς.[224]



Εικόνα 5: Αρχιτεκτονικής λειτουργίας της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης

7.2 Τα έργα στην Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη μέσω ΕΣΠΑ

Το Υπουργείο Δικαιοσύνη έχει ως στρατηγική του την ελάττωση του διαχειριστικού βάρους και την αναβάθμιση όλων των υπηρεσιών με την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη. Ακόμη πιστεύει στην αρχή ότι, όσο είναι εφικτό, οι υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης πρέπει να παρέχονται με ηλεκτρονικό και απλό τρόπο. Σε αυτές τις υπηρεσίες, δεν πρέπει να απαιτείται η φυσική παρουσία των πολιτών και η διακοπή της καθημερινής ζωής.[225]

Ως εκ τούτου, καταβάλλονται προσπάθειες για την σταδιακή ψηφιοποίηση των δικαστικών υπηρεσιών. Τα «Μεγάλα» Δικαστήρια διαθέτουν επί του παρόντος υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποβολής πληροφοριών και υποθέσεων. Τα έργα που υλοποιεί το Υπουργείο περιλαμβάνουν την παροχή πρόσθετων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην κοινωνία, στο δικαστικό σύστημα (όπως το εθνικό ποινικό μητρώο, τις υπηρεσίες του ελεγκτικού δικαστηρίου) και στο σύστημα των φυλακών (όπως οι

---

[224] Όπ.π. *Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη*,(υποσημ.213), σελ.25.

[225] Υπουργείο Δικαιοσύνης-*Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ, Έργα*, https://justedespa.gr/erga/, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

ηλεκτρονικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται από τους κρατούμενους για να έρχονται σε επαφή με την κοινωνία) και κάνει νέες παρεμβάσεις. Το ΥΔΔΑΔ ελπίζει να βελτιώσει τις διαχειριστικές του δυνατότητες, την αποδοτικότητά του και να εξασφαλίσει πόρους, ανθρώπινο δυναμικό και χρόνο, οπότε εφαρμόζει την τεχνολογία ΤΠΕ που της επιτρέπει να συλλέγει στατιστικά δεδομένα και διοικητικές πληροφορίες, να διατηρεί υπευθυνότητα και να ελέγχει την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών ελαχιστοποιώντας το κόστος που επιβαρύνει την κοινωνία.[226]

Το Υπουργείο εκτελεί μικρά και μεγάλα έργα σύμφωνα με τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και διαχειρίζεται την αναλογία ολοκλήρωσης του χρόνο με το μέγεθος του έργου. Αυτά τα έργα χρηματοδοτούνται σχεδόν εξ ολοκλήρου από πηγές των ΕΣΠΑ, υπό την προϋπόθεση ότι διατηρούνται το χρονικό πλαίσιο και τα όρια των δραστηριοτήτων παραγωγής τους. Ο στόχος είναι να ελαχιστοποιηθούν οι διοικητικές διαδικασίες από την ιδέα έως την αρχή της υλοποίησης του έργου, η οποία είναι πολύ χρονοβόρα.[227]

Τα περισσότερα συγχρηματοδοτούμενα έργα αποτελούν μέρος των επιχειρηματικών σχεδίων «Ψηφιακή Σύγκλιση» και «Διοικητική Μεταρρύθμιση». Η χρηματοδότηση από το ΕΣΠΑ είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την αποδέσμευση σχετικών «Προσκλήσεων» από την «Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης – ΕΥΔ» του κάθε «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα–ΕΠ» και συγκεκριμένα για τον κλάδο της Δικαιοσύνης είναι η Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ. Κάθε πρόσκληση καθορίζει το ποσό χρηματοδότησης για ένα συγκεκριμένο έργο και καλεί τους δικαιούχους να υποβάλουν αίτηση για χρηματοδότηση για τις πράξεις που καλούνται να αναλάβουν. Η αίτηση χρηματοδότησης συνοδεύεται από «Τεχνικό Δελτίο Προτεινόμενης Πράξης», η οποία περιγράφει λεπτομερώς τους στόχους, τον προϋπολογισμό, το χρονοδιάγραμμα και τα πλεονεκτήματα του έργου. Η «ΕΥΔ» αξιολογεί το υποβληθέν αίτημα για να διασφαλίσει την ακεραιότητα του αιτήματος, τη συσχέτιση του έργου με την «Πρόσκληση» και το «ΕΠ» και αποφασίζει εάν θα συμπεριλάβει την προτεινόμενη ένταξη. Η διαδικασία αξιολόγησης χρειάζεται ένα εύλογο χρόνο να αξιολογηθεί σύμφωνα με την πολυπλοκότητα του έργου και τον φόρτο εργασίας της «ΕΥΔ». Μόλις ολοκληρωθούν οι διαδικασίες, ο φορέας υλοποίησης πρέπει να εφαρμόσει

---

226 Όπ.π. *Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ, Έργα*, https://justedespa.gr/erga/, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

227 Όπ.π. *Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ, Έργα*, https://justedespa.gr/erga/, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

σύμφωνα με την αρχή της καλής πίστης και εκτέλεσης του έργου (διαφάνεια, ανταγωνισμός, τεκμηρίωση, εκθέσεις εκτέλεσης, κ.λπ.) αυτά που έχουν συμφωνηθεί με την «ΕΥΔ» κατά τη διαδικασία ενσωμάτωσης του έργου.[228]

Το ΥΔΔΑΔ μέσω προγραμμάτων ανάπτυξης ΕΣΠΑ στο διάστημα από το 2007 έως το 2020 υλοποίησε σειρά έργων που αποσκοπούν στην επιτάχυνση της απονομής της δικαιοσύνης σύμφωνα με πρόγραμμα της Ε.Ε.

Τα κυριότερα έργα[229] είναι τα:

Α/Α	Τίτλος	Στρατηγική Στόχευση	Είδος
1	Εθνικό Ποινικό Μητρώο	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες – Διοίκηση)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
2	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες καταστημάτων κράτησης	Σωφρονιστικό Σύστημα (Υπηρεσίες – Διοίκηση)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
3	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την διασύνδεση των αποφυλακιζόμενων με την κοινωνία	Σωφρονιστικό Σύστημα (Υπηρεσίες)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
4	Αναβάθμιση υπηρεσιών Ελεγκτικού Συνεδρίου	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες – Διοίκηση)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
5	Αλληλεπιδραστικές Ηλεκτρονικές	Υποστηρικτικές	Ηλεκτρονική

[228] Όπ.π. *Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ, Έργα*, https://justedespa.gr/erga/, ανακτήθηκε την 03/04/2021.
[229] Όπ.π. *Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη*,(υποσημ.209), σ.50-53.

	Υπηρεσίες Προδικασίας – On Line Εξυπηρέτηση Δικηγόρων, Δικαστών, Πολιτών (ΔΣΑ)	Δραστηριότητες (Υπηρεσίες)	Δικαιοσύνη
6	Ψηφιακές Υπηρεσίες Υποστήριξης και Ενίσχυσης των Μελών του Δικηγορικού Συλλόγου Θεσσαλονίκης (ΔΣΘ)	Υποστηρικτικές Δραστηριότητες (Υπηρεσίες)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
7	Υποδομές: Σύμπραξη Δημοσίου - Ιδιωτικού Τομέα για την Ψηφιακή Καταγραφή, Αποθήκευση και Διάθεση Πρακτικών Συνεδριάσεων	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
8	Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (Α' φάση ΟΣΔΔΥ) (Εφ. Περιφέρειες Αθήνα, Πειραιά, Θεσ/νίκης, Χαλκίδας)	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες – Διοίκηση)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
9	Β' φάση ΟΣΔΔΥ (εξάπλωση σε όλη την χώρα)	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες – Διοίκηση)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
10	Κεντρικό Πληροφοριακό Σύστημα Διοικητικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ Διοικητικής Δικαιοσύνης)	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες – Διοίκηση)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
11	Εκπόνηση Στρατηγικού και Επιχειρησιακού Σχεδίου για τον Εκσυγχρονισμό της Σχολής Σωφρονιστικών Υπαλλήλων	Σωφρονιστικό Σύστημα (Διοίκηση)	Διοικητική Βελτιστοποίηση και Αναδιοργάνωση /Προμήθεια υποδομών ΤΠΕ
	Πράξη: «Βελτίωση των πολιτικών πρόληψης και αντιμετώπισης της θυματοποίησης, και της εγκληματικότητας των ανηλίκων»		
12	Υποέργο 1 « Μελέτη για την ίδρυση και την μεθοδολογία οργάνωσης και λειτουργίας του Κέντρου Απεξάρτησης ΚΑΣΣΑΝΔΡΑΣ, για την απεξάρτηση ανήλικων δραστών αξιόποινων πράξεων»	Σωφρονιστικό Σύστημα (Υπηρεσίες - Διοίκηση)	Διοικητική Βελτιστοποίηση και Αναδιοργάνωση
13	Υποέργο 2 « Ανάπτυξη Πολιτικών και Μέτρων για την βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανηλίκων».	Σωφρονιστικό Σύστημα (Υπηρεσίες - Διοίκηση)	Διοικητική Βελτιστοποίηση και Αναδιοργάνωση/ Προδιαγραφές ΤΠΕ για τους φορείς των Υποέργων 3-5
14	Υποέργο 3 «Ανάπτυξη και Εφαρμογή Επιχειρηματικού Σχεδίου του Κ.Ε.Σ.Α.Θ.Ε.Α, καθώς και των Υ.Ε.Α και Ε.Π.Α»	Σωφρονιστικό Σύστημα (Υπηρεσίες - Διοίκηση)	Διοικητική Βελτιστοποίηση και Αναδιοργάνωση
15	Υποέργο 4 «Εθνικό Δίκτυο Πρόληψης και Αντιμετώπισης της Θυματοποίησης και της Εγκληματικότητας των Ανηλίκων»	Σωφρονιστικό Σύστημα (Υπηρεσίες - Διοίκηση)	Διοικητική Βελτιστοποίηση και Αναδιοργάνωση
16	Υποέργο 5 «Αναμόρφωση και εκσυγχρονισμός της δομής και της λειτουργίας των ειδικών καταστημάτων κράτησης νέων και των ιδρυμάτων αγωγής ανηλίκων»	Σωφρονιστικό Σύστημα (Διοίκηση)	Διοικητική Βελτιστοποίηση και Αναδιοργάνωση
17	Υποέργο 6 «Παροχή Υπηρεσιών Ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης»	Σωφρονιστικό Σύστημα (Υπηρεσίες)	Δράσεις δημοσιότητας

	Πράξη: «Βελτιστοποίηση της Ροής Ποινικής, Πολιτικής και Διοικητικής Διαδικασίας»		
18	Υποέργο 1 «Βελτιστοποίηση της Ροής Ποινικής, Πολιτικής και Διοικητικής Διαδικασίας»	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες – Διοίκηση)	Διοικητική Βελτιστοποίηση και Αναδιοργάνωση / Προδιαγραφές νέων υποδομών μηχανοργάνωσης
19	Υποέργο 2: «Ομάδα υποστήριξης και διάχυσης των αποτελεσμάτων του υποέργου «Βελτιστοποίηση της Ροής Ποινικής, Πολιτικής και Διοικητικής διαδικασίας»» (Αυτεπιστασία)	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες – Διοίκηση)	Διοικητική Βελτιστοποίηση και Αναδιοργάνωση / Προδιαγραφές νέων υποδομών μηχανοργάνωσης
20	Υποέργο 3: «Μελέτη για την αναδιοργάνωση του συστήματος συλλογής στατιστικών της Δικαιοσύνης»	Δικαιοσύνη (Διοίκηση)	Διοικητική Βελτιστοποίηση και Αναδιοργάνωση / Προδιαγραφές νέων υποδομών μηχανοργάνωσης
21	Υποέργο 4: "Εξοπλισμός Ηλεκτρονικού Πινακίου"	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
22	Υποέργο 5: "Λογισμικό Ηλεκτρονικού Πινακίου"	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
23	Υποέργο 6: «Σύμβουλος Τεχνικής Υποστήριξης των Πράξεων του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων που συγχρηματοδοτούνται στο πλαίσιο του ΕΠ Διοικητική Μεταρρύθμιση του ΕΣΠΑ 2007-2013, πρόσκληση 45.»	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες – Διοίκηση)	Υποστηρικτική δράση στα Υποέργα 1-5
24	«Ταξινόμηση και αντιστοίχιση των εθνικών αξιόποινων πράξεων, ποινών και μέτρων σύμφωνα με την απόφαση 2009/316/ΔΕΥ του Συμβουλίου της Ε.Ε.»	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη / Υποστηρικτικό στο έργο ICRS (33)
25	«Βελτίωση χρόνων απονομής δικαιοσύνης με την εφαρμογή του άρθρου 33 του Νόμου 3910/2011»	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες)	Επιτάχυνση Διοικητικών και Δικαστικών Διαδικασιών
26	Μελέτη για τις εκκρεμείς μη φορολογικές υποθέσεις στα Δικαστήρια (στατιστικά)	Δικαιοσύνη (Διοίκηση)	Διοικητική Βελτιστοποίηση και Αναδιοργάνωση
27	Δράσεις Κατάρτισης Διαμεσολαβητών και Δημοσιότητας	Υποστηρικτικές Δραστηριότητες (Υπηρεσίες)	Στήριξη του θεσμού της διαμεσολάβησης
28	Δράσεις Πληροφόρησης και υποστήριξης φυλακισμένων γυναικών για την επανένταξη και προσαρμογή τους μετά την αποφυλάκιση τους	Σωφρονιστικό Σύστημα (Υπηρεσίες)	Παροχή υπηρεσιών επανένταξης
29	Επιχορήγηση της ΕΣΔΙ για την προεισαγωγική εκπαίδευση στελεχών δικαστικού σώματος	Υποστηρικτικές Δραστηριότητες (Υπηρεσίες)	Υποστήριξη της ποιότητας κατάρτισης του

			δικαστικού σώματος
30	Επιχορήγηση της ΕΣΔΙ για την συνεχιζόμενη κατάρτιση στελεχών δικαστικού σώματος	Υποστηρικτικές Δραστηριότητες (Υπηρεσίες)	Υποστήριξη της ποιότητας κατάρτισης του δικαστικού σώματος
31	Έργο Συμβούλου Τεχνικής Υποστήριξης για την ωρίμανση και υλοποίηση έργων ΨΣ του ΥΔΔΑΔ	Δικαιοσύνη – Σωφρονιστικό Σύστημα – Υποστηρικτικές Λειτουργίες	Υποστηρικτική δράση για έργα Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης
32	Διασύνδεση του συστήματος ποινικών μητρώων της Ελλάδας με αντίστοιχα συστήματα ποινικών μητρώων της Ευρωπαϊκής Ένωσης - ICRS	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
33	Ηλεκτρονική κατάθεση δικογράφου στο Πρωτοδικείο Αθηνών	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
34	Υπηρεσίες υποβοήθησης στην τήρηση των πρακτικών των συνεδριάσεων των Πολυμελών Πρωτοδικείων της χώρας, και των τακτικών διαδικασιών αρμοδιότητας των Μονομελών Πρωτοδικείων Αθηνών, Θεσσαλονίκης και Πειραιά, κλπ και των Ειρηνοδικείων Αττικής, Θεσσαλονίκης, Πειραιά	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες)	Προμήθεια υπηρεσιών τήρησης πρακτικών μέχρι την εκκίνηση του έργου ΣΔΙΤ
35	Ηλεκτρονική κατάθεση δικογράφου στα Πρωτοδικεία Πειραιά και Θεσσαλονίκης	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
36	Μηχανογράφηση εκουσίας διαδικασίας για τα Ειρηνοδικεία της χώρας	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
37	Ηλεκτρονική επιτήρηση υποδίκων, καταδίκων και κρατουμένων σε άδεια: Προετοιμάστηκε σχέδιο Προεδρικού Διατάγματος, το οποίο θα καθορίζει τον τρόπο εφαρμογής του μέτρου. Παράλληλα, προετοιμάζονται τεύχη διαγωνισμού για την υλοποίηση πιλοτικής λειτουργίας του μέτρου με χρηματοδότηση από το ΤΑΧΔΙΚ.	Δικαιοσύνη (Υπηρεσίες)	Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
	Διάφορες προμήθειες, συντήρηση, άδειες χρήσης, συνδρομές λογισμικού, αναβαθμίσεις μέσω ΤΑΧΔΙΚ, ανά έτος	Δικαιοσύνη – Σωφρονιστικό Σύστημα – Υποστηρικτικές Λειτουργίες	Συντήρηση μηχανογραφικών υποδομών

Πίνακας 2: Συνοπτική εικόνα των έργων ΕΣΠΑ

«Ολοκληρωμένο Σύστημα Πρακτικών Δικαστηρίων–ΟΣΠΔ»

Σκοπός του έργου είναι η ανάπτυξη συστημάτων πληροφοριών και υποδομών για ψηφιακή εγγραφή, αρχειοθέτηση και διανομή πρακτικών συνεδριάσεων δικαστηρίων και ψηφιακή εγγραφή, αποθήκευση και διανομή πρακτικών (πολιτικά δικαστήρια και ποινικά δικαστήρια, Εφετεία, Πρωτοδικεία και Ειρηνοδικεία). Το έργο περιλαμβάνει

την προμήθεια και εγκατάσταση όλου του σχετικού εξοπλισμού, καθώς και την παροχή υπηρεσιών καταγραφής για καταγεγραμμένες ακροάσεις δικαστηρίου. Το σύστημα αυτό της Ηχογράφησης – Αποηχογράφησης, η διαχείριση και συντήρηση του καθώς και των υποδομών του υλοποιήθηκε και λειτούργησε με ΣΔΙΤ.[230]

«ΟΣΔΔΥ Διοικητικής Δικαιοσύνης»

Η εφαρμογή του «Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Διοικητικής Δικαιοσύνης» αναπτύχθηκε και λειτούργησε για τη διαχείριση της ροής του «Συμβουλίου της Επικρατείας», της «Γενικής Επιτροπείας της Επικράτειας των Τακτικών Διοικητικών Δικαστηρίων και των Διοικητικών Δικαστηρίων» της χώρας, την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προς το κοινό και την ενίσχυση των βοηθητικών λειτουργιών τους.

Ο στόχος του έργου είναι η ταχύτερη απονομή και αποτελεσματικότερη διοίκηση της «Διοικητικής Δικαιοσύνης», η ελάττωση του λειτουργικού της κόστους και η βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών στους πολίτες. Αποτελείται από κεντρικά συστήματα «διαχείρισης υποθέσεων και νομολογίας». Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να έχει πρόσβαση σε μια ενοποιημένη βάση δεδομένων διοικητικής δικαστικής νομολογίας μέσω της πύλης, καθώς και να την παροχή πληροφοριών σε πολίτες, δικηγόρους και δημόσιους φορείς της πορείας των αιτήσεων και των δικογράφων, ηλεκτρονικής κατάθεσης ενδίκων βοηθημάτων και μέσων, διακίνησης εγγράφων, κοινοποίηση αποφάσεων, κατάθεσης αιτήσεων για έκδοση πιστοποιητικών.[231]

«Δημιουργία Ηλεκτρονικού Μητρώου Αφερεγγυότητας (Η.Μ.Α)»

Ο πραγματικός σκοπός του έργου είναι να δημιουργηθεί και να ολοκληρωθεί ενσωματώνοντάς το στις πολιτικές και ποινικές διαδικασίες του ΟΣΔΔΥ – ΠΠ και τη σύνδεση του μέσω υπηρεσιών Ιστού: με το «Γενικό Εμπορικό Μητρώο – Γ.Ε.ΜΗ.» με τα αντίστοιχα ηλεκτρονικά μητρώα αφερεγγυότητας των Κρατών Μελών της ΕΕ

---

[230] Ολοκληρωμένο Σύστημα Πρακτικών Δικαστηρίων – ΟΣΠΔ, https://www.ospd.gr/el/about, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

[231] ΥΔΔΑΔ, *Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Διοικητικής Δικαιοσύνης*, https://www.ministryofjustice.gr/?page_id=3014, ανακτήθηκε την 03.04.2021.

και με τα αντίστοιχα ηλεκτρονικά μητρώα επιχειρήσεων των Κρατών Μελών της ΕΕ.[232]

«Αναβάθμισης Υπηρεσιών Ελεγκτικού Συνεδρίου»

Η αναβάθμιση της εφαρμογής νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τους πολίτες και τους φορείς που ελέγχονται από το Ελεγκτικό Συνέδριο φορείς, μέσω του υπάρχοντος «Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος» και η εξέλιξη των εσωτερικών εφαρμογών του για την καλύτερη και ταχύτερη διαχείριση των διοικητικών και των δικαστικών υποθέσεων του Ελεγκτικού Συνεδρίου.

Η εγρήγορσης της δικαιοσύνης θα ενισχυθεί με τις ακόλουθες μεθόδους:

την κατάθεση των ένδικων βοηθημάτων, την κατάθεση και παρακολούθηση των αιτημάτων και την διαχείριση των υποθέσεων με ηλεκτρονικό τρόπο,

την παρακολούθηση της πορεία αιτημάτων και υποθέσεων από τους δικηγόρους με τους κωδικούς τους μέσω portal, email και τηλεφώνου, η βιβλιοθήκη νομικού περιεχομένου του Ελεγκτικού Συνεδρίου, με ανωνυμοποιημένα περιεχόμενα, να είναι προσβάσιμη σε κάθε πολίτη μέσω της διαδικτυακής πύλης www.elsyn.gr.,και

η διασφάλιση της διαλειτουργικότητας με όλους τους φορείς που λειτουργούν πληροφοριακά συστήματα λογιστικής διαχείρισης όπου διατηρούνται οι απαραίτητες πληροφορίες για τη διενέργεια του προληπτικού και κατασταλτικού ελέγχου.[233]

«Εθνικό Ποινικό Μητρώο»

Οι πολίτες υποβάλλουν αιτήσεις ηλεκτρονικά και λαμβάνουν αντίγραφα Ποινικού Μητρώου με διαπίστευση, και το ίδιο ισχύει και για τις υπηρεσίες Δημόσιας Διοίκησης και το ENCRIS. Ως μέρος του έργου, αναπτύχθηκε μια υπηρεσία δικτύου μέσω της οποίας τα δημόσια συστήματα πληροφοριών μπορούν να συνδεθούν για την ανταλλαγή πληροφοριών, τα οποία περιέχονται σε αντίγραφα ποινικού μητρώου και μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτές τις πληροφορίες για να καλύψουν τις δικές τους λειτουργικές ανάγκες.[234]

«Αλληλεπιδραστικές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Προδικασίας – On Line Εξυπηρέτηση Δικηγόρων, Δικαστών, Πολιτών»

---

[232] Υπουργείο Οικονομικών, *Μητρώο Διαχειριστών Αφερεγγυότητας(άρθρο 136)*, http://www.opengov.gr/minfin/?p=9430, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

[233] ΥΔΔΑΔ, *Αναβάθμισης Υπηρεσιών Ελεγκτικού Συνεδρίου*, https://www.ministryofjustice.gr/?page_id=2755, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

[234] ΥΔΔΑΔ, *Εθνικό Ποινικό Μητρώο*, https://www.ministryofjustice.gr/?page_id=2960, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

Το έργο στοχεύει στη δημιουργία μιας ολοκληρωμένης υποδομής πληροφοριών για τη διευκόλυνση των προδικαστικών διαδικασιών όπως είναι η ηλεκτρονική κατάθεση των δικογράφων και την παροχή σε δικηγόρους ηλεκτρονικών υπηρεσιών για όλη τη χώρα. Ο Δικηγορικός Σύλλογος Αθηνών είναι ο φορέας που εφαρμόζει και διαχειρίζεται αυτό το έργο.[235]

«Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης σε δικαστήρια και σωφρονιστικά καταστήματα»

Το έργο αυτό περιλαμβάνει την υλοποίηση της υποδομής χρησιμοποιώντας βιντεοδιάσκεψη σε δικαστήρια και φυλακές, συμπεριλαμβανομένης της προμήθειας του εξοπλισμού, την εγκατάσταση του και τη διαμόρφωσης ανάλογα με τις κατά τόπους ανάγκες.[236]

«Ψηφιοποίηση Αρχείων και Δεδομένων Δικαστηρίων»

Η δράση αυτή περιλαμβάνει:

α) την ψηφιοποίηση των εθνικών δικαστηρίων και αρχείων τους για να χρησιμοποιηθούν από τα συστήματα πληροφοριών που εφαρμόζονται στον δικαστικό τομέα για όλη την επικράτεια,

β) την ψηφιοποίηση και την καταχώρηση μη εκτελεσθέντων αποφάσεων και μεταπτομένων δεδομένων με την αποθήκευση σε ηλεκτρονικά αρχεία στη βάση δεδομένων,

γ) το στάδιο αυτό εξετάζει την ψηφιοποίηση του τμήματος πτωχεύσεων για τις ενεργές υποθέσεις πτώχευσης, καθώς και την ψηφιοποίηση και την ταξινόμηση των «Πινάκων Εκποίησης Κινητών και Ακινήτων Μερίδων», προκειμένου να τα δημοσιεύετε στην «Διαδικτυακή Πύλη της Δικαιοσύνης».[237]

«Η εφαρμογή του προγράμματος ΟΣΔΔΥ – ΠΠ»

Το Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας & Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων προκήρυξε ανοικτούς δημόσιους, διεθνής διαγωνισμούς για την επιλογή αναδόχων για το Έργο «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων για την Πολιτική και

---

[235] Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνηση, *Δικαιοσύνη*, http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2118, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

[236] Όπ.π. *Δικαιοσύνη*, http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2118, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

[237] Όπ.π. *Δικαιοσύνη*, http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2118, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

Ποινική Δικαιοσύνη» της Α Φάση (ολοκληρώθηκε 1/2019) και Β Φάσης που χρηματοδοτήθηκε από το Ευρωπαϊκό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ» και «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ», στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ, από το ΕΤΠΑ και από Εθνικούς Πόρους. το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ).[238]

α) Α' Φάση του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων για την Πολιτική και Ποινική Δικαιοσύνη (ΟΣΔΔΥ ΠΠ).

Ο κύριος στόχος του έργου είναι να ψηφιοποιήσει τη ροή ποινικών και πολιτικών διαδικασιών. Για το σκοπό αυτό, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε ένα ολοκληρωμένο σύστημα πληροφορικής, το οποίο περιλαμβάνει μεμονωμένες εφαρμογές (υποσυστήματα) που υποστηρίζουν το επιχειρησιακό έργο μονάδων σε όλα τα επίπεδα δικαστηρίων που εμπλέκονται στη ροή κάθε δικαστικής υπόθεσης (ποινική και αστική). Ένα ενοποιημένο περιβάλλον πληροφόρησης, που εξοπλίζει το προσωπικό των υπηρεσιών και του υπουργείου με τεχνολογικό εξοπλισμό για να παρέχει διαδικτυακές υπηρεσίες σε υπαλλήλους και πολίτες για την υποστήριξη των λειτουργιών του συστήματος δικαιοσύνης που θα βελτιώσει και θα αυξήσει την ποιότητα και την ταχύτητα στην απονομή της δικαιοσύνης.[239]

Το Έργο χρηματοδοτήθηκε από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ» και «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ», στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ, από το ΕΤΠΑ και από Εθνικούς Πόρους. Οι δαπάνες του Έργου βάρυναν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ).[240]

β) Β' Φάση του Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων για την Πολιτική και Ποινική Διαδικασία.

Την παρούσα Φάση χρηματοδοτεί το ΥΔΔΑΔ με Κωδ.ΣΑΕ 4201 από Πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων ΠΔΕ (αριθ.έργου 2019ΣΕ42010001). Το «ΟΣΔΔΥ – ΠΠ Β' Φάση» με Κωδικό ΟΠΣ5037962» (Κυρίως έργο) με προϋπολογισμό 19.418.928,12€ εντάχθηκε στο «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα–

---

[238] ΥΔΔΑΔ, *ΣΥΜΒΑΣΗ 16063/2014 για το Έργο «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης» Α΄ Φάση,* Αθήνα 2014, https://www.protodikeio-peir.gr/wp-content/uploads/2019/08/16063-contract-OSDDY.pdf, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

[239] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.238), σ.3-7.

[240] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.238), σ.3-7.

Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014–2020»» με την απόφαση ένταξης αρ.3432/2018/3–4–2019 και κωδικό MIS 5037962. Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ. [241]

Η Φάση Β' του έργου ΟΣΔΔΥ ΠΠ θα καλύπτει τις πολιτικές και ποινικές διαδικασίες δικαστηρίων και εισαγγελέων σε όλα τα επίπεδα σε εθνικό επίπεδο συμπεριλαμβανομένων αυτών της Αθήνας, Θεσσαλονίκης, Πειραιά και Χαλκίδας, και Αρείου Πάγου (321 Δικαστικοί φορείς), καθώς και των εμπλεκόμενων φορέων της Δικαιοσύνης ήτοι: Λοιπές Υπηρεσίες (Σύνολο:133).

Ο κύριος στόχος του έργου είναι: η διάδοση των ηλεκτρονικών ποινικών και αστικών δικαστικών διαδικασιών που εξαρτάται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο των εθνικών δικαστικών και εισαγγελικών υπηρεσιών, του Αρείου Πάγου και της Εισαγγελίας του Αρείου Πάγου μέσω ενιαίου κεντρικού συστήματος υποστήριξης της λειτουργίας των δικαστηρίων και των Εισαγγελιών σε όλα τα επίπεδα εμπλοκής στη διεκπεραίωση κάθε δικαστικής υπόθεσης (ποινικής και αστικής) και για την παροχή στους πολίτες των υπηρεσιών του δικαστικού συστήματος. Βελτιστοποίηση και επέκταση της λειτουργικότητας και της διαλειτουργικότητας των υπαρχουσών εφαρμογών. Η επικοινωνία και σύνδεση μεταξύ των φορέων της Δικαιοσύνης με σκοπό την υποστήριξη των ροών της εργασίας στην ποινική και πολιτική διαδικασία όλων των δικαστικών και εισαγγελικών υπηρεσιών μιας Εφετειακής Περιφέρειας με τις άλλες Εφετειακές Περιφέρειες, την Εισαγγελία του Αρείου Πάγου και τον Άρειο Πάγο. Η διαλειτουργικότητα με συστήματα άλλων φορέων του Δημοσίου και της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η παροχή των απαραίτητων κεντρικών και περιφερειακών υποδομών για την επίτευξη του έργου.[242]

Το έργο αυτό είναι σε διαδικασία προκήρυξης.

7.3 Πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ-ΠΠ

7.3.1 Περιγραφή υπάρχοντος συστήματος

Η ανάγκη να αναπτυχθεί ένα πληροφοριακό σύστημα, με τέτοιες υποδομές, ώστε να υποστηρίξει μηχανογραφικά τις κύριες επιχειρησιακές δικαστικές διαδικασίες, τη

---

[241] Τεύχος Διακήρυξης Διαγωνισμού του ΥΔΔΑΔ, *ΟΣΔΔΥ ΠΠ Β΄Φάση ΟΠΣ5037962*, Αθήνα 2019, https://www.ministryofjustice.gr/wp-content/uploads/2020/04/diakirixi-OSDD-PP-B-fasi-Ypoergo-1_signed.pdf , ανακτήθηκε την 03/04/2021.

[242] Όπ.π. *ΟΣΔΔΥ ΠΠ Β΄Φάση*, https://www.ministryofjustice.gr/wp-content/uploads/2020/04/diakirixi-OSDD-PP-B-fasi-Ypoergo-1_signed.pdf .

πολιτική και ποινική ροή της δικαιοσύνης, και τις υπηρεσίες Δημόσιας Διοίκησης είναι επιβεβλημένο και απαίτηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης στα μνημόνια. Το ΥΔΔΑΔ και οι διάφοροι αρμόδιοι φορείς εμφανίζουν σημαντικές ανισότητες στην είσοδο και εφαρμογή νέων τεχνολογιών στη λειτουργία τους. Στις περιφερειακές δομές, οι δικαστικοί οργανισμοί είναι ελλιπείς σε υποδομές ή υπάρχει υποτυπώδης μηχανογράφηση όπως η δημιουργία εγγράφων, η εφαρμογή λογιστικών φύλλων κ.α., δεν διαθέτουν το κατάλληλο εξειδικευμένο προσωπικό και αδυνατούν να ενσωματώσουν τις τεχνολογικές εξελίξεις της εποχής μας στην ψηφιακή αποτύπωση των δικαστικών αποφάσεων γιατί η χρήση μηχανογράφησης είναι περιορισμένη.[243]

Ωστόσο, η χρήση ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος υπήρχε ήδη στις κεντρικές υπηρεσίες, αλλά ήταν εξαιρετικά ελάχιστη η παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Η χρήση των υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων ήταν σε τοπικό επίπεδο για εσωτερική χρήση, με διαφορετικό λειτουργικό, χωρίς καμία διασύνδεση δεδομένων από υπηρεσία σε υπηρεσία.

Το βασικό έργο του Υπουργείο Δικαιοσύνης Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των υφιστάμενων φορείς είναι η ανάπτυξη ενός κράτους δικαίου που να εξασφαλίσει την ταχύτερη απονομή της δικαιοσύνης και τη διατήρηση της ανεξαρτησίας της, να ενισχύσει τη διαφάνεια και την ασφάλεια δικαίου για τους πολίτες, να πετύχει τη μείωση της εγκληματικότητας, τη διερεύνηση των ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων και ελευθεριών και να τηρήσει τις διεθνείς υποχρεώσεις της ως χώρα. Για να γίνουν όλα αυτά καλύτερα και αμεσότερα προχώρησε στην προκήρυξη διαγωνισμού ενός πληροφοριακού συστήματος που ονόμασε «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων για την Πολιτική και Ποινική Δικαιοσύνη ΟΣΔΔΥ–ΠΠ».[244]

7.3.2 Αναβάθμιση υπηρεσιών και αναγκών

Η ανάγκη εισόδου της Ψηφιακής Πολιτικής και η εφαρμογή του οδικού χάρτη της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης σε όλες τις υπηρεσίες και τις δομές του Υπουργείου Δικαιοσύνης Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΥΔΔΑΔ), η συγκρότηση του Εθνικού Στρατηγικού Σχεδίου της Δικαιοσύνης και η προσαρμογή του με τη στρατηγική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την ψηφιακή στρατηγική του

---

[243] ΥΔΔΑΔ, *Πρότυπος Ανοιχτός Διεθνής Διαγωνισμός του ΥΔΔΑΔ για το ΟΣΔΔΥ ΠΠ Α' Φάση*, http://www.opengov.gr/ministryofjustice/wp-content/uploads/downloads/2012/12/rfp-OSDDY-part_A_0.72_diav.pdf, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

[244] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.30.

κράτους, η σχεδίαση, εφαρμογή και η αξιοποίηση των υποδομών και των υπηρεσιών Πληροφορικής στην παροχή της τεχνικής υποστήριξης και τέλος η διασφάλιση των μηχανογραφικών αναγκών του Υπουργείου και των υπαλλήλων του, οδήγησε στην σχεδίαση και εφαρμογή του «ΟΣΔΔΥ–ΠΠ» Α΄ Φάση.[245]

Το ΟΣΔΔΥ-ΠΠ θα βελτιώσει και θα εξελίσσει τις ήδη υπάρχουσες–διαθέσιμες τεχνολογίες. Το κεντρικό τμήμα του Υπουργείου είχε μηχανογραφηθεί και διαθέτει σύγχρονη υποδομή πληροφορικής, επιχειρηματικές εφαρμογές, διακομιστές, δίκτυα και σταθμούς εργασίας. Στις υπηρεσίες του Υπουργείου, τα Πρωτοδικεία Αθηνών, Πειραιά και Θεσσαλονίκης είχαν μηχανοργάνωση και διαχειρίζονταν ηλεκτρονικά τα έγγραφα και τα πιστοποιητικά. Περιορισμένου εύρους συστήματα είχαν στο Εφετείο Αθηνών και στον Άρειο Πάγο και τα χρησιμοποιούσαν μόνο για διοικητική υποστήριξη. Στα περιφερειακά δικαστήρια, η μηχανογράφηση υφίσταντο κυρίως σε τμηματικές εφαρμογές και σε μικρού εύρους πληροφοριακά συστήματα. Το Αυτοτελές Τμήμα Ποινικού Μητρώου του Υπουργείου χρησιμοποιεί το ίδιο λειτουργικό πληροφοριακό σύστημα με το ENCRIS, τις Εισαγγελίες Πρωτοδικών Αθηνών, Πειραιά, Θεσσαλονίκης, Πατρών, Βόλου και Ηρακλείου με κοινές υποδομές. Στην Εισαγγελία Πρωτοδικών Αθηνών και Πειραιά εφάρμοζαν σύστημα μηχανοργάνωσης και παροχής εξωστρεφών υπηρεσιών (σύνδεση με τα αντίστοιχα Πρωτοδικεία). Οι Εισαγγελείς του Αρείου Πάγου, των Εφετείων Αθηνών και Πειραιά είχαν περιορισμένες εφαρμογές για την ενίσχυση κάποιων διοικητικών λειτουργιών. [246]

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα με τις επιμέρους εφαρμογές (υποσυστήματα) καλύπτει τις λειτουργικές ανάγκες των υπαλλήλων– χρηστών, των Εισαγγελέων και των Δικαστών, του Υπουργείου Δικαιοσύνης ως εσωτερικούς πελάτες αλλά και τις ανάγκες των εξωτερικών πελατών, των πολιτών, των δικηγόρων, των άλλων δημόσιων υπηρεσιών, ενώ διαθέτει υψηλών προδιαγραφών παροχές, ασφάλεια και απόδοση σε επίπεδο διαχείρισης δεδομένων και σε επίπεδο εφαρμογών (εσωστρεφών και εξωστρεφών).[247]

Η αναμενόμενη ανάγκη διαχείρισης των δικαστικών υποθέσεων και της ροής εργασίας τους με ηλεκτρονικό τρόπο και μορφή (ψηφιακή δικογραφία) από τους υπαλλήλους– χρήστες επιτυγχάνεται με την εφαρμογή του ΟΣΔΔΥ–ΠΠ.

---

[245] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.32-33.
[246] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.32-33.
[247] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.36-37.

Η Διοικητική Πληροφόρηση καλύπτει την αναμενόμενη ανάγκη για συλλογή και επεξεργασία των στατιστικών στοιχείων, τη έκδοση διοικητικών αναφορών για τον τρόπο λειτουργίας της Δικαιοσύνης.

Ο εκσυγχρονισμός και η βελτίωση της λειτουργίας της Δικαιοσύνης αποτελεί βασικό τομέα για τον εκσυγχρονισμό του Ελληνικού Κράτους. Με την εκμετάλλευση νέων τεχνολογιών σκοπεύει στην ταχύτερη απονομή της δικαιοσύνης, στην εξυπηρέτηση των νομικών φορέων με τη δικαιοσύνη (π.χ. δικηγόροι) και στην συνεχή και άμεση ενημέρωση του πολίτη για την πορεία των δικαστικών υποθέσεων του, τη δραστική μείωση του λειτουργικού κόστους, την αναβάθμιση των διοικητικών ικανοτήτων των Δικαστηρίων και την αναβάθμιση του υπαλληλικού προσωπικού κ.λπ..[248]

Η δε ανάγκη αυτή κατέστη αδήριτη προσφάτως, εν μέσω της έξαρσης της πανδημίας του COVID 19, οπότε και οι δυνατότητες που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία ήταν τέτοιες που ενίσχυσαν την εξ αποστασεως εργασία, την ψηφιακή έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων, την έκδοση αποφάσεων και τη λήψη τους από τους πολίτες, χωρίς να διακυβεύεται η ασφάλεια και η υγεία των συναλλασσομένων. Φάνηκε, επομένως, περίτρανα ότι είναι απαραίτητος ο εκσυγχρονισμός στα δικαστήρια και χρειάζεται να γίνουν άμεσα μεταρρυθμίσεις, ώστε να μπορέσουν αυτά να εναρμονιστούν στα νέα δεδομένα ακολουθώντας τα ευρωπαϊκά πρότυπα.

7.3.3 Αντικείμενο του έργου ΟΣΔΔΥ–ΠΠ (Α Φάση)

Το ΟΣΔΔΥ–ΠΠ έχει σαν αντικείμενο την μηχανογράφηση των κεντρικών λειτουργιών των υπηρεσιών, την πλήρη αντικατάσταση των διαφόρων υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων που είχαν μέχρι τώρα αυτές τις λειτουργίες, με ένα ενιαίο κεντρικό λειτουργικό σύστημα. Το σύστημα εφαρμόζεται στον Άρειο Πάγο, στην Εισαγγελία του Αρείου Πάγου, στο Εφετείο Αθηνών, Θεσσαλονίκης, Χαλκίδας και Πειραιώς, στο Πρωτοδικείο Αθηνών, Θεσσαλονίκης, Χαλκίδας και Πειραιώς, στην Εισαγγελία Εφετών Αθηνών, Θεσσαλονίκης, Χαλκίδας και Πειραιώς, στην Εισαγγελία Πρωτοδικών Αθηνών, Θεσσαλονίκης, Χαλκίδας και Πειραιώς και στα Πταισματοδικεία και Ειρηνοδικεία των περιφερειών των Εφετείων Αθηνών, Θεσσαλονίκης, Χαλκίδας και Πειραιώς.[249]

---

[248] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.36-37.
[249] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.32-37.

Το «ΟΣΔΔΥ – ΠΠ» της Α΄ Φάση καλύπτει τις ακόλουθες λειτουργικές περιοχές:[250]

1. Τη διαχείριση των δικαστικών υποθέσεων και των ροών εργασίας με την ηλεκτρονική παραλαβή των δικογράφων, την ηλεκτρονική παραλαβή αιτήσεων και την αποστολή απαντήσεων, τη σύνταξη, τον έλεγχο και τη διακίνηση εγγράφων, τη δημοσίευση του ηλεκτρονικού πινακίου, τη παρακολούθηση της πορείας των υποθέσεων, την παροχή υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης όπως την τήρηση μητρώων και την έκδοση πιστοποιητικών, την απομακρυσμένη πρόσβαση στους εξουσιοδοτημένους χρήστες (Δικαστές και υπαλλήλους) όπου αυτό είναι δυνατό, και πάντοτε σε συνάρτηση με τους όρους ασφαλείας που ορίζει το Δημόσιο Δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ, τη συμβατότητα με τα διεθνή πρότυπα και τις διαδικασίες της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης όπως είναι το Ευρωπαϊκό Αναγνωριστικό Νομολογίας (ECLI), το Ευρωπαϊκό Αναγνωριστικό Νομοθεσίας (ELI), οι αποφάσεις 315/2009 και 316/2009 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ανταλλαγή δεδομένων Ποινικού Μητρώου, η πιστοποίηση εγγράφων με το σύστημα e–APP, τα αποτελέσματα του έργου e–CODEX καθώς και άλλα έργα που εφαρμόζονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση με σκοπό την κοινή δικαστική συνεργασία στην τυποποίηση και τη διαλειτουργικότητα

2. Τη Διαδικτυακή πύλη για την παροχή των εξωστρεφών υπηρεσιών του συστήματος στην πληροφόρηση, στην επικοινωνία με τις υφιστάμενες υπηρεσίες, το Ηλεκτρονικό Πινάκιο, και άλλες υπηρεσίες.

3. Το σύστημα της Διοικητικής Πληροφόρησης με την συλλογή και επεξεργασία των στατιστικών στοιχείων της Δικαιοσύνης, με την παραγωγή των διοικητικών αναφορών για τη λειτουργία της Δικαιοσύνης

4. Τη διαλειτουργικότητα με τρίτους φορείς και συστήματα μέσω της διαδικτυακής πύλης του έργου (www.solon.gov.gr) όπως:

- στη Δικαιοσύνη με το Εθνικό Ποινικό Μητρώο, το Ολοκληρωμένο Σύστημα Πρακτικών Δικαστηρίων και τα Καταστήματα κράτησης,
- στα Εξωτερικά Συστήματα του Δημοσίου Τομέα με την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων – ΣΔΟΕ, τις Αστυνομικές Αρχές, το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης

[250] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.32-37.

Πολιτών (ΚΕΠ), την Διαδικτυακή πύλη «Ερμής» και άλλους φορείς του Δημόσιου Τομέα,

- στα συστήματα των Δικηγορικών Συλλόγων της χώρας καλύπτει την αναλογική ανάγκη του χρήστη για άντληση δεδομένων.[251]

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα αποτελείται από υποσυστήματα που καλύπτουν τις λειτουργικές ανάγκες των υπαλλήλων–χρηστών, των Εισαγγελέων και των Δικαστών, του Υπουργείου Δικαιοσύνης , των πολιτών, των δικηγόρων, των άλλων δημόσιων υπηρεσιών, ενώ διαθέτει υψηλών προδιαγραφών παροχές, ασφάλεια και απόδοση σε επίπεδο διαχείρισης.[252]

Η εκπαίδευση των εργαζομένων χρηστών από την Εταιρεία είναι υποχρέωση του προγράμματος.

Με την Προμήθεια και Εγκατάσταση Εξοπλισμού & Έτοιμου Λογισμικού υψηλής τεχνολογίας προσεγγίστηκε το ενδιαφέρον των χρηστών και μείωσε το χρόνο εκτέλεσης των διαδικασιών.

Μετά από διετή πιλοτική εφαρμογή στην Εφετειακή Περιφέρεια του Πειραιά και τον τελικό έλεγχο του έργου από την ΕΠΕΕ, σήμερα εξυπηρετεί τα πολιτική και ποινική ροή της Δικαιοσύνης στα δικαστήρια των Εφετειακών Περιφερειών Αθηνών, Πειραιώς, Θεσσαλονίκης και Χαλκίδας καθώς και τον Άρειο Πάγο.[253]

Έχει ήδη προκηρυχθεί το έργο «ΟΣΔΔΥ–ΠΠ – Φάση Β΄» που αφορά την περαιτέρω εφαρμογή στα πολιτικά και ποινικά δικαστήρια και Εισαγγελίες όλης της χώρας του «ΟΣΔΔΥ ΠΠ», στο πλαίσιο που αναπτύχθηκε το έργο «ΟΣΔΔΥ – ΠΠ – Α΄ Φάση». Το «ΟΣΔΔΥ–ΠΠ – Φάση Β΄» θα περαιώσει τις εκκρεμότητες της Α Φάσης εξελίσσοντας το υπάρχον πρόγραμμα.

7.3.4 Χρηματοδότηση– προϋπολογισμός

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ» και «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ», στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ (2007 – 2013 και το οποίο μεταφέρθηκε στο ΕΠ ΜΔΤ ΕΣΠΑ 2014 – 2020), από το ΕΤΠΑ και από τους Εθνικούς Πόρους. Οι δαπάνες βάρυναν το Πρόγραμμα

[251] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.32-37.
[252] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.32-37.
[253] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.32-37.

Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ) και συγκεκριμένα την ΣΑΕ 20/8 του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.[254]

Το έργο αυτό πραγματοποιήθηκε από τους αναδόχους με τη μορφή Ένωσης Εταιρειών «Intrasoft International S.A – Altec Integration A.E – Quality & Reliability A.E» με ανάθεση από το Υπουργείο Δικαιοσύνης και η αρχική αξία της σύμβασης ανέρχεται στα 8.460.751,69 € χωρίς ΦΠΑ που τελικά διαμορφώθηκε στα 10.406.724,58€ χωρίς ΦΠΑ. Η διάρκεια του έργου άρχισε την 21/7/2014 και ολοκληρώθηκε την 31/1/2019, ενώ η αρχική παράδοση ήταν 31/12/2016 όμως λόγω της μεγάλης πολυπλοκότητας της δικαιοσύνης και την λανθασμένη προσέγγιση της μελέτης άλλαξε η ημερομηνία ολοκλήρωσης.[255]

Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1	Εξοπλισμός (Πίνακας C4.1.1)	1.689.699,44	388.630,89	2.078.330,33
2	Έτοιμο Λογισμικό (Πίνακας C4.1.2)	3.028.313,44	696.512,12	3.724.825,56
3	Εφαρμογή/ές (Πίνακας C4.1.3)	1.849.038,22	425.278,79	2.274.317,01
4	Υπηρεσίες (Πίνακας C4.1.4)	1.625.926,56	373.963,10	1.999.889,66
5	Άλλες δαπάνες (Πίνακας C4.1.5)	65.004,00	14.950,92	79.954,92
	ΣΥΝΟΛΟ C4.1	**8.257.981,66**	**1.899.335,82**	**10.157.317,48**
1	Εκπαίδευση χρηστών (Πίνακας C4.2)	202.770,00	46.637,10	249.407,10
	ΣΥΝΟΛΟ C.4.2	**202.770,00**	**46.637,10**	**249.407,10**
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	**8.460.751,66**	**1.945.972,92**	**10.406.724,58**

Πίνακας 3: Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς του έργου

7.3.5 Χρονοδιάγραμμα

Η μέγιστη διάρκεια υλοποίησης του Έργου ορίστηκε σε δεκαέξι (16) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της Συμφωνίας. Ο παρακάτω πίνακας περιγράφει το Έργο ανά Φάση και έχει ως εξής:

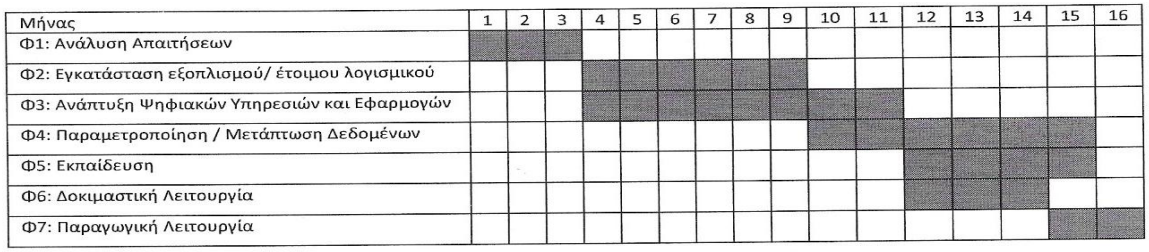
Φάση	Ενδεικτική Διάρκεια Φάσης	Τίτλος Φάσης	Ενδεικτική Προϋπόθεση έναρξης
Φ1	3 μήνες	Ανάλυση Απαιτήσεων Ψηφιακών Υπηρεσιών / Εφαρμογών	Εκκίνηση με την έναρξη του έργου

[254] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.32-37.
[255] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.32-37.

Φ2	6 μήνες	Προμήθεια και Εγκατάσταση Εξοπλισμού & Έτοιμου Λογισμικού	Εκκίνηση με την ολοκλήρωση της Φάσης 1
Φ3	8 μήνες	Ανάπτυξη Ψηφιακών Υπηρεσιών & Εφαρμογών	Εκκίνηση με την ολοκλήρωση της Φάσης 1
Φ4	6 μήνες	Παραμετροποίηση – Μετάπτωση Δεδομένων	Εκκίνηση δύο μήνες πριν την προβλεπόμενη ολοκλήρωση της Φάσης 3. Προτεραιότητα στους φορείς που θα συμμετάσχουν στην δοκιμαστική λειτουργία
Φ5	4 μήνες	Εκπαίδευση	Εκκίνηση με την ολοκλήρωση της Φάσης 3. Προτεραιότητα στους φορείς που συμμετέχουν στην δοκιμαστική λειτουργία
Φ6	3 μήνες	Δοκιμαστική Λειτουργία	Εκκίνηση με την ολοκλήρωση της Φάσης 4: Παραμετροποίησης – Μετάπτωσης Δεδομένων στους φορείς που έχουν επιλεγεί για να συμμετέχουν στην δοκιμαστική λειτουργία.
Φ7	2 μήνες	Παραγωγική Λειτουργία	Εκκίνηση με την επιτυχή ολοκλήρωση της Φάσης 6 στους συμμετέχοντες φορείς

Πίνακας 4: Φάσεις του έργου

Στη συνέχεια παρατίθεται το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου:



Πίνακας 5: Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου

Το χρονοδιάγραμμα[256] δυστυχώς βγήκε εκτός του προγραμματισμένου πλαισίου λόγω της πολυπλοκότητας της Δικαιοσύνης, των προβλημάτων που προέκυψαν στα σενάρια λειτουργίας με αποτέλεσμα την καθυστέρηση της δοκιμαστικής περιόδου, της εκπαίδευσης των δικαστικών υπαλλήλων που ήταν κατά κύριο λόγο στην δοκιμαστική περίοδο με αποτέλεσμα την ημιτελή εκπαίδευση, τη

[256] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.92-93.

δυσκολία στην τοποθέτηση ψηφιακών γραμμών λόγω γραφειοκρατικών διαδικασιών κ.α.

7.3.6 Συντελεστές / οντότητες του έργου

Ο διαχειριστής της λειτουργίας και της υλοποίησης του έργου είναι το Συμβούλιο της Επικρατείας, το Ανώτατο Διοικητικό Δικαστήριο της χώρας και που ελέγχει τη νομιμότητα των πράξεων της Δημόσιας Διοίκησης. Στο φορέα λειτουργίας επίσης είναι και τα Τακτικά Διοικητικά Δικαστήρια που στην αρμοδιότητά τους υπάγεται η εκδίκαση των διοικητικών διαφορών ουσίας.[257]

Άλλοι συντελεστές στο έργο είναι:

1. Το Υπουργείο Δικαιοσύνης, με κύριο έργο του την ανάπτυξη ενός κράτους Δικαίου, ώστε να επιτευχθεί η απονομή δικαιοσύνης, η μείωση της εγκληματικότητας, η ασφάλεια δικαίου για τους πολίτες κλπ.

2. Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου) στην οποία θα εξετάζονται οι προσφυγές κατά της διακήρυξης του διαγωνισμού.

3. Το Τμήμα Πληροφορικής και Τεχνολογιών που απαρτίζεται από υπαλλήλους κλάδου Πληροφορικής και εποπτεύεται από την Επιτροπή Πληροφοριακών Συστημάτων, τα μέλη της οποίας είναι Δικαστικοί Λειτουργοί.

4. Οι χρήστες–δικαστικοί υπάλληλοι που εκτελούν το σύνολο των εργασιών του έργου. Με το νέο πληροφοριακό σύστημα ο χρήστης/ δικαστικός υπάλληλος θα εργαστεί γρηγορότερα και ευκολότερα.

5. Οι πολίτες, δικηγόροι, διάδικοι που το νέο πρόγραμμα τους παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πληροφόρηση όπως είναι τα εκθέματα των δικασίμων, η παρακολούθηση της πορείας των εκκρεμών υποθέσεων, η νομολογιακή πληροφόρηση κ.α. και μεγιστοποιεί την επίτευξη του στόχου που είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη.[258]

7.3.7 Εφαρμογή και χρήση

Ο Ανάδοχος στην μεθοδολογία διοίκησης και διαχείρισης του έργου για την επιτυχημένη ολοκλήρωση των φάσεων και υπηρεσιών του έργου έπρεπε να:

α) αναλύσει τους κρίσιμους παράγοντες και όλες τις προϋποθέσεις που το επηρεάζουν, όπως την πολυπλοκότητα των δικαστικών διαδικασιών σε συνδυασμό

---

[257] Όπ.π *Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη και τη Διοικητική Αναβάθμιση*, (υποσημ.213), σ.13-19,

[258] Όπ.π.*Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη και τη Διοικητική Αναβάθμιση*, ό.π.(υποσημ.213), σ.31-33.

με την ευκολία χρήσης στη λειτουργία με ελάχιστο κόπο για την προετοιμασία δεδομένων εισόδου, την αποδοτικότητα των συστημάτων σε ικανοποιητικούς χρόνους απόκρισης κ.α.,

β) κάνει καταγραφή και ανάλυση στα πιθανά προβλήματα που ενδεχομένως παρουσιάζονται κατά την διάρκεια της πορείας του έργου και τους τρόπους αντιμετώπισής των, όπως την είσοδο σε επίπεδο εξοπλισμού του λειτουργικού συστήματος και των εφαρμογών ,την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων καθώς και την προστασία των αποθηκευμένων στοιχείων αποφεύγοντας πιθανά σφάλματα κ.ά.,

γ) δημιουργήσει ένα πίνακα παράδοσης του έργου ανά φάση στον οποίο θα συμπεριλαμβάνεται η αντιστοίχιση των παραδοτέων με τις απαιτήσεις των πινάκων συμμόρφωσης,

δ) καταγράψει όλο τον ηλεκτρονικό και ηλεκτρολογικό εξοπλισμό των υπηρεσιών για να μπορέσει αρτιότερα να γίνει η εγκατάσταση και η παράδοση, σε πλήρη λειτουργία, το σύνολο των απαιτούμενων εξοπλισμών λογισμικού (π.χ. λειτουργικά συστημάτων εξυπηρετητών, βάσεις δεδομένων, RDBMS) και των υλικών εξοπλισμού (Υποδομή Καλωδίωσης, Η/Υ, Εκτυπωτές, Διανομείς) και των συνοδευτικών λογισμικών του εξοπλισμού (Λειτουργικό Σύστημα Η/Υ, Αυτοματισμού Γραφείου, Antivirus κ.α.),

ε) επιλέξει καταρτισμένα άτομα της ομάδας του έργου που θα συμμετέχουν και με ποιόν τρόπο (ρόλοι και οργάνωση της ομάδας διαχείρισης κινδύνων) για την υλοποίηση του.[259]

Μετά την ολοκλήρωση των παραπάνω ξεκίνησε η Δοκιμαστική Λειτουργία. Η Αναθέτουσα Αρχή με τα σενάρια χρήσης και ελέγχου προέβη στον έλεγχο της λειτουργίας του συνόλου του συστήματος, των υποσυστημάτων του, των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του συστήματος και της διασύνδεσης μέσω web services του συστήματος με τα συστήματα των εμπλεκόμενων φορέων. Σε περίπτωση που μετά την εκτέλεση των σεναρίων χρήσης και ελέγχου προέκυπταν δυσλειτουργίες, τότε στις υποχρεώσεις του Αναδόχου ήταν να λύσει τα προκύπτοντα προβλήματα και τις αστοχίες και επαναλαμβάνοντας την διαδικασία των σεναρίων και των ελέγχων.[260]

Κατά την διάρκεια ολοκληρώθηκαν οι εγκαταστάσεις και ο τεχνολογικός εξοπλισμός, έγινε η μετάπτωση των δεδομένων και ο δειγματοληπτικός έλεγχος τους.

---

[259] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.93-107.
[260] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.93-107.

Ο Ανάδοχος έχει μηνιαία συνάντηση με την ΕΠΕΕ και παρουσιάζει την εξέλιξη του έργου, ενώ επικαιροποιούσαν σύμφωνα και το χρονοδιάγραμμα του έργου.[261] Η χρήση των προτεινόμενων πληροφοριακών συστημάτων και το πέρασμα στο νέο περιβάλλον απαιτούσε την ενσωμάτωση του λογισμικού από τον Ανάδοχο στις συνήθεις εργασίες των ομάδων χρηστών για το χρονικό διάστημα της υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας και έπρεπε να γίνει η μεταφορά της τεχνογνωσίας.[262]

Μέσα στο χρονικό διάστημα της δοκιμαστικής & παραγωγικής λειτουργίας έγινε συλλογή των παρατηρήσεων και των εκκρεμοτήτων και κάποιες φορές ήταν αναγκαίες οι παρεμβάσεις και διορθώσεις στη λειτουργία του συστήματος από την Ανάδοχο με τις απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις σε συνεννόηση πάντα με την αρμόδια Επιτροπή. Κατά την Περίοδο Παραγωγικής Λειτουργίας ο Ανάδοχος παρέχει Υπηρεσίες Άμεσης Τηλεφωνικής Υποστήριξης (Help–Desk).[263]

Ταυτόχρονα έγινε η εκπαίδευση των εργαζομένων χρηστών στις Υπηρεσίες τους, ανά τμήμα.

7.3.8 Αναδυόμενοι κίνδυνοι και απειλές

Οι αδυναμίες του φορέα σε συνδυασμό με τις πιθανές απειλές από την ανάλυση του εξωτερικού του περιβάλλοντος, οι περιορισμοί και οι κίνδυνοι ήταν: [264]

1. Λόγω της οικονομικής κρίσης, ο εθνικός προϋπολογισμός μειώθηκε και το κόστος των υλικών και της απαιτούμενης τεχνολογίας αυξήθηκε, μειώνοντας τα κεφάλαια και μειώνοντας τα δημόσια επενδυτικά σχέδια.

2. Οι υπερβολικά αυστηρές διαδικασίες υποβολής προσφορών(χρόνος, δικαιολογητικά έγγραφα, επιτροπές κ.λπ.), διοικητικές προσφυγές και προληπτικά μέτρα εμπόδισαν την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας υποβολής προσφορών για έργα υποβολής προσφορών.

3. Χρειάζεται πολύς χρόνος από την αρχή του έργου έως την υλοποίησή του, η οποία μπορεί να οδηγήσει στην απόσβεσή του προτού επιστρέψει στα αναμενόμενα οφέλη (που συμβαίνουν).

---

[261] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.93-107.
[262] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.32-37.
[263] Όπ.π. ΥΔΔΑΔ, (υποσημ.243), σ.93-107.
[264] Όπ.π. *Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη και τη Διοικητική Αναβάθμιση*, (υποδημ.213), σ.80-82.

4. Η πολυπλοκότητα των δικαστικών διαδικασιών και η δυσκολία καταγραφής των διαδικασιών και των λειτουργιών της σε ηλεκτρονική μορφή (αυτό το γεγονός έχει ήδη συμβεί και είναι αναπόφευκτο).

5. Δυσκολίες στην προσαρμογή του προσωπικού στις νέες τεχνολογίες και δυσαρεστημένοι με την αυξανόμενη ζήτηση για νέες τεχνολογίες από τους χρήστες (ανεπαρκής εκπαίδευση).

6. Οι αντικειμενικές εργασιακές δυσκολίες που προκαλούνται από την έλλειψη προσωπικού στο Υπουργείο και στις δικαστικές υπηρεσίες. Οι ανεπαρκείς πόροι προσωπικού, η ανεπαρκής ανανέωση προσωπικού και η έλλειψη διαδοχικού σχεδιασμού οδηγούν σε απώλεια εμπειρίας και γνώσεων.

7. Τα πρότυπα της οργάνωσης και της παροχής υπηρεσιών γερνούν, στο πλαίσιο των σημερινών γραφειοκρατικών οργανωτικών αλλαγών.

8. Η προγραμματισμένη αποχώρηση των υπαρχόντων συμβούλων τεχνικής υποστήριξης του Υπουργείου, σε συνδυασμό με την μη υπογραφής του έργου «Συμβούλου Τεχνικής Υποστήριξης για την ωρίμανση και υλοποίηση έργων ΨΣ του ΥΔΔΑΔ», προκάλεσε προβλήματα στο σχεδιασμό, τη διαχείριση και την εφαρμογή των έργων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης. Ο υποψήφιος ανάδοχος οδηγήθηκε το διοικητικό δικαστήριο και ζήτησε την ακύρωσή του, γεγονός που αποδεικνύει περαιτέρω το πρόβλημα.

9. Για τους παραπάνω λόγους, τα ευρωπαϊκά κεφάλαια ενδέχεται να χαθούν λόγω του χαμηλού ποσοστού απορρόφησης και του χαμηλού περιεχομένου του έργου. Λόγω των προαναφερθέντων προβλημάτων, η στρατηγική του Υπουργείου διαταράχθηκε λόγω της πιθανής ακύρωσης του προγράμματος συγχρηματοδότησης.

10. Η μεταφορά της χρηματοδότησης του έργου. Η καθυστέρηση του και η απόσυρση του από το ΕΠ "Διοικητική Μεταρρύθμιση" και η μεταφορά στη νέα περίοδο διαμόρφωσης του σχεδίου 2014–2020.

7.3.9 Εφαρμογή του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ στην Εισαγγελία Πρωτοδικών Πειραιά

Η Εισαγγελία Πρωτοδικών είναι μία δικαστική αρχή ανεξάρτητη αλλά σε άμεση σύνδεση με τα δικαστήρια και τις διοικητικές υπηρεσίες και την εκτελεστική εξουσία. Είναι μία αδιαχώριστη αρχή και αποστολή της είναι να τηρεί το κράτος δικαίου, να προστατεύει τους πολίτες και να διατηρεί τους κανόνες δημόσιας τάξης και να

ασκείται η ποινική διαδικασία σε πρώτο βαθμό. Σε αυτή υπηρετούν Εισαγγελικοί Πάρεδροι, Αντεισαγγελείς και Εισαγγελείς Πρωτοδικών.

Στις αρμοδιότητες του Εισαγγελέα Πρωτοδικών υπάγονται η άσκηση της ποινικής δίωξης, η διεξαγωγή της προανάκρισης, η διενέργεια της προκαταρκτικής εξέτασης, η επίβλεψη και ο έλεγχος των αστυνομικών αρχών για την πρόληψη και τη δίωξη των εγκλημάτων, η κατάθεση προτάσεων στα δικαστικά συμβούλια και τα δικαστήρια, η άσκηση των ενδίκων μέσων, η εκτέλεση των ποινικών αποφάσεων και των βουλευμάτων, και η εποπτεία και ο έλεγχος των φυλακών, ο έλεγχος των δημοσίων κατηγόρων, των συμβολαιογράφων, των φυλάκων μεταγραφών, υποθηκών, νηολογίων, κτηματολογίων, υποθηκολογίων πλοίων και αεροσκαφών, των ληξιάρχων και των υπαλλήλων, επιμελητών και αμίσθων δικαστικών επιμελητών.[265] Η διάρθρωση των Εισαγγελιών Πρωτοδικείων δεν είναι ίδια ανά την επικράτεια. Την Εισαγγελία διευθύνει ο Εισαγγελέας που εκλέγεται από την Ολομέλεια της, σύμφωνα με τις εκάστοτε διατάξεις του Κώδικα Οργανισμού Δικαστηρίων και καταστάσεως Δικαστικών λειτουργών. [266]

Θα παραθέσουμε ενδεικτικά τη διάρθρωση της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Πειραιά γιατί σε αυτή ασκείται αρχικά η ποινική διαδικασία και προσδιορίζει τις αρμοδιότητες των δικαστικών υπαλλήλων και αφορά το μεγαλύτερο πλήθος των ερωτηθέντων της έρευνας μας.

Στην Εισαγγελία Πρωτοδικών Πειραιά υπάρχει σύστημα μηχανογράφησης και παροχής εξωστρεφών υπηρεσιών. Με το ΟΣΔΔΥ–ΠΠ μεταπτώθηκαν και παραμετροποιήθηκαν όλα τα δεδομένα από τα υπάρχοντα προγράμματα στην δοκιμαστική–πιλοτική περίοδο μιας και η Εφετειακή Περιφέρεια του Πειραιά ήταν ο πυλώνας της πιλοτικής περιόδου. Οι εργαζόμενοι στην Εισαγγελία Πειραιά έκαναν όλα τα σενάρια για την εύρυθμη και σωστή λειτουργία του προγράμματος , έκαναν όλους τους απαραίτητους ελέγχους για τα ορθά αποτελέσματα των λειτουργιών και διαδικασιών, τον έλεγχο ακεραιότητας και ορθότητας των μεταπτωμένων δεδομένων, ενώ προσέφεραν αφιλοκερδώς πολλές εργατοώρες στην κατανόηση της εφαρμογή και του ελέγχου του ΟΣΔΔΥ–ΠΠ.

Η Εισαγγελία Πρωτοδικών Πειραιά σύμφωνα με τον τελευταίο Κανονισμό λειτουργίας της όπως δημοσιεύτηκε στη Εφημερίδα της Κυβερνήσεως με αρ.ΦΕΚ

---

[265] Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, Κανονισμός λειτουργίας της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Πειραιά, ΦΕΚ 2609 Β /2019, Αθήνα 2019.
[266] Όπ.π. ΦΕΚ 2609 Β /2019.

2609/28–6–2019 «τα Τμήματα της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Πειραιά είναι τα ακόλουθα:[267]

1. Τμήμα Διοικητικού (διεκπεραίωση εργασιών που αφορούν στη διοίκηση της Εισαγγελίας, εργασίες πρωτοκόλλου και της αλληλογραφίας).

2. Τμήμα Ποινικής Δίωξης – Α΄ Εσωτερικής Ποινικής Δίωξης και Β΄ Εξωτερικής Ποινικής Δίωξης και Αγορανομίας (παραλαβή, αρίθμηση και ανάθεση μηνύσεων στους Εισαγγελικούς Λειτουργούς και προετοιμασία αυτών προς χρέωση από τον Διευθύνοντα την Εισαγγελία κ.λπ.).

3. Τμήμα Εισαγγελικών Γραφείων (παραλαβή, αρίθμηση και ανάθεση δικογραφιών ανακριτικών, προανακριτικών και προκαταρκτικών στους Εισαγγελικούς Λειτουργούς και προετοιμασία αυτών προς χρέωση από τον Διευθύνοντα την Εισαγγελία κ.λπ.)

4. Τμήμα Ανηλίκων και Ενδοοικογενειακής Βίας (παραλαβή, χαρακτηρισμός μηνύσεων, εγκλήσεων, καταγγελιών και άσκηση ποινικής δίωξης κατά ανηλίκων παραβατών, πλην των αυτοφώρων, καθαρογραφή των Κατηγορητηρίων Δικαστηρίων Ανηλίκων, ακροάσεις πολιτών για ζητήματα παραβατικότητας και θυματοποίησης ανηλίκων, λήψη μέτρων για την προστασία ανηλίκων, αλληλογραφία με αρχές για ζητήματα ανηλίκων, επιμέλεια κάθε νόμιμης διαδικασίας για αντιμετώπιση φαινομένων ενδοοικογενειακής βίας).

5. Τμήμα Κατηγορητηρίων (καθαρογραφή των Κατηγορητηρίων Τριμελούς και Μονομελούς Πλημμελειοδικείου).

6. Τμήμα Βουλευμάτων (παραλαβή και προώθηση αιτήσεων αυτοπρόσωπης εμφάνισης διαδίκων, άρσης κατασχέσεων, προσφυγών κατά εντάλματος προσωρινής κράτησης, αιτήσεων κατά διατάξεων περιοριστικών όρων, καθώς και διατάξεων επιβολής περιοριστικών όρων, απολύσεων από Καταστήματα Κράτησης έκτισης κατ' οίκον ποινών).

7. Τμήμα Προσδιορισμού Τριμελούς και Εφέσεων (εισαγωγή ώριμων και αναβλητικών δικογραφιών, υποθέσεων κατά παραπομπή και εφέσεων κατά αποφάσεων Μονομελούς και η διεκπεραίωση του προσδιορισμού αυτών προς εκδίκαση σε δικάσιμους των Τριμελών Πλημμελειοδικείων κ.λπ.).

8. Τμήμα Προσδιορισμού Μονομελούς (εισαγωγή ωρίμων και αναβλητικών δικογραφιών, υποθέσεων κατά παραπομπή και εφέσεων κατά αποφάσεων

[267] Όπ.π. ΦΕΚ 2609 Β /2019.

Πταισματοδικείου και η διεκπεραίωση του προσδιορισμού αυτών προς εκδίκαση σε δικασίμους των Μονομελών Πλημμελειοδικείων κ.λπ.).

9. Τμήμα Εκτέλεσης Αποφάσεων (εισαγωγή δικογραφιών ερήμην αποφάσεων Τριμελούς και Μονομελούς Πλημμελειοδικείου Πειραιά προς περαιτέρω ενέργειες, η εκτέλεση αποφάσεων Τριμελούς και Μονομελούς Πλημμελειοδικείου, παραλαβή και έλεγχος αιτήσεων και αποστολή τους στα Τμήματα Προσδιορισμού Τριμελούς και Μονομελούς Πλημμελειοδικείου).

10. Τμήμα Τύπου και Διεθνών Σχέσεων, Μηχανοργάνωσης, Νομολογίας, Δικαστικής Συνδρομής και Ευρωπαϊκής Εντολής Έρευνας(αντικείμενο έχει τη συνεργασία της Εισαγγελίας με φορείς και οργανισμούς στο εξωτερικό, μετά από προηγούμενη ενημέρωση του Εισαγγελέα του Αρείου Πάγου και του Διευθύνοντος την Εισαγγελία Εφετών Πειραιά, διοργάνωση και επιμέλεια συναντήσεων, ημερίδων και σεμιναρίων με απώτερο σκοπό την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση της εγκληματικότητας, την ενημέρωση των εισαγγελικών λειτουργών με τις εξελίξεις στη νομολογία και τη διαρκή επιμόρφωση τους, τη μηχανοργάνωση της γραμματείας και τη διαχείριση της παρουσίας της Εισαγγελίας στο διαδίκτυο). Στο Τμήμα αυτό ανήκει το Γραφείο Πληροφορικής.

11. Τμήμα Ποινικού Μητρώου (στην αρμοδιότητα του υπάγονται η σύνταξη, θεώρηση, ταξινόμηση, καταστροφή, αντικατάσταση των δελτίων ποινικού Μητρώου, η έκδοση αντιγράφων ποινικού Μητρώου κ.λπ.).

12. Τμήμα Επιμελητών Δικαστηρίων (επίδοση πάσης φύσεως δικογράφων και κατά κύριο λόγο κλήσεων και κλητηρίων θεσπισμάτων, βουλευμάτων και πάσης φύσεως διατάξεων, κ.λπ.)».[268]

Όλα τα τμήματα της Εισαγγελίας διασυνδέθηκαν με το πρόγραμμα «ΟΣΔΔΥ–ΠΠ» εκτός από το Τμήμα των Επιμελητών και το Διοικητικό τμήμα. Το Διοικητικό τμήμα χρησιμοποιεί το πρόγραμμα «Πρωτόκολλο», μία εφαρμογή για την εισαγωγή εγγράφου που υποστηρίζει τη λειτουργία της εισαγωγή νέου πρωτοκόλλου (Εισερχόμενου και Εξερχόμενου), την χρέωση του πρωτοκόλλου σε τμήμα διεκπεραίωσης, την αναζήτηση πληροφοριών με διάφορα κριτήρια και την συσχέτιση εγγράφων στα υπάρχοντα πρωτόκολλα, χωρίς την διασύνδεσή του με το ΟΣΔΔΥ–ΠΠ.

---

[268] Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, Κανονισμός λειτουργίας της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Πειραιά, ΦΕΚ 2609 Β /2019, Αθήνα 2019.

7.3.10 Επιμόρφωση δικαστικών υπαλλήλων

Η Ανάδοχος εταιρεία σύμφωνα με τον οριστικοποιημένο οδηγό εκπαίδευση παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης,

(α) σεμιναριακού τύπου σε επίπεδο Εφετειακής Περιφέρειας και

(β) επιτόπιας υποστήριξης – on the job training – στα πλαίσια της Δοκιμαστικής και Παραγωγικής Υποστήριξης σε χώρο των κατά τόπους υπηρεσιών, οι οποίες πρέπει να περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής:[269]

- Προγραμματισμό εκπαίδευσης
- Ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού (στην Ελληνική Γλώσσα)
- Διενέργεια εκπαίδευσης
- Αξιολόγηση εκπαίδευσης και εκπαιδευομένων
- και όπου δεν είναι εφικτό η εκπαίδευση να γίνει σε χώρους των υπηρεσιών του εκάστοτε Φορέα, η Ανάδοχος υποχρεούται να μεριμνήσει, για την σεμιναριακή εκπαίδευση των χρηστών σε χώρους ευθύνης της άνευ κόστους για τον κύριο του έργου.

Η εκπαίδευση όλων των χρηστών βεβαιώνεται ενυπόγραφα από τους ίδιους και παραδίδεται από την ανάδοχο σχετική βεβαίωση παρακολούθησης, πράξη που δεν υλοποιήθηκε.

Κατά την εκπαίδευση δόθηκε προτεραιότητα στην εκπαίδευση των δικαστικών υπαλλήλων της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Πειραιά που συμμετείχαν στην δοκιμαστική λειτουργία με μόνο γνώμονα την θέση εργασίας τους και όχι όλο το πρόγραμμα.[270]

[269] Όπ.π. ΦΕΚ 2609 Β /2019.
[270] Όπ.π. ΦΕΚ 2609 Β /2019.

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Κεφάλαιο Πρώτο

1. Μεθοδολογία Έρευνας Πληροφοριακού Συστήματος

1.1 Στρατηγικές Αξιολόγησης Πληροφοριακού Συστήματος

Η προσέγγιση του τρόπου αξιολόγησης ενός πληροφοριακού συστήματος εστιάζει είτε σε οικονομικά κριτήρια με σύγκριση στο κόστος εγκατάστασης και συντήρησης σε σχέση με το όφελος είτε επικεντρώνεται στο χρήστη. Οι προσεγγίσεις αυτές είναι διαφορετικές και περιγράφουν το «πώς» θα ερευνήσει ο αξιολογητής, δίνοντας πάντα μεγάλη σημασία στο «τι» αξιολογεί. Αυτό μας κάνει να αντιλαμβανόμαστε ότι δεν είναι μία εύκολη διαδικασία η αξιολόγηση ενός πληροφοριακού συστήματος.

Υπάρχουν δύο στρατηγικές που αξιολογούν το «τι» σύμφωνα με το Cronholm (2003)[271] και είναι:

1. Αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος ως τέτοιο. Η αξιολόγηση αυτή δεν περιλαμβάνει τη συμμετοχή των χρηστών, αλλά εξαρτάται το αποτέλεσμα της από το πώς ο αξιολογητής αντιλαμβάνεται τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος στον οργανισμό και αν τα δεδομένα είναι αποδεκτά και εύχρηστα. Ουσιαστικά το πληροφοριακό σύστημα αποδεικνύει τη χρησιμότητά του και όχι από τους χρήστες που το χρησιμοποιούν.
2. Αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος σε χρήση. Ο τρόπος αυτός αξιολόγησης βασίζεται στους χρήστες και το πώς χρησιμοποιούν το πληροφοριακό σύστημα. Τα στοιχεία της έρευνας προέρχονται από συνεντεύξεις χρηστών που απεικονίζουν την αντίληψή τους στη χρησιμότητα του συστήματος.

Και τρεις στρατηγικές που αξιολογούν το «πώς» διενεργείται μία αξιολόγηση και ποια είναι τα κίνητρα της:

1. Αξιολόγηση με βάση τους στόχους. Η κατευθυντήρια γραμμή της αξιολόγησης είναι οι στόχοι και ο ποσοτικός υπολογισμός οφέλους-κόστους με επικέντρωση σε οικονομικά στοιχεία και τεχνικά χαρακτηριστικά.
2. Αξιολόγηση χωρίς στόχους. Αυτό σημαίνει ότι οι στόχοι δεν είναι συγκεκριμένοι. Ο αξιολογητής στοχεύει στην επεξηγηματική προσέγγιση στο φάσμα των εμπλεκομένων, ώστε να καταλάβει και να αξιολογήσει καλύτερα τα μετρήσιμα αποτελέσματα του πληροφοριακού συστήματος.

---

[271] Cronholm S.&G, *Strategies for information systems evaluation-six generic types*, Electronic journal of information system valuation ,σελ.65-74.

3. Αξιολόγηση με βάση συγκεκριμένα κριτήρια. Εδώ τίθενται συγκεκριμένα και σε οργανωμένο πλαίσιο κριτήρια αξιολόγησης που καθοδηγούν την έρευνα. Αξιολογώντας τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των χρηστών και του πληροφοριακού συστήματος πετυχαίνει ο αξιολογητής να δημιουργήσει γνώση.

Εικόνα 6: Τέσσερις πιθανές πηγές δεδομένων αξιολόγησης IT System as Such

Ο συνδυασμός των παραπάνω τρόπων αξιολόγησης μας προσφέρει τρόπους χρησιμοποίησης αρκετά εξειδικευμένους για το αντικείμενο οποιασδήποτε έρευνας.

Ο σκοπός της αξιολόγησης ενός συστήματος πληροφοριών είναι να εξεταστεί η ιδιαιτερότητά του, η καταγραφή των μειονεκτημάτων του και των ατελειών ώστε να τα προσαρμόσουν, διορθώσουν και αντικαταστήσουν. Οι στόχοι αξιολόγησης είναι:[272]

- Η αξιολόγηση της τρέχουσας κατάστασης.
- Η αύξηση του επιπέδου γνώσεων και κατανόησης της λειτουργίας του συστήματος πληροφορικής.
- Η παροχή καλύτερων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Τα κίνητρα για τη συμμετοχή των χρηστών στην οργάνωση του συστήματος.
- Η επαλήθευση από χρήστες και διαχειριστές για την εξασφάλιση των αναμενόμενων πλεονεκτημάτων του συστήματος.
- Η αξιολόγηση κόστους-οφέλους των διαθέσιμων πόρων για την ανάπτυξη συστημάτων πληροφοριών.
- Για να αξιολογηθεί ένα πληροφοριακό σύστημα εξετάζονται τα πιο σημαντικά στοιχεία και αυτά είναι:
- Η αποδοτικότητα, το πως χρησιμοποιούνται ο χρόνος και οι πόροι γιατί την καλύτερη λειτουργία του.

[272] Μ.Χαλκιάς-Αλ.Μανωλέσσου-Π.Λάλου, *Μεθοδολογία έρευνας και Εισαγωγή στην Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS, Κάλλιπος, Αθήνα, 2015.*

- Η αποτελεσματικότητα, το πώς επιτυγχάνονται οι στόχοι του οργανισμού μέσα από την εκτέλεση των λειτουργιών του.
- Η επιτυχία, το πόσο και σε ποιο βαθμό ικανοποιεί τους αναμενομένου στόχους.
- Η ικανοποίηση των χρηστών, πόσο η ευκολία χρήσης και η χρησιμότητά του ικανοποιούν τους χρήστες.
- Η ασφάλεια και η πιστοποίηση ταυτότητας χρηστών , πόσο ασφαλές είναι στην εισβολή εξωτερικών παραγόντων που έχουν σκοπό να αλλοιώσουν ή υποκλέψουν δεδομένα και αρχεία του προγράμματος.
- Η σχέση κόστους-οφέλους, ποιο και πόσο είναι το όφελος του προγράμματος ως προς το κόστος υλοποίησης του.
- Η ποιότητα, πόσο ποιοτικό είναι και σε τι βαθμό ποιότητας είναι οι υπηρεσίες που προσφέρει.
- Η συμπεριφορά του συστήματος προς τους χρήστες, πόσο συμβατό και φιλικό είναι ως προς τους χρήστες.
- Η χρησιμότητα, πόσο διευκολύνει και ικανοποιεί τα καθήκοντα και τις ανάγκες των χρηστών.

1.2 Τα Μοντέλα Αξιολόγησης της έρευνας

Αν και οι ερευνητές έχουν αναπτύξει δεκάδες μοντέλα για να διερευνήσουν τη διαδικασία και τους παράγοντες που μεσολαβούν μεταξύ της επένδυσης του συστήματος πληροφοριών και της επίτευξης στόχων, δύο μοντέλα είναι μακράν οι πιο δημοφιλείς μέθοδοι στην αξιολόγηση του συστήματος πληροφοριών. Το ένα εξετάζει την ικανοποίηση του χρήστη των Bailey & Pearson.[273] Ο χρήστης καθορίζει αυτά τα χαρακτηριστικά του πληροφοριακού συστήματος και το σχεδιασμό του. Το άλλο, που κύριος εκπρόσωπος είναι το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας TAM,[274] αναφέρεται στη χρήση του συστήματος και πως αποδέχεται ο χρήστης την τεχνολογία και την πρόβλεψη για αποδοχή και χρήση της.

Ένα πληροφοριακό σύστημα έχει επιτυχία όταν αξιολογείται σε τρία διαφορετικά στάδια:

---

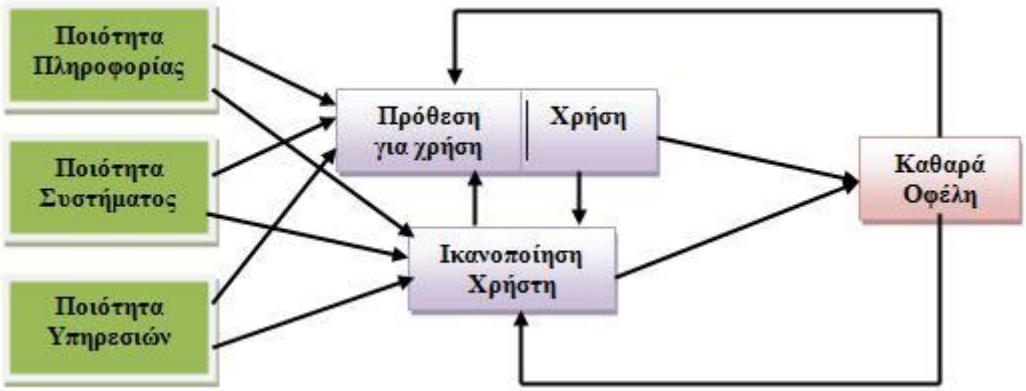
[273] Bailey,J.E. and Pearson,S.W.(1983).*Development of a Tool for Measuring Analyzing Computer User Satisfaction.Management Science,* 29(5), σελ.530-545.

[274] Davis,F.(1989).*Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly 13(30, σελ.319-339.

- Στη δομή του οργανισμού που ελέγχεται στους στρατηγικούς στόχους στο λειτουργικό κόστος και την συντήρηση τη διάθεση και το όφελος από τη χρήση του.
- Στο στάδιο των διαδικασιών και λειτουργιών που ελέγχεται πιθανή μείωση δαπάνης και χρόνου σε λειτουργίες
- Στο χρήστη που ελέγχεται η ικανοποίηση του η χρησιμότητά του και το όφελος από τη χρήση του.

1.2.1 Μοντέλο DeLone και McLean

Το ευρέως αναγνωρισμένο και εφαρμοσμένο μοντέλο για τη μέτρηση της ποιότητας των συστημάτων, πληροφοριών και υπηρεσιών είναι το μοντέλο επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων DeLone και McLean.[275] Το μοντέλο διακρίνεται από έξι διαστάσεις επιτυχίας οι οποίες δεν είναι ανεξάρτητες αλλά αλληλεπιδρούν και είναι άρρηκτα συνδεδεμένες μεταξύ τους.



Εικόνα 7: Μοντέλο DeLone και McLean

Οι διαστάσεις του μοντέλου περιγράφονται λεπτομερώς ως εξής:

1) Η ποιότητα του συστήματος αναφέρεται στα χαρακτηριστικά λειτουργίας, την ακρίβεια και την αποτελεσματικότητα του συστήματος, την ποιότητα της τεκμηρίωσης του λογισμικού και το εάν υπάρχουν σφάλματα συστήματος.

2) Η ποιότητα της πληροφορίας αναφέρεται στα εξερχόμενα του συστήματος και πόσο αυτά είναι κατανοητά ,πλήρης, συναφή ,σχετικά, επίκαιρα και ακριβή .

3) Η ποιότητα των υπηρεσιών αναφέρεται στη σχέση των χρηστών ως προς τις διαστάσεις των υπηρεσιών του πληροφοριακού συστήματος για τις υποδομές, την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, τη διασφάλιση και την ενσυναίσθηση.

---

[275] Delon, W.H.,McLean, *E.R.(2003)The DeLone and McLean Model of Information System Success : A Ten Year Update.* Journal of Management Information Systems, σελ.19-30.

4) Η χρήση του συστήματος αναφέρεται στους χρήστες στην πρόθεση έχουν να το χρησιμοποιήσουν και πώς θα χρησιμοποιούν και θα διαχειριστούν τις πληροφορίες.

5) Η ικανοποίηση του χρήστη αναφέρεται το πώς αντιλαμβάνεται ο χρήστης το πληροφοριακό σύστημα και τη χρηστικότητά του.

6) Η ατομική επίδραση αναφέρεται στην εκτέλεση των καθηκόντων του χρήστη και πως επιδρά η εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος στην εργασία του και εν γένει πως αντανακλά στον οργανισμό μετρώντας το βαθμό της αποτελεσματικότητας του.

Η παραδοχή του μοντέλου είναι ότι η ικανοποίηση του χρήστη και η χρησιμότητα του προγράμματος επηρεάζονται από την ποιότητα του συστήματος, την ποιότητα των Πληροφοριών και την ποιότητα των υπηρεσιών του πληροφοριακού συστήματος που άμεσα καθορίζουν την επίδραση την ατομική και του οργανισμού.

1.2.2 Μοντέλο TAM του Davis

Το ευρέως γνωστό μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας TAM[276] (Technology Acceptance Model) χρησιμοποιείται για την αποδοχή του χρήστη στο να υιοθετήσει και να εφαρμόσει την τεχνολογία. Έχει θεωρηθεί από τις πιο αποδεκτές ερευνητικές προσεγγίσεις στο πεδίο της τεχνολογίας και της χρήσης των Πληροφοριακών Συστημάτων μαζί με το μοντέλο επιτυχίας των Πληροφοριακών Συστημάτων των DeLone και McLean.

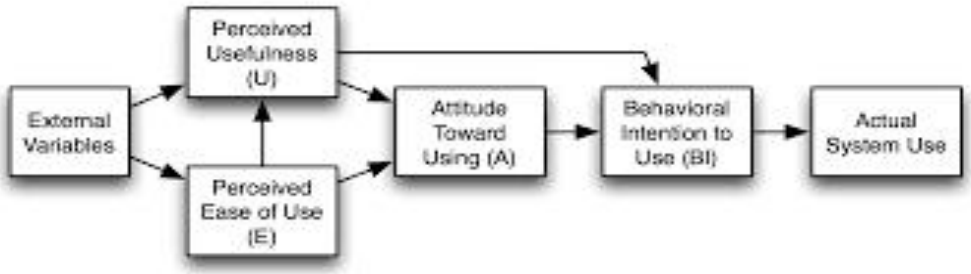
Οι παράγοντες που καθορίζουν την υιοθέτηση για χρήση μιας τεχνολογίας πληροφοριών είναι η αντιληπτή ευκολία χρήσης και η αντιληπτή χρησιμότητα σύμφωνα με τον Davis. Με αυτό το μοντέλο μπορεί να διερευνηθεί η συχνότητα πού χρησιμοποιείται το σύστημα από τους χρήστες και πώς τα χαρακτηριστικά του συστήματος κάνουν τους χρήστες να αποδεχτούν ή να απορρίψουν το πληροφοριακό σύστημα. Σύμφωνα με τον Davis η ευκολία χρήσης ενός προγράμματος και η αντιληπτή χρησιμότητα του έχουν άμεση σχέση ως κίνητρα στους χρήστες που πιστεύουν ότι θα τους βοηθήσουν στο να διεκπεραιώσουν με καλύτερο τρόπο την εργασία τους με αποτέλεσμα την αποδοχή και τη συχνότητα της χρήσης, ενώ αν είναι

[276] Όπ.π. υποσημ. 106.

δύσκολο στη χρήση, ο χρήστης πιστεύει ότι καταβάλλει μεγαλύτερη προσπάθεια στην εφαρμογή και υπερκαλύπτει το όφελος του.

Οι διαστάσεις του μοντέλου είναι:

1. Οι εξωτερικές μεταβλητές πού είναι η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και η αντιληπτή ευκολία χρήσης. Η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα είναι ο βαθμός που ο χρήστης πιστεύει ότι θα διευκολυνθεί η εργασία του με τη χρήση του προγράμματος. Η αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης είναι ο βαθμός που ο χρήστης πιστεύει ότι δεν χρειάζεται να καταβάλει ιδιαίτερη προσπάθεια στη χρήση συγκριτικά με ένα άλλο πρόγραμμα και τότε είναι διατεθειμένος να το αποδεχτεί. Η σχέση αυτών των εννοιών είναι σχέση κόστους και οφέλους, δηλαδή η ανταλλαγή της προσπάθειας χρήσης. Με την υιοθέτηση της τεχνολογίας και το αναμενόμενο όφελος.
2. Η συμπεριφορά απέναντι στη χρήση είναι η στάση που έχει ο χρήστης στο σύστημα και την αξιολόγηση του.
3. Η Πρόθεση της χρήσης είναι το ενδεχόμενο ποσοστό να χρησιμοποιήσει ένα άτομο το πρόγραμμα.
4. Η Πραγματική χρήση είναι η εξαρτημένη μεταβλητή που δηλώνει την αποδοχή και το όφελος του χρήστη με την μέτρηση του κατά ποσό και κάθε πότε χρησιμοποιείται το πρόγραμμα.



Εικόνα 8: Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας TAM

1.2.3 Η ενοποίηση του μοντέλου DeLone και McLean και του μοντέλου TAM

Με την ενοποίηση των δύο μοντέλων θα γεφυρωθεί το χάσμα μεταξύ του σχεδιασμού και της εφαρμογής ενός πληροφοριακού συστήματος με τις προβλέψεις για τη χρήση του. Ο στόχος είναι να μπορέσει να προβλεφθεί η ικανοποίηση του χρήστη με την αυξανόμενη χρησιμότητα του συστήματος κάνοντας όσο το δυνατόν

μεγαλύτερη την πρόθεση και την αποδοχή του από το χρήστη με απώτερο σκοπό το όφελος. Η επικέντρωση του μοντέλου DeLoηε και McLean στα χαρακτηριστικά του πληροφοριακού συστήματος με σκοπό την αξιολόγηση της ποιότητας των τμημάτων του με στόχο την πρόθεση χρήσης και την ικανοποίηση του χρήστη διασταυρώνεται με το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας TAM που προβλέπει και εξηγεί τη συμπεριφορά των ανθρώπων και την πρόθεσή τους απέναντι σε ένα πληροφοριακό σύστημα ως προς την ευκολία χρήσης, την χρησιμότητα του για να εξαχθεί ένα νέο μοντέλο πού προσδιορίζει την ικανοποίηση , την πρόθεση, την αποδοχή και το όφελος του χρήστη συγκριτικά με την ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος, την ευκολία χρήσης του και τη χρησιμότητά του. Αυτό το νέο μοντέλο αναδεικνύει το βαθμό επιτυχίας του πληροφοριακού συστήματος μέσα από τον ανθρώπινο παράγοντα.

Κεφάλαιο Δεύτερο

2. Μελέτη περίπτωσης το ΟΣΔΔΥ-ΠΠ στην Εφετειακή Περιφέρεια Πειραιώς

2.1 Σκοπός και στόχος της μελέτης περίπτωσης

Ο σκοπός αυτής της μελέτης είναι να αναδειχτούν οι απόψεις των χρηστών Δικαστικών υπαλλήλων των ποινικών δικαστηρίων της Εφετειακής Περιφέρειας του Πειραιά αναφορικά με την ποιότητα της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης μέσω του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ και τον τρόπο που την ζουν και την αντιλαμβάνονται στην καθημερινότητά τους. Ο στόχος είναι να διερευνηθούν ο βαθμός της πρόθεση, αποδοχή και όφελος του χρήστη, της χρησιμότητας και της ικανοποίησης του από την ποιότητα του πληροφοριακού αυτού συστήματος ,τα οποία είναι αλληλένδετα και αποτελούν τον πυρήνα της καλής λειτουργίας και απονομής της Δικαιοσύνης στη χώρα μας.

Η επίτευξη του στόχου αυτού θα γίνει με την εφαρμογή και τον συνδυασμό του μοντέλου επιτυχίας των Πληροφοριακών Συστημάτων του DeLone και McLean και του μοντέλου αποδοχής της τεχνολογίας του TAM του Davis. Η έρευνα είναι ποσοτική, τα δεδομένα είναι αριθμητικά και μπορεί να υπάρξει ακριβής και αντικειμενική μέτρηση και ανάλυση.

Η παρούσα μελέτη προτείνει ένα μοντέλο αξιολόγησης βασισμένο στην άποψη του εσωτερικού χρήστη με απώτερο σκοπό την οικοδόμηση μιας ποιοτικής, πρακτικής και επιτυχημένης Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης και όχι με γνώμονα το ίδιο το πληροφοριακό σύστημα και τη δομή του. Επίσης η έρευνα αυτή μπορεί να προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες στους αρμόδιους για αυτό το νέο και σε εξέλιξη πληροφοριακό σύστημα που εφαρμόστηκε αρχικά σε τέσσερις δικαστικές υπηρεσίες της χώρας και που στο μέλλον θα επεκταθεί σε όλη την επικράτεια.

2.2 Το ερευνητικό εργαλείο και η περιγραφή του

Για την κάλυψη των αναγκών της παρούσας ποσοτικής έρευνας το εργαλείο που επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί είναι το ερωτηματολόγιο. Το ερευνητικό αυτό εργαλείο έχει το πλεονέκτημα να επιτρέπει τη συλλογή πολλών παρατηρήσεων και πληροφοριών σε σύντομο χρονικό διάστημα χωρίς την παρουσία του ερευνητή και λαμβάνει συνήθως ειλικρινείς απαντήσεις. Οι ερωτήσεις είναι «κλειστού τύπου» και

οι συμμετέχοντες επέλεξαν τσεκάροντας την επιλογή τους ανάμεσα σε εναλλακτικές απαντήσεις. Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο παράρτημα.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δύο κατηγορίες μεταβλητών: τις ανεξάρτητες και τις εξαρτημένες.

Ανεξάρτητες μεταβλητές της έρευνας αυτής είναι i) τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος, δηλαδή το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το μορφωτικό επίπεδο, τα έτη προϋπηρεσίας, η υπηρεσιακή κατάσταση των συμμετεχόντων και ii) τη γνώση στους Η/Υ.

Εξαρτημένες μεταβλητές της έρευνας αυτής είναι οι απόψεις των συμμετεχόντων για το πληροφοριακό σύστημα και χωρίζεται σε Κατηγορίες:

1. Ποιότητα Συστήματος (5 ερωτήσεις)

Οι μεταβλητές που προσδιορίζουν για την ποιότητα του συστήματος είναι οι διαδικασίες, οι δυσλειτουργίες η αξιοπιστία, η ταχύτητα και οι ανάγκες καλύπτει το πρόγραμμα.

2. Ποιότητα πληροφοριών (4 ερωτήσεις)

Οι μεταβλητές που προσδιορίζουν για την ποιότητα της πληροφορίας αφορούν το μενού επιλογών τα στάδια αναζήτησης τα στάδια καταχώρησης κι αν τυχόν παρουσιάζουν λάθη.

3. Ποιότητα Υπηρεσιών (4 ερωτήσεις)

Οι μεταβλητές που προσδιορίζουν την ποιότητα υπηρεσιών του προγράμματος είναι η διασφάλιση των δεδομένων η λειτουργικότητα η επίλυση των προβλημάτων και ο τεχνολογικός εξοπλισμός.

4. Ευκολία χρήσης προγράμματος (5 ερωτήσεις)

Οι μεταβλητές που προσδιορίζουν την ευκολία χρήσης του προγράμματος είναι η συχνότητα, η ευκολία, η διευκόλυνση και η απλοποίηση των διαδικασιών και η εκπαίδευση των εργαζομένων.

5. Χρησιμότητα και ικανοποίηση (5 ερωτήσεις)

Οι μεταβλητές που προσδιορίζουν την χρησιμότητα και ικανοποίηση του χρήστη είναι η ταχύτητα αναζήτησης, η ταξινόμηση των δεδομένων, η σημαντικότητα της χρήσης του, η μείωση του όγκου εργασίας, η βελτίωση των πληροφοριών και της εξυπηρέτησης.

6. Πρόθεση– Αποδοχή –Όφελος χρήσης (7 ερωτήσεις)

Οι μεταβλητές που προσδιορίζουν την πρόθεση ,την αποδοχή και το όφελος του χρήστη είναι η συμβατότητα, η χρηστικότητα, η στάση του χρήστη, η εξοικονόμηση χρόνου, η αποτελεσματικότητα και η εγκυρότητα των εργασιών.

Τα ερωτήματα είναι κλειστού τύπου σε 7βαθμη διαβαθμισμένη κλίμακα τύπου Likert. Οι συμμετέχοντες καλέστηκαν να δώσουν απαντήσεις με βάση προτεινόμενες απαντήσεις οι οποίες κυμαίνονταν από το 1 έως το 7 ως εξής: 1= Καθόλου , 2= Πολύ λίγο , 3= Λίγο , 4= Μέτρια , 5= Αρκετά , 6= Πολύ και 7= Πάρα πολύ.

Με το ερωτηματολόγιο αυτό θα αναλύσουμε τις μεταβλητές και πώς επηρεάζει η μία την άλλη θέτοντας υποθέσεις.

H1 Όσο πιο εξοικειωμένος είναι ο χρήστης στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές τόσο πιο εύκολη η χρήση του προγράμματος.

H2 Όσο μεγαλύτερη είναι η ποιότητα του συστήματος τόσο πιο εύκολη είναι η χρήση του προγράμματος.

H3 Όσο μεγαλύτερη είναι η ποιότητα των υπηρεσιών τόσο πιο χρήσιμο θεωρεί το πρόγραμμα ο χρήστης.

H4 Όσο μεγαλύτερη είναι η ποιότητα των πληροφοριών τόσο πιο χρήσιμο θεωρεί το πρόγραμμα ο χρήστης.

H5 Όσο πιο εύκολο στη χρήση είναι το σύστημα τόσο πιο χρήσιμο το θεωρεί ο χρήστης.

H6 Όσο πιο εύκολο στη χρήση το πρόγραμμα τόσο μεγαλύτερος ο βαθμός που θεωρεί ο χρήστης ότι το πρόγραμμα είναι πετυχημένο.

H7 Όσο μεγαλύτερη η χρησιμότητα του προγράμματος τόσο μεγαλύτερος ο βαθμός που θεωρεί ο χρήστης ότι το σύστημα είναι πετυχημένο.

H8 Όσο μεγαλύτερη είναι η ποιότητα των πληροφοριών που μας παρέχει το σύστημα τόσο μεγαλύτερος ο βαθμός που το θεωρεί πετυχημένο ο χρήστης.

H9 Όσο μεγαλύτερη είναι η ποιότητα του συστήματος τόσο μεγαλύτερος ο βαθμός που το θεωρεί πετυχημένο ο χρήστης.

H10 Όσο μεγαλύτερη είναι η ποιότητα των υπηρεσιών του συστήματος τόσο πιο πετυχημένο το θεωρεί ο χρήστης.

2.3 Μοντέλο έρευνας

Το μοντέλο της έρευνας χωρίζεται σε τέσσερα μέρη:

1) Την ανάλυση και τα αποτελέσματα των δημογραφικών χαρακτηριστικών των ερωτηθέντων και την εξοικείωση των χρηστών στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και πόσο επηρεάζει η ηλικία,το μορφωτικό επίπεδο, τα χρόνια προϋπηρεσίας και η υπηρεσιακή κατάσταση.

2) Η ανάλυση των αποτελεσμάτων των απαντήσεων των ερωτηθέντων και ο έλεγχος συσχέτισης με το μορφωτικό επίπεδο, τα έτη προϋπηρεσίας και την υπηρεσιακή κατασταση.

3) Ο έλεγχος των υποθέσεων.

4) Η εξέταση και ανάπτυξη ενός μοντέλου που βαθμονομεί την επίδραση της ποιότητας του συστήματος, της ποιότητας της πληροφορίας, της ποιότητας των υπηρεσιών, της ευκολίας χρήσης, της χρησιμότητας, της πρόθεσης, αποδοχής και οφέλους ως προς την ικανοποίηση του χρήστη και αν μειώνουν τον όγκο της εργασίας του.

2.4 Πληθυσμός και δειγματοληψία

Ο προσδιορισμός του πληθυσμού καθορίζεται από το στόχο της Μελέτης Περίπτωσης, το πληροφοριακό πρόγραμμα των δικαστηρίων ΟΣΔΔΥ-ΠΠ στην ποινική διαδικασία πού είναι οι δικαστικοί υπάλληλοι.

Το πληροφοριακό αυτό σύστημα εφαρμόστηκε αρχικά πιλοτικά στην δικαστική Εφετειακή Περιφέρεια του Πειραιά. Έτσι η έρευνα διεξήχθη στα δικαστήρια του Πειραιά με συμμετέχοντες τους δικαστικούς υπαλλήλους. Στην έρευνα συμμετείχαν 78 δικαστικοί υπάλληλοι των υπηρεσιών αυτών με αντικείμενο την ποινική διαδικασία εκ των οποίων οι 50 υπάλληλοι της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Πειραιά, 8 υπάλληλοι της Εισαγγελίας Εφετών Πειραιά, 11 υπάλληλοι του Εφετείου Πειραιά και 9 υπάλληλοι του Πρωτοδικείο Πειραιά.

Η διαδικασία που χρησιμοποιείται για τη σύνταξη του ερωτηματολογίου είναι Φόρμες Google.

2.5 Χρόνος και διαδικασία διεξαγωγής

Η έρευνα διεξήχθη στο χρονικό διάστημα από 6-1-2021 έως 5-3-2021. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε διαδικτυακά μέσω Google Forms, στη διεύθυνση:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdW-LbKTZzJuVz738EjtjViBpoa0iszuAzp4bttWQwmGQmU-Q/viewform?usp=sf_link

2.6 Πιλοτική και τελική εφαρμογή του ερωτηματολογίου

Αρχικά το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε πιλοτικά σε πέντε (5) εργαζόμενους της Εισαγγελίας Πρωτοδικείου Πειραιά. Από τη συμπλήρωση των πιλοτικών ερωτηματολογίων δεν προέκυψαν ασάφειες, ερωτήσεις, απορίες, διευκρινήσεις, και για το λόγο αυτό προχωρήσαμε στην τελική εφαρμογή του ερευνητικού εργαλείου, συμπεριλαμβάνοντας στην έρευνα και τα ερωτηματολόγια της πιλοτικής εφαρμογής. Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου δεν ξεπέρασε τα 5 λεπτά.

Στην πρώτη σελίδα του ερωτηματολογίου οι συμμετέχοντες στην έρευνα ενημερώθηκαν ότι η συλλογή των δεδομένων γίνεται ανώνυμα και ότι «Οι πληροφορίες που συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν μόνο για την στατιστική ανάλυση της έρευνας και θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια και ανωνυμία. Όλα τα προσωπικά σας δεδομένα προστατεύονται σύμφωνα με τις διατάξεις του ΓΚΠΔ/GDPR (καν. 2016/679) περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.» (βλ. ερωτηματολόγιο στο Παράρτημα).

2.7 Στατιστική επεξεργασία δεδομένων

Οι απαντήσεις των 78 ερωτηματολογίων συλλέγονται σε ένα έγγραφο του Φύλλου Google και στη συνέχεια μετατράπηκαν σε μορφή .xlsx. Τα αποτελέσματα εξήχθησαν για επεξεργασία και ανάλυση στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS (προηγμένο σύστημα λογισμικού απόδοσης). Το SPSS είναι ένα εξειδικευμένο πρόγραμμα που χρησιμοποιείται ευρέως για την ανάλυση στατιστικών δεδομένων.

Ακολούθησε στατιστική επεξεργασία και εξήχθησαν πίνακες, οι οποίοι περιγράφονται και αναλύονται στο επόμενο κεφάλαιο. Στην ανάλυση των ανεξάρτητων μεταβλητών του συστήματος, τα δημογραφικά χαρακτηριστικά χρησιμοποιήθηκε η περιγραφική στατιστική με την εξαγωγή πινάκων συχνοτήτων και έγινε συσχέτιση παραγόντων με τον συντελεστή συσχέτισης Pearson σύμφωνα με τις απαντήσεις. Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος ανάλυσης της γραμμικής παλινδρόμησης και της πολλαπλής παλινδρόμησης για την καλύτερη ανάλυση των αποτελεσμάτων. Η Παλινδρόμηση είναι μία τεχνική στατιστικής μοντελοποίησης για έρευνα σύνδεσης μεταξύ της εξαρτημένης μεταβλητής και μιας ή περισσότερων ανεξάρτητων μεταβλητών. Χρησιμοποιήθηκε η παραγοντική ανάλυση των ερωτήσεων για να ελέγξουμε τον βαθμό επηρεασμού των ορισμένων εξαρτημένων μεταβλητών από τους παράγοντες επιτυχίας και τεχνολογίας.

2.8 Αξιοπιστία και εγκυρότητα του ερευνητικού εργαλείου

2.8.1 Δείκτες αξιοπιστίας

Ως αξιοπιστία ορίζεται η κατάσταση κατά την οποία η εφαρμογή του ερευνητικού εργαλείου παράγει τα ίδια αποτελέσματα μετρώντας το ίδιο πράγμα επανειλημμένα. Ο Βάμβουκας (2007)[277] θεωρεί ότι ένα ερευνητικό εργαλείο είναι αξιόπιστο όταν ο συντελεστής συσχέτισης είναι υψηλός. Σύμφωνα με τους Nunnaly (1978)[278] και Cronbach (1984),[279] όταν η τιμή του συντελεστή συσχέτισης είναι άνω του 0,70, τότε θεωρείται ικανοποιητικός και άρα αποδεκτός. Για παράδειγμα, αν η τιμή του συντελεστή συσχέτισης είναι 0,90 τότε θεωρείται πολύ ικανοποιητικός, καθώς αυτό σημαίνει ότι σε μια δεύτερη εφαρμογή του ερευνητικού εργαλείου στα ίδια υποκείμενα θα υπάρχει μεταξύ των μετρήσεων συμφωνία 81% (90x90).

Για τη διερεύνηση της αξιοπιστίας του ερευνητικού εργαλείου (ερωτηματολόγιο), πραγματοποιήθηκε στατιστική ανάλυση στο SPSS με την εφαρμογή του δείκτη alpha του Cronbach, με βάση την οποία η τιμή του δείκτη ανέρχεται σε 0,933. Με βάση τα παραπάνω, προκύπτει ότι το ερευνητικό εργαλείο της παρούσας έρευνας διαθέτει έναν ικανοποιητικό βαθμό αξιοπιστίας.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,933	,935	30

Πίνακας 6: Δείκτης αξιοπιστίας

2.8.2 Δείκτης σημαντικότητας της έρευνας

Η εγκυρότητα του ερευνητικού εργαλείου αναφέρεται στο αν το εργαλείο μετρά πράγματι αυτό για το οποίο έχει κατασκευαστεί να μετρήσει. Αυτό επιτυγχάνεται με την πραγματοποίηση διερεύνησης της εγκυρότητας εννοιολογικής κατασκευής του ερευνητικού εργαλείου μέσω διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης, η οποία προϋποθέτει την ύπαρξη τουλάχιστον 50 παρατηρήσεων (δείγμα 50 ατόμων), με προτιμότερο το δείγμα να αποτελείται από 100 άτομα ή περισσότερο.

---

[277] Βαμβαλούκας Ι.Μ.,ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΨΥΧΟΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ, ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα 2010.

[278] Nunnally, J. C. (1978). Psychometric theory (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

[279] Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika, 16(3)*, 297-334.

Κεφάλαιο Τρίτο

3. Στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας

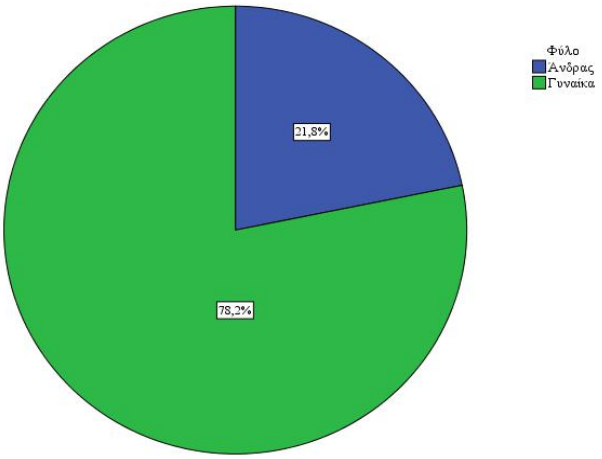
3.1 Περιγραφική Στατιστική

3.1.1 Χαρακτηριστικά του δείγματος ως προς το φύλο

Αναλύοντας το ερωτηματολόγιο αντιλαμβανόμαστε ότι το δείγμα των 78 δικαστικών υπαλλήλων αποτελείται κατά 78,2% από γυναίκες (61 άτομα) και κατά 21,8% από άνδρες (17 άτομα) και αποτυπώνεται στον Πίνακα 1 και στο Διάγραμμα 1.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	17	21,8	21,8	21,8
	Γυναίκα	61	78,2	78,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Πίνακας 7: Κατανομή του δείγματος ως προς το φύλο



Διάγραμμα 1: Κατανομή του δείγματος ως προς το φύλο

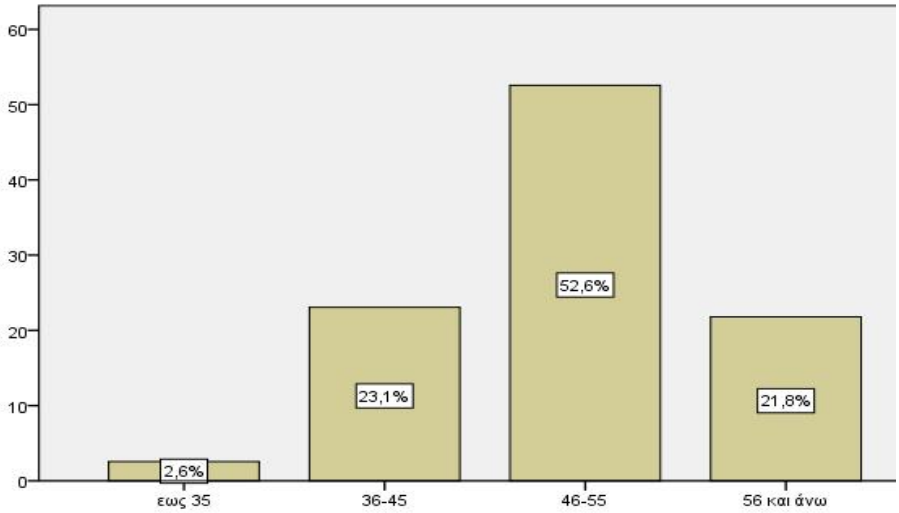
3.1.2 Χαρακτηριστικά του δείγματος ως προς την ηλικία

Η ηλικία των ερωτηθέντων διαμορφώνεται για το ηλικιακό διάστημα έως 35 ετών 2 άτομα πού αντιστοιχεί σε ποσοστό 2,6%, το 36-45 ετών 18 άτομα πού αντιστοιχεί σε ποσοστό 23,1%, το 46-55 ετών 41 άτομα πού αντιστοιχεί σε ποσοστό 52,6%, πάνω από 56 ετών 17 άτομα πού αντιστοιχεί σε ποσοστό 21,8% όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 2 και το Διάγραμμα 2. Διαπιστώνουμε ότι το 74,4% των ερωτηθέντων είναι

άνω των 46 ετών ενώ μόλις το 2,6 τοις εκατό είναι έως 35 ετών!!!

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	εως 35	2	2,6	2,6	2,6
	36-45	18	23,1	23,1	25,6
	46-55	41	52,6	52,6	78,2
	56 και άνω	17	21,8	21,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Πίνακας 8: Κατανομή του δείγματος ως προς την ηλικία



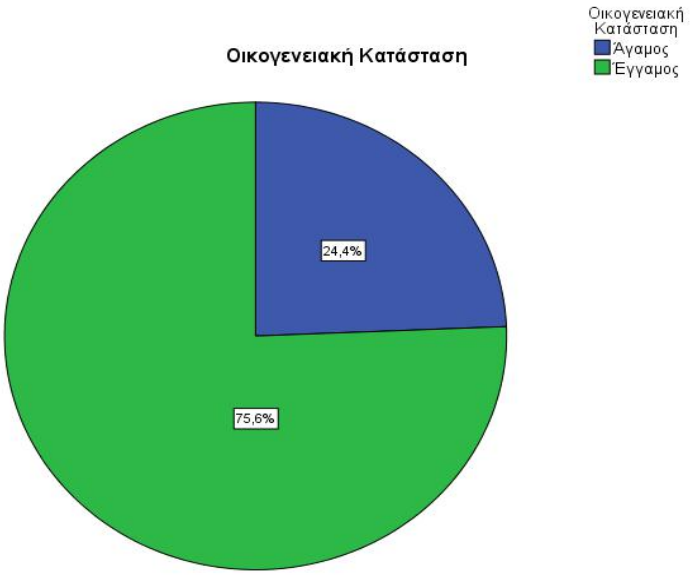
Διάγραμμα 2: Κατανομή του δείγματος ως προς την ηλικία

3.1.3 Χαρακτηριστικά του δείγματος ως προς την οικογενειακή κατάσταση

Όπως προκύπτει από τη στατιστική επεξεργασία το 75,6% που αντιστοιχεί στα 59 άτομα είναι έγγαμοι, ενώ το 24,4% που αντιστοιχεί σε 19 άτομα είναι άγαμοι και αποτυπώνεται στον Πίνακα 3 και στο Διάγραμμα 3.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άγαμος	19	24,4	24,4	24,4
	Έγγαμος	59	75,6	75,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Πίνακας 9: Κατανομή του δείγματος ως προς την οικογενειακή κατάσταση



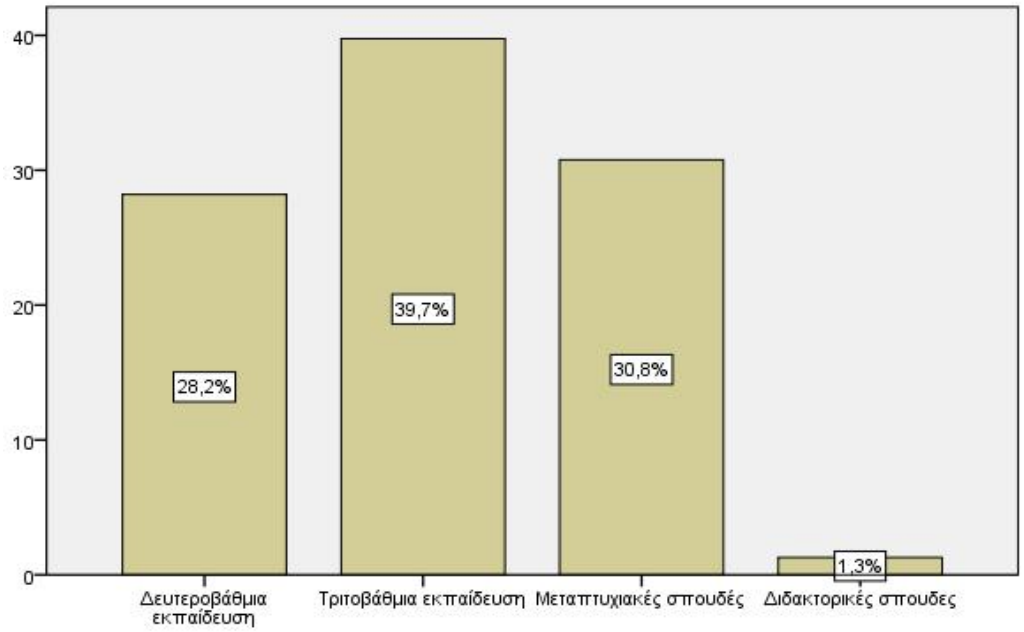
Διάγραμμα 3: Κατανομή του δείγματος ως προς την οικογενειακή κατάσταση

3.1.4 Χαρακτηριστικά του δείγματος ως προς το μορφωτικό επίπεδο

Σχετικά με το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων, 22 άτομα που αντιστοιχούν στο 28.2% είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 31 άτομα που αντιστοιχούν στο 39,7% απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, 24 άτομα που αντιστοιχούν στο 30,8% με μεταπτυχιακές σπουδές και 1 άτομο που αντιστοιχεί στο 1,3% απόφοιτος διδακτορικών σπουδών όπως αποτυπώνονται στον πίνακα 4 και Διάγραμμα 4. Διαπιστώνουμε ότι είναι αρκετά υψηλό το μορφωτικό επίπεδο των δικαστικών υπαλλήλων.

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	22	28,2	28,2
	Τριτοβάθμια εκπαίδευση	31	39,7	67,9
	Μεταπτυχιακές σπουδές	24	30,8	98,7
	Διδακτορικές σπουδες	1	1,3	100,0
	Total	78	100,0	

Πίνακας 10: Κατανομή του δείγματος ως προς το μορφωτικό επίπεδο



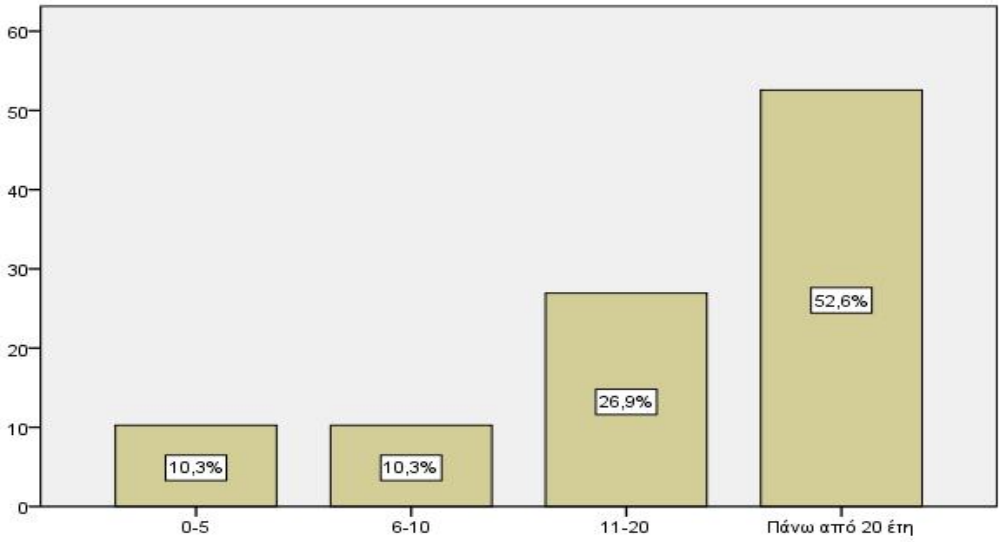
Διάγραμμα 4: Κατανομή του δείγματος ως προς το μορφωτικό επίπεδο

3.1.5 Χαρακτηριστικά του δείγματος ως προς την προϋπηρεσία

Σχετικά με τα χρόνια προϋπηρεσίας των ερωτηθέντων στο χώρο των δικαστηρίων, 8 άτομα έχουν προϋπηρεσία 0-5 έτη ποσοστό 10,3%, 8 άτομα έχουν προϋπηρεσία 6-10 έτη ποσοστό 10,3%, 21 άτομα έχουν προϋπηρεσία 11-20 έτη ποσοστό 26,9% και 41 άτομα έχουν προϋπηρεσία πάνω από 20 έτη ποσοστό 52,6% όπως αποτυπώνονται στον πίνακα 5 και Διάγραμμα 5. Παρατηρούμε ότι το προσωπικό των δικαστηρίων κατά 52,6% έχει μία πολύ μεγάλη εμπειρία λόγω των πολλών ετών στο αντικείμενο, αλλά ταυτόχρονα είναι ένα γερασμένο προσωπικό λίγο πριν τη συνταξιοδότηση και αντιλαμβανόμαστε πόσο αναγκαίες είναι οι προσλήψεις νέου προσωπικού στο άμεσο μέλλον.

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5	8	10,3	10,3
	6-10	8	10,3	20,5
	11-20	21	26,9	47,4
	Πάνω από 20 έτη	41	52,6	100,0
	Total	78	100,0	

Πίνακας 11: Κατανομή του δείγματος ως προς την προϋπηρεσία



Διάγραμμα 5: Κατανομή του δείγματος ως προς την προϋπηρεσία

3.1.6 Χαρακτηριστικά του δείγματος ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση

Σχετικά με την υπηρεσιακή κατάσταση των ερωτηθέντων, 61 άτομα υπηρετούν ως γραμματείς ποσοστό 78,2 τοις εκατό και 17 άτομα ως προϊστάμενοι ποσοστό 21,8% και αποτυπώνονται στον πίνακα 6 και Διάγραμμα 6.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Γραμματέας	61	78,2	78,2	78,2
	Προϊστάμενος Τμήματος	17	21,8	21,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Πίνακας 12: Κατανομή του δείγματος ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση

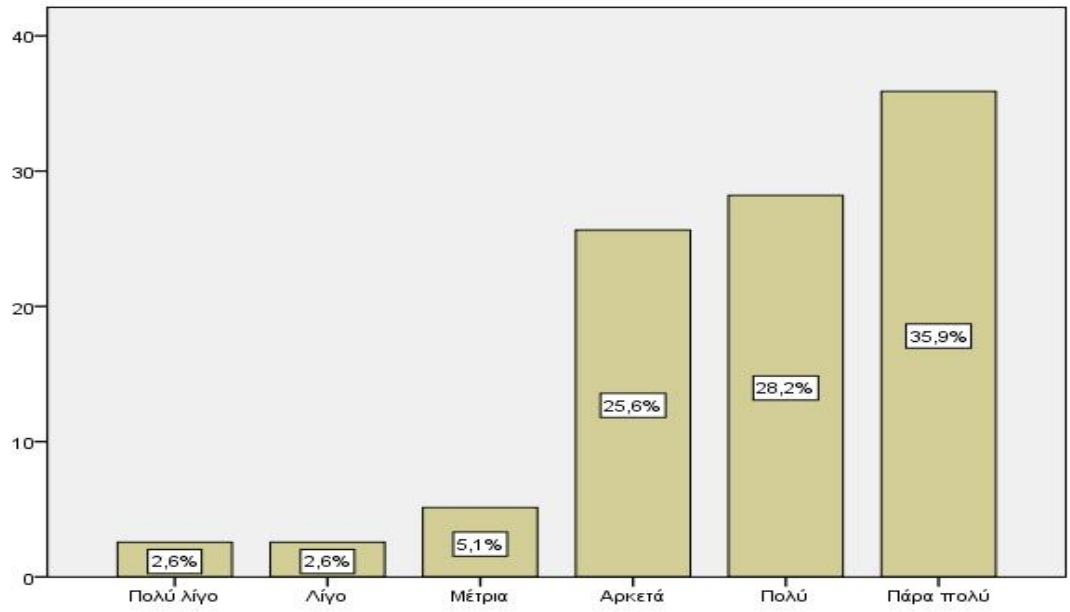
Διάγραμμα 6: Κατανομή του δείγματος ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση

3.1.7 Γνώση στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές

Σχετικά με την γνώση στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές των ερωτηθέντων, 2 άτομα γνωρίζουν πολύ λίγο ποσοστό 2,6%, 2 άτομα γνωρίζουν λίγο ποσοστό 2,6%, 4 άτομα γνωρίζουν μέτρια ποσοστό 5,1%, 20 άτομα γνωρίζουν αρκετά ποσοστό 25,6%, 22 άτομα γνωρίζουν πολύ καλά ποσοστό 35,9%, 28 άτομα γνωρίζουν πάρα πολύ καλά ποσοστό 35,9%. Η γενική διαπίστωση είναι ότι η γνώση των ερωτηθέντων στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές είναι σε πολύ υψηλό επίπεδο με ποσοστό 89,7%.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ λίγο	2	2,6	2,6	2,6
	Λίγο	2	2,6	2,6	5,1
	Μέτρια	4	5,1	5,1	10,3
	Αρκετά	20	25,6	25,6	35,9
	Πολύ	22	28,2	28,2	64,1
	Πάρα πολύ	28	35,9	35,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Πίνακας 13: Κατανομή του δείγματος ως προς την γνώση και την εξοικείωση στους Η/Υ



Διάγραμμα 7: Κατανομή του δείγματος ως προς την γνώση στους Η/Υ

3.1.7.1 Σύγκριση μεταβλητών

Θα συγκρίνουμε την γνώση στους Η/Υ με την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, τα χρόνια προϋπηρεσίας και την υπηρεσιακή κατάσταση με την δημιουργία

δισδιάστατων περιγραφικών πινάκων συνάφειας (Crosstabs). Με αυτή την εντολή θα συγκρίνουμε τις δύο μεταβλητές και θα ελέγξουμε τη συσχέτιση τους. Αν η σημαντικότητα του συντελεστή συσχέτισης Pearson είναι $p<0.05$, τότε οι δύο μεταβλητές συσχετίζονται με στατιστικά σημαντικό τρόπο, είναι εξαρτημένες.

α) Ηλικία

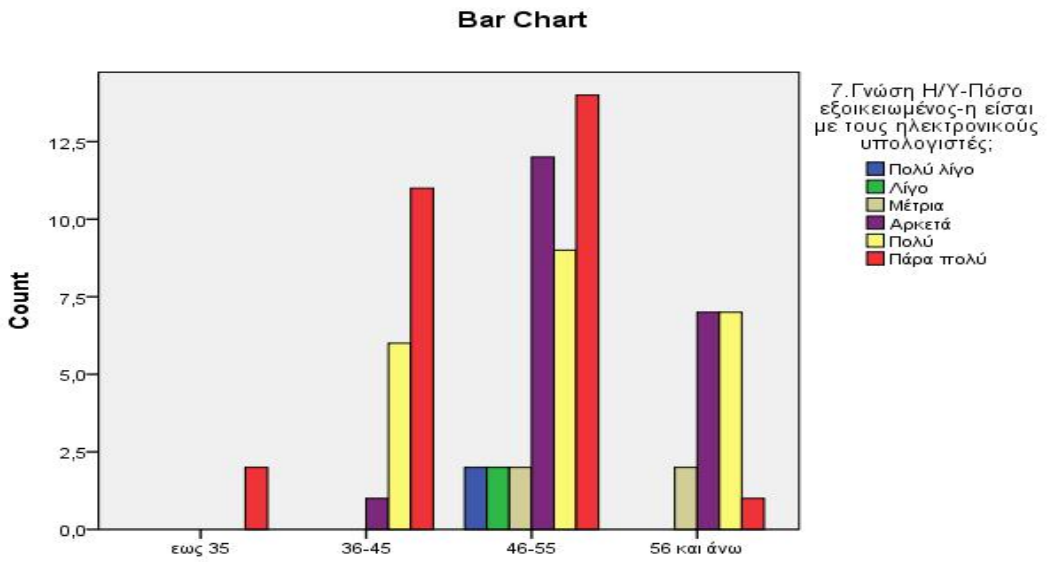
Σχετικά με τη γνώση στους Η/Υ των ερωτηθέντων σε σχέση με την ηλικία τους, μόλις 6 άτομα, ποσοστού 7.7% ηλικίας 46-55 δεν έχουν καλή γνώση. Διαπιστώνουμε ότι ο βαθμός σημαντικότητας είναι $p=0,077>0,05$, οπότε οι δύο μεταβλητές δεν συσχετίζονται, δηλαδή η εξοικείωση με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές δεν είναι σε εξάρτηση με την ηλικία.

			7.Γνώση Η/Υ-Πόσο εξοικειωμένος-η είσαι με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές;						Total
			Πολύ λίγο	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ηλικία	έως 35	Count	0	0	0	0	0	2	2
	36-45	Count	0	0	0	1	6	11	18
	46-55	Count	2	2	2	12	9	14	41
	56 και άνω	Count	0	0	2	7	7	1	17
Total		Count	**2**	**2**	**4**	**20**	**22**	**28**	**78**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,349[a]	15	,077
Likelihood Ratio	28,589	15	,018
Linear-by-Linear Association	10,031	1	,002
N of Valid Cases	78		

a. 18 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Πίνακας 14: Περιγραφικοί πίνακες συνάφειας γνώσης Η/Υ και ηλικίας



Διάγραμμα 8: Περιγραφικοί πίνακες συνάφειας γνώσης Η/Υ και ηλικίας

β) Μορφωτικό επίπεδο

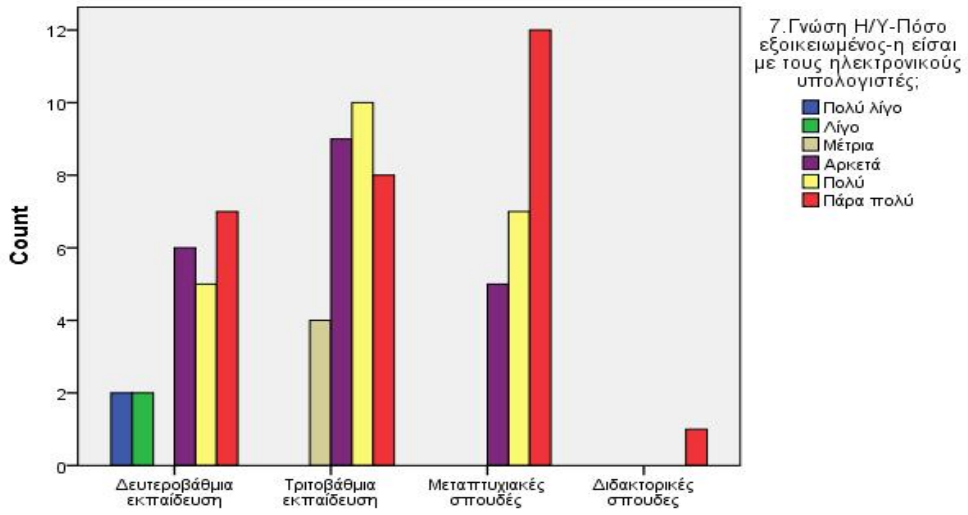
Σχετικά με τη γνώση στους Η/Υ των ερωτηθέντων σε σχέση με το μορφωτικό τους επίπεδο, μόλις 4 άτομα της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και 4 άτομα της Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ποσοστού 10.25% δεν έχουν καλή γνώση. Διαπιστώνουμε ότι ο βαθμός στατιστικής σημαντικότητας είναι p=0,136>0,05, οπότε οι δύο μεταβλητές δεν είναι συσχετισμένες, δηλαδή η εξοικείωση με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές είναι ανεξάρτητη από το μορφωτικό επίπεδο.

Μορφωτικό επίπεδο	7.Γνώση Η/Υ-Πόσο εξοικειωμένος-η είσαι με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές;						Total
	Πολύ λίγο	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	2	2	0	6	5	7	22
Τριτοβάθμια εκπαίδευση	0	0	4	9	10	8	31
Μεταπτυχιακές σπουδές	0	0	0	5	7	12	24
Διδακτορικές σπουδες	0	0	0	0	0	1	1
Total	**2**	**2**	**4**	**20**	**22**	**28**	**78**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21,041[a]	15	,136
Likelihood Ratio	22,434	15	,097
Linear-by-Linear Association	7,158	1	,007
N of Valid Cases	78		

a. 15 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Πίνακας 15: Περιγραφικοί πίνακες συνάφειας γνώσης Η/Υ και μορφωτικό επίπεδο



Διάγραμμα 9: Ιστόγραμμα ποσοστών ανά μορφωτικό επίπεδο και γνώσης Η/Υ

γ) Υπηρεσιακή κατάσταση

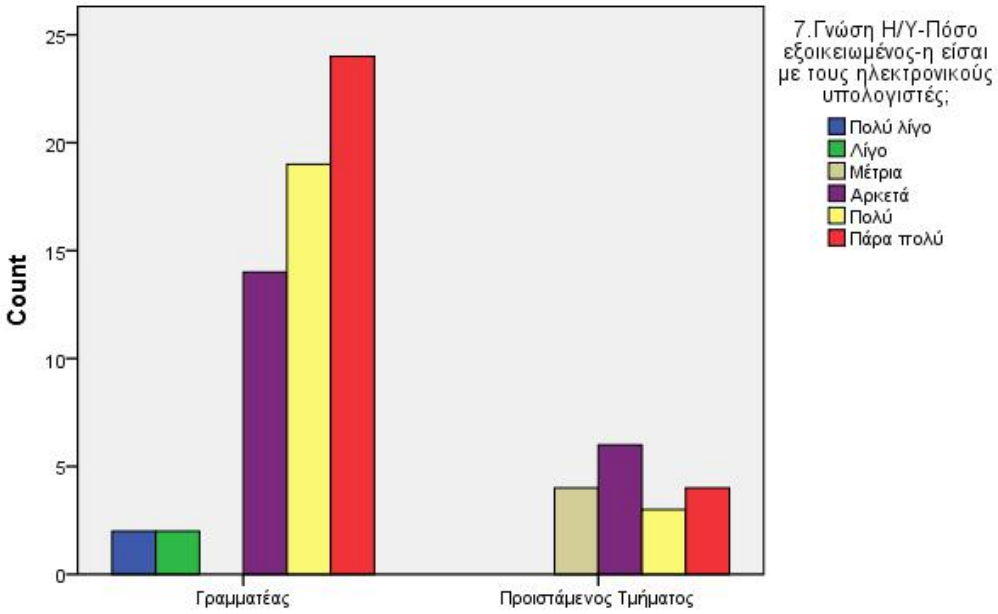
Σχετικά με τη γνώση στους Η/Υ των ερωτηθέντων σε σχέση με την υπηρεσιακή τους κατάσταση, μόλις 4 άτομα γραμματείς στους 61 και 4 άτομα προϊστάμενοι στους 17, ποσοστού 10.25% δεν έχουν καλή γνώση. Διαπιστώνουμε ότι ο βαθμός σημαντικότητας είναι p=0,003<0,05, οπότε οι δύο μεταβλητές είναι συσχετιζόμενες, δηλαδή η εξοικείωση με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές εξαρτάται με την υπηρεσιακή κατάσταση.

			7.Γνώση Η/Υ-Πόσο εξοικειωμένος-η είσαι με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές;						Total
			Πολύ λίγο	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Υπηρεσιακή Κατάσταση	Γραμματέας	Count	2	2	0	14	19	24	61
	Προϊστάμενος Τμήματος	Count	0	0	4	6	3	4	17
Total		Count	**2**	**2**	**4**	**20**	**22**	**28**	**78**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,043[a]	5	,003
Likelihood Ratio	16,864	5	,005
Linear-by-Linear Association	2,508	1	,113
N of Valid Cases	78		

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,44.

Πίνακας 16: Περιγραφικοί πίνακες συνάφειας γνώσης Η/Υ και υπηρεσιακή κατάσταση



Διάγραμμα 10: Ιστόγραμμα ποσοστών ανά υπηρεσιακή κατάσταση και γνώσης Η/Υ

δ) Έτη Προϋπηρεσίας

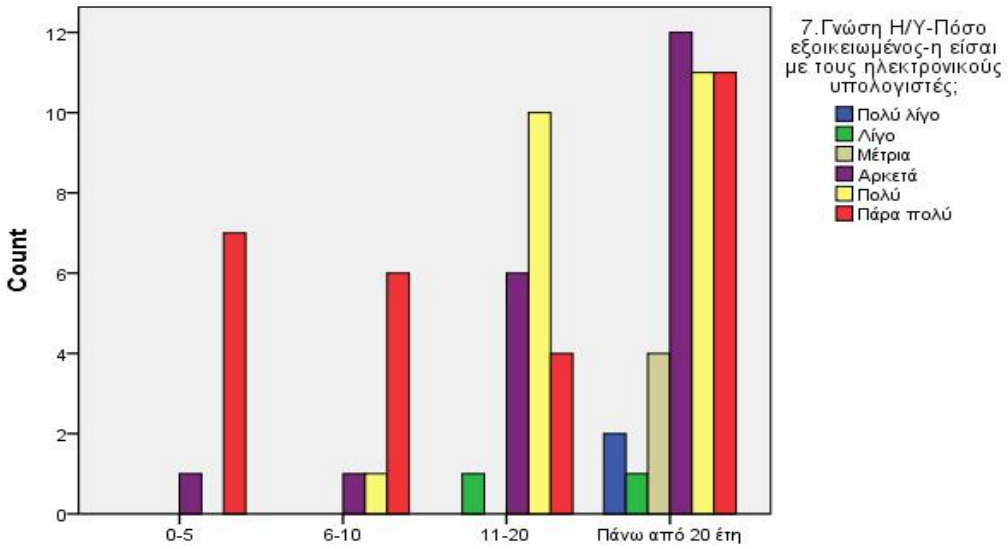
Σχετικά με τη γνώση στους Η/Υ των ερωτηθέντων σε σχέση με την ηλικία τους, μόλις 1 άτομο με προϋπηρεσία 11-20 και 7 άτομα με προϋπηρεσία πάνω από 20 έτη δεν έχουν καλή γνώση, συνολικού ποσοστού 9%. Διαπιστώνουμε ότι ο βαθμός σημαντικότητας είναι p=0,046<0,05, οι δύο μεταβλητές συσχετίζονται και η εξοικείωση στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές εξαρτάται από τα έτη προϋπηρεσίας.

			7.Γνώση Η/Υ-Πόσο εξοικειωμένος-η είσαι με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές;						Total
			Πολύ λίγο	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Έτη προϋπη-ρεσίας	0-5	Count	0	0	0	1	0	7	8
	6-10	Count	0	0	0	1	1	6	8
	11-20	Count	0	1	0	6	10	4	21
	Πάνω από 20 έτη	Count	2	1	4	12	11	11	41
Total		Count	**2**	**2**	**4**	**20**	**22**	**28**	**78**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,313[a]	15	,046
Likelihood Ratio	28,043	15	,021
Linear-by-Linear Association	10,298	1	,001
N of Valid Cases	78		

a. 18 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,21.

Πίνακας 17: Περιγραφικοί πίνακες συνάφειας γνώσης Η/Υ και χρόνια προϋπηρεσίας



Διάγραμμα 11: Ιστόγραμμα ποσοστών ανά χρόνια προϋπηρεσίας και γνώσης Η/Υ

3.2 Ανάλυση μοντέλων επιτυχίας και τεχνολογίας

3.2.1 Ανάλυση αποτελεσμάτων των απαντήσεων

Αρχικά αναλύουμε τις απαντήσεις των ερωτηθέντων ως προς τους μέσους όρους και την τυπική απόκλιση με την μέθοδο συχνοτήτων και την αποτύπωση σε ιστόγραμμα.

Στην ερωτήσεις απάντησαν όλοι οι συμμετέχοντες.

Οι μέσες τιμές κυμαίνονται μεταξύ του 3,41 και του 6,42 στις ερωτήσεις «9.Το αποτέλεσμα αναζήτησης παρουσιάζει λάθη;» και «14. Κάνετε συχνά χρήση του πληροφοριακού συστήματος;» αντίστοιχα και συμπεραίνουμε ότι εντοπίζονται λάθη στα αποτελέσματα της αναζήτησης και ότι οι συμμετέχοντες χρησιμοποιούν σχεδόν σε μέγιστο βαθμό το πρόγραμμα. Ακόμη στις ερωτήσεις «13.Αναβαθμίστηκε ο τεχνολογικός εξοπλισμός της υπηρεσίας σας;» με μέση τιμή 4,00 διαπιστώνουμε ότι έχει μέτρια αναβαθμιστεί ο εξοπλισμός της υπηρεσίας, «21.Πόσο σημαντική πιστεύεις ότι είναι η χρήση του προγράμματος ΟΣΔΔΥΠΠ;» με μέση τιμή 5,78 συμπεραίνουμε ότι είναι πολύ σημαντική η χρήση του προγράμματος και «27.Είναι θετική η στάση σας στις τεχνολογίες που σας παρέχονται στην υπηρεσία σας;» με μέση τιμή 6,26 διαπιστώνουμε την θετικότητα των χρηστών στις νέες τεχνολογίες.

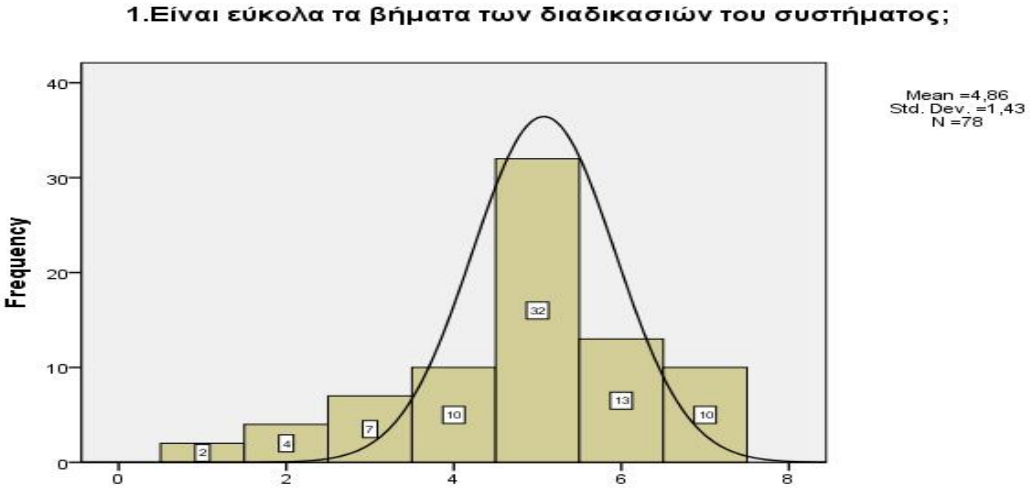
Με την μέτρηση των τυπικών αποκλίσεων κατανοούμε την τάση των συμμετεχόντων ως προς την μέση τιμή των απαντήσεων τους. Στις υψηλές τιμές των τυπικών αποκλίσεων υποδηλώνεται ότι οι απαντήσεις απλώνονται σε ευρύ φάσμα τιμών και τέτοιες ερωτήσεις είναι η 13, 16, 18, 22, 24, 28 που αναφέρονται στην αναβάθμιση του εξοπλισμού στις υπηρεσίες των συμμετεχόντων, στη διευκόλυνση της εργασίας τους, την εκπαίδευση τους, την ικανοποίησή τους από την χρήση του, την συμβατότητα με τα προηγούμενα προγράμματα και την εξοικονόμηση χρόνου. Η γενική διαπίστωση είναι ότι απλώνονται τόσο οι τιμές, γιατί έχουν συνάρτηση με την υπηρεσία που υπηρετεί ο κάθε συμμετέχων, οι παροχές που χορηγούνται σε αυτές, το πλήθος των εργαζομένων καθώς και ο ποικίλος όγκος εργασιών ανά υπηρεσία και το διαφορετικό πρόγραμμα που χρησιμοποιούσαν πριν την χρήση του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ. Στις μικρές τιμές των τυπικών αποκλίσεων υποδηλώνεται ότι οι απαντήσεις τείνουν στη μέση τιμή άρα στις αναμενόμενες τιμές και τέτοιες ερωτήσεις είναι 3, 6, 14, 27 που αναφέρονται στην αξιοπιστία του συστήματος, στην κατανόηση του μενού του προγράμματος, στην συχνότητα χρήσης και την θετική στάση των συμμετεχόντων ως προς τις τεχνολογίες. Όσο πιο εξοικειωμένος είναι ο χρήστης στις τεχνολογίες και όσο συχνότερα χρησιμοποιεί το πρόγραμμα τόσο καλύτερα το κατανοεί και το θεωρεί αξιόπιστο. Στα παρακάτω ιστογράμματα απεικονίζονται οι μέσες τιμές με την διακύμανση της τυπικής απόκλισης και αποτυπώνεται η καμπύλη κανονικότητας.

Ιδιαίτερη εντύπωση μας κάνουν οι ερωτήσεις «14. Κάνετε συχνά χρήση του πληροφοριακού συστήματος;» και «27.Είναι θετική η στάση σας στις τεχνολογίες που σας παρέχονται στην υπηρεσία σας;» που έχουν τις μεγαλύτερες μέσες τιμές 6,42

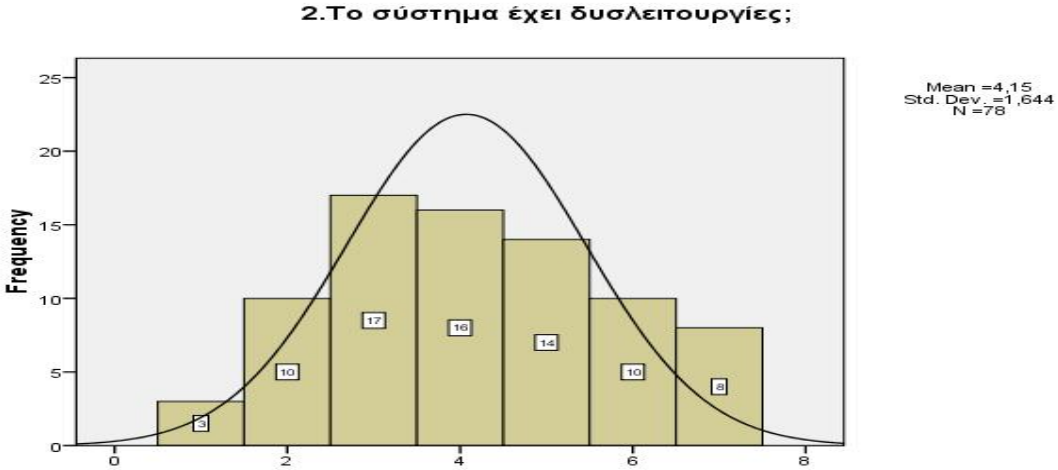
και 6,26 αντίστοιχα και τις πιο μικρές τυπικές αποκλίσεις 1,134 και 1,284 αντίστοιχα και συμπεραίνουμε ότι η τάση στις τεχνολογίες είναι πολύ μεγάλη και η χρήση του προγράμματος σχεδόν καθολική από όλους σχεδόν τους ερωτηθέντες.

	N Valid	Mean	Std. Deviation
1.Είναι εύκολα τα βήματα των διαδικασιών του συστήματος;	78	4,86	1,430
2.Το σύστημα έχει δυσλειτουργίες;	78	4,15	1,644
3.Το σύστημα είναι αξιόπιστο;	78	5,50	1,214
4.Η ταχύτητα του συστήματος είναι γρήγορη;	78	4,47	1,355
5.Το σύστημα καλύπτει τις ανάγκες της υπηρεσίας;	78	5,06	1,371
6.Το μενού επιλογών του προγράμματος είναι κατανοητό;	78	5,14	1,148
7.Τα στάδια αναζήτησης είναι ευκολόχρηστα;	78	4,82	1,448
8.Τα στάδια καταχώρησης δεδομένων στο σύστημα είναι βολικά;	78	4,59	1,463
9.Το αποτέλεσμα αναζήτησης παρουσιάζει λάθη;	78	3,41	1,791
10.Το πρόγραμμα είναι ασφαλές ως προς την διασφάλιση των δεδομένων;	78	5,22	1,509
11.Το πρόγραμμα παρουσιάζει προβλήματα λειτουργικότητας;	78	4,50	1,518
12.Είναι γρήγορη η επίλυση των προβλημάτων που παρουσιάζονται;	78	4,14	1,711
13.Αναβαθμίστηκε ο τεχνολογικός εξοπλισμός της υπηρεσίας σας;	78	4,00	1,954
14.Κάνετε συχνά χρήση του πληροφοριακού συστήματος;	78	6,42	1,134
15.Πόσο εύκολη είναι η χρήση του προγράμματος;	78	5,17	1,639
16.Το σύστημα σας διευκόλυνε την εργασία σας;	78	5,14	1,843
17.Πόσο το σύστημα απλοποίησε τις διαδικασίες διεκπεραίωσης των δικογραφιών ;	78	4,64	1,743
18.Θεωρείς ότι η εκπαίδευσή σου ήταν επαρκής για να σου κάνει ευκολότερη την χρήση του προγράμματος;	78	4,05	1,906
19.Πόσο γρήγορη είναι η αναζήτηση των πληροφοριών μιας δικογραφίας;	78	5,05	1,611
20.Πόσο βελτίωσε το σύστημα την ταξινόμηση των δεδομένων;	78	5,18	1,593
21.Πόσο σημαντική πιστεύεις ότι είναι η χρήση του προγράμματος ΟΣΔΔΥΠΠ;	78	5,78	1,420
22.Ως χρήστης είσαι ικανοποιημένος από το πρόγραμμα,μείωσε τον όγκο εργασίας σου;	78	4,15	1,845
23.Το σύστημα μπορεί να βελτιώσει την πληροφόρηση και την εξυπηρέτηση των πολιτών;	78	5,42	1,640
24.Η σχεδίαση του προγράμματος είναι συμβατή με τον τρόπο που εργαζόσουν πριν από αυτό;	78	4,05	1,858
25.Το ΟΣΔΔΥ-ΠΠ είναι βολικό σε σχέση με το προηγούμενο πρόγραμμα;	78	4,19	1,744
26.Πόσο συχνά ζητάτε επίλυση σε θέματα χρήσης του προγράμματος;	78	4,13	1,731
27.Είναι θετική η στάση σας στις τεχνολογίες που σας παρέχονται στην υπηρεσία σας;	78	6,26	1,284
28.Εξοικονομείτε χρόνο από την χρήση του προγράμματος;	78	4,56	1,984
29.Πόσο αποτελεσματική είναι η διεκπεραίωση της εργασίας σας;	78	5,15	1,612
30.Η εγκυρότητα των εργασιών σας διασφαλίζεται από το πρόγραμμα;	78	5,38	1,453

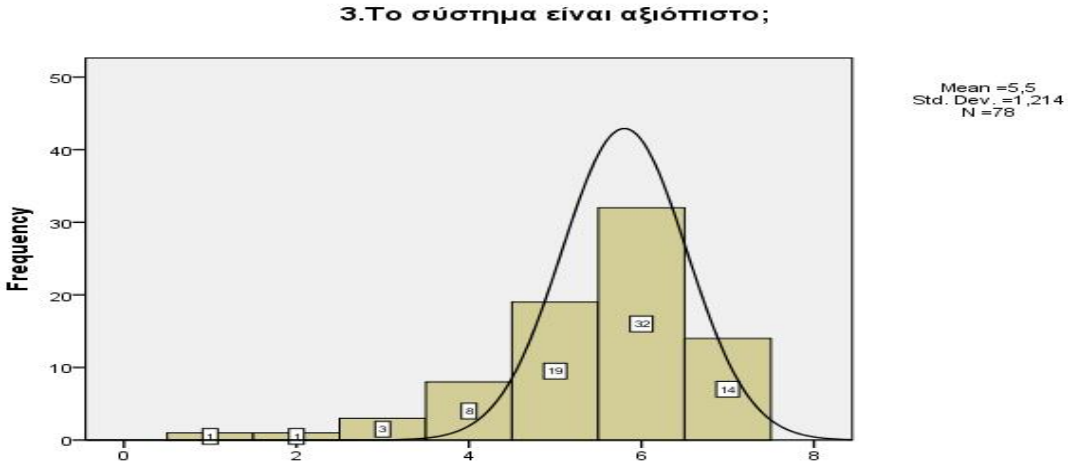
Πίνακας 18: Περιγραφικοί πίνακες μέσων τιμών και τυπικών αποκλίσεων των απαντήσεων



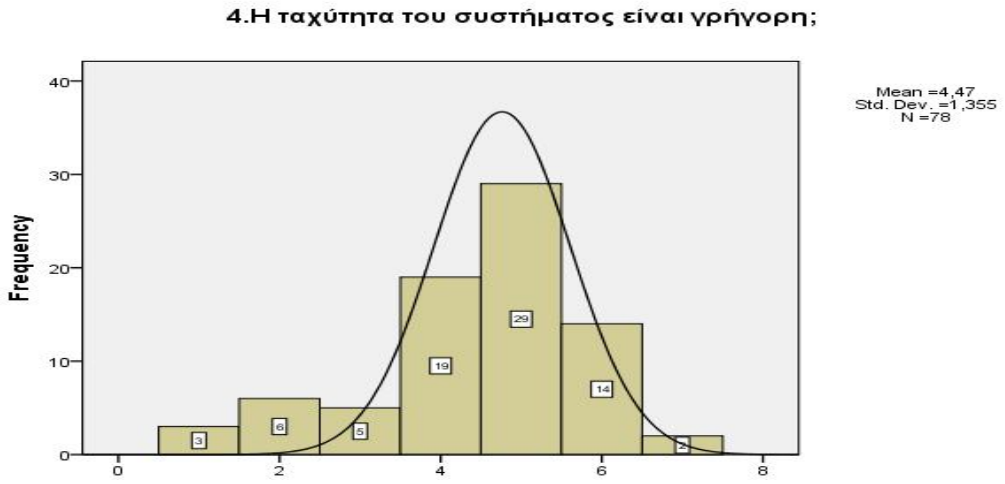
Διάγραμμα 12: Ιστόγραμμα 1ης ερώτησης



Διάγραμμα 13: Ιστόγραμμα 2ης ερώτησης

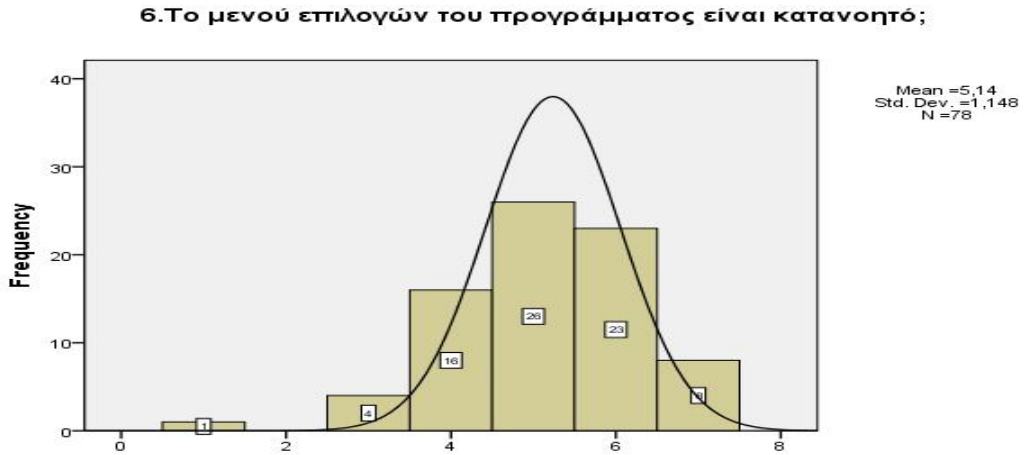


Διάγραμμα 14: Ιστόγραμμα 3ης ερώτησης

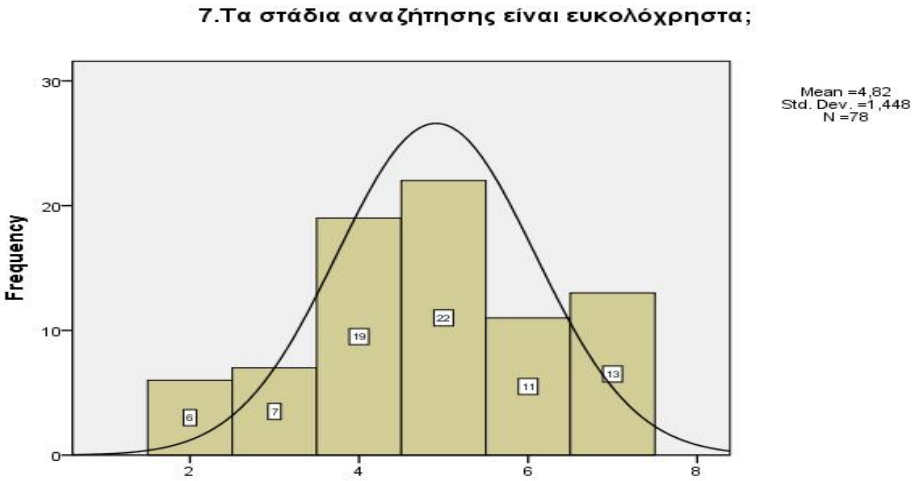


Διάγραμμα 15: Ιστόγραμμα 4ης ερώτησης

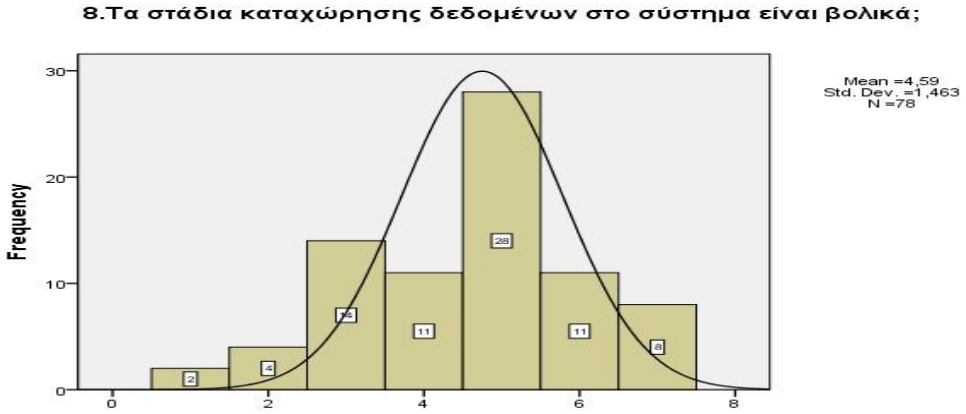
Διάγραμμα 16: Ιστόγραμμα 5ης ερώτησης



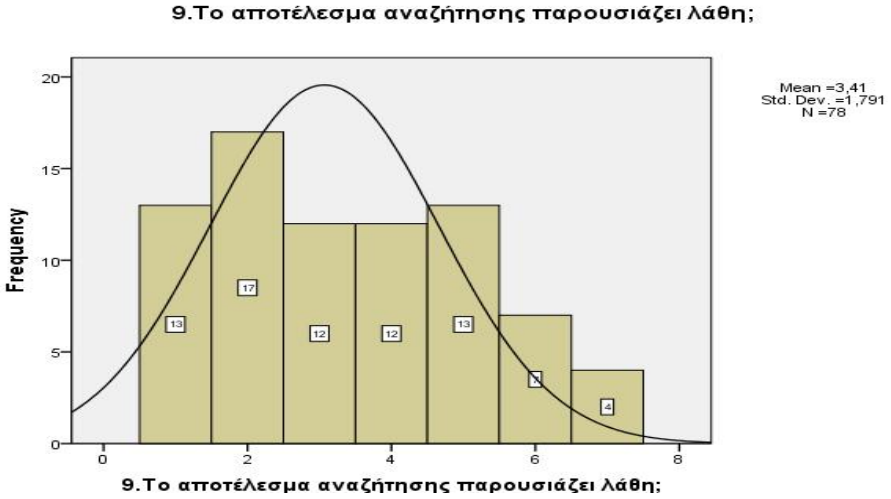
Διάγραμμα 17: Ιστόγραμμα 6ης ερώτησης



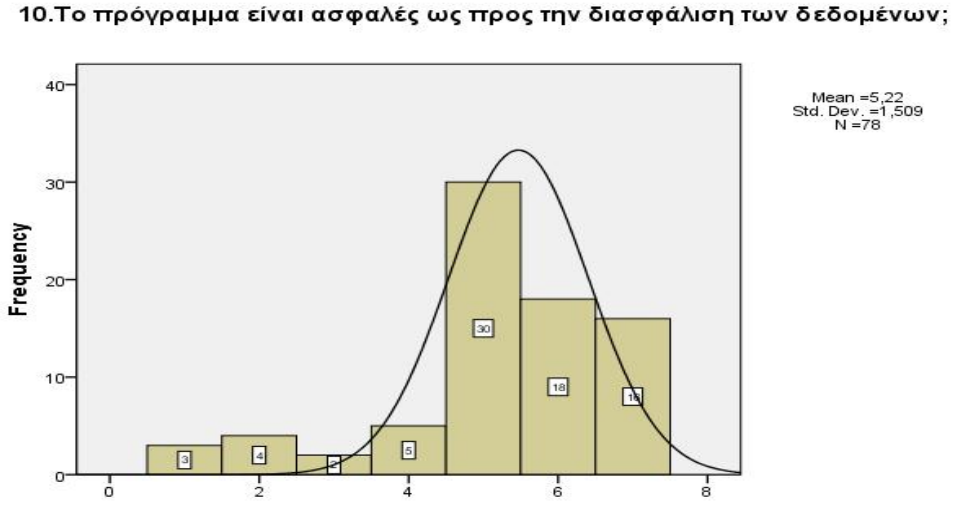
Διάγραμμα 18: Ιστόγραμμα 7ης ερώτησης



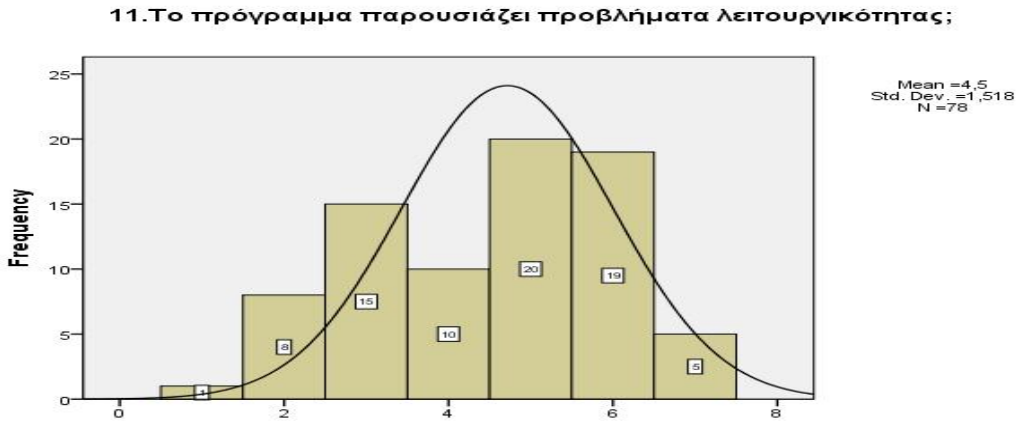
Διάγραμμα 19: Ιστόγραμμα 8ης ερώτησης



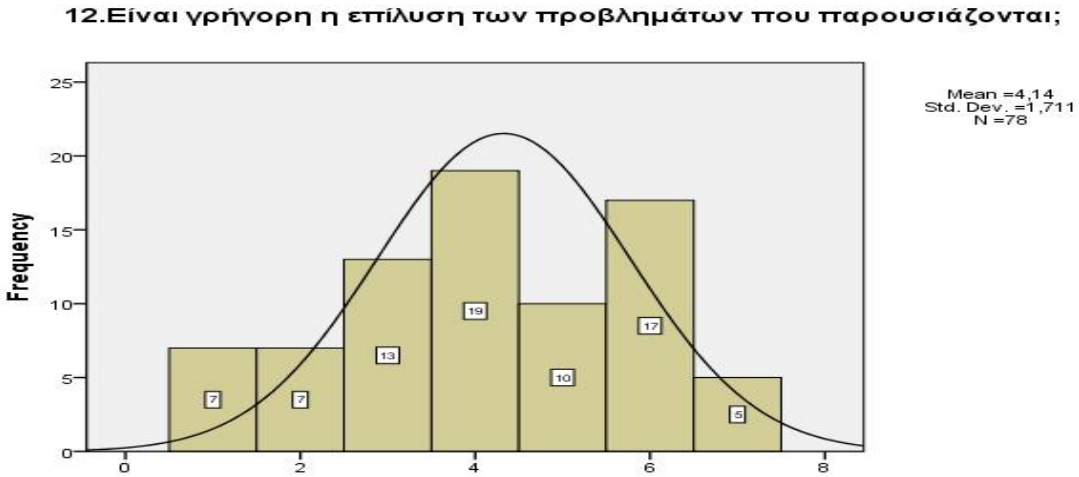
Διάγραμμα 20: Ιστόγραμμα 9ης ερώτησης



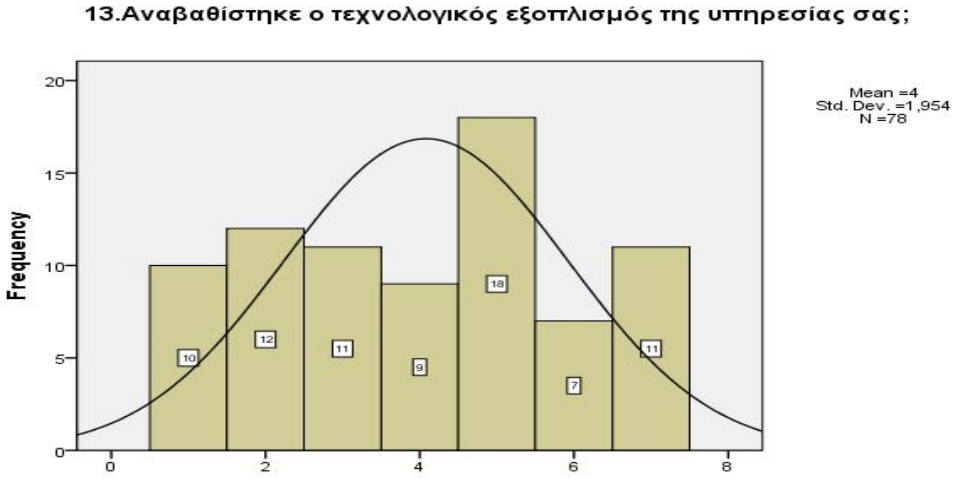
Διάγραμμα 21: Ιστόγραμμα 10ης ερώτησης



Διάγραμμα 22: Ιστόγραμμα 11ης ερώτησης

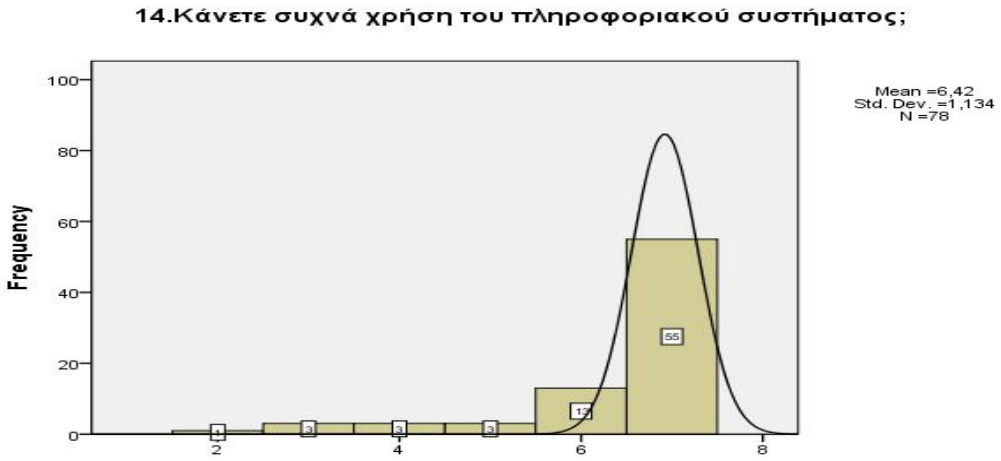


Διάγραμμα 23: Ιστόγραμμα 12ης ερώτησης

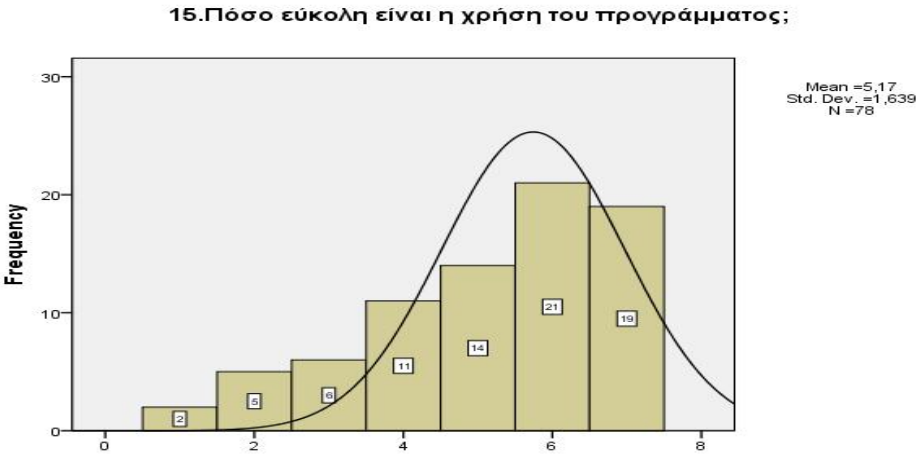


Δ

ιάγραμμα 24: Ιστόγραμμα 13ης ερώτησης

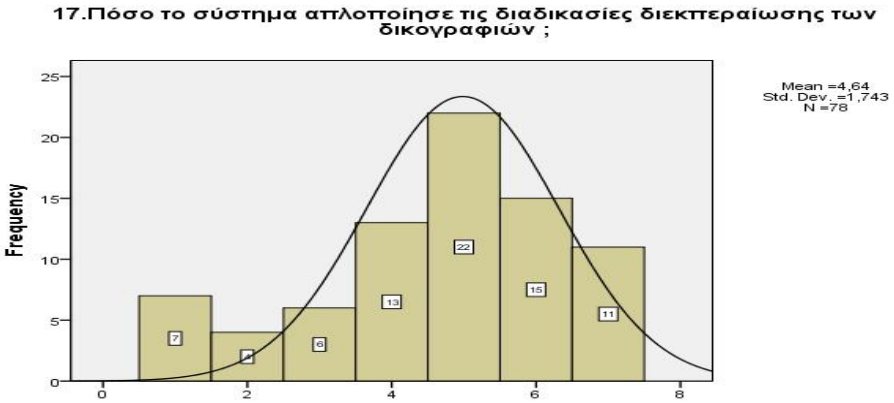


Διάγραμμα 25: Ιστόγραμμα 14ης ερώτησης

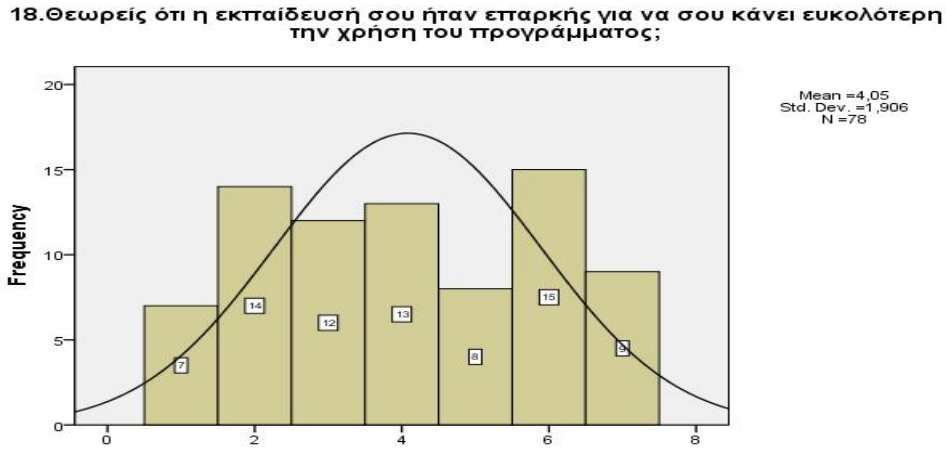


Διάγραμμα 26: Ιστόγραμμα 15ης ερώτησης

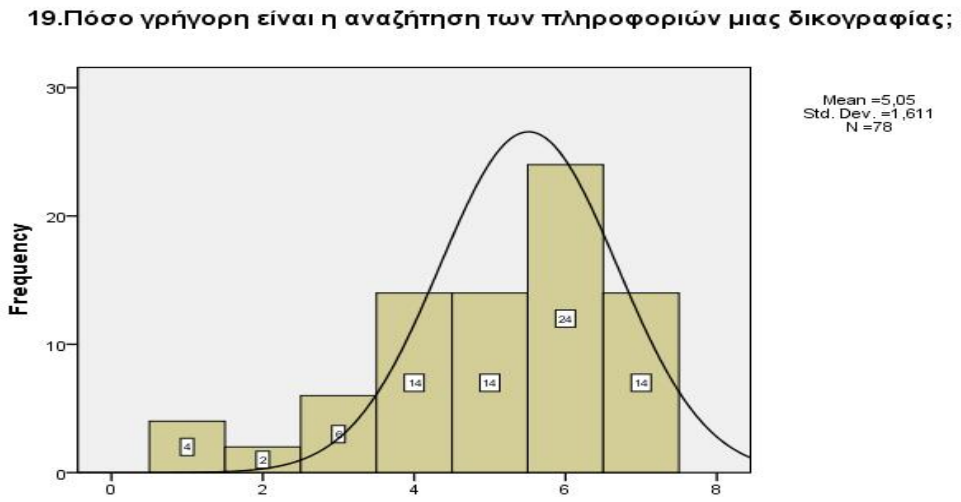
Διάγραμμα 27: Ιστόγραμμα 16ης ερώτησης



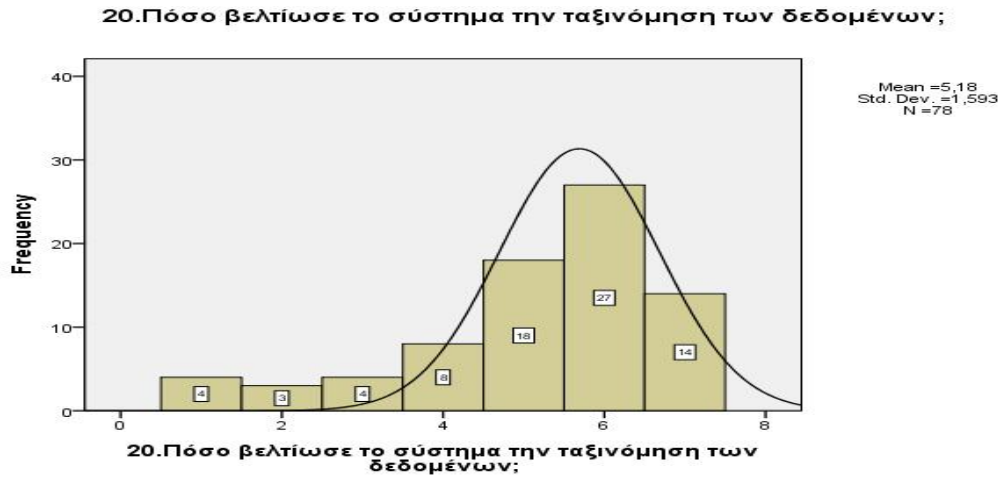
Διάγραμμα 28: Ιστόγραμμα 17ης ερώτησης



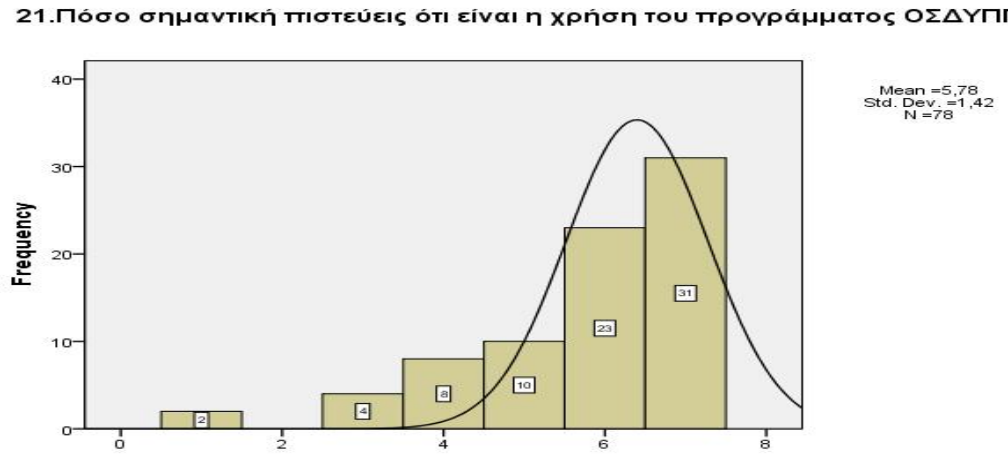
Διάγραμμα 29: Ιστόγραμμα 18ης ερώτησης



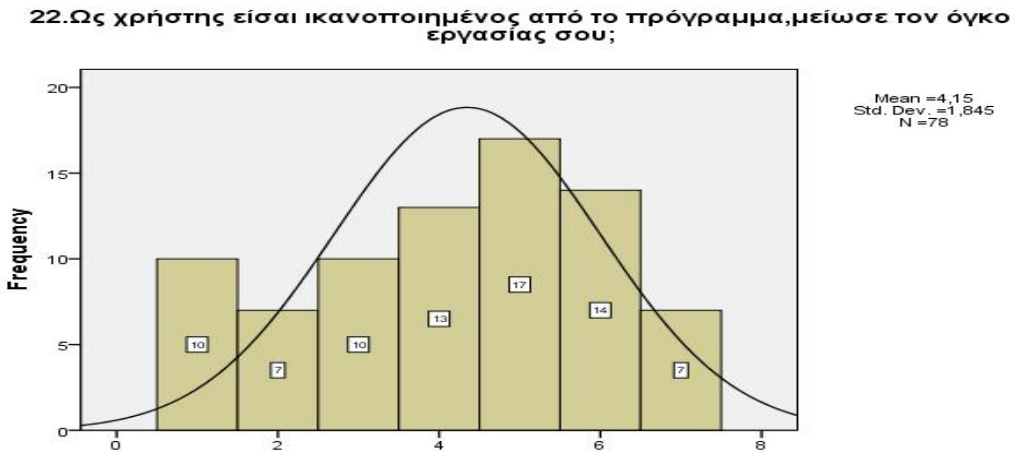
Διάγραμμα 30: Ιστόγραμμα 19ης ερώτησης



Διάγραμμα 31: Ιστόγραμμα 20ης ερώτησης

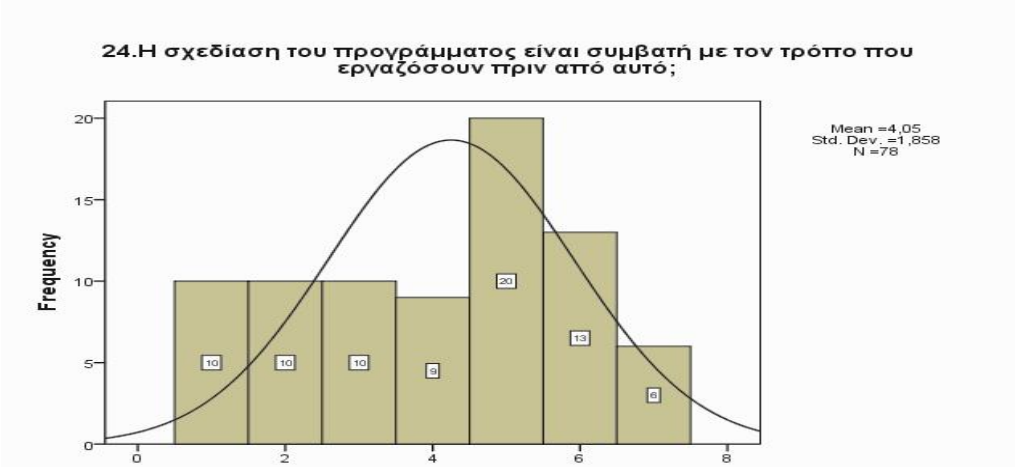


Διάγραμμα 32: Ιστόγραμμα 21ης ερώτησης

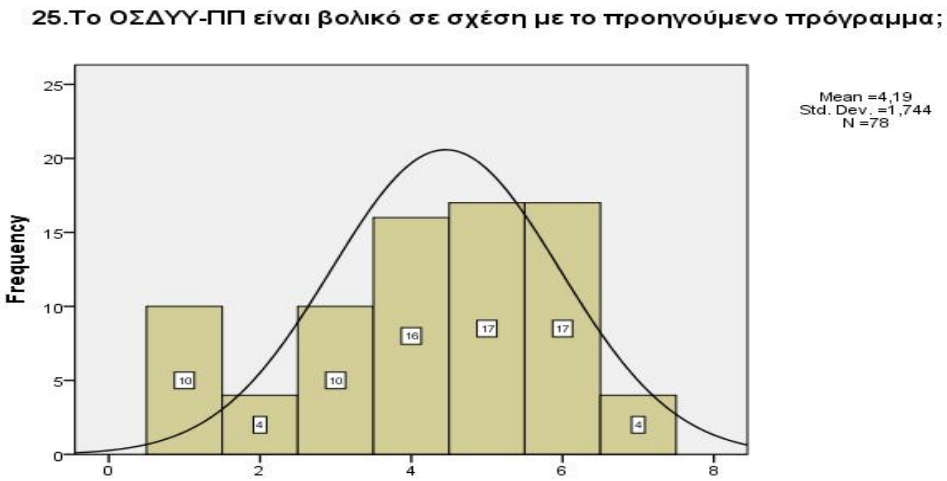


Διάγραμμα 33: Ιστόγραμμα 22ης ερώτησης

Διάγραμμα 34: Ιστόγραμμα 23ης ερώτησης

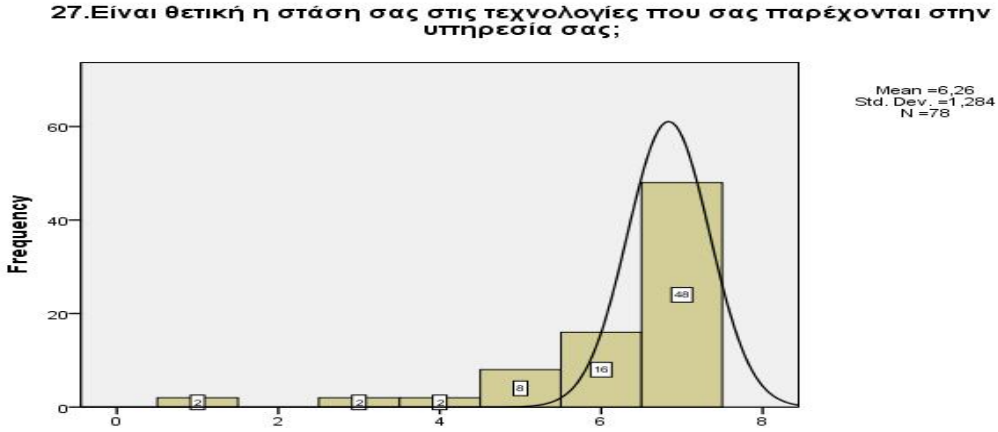


Διάγραμμα 35: Ιστόγραμμα 24ης ερώτησης



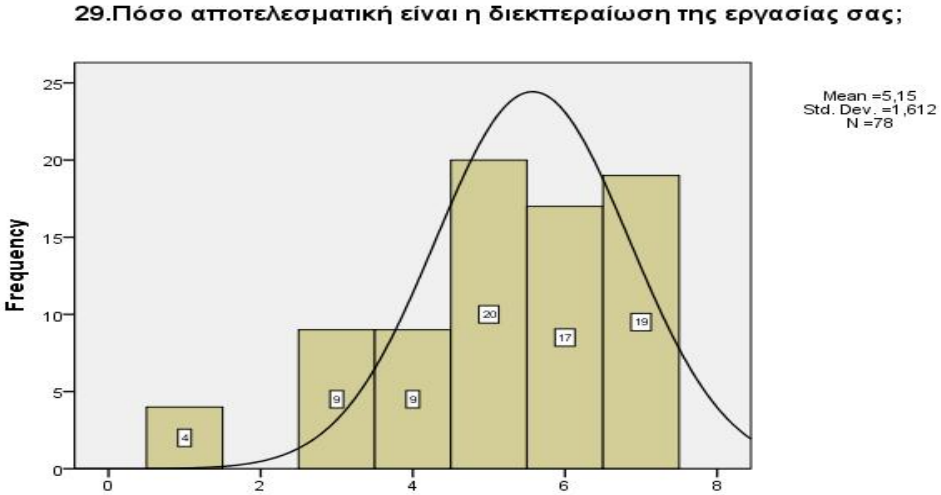
Διάγραμμα 36: Ιστόγραμμα 25ης ερώτησης

Διάγραμμα 37: Ιστόγραμμα 26ης ερώτησης

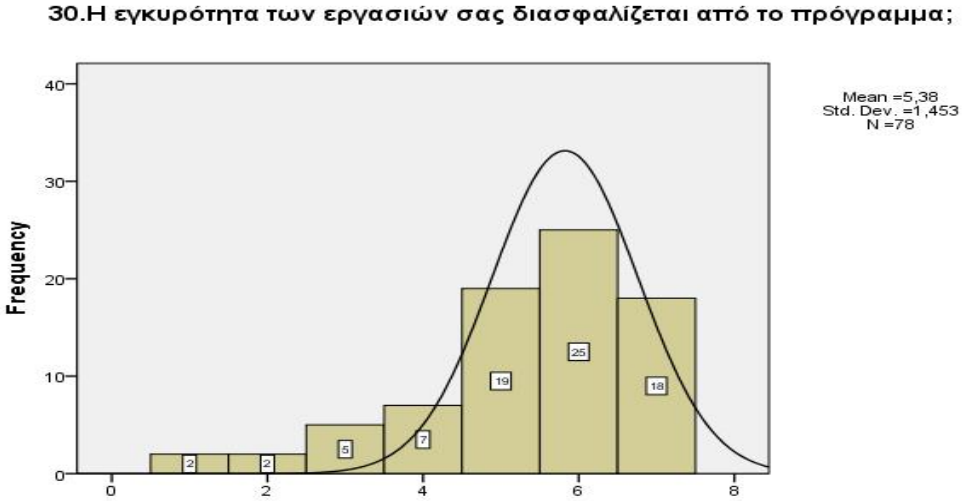


Διάγραμμα 38: Ιστόγραμμα 27ης ερώτησης

Διάγραμμα 39: Ιστόγραμμα 28ης ερώτησης



Διάγραμμα 40: Ιστόγραμμα 29ης ερώτησης



Διάγραμμα 41: Ιστόγραμμα 30ης ερώτησης

Ακολούθησε η ανάλυση των απαντήσεων των συμμετεχόντων στην έρευνα με τη χρήση της γραμμικής παλινδρόμησης σύμφωνα με την ομαδοποίηση των μεταβλητών όπως ορίστηκαν στο ερωτηματολόγιο. Αφού υπολογίστηκαν οι μέσοι όροι των μεταβλητών με την μέθοδο compute δημιουργήθηκαν νέες μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν για την ανάλυση της γραμμικής παλινδρόμησης.

Οι νέες μεταβλητές είναι :

1. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
2. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
3. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
4. ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΊΗΣΗ
5. ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ
6. ΠΡΟΘΕΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΟΦΕΛΟΣ

Στον παρακάτω πίνακα απεικονίζονται ο μέσος και η τυπική απόκλιση των ομαδοποιημένων μεταβλητών όπως ακριβώς διαχωρίζονται στο ερωτηματολόγιο.

	Mean	Std. Deviation	N
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	4,8103	,79341	78
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	4,4904	,88314	78
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	4,4647	1,03488	78
ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ	5,0846	1,27698	78
ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	5,1179	1,26714	78
ΠΡΟΘΕΣΗ-ΑΠΟΔΟΧΗ -ΟΦΕΛΟΣ	4,8187	1,13580	78

Πίνακας 19: Μέσος όρος και τυπική απόκλιση των μεταβλητών

Ακολούθησε ο έλεγχος συσχετίσεων ανάμεσα στις μεταβλητές με τη χρήση της γραμμικής παλινδρόμησης όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα. Τα αποτελέσματα της συσχέτισης Pearson μας δείχνουν ότι την πιο ισχυρή θετική συσχέτιση την έχουν οι μεταβλητές:

- χρησιμότητα και ικανοποίηση r = 0.842 και η ευκολία χρήσης με r = 0.825 ως προς την πρόθεση,την αποδοχή και το όφελος,
- η ευκολία χρήσης με r = 0.779 ως προς τη χρησιμότητα και την ικανοποίηση,
- η ποιότητα υπηρεσιών με r = 0,736 ως προς την ευκολία χρήσης,
- ενώ όλες οι άλλες είναι μέσης θετικής γραμμικής συσχέτισης αφού κυμαίνεται το r μεταξύ 0.518 και 0,693. Ο βαθμός σημαντικότητας για όλες είναι μηδέν και μας δείχνει την υψηλή σημαντικότητα της έρευνας και πώς τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας αντανακλούν στον πραγματικό πληθυσμό.

		ΠΡΟΘΕΣΗ-ΑΠΟΔΟΧΗ-ΟΦΕΛΟΣ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ	ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ
N	ΠΡΟΘΕΣΗ-ΑΠΟΔΟΧΗ -ΟΦΕΛΟΣ	78	78	78	78	78	78
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	78	78	78	78	78	78
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	78	78	78	78	78	78
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	78	78	78	78	78	78
	ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ	78	78	78	78	78	78
	ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	78	78	78	78	78	78
Pearson Correlation	ΠΡΟΘΕΣΗ-ΑΠΟΔΟΧΗ -ΟΦΕΛΟΣ	1,000	,601	,598	,693	,825	,842
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	,601	1,000	,679	,518	,663	,638
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	,598	,679	1,000	,596	,655	,626
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	,693	,518	,596	1,000	,736	,625
	ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ	,825	,663	,655	,736	1,000	,779
	ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	,842	,638	,626	,625	,779	1,000
Sig. (1-tailed)	ΠΡΟΘΕΣΗ-ΑΠΟΔΟΧΗ -ΟΦΕΛΟΣ	.	,000	,000	,000	,000	,000
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	,000	.	,000	,000	,000	,000
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	,000	,000	.	,000	,000	,000
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	,000	,000	,000	.	,000	,000
	ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ	,000	,000	,000	,000	.	,000
	ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	,000	,000	,000	,000	,000	.

Πίνακας 20: Συσχετίσεις και σημαντικότητα μεταβλητών

Ο έλεγχος συσχετίσεων συνεχίστηκε για να διαπιστωθεί σε τι βαθμό επιρροής είναι η κάθε μεταβλητή ως προς το μορφωτικό επίπεδο τα έτη υπηρεσίας για την υπηρεσιακή κατάσταση των ερωτηθέντων. Ο έλεγχος πραγματοποιήθηκε με τη γραμμική παλινδρόμηση.

3.2.2 Έλεγχος συσχέτισης των μεταβλητών ως προς το Μορφωτικό Επίπεδο, τα Έτη Προϋπηρεσίας και την Υπηρεσιακή Κατάσταση

1) Η Ποιότητα του Συστήματος ως προς το μορφωτικό επίπεδο έχει r = 0.101 και p=0.379>0,05 δεν έχει σημαντική συσχέτιση, τα έτη προϋπηρεσίας έχουν r =-0.235 και p=0.038<0,05 και έχουν αρνητική γραμμική συσχέτιση και ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση με r=0.040 και p=0.725>0,05 δεν έχει σημαντική συσχέτιση όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα.

		ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	78
Μορφωτικό επίπεδο	Pearson Correlation	,101
	Sig. (2-tailed)	,379
	N	78
Έτη προϋπηρεσίας	Pearson Correlation	-,235*
	Sig. (2-tailed)	,038
	N	78
Υπηρεσιακή Κατάσταση	Pearson Correlation	,040
	Sig. (2-tailed)	,725
	N	78

Πίνακας 21: Συσχετίσεις και σημαντικότητα της μεταβλητής ποιότητα συστήματος

2) Η Ποιότητα των πληροφοριών ως προς το μορφωτικό επίπεδο έχει r = 0.028 και p=0.807>0,05 δεν έχει σημαντική συσχέτιση, τα έτη προϋπηρεσίας με r=-0.247 και p=0.029<0,05 έχουν αρνητική σημαντική συσχέτιση και ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση με r=-0.030 και p=0.797>0,05 δεν έχει σημαντική συσχέτιση όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα

		ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	78
Μορφωτικό επίπεδο	Pearson Correlation	,028
	Sig. (2-tailed)	,807
	N	78
Έτη προϋπηρεσίας	Pearson Correlation	-,247*
	Sig. (2-tailed)	,029
	N	78
Υπηρεσιακή Κατάσταση	Pearson Correlation	-,030
	Sig. (2-tailed)	,797
	N	78

Πίνακας 22: Συσχετίσεις και σημαντικότητα της μεταβλητής ποιότητα πληροφοριών

3) Η Ποιότητα των Υπηρεσιών ως προς το μορφωτικό επίπεδο με r = 0.084 και p=0.464>0,05 δεν έχει σημαντική συσχέτιση, τα έτη προϋπηρεσίας με r = - 0.127 και p=0.267>0,05 δεν έχουν σημαντική συσχέτιση και ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση με r = 0.018 και p=0.875>0,05 δεν έχει σημαντική συσχέτιση όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα.

		ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	78
Μορφωτικό επίπεδο	Pearson Correlation	,084
	Sig. (2-tailed)	,464
	N	78
Έτη προϋπηρεσίας	Pearson Correlation	-,127
	Sig. (2-tailed)	,267
	N	78
Υπηρεσιακή Κατάσταση	Pearson Correlation	,018
	Sig. (2-tailed)	,875
	N	78

Πίνακας 23: Συσχετίσεις και σημαντικότητα της μεταβλητής ποιότητα υπηρεσιών

4) Η Ευκολία Χρήσης ως προς το μορφωτικό επίπεδο με r = 0.049 και p=0.671>0.05 δεν έχει σημαντική συσχέτιση, τα έτη προϋπηρεσίας με r = -0.248 και p=0.029<0.05 έχουν σημαντική αρνητική συσχέτιση και ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση με r = -0.079 δεν υπάρχει γραμμική συσχέτιση στο δείγμα, αλλά με p=0.490>0.05 υπάρχει σημαντικότητα στον πληθυσμό όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα.

		ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ
ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	78
Μορφωτικό επίπεδο	Pearson Correlation	,049
	Sig. (2-tailed)	,671
	N	78
Έτη προϋπηρεσίας	Pearson Correlation	-,248*
	Sig. (2-tailed)	,029
	N	78
Υπηρεσιακή Κατάσταση	Pearson Correlation	-,079
	Sig. (2-tailed)	,490
	N	78

Πίνακας 24: Συσχετίσεις και σημαντικότητα της μεταβλητής ευκολία χρήσης

5) Η Χρησιμότητα και η Ικανοποίηση του χρήστη ως προς το μορφωτικό επίπεδο έχει r = 0.109 και p=0.344>0.05 δεν έχει σημαντική συσχέτιση, τα έτη προϋπηρεσίας έχει r = -0.246 και p=0.030<0.05 έχουν σημαντική αρνητική γραμμική

συσχέτιση και ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση r = 0.029 δεν υπάρχει γραμμική συσχέτιση στο δείγμα και p=0.798>0.05 υπάρχει σημαντικότητα στον πληθυσμό όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα.

		ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ
ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 78
Μορφωτικό επίπεδο	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,109 ,344 78
Έτη προϋπηρεσίας	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,246* ,030 78
Υπηρεσιακή Κατάσταση	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,029 ,798 78

Πίνακας 25: Συσχετίσεις και σημαντικότητα της μεταβλητής χρησιμότητα και ικανοποίηση

6) Η Πρόθεση, Αποδοχή και το Όφελος του χρήστη ως προς το μορφωτικό επίπεδο έχει r = 0.155 και p=0.177>0.05 δεν έχει σημαντική συσχέτιση, τα έτη προϋπηρεσίας με r = -0.314 και p=0.005<0.05 έχουν υψηλή αρνητική γραμμική συσχέτιση και ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση r = 0.014 και p=0.903>0.05 δεν έχει σημαντική γραμμική συσχέτιση όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα.

		ΠΡΟΘΕΣΗ-ΑΠΟΔΟΧΗ - ΟΦΕΛΟΣ
ΠΡΟΘΕΣΗ-ΑΠΟΔΟΧΗ - ΟΦΕΛΟΣ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 78
Μορφωτικό επίπεδο	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,155 ,177 78
Έτη προϋπηρεσίας	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,314** ,005 78
Υπηρεσιακή Κατάσταση	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,014 ,903 78

Πίνακας 26: Συσχετίσεις και σημαντικότητα της μεταβλητής Πρόθεση-Αποδοχή-Όφελος

3.2.3 Έλεγχος των υποθέσεων

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των υποθέσεων της έρευνας μετά την επεξεργασία Linear Regression του SPSS και ερμηνεύονται τα

αποτελέσματα των πινάκων ANOVA (Πίνακας Ανάλυσης Διασποράς) και Coefficients (Πίνακας Συσχέτισης) .

Υπόθεση Η1

Όσο πιο εξοικειωμένος είναι ο χρήστης στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές τόσο πιο εύκολη η χρήση του προγράμματος.

Από τους παρακάτω πίνακες ANOVA(Πίνακας Ανάλυσης Διασποράς) και Coefficients (Πίνακας Συσχέτισης) διαπιστώνουμε ότι το μοντέλο διακρίνεται από τη θετική υψηλή συσχέτιση (β=0.480) της εξοικείωσης στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές με το πόσο εύκολη θεωρούν οι χρήστες τη χρήση του προγράμματος ΟΣΔΔΥ ΠΠ. Ο συντελεστής προσδιορισμού είναι R^2=0,230 και το άθροισμα των τετραγώνων της παλινδρόμησης (125,562) μας δηλώνει ότι το μοντέλο προβλέπει το 23% της απόκλισης της ευκολίας χρήσης. Το επίπεδο της σημαντικότητας (F=22.746,sig=0.000) μας **επαληθεύει** την υπόθεση ότι όσο πιο εξοικειωμένος είναι ο χρήστης στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές τόσο πιο εύκολη είναι η χρήση του προγράμματος.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28,923	1	28,923	22,746	,000[b]
	Residual	96,639	76	1,272		
	Total	125,562	77			

Πίνακας 27: Ανάλυση Διασποράς

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	2,120	,635		3,341	,001	,856	3,384
	ΓΝΩΣΗ Η/Υ	,509	,107	,480	4,769	,001	,297	,772

Πίνακας 28: Συσχέτιση της εξοικείωσης στους Η/Υ με την ευκολία χρήσης

Υπόθεση Η2

Όσο μεγαλύτερη είναι η ποιότητα του συστήματος τόσο πιο εύκολη είναι η χρήση του προγράμματος.

Από τους παρακάτω πίνακες ANOVA (Πίνακας Ανάλυσης Διασποράς) και Coefficients (Πίνακας Συσχέτισης) διαπιστώνουμε ότι το μοντέλο διακρίνεται από τη θετική υψηλή συσχέτιση (β=0,663) της ποιότητας του συστήματος με το πόσο εύκολη θεωρούν οι χρήστες τη χρήση του προγράμματος ΟΣΔΔΥ-ΠΠ. Ο συντελεστής προσδιορισμού είναι R^2=0,440 και το άθροισμα των τετραγώνων της

παλινδρόμησης (125,562) μας δηλώνει ότι το μοντέλο προβλέπει το 44% της απόκλισης της ευκολίας χρήσης. Το επίπεδο της σημαντικότητας (F=59,647,sig=0.000) μας **επαληθεύει** την υπόθεση ότι όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα του συστήματος τόσο πιο εύκολη είναι η χρήση του προγράμματος.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55,212	1	55,212	59,647	,000[b]
	Residual	70,349	76	,926		
	Total	125,562	77			

Πίνακας 29: Ανάλυση Διασποράς

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance
1	(Constant)	-0.49	.674		-.073	.94	-1.391	1.292	
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	1.067	.138	.663	7.723	.00	.792	1.342	1.00

Πίνακας 30: Συσχέτιση της ποιότητας του συστήματος με την ευκολία χρήσης

Υπόθεση Η3

Όσο μεγαλύτερη είναι η ποιότητα των υπηρεσιών τόσο πιο χρήσιμο θεωρεί το πρόγραμμα ο χρήστης.

Από τους παρακάτω πίνακες ANOVA(Πίνακας Ανάλυσης Διασποράς) και Coefficients (Πίνακας Συσχέτισης) διαπιστώνουμε ότι το μοντέλο διακρίνεται από τη θετική υψηλή συσχέτιση (β=0,625) της ποιότητας των υπηρεσιών με το πόσο χρήσιμο θεωρούν οι χρήστες το πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ ΠΠ. Ο συντελεστής προσδιορισμού είναι R^2=0,391 και το άθροισμα των τετραγώνων της παλινδρόμησης (123,635) μας δηλώνει ότι το μοντέλο προβλέπει το 39,1% της απόκλισης της χρησιμότητας. Το επίπεδο της σημαντικότητας (F=48,632,sig=0.000) μας **επαληθεύει** την υπόθεση ότι όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα των υπηρεσιών τόσο πιο χρήσιμο θεωρεί το πρόγραμμα ο χρήστης.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48,243	1	48,243	48,632	,000[b]
	Residual	75,392	76	,992		
	Total	123,635	77			

Πίνακας 31: Ανάλυση Διασποράς

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,703	,503		3,389	,001	,702	2,704		
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	,765	,110	,625	6,974	,000	,546	,983	1,000	1,000

Πίνακας 32: Συσχέτιση της εξοικείωσης της ποιότητας των υπηρεσιών με την χρησιμότητα

Υπόθεση Η4

Όσο μεγαλύτερη είναι η ποιότητα των πληροφοριών τόσο πιο χρήσιμο θεωρεί το πρόγραμμα ο χρήστης.

Από τους παρακάτω πίνακες ANOVA (Πίνακας Ανάλυσης Διασποράς) και Coefficients (Πίνακας Συσχέτισης) διαπιστώνουμε ότι το μοντέλο διακρίνεται από τη θετική υψηλή συσχέτιση (β=0,626) της ποιότητας των πληροφοριών με το πόσο χρήσιμο θεωρούν οι χρήστες το πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ-ΠΠ. Ο συντελεστής προσδιορισμού είναι R^2=0,391 και το άθροισμα των τετραγώνων της παλινδρόμησης (123,635) μας δηλώνει ότι το μοντέλο προβλέπει το 39,1% της απόκλισης της χρησιμότητας. Το επίπεδο της σημαντικότητας (F=48,966,sig=0.000) μας **επαληθεύει** την υπόθεση ότι όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα των πληροφοριών τόσο πιο χρήσιμο θεωρεί το πρόγραμμα ο χρήστης.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48,445	1	48,445	48,966	,000[b]
	Residual	75,190	76	,989		
	Total	123,635	77			

Πίνακας 33: Ανάλυση Διασποράς

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,083	,587		1,85	,069	-,085	2,255		
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	,898	,128	,626	7,00	,000	,643	1,154	1	1

Πίνακας 34: Συσχέτιση της εξοικείωσης της ποιότητας των πληροφοριών με την χρησιμότητα

Υπόθεση Η5

Όσο πιο εύκολο στη χρήση είναι το σύστημα τόσο πιο χρήσιμο το θεωρεί ο χρήστης.

Από τους παρακάτω πίνακες ANOVA (Πίνακας Ανάλυσης Διασποράς) και Coefficients (Πίνακας Συσχέτισης) διαπιστώνουμε ότι το μοντέλο διακρίνεται από τη θετική υψηλή συσχέτιση (β=0,779) της ευκολίας χρήσης με το πόσο χρήσιμο θεωρούν οι χρήστες το πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ-ΠΠ. Ο συντελεστής προσδιορισμού είναι R^2=0,607 και το άθροισμα των τετραγώνων της παλινδρόμησης (123,635) μας δηλώνει ότι το μοντέλο προβλέπει το 60,7% της απόκλισης της χρησιμότητας. Το επίπεδο της σημαντικότητας (F=117,321,sig=0.000) μας **επαληθεύει** την υπόθεση ότι όσο πιο εύκολο στη χρήση είναι το σύστημα τόσο πιο χρήσιμο το θεωρεί ο χρήστης.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75,030	1	75,030	117,321	,000[b]
	Residual	48,604	76	,640		
	Total	123,635	77			

Πίνακας 35: Ανάλυση Διασποράς

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1,187	,374		3,175	,002	,443	1,932
	ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ	,773	,071	,779	10,83	,000	,631	,915

Πίνακας 36: Συσχέτιση της εξοικείωσης της ευκολία χρήσης με την χρησιμότητα

Υπόθεση Η6

Όσο πιο εύκολο στη χρήση το πρόγραμμα τόσο μεγαλύτερος ο βαθμός που θεωρεί ο χρήστης ότι το πρόγραμμα είναι πετυχημένο.

Από τους παρακάτω πίνακες ANOVA (Πίνακας Ανάλυσης Διασποράς) και Coefficients (Πίνακας Συσχέτισης) διαπιστώνουμε ότι το μοντέλο διακρίνεται από τη θετική υψηλή συσχέτιση (β=0,825) της ευκολίας χρήσης με το πόσο επιτυχημένο θεωρούν οι χρήστες το πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ ΠΠ. Ο συντελεστής προσδιορισμού είναι R^2=0,681και το άθροισμα των τετραγώνων της παλινδρόμησης (99,334) μας δηλώνει ότι το μοντέλο προβλέπει το 68,1% της μεταβλητής της απόκλισης της πρόθεσης, της αποδοχής και του οφέλους που αξιολογεί την επιτυχία του προγράμματος. Το επίπεδο της σημαντικότητας (F=162,00,sig=0.000) μας **επαληθεύει** την υπόθεση ότι όσο πιο εύκολο στη χρήση είναι το σύστημα τόσο μεγαλύτερος ο βαθμός που θεωρεί ο χρήστης ότι το πρόγραμμα είναι πετυχημένο.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67,614	1	67,614	162,00	,000[b]
	Residual	31,720	76	,417		
	Total	99,334	77			

Πίνακας 37: Ανάλυση Διασποράς

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1,087	,302		3,599	,001	,486	1,689
	ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ	,734	,058	,825	12,728	,000	,619	,849

Πίνακας 38: Συσχέτιση της εξοικείωσης της ευκολία χρήσης με την αποδοχή-πρόθεση-όφελος

Υπόθεση Η7

Όσο μεγαλύτερη η χρησιμότητα του προγράμματος τόσο μεγαλύτερος ο βαθμός που θεωρεί ο χρήστης ότι το σύστημα είναι πετυχημένο.

Από τους παρακάτω πίνακες ANOVA (Πίνακας Ανάλυσης Διασποράς) και Coefficients (Πίνακας Συσχέτισης) διαπιστώνουμε ότι το μοντέλο διακρίνεται από τη θετική υψηλή συσχέτιση (β=0,842) της χρησιμότητας με το πόσο επιτυχημένο θεωρούν οι χρήστες το πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ-ΠΠ. Ο συντελεστής προσδιορισμού είναι

R ²=0,709 και το άθροισμα των τετραγώνων της παλινδρόμησης (99,334) μας δηλώνει ότι το μοντέλο προβλέπει το 70,9% της απόκλισης της μεταβλητής της απόκλισης της πρόθεσης, της αποδοχής και του οφέλους που αξιολογεί την επιτυχία του προγράμματος. Το επίπεδο της σημαντικότητας (F=184,948, sig=0.000) μας **επαληθεύει** την υπόθεση ότι όσο μεγαλύτερη η χρησιμότητα του προγράμματος τόσο μεγαλύτερος ο βαθμός που θεωρεί ο χρήστης ότι το σύστημα είναι πετυχημένο.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70,403	1	70,403	184,948	,000[b]
	Residual	28,931	76	,381		
	Total	99,334	77			

Πίνακας 39: Ανάλυση Διασποράς

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,957	,292		3,271	,002	,374	1,539
	ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ	,755	,055	,842	13,600	,000	,644	,865

Πίνακας 40: Συσχέτιση της εξοικείωσης της χρησιμότητας με την αποδοχή-πρόθεση-όφελος

Υπόθεση Η8

Όσο μεγαλύτερη είναι η ποιότητα των πληροφοριών που μας παρέχει το σύστημα τόσο μεγαλύτερος ο βαθμός που το θεωρεί πετυχημένο ο χρήστης.

Από τους παρακάτω πίνακες ANOVA (Πίνακας Ανάλυσης Διασποράς) και Coefficients (Πίνακας Συσχέτισης) διαπιστώνουμε ότι το μοντέλο διακρίνεται από τη θετική υψηλή συσχέτιση (β=0,598) της ποιότητας της πληροφορίας με το πόσο επιτυχημένο θεωρούν οι χρήστες το πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ-ΠΠ. Ο συντελεστής προσδιορισμού είναι R ²=0,358και το άθροισμα των τετραγώνων της παλινδρόμησης (99,334) μας δηλώνει ότι το μοντέλο προβλέπει το 35,8% της απόκλισης της μεταβλητής της απόκλισης της πρόθεσης, της αποδοχής και του οφέλους που αξιολογεί την επιτυχία του προγράμματος. Το επίπεδο της σημαντικότητας (F=42,301,sig=0.000) μας **επαληθεύει** την υπόθεση ότι όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα της πληροφορίας που μας παρέχει το σύστημα τόσο μεγαλύτερος ο βαθμός που το θεωρεί πετυχημένο ο χρήστης.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35,519	1	35,519	42,301	,000[b]
	Residual	63,815	76	,840		
	Total	99,334	77			

Πίνακας 41: Ανάλυση Διασποράς

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1,365	,541		2,524	,014	,288	2,443
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	,769	,118	,598	6,504	,000	,534	1,005

Πίνακας 42: Συσχέτιση της εξοικείωσης της ποιότητα της πληροφορίας με την αποδοχή-πρόθεση-όφελος

Υπόθεση Η9

Όσο μεγαλύτερη είναι η ποιότητα του συστήματος τόσο μεγαλύτερος ο βαθμός που το θεωρεί πετυχημένο ο χρήστης.

Από τους παρακάτω πίνακες ANOVA (Πίνακας Ανάλυσης Διασποράς) και Coefficients (Πίνακας Συσχέτισης) διαπιστώνουμε ότι το μοντέλο διακρίνεται από τη θετική υψηλή συσχέτιση (β=0,601) της ποιότητας του συστήματος με το πόσο επιτυχημένο θεωρούν οι χρήστες το πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ ΠΠ. Ο συντελεστής προσδιορισμού είναι R^2=0,361και το άθροισμα των τετραγώνων της παλινδρόμησης (99,334) μας δηλώνει ότι το μοντέλο προβλέπει το 36,1% της απόκλισης της της μεταβλητής της απόκλισης της πρόθεσης, της αποδοχής και του οφέλους που αξιολογεί την επιτυχία του προγράμματος. Το επίπεδο της σημαντικότητας (F=42,925,sig=0.000) μας **επαληθεύει** την υπόθεση ότι όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα του συστήματος τόσο μεγαλύτερος ο βαθμός που το θεωρεί πετυχημένο ο χρήστης.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35,853	1	35,853	42,925	,000[b]
	Residual	63,480	76	,835		
	Total	99,334	77			

Πίνακας 43: Ανάλυση Διασποράς

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	,682	,640		1,07	,290	-,593	1,956
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	,860	,131	,601	6,55	,000	,599	1,121

Πίνακας 44: Συσχέτιση της εξοικείωσης της ποιότητα του συστήματος με την αποδοχή-πρόθεση-όφελος

Υπόθεση Η10

Όσο μεγαλύτερη είναι η ποιότητα των υπηρεσιών του συστήματος τόσο πιο πετυχημένο το θεωρεί ο χρήστης.

Από τους παρακάτω πίνακες ANOVA (Πίνακας Ανάλυσης Διασποράς) και Coefficients (Πίνακας Συσχέτισης) διαπιστώνουμε ότι το μοντέλο διακρίνεται από τη θετική υψηλή συσχέτιση (β=0,693) της ποιότητας των υπηρεσιών με το πόσο επιτυχημένο θεωρούν οι χρήστες το πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ-ΠΠ. Ο συντελεστής προσδιορισμού είναι R^2=0,480και το άθροισμα των τετραγώνων της παλινδρόμησης (99,334) μας δηλώνει ότι το μοντέλο προβλέπει το 48% της απόκλισης της της μεταβλητής της απόκλισης της πρόθεσης, της αποδοχής και του οφέλους που αξιολογεί την επιτυχία του προγράμματος. Το επίπεδο της σημαντικότητας (F=70,352,sig=0.000) μας **επαληθεύει** την υπόθεση ότι όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα των υπηρεσιών του συστήματος τόσο πιο πετυχημένο το θεωρεί ο χρήστης.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47,750	1	47,750	70,352	,000[b]
	Residual	51,584	76	,679		
	Total	99,334	77			

Πίνακας 45: Ανάλυση Διασποράς

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1,421	,416		3,419	,001	,593	2,249
	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	,761	,091	,693	8,388	,000	,580	,942

Πίνακας 46: Συσχέτιση της εξοικείωσης της ποιότητα των υπηρεσιών με την αποδοχή-πρόθεση-όφελος

3.2.4 Ανάλυση δεδομένων της ικανοποίησης του χρήστη και της μείωσης του όγκου της εργασίας του

Η ερώτηση νούμερο 22 του ερωτηματολογίου καθορίζει την ικανοποίηση των χρηστών από το πρόγραμμα και θα την θέσουμε ως εξαρτημένη μεταβλητή για να την συσχετίσουμε με τους παράγοντες που έχουμε ήδη δόμησει το ερωτηματολόγιο και με την γνώση των χρηστών στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Αρχικά έγινε η συσχέτιση των παραγόντων με Παραγοντική Ανάλυση για να εξετάσουμε αν οι παράγοντες επηρεάζουν την ικανοποίηση του χρήστη με την Ανάλυση Κύριων Συνιστωσών (PCA) και την ορθογώνια περιστροφή των αξόνων (varimax).

Με τον KMO του παρακάτω πίνακα γίνεται σύγκριση του απλού συντελεστή συσχέτισης, που εξετάζει δύο μεταβλητές χωρίς να υπολογίζει τις υπόλοιπες και του μερικού συντελεστή συσχέτισης, που υπολογίζει τη συσχέτιση αφαιρώντας την επίδραση των άλλων μεταβλητών. Όταν τα δεδομένα έχουν KMO>0,5 δείχνει την καταλληλότητα του δείγματος. Ο συντελεστής είναι ίσος με 0,863 και θεωρείται αρκετά ικανοποιητικός και δηλώνει ότι οι συσχετίσεις των δεδομένων είναι υψηλές.

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.863
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2057.040
	df	465
	Sig.	.000

Πίνακας 47: Δείκτης KMO

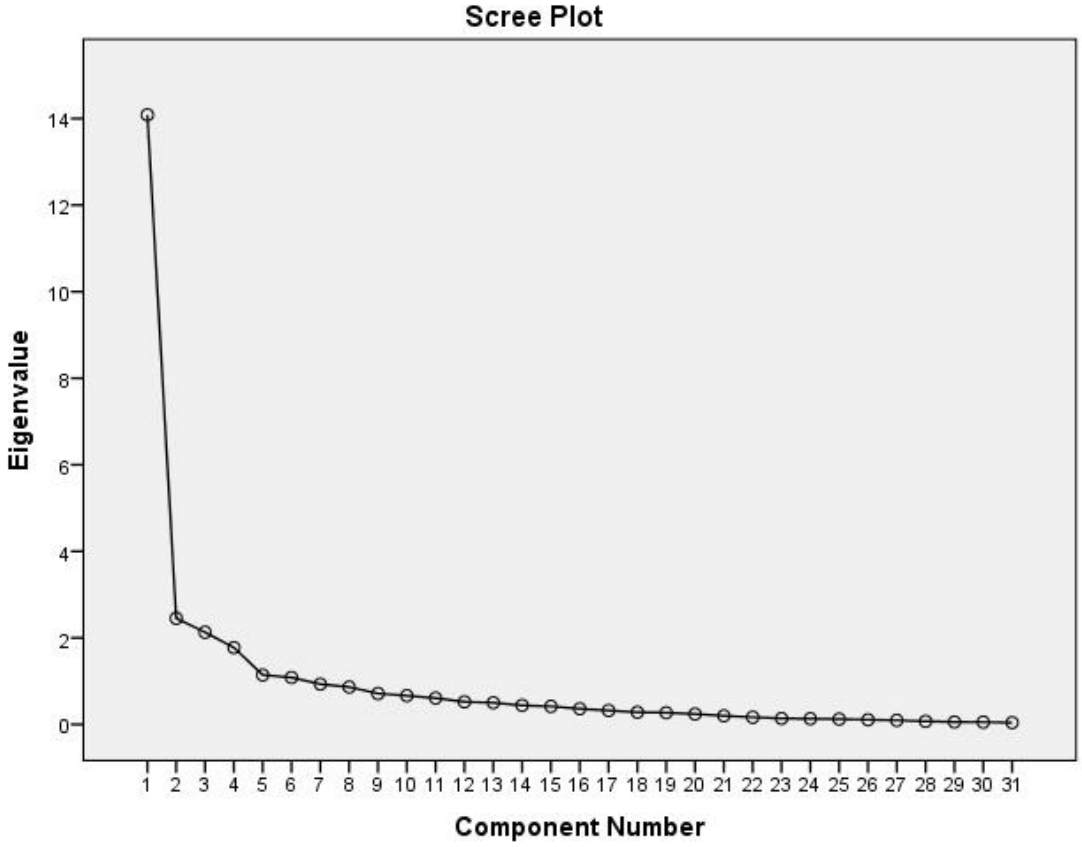
Η εξαγωγή παραγόντων εξαρτάται από το αν εμφανίζονται ιδιοτιμές (eigenvalues) και το ποσοστό της διακύμανσης που τις ερμηνεύει και πρέπει να είναι μεγαλύτερες της μονάδας (1) και όχι μικρότερες του 0.30 κατά απόλυτη τιμή και όχι περισσότερες από 10.Όσο μεγαλύτερη είναι η τιμή της επιβάρυνσης της μεταβλητής σε απόλυτη τιμή τόσο μεγαλύτερη είναι η συσχέτιση που έχει με τον παράγοντα. Όπως διαπιστώνουμε στον παρακάτω πίνακα στις 30 μεταβλητές εισόδου το PCA εξάγει 6 παράγοντες που έχουν βαθμολογία ποιότητας- ιδιοτιμές πάνω από ένα και αντιστοιχεί με το 73,1%.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	14.087	45.440	45.440	4.914	15.851	15.851
2	2.453	7.914	53.354	4.822	15.553	31.405
3	2.130	6.871	60.225	4.328	13.962	45.366
4	1.775	5.724	65.949	3.468	11.188	56.554
5	1.142	3.685	69.634	2.761	8.906	65.461
6	1.084	3.495	73.130	2.377	7.669	73.130
7	.932	3.007	76.137			
8	.863	2.785	78.922			
9	.714	2.304	81.226			
10	.665	2.145	83.370			
11	.610	1.969	85.339			
12	.521	1.681	87.020			
13	.503	1.621	88.642			
14	.441	1.424	90.065			
15	.416	1.343	91.408			
16	.364	1.174	92.582			
17	.321	1.036	93.618			
18	.282	.909	94.528			
19	.270	.872	95.400			
20	.241	.777	96.177			
21	.200	.645	96.821			
22	.167	.537	97.359			
23	.137	.443	97.802			
24	.132	.425	98.227			
25	.122	.392	98.619			
26	.109	.352	98.971			
27	.095	.305	99.276			
28	.072	.233	99.509			
29	.058	.185	99.694			
30	.054	.173	99.868			
31	.041	.132	100.000			

Πίνακας 48: Συνολική αναμενόμενη απόκλισης

Τα παραπάνω απεικονίζονται και στο παρακάτω Διάγραμμα.



Διάγραμμα 42: Plot των μεταβλητών

Θέλουμε να ελέγξουμε σε ποιο βαθμό αυτοί οι 6 υποκείμενοι παράγοντες αντιπροσωπεύουν τις 30 μεταβλητές εισόδου με την μέθοδο της πολλαπλής παλινδρόμησης. Θα πρέπει το τετράγωνο του r να έχει τιμή μεγαλύτερη το 0,40. Στους παρακάτω πίνακες διαπιστώνουμε ότι οι παράγοντες επιβεβαιώνονται από τα στοιχεία.

Ο **πρώτος** παράγοντας είναι **η αποδοχή και το όφελος** του χρήστη του προγράμματος και έχει τις υψηλότερες τιμές στις μεταβλητές που αντιστοιχεί στους αριθμούς ερωτήσεων 27,10, 30, 3, 20,19 και 14. Οι μεταβλητές αυτές σχετίζονται ισχυρά και άμεσα με τη θετική στάση των χρηστών στις τεχνολογίες, την διασφάλιση των δεδομένων του προγράμματος, την εγκυρότητα των εργασιών, την αξιοπιστία, την ταξινόμηση, τη γρήγορη αναζήτηση και τη συχνότητα χρήσης του προγράμματος και είναι οι προϋποθέσεις για να αποδεχτούν, να ικανοποιηθούν από την εφαρμογή του και να αποκομίσουν τα οφέλη του.

Ο **δεύτερος** παράγοντας είναι **η ποιότητα της πληροφορίας** και έχει τις υψηλότερες τιμές στις μεταβλητές που αντιστοιχεί στους αριθμούς ερωτήσεων 21, 28, 25, 23, 24, 22, 29 και 16 οι οποίες σχετίζονται άμεσα με τη θετική στάση των

χρηστών στην σημαντικότητα της χρήσης, την εξοικονόμηση χρόνου, τη σύγκριση με το προηγούμενο πρόγραμμα, την εξυπηρέτηση των πολιτών, την ικανοποίηση, την αποτελεσματικότητα και το βαθμό διευκόλυνσης του προγράμματος. Αυτές είναι οι προϋποθέσεις που θα ικανοποιήσουν τον χρήστη και θα μειώσουν τον όγκο της εργασίας του.

Ο **τρίτος** παράγοντας είναι **η ποιότητα του συστήματος** και έχει τις υψηλότερες τιμές στις μεταβλητές που αντιστοιχεί στους αριθμούς ερωτήσεων 7, 12, 15, 16, 17, 8 οι οποίες σχετίζονται άμεσα με τη θετική στάση του χρήστη στην ευκολία των σταδίων του προγράμματος, στην επίλυση των πιθανών προβλημάτων, το μενού των επιλογών, στην απλοποίηση του συστήματος και στην εξοικείωση του με τους υπολογιστές. Αυτές είναι οι προϋποθέσεις που θα ικανοποιήσουν τον χρήστη και θα μειώσουν τον όγκο της εργασίας του.

Ο **τέταρτος** παράγοντας είναι **η ποιότητα των υπηρεσιών** του προγράμματος και έχει τις υψηλότερες τιμές στις μεταβλητές που αντιστοιχεί στους αριθμούς ερωτήσεων 4,5,2,1 οι οποίες σχετίζονται άμεσα με τη θετική στάση των χρηστών στην ταχύτητα του συστήματος, στις ανάγκες της υπηρεσίας, στις δυσλειτουργίες του προγράμματος και την ευκολία των διαδικασιών του συστήματος. Αυτές είναι οι προϋποθέσεις που θα ικανοποιήσουν τον χρήστη και θα μειώσουν τον όγκο της εργασίας του.

Ο **πέμπτος** παράγοντας είναι **η χρησιμότητα** του προγράμματος και έχει τις υψηλότερες τιμές στις μεταβλητές που αντιστοιχεί στους αριθμούς ερωτήσεων 13 και 18 οι οποίες σχετίζονται άμεσα με τη θετική στάση των χρηστών στην αναβάθμιση του τεχνολογικού εξοπλισμού και στην εκπαίδευση τους. Αυτές είναι οι προϋποθέσεις που θα ικανοποιήσουν τον χρήστη και θα μειώσουν τον όγκο της εργασίας του.

Ο **έκτος** παράγοντας είναι **η ευκολία χρήσης** του προγράμματος και έχει τις υψηλότερες τιμές στις μεταβλητές που αντιστοιχεί στους αριθμούς ερωτήσεων 26, 11 και 9 οι οποίες σχετίζονται άμεσα με τη θετική στάση των χρηστών στα προβλήματα λειτουργικότητας και την επίλυση τους και τα λάθη στα αποτελέσματα αναζήτησης. Αυτές είναι οι προϋποθέσεις που θα ικανοποιήσουν τον χρήστη και θα μειώσουν τον όγκο της εργασίας του.

	Component					
	αποδοχη-όφελος	ποιότητα πληροφορίας	ποιότητα συστήματος	ποιότητα υπηρεσιών	χρησιμότητα	ευκολία χρήσης
27.Είναι θετική η στάση σας στις τεχνολογίες που σας παρέχονται στην υπηρεσία σας;	.777	.073	.106	.053	.131	-.212
10.Το πρόγραμμα είναι ασφαλές ως προς την διασφάλιση των δεδομένων;	.715	.261	.227	.043	.138	-.101
30.Η εγκυρότητα των εργασιών σας διασφαλίζεται από το πρόγραμμα;	.644	.455	.260	.100	.229	-.169
3.Το σύστημα είναι αξιόπιστο;	.599	-.023	.253	.486	.312	-.184
20.Πόσο βελτίωσε το σύστημα την ταξινόμηση των δεδομένων;	.575	.449	.076	.254	.422	-.016
19.Πόσο γρήγορη είναι η αναζήτηση των πληροφοριών μιας δικογραφίας;	.547	.196	.160	.438	.452	.037
14.Κάνετε συχνά χρήση του πληροφοριακού συστήματος;	.468	.127	.155	-.324	.216	.244
21.Πόσο σημαντική πιστεύεις ότι είναι η χρήση του προγράμματος ΟΣΔΥΠΠ;	.173	.828	.035	-.046	.078	.085
28.Εξοικονομείτ	.119	.700	.515	.131	.107	-.101

ε χρόνο από την χρήση του προγράμματος;						
25.Το ΟΣΔΥΥ-ΠΠ είναι βολικό σε σχέση με το προηγούμενο πρόγραμμα;	.153	.699	.231	.187	.374	-.157
23.Το σύστημα μπορεί να βελτιώσει την πληροφόρηση και την εξυπηρέτηση των πολιτών;	.507	.692	.082	.100	-.001	-.190
24.Η σχεδίαση του προγράμματος είναι συμβατή με τον τρόπο που εργαζόσουν πριν από αυτό;	.124	.628	.275	.291	.403	-.073
22.Ως χρήστης είσαι ικανοποιημένος από το πρόγραμμα,μείωσε τον όγκο εργασίας σου;	.044	.606	.505	.366	.135	-.143
29.Πόσο αποτελεσματική είναι η διεκπεραίωση της εργασίας σας;	.367	.497	.481	.069	.271	-.283
16.Το σύστημα σας διευκόλυνε την εργασία σας;	.273	.460	.640	.205	.231	-.136
7.Τα στάδια αναζήτησης είναι ευκολόχρηστα;	.465	.149	.639	.402	.190	-.033
12.Είναι γρήγορη η επίλυση των προβλημάτων που παρουσιάζονται;	.123	.268	.619	-.001	.472	-.285
15.Πόσο εύκολη είναι η χρήση	.563	.186	.576	.213	.324	-.051

του προγράμματος;						
6.Το μενού επιλογών του προγράμματος είναι κατανοητό;	.534	.147	.574	.202	.089	-.065
17.Πόσο το σύστημα απλοποίησε τις διαδικασίες διεκπεραίωσης των δικογραφιών ;	.115	.564	.573	.142	.244	-.142
8.Τα στάδια καταχώρησης δεδομένων στο σύστημα είναι βολικά;	.429	.180	.569	.458	.278	-.066
7.Γνώση Η/Υ-Πόσο εξοικειωμένος-η είσαι με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές;	.356	.368	.438	-.192	-.091	.382
4.Η ταχύτητα του συστήματος είναι γρήγορη;	.114	.058	.233	.823	.211	.097
5.Το σύστημα καλύπτει τις ανάγκες της υπηρεσίας;	.096	.160	.244	.702	.365	-.112
2.Το σύστημα έχει δυσλειτουργίες;	-.019	-.147	.033	-.681	.081	.313
1.Είναι εύκολα τα βήματα των διαδικασιών του συστήματος;	.472	.288	.475	.512	-.084	.073
13.Αναβαθμίστηκε ο τεχνολογικός εξοπλισμός της υπηρεσίας σας;	.271	.234	.258	.115	.680	.003
18.Θεωρείς ότι η εκπαίδευσή σου ήταν επαρκής για να σου κάνει ευκολότερη την χρήση του προγράμματος;	.316	.229	.129	.164	.657	.053

26.Πόσο συχνά ζητάτε επίλυση σε θέματα χρήσης του προγράμματος;	-.104	-.151	-.059	.113	.148	.765
11.Το πρόγραμμα παρουσιάζει προβλήματα λειτουργικότητας;	-.044	-.139	-.023	-.223	-.006	.763
9.Το αποτέλεσμα αναζήτησης παρουσιάζει λάθη;	-.188	.061	-.235	-.120	-.236	.663

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.[a]
a. Rotation converged in 18 iterations.

Πίνακας 49: Περιστρεφόμενη μήτρα συστατικών

Στον έλεγχο του βαθμού ελευθερίας του μοντέλου βλέπουμε ότι είναι 30 και επίπεδο σημαντικότητας 0 που εξηγεί ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση του συνολικού μοντέλου της ικανοποίησης του χρήστη με την ποιότητα του συστήματος, την ποιότητα της πληροφορίας, την ποιότητα των υπηρεσιών, την ευκολία χρήσης και την χρησιμότητα. Ακόμη στον πίνακα ANOVA έχουμε $F(30)=8,28, p<0.001$ πού βρίσκει το μοντέλο αρκετά σημαντικό και υψηλής ερμηνευτικότητας αφού εξηγεί το 84,1% της μεταβλητότητας της ικανοποίησης όπως φαίνεται στον πίνακα του Model Summary με $R^2=0,841$. Αυτό μας επαληθευει ότι ο χρήστης είναι ικανοποιημένος από το πρόγραμμα και έχει μειώσει τον όγκο της εργασίας του.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	220.434	30	7.348	8.278	.000[b]
	Residual	41.719	47	.888		
	Total	262.154	77			

Πίνακας 50: Ανάλυση Διασποράς

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.917[a]	.841	.739	.942

Πίνακας 51: Περίληψη μοντέλου ικανοποίησης

Κεφάλαιο Τέταρτο

4. Συμπεράσματα

4.1 Χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων

Η αποτίμηση των ερωτηθέντων ως προς το φύλο είναι ότι κυριαρχούν οι γυναίκες στις δικαστικές υπηρεσίες της Εφετειακής της Περιφέρειας του Πειραιά, ενώ ως προς την ηλικία και τα έτη προϋπηρεσίας διαπιστώνουμε ότι οι περισσότεροι είναι άνω των 46 ετών με πάνω από 20 έτη προϋπηρεσίας. Αυτό το γεγονός που μας δείχνει ότι υπάρχει μεγάλη εμπειρία στους χρήστες αλλά και ότι είναι λίγο πριν τη συνταξιοδότηση. Αντιλαμβανόμαστε πόσο αναγκαίες είναι οι προσλήψεις νέου προσωπικού στο άμεσο μέλλον καθώς και τη δυσμενή κατάσταση που θα βρεθούν οι εργαζόμενοι από την συσσώρευση των εργασιών λόγω της έλλειψης προσωπικού. Αυτό μας το ενισχύει και το αποτέλεσμα ότι ένας στους πέντε εργαζόμενους είναι προϊστάμενος τμήματος.

Αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο διαπιστώνουμε ότι οι δικαστικοί υπάλληλοι έχουν αρκετά υψηλό επίπεδο. Αναφορικά με την γνώση που έχουν στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές φαίνεται ότι είναι σε πολύ υψηλό επίπεδο χωρίς να επηρεάζονται από την ηλικία των χρηστών και το μορφωτικό τους επίπεδο, ενώ σχετίζεται με την υπηρεσιακή κατάσταση και τα έτη προϋπηρεσίας. Ο ρόλος των δικαστικών υπαλλήλων στην εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας έχει άμεση συνάρτηση με τη γνώση του ηλεκτρονικούς υπολογιστές που είναι το εργαλείο για την αποτελεσματικότερη εκτέλεση των εργασιών. Τέλος ως προς τα έτη προϋπηρεσίας καταγράφεται ότι κάποιοι υπάλληλοι με πάνω από 20 έτη εργασίας δεν θέλουν να εξοικειωθούν με τα νέα ηλεκτρονικά συστήματα, όμως όλοι οι άλλοι είναι εναρμονισμένοι σε πολύ μεγάλο βαθμό με αυτά.

4.2 Ποιότητα συστήματος

Αναφορικά με τις απόψεις των συμμετεχόντων για την ποιότητα του συστήματος ως προς την ευκολία των βημάτων των διαδικασιών, την αξιοπιστία, την ταχύτητα και την κάλυψη των αναγκών του συστήματος θεωρούν ότι είναι σε αρκετά υψηλό βαθμό για τους περισσότερους, με ελάχιστους διαφωνούντες. Οι απόψεις των ερωτηθέντων ως προς τις δυσλειτουργίες του συστήματος διίστανται, αφού κατανέμονται σε ένα μεγάλο εύρος τιμών. Η ποιότητα του συστήματος δεν εξαρτάται

από το μορφωτικό επίπεδο, τα έτη προϋπηρεσίας και την υπηρεσιακή κατάσταση των χρηστών .

Η ποιότητα του συστήματος, σύμφωνα με την υπόθεση Η2, επαληθεύει ότι όσο υψηλότερη είναι τόσο πιο εύκολη είναι η χρήση του προγράμματος. Επίσης σύμφωνα με την υπόθεση Η9, όσο υψηλότερη είναι τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός που θεωρούν το πρόγραμμα πετυχημένο οι χρήστες.

Οι συμμετέχοντες δικαστικοί υπάλληλοι θέλουν την υψηλή ποιότητα του συστήματος του προγράμματος ΟΣΔΔΥ-ΠΠ γιατί θα διευκολυνθεί και θα διασφαλιστεί η εργασία τους. Πρέπει να εξελιχθεί το υπάρχων πρόγραμμα σε τυχόν δυσλειτουργίες που παρουσιάζει, ώστε να βελτιωθεί η ταχύτητα του και να μην αμφισβητείται η αξιοπιστία του.

4.3 Ποιότητα πληροφοριών

Αναφορικά με τις απόψεις των ερωτηθέντων για την ποιότητα των πληροφοριών ως προς το πόσο κατανοητό είναι το μενού των επιλογών του προγράμματος, την ευκολία χρήσης των σταδίων αναζήτησης και καταχωρήσεις των δεδομένων πιστεύουν ότι είναι ικανοποιητική και τους βοηθά στην εργασία τους. Επίσης αρκετοί χρήστες που θεωρούν ότι τα αποτελέσματα αναζήτησης δεν παρουσιάζουν λάθη, όμως υπάρχουν και κάποιοι που πιστεύουν το αντίθετο με γνώμονα τον τρόπο αναζήτησης και καταχώρησης πού διαφέρει από τμήμα σε τμήμα.

Η ποιότητα των πληροφοριών είναι ανεξάρτητη από το μορφωτικό επίπεδο για την υπηρεσιακή κατάσταση των εργαζομένων ενώ παρουσιάζει αρνητική συσχέτιση ως προς τα χρόνια προϋπηρεσίας. Οι δικαστικοί υπάλληλοι με λιγότερα έτη προϋπηρεσίας πιστεύουν ότι η ποιότητα των πληροφοριών είναι υψηλή, ενώ όσο αυξάνονται τα χρόνια προϋπηρεσίας τόσο μειώνεται η άποψη τους για την ποιότητα των πληροφοριών.

Η ποιότητα των πληροφοριών, σύμφωνα με την υπόθεση Η4, επαληθεύει ότι όσο υψηλότερη είναι τόσο πιο χρήσιμο θεωρεί το πρόγραμμα ο χρήστης. Επίσης σύμφωνα με την υπόθεση Η8 επαληθεύεται ότι όσο πιο υψηλή είναι η ποιότητα των πληροφοριών που μας παρέχει το σύστημα τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός που το θεωρεί πετυχημένο χρήστης.

Οι δικαστικοί υπάλληλοι θεωρούν ότι για να διασφαλιστεί υψηλού επιπέδου ποιότητα των πληροφοριών από την εκτέλεση των εργασιών τους στην καταχώρηση των δεδομένων πρέπει να είναι απλό το μενού του προγράμματος, να υπάρχει ενιαία

μορφή καταχώρησης από όλους τους χρήστες και γρήγορη και άμεση υποστήριξη από την επιβλέπων εταιρεία στα λάθη των χρηστών.

4.4 Ποιότητα υπηρεσιών

Αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών του προγράμματος ως προς τις απόψεις των ερωτηθέντων για την ασφάλεια των δεδομένων διαπιστώνουμε ότι είναι πολύ θετικές. Όσον αφορά τα προβλήματα λειτουργικότητας πιστεύουν ότι υπάρχουν αρκετά και η επίλυση τους παρουσιάζει καθυστερήσεις με αποτέλεσμα να δυσχεραίνει και να καθυστερεί την εργασία τους. Παρότι θα έπρεπε σύμφωνα με τη σύμβαση του προγράμματος ΟΣΔΔΥ-ΠΠ να υπάρχει ολική αναβάθμιση του τεχνολογικού εξοπλισμού στις υπηρεσίες δεν φαίνεται να έχει υλοποιηθεί μιας και οι απόψεις συμμετεχόντων διαφέρουν ανάλογα με την υπηρεσία που εργάζονται.

Η ποιότητα των υπηρεσιών ανεξάρτητη από το μορφωτικό επίπεδο τα έτη προϋπηρεσίας και την υπηρεσιακή κατάσταση των ερωτηθέντων χρηστών.

Στις υποθέσεις Η3 και Η10, οι συμμετέχοντες πιστεύουν ότι όσο υψηλότερη ποιότητα υπηρεσιών υπάρχει τόσο πιο χρήσιμο και πιο πετυχημένο είναι το πρόγραμμα.

Οι δικαστικοί πιστεύουν ότι το πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ-ΠΠ είναι ασφαλές αλλά παρουσιάζει αρκετά προβλήματα λειτουργικότητας τα οποία καθυστερούν να επιλυθούν και αυτό μειώνει την ποιότητα των υπηρεσιών του. Επίσης πρέπει να αναβαθμιστεί με πιο εξελιγμένα μηχανήματα ο τεχνολογικός εξοπλισμός.

4.5 Ευκολία στη χρήση

Αναφορικά με τις απόψεις των συμμετεχόντων ως προς τη συχνότητα χρήσης του προγράμματος διαπιστώνουμε ότι είναι σχεδόν καθολική, ενώ ως προς την εύκολη χρήση, την διευκόλυνση της εργασίας και την απλοποίηση των διαδικασιών διεκπεραίωσης των δικογραφιών θεωρούν αρκετοί ότι τους έχει βοηθήσει, όμως υπάρχουν και κάποιοι που πιστεύουν ότι τους έχει περιπλέξει και δυσκολέψει την καθημερινή τους εργασία Αυτή η διχογνωμία έρχεται να ενισχυθεί από τις τις απόψεις των δικαστικών υπαλλήλων σχετικά με την επάρκεια της εκπαίδευσης τους στη χρήση του προγράμματος πού κυμαίνονται σε ένα ευρύ φάσμα τιμών. Αυτό μας δείχνει ότι δεν υπήρχε διαβαθμισμένη εκπαίδευση ανάλογα του αντικειμένου και των δυσκολιών της κάθε υπηρεσίας και του κάθε τμήματος.

Η ευκολία του προγράμματος στη χρήση του είναι ανεξάρτητη του μορφωτικού επίπεδου, έχει αρνητική συσχέτιση ως προς τα έτη προϋπηρεσίας,

δηλαδή οι εργαζόμενοι με τη μεγαλύτερη εμπειρία θεωρούν ότι το πρόγραμμα δεν διευκολύνει αλλά δυσκολεύει την διεκπεραίωση των δικογραφιών και γενικότερα την εργασίας τους, ενώ ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση το δείγμα των ερωτηθέντων δείχνει να μην εξαρτάται από αυτήν όμως παρουσιάζει μεγάλο δείκτη σημαντικότητας στο σύνολο των δικαστικών υπαλλήλων.

Στις υποθέσεις Η1 και Η2, οι συμμετέχοντες πιστεύουν ότι όσο πιο εξοικειωμένοι οι νέοι χρήστες με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και όσο καλύτερη είναι η ποιότητα του σύστημα τόσο πιο εύκολο στη χρήση θεωρούν το πρόγραμμα.

4.6 Χρησιμότητα και ικανοποίηση του χρήστη

Αναφορικά με τις απόψεις των συμμετεχόντων για την χρησιμότητα και την ικανοποίησή τους από το πρόγραμμα θεωρούν ότι είναι πολύ σημαντική η χρήση του, έχει βελτιώσει σε πολύ μεγάλο βαθμό την πληροφόρηση και την εξυπηρέτηση των πολιτών, έχει βελτιώσει στην ταξινόμηση των δεδομένων κάνοντας γρηγορότερη την αναζήτηση των πληροφοριών που αφορούν μία δικογραφία. Όσον αφορά τη μείωση του όγκου της εργασίας οι απόψεις των ερωτηθέντων κυμαίνονται σε ένα ποικίλο φάσμα τιμών από καθόλου έως πάρα πολύ. Αυτό ερμηνεύεται από την διαφορετικότητα του προγράμματος σε σχέση με τα προηγούμενα προγράμματα που ήταν διαφορετικά για κάθε υπηρεσία, την εκπαίδευση των δικαστικών υπαλλήλων και την δυσκολία και πολυπλοκότητα που παρουσιάζει το κάθε τμήμα.

Η χρησιμότητα και ικανοποίηση του χρήστη δεν εξαρτάται από το μορφωτικό του επίπεδο, έχει αρνητική συσχέτιση ως προς τα έτη προϋπηρεσίας, δηλαδή οι εργαζόμενοι με τη μεγαλύτερη εμπειρία θεωρούν ότι το πρόγραμμα δεν τους διευκολύνει γιατί είναι πιο πολύπλοκο και δεν μπορούν εύκολα να προσαρμοστούν στις νέες συνθήκες, ενώ ως προς την υπηρεσιακή κατάσταση το δείγμα των ερωτηθέντων δείχνει να μην εξαρτάται από αυτήν, όμως παρουσιάζει μεγάλο δείκτη σημαντικότητας στο σύνολο των δικαστικών υπαλλήλων.

Στις υποθέσεις Η3, Η4 και Η5, οι συμμετέχοντες πιστεύουν ότι όσο καλύτερη είναι η ποιότητα των υπηρεσιών και των πληροφοριών και όσο πιο εύκολη η χρήση του προγράμματος τόσο μεγαλύτερη η χρησιμότητα και η ικανοποίηση από την χρήση του. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα πιστεύουν ότι η εφαρμογή του προγράμματος ΟΣΔΔΥ-ΠΠ είναι πολύ σημαντική και αναγκαία για την απονομή της δικαιοσύνης.

4.7 Πρόθεση, Αποδοχή και Όφελος του χρήστη

Αναφορικά με τις απόψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα για την πρόθεση τους να χρησιμοποιήσουν το πρόγραμμα έχουν ποικίλες απόψεις ως προς τη σχεδίαση, τη συμβατότητα και την ευχρηστία σε σχέση με το προηγούμενο τρόπου εργασίας με το μέσο όρο της αξιολόγησης να κυμαίνεται στο μέτριο. Λόγω της πολύπλοκης αυτής σχεδίασης δεν εξοικονομείται χρόνο, ενώ θα έπρεπε να ήταν βασικός στόχος της εφαρμογής αυτού του προγράμματος λαμβάνοντας υπόψη και το γεγονός της διαρκούς μείωσης του προσωπικού λόγω συνταξιοδότησης. Οι ερωτηθέντες πιστεύουν ότι ζητάνε συχνά να επιλυθούν θέματα χρήσης του προγράμματος, γιατί δεν έχει πολύπλοκη σχεδίαση και δεν είναι πολύ βολικό. Παρόλα αυτά έχουν θετική στάση και αποδέχονται τις τεχνολογίες που τους παρέχει η υπηρεσία, αφού πιστεύουν ότι διασφαλίζεται η εγκυρότητα και η αποτελεσματικότητα στη διεκπεραίωση της εργασίας τους.

Η πρόθεση αποδοχή και το όφελος του χρήστη ως προς το μορφωτικό επίπεδο και την υπηρεσιακή κατάσταση δεν έχουν σημαντική συσχέτιση, ενώ ως προς τα έτη προϋπηρεσίας έχουν υψηλή αρνητική συσχέτιση, δηλαδή οι εργαζόμενοι με τη μεγαλύτερη προϋπηρεσία δεν αποδέχονται το πρόγραμμα. Πιστεύουν ότι τα οφέλη του δεν είναι ικανοποιητικά, και ως μεγαλύτεροι ηλικιακά δεν μπορούν εύκολα να αποδεχτούν την απόσυρση του προηγούμενου προγράμματος και να εναρμονιστούν στα νέα δεδομένα του νέου προγράμματος.

Στις υποθέσεις Η6, Η7, Η8, Η9 και Η10, οι συμμετέχοντες πιστεύουν ότι όσο πιο εύκολο είναι στη χρήση του, όσο μεγαλύτερη είναι η χρησιμότητα του, όσο καλύτερη είναι η ποιότητα του συστήματος, των πληροφοριών και των υπηρεσιών που παρέχει τόσο πιο πετυχημένο το θεωρούν. Με τη διαρκή βελτίωση του προγράμματος τα οφέλη να μεγιστοποιηθούν.

4.8 Η ικανοποίηση του χρήστη από το πρόγραμμα και πως θα μειώσει τον όγκο εργασίας του

Αναφορικά με τις απόψεις των ερωτηθέντων για την ικανοποίηση τους ως χρήστες από το πρόγραμμα σύμφωνα με την ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων φαίνεται ότι η αποδοχή του και το όφελος από τη χρήση του σχετίζονται ισχυρά και άμεσα με τη θετική στάση τους στις τεχνολογίες, το βαθμό της διασφάλισης των δεδομένων, την εγκυρότητα των εργασιών τους, την αξιοπιστία του, την ταξινόμηση των δεδομένων, και τη γρήγορη αναζήτηση πληροφοριών. Μιας και η συχνότητα χρήσης

του προγράμματος είναι σχεδόν καθολική θεωρούν ότι αυτές είναι οι βασικές προϋποθέσεις για να αποδεχτούν το πρόγραμμα, να ικανοποιηθούν από την εφαρμογή του και να πιστέψουν στην επιτυχία του προγράμματος. Με το νέο αυτό πρόγραμμα, παρόλα τα διάφορα προβλήματα που εντοπίστηκαν στην εφαρμογή του, οι χρήστες πιστεύουν σε αρκετά μεγάλο βαθμό στην εγκυρότητα και την αξιοπιστία του.

Ένας ακόμα παράγοντας που επηρεάζει την ικανοποίηση των χρηστών είναι η ποιότητα της πληροφοριών που σχετίζεται με την σημαντικότητα της χρήσης του προγράμματος ΟΣΔΔΥ-ΠΠ, το χρόνο που εξοικονομούν και το βαθμό διευκόλυνσης τους σε σύγκριση με το προηγούμενο πρόγραμμα, την γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και την αποτελεσματική διεκπεραίωση των εργασιών τους. Η μετάβαση στο νέο αυτό πρόγραμμα από το προηγούμενο, που ήταν διαφορετικό για την κάθε υπηρεσία, έγινε γρήγορα και άμεσα με αποτέλεσμα να ανακύψουν διάφορα προβλήματα στην εφαρμογή του. Οι χρήστες έχουν αμφιβολίες για τα αποτελέσματα των πληροφοριών που επηρεάζουν την εξυπηρέτηση των πολιτών και των δικηγόρων αλλά και για την αποτελεσματική διεκπεραίωση των εργασιών τους. Αυτό μας το επιβεβαιώνει η μεγάλη διασπορά των ερευνητικών δεδομένων σε αυτές τις μεταβλητές.

Η ποιότητα του συστήματος σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παραγοντοποίησης είναι η ευκολία των σταδίων του προγράμματος, η επίλυση των πιθανών προβλημάτων, το μενού των επιλογών, η απλοποίηση του συστήματος και η εξοικείωση στους υπολογιστές. Αυτές είναι οι προϋποθέσεις για να ικανοποιηθούν από την εφαρμογή του προγράμματος και να πιστέψουν στην επιτυχία του. Σύμφωνα με τα ερευνητικά δεδομένα οι συμμετέχοντες θεωρούν αρκετά κατανοητό το μενού επιλογών, μέτρια σε ευκολία τα στάδια καταχώρησης και αναζήτησης γιατί δεν απλοποίησαν τις διαδικασίες διεκπεραίωσης των δικογραφιών. Λόγω αυτής της μετριότητας προκύπτουν αρκετά λάθη που δεν μπορούν άμεσα να διορθωθούν από τους χρήστες αφού είναι αρμοδιότητα της εταιρείας.

Ο παράγοντας της ποιότητας των υπηρεσιών του προγράμματος προσδιορίζεται από την ταχύτητα του συστήματος, τις ανάγκες της υπηρεσίας, τις δυσλειτουργίες του προγράμματος και την ευκολία των διαδικασιών του συστήματος. Σύμφωνα με την ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων φαίνεται ότι όσο περισσότερες δυσλειτουργίες παρουσιάζει το πρόγραμμα τόσο λιγότερο ικανοποιημένος είναι ο χρήστη, αυξάνεται ο όγκος της εργασίας του και καθυστερεί

στην εκτέλεση της. Η αύξηση της ταχύτητας του συστήματος και η ευκολότερη διαδικασία των βημάτων θα μειώσει το χρόνο εκτέλεσης και άμεσα τον όγκο των εργασιών, μιας και το πρόγραμμα αυτό καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες των υπηρεσιών.

Ο παράγοντας της χρησιμότητας του προγράμματος έχει τις υψηλότερες τιμές στις μεταβλητές της αναβάθμισης του τεχνολογικού εξοπλισμού και στην εκπαίδευση των χρηστών. Σύμφωνα με την ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων φαίνεται ότι παίζουν πολύ μεγάλο ρόλο η εκπαίδευση του και η αναβάθμιση του τεχνολογικού εξοπλισμού που θα αποφέρουν την εξειδίκευση των χρηστών και καλύτερες συνθήκες εργασίας. Αυτές είναι οι μεταβλητές έχουν ευρύ φάσμα τιμών στις απόψεις των ερωτηθέντων, ενώ διαφέρουν ανάλογα με την υπηρεσία που εργάζονται.

Ο παράγοντας της ευκολία χρήσης του προγράμματος έχει τις υψηλότερες τιμές στις μεταβλητές που αναφέρονται στα προβλήματα λειτουργικότητας και επίλυσης καθώς και στα λάθη που παρουσιάζουν τα αποτελέσματα αναζήτησης. Σύμφωνα με την ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων φαίνεται ότι παίζει πολύ μεγάλο ρόλο η λειτουργικότητα του προγράμματος, η οποία όταν εμφανίζει συχνά προβλήματα στα αποτελέσματα της αναζήτησης, χρειάζεται η άμεση επίλυση τους. Αυτό καθυστερεί την εκτέλεση της εργασίας του χρήστη και δεν ικανοποιείται, γεγονός που επιβεβαιώνεται από το ευρύ φάσμα τιμών σε αυτές τις μεταβλητές των απόψεων των συμμετεχόντων.

Εν κατακλείδι οι χρήστες για αισθανθούν ικανοποιημένοι από το πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ-ΠΠ και να μειωθεί πραγματικά ο όγκος της εργασίας τους θεωρούν ότι πρέπει να αναβαθμιστεί το πρόγραμμα ώστε να ελαχιστοποιηθούν τα προβλήματα που υπάρχουν, να εξοπλιστούν με προηγμένο τεχνολογικό εξοπλισμό οι δικαστικές υπηρεσίες, να υπάρχει άμεση επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν στην καθημερινή χρήση, να εκπαιδευτούν επαρκώς όλοι οι δικαστικοί υπάλληλοι και να υπάρχει κοινή πολιτική στις εφαρμογές καταχώρησης δεδομένων για να διασφαλιστεί η ορθή και αποτελεσματική αναζήτηση των πληροφοριών.

Η εξέλιξη αυτού του προγράμματος με την Β Φάση του έργου θα πραγματοποιήσει στο μέγιστο βαθμό τις προσδοκίες των χρηστών, θα υλοποιηθεί σε όλες τις δικαστικές υπηρεσίες οπότε θα επέλθει και η σύζευξή τους, θα εξελίξει την διαλειτουργικότητα των δημοσίων υπηρεσιών, θα ελαχιστοποιήσει την

γραφειοκρατία ψηφιοποιώντας τα δικόγραφα και έτσι η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των ενδιαφερομένων μερών θα γίνει πράξη

5. Δυσκολίες και Περιορισμοί

Η έρευνα αυτή όπως έχουμε ήδη αναφερθεί διεξήχθη σε δικαστικούς υπαλλήλους της ποινικής διαδικασίας της Εφετειακής Περιφέρειας του Πειραιά και είναι το αντικείμενο της μελέτης περίπτωσης.Το δείγμα των ερωτηθέντων που χρησιμοποιήθηκε αντιπροσωπεύει ένα μικρό δείγμα των εργαζομένων και δεν μπορούμε με βεβαιότητα ότι χαρακτηρίζουν το σύνολο των δικαστικών υπαλλήλων.

Η μεγαλύτερη δυσκολία που αντιμετωπίσαμε στην παρούσα έρευνα είναι ότι πραγματοποιήθηκε κατά την διάρκεια του lockdown λόγω της πανδημίας Covid-19. Ένα μεγάλο ποσοστό των υπαλλήλων εργαζόταν εξ αποστάσεως και δεν ήταν εύκολη η διανομή και συλλογή των ερωτηματολογίων. Ένα ακόμη πρόβλημα που είχαμε να αποκρούσουμε ήταν η διστακτική στάση κάποιων συναδέλφων στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου παρά την διαβεβαίωσή μας για την ανωνυμότητα της έρευνας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε. και Χάλαρης Ι. (2004), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης.

Αργυρός Γ., Δεδούλη-Λαζαράκη Αικ., *Ευρωπαϊκή Ένωση και Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Οικονομίας*, Σάκκουλας ΑΕ, Αθήνα, 2018.

Βαμβαλούκας Ι.Μ., *Εισαγωγή στην Ψυχοπαιδαγωγική έρευνα και Μεθοδολογία*, εκδ. Γρηγόρη, Αθήνα 2010.

Γιαμπούρας Γ.Μ., (2006) «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείου ελέγχου και χρηστής διαχείρισης, ο ρόλος των επιστημόνων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών». Proceedings of the conference, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά της κακοδιαχείρισης και της διαφθοράς.

Κέφης Β., *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, εκδ. Κριτική ΑΕ, Αθήνα 2014.

Κέφης Β., *Το Μάνατζμεντ των Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών, Συστηματική προσέγγιση των επιδράσεών του στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας*, εκδοτικός οίκος Interbooks, Αθήνα 1998.

Καλαβρός Γ.-Ε.Φ.,- Γεωργόπουλος Θ., *Το Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης*, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα, 2017.

Λαζαρίδου Αθ.,*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες*, Αθήνα, 2015.

Λιαρμακόπουλος Λ., *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας-Σχεδίαση, οργάνωση, έλεγχος και βελτίωση της ποιότητας*, Έλλην, Αθήνα-Πάτρα 2003.

Μαραβέγιας Ν., Τσινισιζέλης Μ.(επιμ)2007, *Νέα Ευρωπαϊκή Ένωση*, Αθήνα: Εκδόσεις Θεμέλιο.

Μπαμπαλιούτας Λ.-Μητσόπουλος Κ., *Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση και Περιφερειακή Πολιτική της Ε.Ε.,* Σάκκουλας ΑΕ, Αθήνα, 2014.

Μπινιώρης Σ., *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας TQM*, εκδ. Πασχαλίδης, Αθήνα [2]2013.

Μπουραντάς Δ., *Ηγεσία, ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας*, Εκδ. Κριτική ΑΕ, Αθήνα 2005.

Μπουραντάς Δ., *Μάνατζμεντ*, Εκδ. Μπένου Γ., Αθήνα 2002.

Ντάνος Α., *Επιχειρηματική Δεοντολογία και Πρακτική*, εκδ. Σύγχρονη Εκδοτική, Αθήνα 2015.

Πασσάς Π., *Δομές και εργαλεία Δημοσίου Μάνατζμεντ*, Αθήνα 2009.

Πολυετές σχέδιο δράσης 2009–2013 σχετικά με την ευρωπαϊκή ηλεκτρονική δικαιοσύνη (ΕΕ C 75 της 14/6/2014.

Ρωσσίδης Ι., Μπέλιας Δ., Ασπρίδης Γ., *Διαχείριση Αλλαγών και Ηγεσία*, εκδ. Τζιόλα, Θεσσαλονίκη 2020.

Σακελλαροπούλου Κ., Πικραμένος Μ., Συμεωνίδης Ι., Ανδρουλάκης Β., Νικολαϊδου Θ., Τσόγκας Λ., Αλικάκος Π., *Η Δικαιοσύνη Στην Ελλάδα Προτάσεις για ένα*

σύγχρονο δικαστικό σύστημα, εκδ. ΔιαΝΕΟσις, Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης, Αθήνα [2]2019.

Τσίοτρας, Γ., *Βελτίωση* Ποιότητας, Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα, 2002.

Χαλκιάς Μ.- Μανωλέσσου Αλ.- Λάλου Π., *Μεθοδολογία έρευνας και Εισαγωγή στην Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS, Κάλλιππος, Αθήνα, 2015.*

Χυτήρης Λ., *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*, εκδ. Ε. Μπένου, Αθήνα [3]2018.

Ξενόγλωσση

Anthony R. N., *Planning and Control Systems*, Boston: Harvard University Press,1965.

Bailey J. E. and Pearson S.W.(1983), *Development of a Tool for Measuring Analyzing Computer User Satisfaction.Management Science*.

Cronbach, L. J. (1951), Coefficient alpha and the internal structure of tests, *Psychometrika, 16(3).*

Cronholm S.&G, *Strategies for information systems evaluation-six generic types*, Electronic journal of information system valuation.

Davis F. (1989), *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*, MIS Quarterly.

Delon, W.H. McLean, *E.R.(2003),The DeLone and McLean Model of Information System Success : A Ten Year Update.* Journal of Management Information Systems.

Drucker F. Peter, (1954), *The Practice of Management,* New York: Harper &Bros.

Evans, D. and Yen, D. C. (2006), «E–Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic and international development», Government Information Quarterly.

Jeong Kuk-Hwan(2007), *E-Government: The road to innovation*, Gil-Job-E Media, USA, 2006.

Hahamis, P., Iles, J., Healy, M., 2005, *E–government in Greece: Bridging the gap between need and reality*, Electronic Journal of e–government 3(4).

Hix S., (2009), *Το πολιτικό σύστημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*, Αθήνα: Εκδόσεις Μεταίχμιο.

Kotter J., *Ηγέτης στις Αλλαγές*, μετ. Σοκοδήμος Α., εκδ. Κριτική, Αθήνα 2001.

Lee, J., 2010, *10 year retrospect on stage models of e–Government: A qualitative meta–synthesis*, Government Information Quarterly 27(2010).

Moussis N., (2011), *Ευρωπαϊκή Ένωση: δίκαιο, οικονομία, πολιτικές*, Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήσης.

Noe R., Hollenbeck J., Gerhart B., Wright P., Δ*ιαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων*, Τόμος Β ΄, Εκδ. Παπαζήση, Αθήνα 2007.

Nugent N.,(2012), *Πολιτική και διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση*, Αθήνα εκδόσεις Σαββάλας.

Nunnally, J. C. (1978). Psychometric theory (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Sarantis, D. and Askounis, D. (2010), «Electronic government interoperability framework in Greece: Project management approach and lessons learned in public administration», Journal of US–China Public Administration, Mar. 2020.

Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L., *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, vol.49, USA, 1985.

ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ

Λυγεράκης Γ. (2002), «Ε– Goverment: με στρατηγική», New Economy Observer ΝΕΟ.

Λυγεράκη Γ. και Στεργίου Μ. «Τεχνολογίες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση», Microsoft Government Leaders' Conference, Δεκέμβριος 2002.

Μερτζεμεκίδης Α., «Management Ολικής Ποιότητας», περ. Διοικητική Ενημέρωση, τ. 43, Οκτώβριος 2007.

Μιχαλόπουλος Ν., «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας: Όψεις ενός σύνθετου φαινομένου, περ. Διοικητική Ενημέρωση», τ. 14, Μάιος 1999 Μερτζεμεκίδης Α., «Management Ολικής Ποιότητας», περ. Διοικητική Ενημέρωση, τ. 43, Οκτώβριος 2007

Μπέσιλα-Βήκα Ε./Λυκογιάννη Β., *Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στο δημόσιο τομέα,* δεύτερο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων, Χίος 2007, από το βιβλίο Α. Αγγελής/Χ. Τσαρδανίδης/Β.κ.α, *Σύγχρονες τάσεις στη διοικητική επιστήμη: «Νέα Δημόσια Διοίκηση», εταιρική κοινωνική ευθύνη και κοινωνία των πολιτών*, 2009, 2ου τακτικού Συνεδρίου Διοικητικών Επιστημόνων.

Σπινέλλης Δ., *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα*, Μάρτιος 2018, διαΝΕΟσις– Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης.

Σωτηράκου Τ., «Πρόγραμμα Πολιτεία: Η εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση», περ. Διοικητική Ενημέρωση, τ. 23, Μάιος 2002

Σαΐτης Χ., «Management Ολικής Ποιότητας: Μια νέα μεθοδολογία για τον εκσυγχρονισμό του συστήματος διοίκησης της εκπαίδευσης», περ. Διοικητική Ενημέρωση, τ. 9, Σεπτέμβριος 1999.

ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ-ΕΓΚΥΚΛΙΟΙ-ΝΟΜΟΙ

Αριθ.16063/2014 σύμβαση του έργου «ΟΣΔΔΥ-ΠΠ).

Ν.3230/2004, *Καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις*, (ΦΕΚ 44 Α΄/11-02 -2004).

Αριθμ. ΔΙΠΑ/Φ.4/οικ.7323/05.04.2006 Εγκύκλιος του ΥΠΕΣΔΔΑ, *Μεθοδολογία καθορισμού Δεικτών Μέτρησης της Αποτελεσματικότητας και Αποδοτικότητας της Διοίκησης.*

Αριθμ. ΔΙΠΑ/Φ.4/οικ.26397/27.12.2005 Εγκύκλιος του ΥΠΕΣΔΔΑ, *Καθιέρωση Συστήματος Διοίκησης με Στόχους (ν. 3230/2004) - Μεθοδολογία Στοχοθεσίας.*

Αριθμ. ΔΙΠΑ/Φ.4/οικ.5270/01.03.2007 Εγκύκλιος του ΥΠΕΣΔΔΑ, *Ανάπτυξη Συστήματος Στρατηγικής Διοίκησης.*

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ,ΓΔΜΠΗΔ /αριθ.πρωτ.12972/10-5-2016, *Εφαρμογή του Συστήματος Διοίκησης με Στόχους για το έτος 2017*.

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ,ΔΙΣΣΚ/ΤΠΠ/Φ.1/26898/24-7-18, *Εφαρμογή του Συστήματος «Διοίκηση μέσω Στόχων» για το έτος 2019*.

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ, ΔΙΠΑ /Φ.4/ οικ.5270/ 1-3-2007.

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ,ΔΙΠΑ/Φ4/οικ.7323/5-4-2006.

Εγκύκλιος ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. , ΔΙΠΑ/ Φ.10/ οικ.2813/ 23.01.2008.

Δελτίο Τύπου ΥΠ.ΕΣ/5-3-2007.

ΔΙΠΑ/ Φ.4/ ΟΙΚ.26397/27.12.2005 « Καθιέρωση Συστήματος με Στόχους (ν.3230/2004) –Μεθοδολογία Στοχοθεσίας», ΥΠΕΣΔΔΑ, Γενική Γραμματεία Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης].

Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, *ΦΕΚ 138/16/6/2011 Τεύχος Α,* Αθήνα 2011.

Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, Κανονισμός λειτουργίας της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Πειραιά, ΦΕΚ 2609Β /2019, Αθήνα 2019.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Ελληνόγλωσσες

Διαδικτυακή πύλη της Ευρωπαϊκής Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης E-Justice, https://e-justice.europa.eu/home.do?plang=el&action=home, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

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

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, *Πολυετές σχέδιο δράσης για την Ευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη 2014-2018, (ΕΕ C182/2014),σ.2*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014XG0614(01)&from=EN, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ, *Πολυετούς σχεδίου δράσης 2009 – 2013 για την Ευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη*(2009/C75/01), https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2009:075:FULL&from=EN, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης ,14.6.2014, C 182/2 EL , https://eur–lex.europa.eu/legal–content/EL/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C_.2014.182.01.0002.01.ELL&toc=OJ%3AC%3A2014%3A182%3ATOC

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, *Το Πρόγραμμα της Στοκχόλμης — Μια ανοικτή και ασφαλής Ευρώπη που εξυπηρετεί και προστατεύει τους πολίτες* (2010/C 115/01), https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:115:0001:0038:el:PDF, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, *ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ» 2014–2018* (2013/C 376/06), https://eur–lex.europa.eu/legal–content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013XG1221(02)&from=FR

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, *Σχέδιο δράσης για την ευρωπαϊκή ηλεκτρονική δικαιοσύνη 2019–2023* (2019/C 96/05), https://eur–lex.europa.eu/legal–content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG0313(02)&from=ENΕπίσημος Ιστότοπος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, *Ευρωπαϊκό Αναγνωριστικό Νομολογίας (ECLI)*, https://e-justice.europa.eu/content_european_case_law_identifier_ecli-175-el.do, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/section/proposal–advanced–search και http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/contentObject/contentTypes/proposalObject

Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο, https://www.ejn-crimjust.europa.eu/ejn/EJN_DynamicPage/EL/2 , ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»,* Βρυξέλλες, 2007, https://ec.europa.eu/regional_policy/el/atlas/programmes/2007-2013/greece/operational-programme-digital-convergence, ανακτήθηκε 4/4/21.

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, *Χώρος ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης: γενικές πτυχές*, https://www.europarl.europa.eu/factsheets/el/sheet, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, *Η Συνθήκη της Νίκαιας και η Συνέλευση για το Μέλλον της Ευρώπης*, https://www.europarl.europa.eu/factsheets/el/sheet, τελευταία πρόσβαση στις 7/3/21.

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, *Η Συνθήκη της Λισαβόνας*, https://www.europarl.europa.eu/factsheets/el/sheet, τελευταία πρόσβαση στις 7/3/21.

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, *Η Συνθήκη του Μάαστριχτ και του Άμστερνταμ*, https://www.europarl.europa.eu/factsheets/el/sheet, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, *Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο στο Τάμπερε,* https://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Της Ευρωπαϊκής Ένωσης, *Συμβούλιο Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων*, https://www.consilium.europa.eu/el/council-eu/configurations/jha/, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική & Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών – Σχέδιο Δράσης της Ε.Ε. για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016 – 2020, Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης», Βρυξέλες, 2016, ηλεκτρονικά διαθέσιμο στην παρακάτω ιστοσελίδα (http://eur–lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/

Ολοκληρωμένο Σύστημα Πρακτικών Δικαστηρίων – ΟΣΠΔ, https://www.ospd.gr/el/about, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

Πρόγραμμα diavgeia.gov.gr.

Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη για την περίοδο 2019-2023, Βρυξέλλες 2019*, https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-5139-2019-REV-1/el/pdf, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Συνθήκη του Άμστερνταμ Λουξεμβούργου 1997 υπηρεσία επισήμων εκδόσεων των ευρωπαϊκών κοινοτήτων. διαθέσιμο στο http://europa.eu/eu–law/decicion–making/treaties/pdf/treaty_of_amsterdam/treaty_of_amsterdam_el.pdf. Τελευταία πρόσβαση στις 7/3/21.

Τεύχος Διακήρυξης Διαγωνισμού του ΥΔΔΑΔ, *ΟΣΔΔΥ ΠΠ Β΄ Φάση ΟΠΣ 5037962,* Αθήνα 2019, https://www.ministryofjustice.gr/wp-content/uploads/2020/04/diakirixi-OSDD-PP-B-fasi-Ypoergo-1_signed.pdf, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014–2020», Μάιος 2013,

ηλεκτρονικά διαθέσιμο στην ιστοσελίδα http:/www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126

Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, *Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ, Έργα*, https://justedespa.gr/erga/, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

Υπουργείο Δικαιοσύνης Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, *Σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη και τη Διοικητική Αναβάθμιση*, Αθήνα [9]2014, http://www.justice.gr/site/LinkClick.aspx?fileticket=ENzZ1R6Y5fs%3D&tabid=253, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Υπουργείο Εξωτερικών , Ευρωπαϊκός Χώρος Δικαιοσύνης, Ελευθερίας και Ασφάλειας, https://www.mfa.gr/brussels/monimi–antiprosopeia–ee/ellada–sten–ee/europaikos–khoros–dikaiosunes–eleutherias–kai–asphaleia.html?page=1, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Υπουργείο Οικονομικών, *Μητρώο Διαχειριστών Αφερεγγυότητας (άρθρο 136)*, http://www.opengov.gr/minfin/?p=9430, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνηση, *Δικαιοσύνη*, http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2118, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

ΥΔΔΑΔ, *Αναβάθμισης Υπηρεσιών Ελεγκτικού Συνεδρίου*, https://www.ministryofjustice.gr/?page_id=2755, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

ΥΔΔΑΔ, *Εθνικό Ποινικό Μητρώο*, https://www.ministryofjustice.gr/?page_id=2960, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

ΥΔΔΑΔ, *Πρότυπος Ανοιχτός Διεθνής Διαγωνισμός του ΥΔΔΑΔ για το ΟΣΔΔΥ ΠΠ Α' Φάση,* http://www.opengov.gr/ministryofjustice/wp-content/uploads/downloads/2012/12/rfp-OSDDY-part_A_0.72_diav.pdf, ανακτήθηκε την 03/04/2021.

ΥΔΔΑΔ, *Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Διοικητικής Δικαιοσύνης*, https://www.ministryofjustice.gr/?page_id=3014, ανακτήθηκε την 03.04.2021.

Ξενόγλωσσες

EUR_Lex, *Πρόσβαση στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης*, https://eur-lex.europa.eu/content/ welcome/about.html, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Euro-Lex, Πρόσβαση στο Δίκαιο της ΕΕ, *Χάρτης Θεμελιωδών Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων της ΕΕ,* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l33501&from=EL, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

European Commission, Brussels, 2020, *REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on a computerised system for communication in cross-border civil and criminal proceedings (e-CODEX system), and amending Regulation (EU) 2018/1726,* Brussels, 2020, https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/law/contribute_to_law-making/documents/e-codex-main-act-en.pdf, ανακτήθηκε την 02/04/2021.

Dada, D. (2006), «The Failure of E–Government in developing countries: A literature review», The electronic journal on Information Systems in developing countries (http://www.is.cityu.edu.hk/staff/isrobert/ejisdc.htm).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΕΥΝΑ-ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Αξιότιμοι συνάδελφοι,

Στο πλαίσιο των ερευνητικών αναγκών της διπλωματικής εργασίας με θέμα: «Η ηλεκτρονική εποχή και ο ρόλος της στην ποιότητα της απονομής της Δικαιοσύνης. Μελέτη περίπτωσης: Πρόγραμμα «Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων στις Ποινικές διαδικασίες» στην Εφετειακή Περιφέρεια Πειραιά.» ζητείται η συμβολή σας στην παρούσα έρευνα.

Η διπλωματική εργασία εντάσσεται στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση και Δημόσιο Μάνατζμεντ (Public Administration - Public Management) του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και ο βασικός σκοπός είναι η αξιολόγησης της ποιότητας στη Δικαιοσύνη.

Συγκεκριμένα, διερευνώνται οι απόψεις των εργαζομένων στη Δικαιοσύνη, ως προς την αξιολόγηση και ικανοποίηση τους από το πρόγραμμα ΟΣΔΔΥ-ΠΠ, ως προς την Ποιότητα του Συστήματος,την Ποιότητα της Πληροφορίας,την Ποιότητα των Υπηρεσιών και την ευκολία της χρήσης του προγράμματος, την χρησιμότητα και την ικανοποίηση των χρηστών, την πρόθεση χρήσης, την αποδοχή του και τέλος το όφελος των χρηστών από την χρήση του.

Είναι καθοριστική η συμβολή σας με τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου που διαρκεί λίγα λεπτά.

Οι απαντήσεις στο παρόν ερωτηματολόγιο θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό της παρούσας έρευνας και η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα γίνεται ανώνυμα. Όλα τα προσωπικά σας δεδομένα προστατεύονται σύμφωνα με τις διατάξεις του GDPR (Καν. 2016/679) περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο βρίσκεται στον σύνδεσμο που ακολουθεί:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdW-LbKTZzJuVz738EjtjViBpoa0iszuAzp4bttWQwmGQmU-Q/viewform?usp=sf_link

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας.

Σας ευχαριστούμε θερμά για τη συνεργασία σας!

Κικίλια Μαρία

Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια

ΠΑΔΑ "Δημόσια Διοίκηση-Δημόσιο Management"

e-mail: mariakikilia1@hotmail.com

* Απαιτείται

Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

- Γυναίκα
- Άνδρας

2. Ηλικία

- έως 35 χρονών
- 36-45
- 46-55
- 56 και άνω

3. Οικογενειακή Κατάσταση

- Άγαμος
- Έγγαμος

4. Μορφωτικό επίπεδο

- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
- Τριτοβάθμια εκπαίδευση
- Μεταπτυχιακές σπουδές
- Διδακτορικές σπουδές

5. Χρόνια προϋπηρεσίας

- 0-5
- 6-10
- 11-20
- Πάνω από 20 έτη

6.Υπηρεσιακή Κατάσταση

- Προϊστάμενος Τμήματος
- Γραμματέας

7.Γνώση Η/Υ-Πόσα εξοικειωμένος -η είσαι με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές;

1	2	3	4	5	6	7
Καθόλου	Πολύ λίγο	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ

Β. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Βαθμολογήστε την κάθε ερώτηση επιλέγοντας από το 1 έως το 7 ανάλογα με το πόσο συμφωνείτε: 1.Καθόλου, 2.Πολύ λίγο, 3.Λίγο, 4.Μέτρια, 5.Αρκετά, 6.Πολύ, 7.Πάρα Πολύ.

1.Είναι εύκολα τα βήματα των διαδικασιών του συστήματος;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

2.Το σύστημα έχει δυσλειτουργίες;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

3.Το σύστημα είναι αξιόπιστο;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

4. Η ταχύτητα του συστήματος είναι γρήγορη;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

5. Το σύστημα καλύπτει τις ανάγκες της υπηρεσίας;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

Γ. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

6. Το μενού επιλογών του προγράμματος είναι κατανοητό;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

7. Τα στάδια αναζήτησης είναι ευκολόχρηστα;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

8. Τα στάδια καταχώρησης δεδομένων στο σύστημα είναι βολικά;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

9. Το αποτέλεσμα αναζήτησης παρουσιάζει λάθη;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

Δ. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

10. Το πρόγραμμα είναι ασφαλές ως προς την διασφάλιση των δεδομένων;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

11. Το πρόγραμμα παρουσιάζει προβλήματα λειτουργικότητας;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

12. Είναι γρήγορη η επίλυση των προβλημάτων που παρουσιάζονται;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

13. Αναβαθμίστηκε ο τεχνολογικός εξοπλισμός της υπηρεσίας σας;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

Ε. ΕΥΚΟΛΙΑ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ

14. Κάνετε συχνά χρήση του πληροφοριακού συστήματος;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

15. Πόσο εύκολη είναι η χρήση του προγράμματος;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

16. Το σύστημα σας διευκόλυνε την εργασία σας;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

17. Πόσο το σύστημα απλοποίησε τις διαδικασίες διεκπεραίωσης των δικογραφιών ;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

18. Θεωρείς ότι η εκπαίδευσή σου ήταν επαρκής για να σου κάνει «ευκολότερη» την χρήση του προγράμματος;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

ΣΤ. ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

19. Πόσο γρήγορη και ικανοποιητική είναι η αναζήτηση των πληροφοριών μιας δικογραφίας;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

20. Πόσο βελτίωσε το σύστημα την ταξινόμηση των δεδομένων;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

21. Πόσο σημαντική πιστεύεις ότι είναι η χρήση του προγράμματος ΟΣΔΔΥΠΠ;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

22. Ως χρήστης είσαι ικανοποιημένος από το πρόγραμμα, μείωσε τον όγκο εργασίας σου;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

23. Το σύστημα μπορεί να βελτιώσει την πληροφόρηση και την εξυπηρέτηση των πολιτών;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

Ζ. ΠΡΟΘΕΣΗ -ΑΠΟΔΟΧΗ -ΟΦΕΛΟΣ ΧΡΗΣΤΗ

24. Η σχεδίαση του προγράμματος είναι συμβατή με τον τρόπο που εργαζόσουν πριν από αυτό;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

25. Το ΟΣΔΔΥ-ΠΠ είναι βολικό σε σχέση με το προηγούμενο πρόγραμμα;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

26. Πόσο συχνά ζητάτε επίλυση σε θέματα χρήσης του προγράμματος;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

27. Είναι θετική η στάση σας στις τεχνολογίες που σας παρέχονται στην υπηρεσία σας;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

28. Εξοικονομείτε χρόνο από την χρήση του προγράμματος;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

29. Πόσο αποτελεσματική είναι η διεκπεραίωση της εργασίας σας;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ

30. Η εγκυρότητα των εργασιών σας διασφαλίζεται από το πρόγραμμα;

1 2 3 4 5 6 7

Καθόλου Πάρα Πολύ