



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΡΑΚΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΙΚΗΣ

ΔΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΟΝ
ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ:

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ «ΣΟΛΩΝ».

Διπλωματική εργασία

της

Αναστασίας Τσοτουλίδου

Θεσσαλονίκη, Φεβρουάριος 2020

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΟΝ
ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ:

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ «ΣΟΛΩΝ».

Αναστασία Τσοτουλίδου

Πτυχίο Νομικής Σχολής, Τμήμα Νομικό, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης, 2005

Διπλωματική Εργασία

υποβαλλόμενη για τη μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων του

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΟ ΔΙΚΑΙΟ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

Επιβλέπων Καθηγητής

Φώτης Κίτσιος

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την

.....

.....

.....

Αναστασία Τσοτουλίδου

Περίληψη

Κατά τις τελευταίες δεκαετίες, οι Τεχνολογίες της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην Ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχουν αυξηθεί. Η εφαρμογή των ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα και ιδιαίτερα στα δικαστήρια προσφέρει νέες δυνατότητες για τους πολίτες και τους χρήστες και πιο αποτελεσματικές υπηρεσίες. Τα συστήματα Ηλεκτρονικής δικαιοσύνης ενισχύουν την αλληλεπίδραση και την επικοινωνία μεταξύ διαφόρων παραγόντων και υποστηρίζουν το διοικητικό προσωπικό των δικαστηρίων και τους δικαστές στην εξομάλυνση των καθημερινών δραστηριοτήτων τους. Τα συστήματα Ηλεκτρονικής δικαιοσύνης έχουν ενθαρρύνει την ανάπτυξη νέων πρακτικών εργασίας και οργανωτικών διαδικασιών που βελτιώνουν την απόδοση των δικαστηρίων. Παρά το γεγονός ότι ο τομέας αυτός έχει προσελκύσει το ενδιαφέρον πολλών μελετητών και επαγγελματιών του δικαστικού τομέα και παρά τα χρήματα που δαπανήθηκαν για τη βελτίωση των επιδόσεων του δικαστικού προσωπικού και των αποτελεσμάτων των δικαστηρίων, οι μελέτες που εξετάζουν την αποδοχή και την ικανοποίηση από τους χρήστες των συστημάτων Ηλεκτρονικής δικαιοσύνης είναι περιορισμένες. Επομένως, σκοπός αυτής της εργασίας είναι να διερευνήσει τους παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή και την ικανοποίηση των χρηστών των συστημάτων Ηλεκτρονικής δικαιοσύνης. Αυτή η εργασία παρουσιάζει ένα εννοιολογικό πλαίσιο το οποίο βασίζεται στην υπάρχουσα βιβλιογραφία σχετικά με τους παράγοντες επιτυχίας και τις μετρήσεις αποδοχής της Ηλεκτρονικής δικαιοσύνης. Επίσης, αναλύει τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εσωτερικών χρηστών. Τα συμπεράσματα καταδεικνύουν την προσοχή που δίνεται από το προσωπικό των δικαστηρίων για τη βελτίωση της ποιότητας και των αποτελεσμάτων των συστημάτων Ηλεκτρονικής δικαιοσύνης. Επιπλέον, αυτή η εργασία είναι χρήσιμη για τις αρχές της Δικαιοσύνης και τους επαγγελματίες, προκειμένου να σχεδιάσουν πιο αποτελεσματικά αυτά τα συστήματα και να εξετάσουν προσεκτικά αυτές τις μεταβλητές στον σχεδιασμό και τη χρήση δικαστικών συστημάτων.

Λέξεις κλειδιά:

Σύστημα Ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, Επιτυχία Ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, Πληροφοριακά Συστήματα, Ικανοποίηση χρήστη, Αποδοχή χρήστη.

Abstract

During the last decades information and communication technologies (ICTs) in e-government have been increased. The implementation of ICTs in the public sector and especially in courts offers new possibilities for citizens, users and more effective services. E-justice systems enhance interaction and communication among different actors and support court administrative staff and judges in streamlining their daily work activities. E-justice systems have encouraged the development of new working practices and organizational procedures improving the court's performance. Despite the fact that this field has attracted the interest of several court management scholars and practitioners, and the money that have been spent to improve court staff's performance and court output, studies that examine the acceptance and user satisfaction of e-justice systems are limited. Thus, the purpose of this thesis is to investigate the factors that affect user acceptance and satisfaction of e-justice systems. This thesis presents a conceptual framework which is based on the existing literature regarding the success factors and measurements of e-justice acceptance. Also, it analyzes the factors that affect the satisfaction of internal users. The findings of this thesis denote the attention paid by court staff to improve the quality and output of e-justice systems. Furthermore, this thesis is useful to justice authorities and practitioners in order to design more effective these systems and consider closely these variables in court systems design and usage.

Keywords:

E-justice system; E-court success; Information Systems; User satisfaction; User acceptance.

Ευχαριστίες

Με το πέρας αυτής της εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Φώτη Κίτσιο για τις χρήσιμες συμβουλές του και τη συνεχή καθοδήγηση του κατά τη διάρκεια εκπόνησης της.

Επίσης, οφείλω να ευχαριστήσω τους δικηγόρους του Δικηγορικού Συλλόγου Θεσσαλονίκης και τους δικαστικούς υπαλλήλους του Δικαστικού Μεγάρου Θεσσαλονίκης, για την συνεργασία τους και την παροχή όλων των μέσων για τη διεξαγωγή της έρευνας και ιδιαίτερα τους συναδέλφους μου στο Ειρηνοδικείο Θεσσαλονίκης για την αμέριστη βοήθεια τους.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου, τον σύζυγό μου και τους φίλους μου που στάθηκαν δίπλα μου κατά τη διάρκεια συγγραφής της εργασίας, η οποία κράτησε λίγο περισσότερο από το αναμενόμενο.

Αφιερώνω την διπλωματική αυτή εργασία στη Σοφία, ο ερχομός της οποίας στη ζωή μου συνέπεσε με την ολοκλήρωσή της.

Δημοσιεύσεις

Tsotoulidou, A., F. Kitsios F. and Kamariotou, M. (2019). User Satisfaction and Acceptance of the e-justice system in Greece, Proceedings of the 8th International Symposium and 30th National Conference on Operational Research, Patras, Greece, pp. 131-135.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1.	Εισαγωγή	1
1.2.	Σκοπός της έρευνας	1
1.3.	Ορισμός του προβλήματος	2
1.4.	Ερευνητικά ερωτήματα	2
1.5.	Θεωρητικό μοντέλο έρευνας	3
1.6.	Συνεισφορά της έρευνας	3
1.7.	Διάρθρωση της εργασίας	4

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.1.	Εισαγωγή	7
2.2.	Σημασία βιβλιογραφικής ανασκόπησης	7
2.3.	Αναζήτηση προηγούμενων βιβλιογραφικών ανασκοπήσεων	8
2.4.	Μεθοδολογία βιβλιογραφικής ανασκόπησης	11
2.4.1.	Επιλογή μεθοδολογίας	11
2.4.2.	Περιγραφή μεθόδου Webster and Watson	11
2.4.3.	Εφαρμογή της μεθόδου	13
2.4.4.	Αποτελέσματα της μεθόδου	16
2.5.	Ανάλυση εννοιών	32
2.5.1.	Εισαγωγή	32
2.5.2.	Συμμετοχή χρήστη	32
2.5.3.	Ικανοποίηση χρήστη	33
2.5.3.1.	Εισαγωγή	33
2.5.3.2.	Μοντέλα μέτρησης ικανοποίησης	34
2.5.3.3.	Βιβλιογραφία ικανοποίησης	36
2.5.4.	Αποδοχή χρήστη	39
2.5.5.	Αξιολόγηση πληροφοριακού συστήματος	41
2.5.6.	Ηλεκτρονική διακυβέρνηση	45
2.5.7.	Πληροφοριακά συστήματα στα δικαστήρια	48
2.6.	Συμπεράσματα	52

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1.	Εισαγωγή	54
3.2.	Μεθοδολογικό πλαίσιο	54
3.2.1.	Σκοπός και στόχοι έρευνας	54
3.2.2.	Περιγραφή μοντέλου έρευνας	55
3.3.	Ερευνητικοί στόχοι και ερωτήματα	59
3.4.	Σχεδιασμός πειράματος	60
3.4.1.	Μελέτη περίπτωσης	60
3.4.2.	Πληθυσμός	60
3.4.3.	Δειγματοληψία	61
3.4.4.	Συλλογή δεδομένων	61
3.4.5.	Σχεδίαση ερωτηματολογίου	62
3.5.	Συμπεράσματα	64

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

4.1.	Εισαγωγή	65
4.2.	Περιγραφική στατιστική	65
4.3.	Ανάλυση παλινδρόμησης	72
4.3.1.	Έλεγχος υποθέσεων υπαλλήλων	73
4.3.2.	Έλεγχος υποθέσεων δικηγόρων	79

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

5.1.	Εισαγωγή	84
5.2.	Συμπεράσματα	84
5.3.	Περιορισμοί	86
5.4.	Μελλοντική έρευνα	87

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	89
---------------------	----

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	96
-----------------------------------	----

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 2.3.1.	Προηγούμενες βιβλιογραφικές ανασκοπήσεις	9
Πίνακας 2.4.1.	Πίνακες σύνθεσης εννοιών Webster and Watson	12
Πίνακας 2.4.2.	Πηγές αναζήτησης	14
Πίνακας 2.4.3.	Λέξεις αναζήτησης στη βάση δεδομένων	14
Πίνακας 2.4.4.	Πίνακας περιγραφής άρθρων	16
Πίνακας 2.4.5.	Πίνακας σύνθεσης άρθρων	23
Πίνακας 2.4.6.	Πίνακας ανάλυσης εμπειρικών ερευνών	28
Πίνακας 4.2.1.	Δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων υπαλλήλων	68
Πίνακας 4.2.2.	Δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων δικηγόρων	71
Πίνακας 4.3.1	Έλεγχος Cronbach α για υπαλλήλους	72
Πίνακας 4.3.2.	Κωδικοποίηση δεδομένων και μεταβλητών	72
Πίνακας 4.3.3.	Μέσος όρος και τυπική απόκλιση των μεταβλητών	73
Πίνακας 4.3.4.	Συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών	73
Πίνακας 4.3.5.	Πρόβλεψη και διακύμανση αποτελεσμάτων	73
Πίνακας 4.3.6.	Επίπεδο σημαντικότητας	74
Πίνακας 4.3.7.	Έλεγχος υποθέσεων υπαλλήλων	75
Πίνακας 4.3.8.	Τελικά αποτελέσματα ελέγχου υποθέσεων για τους υπαλλήλους	77
Πίνακας 4.3.9.	Έλεγχος Cronbach α για δικηγόρους	78
Πίνακας 4.3.10.	Κωδικοποίηση δεδομένων και μεταβλητών	78
Πίνακας 4.3.11.	Μέσος όρος και τυπική απόκλιση μεταβλητών	79
Πίνακας 4.3.12.	Συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών	79
Πίνακας 4.3.13.	Πρόβλεψη και διακύμανση αποτελεσμάτων	80
Πίνακας 4.3.14.	Επίπεδο σημαντικότητας	80
Πίνακας 4.3.15.	Έλεγχος υποθέσεων	81
Πίνακας 4.3.16.	Τελικά αποτελέσματα ελέγχου υποθέσεων για τους δικηγόρους	83

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1.5.1.	Θεωρητικό μοντέλο έρευνας	3
Σχήμα 1.7.1.	Δομή εργασίας	6
Σχήμα 2.4.1.	Συνολική διαδικασία επιλογής άρθρων	15
Σχήμα 2.4.2.	Ανάπτυξη της συνολικής διαδικασίας επιλογής των άρθρων	16
Σχήμα 2.4.3.	Έννοιες που αναπτύσσονται στα άρθρα	27
Σχήμα 2.5.1.	Μοντέλο επιτυχίας DeLone and McLean	35
Σχήμα 2.5.2.	Αναθεωρημένο μοντέλο επιτυχίας DeLone and McLean	36
Σχήμα 2.5.3.	Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας TAM	40
Σχήμα 3.2.1.	Μεταβλητές ερευνητικού μοντέλου	55
Σχήμα 3.2.2.	Μοντέλο έρευνας για τους δικαστικούς υπαλλήλους	58
Σχήμα 3.2.3.	Μοντέλο έρευνας για τους δικηγόρους	59
Σχήμα 3.2.4.	Μεθοδολογία σύνταξης ερωτηματολογίου	62
Σχήμα 4.3.1.	Αποτελέσματα ανάλυσης για μοντέλο έρευνας υπαλλήλων	77
Σχήμα 4.3.2.	Αποτελέσματα ανάλυσης για μοντέλο έρευνας δικηγόρων	83

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 2.4.1.	Άρθρα ανά έτη	23
Γράφημα 2.4.2.	Θεματικές περιοχές που αναπτύσσονται στα άρθρα	28
Γράφημα 4.2.1.	Φύλο υπαλλήλων	65
Γράφημα 4.2.2.	Ηλικία υπαλλήλων	65
Γράφημα 4.2.3.	Εκπαίδευση υπαλλήλων	66
Γράφημα 4.2.4.	Κατηγορία υπαλλήλων	66
Γράφημα 4.2.5.	Θέση στην υπηρεσία	66
Γράφημα 4.2.6.	Έτη υπηρεσίας	66
Γράφημα 4.2.7.	Προηγούμενη χρήση πληροφοριακών συστημάτων	67
Γράφημα 4.2.8.	Φύλο δικηγόρων	69
Γράφημα 4.2.9.	Ηλικία δικηγόρων	69
Γράφημα 4.2.10.	Έτη δικηγορίας	69
Γράφημα 4.2.11.	Βαθμός δικηγόρων	69
Γράφημα 4.2.12.	Εργασιακή κατάσταση	70
Γράφημα 4.2.13.	Καθεστώς απασχόλησης	70
Γράφημα 4.3.1.	Ιστόγραμμα για τις υποθέσεις που αφορούν τους υπαλλήλους	75
Γράφημα 4.3.2.	Κατανομή απαντήσεων για τις υποθέσεις που αφορούν τους υπαλλήλους	76
Γράφημα 4.3.3.	Ιστόγραμμα για τις υποθέσεις που αφορούν τους δικηγόρους	81
Γράφημα 4.3.4.	Κατανομή απαντήσεων για τις υποθέσεις που αφορούν τους δικηγόρους	82

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Με την ταχεία ανάπτυξη της τεχνολογίας τα τελευταία χρόνια, έχουν προκύψει νέες εφαρμογές τεχνολογιών πληροφορικής (IT) και συστημάτων πληροφοριών (IS). Η εφαρμογή Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης διαδικασίας εκσυγχρονισμού που στοχεύει στην βελτίωση της κυβερνητικής πολιτικής και προσφέρει νέες δυνατότητες, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις καλύτερες και περισσότερο αποδοτικές και αποτελεσματικές υπηρεσίες.

Ως επακόλουθο αυτών, προκύπτει η ανάγκη αξιολόγησης των πληροφοριακών συστημάτων που εισάγονται στη δημόσια διοίκηση, τόσο για τη βελτίωσή τους όσο και για την ενίσχυσή τους με νέες και πιο αποτελεσματικές εφαρμογές, που θα οδηγήσουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό του Κράτους. Κάτι που έχει προσελκύσει το ενδιαφέρον πολλών μελετητών και επαγγελματιών του χώρου της πληροφορικής, οι οποίοι έχουν αρχίσει να διερευνούν τη σχέση μεταξύ τεχνολογίας και ατόμου και τις οργανωτικές επιδόσεις των δικαστηρίων. Παρόλο, όμως, που αυτά συμβάλλουν στην δικαστηριακή βιβλιογραφία, δεν υπάρχουν αρκετές ποσοτικές μελέτες που να αναλύουν τη σχέση μεταξύ της τεχνολογίας και των επιδόσεων στα δικαστήρια και, ειδικότερα, τις επιπτώσεις της τεχνολογίας στην συμπεριφορά του προσωπικού των δικαστηρίων, αναφορικά με τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων (Agrifoglio *et al.* 2016).

1.2 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Αντικείμενο της παρούσας έρευνας είναι η εμπειρική διερεύνηση της αποδοχής και μέτρησης της ικανοποίησης από τη χρήση μιας νέας εφαρμογής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης. Μέσω βιβλιογραφικής ανασκόπησης, με τη μεθοδολογία των Webster and Watson (2002), αναδεικνύεται η παρουσίαση ενός ερευνητικού πλαισίου για την εμπειρική εξέταση ενός θεωρητικού μοντέλου μέτρησης ικανοποίησης των χρηστών ενός πληροφοριακού συστήματος στον χώρο των ελληνικών δικαστηρίων.

Για να επιτευχθεί ο σκοπός αυτός, αναφέρονται τα βήματα της μεθοδολογίας, γίνεται η εφαρμογή της και παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προκύπτουν. Το

προτεινόμενο μοντέλο ενσωματώνει κατασκευές τόσο από την ικανοποίηση των εσωτερικών χρηστών, όσο και από τη βιβλιογραφία αποδοχής τεχνολογίας (DeLone & McLean 1992, Davis 1989). Η έρευνα που διεξήχθη ήταν ποσοτική σε δικαστικούς υπαλλήλους και δικηγόρους και τα δεδομένα αναλύθηκαν με τη μέθοδο της παλινδρόμησης. Αξίζει να σημειωθεί ότι, από τη στιγμή που η μελέτη επικεντρώνεται στην άποψη του εσωτερικού χρήστη, το μοντέλο που προτείνεται χρειάζεται να διευκολύνει το σχεδιασμό ενός κατάλληλου συστήματος ηλεκτρονικής δικαιοσύνης και, ως εκ τούτου, να αυξάνει την ικανοποίηση και αποδοχή των χρηστών.

1.3 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Η εισαγωγή και η αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων τόσο σε ιδιωτικές επιχειρήσεις όσο και στον δημόσιο τομέα είναι από τα σημαντικότερα ερευνητικά θέματα. Παρόλα αυτά, πολλές μελέτες πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επικεντρώνονται στην ικανοποίηση του κοινού ως τελικών χρηστών, ενώ δεν έχουν διεξαχθεί πολλές μελέτες για την αποδοχή και την ικανοποίηση των εσωτερικών χρηστών αυτών των συστημάτων. Επιπλέον, τα περισσότερα μοντέλα αξιολόγησης επικεντρώνονται σε εκτιμήσεις με επίκεντρο το ίδιο το σύστημα και την οργανωτική του δομή, τη στιγμή που η αξιολόγηση με επίκεντρο τον χρήστη δεν διερευνάται επαρκώς (Oktal *et al.* 2016). Εάν, όμως, βασική θέληση της διοίκησης είναι η οικοδόμηση ενός μοντέλου πρακτικής και επιτυχημένης ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, θα πρέπει να πετύχει ένα επίπεδο απόδοσης το οποίο θα ικανοποιεί κυρίως την πλειοψηφία των εσωτερικών χρηστών. Ως εκ τούτου, η παρούσα μελέτη προτείνει ένα μοντέλο αξιολόγησης για επιτυχημένη ηλεκτρονική δικαιοσύνη από την άποψη του εσωτερικού χρήστη.

1.4 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

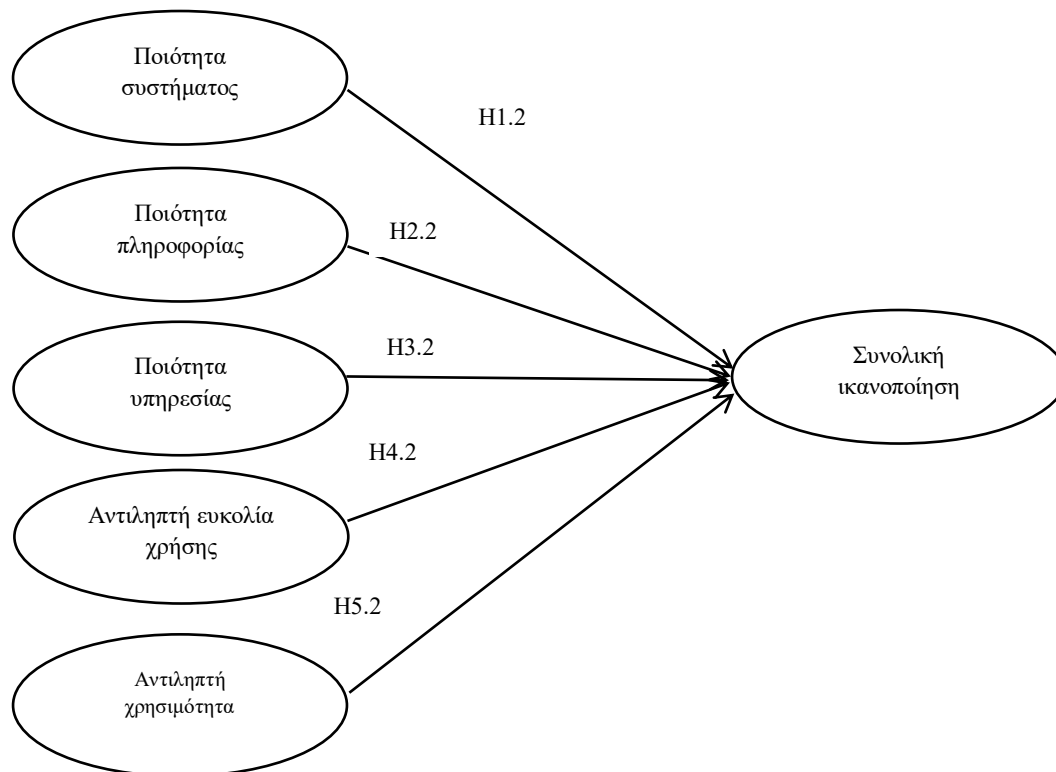
Τα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας έρευνας αναδείχθηκαν τόσο από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση όσο και από την εμπειρική μελέτη και σχετίζονται με τη διερεύνηση και αποτύπωση της εμπειρίας χρήσης και της αποδοχής των χρηστών συγκεκριμένης ηλεκτρονικής εφαρμογής στα ελληνικά δικαστήρια. Ως εκ τούτου, τα προς εξέταση ερευνητικά ερωτήματα αφορούν:

- Την αποτύπωση της αντίληψης των χρηστών σχετικά με τις διαστάσεις ποιότητας της εφαρμογής

- Την καταγραφή του βαθμού αποδοχής της εφαρμογής
- Την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης της εφαρμογής
- Την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα της εφαρμογής
- Τη συνολική ικανοποίηση από την εφαρμογή

1.5 ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η μελέτη αυτή επιχειρεί να αναπτύξει και να εξετάσει εμπειρικά ένα θεωρητικό μοντέλο για την μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών ηλεκτρονικής εφαρμογής στα ελληνικά δικαστήρια. Για την επίτευξη των στόχων της μελέτης έγινε έρευνα της υπάρχουσας βιβλιογραφίας, σύμφωνα με την οποία προέκυψε το παρακάτω θεωρητικό μοντέλο, το οποίο αναπτύσσεται ξεχωριστά για τις δύο ομάδες χρηστών που εξετάζονται:



Σχήμα 1.5.1.: Θεωρητικό μοντέλο έρευνας

1.6 ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η συνεισφορά της έρευνας μπορεί να εντοπιστεί σε δύο τομείς: στον εμπλουτισμό της βιβλιογραφίας, αφού στοχεύει στην κάλυψη του κενού που

προαναφέρθηκε ότι υπάρχει, αλλά και στη συγκέντρωση εμπειρικής γνώσης, με την ποσοτική έρευνα που διεξάγει στον χώρο των ελληνικών δικαστηρίων.

Πράγματι, σε θεωρητικό επίπεδο η συγκεκριμένη βιβλιογραφική ανάλυση συνεισφέρει σημαντικά στην γνώση που υπάρχει ήδη στον δικαστικό χώρο, ενώ δύναται να παρέχει πολύτιμη βοήθεια σε μελλοντικούς ερευνητές ανάλογων συστημάτων, μέσω της δομημένης μεθοδολογίας βιβλιογραφικής ανασκόπησης που ακολουθεί. Εξάλλου, καθώς πρόκειται για ένα νέο πληροφοριακό σύστημα, για το οποίο ο στόχος που έχει τεθεί είναι η εφαρμογή του για πρώτη φορά στο σύνολο των δικαστικών υπηρεσιών της χώρας και το οποίο ήδη λειτουργεί πιλοτικά σε ορισμένες δικαστικές υπηρεσίες, η παρούσα έρευνα μπορεί να παρέχει πολύτιμες πληροφορίες στους υπεύθυνους, σχετικά με την μέχρι τώρα εγκατάσταση και εφαρμογή του συστήματος, αλλά και τον βαθμό αποδοχής και ικανοποίησης των χρηστών του. Παράλληλα, μπορούν να αξιοποιηθούν οι προτάσεις που παρουσιάζονται στο τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας, για βελτιώσεις στις υφιστάμενες δομές και για περαιτέρω επέκταση της έρευνας.

1.7 ΔΙΑΡΘΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η εργασία αυτή αποτελείται από πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια εισαγωγή στις βασικές έννοιες του υπό μελέτη θέματος που πρόκειται να αναπτυχθούν στην διπλωματική εργασία. Αναφέρεται ο σκοπός της έρευνας, ο οποίος προήλθε από τη μελέτη της βιβλιογραφίας, καθώς και ο ορισμός του προβλήματος που θα εξεταστεί στη συνέχεια. Επίσης, αναφέρονται τα ερευνητικά ερωτήματα που θα αναπτυχθούν, το θεωρητικό μοντέλο που υποστηρίζει την έρευνα και η προσφορά της έρευνας σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο.

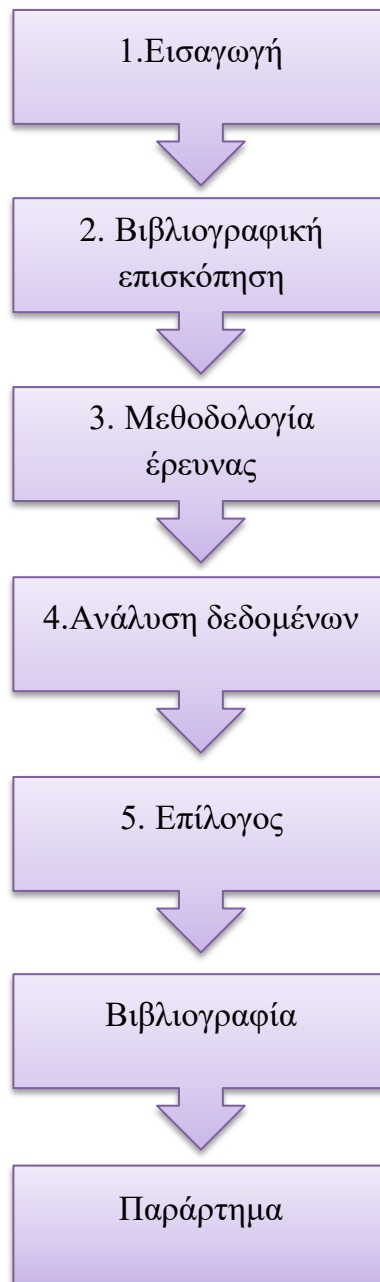
Στο δεύτερο κεφάλαιο επιχειρείται μια εκτενής μελέτη και ανάλυση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας, μέσω παρουσίασης της μεθοδολογίας των Webster and Watson (2002) και εφαρμογής της μεθοδολογίας αυτής στην παρούσα βιβλιογραφική ανασκόπηση. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από την ανάλυση και τη σύνθεση των πηγών της βιβλιογραφικής ανασκόπησης. Οι έννοιες που αναδείχθηκαν από τη φάση αυτή και αναπτύσσονται αμέσως μετά είναι η συμμετοχή χρήστη, η ικανοποίηση χρήστη, η αποδοχή χρήστη, η αξιολόγηση πληροφοριακού συστήματος, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα πληροφοριακά συστήματα στα

δικαστήρια. Στο τέλος του κεφαλαίου τα αποτελέσματα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης συνοψίζονται μέσω διαγραμμάτων.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας, με τους σκοπούς και τους στόχους της έρευνας και την περιγραφή του ερευνητικού μοντέλου. Αναφέρονται οι ερευνητικοί στόχοι και τα ερωτήματα που προκύπτουν μετά τη βιβλιογραφική ανασκόπηση και περιγράφεται ο σχεδιασμός του πειράματος. Αυτό περιλαμβάνει την αναφορά στην περίπτωση που εξετάζεται, τον πληθυσμό που ερευνάται, τη δειγματοληψία, τον τρόπο συλλογής των δεδομένων και τέλος τη σχεδίαση του ερωτηματολογίου για τη διεξαγωγή της έρευνας.

Η παρουσίαση της ανάλυσης των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν γίνεται στο τέταρτο κεφάλαιο, με τα αποτελέσματα να συγκρίνονται με τα ευρήματα αντίστοιχων ερευνών. Μέσω της περιγραφικής στατιστικής και της ανάλυσης παλινδρόμησης, γίνεται επιβεβαίωση ή απόρριψη των ερευνητικών υποθέσεων που προαναφέρθηκαν και εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα για τη διαδικασία εισαγωγής και αξιολόγησης της εφαρμογής.

Το πέμπτο κεφάλαιο, τέλος, περιλαμβάνει τον σχολιασμό των αποτελεσμάτων, που προήλθαν τόσο από τη θεωρητική όσο και την ερευνητική μελέτη της εργασίας και την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων. Γίνεται αναφορά στους περιορισμούς που προκύπτουν και αφορούν τόσο τη διαδικασία της βιβλιογραφικής ανασκόπησης όσο και την εμπειρική διερεύνηση του θέματος και προτείνονται μελλοντικές επεκτάσεις της έρευνας.



Σχήμα 1.7.1.: Δομή εργασίας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο . ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μια ανασκόπηση της βιβλιογραφίας είναι μια αναζήτηση και αξιολόγηση της διαθέσιμης βιβλιογραφίας σε ένα συγκεκριμένο θέμα ή στον επιλεγμένο τομέα θεμάτων. Ως βιβλιογραφική ανασκόπηση εννοείται το σύνολο των ιδεών για την ανάπτυξη ενός θέματος, η επιλογή της κατάλληλης μεθόδου για την απόδειξη του συλλογισμού μας και η ανάδειξη της συνεισφοράς της νέας γνώσης στην ήδη υπάρχουσα.

Στις επόμενες ενότητες αυτού του κεφαλαίου αναδεικνύεται η σημασία της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, γίνεται μια αναζήτηση προηγούμενων βιβλιογραφικών ανασκοπήσεων, παρουσιάζεται η μεθοδολογία βιβλιογραφικής ανασκόπησης που υιοθετήθηκε στην παρούσα εργασία και γίνεται εφαρμογή αυτής πάνω στο θέμα της μελέτης.

2.2 ΣΗΜΑΣΙΑ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση αποτελεί, ίσως, το πιο σημαντικό και ταυτόχρονα το πιο δύσκολο κομμάτι μια ερευνητικής εργασίας. Και αυτό γιατί, χωρίς τη βιβλιογραφική ανασκόπηση δεν μπορούμε να αποκτήσουμε κατανόηση του θέματός μας, γνώση για το τι έχει γίνει σχετικά με αυτό και πως έχει ερευνηθεί, καθώς και ποια είναι τα ζητήματα – κλειδιά που προκύπτουν (Hart, 1998). Μια απλή βιβλιογραφική ανασκόπηση περιλαμβάνει, συνήθως, μια συλλογή από περιλήψεις άρθρων ή μια σύνθετη σχολιασμένη βιβλιογραφία πολλών ερευνητικών εγγράφων (Webster and Watson, 2002). Ωστόσο, μια ποιοτική βιβλιογραφική ανασκόπηση είναι κάτι περισσότερο από αυτό. Βασικά της στοιχεία είναι το κατάλληλο εύρος και βάθος, η αυστηρότητα και η συνέπεια, η σαφήνεια και η συντομία, η αποτελεσματική ανάλυση και η σύνθεση. Με άλλα λόγια, η χρήση των ιδεών εκείνων της βιβλιογραφίας, που δικαιολογούν τη συγκεκριμένη προσέγγιση στο θέμα, την επιλογή συγκεκριμένων μεθόδων και την απόδειξη ότι η εργασία αυτή εισφέρει κάτι καινούργιο στην επιστημονική έρευνα (Hart, 1998). Η οικοδόμηση, επομένως, μιας στέρεης θεωρητικής βάσης, βασισμένης σε ποιοτικούς βιβλιογραφικούς πόρους, επιτρέπει την κατανόηση των προβλημάτων και την εξήγηση των λύσεων, με τα οποία έρχεται αντιμέτωπη η επιστημονική κοινότητα (Levy and Ellis, 2006).

Ειδικότερα, στον χώρο των πληροφοριακών συστημάτων υπάρχουν περιορισμένα άρθρα βιβλιογραφικής ανασκόπησης, κάτι που εμποδίζει την πρόοδο στον συγκεκριμένο τομέα. Το γεγονός ότι πρόκειται για έναν τομέα σχετικά νέο στον επιστημονικό χώρο, αλλά και η δυσκολία συγκέντρωσης ανασκόπησης σε έναν τομέα που τον χαρακτηρίζει η διεπιστημονικότητα, πιθανά να ευθύνονται για την ύπαρξη περιορισμένου ερευνητικού υλικού (Webster and Watson, 2002). Η επιλογή, επομένως, της κατάλληλης μεθοδολογίας βιβλιογραφικής ανασκόπησης στο συγκεκριμένο ερευνητικό πεδίο έχει ιδιαίτερη σημασία, ώστε να αναδειχθούν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του και να καλυφθούν τα κενά στην έρευνα που τυχόν υπάρχουν.

2.3 ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ

Προκειμένου να βρεθούν τα επιμέρους ζητήματα αναφορικά με τα πληροφοριακά συστήματα και την ικανοποίηση από την εφαρμογή τους, χρειάζεται η παραπομπή σε ήδη υπάρχουσες βιβλιογραφικές ανασκοπήσεις. Παράλληλα, μέσω της προκαταρκτικής αυτής μελέτης, δίνεται η δυνατότητα εντοπισμού για τις λέξεις – κλειδιά που θα χρησιμοποιηθούν, καθώς και τον προσανατολισμό της εργασίας ως προς το τι θα μελετηθεί ερευνητικά. Η αναζήτηση έγινε μέσω της ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων Scopus, μιας βάσης που ενσωματώνει αναζητήσεις από πολλές επιστημονικές ηλεκτρονικές ιστοσελίδες, καθώς και ένα ευρύ φάσμα περιοδικών. Αναζητήθηκαν άρθρα με λέξεις – κλειδιά: “information systems”, “E – Government”, “justice” και “state of the art”. Στον τίτλο υπήρχαν οι λέξεις-κλειδιά “information system” AND “E – Government” AND “review”, “information system” AND “justice” AND “review” και άρθρα όπου στην περίληψη θα υπήρχαν οι λέξεις-κλειδιά “ information system” AND “ E - Government ” AND “systematic” AND “literature” AND “review”. Τα σημαντικότερα άρθρα που βρέθηκαν ήταν τέσσερα. Ο παρακάτω πίνακας περιλαμβάνει τη μεθοδολογία που ακολούθησαν αυτά τα 4 άρθρα και τα βασικά τους αποτελέσματα:

Πίνακας 2.3.1.: Προηγούμενες βιβλιογραφικές ανασκοπήσεις

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ	ΕΤΟΣ	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
Irani <i>et al.</i>	2012	Έρευνα στην βάση δεδομένων “Scopus”, με λέξεις-κλειδιά «E-Διακυβέρνηση» και «Ικανοποίηση χρήστη», για τα έτη 2000-2012. Βρέθηκαν 114 άρθρα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.	Η ποσοτική προσέγγιση που βασίζεται στην έρευνα και υποστηρίζεται από τη στατιστική ανάλυση, ήταν η κυρίαρχη προσέγγιση που εφαρμόστηκε από τους συγγραφείς κατά την τελευταία δεκαετία.
Rana <i>et al.</i>	2013	Έρευνα σε “ISI Web of Knowledge” και “Google Scholar”, για τα έτη 2000-2011. Βρέθηκαν 134 άρθρα, εκ των οποίων 77 είχαν ποιοτική έρευνα, 52 ποσοτική έρευνα και 5 έρευνα και των δύο κατηγοριών.	Υπάρχει σχετική έλλειψη θεωρητικής ανάπτυξης και έρευνας στο πεδίο αυτό και υπάρχουν ακόμη πολλές ευκαιρίες για τους ερευνητές να διαμορφώσουν και να αναπτύξουν το συγκεκριμένο πεδίο.
Sá <i>et al.</i>	2016	Συστηματική βιβλιογραφική ανασκόπηση και αναφορά σε	Παρουσιάζεται μια συστηματοποίηση της σχετικής βιβλιογραφίας, εστιάζοντας στην ποιότητα δύο τύπων υπηρεσιών:

		σχετικές μεθοδολογίες για την παραδοσιακή και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση	παραδοσιακής και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
Al-nidawi <i>et al.</i>	2018	Συστηματική βιβλιογραφική ανασκόπηση	Αναθεώρηση της κλίμακας μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, βασισμένη στον καθορισμό των σημαντικών διαστάσεων της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Τα άρθρα αυτά ανέδειξαν τα μοντέλα και τις μεταβλητές που έχουν χρησιμοποιηθεί για την αποδοχή συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα, οι Irani *et al.* (2012), αναλύοντας άρθρα που δίνουν έμφαση στην ικανοποίηση χρηστών μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κατέληξαν ότι οι μεθοδολογίες και οι προσεγγίσεις των ερευνητών αφορούν κατά κύριο λόγο την ποσοτική έρευνα που στηρίζεται σε στατιστική ανάλυση. Χρησιμοποιώντας ως λέξεις-κλειδιά τις έννοιες «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση» και «Ικανοποίηση χρήστη», ανέδειξαν τη σημασία που δίνουν οι ερευνητές σε ποσοτικές τεχνικές έναντι άλλων εναλλακτικών. Οι Rana *et al.* (2013) εστιάζουν την ανάλυσή τους στην υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την οπτική του εργαζόμενου στις υπηρεσίες αυτές. Η έρευνά τους καταδεικνύει την έλλειψη θεωρητικής ανάπτυξης στον τομέα αυτό, αφού λίγες έρευνες ανέλυσαν τη θεωρητική εξέλιξη της υιοθέτησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γενικά, ενώ καμία δεν ανέλυσε την υιοθέτησή της ειδικά από τους εργαζόμενους. Εξάλλου, η μελέτη των Sá *et al.* (2016) αναφέρεται στα μοντέλα ποιότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επικεντρώνοντας την προσοχή τους στα δύο μοντέλα των υπηρεσιών αυτών, την παραδοσιακή και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, παρουσιάζουν τις μεθοδολογίες που έχουν αναπτυχθεί και συμπεραίνουν, πως, παρά το γεγονός ότι τα μοντέλα αυτά είναι διαφορετικά, περιλαμβάνουν κοινές διαστάσεις, όπως η ασφάλεια, η πληροφόρηση και η

διαθεσιμότητα του συστήματος. Τέλος, οι Al-nidawi *et al.* (2018) στην πρόσφατη μελέτη τους επιχειρούν μια επισκόπηση της κλίμακας μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μέσω της αναφοράς των σημαντικών διαστάσεων ποιότητας των υπηρεσιών αυτών, παρέχουν μια θεωρητική βάση, η οποία μπορεί να βοηθήσει στην αντιμετώπιση όλων των σημαντικών ζητημάτων για την εφαρμογή συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.4 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ

2.4.1 ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ

Αναμφίβολα, σκοπός της έρευνας είναι να συμβάλλει με κάποιο τρόπο στην κατανόηση του κόσμου και να προσθέσει κάτι καινούργιο στο πεδίο της γνώσης. Η βιβλιογραφική ανασκόπηση βοηθάει στη συγκέντρωση των ιδεών που θα χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη του θέματος και την επιλογή των εργαλείων που θα βοηθήσουν στην ανάδειξή του. Ως εκ τούτου, η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιηθεί στο στάδιο αυτό, παίζει πρωτεύοντα ρόλο για τη δημιουργία μιας ποιοτικής βιβλιογραφικής ανασκόπησης. Στην παρούσα εργασία επιλέχθηκε η μεθοδολογία που προτείνεται από τους Webster και Watson (Webster and Watson, 2002). Η επιλογή αυτή βασίστηκε σε ορισμένα χαρακτηριστικά της μεθοδολογίας, όπως ο εννοιολογικός χαρακτήρας της και ο μη περιορισμός της σε συγκεκριμένες έρευνες, βάσεις και πηγές.

2.4.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΕΘΟΔΟΥ WEBSTER AND WATSON

Η μεθοδολογία που προτείνεται, αποτελείται από τρία στάδια. Κατά το πρώτο στάδιο, επιλέγονται οι λέξεις – κλειδιά με βάση τις οποίες θα γίνει η αναζήτηση των άρθρων, οι κατάλληλες βάσεις αναζήτησης και τα κριτήρια αναζήτησης. Στο δεύτερο στάδιο, γίνεται «Αναζήτηση προς τα πίσω», όπου μελετάται η βιβλιογραφία των άρθρων που έχουν αναζητηθεί κατά το πρώτο στάδιο. Τέλος, στο τρίτο στάδιο, εφαρμόζεται «Αναζήτηση προς τα εμπρός» και εξετάζονται άρθρα που αναφέρονται σε κάθε επιλεγμένο άρθρο του πρώτου βήματος. Με την ολοκλήρωση των τριών σταδίων της μεθοδολογίας, προκύπτει το σύνολο των άρθρων που μας ενδιαφέρουν συγκεντρωμένα και γίνεται ομαδοποίησή τους με βάση τις κεντρικές ιδέες τους.

Όπως αναφέρθηκε, η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας είναι εννοιοκεντρική. Έτσι, οι έννοιες καθορίζουν το οργανωτικό πλαίσιο μιας ανασκόπησης, αντίθετα με την συγγραφειοκεντρική προσέγγιση, η οποία ουσιαστικά παρουσιάζει μια περίληψη των σχετικών άρθρων (Webster and Watson, 2002). Οι δύο αυτές προσεγγίσεις περιγράφονται εύκολα στους παρακάτω πίνακες:

Πίνακας 2.4.1.: Πίνακες σύνθεσης εννοιών. Πηγή: Webster and Watson, 2002.

Table 1. Approaches to Literature Reviews	
Concept-centric	Author-centric
Concept X ... [author A, author B, ...]	Author A ... concept X, concept Y, ...
Concept Y ... [author A, author C, ...]	Author B ... concept X, concept W, ...

Table 2. Concept Matrix					
Articles	Concepts				
	A	B	C	D	...
1		✗	✗		✗
2	✗	✗			
...			✗	✗	

Table 3. Concept Matrix Augmented with Units of Analysis															
Articles	Concepts														
	A			B			C			D			...		
Unit of analysis	O	G	I	O	G	I	O	G	I	O	G	I	O	G	I
1				✗					✗						✗
2	✗			✗	✗		✗								
...							✗	✗				✗			

Legend: O (organizational), G (group), I (individual)

Στόχος της χρήσης των παραπάνω πινάκων είναι να βοηθηθεί ο ερευνητής να συλλέξει τις προσπάθειες που έχουν γίνει μέσα σε ένα πεδίο και να καταλάβει τις διαφορετικές πλευρές του θέματος που ερευνά. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγεται η επανάληψη, φωτίζονται τα βασικά χαρακτηριστικά του υπό εξέταση φαινομένου και ανακύπτουν τα κενά που χρειάζεται να καλυφθούν.

2.4.3 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ

Για την εκτέλεση του πρώτου βήματος της επιλεγείσας μεθοδολογίας, βοηθητική στάθηκε η προκαταρκτική έρευνα που έγινε σε προηγούμενες βιβλιογραφικές ανασκοπήσεις. Από την αναζήτηση αυτή προέκυψαν οι λέξεις – κλειδιά και οι πηγές αναζήτησης των άρθρων. Έτσι, οι λέξεις – κλειδιά που χρησιμοποιήθηκαν ήταν οι εξής:

- Information Systems
- Judicial Information Systems
- Satisfaction
- Users Satisfaction
- E - Government
- E - Justice
- Public Sector
- Justice Sector
- Employee perspective
- MUSA (MUlti-criteria Satisfaction Analysis)

Η βάση δεδομένων που χρησιμοποιήθηκε ήταν η «Scopus», που αποτελεί τη μεγαλύτερη βάση αναζήτησης υψηλής ποιότητας βιβλιογραφίας. Επίσης, χρησιμοποιήθηκε το ηλεκτρονικό επιστημονικό περιοδικό «International Journal For Court Administration (IACA)», που αφορά τη διοίκηση των Δικαστηρίων διεθνώς, προκειμένου να αντληθούν στοιχεία για την κατάσταση των δικαστηρίων από οργανωτική άποψη και την χρήση πληροφοριακών συστημάτων στο χώρο της Δικαιοσύνης.

Στον πίνακα 2.4.2. παρουσιάζονται οι πηγές αναζήτησης που χρησιμοποιήθηκαν και μια σύντομη περιγραφή αυτών:

Πίνακας 2.4.2.: Πηγές αναζήτησης

ΒΑΣΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Scopus	Η Scopus είναι βιβλιογραφική βάση δεδομένων που περιλαμβάνει περιλήψεις και παραπομπές για ακαδημαϊκά άρθρα περιοδικών. Περιλαμβάνει επιστημονικά περιοδικά, βιβλία και πρακτικά συνεδρίων. Παρέχει μελέτες ερευνών στους τομείς της επιστήμης, της τεχνολογίας, της ιατρικής, των κοινωνικών επιστημών, των τεχνών και των ανθρωπιστικών επιστημών.
International Journal For Court Administration (IACA)	Η Διεθνής Εφημερίδα για τη Διοίκηση του Δικαστηρίου (IACA) είναι ένα περιοδικό που επικεντρώνεται στη σύγχρονη διοίκηση και διαχείριση δικαστηρίων. Παρέχει μια πλατφόρμα για την επαγγελματική ανταλλαγή γνώσεων, εμπειριών και έρευνας σε αυτούς τους τομείς για ένα διαφορετικό ακροατήριο επαγγελματιών και ακαδημαϊκών.

Επίσης, στον πίνακα 2.4.3. παρουσιάζονται οι συνδυασμοί λέξεων αναζήτησης στην επιλεγείσα βάση αναζήτησης:

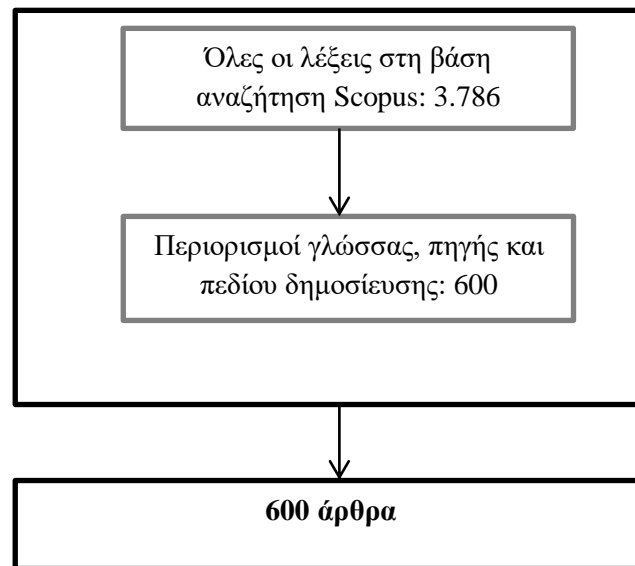
Πίνακας 2.4.3.: Λέξεις αναζήτησης στη βάση δεδομένων

ΒΑΣΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ	ΛΕΞΕΙΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ
Scopus	<ul style="list-style-type: none"> • information systems AND satisfaction • information systems AND user satisfaction • information systems AND E – Government • information systems AND E – justice • information systems AND public sector • information systems AND justice sector • information systems AND employee perspective • E - justice AND satisfaction • E – Government AND satisfaction • Information systems AND justice AND satisfaction

Τα πεδία αναζήτησης προέκυψαν από τις προηγούμενες βιβλιογραφικές ανασκοπήσεις. Συγκεκριμένα, στη βάση Scopus, η αναζήτηση έγινε στα πεδία «Article title – abstract - keywords». Αναφορικά με τα κριτήρια αναζήτησης, αυτά προσδιορίστηκαν ως εξής:

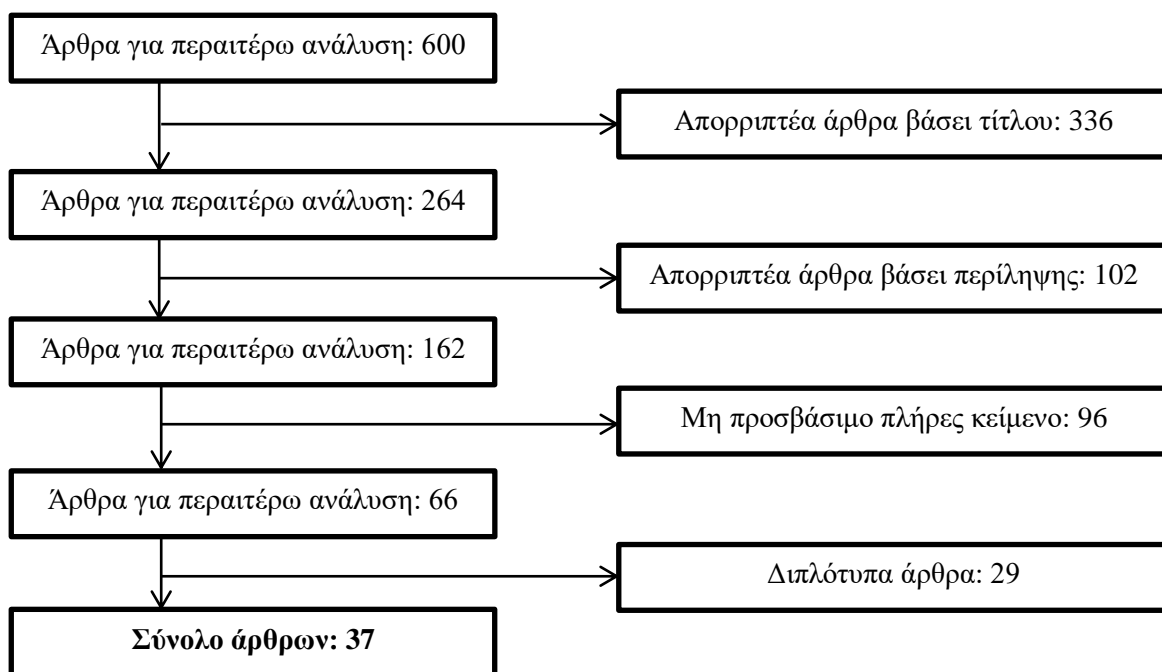
- Τα άρθρα να είναι μόνο στα Αγγλικά
- Τα άρθρα να είναι δημοσιευμένα σε επιστημονικά περιοδικά ή συνέδρια
- Τα άρθρα να ανήκουν στο ερευνητικό πεδίο “Business Management and Accounting”

Στην βάση αναζήτησης, βάζοντας το σύνολο των λέξεων με τις οποίες έγινε η αναζήτηση, συγκεντρώθηκαν συνολικά 3.786 άρθρα. Περιορίζοντας τα σύμφωνα με τα κριτήρια που επιλέχθηκαν, τα άρθρα αυτά μειώθηκαν σε 600 άρθρα. Στο σχήμα 2.4.1. απεικονίζεται σχηματικά η διαδικασία επιλογής των άρθρων από τη βάση αναζήτησης, χρησιμοποιώντας τους συνδυασμούς λέξεων του πίνακα 2.4.3:



Σχήμα 2.4.1.: Συνολική διαδικασία επιλογής άρθρων

Στη συνέχεια, από το σύνολο των άρθρων που προκύπτουν σύμφωνα με τον καθορισμό των κριτηρίων, απορρίπτονται αυτά που δεν έχουν σχετικό τίτλο. Από όσα άρθρα έχουν σχετικό τίτλο, απορρίπτονται αυτά που δεν έχουν σχετική περίληψη. Από όσα άρθρα έχουν σχετική περίληψη εξετάζεται το πλήρες κείμενό τους και απορρίπτονται όσα δεν είναι σχετικά με το υπό κρίση θέμα. Στο σημείο αυτό, απορρίπτονται και τα άρθρα αυτά που έχουν σχετικό τίτλο και περίληψη, αλλά δεν είναι διαθέσιμο το πλήρες κείμενό τους, καθώς και αυτά που εμφανίζονται διπλά με βάση τις αναζητήσεις. Στο σχήμα 2.4.2. εμφανίζεται η συνολική διαδικασία επιλογής των άρθρων, όπως περιγράφηκε ανωτέρω:



Σχήμα 2.4.2.: Ανάπτυξη της συνολικής διαδικασίας επιλογής των άρθρων

Προκύπτει, λοιπόν, ένα σύνολο 37 άρθρων, στο οποίο θα πρέπει να προστεθούν 21 άρθρα, που προέκυψαν από την εκτέλεση του δεύτερου βήματος της μεθοδολογίας «Αναζήτηση προς τα πίσω» και τα οποία δεν είχαν συμπεριληφθεί στην αρχική αναζήτηση. Η εκτέλεση του τρίτου βήματος της μεθοδολογίας, «Αναζήτηση προς τα πίσω», δεν εισέφερε κάτι καινούργιο στο σύνολο του βιβλιογραφικού υλικού, με δεδομένο ότι δεν προέκυψε κάποια αξιολογη παραπομπή. Έτσι προέκυψε ένα σύνολο 58 άρθρων, αντιπροσωπευτικών του υπό κρίση θέματος.

2.4.4 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ

Τα άρθρα μετά την εφαρμογή της μεθοδολογίας περιέχονται στον πίνακα 2.4.4., ο οποίος περιλαμβάνει μια απλή περιγραφή των άρθρων. Ο πίνακας αυτός περιλαμβάνει τους συγγραφείς, τον τίτλο των άρθρων, το περιοδικό ή το συνέδριο στο οποίο δημοσιεύτηκαν και το έτος που δημοσιεύτηκαν:

Πίνακας 2.4.4.: Πίνακας περιγραφής άρθρων

A/A	ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΑΡΘΡΟΥ	ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ/ΣΥΝΕΔΡΙΟ	ΕΤΟΣ
1.	Eichhorn <i>et al.</i>	"Business user impact on information system projects"	International Journal of Managing Projects in Business	2018

2.	Yu <i>et al.</i>	"Developing a theoretical model and questionnaire survey instrument to measure the success of electronic health records in residential aged care"	PLoS ONE	2018
3.	Xu <i>et al.</i>	"Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities"	Computers in Human Behavior	2018
4.	Sachan <i>et al.</i>	"Examining the impact of e-government service process on user satisfaction"	Journal of Global Operations and Strategic Sourcing	2018
5.	Helia <i>et al.</i>	"Modified technology acceptance model for hospital information system evaluation – a case study"	MATEC Web of Conferences	2018
6.	Almarashdeh <i>et al.</i>	"Looking Inside and Outside the System: Examining the Factors Influencing Distance Learners Satisfaction in Learning Management System"	Journal of Computer Science	2018
7.	Wibowo <i>et al.</i>	"Measuring Enterprise Resource Planning (ERP) Systems Effectiveness in Indonesia"	TELKOMNIKA	2018
8.	Hudson <i>et al.</i>	"Physician satisfaction with a critical care clinical information system using a multimethod evaluation of usability"	International Journal of Medical Informatics	2018
9.	Handayani <i>et al.</i>	Hospital information system user acceptance factors: User group perspectives	Informatics for Health and Social Care	2018
10.	Deligiannis <i>et al.</i>	"Towards Open Justice: ICT acceptance in the Greek justice system"	International Conference for E-Democracy and Open Government	2017
11.	Suffian <i>et al.</i>	"User Satisfaction on Human Resource Management Information System (HRMIS): A Case Study at Terengganu Police Contingent, Malaysia"	Journal of Biological and Environmental Sciences	2017

12.	Sarantis	"The Challenge of Accelerating Greek Judicial Procedure"	International Conference on Electronic Government and the Information Systems Perspective	2017
13.	Zuama <i>et al.</i>	"Quality dimensions of DeLone-McLean model to measure students' accounting computer satisfaction: An empirical test on accounting system information"	5th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)	2017
14.	Hardyanto <i>et al.</i>	"End-user satisfaction analysis on library management system unnes using technology acceptance model towards national standard of integrated library"	International Conference on Mathematics, Science and Education	2017
15.	Abugabah	"Evaluation of Healthcare Enterprise Information Systems: A Structural Equation Model"	The International Conference on Information and Digital Technologies	2017
16.	Lienhard <i>et al.</i>	"Between Management and the Rule of Law Results of the Research Project "Basic Research into Court Management in Switzerland"	International Journal For Court Administration	2017
17.	Watson <i>et al.</i>	"Integrated Justice: An Information Systems Approach to Justice Sector Case Management and Information Sharing. Case Study of the Integrated Electronic Case Management System for the Ministry of Justice in Rwanda"	International Journal For Court Administration	2017
18.	Kuhimbisa <i>et al.</i>	"A Model for Developing Usable Integrated Case Management Information Systems"	Information and Communication Technologies for Development	2017
19.	Dukic <i>et al.</i>	"Public administration employees' readiness and acceptance of e-government: Findings from a Croatian survey"	Information Development	2017

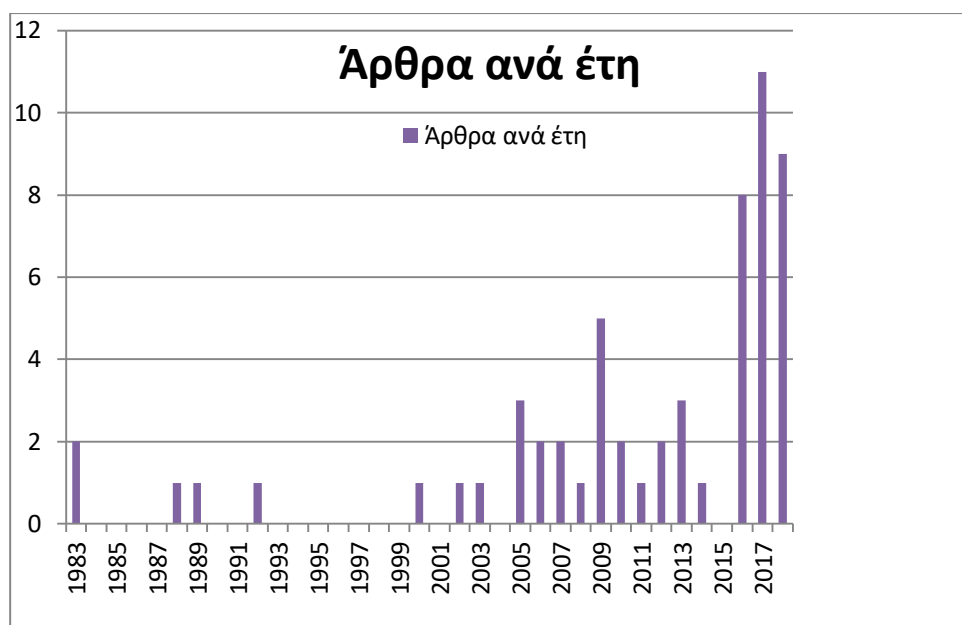
20.	Skordoulis <i>et al.</i>	"E-government services quality and citizens' satisfaction: a multi-criteria satisfaction analysis of TAXISnet information system in Greece"	Int. J. Productivity and Quality Management	2017
21.	Agrifoglio <i>et al.</i>	"Success Factors for Using Case Management System in Italian Courts"	Information Systems Management	2016
22.	Oktal <i>et al.</i>	"Measurement of internal user satisfaction and acceptance of the e-justice system in Turkey"	Aslib Journal of Information Management	2016
23.	AL Athmay <i>et al.</i>	"E-government adoption and user's satisfaction: an empirical investigation"	EuroMed Journal of Business	2016
24.	Weerakkody <i>et al.</i>	"Are U.K. Citizens Satisfied With E-Government Services? Identifying and Testing Antecedents of Satisfaction"	Information Systems Management	2016
25.	Stefanovic <i>et al.</i>	"Assessing the success of e-government systems: An employee perspective"	Information & Management	2016
26.	Anwer <i>et al.</i>	"E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A case of Afghanistan"	Transforming Government: People, Process and Policy	2016
27.	Kitsios <i>et al.</i>	"E-service Evaluation: User Satisfaction Measurement and Implications in Health Sector"	5th International Symposium and 27th National Conference on Operation Research, Piraeus University of Applied Sciences (Technological Education Institute of Piraeus)	2016
28.	Wirtz <i>et al.</i>	"Local e-government and user satisfaction with city portals – the citizens' service preference perspective"	Int Rev Public Nonprofit Mark	2016
29.	Danila <i>et al.</i>	"User's satisfaction on e-government services: An integrated model"	International Conference on accounting studies	2014
30.	Rosa <i>et al.</i>	"Risk factors in e-justice information systems"	Government Information Quarterly	2013

31.	Saman <i>et al.</i>	"E-Shariah in Malaysia: technology adoption within justice system"	Transforming Government: People, Process and Policy	2013
32.	Saman <i>et al.</i>	"E-Court: Technology diffusion in court management"	Proceedings of the Nineteenth Americas Conference on Information Systems, Chicago, Illinois	2013
33.	Hamin <i>et al.</i>	"Benefits and Achievements of ICT Adoption by the High Courts of Malaysia"	IEEE Symposium on Humanities, Science and Engineering Research	2012
34.	Aggelidis <i>et al.</i>	"Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS)"	Journal of Biomedical Informatics	2012
35.	Stefanovic <i>et al.</i>	"Investigating ERP systems success from the end user perspective"	Technics Technologies Education Management	2011
36.	Kitoogo <i>et al.</i>	"e-Justice Implementation at a National Scale: The Ugandan Case"	Lecture Notes of the Institute for Computer Sciences, Social Informatics and Telecommunications Engineering	2010
37.	Floropoulos <i>et al.</i>	"Measuring the success of the Greek Taxation Information System"	International Journal of Information Management	2010
38.	Ong <i>et al.</i>	"The measurement of user satisfaction with question answering systems"	Information & Management	2009
39.	Sang <i>et al.</i>	"A Conceptual Model of e-Government Acceptance in Public Sector"	Third International Conference on Digital Society	2009
40.	Sarantis <i>et al.</i>	"Electronic criminal record in Greece: Project management approach and lessons learned in public administration"	Transylvanian Review of Administrative Sciences	2009
41.	Terpsiadou <i>et al.</i>	"The use of information systems in the Greek public financial services: The case of TAXIS"	Government Information Quarterly	2009

42.	Al-Busaidy <i>et al.</i>	"Factors Influencing eGovernment Progress in Oman: An Employee's Perspective"	Americas Conference on Information Systems	2009
43.	Wang <i>et al.</i>	"Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success"	Government Information Quarterly	2008
44.	Velicogna	"Justice Systems and ICT- What Can Be Learned from Europe"	Utrecht Law Review	2007
45.	Leclercq	"The Perceptual Evaluation of Information Systems Using the Construct of User Satisfaction: Case Study of a Large French Group"	The DATA BASE for Advances in Information Systems	2007
46.	De Vuyst <i>et al.</i>	"The Phenix project: a case study of e-justice in Belgium"	Proceedings of the 8th International Conference on Electronic Commerce: The new e-commerce - Innovations for Conquering Current Barriers, Obstacles and Limitations to Conducting Successful Business on the Internet	2006
47.	Horan <i>et al.</i>	"Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality-in-Use Satisfaction with Advanced Traveler Information Systems (ATIS)"	Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences	2006
48.	Wixom <i>et al.</i>	"A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance"	Information Systems Research	2005
49.	Bokhari	"The relationship between system usage and user satisfaction: a meta-analysis"	Journal of Enterprise Information Management	2005

50.	<i>Armstrong et al.</i>	"Validation of a computer user satisfaction questionnaire to measure IS success in small business"	Journal of Research and Practice in Information Technology	2005
51.	<i>DeLone et al.</i>	"The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update"	Journal of Management Information Systems	2003
52.	<i>Rai et al.</i>	"Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical Analysis"	Information Systems Research	2002
53.	<i>Chen et al.</i>	"Measuring user satisfaction with data warehouses: an exploratory study"	Information & Management	2000
54.	<i>DeLone et al.</i>	"Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable"	Information System Research	1992
55.	<i>Davis</i>	"Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of InformationTechnology"	MIS Quarterly	1989
56.	<i>Doll et al.</i>	"The Measurement of End-User Computing Satisfaction"	MIS Quarterly	1988
57.	<i>Bailey et al.</i>	"Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction"	Management Science	1983
58.	<i>Ives et al.</i>	"The Measurement of User Information Satisfaction"	Communications of the ACM	1983

Από μια προσεκτική ματιά στον πίνακα, παρατηρούμε ότι τα περισσότερα άρθρα που χρησιμοποιήθηκαν στην μελέτη είναι των τελευταίων χρόνων, με μικρότερη συχνότητα παλαιότερων ετών, από άρθρα που αφορούν κυρίως θεμελιωτές διάφορων μεθοδολογιών μέτρησης ικανοποίησης. Κάτι που καταδεικνύει, εξάλλου, και το γράφημα 2.4.1.:



Γράφημα 2.4.1.: Άρθρα ανά έτη

Ακόμη, τα άρθρα που επιλέχθηκαν, ταξινομήθηκαν σε έναν πίνακα (μήτρα) με βάση τη θεματολογία τους, ακολουθώντας τη μεθοδολογία οργάνωσής της (Concept matrix table, Webster and Watson, 2002). Διαβάζοντας τη συνολική βιβλιογραφία που προέκυψε, σχηματίστηκαν έξι μεγάλες «Θεματικές Περιοχές», σχετικά με τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων και τη ικανοποίηση από αυτή. Στον πίνακα 2.4.5. παρουσιάζονται τα άρθρα της βιβλιογραφίας και η ομαδοποίησή τους σε έννοιες:

Πίνακας 2.4.5.: Πίνακας σύνθεσης άρθρων

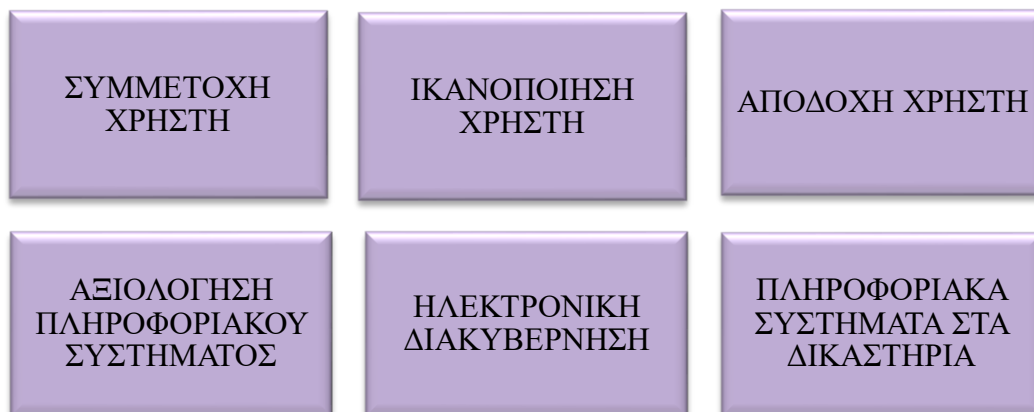
A/A	ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ	ΕΤΟΣ	ΜΕΘΟΔΟΣ	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΧΡΗΣΤΗ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΤΗ	ΑΠΟΔΟΧΗ ΧΡΗΣΤΗ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ
1.	Eichhorn <i>et al.</i>	2018	Έρευνα	✓					
2.	Yu <i>et al.</i>	2018	Έρευνα				✓		
3.	Xu <i>et al.</i>	2018	Έρευνα		✓	✓			
4.	Sachan <i>et al.</i>	2018	Έρευνα		✓	✓		✓	

5.	Helia <i>et al.</i>	2018	Μελέτη περίπτωσης			✓	✓		
6.	Almarashdeh <i>et al.</i>	2018	Έρευνα		✓				
7.	Wibowo <i>et al.</i>	2018	Έρευνα				✓		
8.	Hudson <i>et al.</i>	2018	Έρευνα		✓				
9.	Handayani <i>et al.</i>	2018	Έρευνα				✓		
10.	Deligiannis <i>et al.</i>	2017	Έρευνα			✓	✓		✓
11.	Suffian <i>et al.</i>	2017	Έρευνα και μελέτη περίπτωσης		✓	✓	✓		
12.	Sarantis	2017	Μελέτη περίπτωσης						✓
13.	Zuama <i>et al.</i>	2017	Έρευνα		✓		✓		
14.	Hardyanto <i>et al.</i>	2017	Έρευνα			✓	✓		
15.	Abugabah	2017	Έρευνα	✓			✓		
16.	Lienhard <i>et al.</i>	2017	Ανάλυση						✓
17.	Watson <i>et al.</i>	2017	Ανάλυση						✓
18.	Kuhimbisa <i>et al.</i>	2017	Έρευνα				✓		✓
19.	Dukic <i>et al.</i>	2017	Έρευνα					✓	
20.	Skordoulis <i>et al.</i>	2017	Μελέτη περίπτωσης		✓		✓	✓	
21.	Agrifoglio <i>et al.</i>	2016	Έρευνα				✓	✓	✓
22.	Oktal <i>et al.</i>	2016	Έρευνα		✓		✓	✓	✓

23.	AL Athmay <i>et al.</i>	2016	Έρευνα		✓			✓	
24.	Weerakkody <i>et al.</i>	2016	Έρευνα		✓			✓	
25.	Stefanovic <i>et al.</i>	2016	Έρευνα				✓	✓	
26.	Anwer <i>et al.</i>	2016	Έρευνα		✓			✓	
27.	Kitsios <i>et al.</i>	2016	Έρευνα		✓				
28.	Wirtz <i>et al.</i>	2016	Έρευνα		✓			✓	
29.	Danila <i>et al.</i>	2014	Έρευνα				✓	✓	
30.	Rosa <i>et al.</i>	2013	Ανάλυση						✓
31.	Saman <i>et al.</i>	2013	Μελέτη περίπτωσης						✓
32.	Saman <i>et al.</i>	2013	Μελέτη περίπτωσης						✓
33.	Hamin <i>et al.</i>	2012	Έρευνα και μελέτη περίπτωσης						✓
34.	Aggelidis <i>et al.</i>	2012	Έρευνα		✓		✓		
35.	Stefanovic <i>et al.</i>	2011	Έρευνα				✓		
36.	Kitoogo <i>et al.</i>	2010	Μελέτη περίπτωσης						✓
37.	Floropoulos <i>et. al.</i>	2010	Έρευνα				✓	✓	
38.	Ong <i>et al.</i>	2009	Έρευνα				✓		
39.	Sang <i>et al.</i>	2009	Ανάλυση					✓	
40.	Sarantis <i>et al.</i>	2009	Μελέτη περίπτωσης						✓
41.	Terpsiadou <i>et al.</i>	2009	Έρευνα				✓	✓	

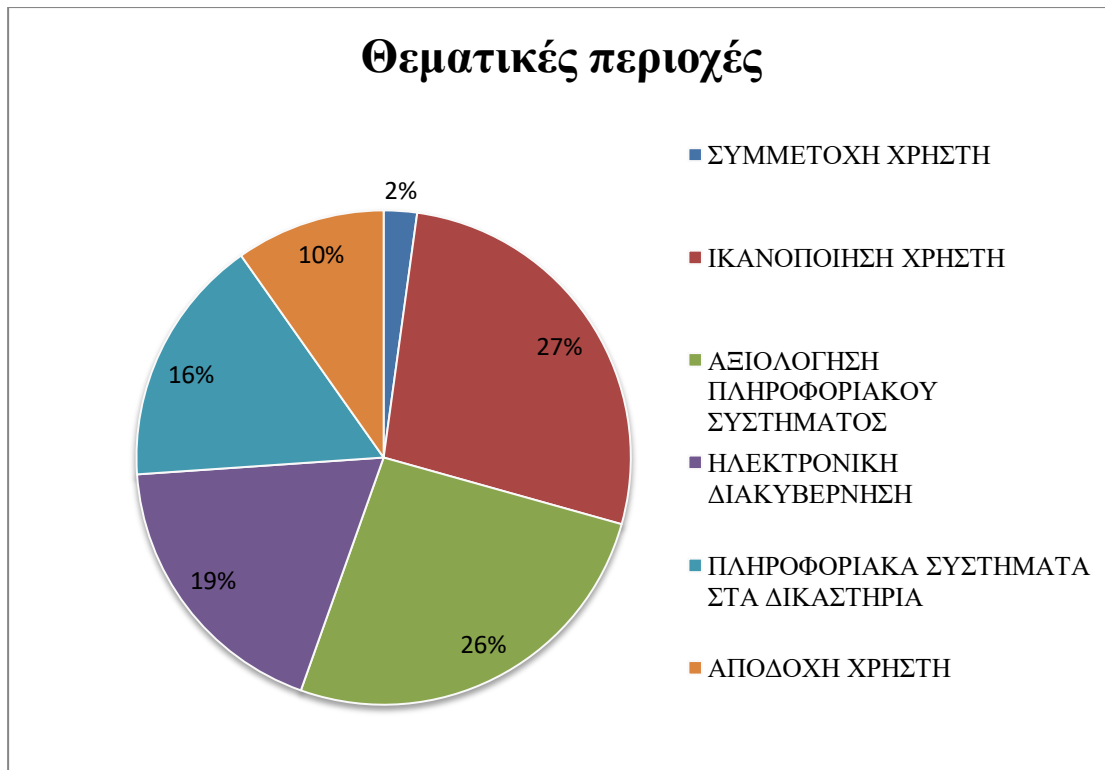
42.	Al-Busaidy <i>et al.</i>	2009	Έρευνα και ανάλυση					✓	
43.	Wang <i>et al.</i>	2008	Έρευνα				✓	✓	
44.	Velicogna	2007	Ανάλυση						✓
45.	Leclercq	2007	Μελέτη περίπτωσης		✓		✓		
46.	De Vuyst <i>et al.</i>	2006	Μελέτη περίπτωσης						✓
47.	Horan <i>et al.</i>	2006	Έρευνα		✓			✓	
48.	Wixom <i>et al.</i>	2005	Έρευνα και ανάλυση		✓	✓			
49.	Bokhari	2005	Ανάλυση		✓				
50.	Armstrong <i>et al.</i>	2005	Έρευνα				✓		
51.	DeLone <i>et al.</i>	2003	Ανάλυση		✓				
52.	Rai <i>et al.</i>	2002	Έρευνα				✓		
53.	Chen <i>et al.</i>	2000	Έρευνα		✓				
54.	DeLone <i>et al.</i>	1992	Ανάλυση		✓				
55.	Davis	1989	Έρευνα και ανάλυση			✓			
56.	Doll <i>et al.</i>	1988	Έρευνα		✓				
57.	Bailey <i>et al.</i>	1983	Έρευνα		✓				
58.	Ives <i>et al.</i>	1983	Έρευνα		✓				

Από τον πίνακα 2.4.5. προκύπτει ότι οι έννοιες που συναντώνται στα υπό εξέταση άρθρα καλύπτουν τις έννοιες της συμμετοχής χρήστη, της ικανοποίησης χρήστη, της αποδοχής χρήστη, της αξιολόγησης πληροφοριακού συστήματος, της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των πληροφοριακών συστημάτων στον χώρο των Δικαστηρίων.



Σχήμα 2.4.3.: Έννοιες που αναπτύσσονται στα άρθρα

Μεταξύ των εννοιών αυτών, παρατηρείται ότι, οι ερευνητές έχουν εστιάσει το ενδιαφέρον τους στην ικανοποίηση χρήστη και στην αξιολόγηση των πληροφοριακών συστημάτων, ενώ οι έννοιες της συμμετοχής χρήστη και της αποδοχής χρήστη είναι αυτές που ερευνώνται λιγότερο. Πράγματι, μελετώντας το γράφημα 2.4.2. προκύπτει ότι τόσο η ικανοποίηση χρήστη όσο και η αξιολόγηση πληροφοριακών συστημάτων έχουν ποσοστό 31% στο σύνολο των υπό εξέταση άρθρων, την στιγμή που η αποδοχή χρήστη και τα πληροφοριακά συστήματα στα δικαστήρια εμφανίζουν τα χαμηλότερα ποσοστά, με 3% και 2% αντίστοιχα.



Γράφημα 2.4.2.: Θεματικές περιοχές που αναπτύσσονται στα άρθρα

Εστιάζοντας στα άρθρα εκείνα που ακολούθησαν την έρευνα ως μεθοδολογία, μπορεί να γίνει μια περαιτέρω ανάλυσή τους, σχετικά με τη μέθοδο που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα, τον τύπο του οργανισμού που εφαρμόστηκε η έρευνα, το δείγμα τους, την χώρα που αναπτύχθηκε η έρευνα και τέλος την μέθοδο ανάλυσης των δεδομένων. Τα δεδομένα αυτά συγκεντρώθηκαν στον πίνακα 2.4.6.:

Πίνακας 2.4.6.: Πίνακας ανάλυσης εμπειρικών ερευνών

A/A	ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ	ΕΤΟΣ	ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	ΔΕΙΓΜΑ	ΧΩΡΑ	ΜΕΘΟΔΟΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ
1.	Eichhorn <i>et al.</i>	2018	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	2 επαγγελματικοί Οργανισμοί	Επαγγελματίες χρήστες	Αμερική	SEM
2.	Yu <i>et al.</i>	2018	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	10 Οίκους ευγηρίας ηλικιωμένων	Όλες οι κατηγορίες νοσοκόμων και φροντιστών υγείας	Αυστραλία	DeLone and McLean Information Systems Success Model
3.	Xu <i>et al.</i>	2018	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	10 Κινέζικα Πανεπιστήμια	Φοιτητές	Κίνα	SEM

4.	Sachan <i>et al.</i>	2018	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Διάφορες κοινότητες και περιοχές	Πολίτες	Ινδία	SEM
6.	Almarashdeh <i>et al.</i>	2018	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	4 Πανεπιστήμια	Φοιτητές εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης	-	SEM
7.	Wibowo <i>et al.</i>	2018	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Κρατικές επιχειρήσεις	86 Στελέχη	Ινδονησία	PLS-SEM
8.	Hudson <i>et al.</i>	2018	Έρευνα (ερωτηματολόγιο και συνεντεύξεις)	Νοσοκομεία	61 Γιατροί	Καναδάς	Chi-square
9.	Handayani <i>et al.</i>	2018	Έρευνα (ερωτηματολόγιο και συνεντεύξεις)	Δημόσιο Νοσοκομείο	13 Γιατροί με συνεντεύξεις και 109 χρήστες του συστήματος με ερωτηματολόγιο	Ινδονησία	Entropy measurement
10.	Deligiannis <i>et al.</i>	2017	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Εφετείο Θεσσαλονίκης	101 Δικαστές και δικαστικοί υπάλληλοι	Ελλάδα	TAM
11.	Suffian <i>et al.</i>	2017	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Αστυνομία	191 Δημόσιοι Υπάλληλοι	Μαλαισία	Έρευνα συσχετίσεων
12.	Zuama <i>et al.</i>	2017	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	1 Πανεπιστήμιο	172 Φοιτητές	Ινδονησία	SEM
13.	Hardyanto <i>et al.</i>	2017	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη	Φοιτητές	Ινδονησία	SEM
14.	Abugabah	2017	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	5 Νοσοκομεία	197 Χρήστες Πληροφοριακού Συστήματος	-	SEM
15.	Kuhimbisa <i>et al.</i>	2017	Έρευνα (ερωτηματολόγιο και συνεντεύξεις)	Αστυνομία, Δικαστήρια, Φυλακές	85 υπάλληλοι, 10 δικηγόροι, 15 πολίτες	Ουγκάντα	AdUPRO
16.	Dukic <i>et al.</i>	2017	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	45 Δημόσιοι Οργανισμοί	360 Δημόσιοι Υπάλληλοι	Κροατία	Περιγραφικά και εισερχόμενα στατιστικά στοιχεία
17.	Agrifoglio <i>et al.</i>	2016	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	2 Ιταλικά Δικαστήρια	314 χρήστες Πληροφοριακού συστήματος	Ιταλία	SEM

18.	Oktal <i>et al.</i>	2016	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Δικαστικές Υπηρεσίες	8,840 εσωτερικοί χρήστες	Τουρκία	SEM
19.	AL Athmay <i>et al.</i>	2016	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Κρατικό Πληροφοριακό Σύστημα	1.800 χρήστες του Πληροφοριακού Συστήματος	Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα	SEM
20.	Weerakkody <i>et al.</i>	2016	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Πληροφοριακά Συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	1.518 χρήστες	Ηνωμένο Βασίλειο	Factor analysis
21.	Stefanovic <i>et al.</i>	2016	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Πληροφοριακά Συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	154 Δημόσιοι Υπάλληλοι	Σερβία	SEM
22.	Anwer <i>et al.</i>	2016	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	180 πολίτες και 14 ειδικοί στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	Αφγανιστάν	Factor analysis
23.	Kitsios <i>et al.</i>	2016	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Δημόσιο Νοσοκομείο	82 χρήστες συστήματος Ηλεκτρονικού Ραντεβού	Ελλάδα	MUSA
24.	Wirtz <i>et al.</i>	2016	Έρευνα	117 Δήμοι	717 πολίτες	Γερμανία	Binary logistic regression model
25.	Danila <i>et al.</i>	2014	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	E-Government portal	385 πολίτες	Μαλαισία	SEM
26.	Aggelidis <i>et al.</i>	2012	Έρευνα (ερωτηματολόγιο και συνεντεύξεις)	Δημόσια Νοσοκομεία Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης	341 χρήστες Πληροφοριακού Συστήματος	Ελλάδα	Factor analysis and SEM
27.	Stefanovic <i>et al.</i>	2011	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	4 Επιχειρήσεις	117 χρήστες συστημάτων ERP	Σερβία	Factor analysis
28.	Floropoulos <i>et al.</i>	2010	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Δ.Ο.Υ.	340 εργαζόμενοι	Ελλάδα	Factor analysis with PCA
29.	Ong <i>et al.</i>	2009	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Διαδικτυακό σύστημα Ερωταπαντήσεων	276 χρήστες	Ταϊβάν	Exploratory factor analysis

30.	Terpsiadou <i>et al.</i>	2009	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Δ.Ο.Υ. 3 Ελληνικών πόλεων	162 εργαζόμενοι	Ελλάδα	Chi-square and SPSS
31.	Al-Busaidy <i>et al.</i>	2009	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	3 Κυβερνητικά γραφεία	105 Υπάλληλοι τμημάτων Πληροφορικής	Ομάν	SPSS
32.	Wang <i>et al.</i>	2008	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	119 χρήστες	Ταϊβάν	SEM
33.	Horan <i>et al.</i>	2007	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	200 πολίτες και 125 φοιτητές	Η.Π.Α.	SUS scores
35.	Wixom <i>et al.</i>	2005	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Οργανισμοί που χρησιμοποιούν λογισμικό αποθήκευσης δεδομένων	465 χρήστες	Η.Π.Α.	PLS
36.	Armstrong <i>et al.</i>	2005	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	240 μικρές επιχειρήσεις	Κατασκευαστές και έμποροι	Νέα Νότια Ουαλία (Αυστραλία)	Factor analysis
37.	Rai <i>et al.</i>	2002	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Πανεπιστήμιο	274 χρήστες Πληροφοριακού συστήματος	Η.Π.Α.	Factor analysis
38.	Chen <i>et al.</i>	2000	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Μητροπολιτικές εταιρίες	53 τελικοί χρήστες αποθηκών δεδομένων	Η.Π.Α.	Factor analysis
39.	Davis	1989	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Εργαστήριο Πληροφορικής και Πανεπιστήμιο	120 χρήστες Πληροφοριακού συστήματος και 40 εθελοντές φοιτητές	Καναδάς και Η.Π.Α	Factor analysis
40.	Doll <i>et al.</i>	1988	Έρευνα (Δομημένο ερωτηματολόγιο και συνεντεύξεις)	5 εταιρίες	618 τελικοί χρήστες	Η.Π.Α.	Factor analysis
41.	Bailey <i>et al.</i>	1983	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Εταιρίες	32 μεσαία στελέχη	Η.Π.Α.	Factor analysis
42.	Ives <i>et al.</i>	1983	Έρευνα (ερωτηματολόγιο)	Κατασκευαστικοί οργανισμοί	280 στελέχη	Η.Π.Α.	Factor analysis

Όπως προκύπτει από τα δεδομένα του πίνακα 2.4.6., η πλειοψηφία των άρθρων χρησιμοποίησε το ερωτηματολόγιο σαν εργαλείο έρευνας, ενώ υπάρχει πληθώρα Οργανισμών και δειγμάτων στα οποία η έρευνα εφαρμόστηκε. Επίσης, υπάρχει πλουραλισμός και στις χώρες εφαρμογής των ερευνών.

2.5 ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΝΝΟΙΩΝ

2.5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μέσα από τη μεθοδολογία της βιβλιογραφικής ανασκόπησης που προηγήθηκε, ανέκυψαν έννοιες σημαντικές αναφορικά με τα πληροφοριακά συστήματα. Πράγματι, η συμμετοχή χρήστη, η ικανοποίηση χρήστη, η αποδοχή χρήστη, η αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα πληροφοριακά συστήματα ειδικά στον χώρο της Δικαιοσύνης, αποτελούν θεματικές άμεσα σχετιζόμενες με την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων σε κάθε εργασιακό χώρο. Οι ανωτέρω έννοιες, οι οποίες συγκεντρώθηκαν στον πίνακα 2.4.5., χρήζουν περαιτέρω ανάλυσης, η οποία θα ενισχύσει την καλύτερη κατανόηση του θέματος της παρούσας μελέτης.

2.5.2 ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΧΡΗΣΤΗ

Με τον όρο «χρήστη» σε ένα πληροφοριακό σύστημα εννοείται αυτός που, με την ευρεία έννοια, χρησιμοποιεί το σύστημα και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του συστήματος κατά τον σχεδιασμό και την εφαρμογή του. Αν και κυριαρχεί η αντίληψη ότι η με κάποιο τρόπο συμμετοχή χρήστη είναι επωφελής για την επιτυχία ενός σχεδίου, υπάρχουν διαφορετικές απόψεις στη βιβλιογραφία, σχετικά με το αν η συμμετοχή του χρήστη έχει θετικό ή αρνητικό αποτέλεσμα στην επιτυχία ενός πληροφοριακού συστήματος, καθώς και αν η συμμετοχή αυτή συντελεί στην ικανοποίησή του (Eichhorn *et al.* 2018). Αναμφίβολα, πάντως, αποτελεί γενική παραδοχή ότι η υψηλού επιπέδου συμμετοχή είναι η καλύτερη πρόβλεψη για την επιτυχία του εγχειρήματος.

Οι Eichhorn *et al.* (2018) στην μελέτη τους, εστιάζουν περισσότερο στη συμμετοχή του χρήστη κατά την εφαρμογή ενός πληροφοριακού συστήματος και λιγότερο στους επαγγελματίες της Πληροφορικής. Χρησιμοποιώντας δομημένα μοντέλα που περιγράφουν δραστηριότητες με τις οποίες ο χρήστης συμμετέχει στη

λήψη αποφάσεων, διερευνούν την επίδραση των δραστηριοτήτων αυτών στην ικανοποίηση χρήστη και τελικά στην επιτυχία του πληροφοριακού συστήματος. Μέσα από την έρευνά τους παρέχουν εμπειρικές αποδείξεις για το ότι η συμμετοχή χρήστη συμβάλλει στην αντίληψή του για την επιτυχία του συστήματος, αλλά μόνο όταν αυτός συμμετέχει σε ένα επιλεγμένο υποσύνολο δραστηριοτήτων του έργου και όχι σε κάθε στάδιο αυτού.

Από την άλλη πλευρά, ο Abugabah (2017) εξετάζει ένα πληροφοριακό σύστημα στον χώρο της υγείας, από την οπτική τόσο του συστήματος όσο και του χρήστη. Τα ευρήματα της έρευνάς του δείχνουν ότι η ασυμβατότητα του συστήματος οδηγεί πιθανά σε δυσαρμονία αλληλεπίδρασής του με τους χρήστες. Η τεχνολογική σύγκλιση μεταξύ της λειτουργικότητας του συστήματος και των αναγκών των χρηστών είναι μια προτεραιότητα που θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη από τους σχεδιαστές και τους διαχειριστές των συστημάτων.

2.5.3 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΤΗ

2.5.3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ικανοποίηση χρήστη κατά τον Ives (Ives *et al.* 1983) ονομάζεται «ο βαθμός κατά τον οποίον οι χρήστες πιστεύουν ότι οι πληροφορίες που τους προσφέρει το σύστημα ικανοποιούν τις ανάγκες τους», ενώ κατά τον Doll (Doll *et al.* 1988) θεωρείται ως «η συναισθηματική στάση απέναντι σε μια συγκεκριμένη εφαρμογή υπολογιστή από κάποιον που αλληλεπιδρά απευθείας με την εφαρμογή αυτή». Η έννοια της ικανοποίησης χρήστη είναι σύνθετη, καθώς προκύπτει από τον συνδυασμό μιας σειράς παραγόντων, όπως έχουν δείξει οι σχετικές έρευνες ήδη από τη δεκαετία του 1970. Η αποτελεσματικότητα του συστήματος, η αποτελεσματικότητα των χρηστών, η προσπάθεια των χρηστών, τα χαρακτηριστικά και οι προσδοκίες των χρηστών, συντελούν στην ικανοποίηση χρήστη και οδηγούν, τελικά, σε ένα επιτυχημένο πληροφοριακό σύστημα. Με άλλα λόγια, οι ερευνητές της πληροφορικής συνδέουν τους παράγοντες και τις διαδικασίες με τις αντιλήψεις των χρηστών γύρω από το σύστημα και γύρω από το πώς αυτό επιδρά στην δουλειά τους. Η ικανοποίηση χρήστη αποτελεί βασική προσέγγιση για την κατανόηση και αξιολόγηση ενός συστήματος από πολλούς ερευνητές (Bailey και Pearson 1983, Ives *et al.* 1983, Seddon 1997), από κοινού με την αποδοχή της τεχνολογίας (Davis 1989).

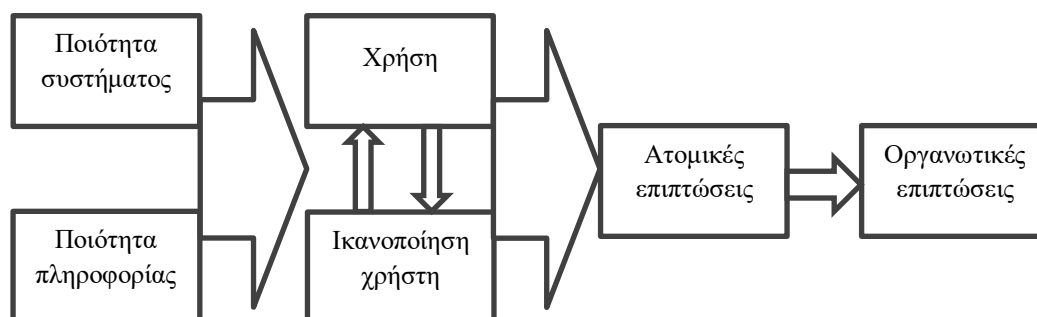
2.5.3.2 ΜΟΝΤΕΛΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Υπάρχουν πολλά μοντέλα μέτρησης και ανάλυσης της ικανοποίησης χρήστη. Καθένα από αυτά προσπαθεί να αναγνωρίσει και να συνδυάσει τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση του χρήστη με τον καλύτερο τρόπο και, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους, να μετρήσει την ικανοποίηση του χρήστη με ακρίβεια. Ήδη από το 1983 οι Bailey και Pearson (Bailey and Pearson 1983), αφού έδωσαν έναν ορισμό της ικανοποίησης χρήστη πληροφοριακών συστημάτων¹, στη συνέχεια, μέσω ερωτήσεων σε 32 μεσαία στελέχη επιχειρήσεων, ανέπτυξαν ένα σημασιολογικό διαφορικό μοντέλο που μετράει τη συνολική ικανοποίηση. Με τη χρήση ερωτηματολογίου δημιούργησαν μία λίστα 39 γενικών παραγόντων που σταθμίζουν τη θετική ή αρνητική αντίδραση του χρήστη σε κάθε ένα από αυτά. Το ερευνητικό τους έργο θεωρείται εκείνο με τη μεγαλύτερη συμβολή στην ανάπτυξη εργαλείων μέτρησης ικανοποίησης χρήστη (Leclercq 2007). Την ίδια χρονιά, οι Ives (Ives *et al.* 1983), εξέτασαν έμμεσους ή ενδιάμεσους χρήστες, διενήργησαν ανάλυση παραγόντων του μοντέλου των Bailey και Pearson και δημιούργησαν μια μικρότερη και πιο εκλεπτυσμένη εκδοχή του μοντέλου αυτού. Με τις επεκτάσεις και τις βελτιώσεις που ανέπτυξαν, σημείωσαν ικανοποιητική πρόοδο προς τον σκοπό της εγκαθίδρυσης ενός πρότυπου εργαλείου μέτρησης της ικανοποίησης χρήστη. Στη συνέχεια, οι Doll και Torkzadeh (Doll and Torkzadeh, 1988) εντόπισαν μειονεκτήματα στο προηγούμενο μοντέλο, θεωρώντας ότι φτιάχτηκε περισσότερο για παραδοσιακά μοντέλα επεξεργασίας δεδομένων και για τη μέτρηση της γενικής ικανοποίησης χρήστη. Ανέπτυξαν το δικό τους μοντέλο με χρήση 12 σημείων για τη μέτρηση της ικανοποίησης του τελικού χρήστη το οποίο είναι μικρό, εύκολο στην χρήση και κατάλληλο τόσο για πρακτικούς όσο και για ερευνητικούς σκοπούς. Η μελέτη τους δείχνει ότι η ικανοποίηση οδηγεί σε χρήση του συστήματος και όχι ότι η χρήση του συστήματος έχει ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση.

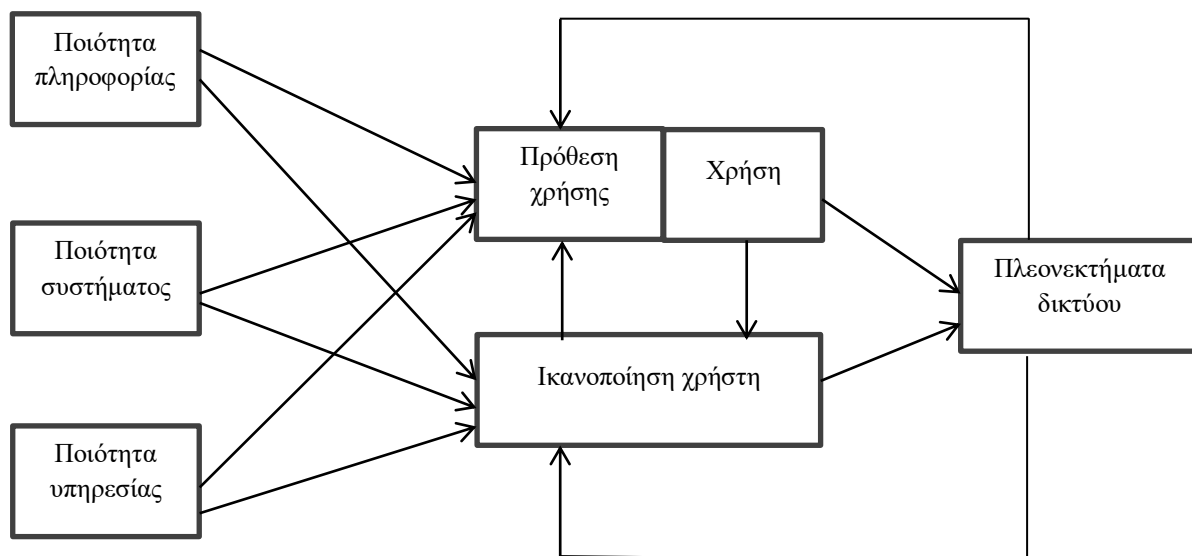
Αναμφίβολα, ένα από τα πιο γνωστά μοντέλα που δημιουργήθηκαν και εφαρμόστηκαν ευρέως είναι το μοντέλο επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων των DeLone και McLean (DeLone and McLean, 1992), το οποίο αποτελεί ένα από τα πιο αποτελεσματικά και περισσότερο εφαρμοσμένα εργαλεία μέτρησης της ποιότητας ενός πληροφοριακού συστήματος. Μέσα από το συγκεκριμένο μοντέλο και την

¹Κατά τους Bailey και Pearson, η ικανοποίηση είναι το άθροισμα των θετικών και αρνητικών αντιδράσεων ενός ατόμου σε ένα σύνολο παραγόντων.

επικαιροποίησή του, εξετάζονται ουσιαστικοί παράγοντες, οι οποίοι αλληλεξαρτώνται και αλληλεπιδρούν. Οι ερευνητές ανέπτυξαν μια διαδικασία που υπογραμμίζει τους έξι κύριους παράγοντες για την επιτυχία ενός πληροφοριακού συστήματος. Ανάμεσα σε αυτούς βρίσκεται και η ικανοποίηση χρήστη. Πράγματι, το αρχικό μοντέλο επιβεβαιώνει τους προτεινόμενους παράγοντες, αναφέροντας ότι η ικανοποίηση χρήστη καθορίζεται από δύο κατασκευές, την ποιότητα του συστήματος και την ποιότητα πληροφορίας, ενώ το τροποποιημένο μοντέλο τους λαμβάνει υπόψη και την ποιότητα υπηρεσίας σαν καθοριστικό παράγοντα ικανοποίησης των χρηστών. Με άλλα λόγια, συμπεράναν ότι η ποιότητα του συστήματος και η ποιότητα των πληροφοριών επηρεάζουν τόσο τη χρήση του συστήματος όσο και την ικανοποίηση του χρήστη, με τον ίδιο τρόπο που το επίπεδο χρήσης του συστήματος επηρεάζει τον βαθμό ικανοποίησης του ατόμου. Αξίζει να σημειωθεί ότι πάνω στο μοντέλο των DeLone και McLean έχουν βασιστεί και επεκταθεί διάφορα άλλα μοντέλα επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων. Στα παρακάτω σχήματα περιγράφεται τόσο το αρχικό μοντέλο των DeLone και McLean όσο και το αναθεωρημένο:



Σχήμα 2.5.1.: Μοντέλο Επιτυχίας DeLone and McLean (1992)



Σχήμα 2.5.2.: Αναθεωρημένο Μοντέλο Επιτυχίας DeLone and McLean (2003)

2.5.3.3 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η έννοια της ικανοποίησης χρήστη έχει αναδειχθεί στη διεθνή βιβλιογραφία, ως αξιόπιστος δείκτης για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των πολιτικών σε επιχειρήσεις και κρατικούς οργανισμούς και σχετίζεται άμεσα με την επαρκή ικανοποίηση των γενικών αλλά και των ειδικών αναγκών τους.

Κύριος στόχος της έρευνας του Bokhari (Bokhari 2005) είναι η κατανόηση της φύσης και της δύναμης της σχέσης μεταξύ της χρήσης του συστήματος και της ικανοποίησης χρήστη. Τα αποτελέσματα της ανάλυσής του όχι μόνο επικυρώνουν εμπειρικά τη σχέση των δύο αυτών παραγόντων, όπως προτείνεται και στο μοντέλο επιτυχίας των DeLone και McLean, αλλά συμβάλλουν επίσης και στην επίλυση υφιστάμενων αντιπαραθέσεων από προηγούμενες έρευνες. Οι Wixom *et al.* (2005), επιχειρούν να αναβαθμίσουν τις δύο βασικές τάσεις της έρευνας, αυτές της ικανοποίησης χρήστη και της αποδοχής της τεχνολογίας, ώστε από κοινού να παρέχουν μια πιο ολοκληρωμένη κατανόηση των τρόπων που τα χαρακτηριστικά των πληροφοριακών συστημάτων επηρεάζουν την χρήση τους. Το ενοποιημένο μοντέλο τους ενσωματώνει ιδέες και από τα δύο πεδία, κάτι που δεν είχε συμβεί ξανά στο παρελθόν και με τον τρόπο αυτό ανανεώνει τη δυναμική τους.

Εξάλλου, το πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των πληροφοριακών συστημάτων που απευθύνονται σε πολίτες αποκτά ολοένα μεγαλύτερη αξία, καθώς η παροχή πληροφοριών μόνο δεν αρκεί, αλλά χρειάζεται οι πληροφορίες αυτές να φτάνουν σε αυτούς που απευθύνονται με τρόπο ικανοποιητικό. Έτσι, η ικανοποίηση χρήστη είναι κρίσιμος παράγοντας για την επιτυχία ή μη του πληροφοριακού συστήματος και η έρευνα, από τους εμπλεκόμενους φορείς, των παραγόντων που την επηρεάζουν διευρύνεται συνεχώς. Η μελέτη των Horan *et al.* (2006) επικεντρώνεται στην αξιολόγηση ενός κρατικού συστήματος πληροφόρησης που απευθύνεται στους πολίτες. Διαπιστώνει ότι οι μελέτες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν έχουν εστιάσει στην ικανοποίηση χρήστη σαν βασική κατασκευή, ενώ αξιολογεί διάφορες διαστάσεις που υπογραμμίζουν συνολικά την ικανοποίηση των πολιτών. Κάτι ανάλογο επιχειρούν και οι Wirtz *et al.* (2016) με την μελέτη τους να επικεντρώνεται σε πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στις απαιτήσεις των πολιτών από αυτές, διεξάγοντας μια προσέγγιση προσανατολισμένη στον χρήστη. Αξιολόγηση διαφορετικών μοντέλων ικανοποίησης χρήστη μέσω μελέτης περίπτωσης χρηστών σε μια Γαλλική εταιρία κάνει ο Leclercq (2007). Αντιμετωπίζοντας τη δυσκολία επίτευξης αντικειμενικών μετρήσεων απόδοσης ενός πληροφοριακού συστήματος, συμπεραίνει ότι η ικανοποίηση χρήστη έχει αναδειχθεί ως υποκατάστατο μέτρο μέτρησης της επιτυχίας του συστήματος και με τον τρόπο αυτό εμφανίζεται ως η πλέον κατάλληλη και χρησιμοποιούμενη εξαρτημένη μεταβλητή απόδοσης του πληροφοριακού συστήματος. Παράλληλα, μια σειρά παραγόντων που επιδρούν στην ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Αφγανιστάν αποκαλύπτουν με την μελέτη τους οι Anwer *et al.* (2016). Μέσω έγκυρων απαντήσεων από όσους υιοθέτησαν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Ηνωμένο Βασίλειο, οι Weerakkody *et al.* (2016) εξετάζουν την επίδραση της ποιότητας της πληροφορίας, της ποιότητας του συστήματος, της εμπιστοσύνης και του κόστους σε χρόνο και σε χρήμα, στην ικανοποίηση χρήστη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα αποτελέσματα υποδεικνύουν την οριακή υπεροχή της ποιότητας του συστήματος έναντι της ποιότητας της πληροφορίας, αναφορικά με την ικανοποίηση χρήστη. Ακόμη, σκοπός της μελέτης των AL Athmay *et al.* (2016) είναι η εξέταση της σχέσης μεταξύ των γνωρισμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του σκοπού χρήσης των υπηρεσιών αυτής στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα. Με τη χρήση ερωτηματολογίου σε 1.800 χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας, αποδεικνύουν πως όσο πιο ευχαριστημένοι είναι οι πολίτες τέτοιων

υπηρεσιών, τόσο περισσότερο τείνουν να τις χρησιμοποιούν. Η εργασία των Oktal *et al.* (2016) παρέχει ένα πλαίσιο για την περιγραφή τόσο των διαστάσεων της ικανοποίησης όσο και της αποδοχής του συστήματος ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, διεξάγοντας έρευνα σε 8.840 εσωτερικούς χρήστες που εργάζονται για τις δικαστικές υπηρεσίες στην Τουρκία, ενώ η μέτρηση και η ανάλυση της ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος TAXIS, είναι το αντικείμενο της έρευνας των Skordoulis *et al.* (2017). Οι τελευταίοι σημειώνουν ότι η ικανοποίηση των πολιτών – πελατών ενός τέτοιου δημόσιου πληροφοριακού συστήματος είναι μια πολυπαραγοντική κατασκευή η οποία παίζει κρίσιμο ρόλο για την επιτυχία τέτοιων εγχειρημάτων. Με την μελέτη τους, τέλος, οι Sachan *et al.* (2018), στοχεύουν στην επέκταση της υπάρχουσας γνώσης σχετικά με την υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στον προσδιορισμό της σημασίας των υπηρεσιών αυτών για την ικανοποίηση χρήστη. Καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η επιτυχία των πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται κατά πολύ από τον βαθμό χρήσης τέτοιων υπηρεσιών.

Ένας άλλος τομέας όπου τα πληροφοριακά συστήματα είναι ιδιαίτερα διαδεδομένα είναι ο τομέας της υγείας. Η ανάγκη για ολοένα καλύτερες και ποιοτικότερες υπηρεσίες υγείας, σε συνδυασμό με τις αυξημένες απαιτήσεις των ασθενών, οδηγούν σε προηγμένα πληροφοριακά συστήματα και σε συνεχείς αξιολογήσεις τους. Οι Aggelidis *et al.* (2012) μελέτησαν 283 χρήστες ενός πληροφοριακού συστήματος υγείας, με τα ευρήματα να δείχνουν ότι το προτεινόμενο μοντέλο τους είναι ένα πρότυπο και αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης ικανοποίησης τελικού χρήστη, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε τοπικό και παγκόσμιο επίπεδο. Μέσω την εφαρμογή της πολυκριτήριας μεθόδου MUSA, οι Kitsios *et al.* (2016) πραγματοποίησαν έρευνα ικανοποίησης των χρηστών της ηλεκτρονικής υπηρεσίας ραντεβού Ελληνικού νοσοκομείου, με τους χρήστες να εμφανίζονται με υψηλό επίπεδο συνολικής ικανοποίησης από την υπηρεσία και υψηλές απαιτήσεις όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών που τους προσφέρονται. Επίσης, με θέματα ικανοποίησης και ευχρηστίας που σχετίζονται με ένα νοσοκομειακό πληροφοριακό σύστημα σε μια επαρχιακή πόλη του Καναδά ασχολούνται οι Hudson *et al.* (2018) στη μελέτη τους, επιβεβαιώνοντας μέσω αυτής, τη σημασία της ευχρηστίας στην ικανοποίηση χρηστών.

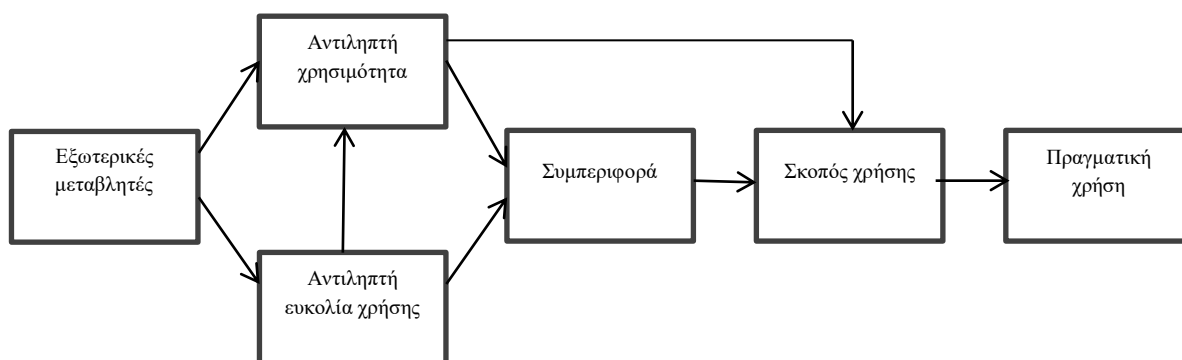
Πέραν των παραπάνω, αναφορές μπορούν να γίνουν και σε πληροφοριακά συστήματα σε άλλους τομείς. Τους παράγοντες που επιδρούν στην επιτυχία ενός λογιστικού πληροφοριακού συστήματος εξετάζουν οι Zuama *et al.* (2017), χρησιμοποιώντας το μοντέλο των DeLone και McLean. Τα αποτελέσματα της έρευνάς τους δείχνουν ότι η ποιότητα συστήματος και η ικανοποίηση χρήστη έχουν μεγάλη επίδραση στο εν λόγω σύστημα. Η μελέτη περίπτωσης των Suffian *et al.* (2017) αφορά ένα πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιεί η Αστυνομία στην Μαλαισία και, με δεδομένα από 191 υπαλλήλους, συμπεραίνουν ότι η ίδια η εφαρμογή, τα χαρακτηριστικά του χρήστη και η οργανωτική υποστήριξη που παρέχεται έχουν θετική σχέση με την ικανοποίηση χρήστη. Με τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εκπαιδευτών εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης καταπιάνονται οι Almarashdeh *et al.* (2018). Θεωρούν την μέτρηση μιας τέτοιας ικανοποίησης πολύ σημαντική για την κατασκευή μιας πλατφόρμας για εκπαιδευτικούς σκοπούς και προτείνουν έναν συνδυασμό των μοντέλων DeLone και McLean και TAM. Τα ευρήματά τους δείχνουν ότι το προτεινόμενο μοντέλο είναι ένα έγκυρο και αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης. Με τη χρήση ερωτηματολογίου σε 426 χρήστες, οι Xu *et al.* (2018) διεξάγουν έρευνα πολλαπλών παραγόντων που μπορεί να επηρεάζουν την ικανοποίηση και την πίστη των χρηστών στις ψηφιακές βιβλιοθήκες των πανεπιστημίων της Κίνας. Χρησιμοποιώντας διάφορα μοντέλα μέτρησης της ικανοποίησης, συμβάλλουν στην μικρή βιβλιογραφία για το υπό εξέταση θέμα. Σύμφωνα, τέλος, με τους Chen *et al.* (2000) τα περισσότερα από τα δεδομένα μέτρησης στην καθιερωμένη ικανοποίηση τελικού χρήστη είναι έγκυρα και στο περιβάλλον της αποθήκευσης δεδομένων, στο οποίο η ικανοποίηση εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την υποστήριξη του τεχνικού προσωπικού.

2.5.4 ΑΠΟΔΟΧΗ ΧΡΗΣΤΗ

Η αποδοχή χρήστη εκφράζεται κυρίως μέσω της μεθοδολογίας αποδοχής τεχνολογίας TAM (Technology Acceptance Model), η οποία εφαρμόζεται για την κατανόηση της στάσης του ατόμου σχετικά με την χρήση της τεχνολογίας, που θα οδηγήσει σε περαιτέρω αποδοχή και υιοθέτησή της. Η στάση, δηλαδή, που διαμορφώνεται από την TAM αναπαριστά την στάση προς την συμπεριφορά της χρήσης της τεχνολογίας. Θεωρείται μια από τις πιο πρώιμες και ευρέως αποδεκτές ερευνητικές προσεγγίσεις και αποτελεί κυρίαρχο μοντέλο στον χώρο της τεχνολογίας

και της χρήσης πληροφοριακών συστημάτων, από κοινού με την θεωρία επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων των DeLone και McLean.

Σύμφωνα με το μοντέλο TAM, σημαντικοί παράγοντες για την υιοθέτηση και χρήση μιας τεχνολογίας της πληροφορίας είναι η αντιληπτή ευκολία χρήσης και η αντιληπτή χρησιμότητα, ενώ βασικός εκφραστής του είναι ο Davis (Davis 1989). Κατά τον Davis, το μοντέλο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διερεύνηση της συχνότητας με την οποία οι χρήστες χρησιμοποιούν ένα σύστημα, των χαρακτηριστικών του συστήματος αυτού και των λόγων για τους οποίους οι χρήστες τελικά αποδέχονται ή απορρίπτουν το σύστημα. Διενεργώντας έρευνα σε χρήστες δύο πληροφοριακών συστημάτων σε μια εταιρία του Καναδά και κατόπιν εκτίμηση των μεταβλητών που χρησιμοποιήθηκαν στην αρχική έρευνα, ο Davis αποφάνθηκε, ότι, τόσο η αντιληπτή χρησιμότητα όσο και η ευκολία χρήσης, συσχετίζονται σημαντικά με αυτοαναφερόμενους δείκτες των συστημάτων και, επομένως, ο τελικός βαθμός αποδοχής και συχνότητας χρήσης του συστήματος από τους τελικούς του χρήστες, εξαρτάται άμεσα από τα κίνητρα που χαρακτηρίζουν τον κάθε χρήστη. Έτσι, προκύπτει το ακόλουθο σχήμα:



Σχήμα 2.5.3.: Μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας TAM (Davis 2003)

Χρήση της μεθόδου TAM κάνουν οι Hardyanto *et al.* (2017) προκειμένου να αξιολογήσουν το σύστημα διαχείρισης της βιβλιοθήκης ενός Πανεπιστημίου. Σύμφωνα με αυτούς, το μοντέλο TAM δείχνει πως οι χρήστες δέχονται και χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες και εξηγεί τους παράγοντες που επηρεάζουν τις αποφάσεις των χρηστών σχετικά με το πώς και πότε θα χρησιμοποιήσουν τις νέες αυτές τεχνολογίες. Η μέθοδος TAM είναι μεταξύ των μεθόδων που χρησιμοποιούν οι Xu *et al.* (2018) προκειμένου να ερευνήσουν τους πολλαπλούς παράγοντες που

μπορεί να επηρεάζουν την ικανοποίηση και την εμπιστοσύνη των χρηστών στις ψηφιακές βιβλιοθήκες, ενώ οι Helia *et al.* (2018) μέσω χρήσης της μεθόδου εξετάζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν ένα πληροφοριακό σύστημα νοσοκομείου στην Ινδονησία. Η μελέτη των Sachan *et al.* (2018) χρησιμοποιεί μια ποσοτική τεχνική χρησιμοποιώντας δεδομένα που συλλέχθηκαν από 197 ερωτηθέντες και αφορούν την υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θεωρούν ότι η επιτυχία των πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το πόσο οι πολίτες κάνουν χρήση τέτοιων υπηρεσιών και, για τον σκοπό της μελέτης τους, προσαρμόζουν το μοντέλο TAM στο πλαίσιο τέτοιων υπηρεσιών. Τα ευρήματα της έρευνάς τους δείχνουν ότι, όσο βελτιώνεται η παρεχόμενη υπηρεσία, η αντίληψη του χρήστη για την ευκολία χρήσης της αυξάνεται, οδηγώντας σε αυξημένη αντιληπτή χρησιμότητα και τελικά σε ικανοποίησή του. Κάτι που διαπιστώνουν και οι Suffian *et al.* (2017) στην εργασία τους για τη μέτρηση της αποδοχής και της ικανοποίησης από τη χρήση μίας εφαρμογής της Αστυνομίας στην Μαλαισία. Σύμφωνα με αυτούς, όταν οι χρήστες πιστεύουν ότι η τεχνολογία είναι εύκολη και χρήσιμη, η στάση τους και οι προθέσεις τους απέναντι της θα επηρεαστούν θετικά, ενώ θα βελτιωθεί και η απόδοση της εργασίας τους. Για την μέτρηση της επιτυχίας ενός πληροφοριακού συστήματος εκπαίδευσης, οι Almarashdeh *et al.* (2018) χρησιμοποιούν ένα μοντέλο βασισμένο στις μεθόδους DeLone και McLean και TAM, ενώ οι Deligiannis *et al.* (2018) χρησιμοποιούν το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας σε μια προσπάθεια να διερευνήσουν την πρόθεση των δικαστών και των δικαστικών υπαλλήλων να κάνουν χρήση ενός νέου πληροφοριακού συστήματος που εφαρμόζεται στον χώρο της δικαιοσύνης στην Ελλάδα, καθώς και τις τυχόν διαφορές στον βαθμό αποδοχής μεταξύ των δύο ομάδων χρηστών. Τέλος, οι Wixom *et al.* (2005) αναπτύσσουν ένα μοντέλο που ξεχωρίζει τις αντικειμενικές πεποιθήσεις και συμπεριφορές που βρίσκονται στη βιβλιογραφία ικανοποίησης χρήστη, από τις συμπεριφορικές πεποιθήσεις και συμπεριφορές στην βιβλιογραφία της αποδοχής τεχνολογίας, προκειμένου να συνδέσουν τις δύο αυτές θεωρίες των πληροφοριακών συστημάτων.

2.5.5 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Η ταχύτερη εξάπλωση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας σε καθημερινές δραστηριότητες του ανθρώπου, δημιούργησε νέα δεδομένα και

εξέλιξε τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται σε επιχειρήσεις και οργανισμούς. Ως επακόλουθο αυτού, προέκυψε η ανάγκη για τη δημιουργία κατάλληλων παραμέτρων, που θα έχουν ως στόχο την αξιολόγηση και μέτρηση της καλής λειτουργίας ενός πληροφοριακού συστήματος, κάτι που τελικά θα οδηγήσει στην αποτελεσματικότητα και την επιτυχία του. Η διαδικασία αξιολόγησης ενός συστήματος, εξάλλου, πρέπει να είναι σύμφωνη με τις ίδιες τις απαιτήσεις του συστήματος και να γίνεται με κριτήρια τόσο υποκειμενικά όσο και αντικειμενικά.

Βασικός τομέας ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων είναι, αναμφίβολα, ο τομέας της υγείας, όπου η τεχνολογία βρίσκει μεγάλο εύρος δυνατοτήτων. Οι Yu *et al.* (2018) ασχολήθηκαν με την επιτυχία ηλεκτρονικών αρχείων υγείας. Η μελέτη τους αναπτύσσει ένα θεωρητικό μοντέλο και μία έρευνα μέσω ερωτηματολογίου για την αξιολόγηση της επιτυχίας των αρχείων αυτών, από την οπτική του νοσηλευτικού προσωπικού σε έναν οίκο ευγηρίας. Με την εξέταση της αμοιβαίας επίδρασης των μεταβλητών του αναθεωρημένου μοντέλου επιτυχίας των DeLone και McLean, επικυρώνουν το μοντέλο και την κλίμακα μέτρησης που χρησιμοποιούν και προσδιορίζουν περιοχές της έρευνας που χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης. Εκτίμηση του πληροφοριακού συστήματος νοσοκομείων στην Ινδονησία, μέσω αποδοχής χρηστών με τη μέθοδο TAM, επιχειρούν οι Helia *et al.* (2018), επισημαίνοντας ότι ένας από τους παράγοντες που παίζει σημαντικό ρόλο στην επιτυχία μιας τέτοιας εφαρμογής είναι ο παράγοντας του χρήστη. Το αποτέλεσμα της έρευνάς τους είναι η επιβεβαίωση επτά μεταβλητών που μπορεί να επηρεάσουν τον χρήστη στη χρήση πληροφοριακού συστήματος, με περισσότερο ή λιγότερο σημαντική σχέση μεταξύ τους. Κάτι ανάλογο επιχειρούν και οι Handayani *et al.* (2018), αφού στοχεύουν στον εντοπισμό και την κατάταξη των παραγόντων αποδοχής από τους χρήστες σχετικά με την εφαρμογή συστημάτων νοσοκομειακών πληροφοριών. Με τη χρήση ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων συμπεραίνουν ότι οι τεχνικοί παράγοντες δεν είναι τόσο σημαντικοί όσο οι κοινωνικοτεχνικοί, επειδή οι χρήστες ανησυχούν λιγότερο για τεχνικά θέματα στην εφαρμογή του συστήματος και περισσότερο για την επίδραση που το νέο σύστημα θα έχει στην εργασιακή τους καθημερινότητα. Με την αξιολόγηση πληροφοριακού συστήματος υγείας και του αντίκτυπου του στην ποιότητα των υπηρεσιών υγείας και στο προσωπικό ασχολείται και ο Abugabah (2017). Η μελέτη χρησιμοποίησε μια έρευνα ερωτηματολογίου για τη συλλογή δεδομένων από τις οργανώσεις υγειονομικής περίθαλψης και το προσωπικό τους, σε

διάφορα τμήματα και σε διαφορετικά επίπεδα. Τα ευρήματα, μετά τη χρήση διαφόρων διαστάσεων, δείχνουν πως όταν το σύστημα σχεδιάζεται εύκολο και φιλικό στη χρήση θα υπάρχει και καλύτερη χρήση αυτού λόγω εξοικονόμησης χρόνου, ενώ η ασυμφωνία του συστήματος οδηγεί σε δυσαρμονία αλληλεπίδρασής του με τους χρήστες. Πως διαμορφώνεται η ικανοποίηση τελικού χρήστη πληροφοριακού συστήματος υγείας εξετάζουν οι Aggelidis *et al.* (2012) συγκρίνοντας 13 παράγοντες, για να καταλήξουν να επικυρώσουν το μοντέλο που χρησιμοποίησαν και να προσφέρουν ένα έγκυρο εργαλείο μέτρησης.

Ο κρατικός τομέας, εξάλλου, έχει εισάγει πληροφοριακά συστήματα στις υπηρεσίες του, τόσο στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όσο και σε επιμέρους δημόσιους τομείς. Οι Danila *et al.* (2014) διερευνούν την πρόθεση και τη χρήση από τους πολίτες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Μαλαισίας, μέσω συνδυασμού θεωριών αποδοχής και επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων, κάτι που επιχειρούν και οι Wang *et al.* (2008) με έρευνα σε 119 χρήστες δημόσιων υπηρεσιών της Ταϊβάν. Οι Stefanovic *et al.* (2016), από την άλλη, εξετάζουν την επιτυχία συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέσω ερωτηματολογίου σε 154 δημόσιους υπαλλήλους της Σερβίας με βάση το αναθεωρημένο μοντέλο των DeLone και McLean. Με το ελληνικό φορολογικό πληροφοριακό σύστημα TAXIS ασχολούνται οι Floropoulos *et al.* (2010) αλλά και οι Terpsiadou *et al.* (2009), με τις δύο έρευνες να εστιάζουν στους εργαζόμενους. Η έρευνα των Floropoulos *et al.* υιοθετεί το μοντέλο των DeLone και McLean και αποδεικνύει τη στενή σχέση των μεταβλητών του μοντέλου, την στιγμή που οι Terpsiadou *et al.*, αναλύουν τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου τους με το μοντέλο Chi-square και εξάγουν χρήσιμα συμπεράσματα για ανάλογες κρατικές εφαρμογές. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι μελέτες αυτές είναι από τις πρώτες που ασχολήθηκαν με το πληροφοριακό σύστημα TAXIS και μάλιστα από την πλευρά των υπαλλήλων στις δημόσιες οικονομικές υπηρεσίες. Από την άλλη πλευρά, οι Skordoulis *et al.* (2017) ενδιαφέρονται περισσότερο για την ικανοποίηση των πολιτών από τη χρήση του ίδιου πληροφοριακού συστήματος. Με πολυκριτήρια μεθοδολογία και 220 ερωτηματολόγια, τα αποτελέσματά τους έδειξαν ότι η συνολική ικανοποίηση των χρηστών του TAXISnet από το σύστημα ως σύνολο μπορεί να χαρακτηριστεί ως μέτρια, τουλάχιστον κατά τη χρονική περίοδο διεξαγωγής της έρευνας. Στον χώρο της δικαιοσύνης αξίζει να αναφερθούν οι έρευνες των Agrifoglio *et al.* (2016) και

Oktal *et al.* (2016), οι οποίες αναφέρονται σε πληροφοριακά συστήματα που εφαρμόζονται σε δικαστικές υπηρεσίες στην Ιταλία και την Τουρκία αντίστοιχα, με τα ευρήματά τους να έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη θεωρία και την πρακτική. Επίσης, οι Deligiannis *et al.* (2017) διερευνούν εάν υπάλληλοι και δικαστές από τον δικαστικό χώρο προτίθενται να χρησιμοποιήσουν ένα νέο πληροφοριακό σύστημα στα ελληνικά δικαστήρια, ενώ οι Kuhimbisa *et al.* (2017) στην μελέτη τους ενσωματώνουν τον ανθρώπινο παράγοντα στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων στο δικαστικό σύστημα της Ουγκάντας. Τέλος, αξίζει να αναφερθεί και η έρευνα των Suffian *et al.* (2017) για την αποδοχή των εργαζόμενων σε ένα πληροφοριακό σύστημα της Αστυνομίας στην Μαλαισία, τα ευρήματα της οποίας δείχνουν ότι τα χαρακτηριστικά των χρηστών και η οργανωτική δομή του συστήματος συμβάλλουν θετικά στην ικανοποίηση και την επιτυχία του.

Αναμφίβολα, οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν συνεχώς νέα πληροφοριακά συστήματα, τόσο λογιστικά όσο και εταιρικά, στα πλαίσια του ανταγωνισμού και της εξέλιξής τους. Οι Wibowo *et al.* (2018) ασχολούνται με την αποτελεσματικότητα των συστημάτων επιχειρησιακού σχεδιασμού ERP και εντοπίζουν τους παράγοντες που οδηγούν στην επιτυχία τους. Μέσω 86 δειγμάτων μιας διαδικτυακής έρευνας χρηστών τέτοιων συστημάτων στην Ινδονησία, καταδεικνύουν τη συμβολή της ποιότητας του συστήματος, της πληροφορίας και της υπηρεσίας στην ικανοποίησή τους, επικυρώνουν, δηλαδή, το μοντέλο επιτυχίας των DeLone και McLean. Το ίδιο αναθεωρημένο μοντέλο εφαρμόζουν και οι Stefanovic *et al.* (2018) για τη συλλογή δεδομένων από ερωτηματολόγια σε 117 χρήστες συστημάτων ERP εταιριών της Σερβίας. Από τη μελέτη τους προκύπτει ότι οι βασικοί συντελεστές επιτυχίας των επιλεγμένων εταιριών σχετίζονται, και εδώ, με τις διαστάσεις ποιότητας, πράγμα που σημαίνει ότι η επιτυχία της υλοποίησης των συστημάτων ERP καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από αυτές. Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγει και η έρευνα των Zuama *et al.* (2017), μελετώντας ένα λογιστικό πληροφοριακό σύστημα και προτείνοντας το μοντέλο επιτυχίας των DeLone και McLean ως ένα πλαίσιο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την εκτίμηση και εφαρμογή ανάλογων πληροφοριακών συστημάτων. Αξιολόγηση ενός πληροφοριακού συστήματος σε έναν Γαλλικό όμιλο εταιριών επιχειρεί ο Leclercq (2007) και, μέσω συνεντεύξεων, επιβεβαιώνει τον αντίκτυπο ορισμένων παραγόντων στην ικανοποίηση και τελικά στην επιτυχία του συστήματος. Στοιχεία για την ισχύ ενός σύντομου ερωτηματολογίου που μπορεί να

χρησιμοποιηθεί για τη μέτρηση της αντιληπτής επιτυχίας ενός πληροφοριακού συστήματος για μικρές επιχειρήσεις, όπως κρίθηκαν από μετρήσεις ικανοποίησης χρήστη, παρέχει η μελέτη των Armstrong *et al.* (2005), ενώ σκοπός της εργασίας των Ong *et al.* (2009) είναι η ανάπτυξη ενός εργαλείου μέτρησης της ικανοποίησης χρήστη για πληροφοριακά συστήματα ερωταπαντήσεων, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως αναφορά για το σχεδιασμό τέτοιων συστημάτων από την οπτική γωνία του χρήστη.

Από τον χώρο της εκπαίδευσης αξίζει να αναφερθεί η έρευνα των Hardyanto *et al.* (2017), οι οποίοι αξιολογούν το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης της βιβλιοθήκης ενός Πανεπιστημίου με χρήση του μοντέλου TAM, αλλά και αυτή των Rai *et al.* (2002), οι οποίοι προβαίνουν σε εκτίμηση των μοντέλων επιτυχίας των DeLone και McLean και Seddon, βασισμένοι σε ερωτηματολόγια χρηστών ενός αναβαθμισμένου Πανεπιστημιακού φοιτητικού πληροφοριακού συστήματος. Παρόλο που η μελέτη τους βρήκε κάποιους δείκτες σημαντικούς ενώ κάποιους άλλους όχι, όλοι, πάντως, οι παράγοντες μεταβλητών του μοντέλου τους βρέθηκαν να είναι χρήσιμοι.

2.5.6 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση εισήγαγε νέες διοικητικές πρακτικές και οδήγησε σε αυτό που σήμερα ονομάζεται ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύει τη διαφάνεια, την αποδοτικότητα και την προσβασιμότητα του δημοσίου και αναγνωρίζεται ολοένα και περισσότερο ως κλειδί διευκόλυνσης για τον μετασχηματισμό της δημόσιας διακυβέρνησης (Sachan *et al.* 2018). Η ψηφιακή τεχνολογία, εξάλλου, έχει αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο οι κυβερνήσεις λειτουργούν και αλληλεπιδρούν με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και η εισαγωγή εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η αποδοχή τους από εργαζόμενους και πολίτες, ανάγεται σε θέμα βασικής προτεραιότητας για τους κυβερνώντες. Επομένως, η δημιουργία ενός εννοιολογικού μοντέλου αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα, όπως αυτό που προτείνει η μελέτη των Sang *et al.* (2009), καθίσταται ιδιαίτερα χρήσιμο εργαλείο για την ανάπτυξη μελλοντικών πολιτικών και στρατηγικών αποφάσεων αύξησης της χρήσης τέτοιων υπηρεσιών.

Μεγάλο μέρος της βιβλιογραφίας εστιάζει στην ικανοποίηση των πολιτών από την εφαρμογή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφού η επιτυχία τέτοιων πρωτοβουλιών εξαρτάται, σε μεγάλο βαθμό, από το ποσοστό χρήσης τους (Sachan *et al.* 2018). Έτσι, οι Weerakkody *et al.* (2018) επιχειρούν να καλύψουν ένα ερευνητικό κενό, εξετάζοντας τη σημασία της εμπιστοσύνης των πολιτών σε σχέση με την ποιότητα του συστήματος και των πληροφοριών τέτοιων συστημάτων στο Ηνωμένο Βασίλειο, καθώς και σε ποιο επίπεδο το κόστος επηρεάζει την ικανοποίηση. Οι πέντε παράγοντες που προσδιορίστηκαν στην μελέτη, έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κατά τους Anwer *et al.* (2016) μια διεξοδική αξιολόγηση αυτών των υπηρεσιών θα βοηθήσει στην επισήμανση των δυνατών και αδύναμων σημείων, θα καθορίσει νέες κατευθυντήριες γραμμές και θα συγκρίνει την οργάνωσή τους σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο. Για τον λόγο αυτό, προχωρούν σε μια ανάλυση και εκτίμηση της υπάρχουσας κατάστασης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Αφγανιστάν, μέσω συνδυασμού προσεγγίσεων αξιολόγησης. Σκοπός της μελέτης των Sachan *et al.* (2018) είναι να διερευνήσει την επίδραση της διαδικασίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ικανοποίηση του χρήστη τέτοιων υπηρεσιών και προς τούτο προτείνει ένα μοντέλο αποδοχής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενσωματώνοντας στη διαδικασία το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας TAM. Η έρευνα αυτή μπορεί να βοηθήσει τους προγραμματιστές εφαρμογών να αποκτήσουν εικόνα των αναγκών των χρηστών, προκειμένου να βελτιώσουν τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των εφαρμογών αυτών. Κατά τους Wirtz *et al.* (2016) πρωταρχική πρόκληση για τις τοπικές πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η αναγνώριση των βασικών παραγόντων που καθορίζουν την ικανοποίηση χρήστη. Για το λόγο αυτό αναπτύσσουν ένα μοντέλο για την ικανοποίηση χρήστη από τέτοιες πύλες, χρησιμοποιώντας μεικτές μεθόδους. Επίσης, η έρευνα των Danila *et al.* (2014) διερευνά τις προθέσεις των πολιτών και την χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και παρουσιάζει ένα πλαίσιο που συνδυάζει το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας TAM, τη θεωρία σχεδιασμένης συμπεριφοράς και το μοντέλο επιτυχίας των DeLone και McLean, σαν βάση για να εξετάσει τους παράγοντες που επηρεάζουν τον σκοπό και τη χρήση τέτοιων υπηρεσιών. Με το πληροφοριακό σύστημα TAXIS ασχολούνται οι Skordoulis *et al.* (2017) και εξετάζουν την ικανοποίηση των πολιτών από τη χρήση του, με τη χρήση πολυκριτήριας μεθοδολογίας, ενώ η μελέτη των Wang *et al.* (2008) παρουσιάζει και επικυρώνει ένα μοντέλο επιτυχίας των

συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με βάση το αναθεωρημένο μοντέλο επιτυχίας DeLone και McLean, το οποίο καταγράφει την πολυδιάστατη και αλληλοεξαρτώμενη φύση αυτών των συστημάτων. Το κεντρικό θέμα του πονήματος των Horan *et al.* (2006) είναι η ανάπτυξη ενός μέσου για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως φαίνεται από τους πολίτες που χρησιμοποιούν τέτοιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ανεξάρτητα από το αν θα χρησιμοποιηθεί το μοντέλο τους μελλοντικά, τονίζουν, ότι, όσο οι υπηρεσίες αυτές γίνονται πιο διαδεδομένες, υπάρχει ενεργή ανάγκη να εξεταστεί πως γίνονται αντιληπτές από τον φορολογούμενο χρήστη. Η έρευνα των AL Athmay *et al.* (2017) διεξήχθη για να διερευνήσει τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, από την οπτική του τελικού χρήστη. Τους ενδιαφέρει να παρατηρήσουν την σημασία της δημιουργίας ικανοποιημένων χρηστών και τον αντίκτυπο που έχουν αυτοί στην πρόθεση χρήσης των υπηρεσιών αυτών.

Χρήστες, όμως, του συστήματος θεωρούνται και οι εργαζόμενοι, μιας και αυτοί καλούνται πρωτίστως να χρησιμοποιήσουν, άλλοτε προαιρετικά και άλλοτε υποχρεωτικά, τις νέες εφαρμογές. Οι Dukic *et al.* (2017) εξετάζουν το επίπεδο δεξιοτήτων στην πληροφορική των εργαζόμενων της δημόσιας διοίκησης και τον βαθμό στο οποίο υποστηρίζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Με τη χρήση ερωτηματολογίου σε δημοσίους υπαλλήλους της κεντρικής διοίκησης της Κροατίας, συμπέραναν, ότι, οι τελευταίοι αισθάνονται επαρκώς εξειδικευμένοι και, αν και δεν αντιστέκονται στην αλλαγή, θεωρούν ότι χρειάζεται να γίνουν ορισμένες βελτιώσεις στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Την επιτυχία τέτοιων συστημάτων από την οπτική των εργαζομένων διερευνούν και οι Stefanovic *et al.* (2016), με τα εμπειρικά τους αποτελέσματα να επαληθεύουν την εγκυρότητα του μοντέλου DeLone και McLean στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σκοπός της εργασίας των Floropoulos *et al.* (2010) είναι η διερεύνηση του συστήματος TAXIS από την σκοπιά των εργαζομένων στις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες, ένα θέμα ενδιαφέρον, αφού το σύστημα αυτό εφαρμόζεται σε μια χώρα με έντονη φορολογία και με τρόπο υποχρεωτικό. Κάτι παρόμοιο απασχολεί και τους Terpsiadou *et al.* (2009), οι οποίοι, με χρήση ερωτηματολογίου σε υπαλλήλους, συμπέραναν ότι οι περισσότεροι είναι γενικότερα ικανοποιημένοι με τα χαρακτηριστικά του συστήματος. Δεδομένα που συγκεντρώθηκαν από το διοικητικό προσωπικό δύο Ιταλικών δικαστηρίων

χρησιμοποιούν οι Agrifoglio *et al.* (2016) προκειμένου να αξιολογήσουν μια εφαρμογή διαχείρισης δικαστικών υποθέσεων, ενώ παρόμοια αξιολόγηση επιχειρούν και οι Oktal *et al.* (2016), με έρευνα που στηρίχθηκε σε εσωτερικούς υπαλλήλους δικαστικών υπηρεσιών της Τουρκίας. Καθορισμό των σημαντικών παραγόντων που επηρεάζουν την πρόοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Ομάν από την οπτική των εργαζόμενων, επιχειρούν οι Al-Busaidy *et al.* (2009). Δημόσιοι υπάλληλοι από τρία υπουργεία που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμπλήρωσαν ερωτηματολόγια και, αυτό που είναι εμφανές στην έρευνα, είναι η δυνατή σχέση μεταξύ τεσσάρων διαφορετικών παραγόντων, της προσβασιμότητας, της αποτελεσματικότητας, της διαθεσιμότητας και της εμπιστοσύνης.

2.5.7 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ

Ανατρέχοντας κανείς τη βιβλιογραφία για τα πληροφοριακά συστήματα, δεν θα συναντήσει πληθώρα παραδειγμάτων από εφαρμογές στον χώρο της δικαιοσύνης, όπως αντίθετα συμβαίνει σε άλλους τομείς. Η εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο Δημόσιο, παρέχει εύκολη και αποτελεσματική πρόσβαση σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες, τις εταιρίες και τους υπόλοιπους δημόσιους οργανισμούς, με τη χρήση τέτοιων τεχνολογιών να θεωρείται ένα από τα βασικά στοιχεία για τη σημαντική βελτίωση της απονομής της δικαιοσύνης (Velicogna 2007). Ως μέρος μεταρρυθμίσεων που συμβαίνουν στον δημόσιο τομέα στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα συστήματα πληροφοριών ηλεκτρονικής δικαιοσύνης συμβάλλουν σε ένα πιο δίκαιο, αποτελεσματικό και διαφανές σύστημα απονομής δικαιοσύνης. Και παρόλο που οι προκλήσεις εισαγωγής τέτοιων συστημάτων στο δικαστικό χώρο είναι υπαρκτές, αυτά κάνουν ολοένα και πιο συχνά την εμφάνισή τους, σε Ευρωπαϊκό και σε παγκόσμιο επίπεδο.

Στην Ευρώπη έχουν επιτευχθεί σημαντικοί στόχοι στο πεδίο της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, σύμφωνα και με την μελέτη του Velicogna, η οποία επιχειρεί μια επισκόπηση των πρόσφατων εξελίξεων ΤΠΕ στη δικαιοσύνη (Velicogna 2007). Εστιάζει σε τρεις ομάδες τεχνολογίας και συγκεκριμένα στις βασικές τεχνολογίες, στις εφαρμογές για την υποστήριξη της διοίκησης και στις τεχνολογίες για την υποστήριξη των δικαστών. Διαπιστώνει ότι οι ΤΠΕ έχουν εξαπλωθεί ευρέως και έγιναν ένα στοιχείο δεδομένο και ολοκληρωμένο σε πολλές δραστηριότητες,

διαδικασίες και πρακτικές των δικαστηρίων, ακόμα και αν δεν χρησιμοποιούνται πλήρως και επισημαίνει ότι επόμενος στόχος στο πεδίο αυτό θα πρέπει να είναι η απλοποίηση των διαδικασιών σε συνδυασμό με την πλήρη υιοθέτηση ηλεκτρονικών τρόπων εργασίας για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς.

Ως εκ τούτου, υπάρχουν αρκετά παραδείγματα ηλεκτρονικών εφαρμογών στο δικαστικό χώρο της Ευρώπης. Αρχικά, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε τη μελέτη περίπτωσης των Agrifoglio *et al.* (2016), για την αποτελεσματικότητα τέτοιων εφαρμογών στην Ιταλία. Οι ερευνητές αναφέρουν ότι παρόλο που η χρήση αυτών των εφαρμογών στα Ιταλικά δικαστήρια είναι υποχρεωτική για τους υπαλλήλους, η χρήση εγγράφων είναι ακόμη κοινή πρακτική, την στιγμή που η χρήση των εφαρμογών δεν είναι υποχρεωτική για δικαστές και δικηγόρους. Με χρήση ερωτηματολογίου και την εφαρμογή του μοντέλου DeLone και McLean, τα ευρήματά τους δείχνουν ότι οι σχέσεις του μοντέλου επιτυχίας της Ηλεκτρονικής δικαιοσύνης υποστηρίζονται σημαντικά, με την ποιότητα του συστήματος να είναι κρίσιμος παράγοντας για τη χρήση τέτοιων συστημάτων. Οι de Vuyst *et al.* (2006) παρουσιάζουν το σχέδιο Φοίνιξ (“The Phenix project”), το οποίο ξεκίνησε στο Βέλγιο το 2001 και είναι το βασικό βήμα μιας στρατηγικής για την εφαρμογή συστημάτων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, με βάση τα ηλεκτρονικά αρχεία και τα πρότυπα ανοικτού κώδικα. Από τη σύγκριση του σχεδίου αυτού με ανάλογα συστήματα άλλων χωρών, προκύπτουν ορισμένες προκλήσεις που ενδεχομένως να εμποδίσουν την επιτυχία του εγχειρήματος και αφορούν την ασφάλεια του συστήματος, τις απαιτούμενες νομοθετικές αλλαγές και την αλλαγή νοοτροπίας του δικαστικού προσωπικού. Πόση διαχείριση είναι βιώσιμη στον χώρο της δικαιοσύνης, ούτως ώστε να οδηγήσει σε ένα βελτιστοποιημένο δικαστικό σύστημα και σε καλά λειτουργούντα δικαστήρια, διερευνούν οι Lienhard *et al.* (2017), μέσω μελέτης περίπτωσης της Ελβετίας. Η άποψη τους είναι ότι το δικαστικό management θα πρέπει πρωτίστως ή αποκλειστικά να εξυπηρετεί την αποτελεσματική προστασία των νομικών δικαιωμάτων, καθώς και την σωστή διανομή των δημόσιων πόρων, ενώ η συνεχής επικοινωνία των εμπλεκόμενων φορέων τόσο στο εσωτερικό της χώρας όσο και σε διεθνές επίπεδο επιβεβαιώνεται από την έρευνα σαν ιδιαίτερος κρίσιμος στοιχείο. Αξίζει, εδώ, να αναφερθεί και η ανάπτυξη μοντέλου αξιολόγησης του εθνικού πληροφοριακού συστήματος δικαιοσύνης της Τουρκίας, όπως παρουσιάζεται στην μελέτη των Oktal *et al.* (2016). Αφού αναπτύσσουν τις βασικές θεωρίες των πληροφοριακών

συστημάτων, οι συγγραφείς χρησιμοποιούν μεταβλητές από διάφορα μοντέλα για να διεξάγουν έρευνα σε 8.840 υπαλλήλους δικαστικών υπηρεσιών της Τουρκίας και να εντοπίσουν το βασικό πρόβλημα του συστήματος, που συνίσταται στην ποσότητα και πολυπλοκότητά των διαδικασιών που η εφαρμογή του συνεπάγεται. Επομένως, προσδοκία των χρηστών είναι η απλοποίηση των λειτουργιών και των διεπαφών του συστήματος. Να σημειωθεί, ότι, η έρευνα αυτή είναι το πρώτο μοντέλο αξιολόγησης ενός επιτυχημένου συστήματος ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, από την οπτική του εσωτερικού χρήστη, στην Τουρκία.

Ορισμένα παραδείγματα εφαρμογών ηλεκτρονικής δικαιοσύνης συναντώνται και στην Ελλάδα. Η έρευνα του Sarantis (2017) διερευνά την αποτελεσματικότητα των ελληνικών δικαστηρίων και τα προβλήματα που ανακύπτουν και παρουσιάζει ένα αναβαθμισμένο σύστημα που φιλοδοξεί να βελτιώσει την απόδοσή τους. Πρόκειται για μια πρώτη αναφορά στο Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ). Παράλληλα, σε μια παλαιότερη έρευνά τους οι Sarantis *et al.* (2009) μελετούν την περίπτωση ηλεκτρονικού ποινικού μητρώου στην Ελλάδα. Ο γενικός στόχος ενός πληροφοριακού συστήματος ποινικού μητρώου είναι, κατά τους συγγραφείς, η ανάπτυξη ηλεκτρονικής καταχώρησης ποινικού μητρώου που θα παράγει μια αυτοματοποιημένη έκδοση πιστοποιημένου ποινικού μητρώου του αιτούντος και ταυτόχρονα θα παρέχει στον πολίτη τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αίτησης. Ακόμη, η μελέτη των Deligiannis *et al.* (2017) παρουσιάζει τα πρότυπα χρήσης ΤΠΕ στα Ελληνικά δικαστήρια, από δικαστές και δικαστικούς υπαλλήλους, καθώς και το βαθμό αποδοχής, αντιληπτής χρησιμότητας, αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης και πρόθεσης του χρήστη να δουλέψει με το νέο σύστημα του ΟΣΔΔΥ. Με τη χρήση του μοντέλου TAM και μικρό δείγμα συμμετοχής στην έρευνα, το συμπέρασμα που προκύπτει είναι, ότι, αν και οι εμπλεκόμενοι είναι σε μεγάλο βαθμό εξοικειωμένοι με τις τεχνολογίες ΤΠΕ στα δικαστήρια, εμφανίζονται, ωστόσο, επιφυλακτικοί στη χρήση του νέου αυτού ολοκληρωμένου συστήματος δικαστικής διαχείρισης.

Περνώντας τα Ευρωπαϊκά σύνορα, μνεία αξίζει να γίνει στην Μαλαισία, μία χώρα με ιδιαίτερα εξελιγμένο σύστημα ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, της οποίας μάλιστα το σημερινό νομικό σύστημα διαμορφώθηκε από τον συνδυασμό ισλαμικών και βρετανικών νομικών συστημάτων, καθώς και από το τοπικό εθμικό δίκαιο. Οι Saman *et al.* (2013) σε δύο μελέτες τους, εξετάζουν την ιδιόμορφη αυτή σχέση και

τον τρόπο που αυτή συμπλέει με τις εξελίξεις της τεχνολογίας. Στην πρώτη τους έρευνα εξετάζουν την μελέτη περίπτωσης ενός ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης δικαστικών υποθέσεων. Συγκεκριμένα, με μια ποιοτική ερμηνευτική προσέγγιση επικεντρώνονται στους τέσσερις βασικούς τύπους εφαρμογών που εμπεριέχονται στο γενικότερο σχέδιο του E-Δικαστηρίου (E-court), επισημαίνοντας ότι τα βασικά ζητήματα στην εφαρμογή ηλεκτρονικών αρχείων αφορούν την πρόσβαση, την ασφάλεια και τη διαλειτουργικότητα. Στην δεύτερη ερευνά τους παρατηρούν την ηλεκτρονική εφαρμογή του νόμου της Σαρίας (E-Shariah) στα δικαστήρια της χώρας. Η έρευνα τους υιοθετεί επίσης μια προσέγγιση ποιοτικής μελέτης περίπτωσης και τα δεδομένα που συνέλεξαν βοηθούν στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο χρησιμοποιείται η τεχνολογία τόσο στη διαδικασία του δικαστηρίου όσο και στο συνολικό κύκλο διαχείρισης των αρχείων. Ακόμη, στο πόνημά τους οι Hamim *et al.* (2012) διερευνούν ποια οφέλη και επιτεύγματα έχουν γίνει μετά την υιοθέτηση των ΤΠΕ στο σύστημα αστικής δικαιοσύνης των ανώτατων δικαστηρίων της Μαλαισίας. Μέσω προσωπικών ημιδομημένων συνεντεύξεων καταλήγουν στο συμπέρασμα, ότι, υπάρχουν πλεονεκτήματα για τους χρήστες από τη χρήση της τεχνολογίας και ότι κάθε μία από τις εφαρμογές ΤΠΕ συμβάλει στις θετικές αλλαγές στο δικαστικό σύστημα της χώρας.

Ωστόσο, η υλοποίηση καινοτόμων ηλεκτρονικών εφαρμογών στον χώρο της δικαιοσύνης εμπεριέχει συχνά ρίσκα που θα πρέπει να αντιμετωπιστούν εγκαίρως, προκειμένου να καταστούν οι εφαρμογές επιτυχημένες. Στους κινδύνους ανάπτυξης ενός πληροφοριακού συστήματος στον χώρο της δικαιοσύνης αναφέρονται οι Rosa *et al.* (2013), εξετάζοντας και την περίπτωση ανάλογου συστήματος στο Πράσινο Ακρωτήρι, μια αναπτυσσόμενη χώρα της Αφρικής. Αρχικά αναλύονται διαφορετικές εμπειρίες παγκοσμίως, με σημαντικό παράδειγμα τη Σιγκαπούρη, η οποία ήταν η πρώτη χώρα, κατά τους συγγραφείς, που σχεδίασε και εφάρμοσε ένα πληροφοριακό σύστημα για τη δικαιοσύνη. Στη συνέχεια, εντοπίζουν διάφορους παράγοντες ρίσκου αναφορικά με τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την εφαρμογή τέτοιων συστημάτων, συμπεραίνοντας ότι παρόλο που τα παραδείγματα που αναφέρουν είναι παγκόσμια, προερχόμενα από διαφορετικές χώρες και με διαφορετικό περιεχόμενο, μοιράζονται τους ίδιους παράγοντες κινδύνου. Καταλήγουν ότι η καλή συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων ομάδων και η σωστή εκπαίδευση είναι βασικά βήματα για να

εξαλειφθούν οι όποιοι κίνδυνοι παρουσιαστούν. Οι Kitoogo *et al.* (2010) προτείνουν τρόπους αξιοποίησης υφιστάμενων ευκαιριών και μεθόδων για την εφαρμογή ηλεκτρονικής δικαιοσύνης στην Ουγκάντα. Αναφέρονται στις αδυναμίες του υπάρχοντος συστήματος και προτείνουν αλλαγές, ευελπιστώντας η δουλειά τους να καταλήξει σε ένα γενικό πλαίσιο, ικανό να εφαρμοστεί και σε άλλες χώρες. Και η μελέτη των Kuhimbisa *et al.* (2017) επικεντρώνεται στην αντιμετώπιση των πραγματικών κενών σχεδίασης, αναφορικά με τις διαστάσεις χρηστικότητας, σε ολοκληρωμένα έργα ηλεκτρονικής δικαιοσύνης στην ίδια Αφρικανική χώρα, την Ουγκάντα. Βιβλιογραφία και έρευνα χρησιμοποιήθηκαν για να επισημανθούν κενά σχετιζόμενα με την πληροφορία, την τεχνολογία, τις διαδικασίες, τις δεξιότητες και τις δομές διαχείρισης σε τέτοια συστήματα. Το νέο πληροφοριακό σύστημα στη δικαιοσύνη στη Ρουάντα, παρουσιάζουν, τέλος, οι Watson *et al.* (2017) και συγκεκριμένα τις βασικές λειτουργίες του συστήματος και τη μεθοδολογία υλοποίησής του. Πρόκειται για ένα βραβευμένο στην Αφρική σύστημα, το οποίο εγκαινιάστηκε το 2016 και εξυπηρετεί σαν μοναδικό σημείο εισόδου όλα τα τμήματα της δικαιοσύνης. Αναφέρουν τα σημεία – κλειδιά για την επιτυχία του, με την εκπαίδευση δημόσιων λειτουργών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την εγκατάστασή του να λειτουργεί σαν βασικό πρώτο βήμα για την αντιμετώπιση οποιονδήποτε περιορισμών.

2.6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση που προηγήθηκε, προέκυψαν ορισμένα συμπεράσματα, ενδεικτικά της υπάρχουσας κατάστασης στη διεθνή βιβλιογραφία. Καταρχήν, αν και η βιβλιογραφία για το υπό μελέτη θέμα είναι σχετικά περιορισμένη, εντούτοις γίνεται εμφανές ότι η αξιολόγηση πληροφοριακών συστημάτων, μέσα από την ικανοποίηση και την αποδοχή του χρήστη τους, παίζει σημαντικό ρόλο για την επιτυχία τους. Την ίδια στιγμή και ενώ η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εδραιώνεται όλο και περισσότερο, ειδικά ο χώρος της δικαιοσύνης καλείται να ανταπεξέλθει στις νέες προκλήσεις, εντάσσοντας εφαρμογές που διευκολύνουν τους εμπλεκόμενους φορείς στο έργο τους. Εξάλλου, οι χρήστες παίζουν σημαντικό ρόλο στον καθορισμό της επιτυχίας ή αποτυχίας σχεδίων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μεμονωμένων ατόμων, καθίσταται σημαντικός τομέας διερεύνησης

(Agrifoglio *et al.* 2016). Παράλληλα, μέσω της καταγραφής που έγινε, αναδείχθηκαν οι μεταβλητές που θα εξεταστούν και δημιουργήθηκε το θεωρητικό πλαίσιο, το οποίο θα οδηγήσει στην εμπειρική έρευνα που θα ακολουθήσει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η μεθοδολογία έρευνας περιλαμβάνει τις παραμέτρους εκείνες που θα εξεταστούν και θα οδηγήσουν στην κατανόηση της ερευνητικής διαδικασίας. Το πρώτο μέρος αποτελείται από την ανάπτυξη του εννοιολογικού μοντέλου, μέσω επεξεργασίας της βιβλιογραφίας, ενώ στο δεύτερο μέρος παρουσιάζεται η μελέτη περίπτωσης που μας απασχολεί και ο σχεδιασμός του πειράματος για την υλοποίηση της έρευνας.

3.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

3.2.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα μελέτη εστιάζει στην ανάπτυξη και την εμπειρική εξέταση ενός θεωρητικού μοντέλου για την μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών ενός πληροφοριακού συστήματος που χρησιμοποιείται στον χώρο των ελληνικών δικαστηρίων. Το ερευνητικό μοντέλο που προτείνεται προέρχεται από προηγούμενες έρευνες και ενσωματώνει τις δύο βασικές ερευνητικές τάσεις που προέρχονται από τη βιβλιογραφία ικανοποίησης χρήστη και τη βιβλιογραφία της αποδοχής τεχνολογίας (Oktal *et al.* 2016, Rai *et al.* 2002, DeLone & McLean 1992, Davis 1989). Βασίζεται, δηλαδή, τόσο στο μοντέλο επιτυχίας πληροφοριακών συστημάτων των DeLone και McLean όσο και στο μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας TAM του Davis. Ένα τέτοιο συνδυαστικό μοντέλο βοηθάει στον προσδιορισμό του βαθμού στον οποίο ένα συγκεκριμένο σύστημα πληροί της απαιτήσεις και αποδεικνύει την αξία του, μέσα από την οπτική ματιά των άμεσων αποδεκτών του, των χρηστών του. Εξάλλου, η χρήση μεταβλητών και από τα δύο μοντέλα, δίνει τη δυνατότητα μιας πιο ολοκληρωμένης οπτικής σχετικά με την εφαρμογή τέτοιων πληροφοριακών συστημάτων, αφού ενσωματώνει τόσο αντικειμενικά όσο και υποκειμενικά στοιχεία ορισμού τους. Στην παρούσα εργασία τα ερευνητικά μοντέλα που θα εξεταστούν είναι δύο και αφορούν τις δύο ομάδες χρηστών του πληροφοριακού συστήματος «Σόλων», τους δικαστικούς υπαλλήλους και τους δικηγόρους. Έτσι, χρησιμοποιώντας το μοντέλο των DeLone και McLean, βασικές μεταβλητές για την αξιολόγηση ενός πληροφοριακού συστήματος αναδεικνύονται η ποιότητα του συστήματος, η ποιότητα

της πληροφορίας και η ποιότητα της υπηρεσίας. Αντίστοιχα, γίνεται χρήση των μεταβλητών της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης και της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας από το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας. Όλες οι παραπάνω μεταβλητές είναι βασικές για την αξιολόγηση της τεχνικής επιτυχίας, της σημασιολογικής επιτυχίας και της αποτελεσματικότητας των εφαρμογών και έχουν μια άμεση αιτιώδη σχέση με την ικανοποίηση (Agrifoglio *et al.* 2016; Oktal *et al.* 2016). Κάθε ένα από τα προαναφερθέντα κριτήρια χωρίζεται σε υποκριτήρια, τα οποία θα βοηθήσουν στη διεξαγωγή της έρευνας και την άντληση χρήσιμων συμπερασμάτων.



Σχήμα 3.2.1.: Μεταβλητές ερευνητικού μοντέλου

3.2.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ποιότητα συστήματος

Ως ποιότητα συστήματος μπορεί να οριστεί η σταθερότητα, η αξιοπιστία και η καταλληλότητα του υλικού και του λογισμικού που παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες. Αναγνωρίζεται, δηλαδή, από τεχνικά χαρακτηριστικά σχετικά με το δίκτυο και τον εξοπλισμό πληροφορικής και τα καθοριστικά κριτήρια για την αξιολόγησή του είναι τα χαρακτηριστικά απόδοσης των υπό μελέτη συστημάτων (Oktal *et al.* 2016). Σύμφωνα με το επικρατούν μοντέλο επιτυχίας, η ποιότητα συστήματος ανήκει στο τεχνικό επίπεδο, ενώ η ποιότητα πληροφορίας ανήκει στο σημασιολογικό επίπεδο (Rai *et al.* 2002).

Ποιότητα πληροφορίας

Η ποιότητα πληροφορίας είναι μια πολυδιάστατη έννοια που αφορά την κατανόηση, τη συνάφεια, την πληρότητα και την αποτελεσματικότητα των πληροφοριών που παρέχονται από ένα σύστημα πληροφόρησης (Delone and Mclean, 2003). Η βιβλιογραφία πληροφοριακών συστημάτων συμφωνεί ότι η ποιότητα και η απόδοση του συστήματος επηρεάζουν τη συμπεριφορά του χρήστη (Bailey and Pearson, 1983; DeLone and McLean, 1992; Rai *et al.* 2002) και ότι η ποιότητα του συστήματος και η ποιότητα της πληροφορίας είναι δύο καθοριστικοί παράγοντες ικανοποίησης των χρηστών. Έτσι, οι χρήστες που αντιλαμβάνονται το σύστημα ως αξιόπιστο, ακριβές και έγκαιρο, θα βρουν πιο ευχάριστο και ικανοποιητικό το να το χρησιμοποιήσουν (Agrifoglio *et al.* 2016).

Ποιότητα υπηρεσίας

Η ποιότητα υπηρεσίας προκύπτει από μια σύγκριση των προσδοκιών των χρηστών με τις πραγματικές επιδόσεις των υπηρεσιών (Parasuraman *et al.* 1985). Περιλαμβάνει δύο οπτικές, την επάρκεια και την πρόσβαση και ουσιαστικά εκφράζεται μέσω της βοήθειας που παρέχεται στους χρήστες για να εκτελέσουν τις εργασίες τους και της παροχής υποστήριξης όπου απαιτείται. Επομένως, θεωρείται ότι η καλύτερη ποιότητα υπηρεσίας θα επηρεάσει θετικά την αποτελεσματικότητα και την ικανοποίηση του εσωτερικού χρήστη (Oktal *et al.* 2016). Εξάλλου, τα αποτελέσματα της βιβλιογραφικής έρευνας καταδεικνύουν ότι η επιτυχία υλοποίησης πληροφοριακών συστημάτων καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από τις διαστάσεις ποιότητας (Stefanovic *et al.* 2011).

Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης

Κατά τον ορισμό της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης, ο Davis (1989) αναφέρεται στον «βαθμό στον οποίο πιστεύει κάποιος ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου συστήματος θα ήταν ελεύθερη από προσπάθειες». Η αντιληπτή ευκολία χρήσης επηρεάζει την αντιληπτή χρησιμότητα, γιατί όσο το σύστημα είναι πιο εύκολο στη χρήση, τόσο πιο χρήσιμο γίνεται (Oktal *et al.* 2016), ενώ προηγούμενες έρευνες επιβεβαιώνουν τη σημασία της ευχρηστίας του συστήματος στην ικανοποίηση των χρηστών (Hudson *et al.* 2018). Πράγματι, η στάση του χρήστη απέναντι στο σύστημα καθορίζεται από την εντύπωση που αυτό δημιουργεί σχετικά με τη χρησιμότητά του

και την ευκολία χρήσης, δηλαδή την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης. Η στάση αυτή διαμορφώνει την πρόθεση του χρήστη στο να χρησιμοποιήσει αυτό το σύστημα, η οποία με τη σειρά της καθορίζει την πραγματική χρήση του συστήματος.

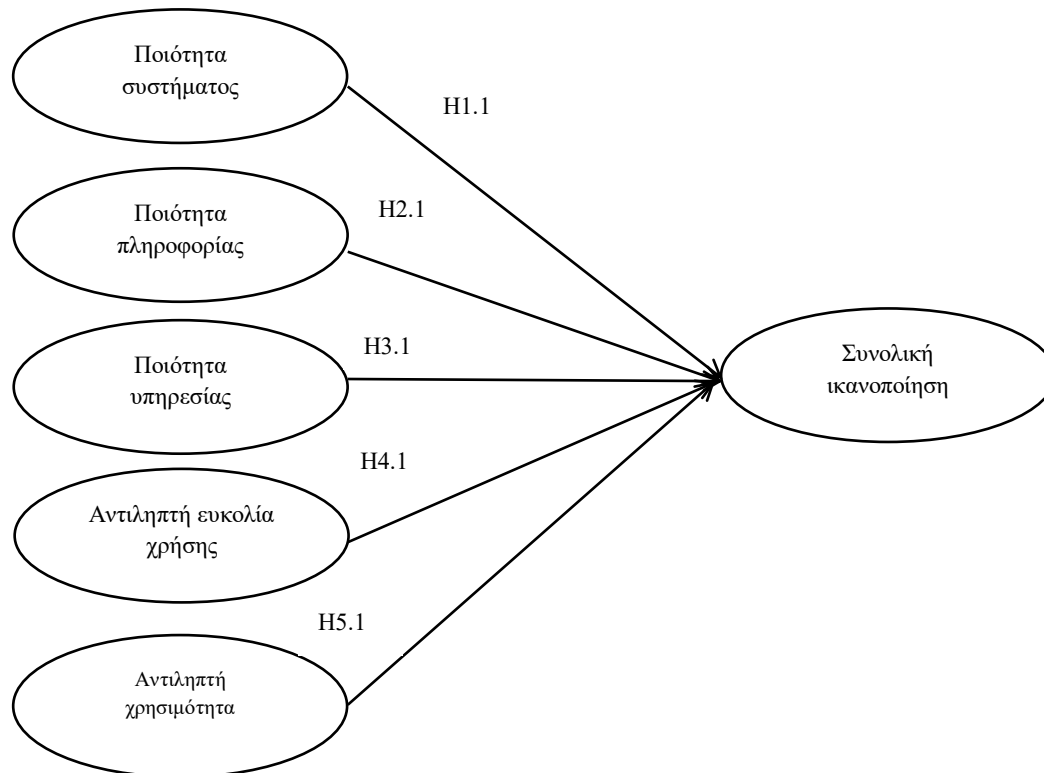
Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα

Ο Davis (1989) ορίζει την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα ως «τον βαθμό στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου συστήματος θα ενίσχυε την εργασιακή του απόδοση» (Davis 1989). Κατά τη μέτρηση της μεταβλητής αυτής εξετάζεται εάν η εργασία εκτελείται ταχύτερα και αποτελεσματικότερα και αν η χρήση του συστήματος είναι επωφελής για τον οργανισμό ή την εταιρία που το χρησιμοποιεί. Η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα έχει άμεση αιτιώδη σχέση με την ικανοποίηση των χρηστών και οι αντιλήψεις περί της χρησιμότητας απορρέουν από τις προσωπικές αξιολογήσεις των πληροφοριακών συστημάτων (Rai *et al.*, 2002).

Έτσι, προκύπτουν και οι αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις για τις δύο ομάδες χρηστών του συστήματος και διαμορφώνονται τα αντίστοιχα μοντέλα έρευνας:

A) Για τους δικαστικούς υπαλλήλους:

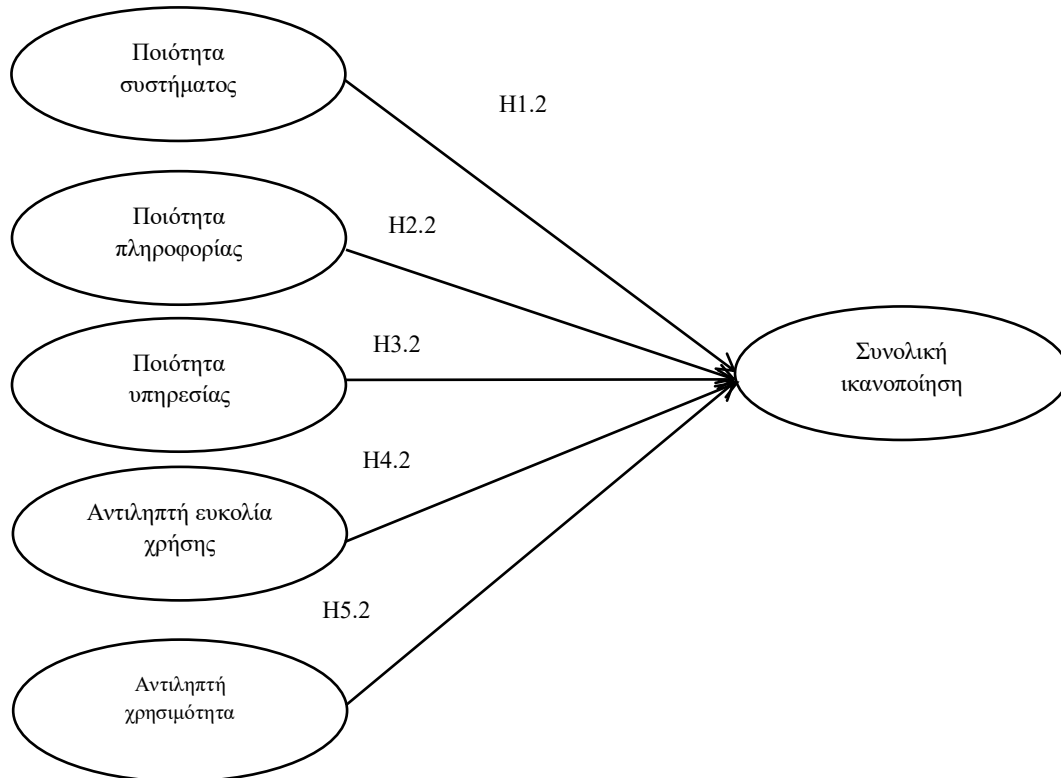
- Υπόθεση Y1-1: η ποιότητα του συστήματος επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του.
- Υπόθεση Y2-1: η ποιότητα της πληροφορίας επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του.
- Υπόθεση Y3-1: η ποιότητα της υπηρεσίας επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του.
- Υπόθεση Y4-1: η αντιληπτή ευκολία χρήσης του συστήματος επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του.
- Υπόθεση Y5-1: η αντιληπτή χρησιμότητα του συστήματος επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του.



Σχήμα 3.2.2.: Μοντέλο έρευνας για τους δικαστικούς υπαλλήλους

B) Για τους δικηγόρους:

- Υπόθεση Y1–2: η ποιότητα του συστήματος επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των δικηγόρων από τη χρήση του.
- Υπόθεση Y2–2: η ποιότητα της πληροφορίας επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των δικηγόρων από τη χρήση του.
- Υπόθεση Y3–2: η ποιότητα της υπηρεσίας επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των δικηγόρων από τη χρήση του.
- Υπόθεση Y4–2: η αντιληπτή ευκολία χρήσης του συστήματος επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των δικηγόρων από τη χρήση του.
- Υπόθεση Y5–2: η αντιληπτή χρησιμότητα του συστήματος επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των δικηγόρων από τη χρήση του.



Σχήμα 3.2.3.: Μοντέλο έρευνας για τους δικηγόρους

3.3 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Η παρούσα έρευνα έχει σαν στόχο την διερεύνηση και αποτύπωση της εμπειρίας χρήσης και της αποδοχής, από δικαστικούς υπαλλήλους και δικηγόρους, συγκεκριμένης ηλεκτρονικής εφαρμογής που χρησιμοποιείται πιλοτικά στα δικαστήρια. Επίσης, επιχειρεί να εξετάσει τον βαθμό χρησιμότητας και ευκολίας χρήσης, καθώς και την πρόθεση χρήσης της εν λόγω εφαρμογής, στην εργασιακή καθημερινότητα των ανωτέρω εμπλεκομένων. Ως εκ τούτου, τα προς εξέταση ερευνητικά ερωτήματα αφορούν:

- Την αποτύπωση της αντίληψης των χρηστών σχετικά με τις διαστάσεις ποιότητας της εφαρμογής
- Την καταγραφή του βαθμού αποδοχής της εφαρμογής
- Την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης της εφαρμογής
- Την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα της εφαρμογής
- Τη συνολική ικανοποίηση από την εφαρμογή

Για την απάντηση στα παραπάνω ερωτήματα και αφού προέκυψαν τα επιμέρους κριτήρια και υποκριτήρια αποδοχής και ικανοποίησης χρήστη, σχεδιάστηκε το ερωτηματολόγιο με τη χρήση αυτών και στη συνέχεια χρησιμοποιήθηκε η επιλεγείσα μέθοδος για τη μέτρηση των αποτελεσμάτων.

3.4 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΕΙΡΑΜΑΤΟΣ

3.4.1 ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μέτρηση της ικανοποίησης από τη χρήση ενός νέου πληροφοριακού συστήματος στον χώρο των ελληνικών δικαστηρίων. Πρόκειται για μια πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών Δικαστηρίων με τίτλο «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ)», με σκοπό την αναβάθμιση των δικαστικών υπηρεσιών και την επιτάχυνση απονομής της Δικαιοσύνης. Το έργο αποτελεί μέρος της στρατηγικής του Υπουργείου Δικαιοσύνης για την ηλεκτρονική Δικαιοσύνη (e-justice), είναι έργο συγχρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση και περιλαμβάνει την μηχανογράφηση της πολιτικής και ποινικής διαδικασίας των Δικαστηρίων και Εισαγγελιών σε ένα ομογενοποιημένο πληροφοριακό περιβάλλον, χρησιμοποιούμενο σε πρώτη φάση σε Αθήνα, Πειραιά, Θεσσαλονίκη και Χαλκίδα. Πιο συγκεκριμένα, οι φορείς που περιλαμβάνονται είναι τα Ειρηνοδικεία και Πταισματοδικεία, τα Πρωτοδικεία, τα Εφετεία, οι Εισαγγελίες Πρωτοδικών και Εφετών, ο Άρειος Πάγος και η Εισαγγελία του Αρείου Πάγου. Οι δικαστικοί υπάλληλοι των ανωτέρω υπηρεσιών χρησιμοποιούν αποκλειστικά την εν λόγω εφαρμογή, την στιγμή που, μέσω της διαδικτυακής πύλης του έργου (www.solon.gov.gr), παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πολίτες και δικηγόρους.

3.4.2 ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ

Ο καθορισμός του πληθυσμού προκύπτει από το στόχο και τα ερωτήματα της έρευνας. Από τη στιγμή που η έρευνα αφορά ένα καινούργιο πληροφοριακό σύστημα που ήδη εφαρμόζεται πιλοτικά στον χώρο των δικαστηρίων, ως πληθυσμός της έρευνας θα μπορούσε να οριστεί το σύνολο των χρηστών του, δηλαδή το σύνολο των δικαστικών υπαλλήλων των υπηρεσιών που ήδη το χρησιμοποιούν, καθώς και το σύνολο των δικηγόρων των αντίστοιχων δικηγορικών συλλόγων.

3.4.3 ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ

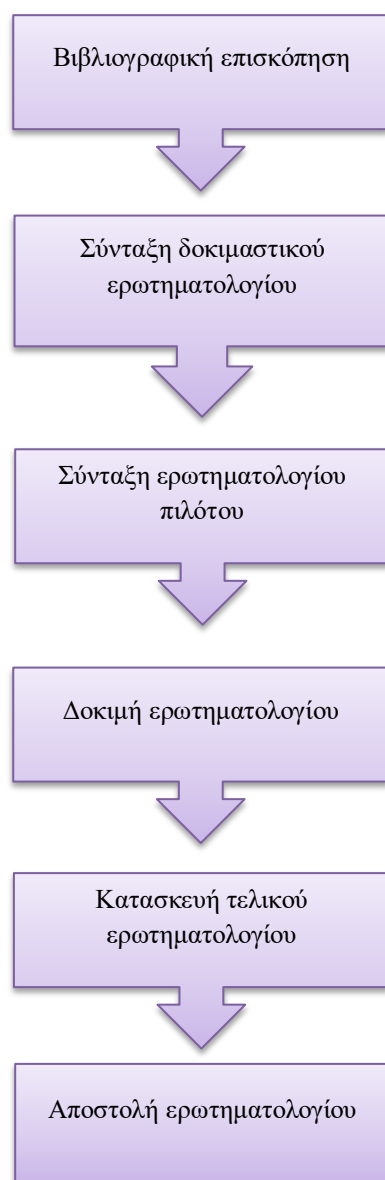
Καθώς η προσέγγιση του συνόλου του πληθυσμού για τη διεξαγωγή της έρευνας θα ήταν έργο ιδιαίτερα δύσκολο και χρονοβόρο να πραγματοποιηθεί, επιλέχθηκαν τα δικαστήρια Θεσσαλονίκης, ως τόπος διεξαγωγής της έρευνας, με συμμετέχοντες δικαστικούς υπαλλήλους και δικηγόρους. Έτσι, στην έρευνα συμμετείχαν 121 δικαστικοί υπάλληλοι, υπηρετούντες στις δικαστικές υπηρεσίες του Δικαστικού Μεγάρου Θεσσαλονίκης (Ειρηνοδικείο, Πταισματοδικείο, Εισαγγελία Πρωτοδικών, Πρωτοδικείο) και 125 δικηγόροι του Δικηγορικού Συλλόγου Θεσσαλονίκης. Παρατηρήθηκε ότι από το σύνολο των χρηστών στους οποίους γνωστοποιήθηκε η διεξαγωγή της έρευνας, λίγοι ήταν αυτοί που αρνήθηκαν να συμμετάσχουν και αυτό συνέβη κυρίως για λόγους έλλειψης χρόνου ή απουσίας λόγω αδειών το κρίσιμο διάστημα διεξαγωγής της έρευνας.

3.4.4 ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Τα δεδομένα για αυτή την έρευνα συλλέχτηκαν μέσω ερωτηματολογίου που χρησιμοποίησε κλίμακες πολλαπλών στοιχείων για τη μέτρηση κάθε μεταβλητής. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκε μια κλίμακα τύπου Likert πέντε βαθμών, επιτρέποντας στους συμμετέχοντες να επιλέξουν ένα από τα πέντε επίπεδα συμφωνητικών στοιχείων, που κυμαίνονται από το 1 (δυσανεστημένος/η) έως το 5 (απόλυτα ικανοποιημένος/η) (Oktal *et al.* 2016). Ο ερωτώμενος καλείται να εκφράσει την ικανοποίησή του για κάθε κριτήριο και κάθε υποκριτήριο που περιλαμβάνεται στο κάθε ερωτηματολόγιο. Στο τέλος καλείται να εκφράσει την συνολική του ικανοποίησή από τη χρήση της εφαρμογής.

Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν προσωπικά κατά το χρονικό διάστημα Μαΐου 2019 – Ιουλίου 2019 και η συλλογή τους έγινε κατά κύριο λόγο με άμεση παράδοση και επιστροφή τους την ίδια ή την επόμενη μέρα.

Για τη σύνταξη του ερωτηματολογίου ακολουθήθηκαν έξι στάδια, με τη μεθοδολογία σύνταξής του για την παρούσα έρευνα να παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 3.2.4.: Μεθοδολογία σύνταξης ερωτηματολογίου

3.4.5 ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δύο τμήματα. Το 1^ο τμήμα περιέχει δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων, με σαφή διαχωρισμό ερωτήσεων για τις δύο ομάδες χρηστών. Τα δημογραφικά στοιχεία περιλαμβάνουν ερωτήσεις όπως το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση, η θέση υπηρεσίας και τα έτη υπηρεσίας για τους δικαστικούς υπαλλήλους, καθώς και το φύλο, η ηλικία, τα έτη δικηγορίας, ο βαθμός, η εργασιακή κατάσταση και το καθεστώς απασχόλησης για τους δικηγόρους. Το 2^ο τμήμα περιέχει

ερωτήσεις που αφορούν την ικανοποίηση των χρηστών από τα 5 κριτήρια της έρευνας. Οι ερωτώμενοι καλούνται να εκφράσουν την ικανοποίησή τους για κάθε μεταβλητή που περιλαμβάνεται στα κριτήρια:

- Το κριτήριο της ποιότητας συστήματος περιλαμβάνει 8 μεταβλητές και συγκεκριμένα τον τρόπο πρόσβασης, τον χρόνο απόκρισης, την ταχύτητα ανταπόκρισης, το φιλικό περιβάλλον εργασίας, την ασφάλεια των πληροφοριών, τη διαθεσιμότητα και την διασυνδεσιμότητα,
- Το κριτήριο της ποιότητας πληροφορίας περιλαμβάνει 15 μεταβλητές και συγκεκριμένα την ακριβή πληροφόρηση, τη συνάφεια των πληροφοριών, την ξεκάθαρη πληροφόρηση, την κατανοητή πληροφόρηση, την ενημερωμένη πληροφόρηση, την ταξινόμηση πληροφοριών, την επάρκεια πληροφοριών, την χρησιμότητα πληροφοριών, την αξιοπιστία πληροφοριών, την διευκόλυνση της εργασίας, το περιεχόμενο των πληροφοριών, την έλλειψη σφαλμάτων, την 24ωρη πρόσβαση και την μορφή της πληροφορίας,
- Το κριτήριο της ποιότητας υπηρεσίας περιλαμβάνει 10 μεταβλητές και συγκεκριμένα τις πληροφορίες από το τεχνικό προσωπικό, την on line υποστήριξη, τις τηλεφωνικές οδηγίες, την επίλυση προβλήματος, την έγκαιρη αντιμετώπιση του προβλήματος, τις γνώσεις και τις ικανότητες του τεχνικού προσωπικού, την ασφάλεια των συναλλαγών, την κάλυψη των αναγκών και το πλήθος των υπηρεσιών,
- Το κριτήριο της αντιληπτής ευκολίας χρήσης περιλαμβάνει 6 μεταβλητές και συγκεκριμένα την ευκολία χρήσης του συστήματος, την ευκολία εκμάθησης του συστήματος, την αλληλεπίδραση του ατόμου με το σύστημα, τις ικανότητες για χρήση του συστήματος και τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας με τη χρήση του συστήματος και τέλος
- Το κριτήριο της αντιληπτής χρησιμότητας περιλαμβάνει 6 μεταβλητές και συγκεκριμένα τη χρησιμότητα του συστήματος στην εργασία, την εξοικονόμηση χρόνου, την αποτελεσματικότητα της εργασίας, τη βελτίωση της απόδοσης και την ατομική χρησιμότητα

Η τελευταία μεταβλητή κάθε κριτηρίου δείχνει τη συνολική ικανοποίηση από το συγκεκριμένο κριτήριο, ενώ στο τέλος του ερωτηματολογίου υπάρχει ερώτηση που αφορά τη συνολική ικανοποίηση του χρήστη από τη χρήση του συστήματος. Το ερωτηματολόγιο βρίσκεται στο παράρτημα της εργασίας.

3.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι ενότητες του παρόντος Κεφαλαίου επικεντρώθηκαν στην παρουσίαση της μεθοδολογίας έρευνας, με τη διατύπωση των στόχων της έρευνας και την περιγραφή του ερευνητικού μοντέλου. Επίσης, περιγράφηκε ο σχεδιασμός του πειράματος της παρούσας έρευνας, με αναφορά στον πληθυσμό και στην επιλογή του δείγματος για τις ανάγκες διεξαγωγής της. Στη συνέχεια, αναπτύχθηκε ο τρόπος σύνταξης του ερωτηματολογίου, καθώς και ο τρόπος συλλογής των δεδομένων. Ακολουθεί το επόμενο Κεφάλαιο, όπου παρουσιάζεται η ανάλυση των δεδομένων με τη χρήση της επιλεγμένης μεθοδολογίας.

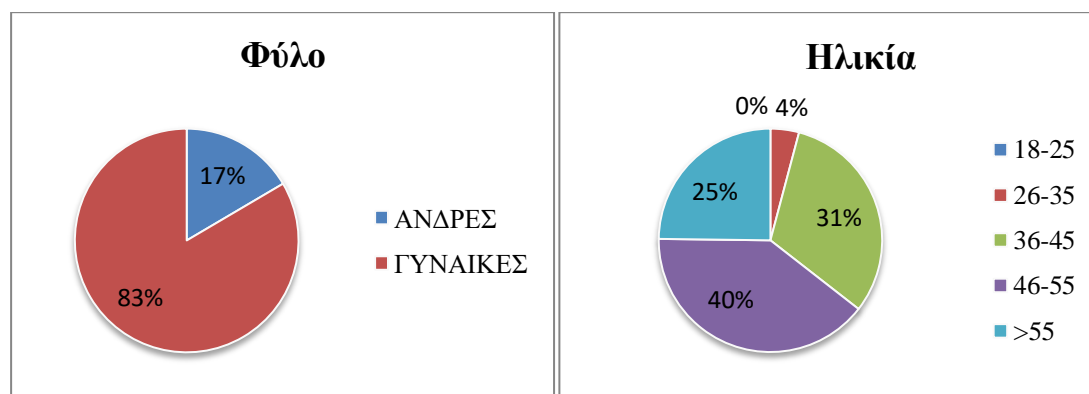
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο προηγούμενο κεφάλαιο αναλύθηκε η μεθοδολογία για την ανάπτυξη καθώς και τη διαδικασία συλλογής δεδομένων του ερωτηματολογίου. Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης των δεδομένων του ερωτηματολογίου. Το κεφάλαιο χωρίζεται σε δύο ενότητες. Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει τα αποτελέσματα της περιγραφικής στατιστικής, τα οποία προκύπτουν από το 1^ο Τμήμα του ερωτηματολογίου και παρουσιάζονται με τη μορφή γραφημάτων και η δεύτερη ενότητα παρουσιάζει τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης, η οποία πραγματοποιείται προκειμένου να διαπιστωθούν οι συσχετίσεις των μεταβλητών με τις υποθέσεις της έρευνας.

4.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ

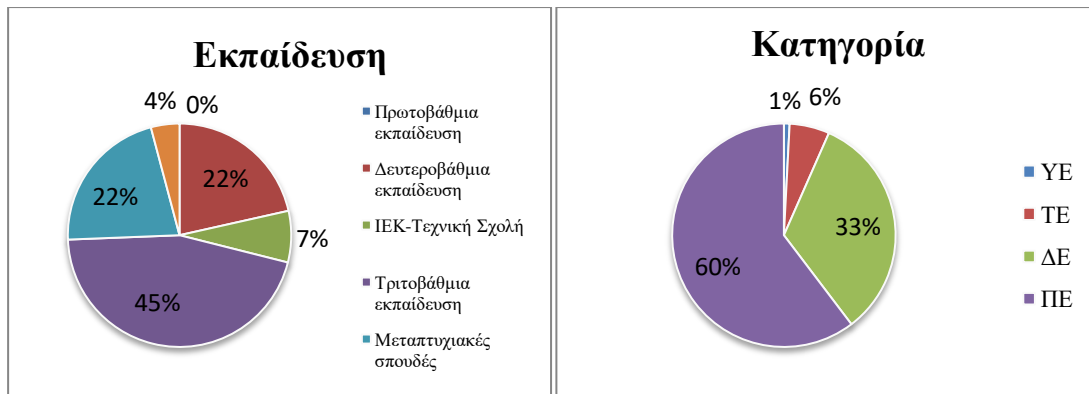
Από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων προκύπτουν ορισμένα χρήσιμα συμπεράσματα. Αναλύοντας καταρχήν, το ερωτηματολόγιο για τους **δικαστικούς υπαλλήλους**, προκύπτει ότι η μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων και συγκεκριμένα το 83% αποτελείται από γυναίκες, κάτι που φαίνεται και στο γράφημα 4.2.1. Η ηλικία των συμμετεχόντων ποικίλλει, με κυρίαρχο ηλικιακό εύρος το 46-55 (ποσοστό 40%), σύμφωνα με το γράφημα 4.2.2.:



Γράφημα 4.2.1.: Φύλο υπαλλήλων

Γράφημα 4.2.2.: Ηλικία υπαλλήλων

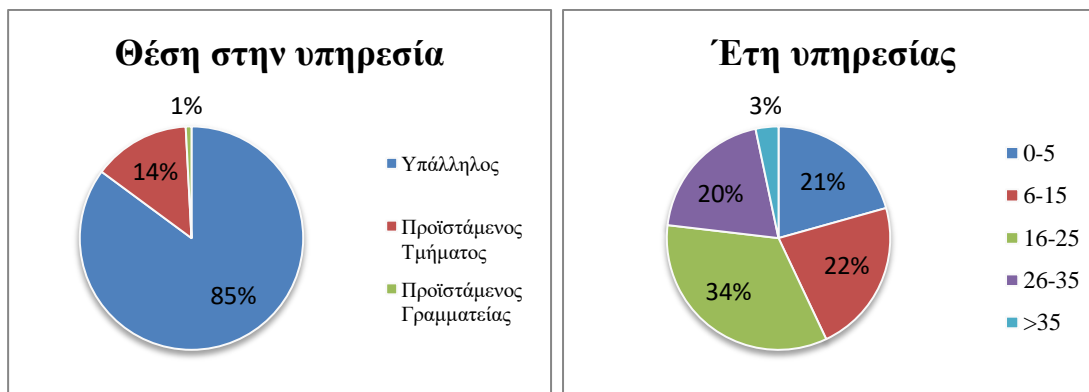
Και στην εκπαίδευση των δικαστικών υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα υπάρχει διεύρυνση, με την πλειοψηφία να έχει πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε ποσοστό 45% και ως εκ τούτου να αποτελεί τη μεγαλύτερη ομάδα της κατηγορίας ΠΕ με ποσοστό 60% (γραφήματα 4.2.3. και 4.2.4.):



Γράφημα 4.2.3.: Εκπαίδευση υπαλλήλων

Γράφημα 4.2.4.: Κατηγορία υπαλλήλων

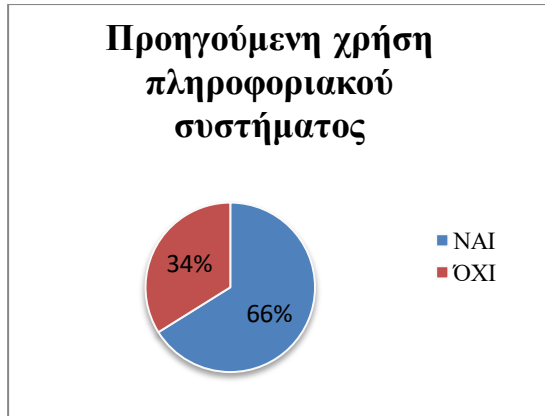
Αναφορικά με τον κλάδο δεν χρειάζεται να γίνει ιδιαίτερη μνεία, αφού άπαντες οι υπάλληλοι συμπλήρωσαν ότι ανήκουν στον κλάδο γραμματέων, ενώ η συντριπτική πλειοψηφία αυτών εργάζονται ως υπάλληλοι στην υπηρεσία τους (ποσοστό 85%), με ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 14% να υπηρετεί ως προϊστάμενοι Τμήματος, σύμφωνα και με το γράφημα 4.2.5. Τα έτη υπηρεσίας των υπαλλήλων εμφανίζουν μεγαλύτερη διασπορά, με μεγάλο ποσοστό να ανήκει στην ομάδα των 16-25 ετών με ποσοστό 34% και να ακολουθεί αυτό των 6-15 ετών και ποσοστό 22%. Προκύπτει, δηλαδή, ένας συνδυασμός νέων και παλαιών υπαλλήλων, που αποτυπώνεται και στο γράφημα 4.2.6.:



Γράφημα 4.2.5.: Θέση στην υπηρεσία

Γράφημα 4.2.6.: Έτη υπηρεσίας

Τέλος, από το γράφημα 4.2.7. προκύπτει ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι έχουν κάνει χρήση άλλου πληροφοριακού συστήματος στο παρελθόν σε ποσοστό 66%, κάτι που είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τα πλαίσια της παρούσας έρευνας.



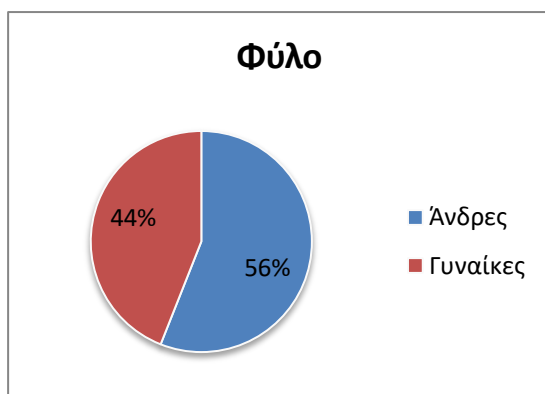
Γράφημα 4.2.7.: Προηγούμενη χρήση πληροφοριακού συστήματος από υπαλλήλους

Στον πίνακα που ακολουθεί απεικονίζονται συνολικά τα στοιχεία σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των δικαστικών υπαλλήλων που μετείχαν στην έρευνα:

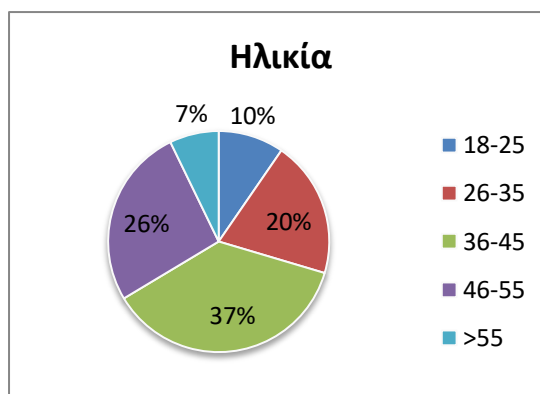
Πίνακας 4.2.1.:Δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων υπαλλήλων

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Φύλο		
Άνδρας	20	17%
Γυναίκα	101	83%
Ηλικία		
18-25	0	0%
26-35	5	4%
36-45	38	31%
46-55	48	40%
>55	30	25%
Εκπαίδευση		
Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	0	0%
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	26	22%
ΙΕΚ – Τεχνική Σχολή	9	7%
Τριτοβάθμια εκπαίδευση	55	45%
Μεταπτυχιακές Σπουδές	96	22%
Διδακτορικές Σπουδές	5	4%
Κατηγορία		
ΥΕ	1	1%
ΤΕ	7	6%
ΔΕ	40	33%
ΠΕ	73	60%
Θέση στην υπηρεσία		
Υπάλληλος	103	85%
Προϊστάμενος Τμήματος	17	14%
Προϊστάμενος Γραμματείας	1	1%
Έτη υπηρεσίας		
0-5	25	21%
6-15	27	22%
16-25	41	34%
26-35	24	20%
>35	4	3%
Προηγούμενη χρήση πληροφοριακού συστήματος		
Ναι	80	66%
Όχι	41	34%

Προχωρώντας στους **δικηγόρους** που συμμετείχαν στην έρευνα, παρατηρείται ότι τα πράγματα είναι περισσότερο μοιρασμένα αναφορικά με το φύλο των συμμετεχόντων, αφού το 44% των συμμετεχόντων είναι γυναίκες και το 56% είναι άνδρες (γράφημα 4.2.8.). Η πλειοψηφία των χρηστών του συστήματος που συμμετείχαν προέρχεται από την ηλικιακή ομάδα 36-45, ενώ οι λιγότεροι χρήστες από την ομάδα >55 (γράφημα 4.2.9.):

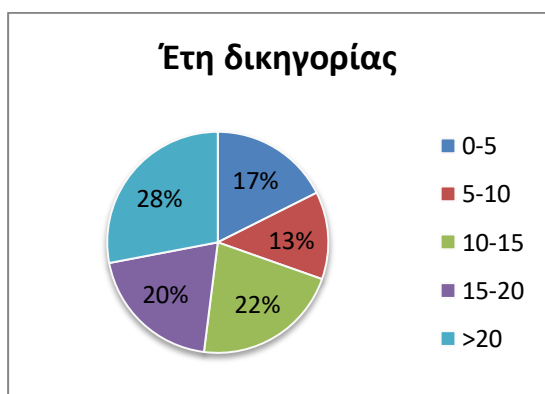


Γράφημα 4.2.8.: Φύλο δικηγόρων

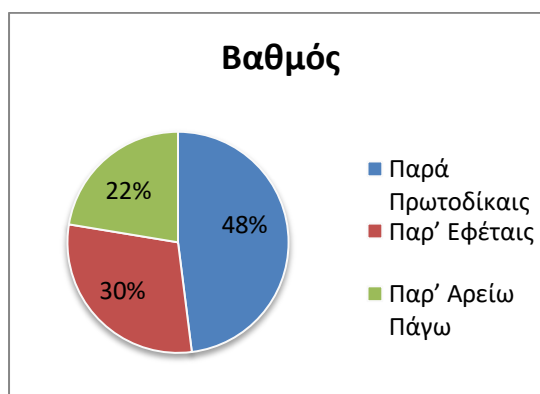


Γράφημα 4.2.9.: Ηλικία δικηγόρων

Και τα έτη δικηγορίας παρουσιάζουν διακυμάνσεις, με το μεγαλύτερο ποσοστό των δικηγόρων να έχουν πάνω από 20 έτη δικηγορίας και το μικρότερο στα 5-10 έτη, ενώ σχεδόν οι μισοί δικηγόροι που συμμετείχαν στην έρευνα είναι δικηγόροι παρά Πρωτοδικαίς (Γραφήματα 4.2.10. και 4.2.11.):

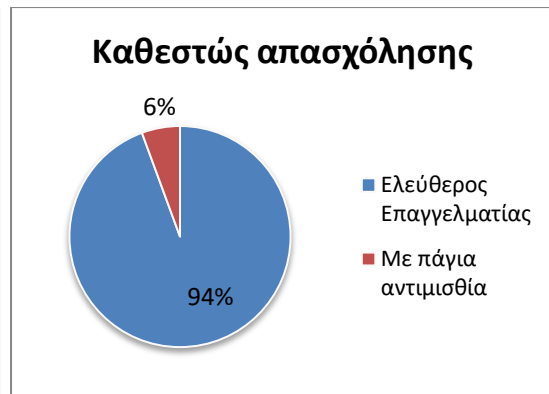
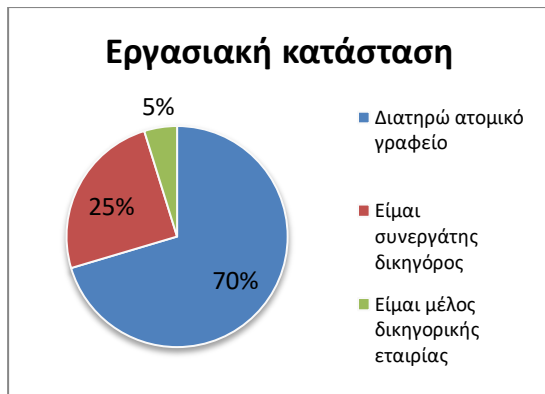


Γράφημα 4.2.10.: Έτη δικηγορίας



Γράφημα 4.2.11.: Βαθμός δικηγόρων

Από το Γράφημα 4.2.12. προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων δικηγόρων διατηρεί ατομικό γραφείο και μόλις το 5% είναι μέλος δικηγορικής εταιρίας. Αντίστοιχα, σύμφωνα με το γράφημα 4.2.13. σχεδόν όλοι οι δικηγόροι που συμμετείχαν εργάζονται ως ελεύθεροι επαγγελματίες:



Γράφημα 4.2.12.: Εργασιακή κατάσταση

Γράφημα 4.2.13.: Καθεστώς απασχόλησης

Προκύπτει, επομένως, ο αντίστοιχος πίνακας με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των δικηγόρων που μετείχαν στην έρευνα:

Πίνακας 4.2.2.:Δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων δικηγόρων

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Φύλο		
Ανδρας	70	56%
Γυναίκα	55	44%
Ηλικία		
18-25	12	10%
26-35	25	20%
36-45	46	37%
46-55	33	26%
>55	9	7%
Έτη δικηγορίας		
0-5	22	17%
5-10	16	13%
10-15	27	22%
15-20	25	20%
>20	35	28%
Βαθμός		
Παρά Πρωτοδικαίς	60	48%
Παρ' Εφέταις	37	30%
Παρ' Αρείω Πάγω	28	22%
Εργασιακή κατάσταση		
Ατομικό γραφείο	88	70%
Συνεργάτης δικηγόρος	31	25%
Μέλος δικηγορικής εταιρίας	6	5%
Καθεστώς απασχόλησης		
Ελεύθερος επαγγελματίας	118	94%
Με πάγια αντιμισθία	7	6%

4.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗΣ (REGRESSION ANALYSIS)

Ξεκινώντας την ανάλυση από την ομάδα των συμμετεχόντων **δικαστικών υπαλλήλων**, φαίνεται ότι ο δείκτης Cronbach's α είναι κατά πολύ πάνω (0,937) από το όριο του $>0,5$, κάτι που δείχνει πως οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είχαν μεγάλη συνοχή (πίνακας 4.3.1.).

Πίνακας 4.3.1.: Έλεγχος Cronbach α για υπαλλήλους

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,937	6

Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται οι μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα και η κωδικοποίησή τους. Υπολογίστηκε ο μέσος όρος των SQ σε μια νέα μεταβλητή SQ, των IQ σε μια νέα μεταβλητή IQ, των SEQ σε μια νέα μεταβλητή SEQ, των EOU σε μια νέα μεταβλητή EOU και των U σε μια νέα μεταβλητή U. Οι μέσοι όροι χρησιμοποιήθηκαν στο SPSS και στη συνέχεια έγινε εισαγωγή του excel στο SPSS.

Πίνακας 4.3.2.: Κωδικοποίηση δεδομένων και μεταβλητών

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ
A. Ποιότητα συστήματος	SQ
B. Ποιότητα πληροφορίας	IQ
Γ. Ποιότητα υπηρεσίας	SEQ
Δ. Αντιληπτή ευκολία χρήσης	EOU
E. Αντιληπτή χρησιμότητα	U
ΣΤ. Συνολική ικανοποίηση	TS

Στον Πίνακα 4.3.3. παρουσιάζεται ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση των μεταβλητών:

Πίνακας 4.3.3.: Μέσος όρος και τυπική απόκλιση των μεταβλητών

Item Statistics		
	Mean	Std. Deviation
SQ	2,538223140495968	0,753264246326307
IQ	2,815426997245280	0,812757552596265
SEQ	2,741322314049685	0,812575065403050
EOU	3,035812672176409	0,814284112867168
U	2,756198347107538	0,973976509887304
TS	2,644628099173654	0,902399617060371

4.3.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Ο παρακάτω πίνακας δείχνει τις συσχετίσεις ανάμεσα στις μεταβλητές:

Πίνακας 4.3.4.: Συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών

Correlations							
		TS	SQ	IQ	SEQ	EOU	U
Pearson Correlation	TS	1,000	0,789	0,759	0,715	0,721	0,808
	SQ	0,789	1,000	0,823	0,599	0,670	0,685
	IQ	0,759	0,823	1,000	0,645	0,690	0,717
	SEQ	0,715	0,599	0,645	1,000	0,597	0,684
	EOU	0,721	0,670	0,690	0,597	1,000	0,806
	U	0,808	0,685	0,717	0,684	0,806	1,000

Ο πίνακας 4.3.5. δείχνει ότι το μοντέλο κάνει καλή πρόβλεψη της συνολικής ικανοποίησης, καθώς το Adjusted R Square είναι υψηλό και το R Square είναι επίσης υψηλό, γιατί εξηγεί το 82% της διακύμανσης της συνολικής ικανοποίησης βάσει των μεταβλητών U, SEQ, SQ, EOU, IQ.

Πίνακας 4.3.5.: Πρόβλεψη και Διακύμανση αποτελεσμάτων

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Durbin-Watson
1	0,883 ^a	0,780	0,771	1,769
a. Predictors: (Constant), U, SEQ, SQ, EOU, IQ				
b. Dependent Variable: TS				

Σύμφωνα με τον πίνακα 4.3.6. οι βαθμοί ελευθερίας είναι 5, ενώ αναφέρεται και το επίπεδο σημαντικότητας:

Πίνακας 4.3.6.: Επίπεδο σημαντικότητας

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76,260	5	15,252	81,737	0,000 ^b
	Residual	21,459	115	0,187		
	Total	97,719	120			
a. Dependent Variable: TS						
b. Predictors: (Constant), U, SEQ, SQ, EOU, IQ						

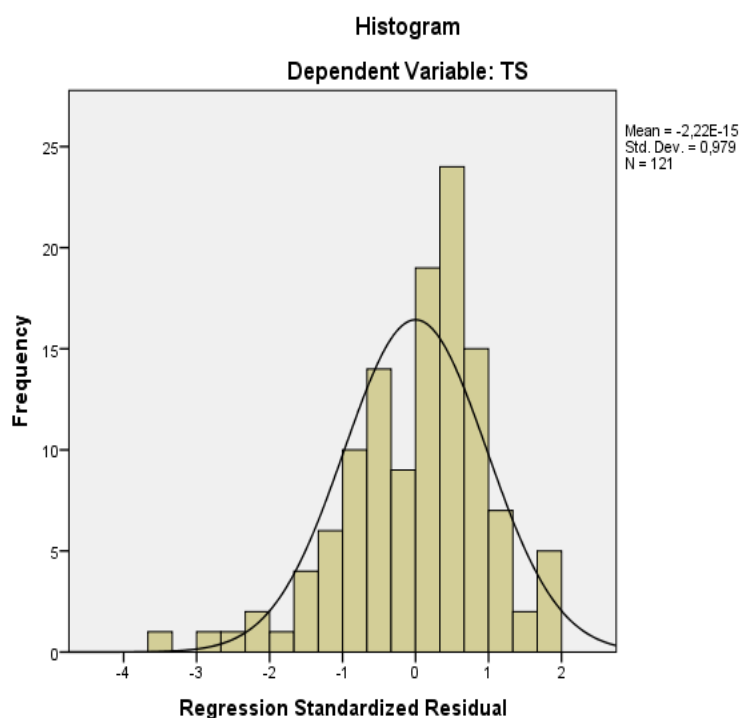
Προκειμένου να γίνει ο έλεγχος των υποθέσεων, γίνεται σύγκριση του sig κάθε μεταβλητής με το p που υπάρχει στους ελέγχους. Sig. <0.05 σημαίνει $p < 0.05$. Έτσι, για την 1^η υπόθεση $\beta = 0,352$ και $\text{sig} = 0.000 < 0.001$ άρα υπάρχει θετική και στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ της ποιότητας του συστήματος και της συνολικής ικανοποίησης. Για την 2^η υπόθεση $\beta = 0,058$ και $\text{sig} = 0.499$, άρα η σχέση μεταξύ της ποιότητας της πληροφορίας και της συνολικής ικανοποίησης είναι θετική αλλά μη στατιστικά σημαντική και άρα η υπόθεση αυτή απορρίπτεται. Για την 3^η υπόθεση $\beta = 0,198$ και $\text{sig} = 0.002 < 0.05$. Εδώ, η σχέση μεταξύ της ποιότητας της υπηρεσίας και της συνολικής ικανοποίησης είναι θετική και στατιστικά σημαντική. Για την 4^η υπόθεση: $\beta = 0,036$ και $\text{sig} = 0.644$, άρα η σχέση μεταξύ της αντιληπτής ευκολίας χρήσης του συστήματος και της συνολικής ικανοποίησης είναι θετική αλλά μη στατιστικά σημαντική και άρα η υπόθεση αυτή απορρίπτεται. Τέλος, για την 5^η υπόθεση $\beta = 0,360$ και $\text{sig} = 0.000 < 0.001$, άρα η σχέση μεταξύ της ευκολίας χρήσης του συστήματος και της συνολικής ικανοποίησης είναι θετική και στατιστικά σημαντική. Στον πίνακα 4.3.7. φαίνεται ο έλεγχος όλων των υποθέσεων:

Πίνακας 4.3.7.: Έλεγχος υποθέσεων υπαλλήλων

Coefficients ^a					
Model		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		Beta			VIF
1	(Constant)		-1,455	0,148	
	SQ	0,352	4,394	0,000	3,363
	IQ	0,058	0,679	0,499	3,800
	SEQ	0,198	3,143	0,002	2,082
	EOU	0,036	0,463	0,644	3,136
	U	0,360	4,261	0,000	3,745

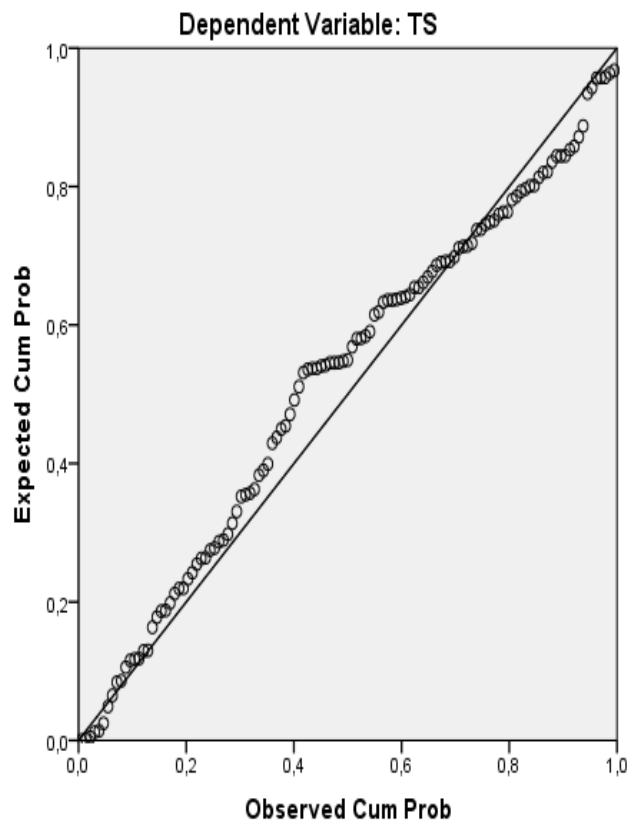
a. Dependent Variable: TS
b. Sig. = *p < 0.05; **p < 0.01; ***p < 0.001.

Από τα παρακάτω γραφήματα φαίνεται από το p-plot πως η κατανομή είναι κανονική, αφού τα κατάλοιπα είναι πάνω στην ευθεία γραμμή:



Γράφημα 4.3.1.: Ιστόγραμμα για τις υποθέσεις που αφορούν τους υπαλλήλους

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

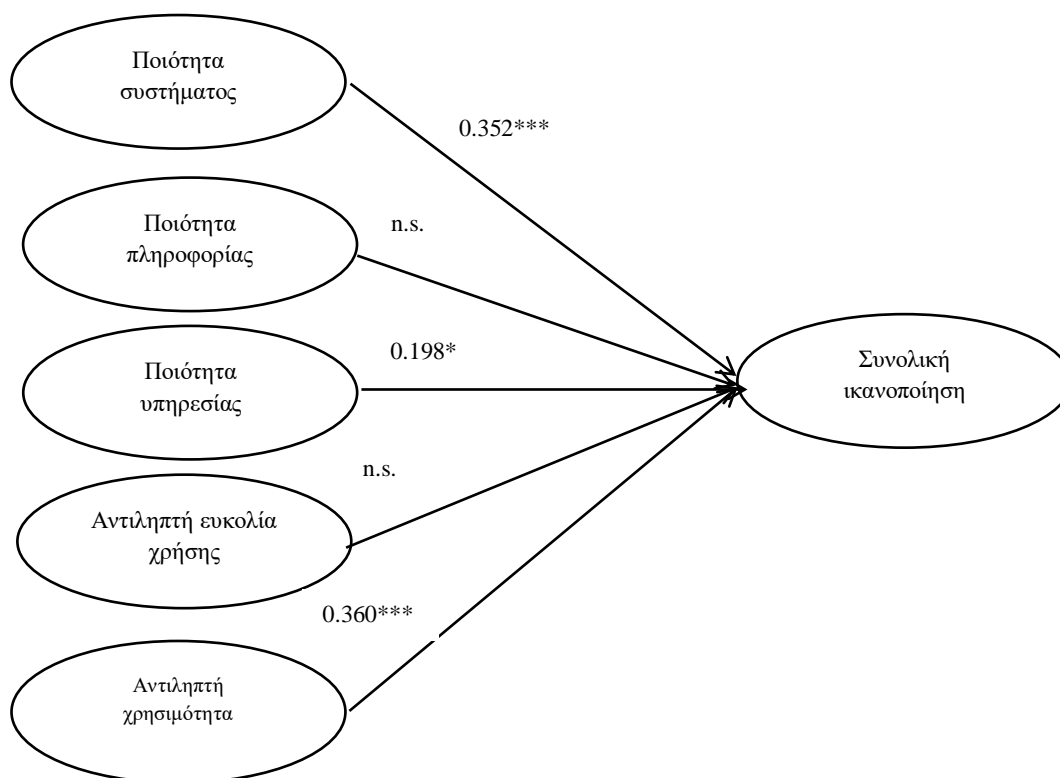


Γράφημα 4.3.2.: Κατανομή απαντήσεων για τις υποθέσεις που αφορούν τους υπαλλήλους

Μετά το πέρας του ελέγχου των υποθέσεων, προκύπτει το τελικό αποτέλεσμα, όπως αυτό αποτυπώνεται στον πίνακα 4.3.8. και το σχήμα 4.3.2. Συμπερασματικά, επαληθεύονται οι υποθέσεις Y1-1, Y3-1 και Y5-1 και δεν επαληθεύονται οι υποθέσεις Y2-1 και Y4-1. Επίσης, όσες υποθέσεις έχουν 3 αστεράκια στο σχήμα σημαίνει ότι επιδρούν περισσότερο οι μεταβλητές τους στην συνολική ικανοποίηση συγκριτικά με τις υπόλοιπες:

Πίνακας 4.3.8.: Τελικά αποτελέσματα ελέγχου υποθέσεων για τους υπαλλήλους

ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ
Υπόθεση Υ1–1: η ποιότητα του συστήματος επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του.	Επιβεβαιώθηκε
Υπόθεση Υ2–1: η ποιότητα της πληροφορίας επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του.	Απορρίφθηκε
Υπόθεση Υ3–1: η ποιότητα της υπηρεσίας επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του.	Επιβεβαιώθηκε
Υπόθεση Υ4–1: η αντιληπτή ευκολία χρήσης του συστήματος επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του.	Απορρίφθηκε
Υπόθεση Υ5–1: η αντιληπτή χρησιμότητα του συστήματος επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη χρήση του.	Επιβεβαιώθηκε



Σχήμα 4.3.1.: Αποτελέσματα ανάλυσης για μοντέλο έρευνας υπαλλήλων

Συνεχίζοντας με την ομάδα των **δικηγόρων** που συμμετείχαν στην έρευνα, φαίνεται ότι και εδώ ο δείκτης Cronbach's α είναι κατά πολύ πάνω (0,915) από το όριο του $>0,5$, κάτι που δείχνει πως και εδώ οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είχαν μεγάλη συνοχή (πίνακας 4.3.9.).

Πίνακας 4.3.9.: Έλεγχος Cronbach α για δικηγόρους

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,915	6

Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται οι μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα και η κωδικοποίησή τους. Υπολογίστηκε ο μέσος όρος των SQ σε μια νέα μεταβλητή SQ, των IQ σε μια νέα μεταβλητή IQ, των SEQ σε μια νέα μεταβλητή SEQ, των EOU σε μια νέα μεταβλητή EOU και των U σε μια νέα μεταβλητή U. Οι μέσοι όροι χρησιμοποιήθηκαν στο SPSS και στη συνέχεια έγινε εισαγωγή του Excel στο SPSS.

Πίνακας 4.3.10.: Κωδικοποίηση δεδομένων και μεταβλητών

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ
A. Ποιότητα συστήματος	SQ
B. Ποιότητα πληροφορίας	IQ
Γ. Ποιότητα υπηρεσίας	SEQ
Δ. Αντιληπτή ευκολία χρήσης	EOU
E. Αντιληπτή χρησιμότητα	U
ΣΤ. Συνολική ικανοποίηση	TS

Στον Πίνακα 4.3.11. παρουσιάζεται ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση των μεταβλητών:

Πίνακας 4.3.11.: Μέσος όρος και τυπική απόκλιση των μεταβλητών

Item Statistics		
	Mean	Std. Deviation
SQ	3,213000000000100	0,669207523625932
IQ	3,374933333333434	0,697340775880938
SEQ	2,987200000000100	0,881071195541586
EOU	3,722666666666766	0,694300917067665
U	3,728000000000100	0,707909740515686
TS	3,464000000000100	0,713284090351474

4.3.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΔΙΚΗΓΟΡΩΝ

Ο παρακάτω πίνακας δείχνει τις συσχετίσεις ανάμεσα στις μεταβλητές:

Πίνακας 4.3.12.: Συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών

Correlations							
		TS	SQ	IQ	SEQ	EOU	U
Pearson Correlation	TS	1,000	0,706	0,740	0,475	0,691	0,699
	SQ	0,706	1,000	0,745	0,616	0,658	0,571
	IQ	0,740	0,745	1,000	0,616	0,728	0,687
	SEQ	0,475	0,616	0,616	1,000	0,598	0,565
	EOU	0,691	0,658	0,728	0,598	1,000	0,762
	U	0,699	0,571	0,687	0,565	0,762	1,000

Ο πίνακας 4.3.13. δείχνει ότι το μοντέλο κάνει καλή πρόβλεψη της συνολικής ικανοποίησης, καθώς το Adjusted R Square είναι υψηλό και το R Square είναι επίσης υψηλό, γιατί εξηγεί το 82% της διακύμανσης της συνολικής ικανοποίησης βάσει των μεταβλητών U, SEQ, SQ, EOU, IQ:

Πίνακας 4.3.13.: Πρόβλεψη και διακύμανση αποτελεσμάτων

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Durbin-Watson
1	0,820 ^a	0,672	0,658	2,150
a. Predictors: (Constant), U, SEQ, SQ, EOU, IQ				
b. Dependent Variable: TS				

Σύμφωνα με τον πίνακα 4.3.14. οι βαθμοί ελευθερίας είναι 5, ενώ αναφέρεται και το επίπεδο σημαντικότητας:

Πίνακας 4.3.14.: Επίπεδο σημαντικότητας

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42,395	5	8,479	48,761	0,000 ^b
	Residual	20,693	119	0,174		
	Total	63,088	124			
a. Dependent Variable: TS						
b. Predictors: (Constant), U, SEQ, SQ, EOU, IQ						

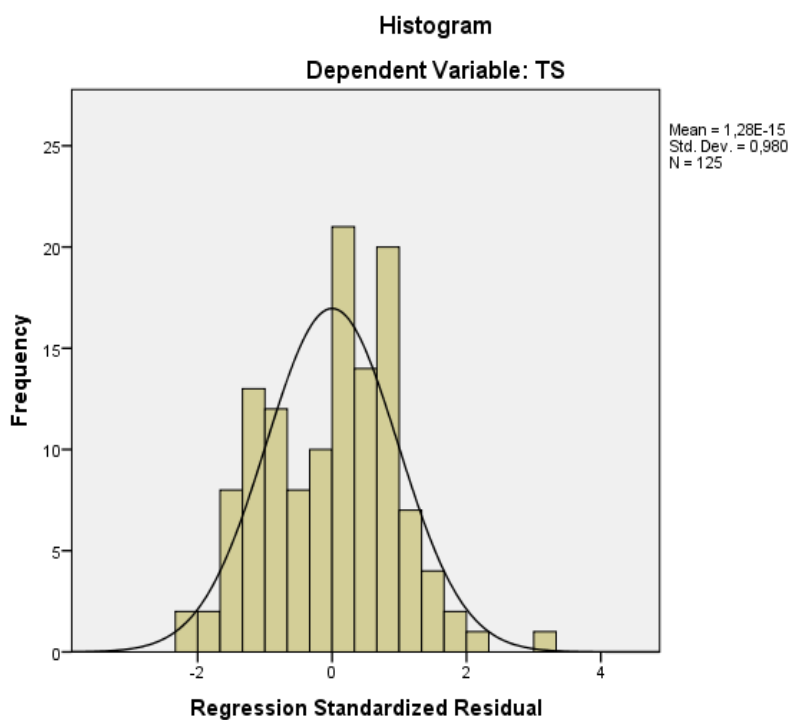
Προκειμένου να γίνει ο έλεγχος των υποθέσεων, γίνεται σύγκριση του sig κάθε μεταβλητής με το p που υπάρχει στους ελέγχους. Sig. <0.05 σημαίνει p<0.05. Έτσι, για την 1^η υπόθεση $\beta=0,328$ και $\text{sig}=0.000<0.001$ άρα υπάρχει θετική και στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ της ποιότητας του συστήματος και της συνολικής ικανοποίησης. Για την 2^η υπόθεση $\beta=0,291$ και $\text{sig}=0.002<0.05$, άρα και εδώ υπάρχει θετική και στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ της ποιότητας της πληροφορίας και της συνολικής ικανοποίησης. Για την 3^η υπόθεση $\beta=0,151$ και $\text{sig}=0.039<0.05$. Εδώ, η σχέση μεταξύ της ποιότητας της υπηρεσίας και της συνολικής ικανοποίησης είναι αρνητική αλλά στατιστικά σημαντική. Για την 4^η υπόθεση: $\beta=0,120$ και $\text{sig}=0.200$, άρα η σχέση μεταξύ της αντιληπτής ευκολίας χρήσης του συστήματος και της συνολικής ικανοποίησης είναι μη στατιστικά σημαντική και η υπόθεση αυτή δεν επιβεβαιώνεται. Τέλος, για την 5^η υπόθεση $\beta=0,305$ και $\text{sig}=0.001<0.01$, άρα η σχέση μεταξύ της ευκολίας χρήσης του συστήματος και της συνολικής ικανοποίησης είναι θετική και στατιστικά σημαντική. Στον πίνακα 4.3.15. φαίνεται ο έλεγχος όλων των υποθέσεων:

Πίνακας 4.3.15.: Έλεγχος υποθέσεων

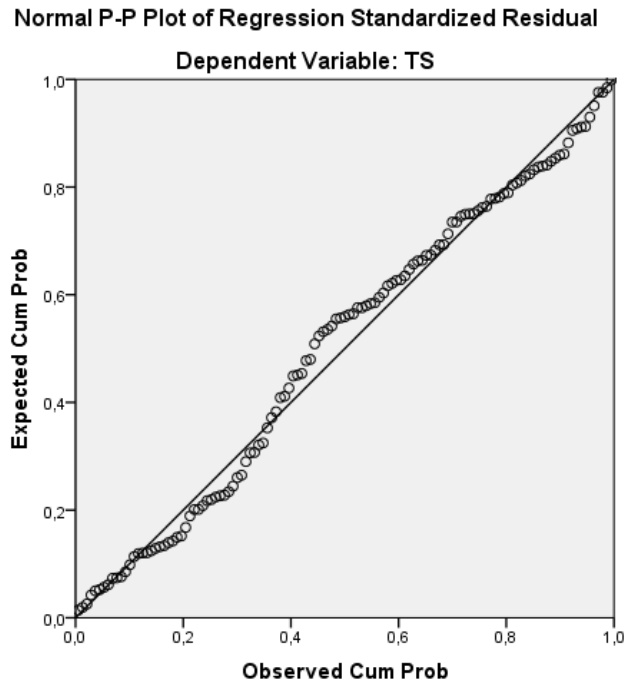
Coefficients ^a					
Model		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		Beta			VIF
1	(Constant)		0,415	0,679	
	SQ	0,328	3,910	0,000	2,558
	IQ	0,291	3,116	0,002	3,170
	SEQ	0,151	2,085	0,039	1,891
	EOU	0,120	1,289	0,200	3,146
	U	0,305	3,557	0,001	2,668

a. Dependent Variable: TS
b. Sig = *p < 0.05; **p < 0.01; ***p < 0.001.

Από τα παρακάτω γραφήματα φαίνεται από το p-plot πως η κατανομή είναι κανονική, αφού τα κατάλοιπα είναι πάνω στην ευθεία γραμμή:



Γράφημα 4.3.3.: Ιστόγραμμα για τις υποθέσεις που αφορούν τους δικηγόρους

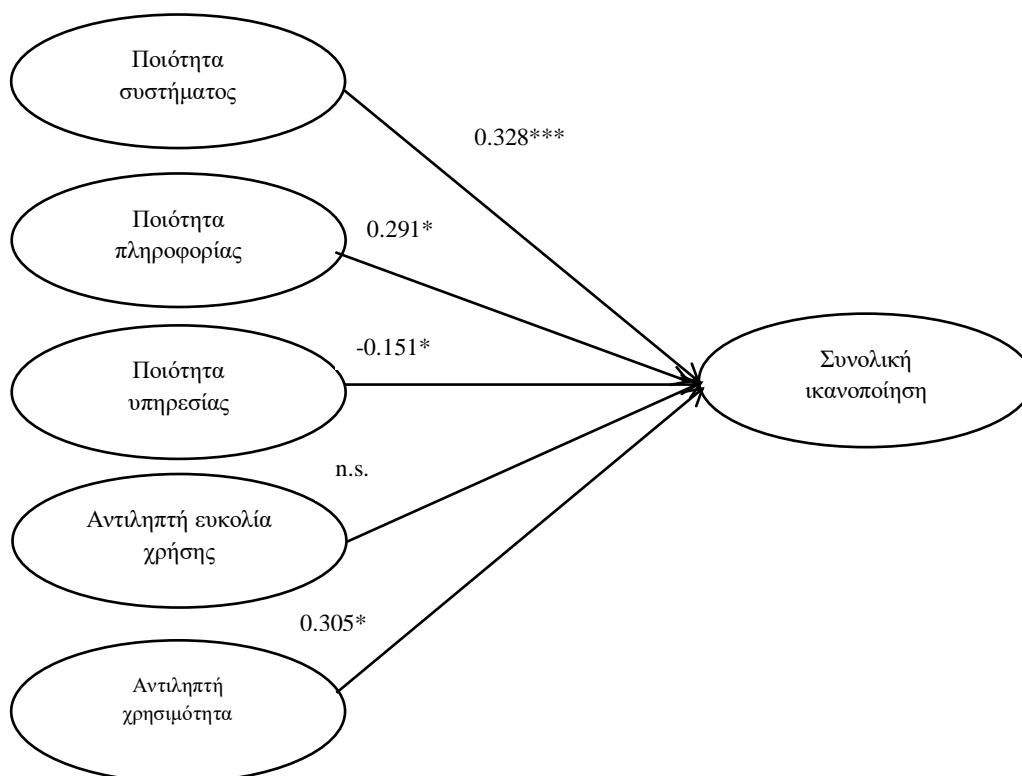


Γράφημα 4.3.4.: Κατανομή απαντήσεων για τις υποθέσεις που αφορούν τους δικηγόρους

Μετά το πέρας του ελέγχου των υποθέσεων, προκύπτει το τελικό αποτέλεσμα, όπως αυτό αποτυπώνεται στον πίνακα 4.3.16. και το σχήμα 4.3.2. Συμπερασματικά, επαληθεύονται οι υποθέσεις $Y1-2$, $Y2-2$, $Y3-2$ και $Y5-2$ και δεν επαληθεύεται η υπόθεση $Y4-2$. Επίσης, όσες υποθέσεις έχουν 3 αστεράκια στο σχήμα σημαίνει ότι επιδρούν περισσότερο οι μεταβλητές τους στην συνολική ικανοποίηση συγκριτικά με τις υπόλοιπες:

Πίνακας 4.3.16.: Τελικά αποτελέσματα ελέγχου υποθέσεων για τους δικηγόρους

ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ
Υπόθεση Y1-2: η ποιότητα του συστήματος επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των δικηγόρων από τη χρήση του.	Επιβεβαιώθηκε
Υπόθεση Y2-2: η ποιότητα της πληροφορίας επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των δικηγόρων από τη χρήση του.	Επιβεβαιώθηκε
Υπόθεση Y3-2: η ποιότητα της υπηρεσίας επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των δικηγόρων από τη χρήση του.	Επιβεβαιώθηκε
Υπόθεση Y4-2: η αντιληπτή ευκολία χρήσης του συστήματος επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των δικηγόρων από τη χρήση του.	Απορρίφθηκε
Υπόθεση Y5-2: η αντιληπτή χρησιμότητα του συστήματος επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των δικηγόρων από τη χρήση του.	Επιβεβαιώθηκε



Σχήμα 4.3.2.: Αποτελέσματα ανάλυσης για το μοντέλο έρευνας δικηγόρων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο στόχος της παρούσας εργασίας ήταν διπλός. Αφενός, η υλοποίηση της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, μέσω μια δομημένης μεθοδολογίας, και η σύνθεση και η ανάλυση των εννοιών με τέτοιο τρόπο ώστε να δίδεται μια ολοκληρωμένη αποτύπωση της βιβλιογραφίας σχετικά με το ερευνητικό πεδίο της εισαγωγής πληροφοριακών συστημάτων στην δικαιοσύνη. Και αφετέρου, η διεξαγωγή έρευνας σχετικά με τα πληροφοριακά συστήματα στα ελληνικά δικαστήρια και η μέτρηση του βαθμού αποδοχής και ικανοποίησης των χρηστών αυτών των συστημάτων. Μετά την παρουσίαση του θεωρητικού μοντέλου και των υποθέσεων που χρησιμοποιήθηκαν, αναλύθηκαν τα αποτελέσματα της έρευνας, προκειμένου να προκύψουν τα συμπεράσματα που αναφέρονται παρακάτω.

5.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Αναφορικά με τον πρώτο στόχο της μελέτης, διαπιστώθηκε ότι αν και υπάρχει πληθώρα ακαδημαϊκών εργασιών στο ερευνητικό πεδίο των πληροφοριακών συστημάτων γενικότερα, εντούτοις ο αριθμός αυτών που αναφέρονται στον χώρο της δικαιοσύνης και των δικαστηρίων είναι ακόμη περιορισμένος. Εξάλλου, ενώ πολλές μελέτες επικεντρώνονται στην ικανοποίηση των πολιτών ως τελικών χρηστών από τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων, δεν υπάρχουν επαρκείς μελέτες για την αποδοχή και την ικανοποίηση των εσωτερικών χρηστών αυτών των συστημάτων (Oktal *et al.* 2016). Περαιτέρω, η ανάπτυξη της βιβλιογραφικής ανασκόπησης ανέδειξε έξι βασικές έννοιες που καλύπτουν την έννοια της εισαγωγής πληροφοριακών συστημάτων στα δικαστήρια και οι οποίες αναλύθηκαν διεξοδικά. Η ανάλυση τους ανέδειξε τους παράγοντες που συντελούν στην αποδοχή και την ικανοποίηση των χρηστών αυτών των εφαρμογών, καθώς και τον σημαντικό ρόλο που αυτοί παίζουν στην επιτυχία ή την αποτυχία ανάλογων πληροφοριακών συστημάτων.

Η έρευνα αφορούσε τη μελέτη περίπτωσης ενός νέου πληροφοριακού συστήματος που χρησιμοποιείται υπό ενιαία μορφή στον χώρο των ελληνικών δικαστηρίων. Έτσι, όσοι συνδιαλέγονται με το εν λόγω σύστημα αποτελούν τους εν δυνάμει χρήστες αυτού και συγκεκριμένα οι δικαστικοί υπάλληλοι και οι δικηγόροι,

οι οποίοι και χωρίστηκαν σε δύο ομάδες. Επίσης, για να πραγματοποιηθεί η έρευνα, αναζητήθηκε το κατάλληλο μοντέλο και τέθηκαν τα υπό διερεύνηση ερευνητικά ερωτήματα. Αυτά επικεντρώθηκαν στην αποτύπωση της αντίληψης των χρηστών σχετικά με τις διαστάσεις ποιότητας της συγκεκριμένης εφαρμογής, την ευκολία χρήσης και την χρησιμότητα αυτής, καταλήγοντας στην καταγραφή της συνολικής τους ικανοποίησης.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης δείχνουν ότι η συσχέτιση των μεταβλητών είναι θετική στις περισσότερες από τις υποθέσεις που παρουσιάστηκαν και αναλύθηκαν στις προηγούμενες ενότητες. Ξεκινώντας από την ομάδα των δικαστικών υπαλλήλων, διαπιστώνεται ότι οι τρεις από τις πέντε υποθέσεις που εξετάστηκαν επιβεβαιώνονται και οι μεταβλητές τους επιδρούν θετικά στην συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων. Πρόκειται, ειδικότερα, για την ποιότητα του συστήματος, την ποιότητα της υπηρεσίας και την αντιληπτή χρησιμότητα του συστήματος. Αντίθετα, αν και οι σχέσεις της ποιότητας της πληροφορίας και της αντιληπτής ευκολίας χρήσης του συστήματος με την συνολική ικανοποίηση αποτιμώνται ως θετικές, για στατιστικούς λόγους έπρεπε να απορριφθούν. Μάλιστα, η ποιότητα του συστήματος και η αντιληπτή χρησιμότητα φαίνεται να είναι οι μεταβλητές εκείνες με τη μεγαλύτερη επίδραση στην συνολική ικανοποίηση. Η επιβεβαίωση της θετικής επίδρασης των παραπάνω μεταβλητών, μπορεί εύκολα να εξηγηθεί όταν πρόκειται για την ομάδα των δικαστικών υπαλλήλων, αφού είναι εκείνοι που εισάγουν κατά κύριο λόγο τα δεδομένα στο εν λόγω πληροφορικό σύστημα και επομένως τους ενδιαφέρει ιδιαίτερα να έχουν ένα σύστημα ποιοτικό, με ποιοτικές δομές υπηρεσιών που θα το καθιστούν εν τέλει λειτουργικό και χρήσιμο για την άσκηση των καθηκόντων τους.

Από την άλλη πλευρά, εξετάζοντας τα αποτελέσματα από την ομάδα των δικηγόρων, προκύπτει ότι οι τέσσερις από τις πέντε υπό εξέταση υποθέσεις επιβεβαιώνονται. Πράγματι, η ποιότητα του συστήματος, η ποιότητα της πληροφορίας, η ποιότητα της υπηρεσίας και η αντιληπτή χρησιμότητα του συστήματος είναι οι μεταβλητές που επιδρούν θετικά στην συνολική ικανοποίηση των συγκεκριμένων χρηστών, την στιγμή που η αντιληπτή ευκολία χρήσης του συστήματος δεν φαίνεται να την επηρεάζει ιδιαίτερα. Στην ομάδα αυτή, η ποιότητα του συστήματος επιδρά περισσότερο στη συνολική ικανοποίηση συγκριτικά με τις υπόλοιπες μεταβλητές. Καθώς η χρήση του συστήματος από τους δικηγόρους είναι

διαφορετική από αυτή των υπαλλήλων, διαφαίνεται ότι τη συγκεκριμένη ομάδα την ενδιαφέρει περισσότερο μια συνολικά καλή εικόνα του συστήματος, με εξασφαλισμένες τις διαστάσεις ποιότητας της εφαρμογής, που θα την καταστήσουν χρήσιμη για τις καθημερινές εργασιακές της δραστηριότητες.

Συγκρίνοντας τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας με αυτά των συγγραφέων των άρθρων του κεφαλαίου της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, αξίζει να σημειωθεί ότι κατά κύριο λόγο τα ευρήματά τους συμπίπτουν. Πράγματι, σύμφωνα με προηγούμενες έρευνες και οι τρεις διαστάσεις ποιότητας έχουν άμεσα και θετικά αποτελέσματα στην ικανοποίηση των εσωτερικών χρηστών αντίστοιχων προγραμμάτων, με κάθε μία από τις διαστάσεις αυτές να παίζει πιο σημαντικό ρόλο στην συνολική ικανοποίηση, ανάλογα με την έρευνα που εξετάζεται (Oktal *et al.* 2016; Agrifoglio *et al.* 2016; Stefanovic *et al.* 2011). Παράλληλα, η αντιληπτή ευκολία χρήσης και η αντιληπτή χρησιμότητα, οι δύο καθοριστικοί παράγοντες της αποδοχής πληροφοριακών συστημάτων, έχουν θετικό πρόσημο στις περισσότερες έρευνες που εξετάστηκαν, κάτι που σχετίζεται με τον βαθμό στον οποίο πιστεύουν οι χρήστες ότι το πρόγραμμα θα τους βοηθήσει να εκτελέσουν καλύτερα τη δουλειά τους (Sachan *et al.* 2018; Hardyanto *et al.* 2017; Oktal *et al.* 2016; Rai *et al.* 2002).

5.3 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Αναμφίβολα, υπήρξαν ορισμένοι περιορισμοί κατά τη συγγραφή της παρούσας εργασίας, οι οποίοι εμπίπτουν τόσο στη διαδικασία υλοποίησης της βιβλιογραφικής ανασκόπησης όσο και στη διαδικασία διεξαγωγής της έρευνας.

Αναφορικά με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, περιορισμοί υπήρξαν σχετικά με τα κριτήρια αναζήτησης που εφαρμόστηκαν για τη συγκέντρωση των άρθρων που τελικά χρησιμοποιήθηκαν. Η χρήση μόνο Αγγλικής γλώσσας στα άρθρα, η δημοσίευση μόνο σε επιστημονικά περιοδικά ή συνέδρια και το συγκεκριμένο ερευνητικό πεδίο που επιλέχθηκε, είχε σαν αποτέλεσμα να απορριφθούν πολλά άρθρα σχετικά με το θέμα της μελέτης και με τον τρόπο αυτό να περιοριστεί ο αριθμός αυτών που τελικά επιλέχθηκαν.

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, περιορισμός σημειώθηκε σχετικά με το μέγεθος του δείγματος αυτής. Στόχος της έρευνας ήταν να διερευνηθεί η ικανοποίηση των χρηστών από την νέα εφαρμογή, στο σύνολο των δικαστηρίων που τη

χρησιμοποιούν πιλοτικά. Όμως, η επιλογή διεξαγωγής της έρευνας μόνο στα δικαστήρια της Θεσσαλονίκης, κατέστησε το δείγμα σχετικά μικρό, σε σχέση με τις περισσότερες εμπειρικές έρευνες οι οποίες έχουν χρησιμοποιήσει τη μέθοδο των ερωτηματολογίων. Επιπλέον, χωρίς τη δημιουργία μιας ευρύτερης γεωγραφικής ανάλυσης, δεν δόθηκε η δυνατότητα μέτρησης των δικαστικών επιδόσεων σε ένα ευρύτερο οργανωτικό επίπεδο. Παρόλο που η μέτρηση της απόδοσης του διοικητικού προσωπικού των υπό μελέτη δικαστηρίων είναι ένα πρώτο βήμα για την κατανόηση της απόδοσης του συνόλου των χρηστών, απαιτείται περαιτέρω έρευνα για τη δοκιμή του προτεινόμενου μοντέλου σε ένα αντιπροσωπευτικό εθνικό δείγμα χρηστών, οπότε τυχόν γενίκευση των αποτελεσμάτων πρέπει να γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή.

5.4 ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Η παρούσα εργασία είχε ως στόχο να μελετήσει και να εξετάσει εμπειρικά μια νέα ηλεκτρονική εφαρμογή στον χώρο των ελληνικών δικαστηρίων. Ο καθορισμός των περιορισμών, όπως αυτοί που αναφέρθηκαν παραπάνω, και η προσπάθεια για άρση αυτών, θα καθοδηγήσει οποιαδήποτε μελλοντική έρευνα. Στα πλαίσια της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, η αναζήτηση άρθρων και σε άλλα πεδία, εκτός του επιλεγόμενου, θα επιτρέψει μια πιο ευρεία κάλυψη του θέματος, με ανάδειξη και άλλων ερευνητικών περιοχών. Με τον τρόπο αυτό, επόμενοι ερευνητές θα μπορούν να συμπεριλάβουν περισσότερα σύγχρονα άρθρα, με δυνατότητα παράλληλης σύγκρισης με τα αποτελέσματα της υπάρχουσας βιβλιογραφικής ανασκόπησης για τις έννοιες που ήδη εξετάστηκαν.

Ακόμη, η επέκταση της έρευνας σε πανελλαδικό επίπεδο, στις δικαστικές υπηρεσίες που στον παρόντα χρόνο χρησιμοποιούν πιλοτικά την εφαρμογή, θα δώσει περισσότερα και πιο αξιόπιστα αποτελέσματα έρευνας, θα αναδείξει τυχόν διαφοροποιήσεις κατά την χρήση του συστήματος από περιοχή σε περιοχή και θα παρουσιάσει μια συνολική εικόνα για την ικανοποίηση ή μη των χρηστών του.

Τέλος, μια νέα έρευνα σε μεταγενέστερο χρόνο και μετά από αρκετό διάστημα εφαρμογής του πληροφοριακού συστήματος, θα επέτρεπε να συγκριθούν τα αποτελέσματα των δύο ερευνών, να αναδυθούν τυχόν αστοχίες και λάθη της εφαρμογής και να αναδειχθεί ο ρόλος της τεχνολογίας στην απόδοση των ελληνικών δικαστηρίων. Με τον τρόπο αυτό, τα ευρήματα θα παρείχαν χρήσιμες πληροφορίες

στις αρχές της δικαιοσύνης και τους επαγγελματίες πληροφορικής για βελτίωση της εφαρμογής, επέκτασή της και χρήση της και από άλλους εμπλεκόμενους στον δικαστικό χώρο, όπως οι δικαστικοί λειτουργοί. Κάτι που θα συμβάλει, αναντίρρητα, σε ταχύτερη και ορθότερη απονομή της δικαιοσύνης.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Abugabah, A. (2017). Evaluation of healthcare enterprise information systems: A structural equation model. *2017 International Conference on Information and Digital Technologies (IDT)*, Zilina, 1-4

Aggelidis, V. P., Chatzoglou, P. D. (2012). Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS). *Journal of Biomedical Informatics*, 45(3), 566-579

Agrifoglio, R., Metallo, C., Lepore, L. (2016). Success Factors for Using Case Management System in Italian Courts. *Information Systems Management*, 33(1), 42-54

AL Athmay AL., A. A, Fantazy, K., Kumar, V. (2016). E-government adoption and user's satisfaction: an empirical investigation. *EuroMed Journal of Business*, 11(1), 57-83

Al-Busaidy, M., Weerakkody, V., Dwivedi, Y. (2009). Factors Influencing eGovernment Progress in Oman: An Employee's Perspective. *15th Americas Conference on Information Systems 2009, AMCIS 2009*. 3. 262

Al-nidawi, W., Al-Wassiti, S.K.J., Maan, M.A., Othman, M. (2018), A review in E-government service quality measurement. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 10, 1257-1265

Almarashdeh, I., Alsmadi, M., Jaradat, G., Thunibat, A., Abdullah, A. S, Qawqzeh, Y., Badawi, U., Farag, T., Eldaw, K. E. (2018). Looking Inside and Outside the System: Examining the Factors Influencing Distance Learners Satisfaction in Learning Management System. *Journal of Computer Science*, 14, 453-465

Anwer, A. M., Esichaikul, V., Rehman, M., Anjum, M. (2016). E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A case of Afghanistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(1), 139-167

Armstrong, D., Fogarty, G., Dingsdag, D., Dimpleby, J. (2005). Validation of a Computer User Satisfaction Questionnaire to Measure IS Success in Small Business. *Journal of Research and Practice in Information Technology*, 37(1), 27 - 42

- Bailey, J. E. and Pearson, S. W. (1983). Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530-545
- Bokhari, R. H. (2005). The relationship between system usage and user satisfaction: a meta-analysis. *Journal of Enterprise Information Management*, 18(2), 211-234
- Chen, Lei-da, Soliman, K. S., Mao, E., Frolick, M. N. (2000). Measuring user satisfaction with data warehouses: an exploratory study. *Information & Management*, 37(3), 103-110
- Danila, R., Abdullah, A. (2014). User's Satisfaction on E-government Services: An Integrated Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164, 575-582
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly* 13(3), 319-339
- De Vuyst, B., Fairchild, A. (2006). The Phenix project: a case study of e-justice in Belgium. *Proceedings of the 8th International Conference on Electronic Commerce: The new e-commerce - Innovations for Conquering Current Barriers, Obstacles and Limitations to Conducting Successful Business on the Internet*, 327-333
- Deligiannis, A. P., Anagnostopoulos, D. (2017). Towards Open Justice: ICT Acceptance in the Greek Justice System the Case of the Integrated Court Management System for Penal and Civil Procedures (OSDDY/PP). *Conference for E-Democracy and Open Government (CeDEM)*, Krems, 2017, 82-91
- DeLone, W.H., McLean, E.R. (1992). Information systems success: the quest for the dependent variable. *Information Systems Research* 3, 60-95
- DeLone, W.H., McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19, 9-30
- Doll, W. J., Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259-274
- Dukić, D., Dukić, G., Bertović, N. (2017). Public administration employees' readiness and acceptance of e-government: Findings from a Croatian survey. *Information Development*, 33(5), 525-539

- Eichhorn, B., Tukel, O. (2018). Business user impact on information system projects. *International Journal of Managing Projects in Business*, 11(2), 289-316
- Floropoulos, J., Spathis, Ch., Halvatzis, D., Tsipouridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek Taxation Information System. *International Journal of Information Management*, 30(1), 47-56
- Hamin, Z., Bahrin, O. M., Mohamad, A. M. (2012). Benefits and achievements of ICT adoption by the High Courts of Malaysia. *2012 IEEE Symposium on Humanities, Science and Engineering Research*, Kuala Lumpur, 2012, 1233-1238
- Hardyanto, W., Purwinarko, A., Adhi, M. A. (2018). End-user satisfaction analysis on library management system unnes using technology acceptance model towards national standard of integrated library. *Journal of Physics: Conference Series*, 983(1), p. 012006
- Hart, C. (1998). *Doing a literature review: Releasing the social science research imagination*. London, UK: Sage Publications.
- Helia, V., Asri, V., Kusri, E., Miranda, S. (2018). Modified technology acceptance model for hospital information system evaluation – a case study. *MATEC Web of Conferences*, 154, p. 01101
- Horan, T. A., Abhichandani, T., Rayalu, R. (2006). Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality-in-Use Satisfaction with Advanced Traveler Information Systems (ATIS). *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'06)*, Kauia, HI, USA, 2006, 83b-83b
- Hudson, D., Kushniruk, A., Borycki, E., Zuege, D. (2018). Physician Satisfaction with a Critical Care Clinical Information System Using a Multimethod Evaluation of Usability. *International Journal of Medical Informatics* 112, 131-136
- Irani, Z., Weerakkody, V., Kamal, M., Hindi, N. M., Osman, I. H., Anouze, A. L., El-Haddadeh, R., Lee, H., Osmani, M., Al-Ayoubi, B. (2012). An analysis of methodologies utilised in e-government research: A user satisfaction perspective. *Journal of Enterprise Information Management*, 25(3), 298-313

- Ives, B., Olson, M. H., Baroudi, J. J. (1983). The measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM*, 26(10), 785-793
- Kitoogo, F.E., Bitwayiki, C. (2010). *E-Justice Implementation at a National Scale: The Ugandan Case*. In: Villafiorita A., Saint-Paul R., Zorer A. (eds) *E-Infrastructures and E-Services on Developing Countries*. AFRICOMM 2009. *E-Infrastructures and E-Services on Developing Countries*, 38, 40-49
- Kitsios, F., Stefanakakis, S., Kamariotou, M., Dermentzoglou, L. (2019). E-service Evaluation: User satisfaction measurement and implications in health sector. *Computer Standards & Interfaces*, 63, 16-26
- Kuhimbisa, E., Baguma, R., Nakakawa, A. (2017). A Model for Developing Usable Integrated Case Management Information Systems. *International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries*, 504, 617-628
- Leclercq-Vandelannoitte, A. (2007). The perceptual evaluation of information systems using the construct of user satisfaction: case study of a large french group. *ACM SIGMIS Database*, 38(2), 27-60
- Levy, Y., Ellis, T. J., (2006). A Systems Approach to Conduct an Effective Literature Review in Support of Information Systems Research. *Informing Science Journal*, 9, 181-212
- Lienhard, A., Kettiger, D.. (2017). Between management and the rule of law. Results of the research project "basic research into court management in switzerland". *International Journal for Court Administration* 8, 7-19
- Oktal, O., Alpu, O., Yazici, B. (2016). Measurement of internal user satisfaction and acceptance of the e-justice system in Turkey. *Aslib Journal of Information Management*, 68(6), 716-735
- Ong, Ch.-S., Day, M.-Y., Hsu, W.-L. (2009). The measurement of user satisfaction with question answering systems. *Information & Management*, 46(7), 397-403
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50

- Rai, A., Lang, S.S., Welker, R.B. (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50-69
- Rana, N.P., Dwivedi, Y.K., Williams, M.D. (2013). E-government adoption research: an analysis of the employee's perspective. *Int. J. Business Information Systems*, 14(4), 414-428
- Rosa, J., Teixeira, C., Pinto, J.S. (2013). Risk factors in e-justice information systems. *Government Information Quarterly*, 30(3), 241-256
- Sá, F., Rocha, Á., Cota, M. (2015). *A Literature Review on Quality Models for Online E-Government Services*. Book chapter from "Global Perspectives on Risk Management and Accounting in the Public Sector", Publisher: IGI-Global, pp. 151-156
- Sachan, A., Kumar, R., Kumar, R. (2018). Examining the impact of e-government service process on user satisfaction. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 11(3), 321-336
- Saman, W. M., W. S., Haider, A. (2013). E-Court: Technology diffusion in court management. *19th Americas Conference on Information Systems*, 1273-1284
- Saman, W. M., W. S., Haider, A. (2013). E-Shariah in Malaysia: technology adoption within justice system. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 7(2), 256-276
- Sang, S., Lee, J.-D. (2009). A Conceptual Model of e-Government Acceptance in Public Sector. *Proceedings of the 3rd International Conference on Digital Society, ICDS 2009*, 71-76
- Sarantis, D., Askounis, D. (2009). Electronic Criminal Record in Greece: Project Management Approach and Lessons Learned in Public Administration. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 25E/2009, 132-146
- Sarantis, D., (2017). The Challenge of Accelerating Greek Judicial Procedure. *International Conference on Electronic Government and the Information Systems Perspective*, 251-260

- Skordoulis, M., Panteleimon, A., & Pekka-Economou, V. (2017). E-government services quality and citizens' satisfaction: a multi-criteria satisfaction analysis of TAXISnet information system in Greece. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 22(1), 82
- Stefanovic, D., Marjanovic, U., Delić, M., Culibrk, D., Lalic, B. (2016). Assessing the success of e-government systems: An employee perspective. *Information & Management*, 53(6), 717-726
- Stefanović, D., Mirkovic, M., Anderla, A., Drapsin, M., Drid, P., Radjo, I. (2011), Investigating ERP systems success from the end user perspective. *Technics Technologies Education Management*, 6, 1089-1099
- Suffian, A., Zahari, A. M., Harun, M. A., Mariam, R., Baniamin, R. (2017). User Satisfaction on Human Resource Management Information System (HRMIS): A Case Study at Terengganu Police Contingent, Malaysia. *Journal of Biological and Environmental Sciences*, 7(10), 54-65
- Terpsiadou, M. H., Economides, A. A. (2009). The use of information systems in the Greek public financial services: The case of TAXIS. *Government Information Quarterly*, 26(3), 468-476
- Velicogna, M. (2007). Justice systems and ICT - What can be learned from Europe?. *Utrecht Law Review*, 3(1), 129–147
- Wael Jabbar Abed Al-nidawi, Saba kamil Jaafar al-wassiti, Mahdi Athab Maan, Marini Othman. (2018). A Review in E-Government Service Quality Measurement. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 10(3), 1257-1265
- Wang, Y.-S., Liao, Y.-W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717-733
- Watson, A. C., Rukundakuvaga, R., Matevosyan, K. (2017). Integrated Justice: An Information Systems Approach to Justice Sector Case Management and Information Sharing. *International Journal for Court Administration*, 8(3), 1-9

- Webster. J., Watson. R.T. (2002). Analyzing the Past to Prepare for the Future: Writing a Literature Review. *MIS Quarterly*, 26, 13-23
- Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Hindi, N., Osman, I. (2016). Are U.K. Citizens Satisfied With E-Government Services?. Identifying and Testing Antecedents of Satisfaction, *Information Systems Management*, 33(4), 331-343
- Wibowo, A., Sari, W.M. (2018). Measuring Enterprise Resource Planning (ERP) Systems Effectiveness in Indonesia. *TELKOMNIKA (Telecommunication Computing Electronics and Control)* 16, 343-351
- Wirtz, B.W., Kurtz. (2016). Local e-government and user satisfaction with city portals – the citizens’ service preference perspective. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 13(3), 265
- Wixom, B.H., Todd, P.A. (2005). A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance. *Information systems research*, 16 (1), 85-102
- Xu, F., Du, J.T. (2018). Factors influencing users’ satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83, 64-72
- Yu, P., Qian, S. (2018). Developing a theoretical model and questionnaire survey instrument to measure the success of electronic health records in residential aged care. *PloS one* 13(1), e0190749
- Zuama, R. A., Hudin, J. M., Puspitasari, D., Hermaliani, E. H. and Riana, D. (2017). Quality dimensions of Delone-McLean model to measure students' accounting computer satisfaction: An empirical test on accounting system information. *5th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, Denpasar, 2017, 1-6

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΤΜΗΜΑ 1^ο (Συμπληρώνεται μόνο από δικαστικούς υπαλλήλους)

Ημερομηνία συμπλήρωσης:

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία 18-25 26-35 36-45 46-55 > 55

Εκπαίδευση Πρωτοβάθμια εκπαίδευση
 Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Γυμνάσιο – Λύκειο)
 ΙΕΚ – Τεχνική Σχολή
 Τριτοβάθμια εκπαίδευση (Α.Ε.Ι. – Τ.Ε.Ι.)
 Μεταπτυχιακές Σπουδές
 Διδακτορικές Σπουδές

Κατηγορία: ΥΕ ΤΕ ΔΕ ΠΕ

Κλάδος:

Θέση στην υπηρεσία: Υπάλληλος Προϊστάμενος Τμήματος
 Προϊστάμενος Γραμματείας

Έτη υπηρεσίας: 0-5 6-15 16-25 26-35 > 35

Προηγούμενη χρήση συγκεκριμένου πληροφοριακού συστήματος στην υπηρεσία σας: Ναι Όχι

ΤΜΗΜΑ 1^ο (Συμπληρώνεται μόνο από δικηγόρους)

Ημερομηνία συμπλήρωσης:

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία 18-25 26-35 36-45 46-55 > 55

ΕΤΗ ΔΙΚΗΓΟΡΙΑΣ 0 – 5 5 – 10 10 – 15 15 – 20 > 20

ΒΑΘΜΟΣ Παρά Πρωτοδικαίς Παρ' Εφέταις Παρ' Αρείω Πάγω

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ Διατηρώ ατομικό γραφείο
 Είμαι συνεργάτης δικηγόρος
 Είμαι μέλος δικηγορικής εταιρίας

ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ Ελεύθερος Επαγγελματίας
 Με πάγια αντιμισθία

ΤΜΗΜΑ 2^ο

Παρακαλείστε να συμπληρώσετε τον βαθμό ικανοποίησής σας από τη χρήση του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης (Ο.Σ.Δ.Δ.Υ.Π.Π.), γνωστό και ως «Σόλων».

Η απάντησή σας μετράται σε κλίμακα 1-5, όπου ο βαθμός 5 εκφράζει το μέγιστο επίπεδο ικανοποίησης, ενώ ο βαθμός 1 το ελάχιστο.

1: Δυσανεστημένος/η, 2: Λιγότερο ικανοποιημένος/η, 3: Ικανοποιημένος/η, 4: Πολύ ικανοποιημένος/η, 5: Απόλυτα Ικανοποιημένος/η.

A. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ:

1. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τον τρόπο πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τον χρόνο απόκρισης του πληροφοριακού συστήματος;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την ταχύτητα με την οποία ανταποκρίνεται το πληροφοριακό σύστημα στην αναζήτησή σας;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τη φιλικότητα του περιβάλλοντος εργασίας του πληροφοριακού συστήματος προς τον χρήστη;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την ασφάλεια των πληροφοριών που είναι καταχωρημένες στο πληροφοριακό σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τη διαθεσιμότητα του πληροφοριακού συστήματος;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την διασυνδεσιμότητα του πληροφοριακού συστήματος με άλλα πληροφοριακά συστήματα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8.Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος «Σόλων»;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

B. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ:

1.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την ακριβή πληροφόρηση που σας παρέχει το πληροφοριακό σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την συνάφεια των πληροφοριών που σας παρέχει το σύστημα σύμφωνα με τα καθήκοντά σας;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την ξεκάθαρη πληροφόρηση που σας παρέχει το σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την κατανοητή πληροφόρηση που σας παρέχει το σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τις ενημερωμένες πληροφορίες που σας παρέχει το σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την ταξινόμηση των πληροφοριών;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την επάρκεια των πληροφοριών που σας παρέχει το σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τη χρησιμότητα των πληροφοριών που σας παρέχει το σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την αξιοπιστία των πληροφοριών που σας παρέχει το σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τη διευκόλυνση της δουλειάς σας με την παροχή των συγκεκριμένων πληροφοριών από το σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από το περιεχόμενο των πληροφοριών που σας παρέχει το σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12.Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την έλλειψη σφαλμάτων στις πληροφορίες που σας παρέχει το σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την 24ωρη πρόσβαση στις πληροφορίες που χρειάζεστε;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τη μορφή με την οποία εμφανίζονται τα αποτελέσματα από το πληροφοριακό σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την ποιότητα των πληροφοριών που σας παρέχει το πληροφοριακό σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Γ. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ:

1. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τις πληροφορίες που λάβατε από το τεχνικό προσωπικό για το πληροφοριακό σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από το επίπεδο παροχής on – line υποστήριξης από το τεχνικό προσωπικό για το πληροφοριακό σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από το επίπεδο παροχής τηλεφωνικών οδηγιών από το τεχνικό προσωπικό για το πληροφοριακό σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την προθυμία του τεχνικού προσωπικού να επιλύσει κάποιο πρόβλημα που αντιμετωπίσατε κατά τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την έγκαιρη αντιμετώπιση ενός προβλήματός σας από το τεχνικό προσωπικό για το πληροφοριακό σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τις γνώσεις και τις ικανότητες του τεχνικού προσωπικού;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την ασφάλεια των συναλλαγών σας με το πληροφοριακό σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τις υπηρεσίες που σας παρέχει το πληροφοριακό σύστημα για να καλύψετε τις εργασιακές σας ανάγκες;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από το πλήθος (διαθέσιμων) υπηρεσιών του δικαστηρίου που παρέχονται μέσω του πληροφοριακού συστήματος;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τις υπηρεσίες που σας παρέχει το πληροφοριακό σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Δ. ΑΝΤΙΛΗΠΤΗ ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ:

1. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την ευκολία χρήσης του πληροφοριακού συστήματος;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την ευκολία εκμάθησης του πληροφοριακού συστήματος;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την αλληλεπίδρασή σας με το πληροφοριακό σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τις ικανότητες που διαθέτετε για να χρησιμοποιείτε το πληροφοριακό σύστημα;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας σας με τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την ευκολία στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Ε. ΑΝΤΙΛΗΠΤΗ ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ:

1. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την χρήση του πληροφοριακού συστήματος για τη δουλειά σας;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την εξοικονόμηση χρόνου με τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την αποτελεσματικότητα της εργασίας σας με τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την βελτίωση της απόδοσής σας με τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από την χρήση του πληροφοριακού συστήματος για τον εαυτό σας;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από τη χρησιμότητα του πληροφοριακού συστήματος;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ΣΤ. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ:

Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/νη είστε από το πληροφοριακό σύστημα «Σόλων»;

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---