

5 יוני 2008

סקר שביעות רצון לגבי השימוש במערכת "נט המשפט"

רקע

במהלך החודשים אפריל-מאי 2008 נערך סקר בקרב עורכי דין שקיבלו כרטיסים חכמים לצורך עבודה מול מערכת נט-המשפט. מסמך זה מציג עיבוד של התשובות שהתקבלו מ- 20 עורכי דין / משרדים. למסמך שני חלקים:

⇐ חלק ראשון – מציג את התפלגות התשובות עפ"י השאלות בסקר.

⇐ חלק שני – מביא כלשונן התייחסויות מילוליות.

עיקרי הממצאים

בסה"כ מסתמנת רמת שביעות רצון נמוכה מהמערכת. למעשה לא התקבלה אפילו התייחסות חיובית (משבחת) אחת לגבי המערכת במצבה הנוכחי. חזון המערכת נתפס לעומת זאת כחיובי לפחות ע"י חלק מהמשיבים. עוצמות חוסר שביעות הרצון מובעות בעיקר בהתייחסויות המילוליות. ההתייחסות לגבי הנושאים השונים:

▪ ביצועי המערכת – המערכת נתפסת כאיטית מאוד – זהו עניין תשתיתי שמפתחי המערכת צריכים לתת עליו את הדעת.

▪ תהליכי עבודה מסורבלים – גם זה עניין למפתחי המערכת:

⇐ פתיחת הליכים משפטיים עיקריים (תביעה) – בוצע מעט, התהליך נתפס כמאוד מסורבל.

⇐ פתיחת בקשות במסגרת תובענות שכבר נפתחו – בוצע יותר, גם תהליך זה נתפס כמאוד מסורבל.

⇐ צפייה בתיקים – אפילו נושא זה, שהינו הפשוט ביותר, אינו מקבל ציון גבוה מבחינת פשטות השימוש ("בינוני").

▪ תהליך ההתקנה – הרוב נזקקים לסיוע של איש התמיכה מהמשרד, ובהינתן סיוע זה

ההתקנה לא נתפסת כקשה במיוחד.

- הדרכה – התשובות מעורבות. צריך להבטיח כי האפשרות של הדרכה בתשלום תישמר.
- תמיכה טכנית – שביעות הרצון נמוכה יחסית ויש לפעול מול הנהלת בתי המשפט כדי לשפר זאת.
- כרטיס חכם – שביעות הרצון מהכרטיס נמוכה, אך לא ניתן לבודד את רמת שביעות הרצון ממנו מרמת שביעות הרצון הכוללת מהמערכת.

ד"ר ישי דרור

התפלגות התשובות

כללי

1. מול איזה מבתי המשפט הבאים משרדך עובד או אמור לעבוד עם המערכת?

הרצליה. (7)	מחוזי פ"ת. (7)	נצרת. (9)
קרית שמונה. (2)	מסעדה. (2)	צפת. (3)
עפולה. (1)	טבריה. (2)	בית שאן. (1)

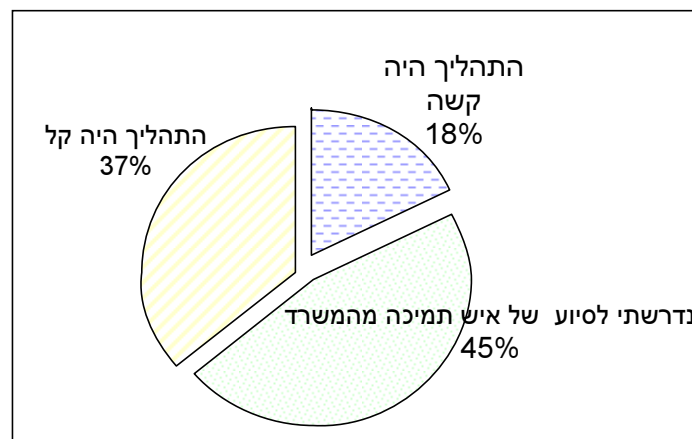
הערה: חלק עובדים מול יותר מאשר בית משפט אחד

התקנה והתחברות ראשונית למערכת

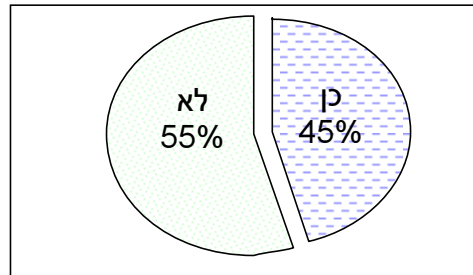
2. האם התקנת את התוכנה של הכרטיס החכם במחשבי משרדך?

- כן. 73%
- לא. 9% - **עובד עם ויסטה**
- ההוצאה לאור ביצעה עבורי את ההתקנה. 18%

4. אם התשובה בשאלה 2 היא **כן**, נא התייחס לתהליך ההתקנה:

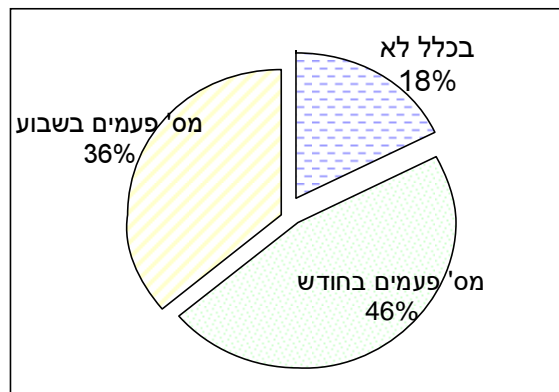


5. האם נדרש לדעתך סיוע צמוד יותר לעורכי הדין בעת תהליך ההתקנה של קורא הכרטיס החכם וההתחברות הראשונית למערכת?

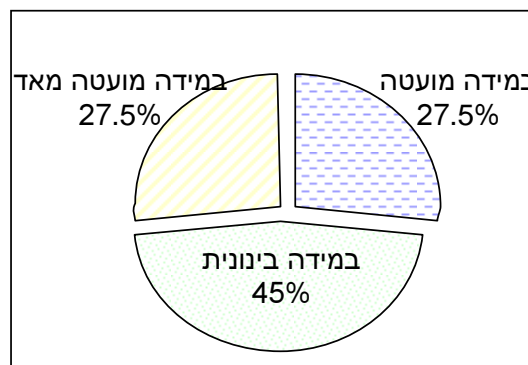


צפייה בתיקים

6. האם את/ה משתמש/ת באתר האינטרנט החדש של בתי המשפט לצפייה בתיקים?

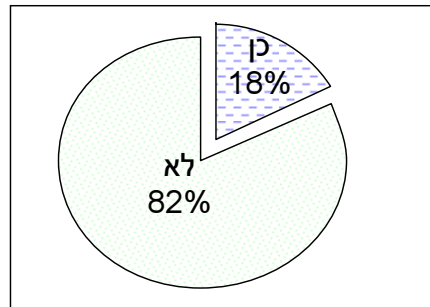


7. עד כמה נוחה וידידותית הצפייה בתיקים?

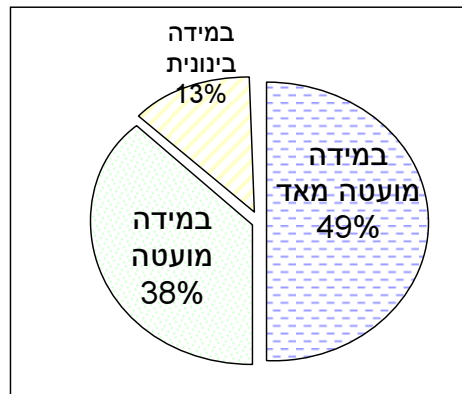


פתיחת הליכים משפטיים עיקריים (תביעה)

8. האם משרדך פתח כבר במערכת הליכים משפטיים עיקריים (תביעה)?



9. עד כמה נוח וידידותי תהליך פתיחת הליכים משפטיים עיקריים (תביעה) במערכת?



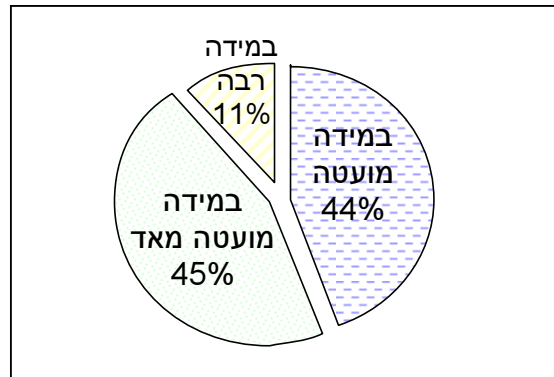
נודה לך אם תסביר בקצרה את תשובתך – מה היו היתרונות ומה החסרונות שמצאת במערכת מבחינת קלות ונוחות השימוש בה :
 _____ (ראה התייחסויות מילוליות בהמשך)

פתיחת בקשות במסגרת תובענות שכבר נפתחו

10. האם משרדך פתח כבר במערכת בקשות במסגרת תובענות שכבר נפתחו?

- כן. 45%
 לא. 55%

11. עד כמה נוח וידידותי תהליך פתיחת בקשות במסגרת תובענות קיימות?



תקלות במערכת

12. אילו תקלות אירעו במערכת בעת שעבדת עימה במשרדך :

_____ (ראה התייחסויות מילוליות בהמשך)

13. אילו תקלות אירעו במערכת בעת שנוכחת באולם בית המשפט (הכוונה לאותם בתי משפט שבהם כבר פועלת המערכת) :

_____ (ראה התייחסויות מילוליות בהמשך)

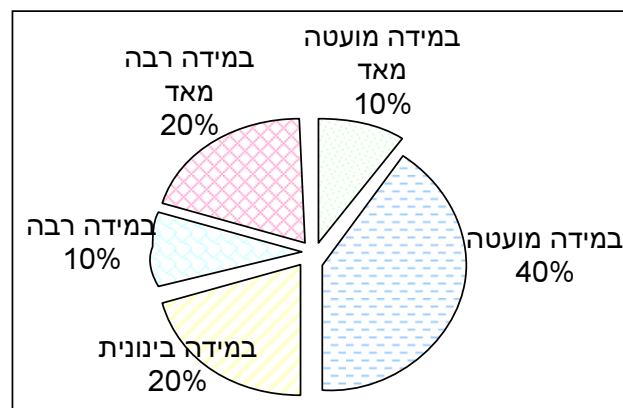
הדרכה ותמיכה וטכנית

14. האם קיבלת הדרכה מסודרת (במשרדך) לפני תחילת העבודה במערכת?

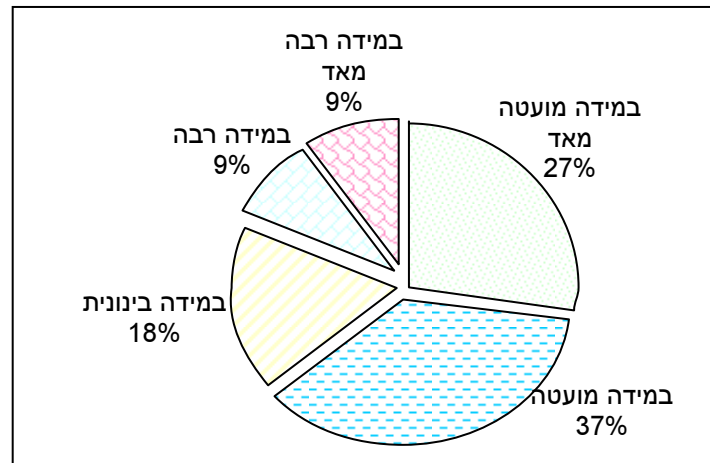
כן. 50%

לא. 50%

15. באיזו מידה נדרשת הדרכה נוספת לגבי השימוש במערכת?

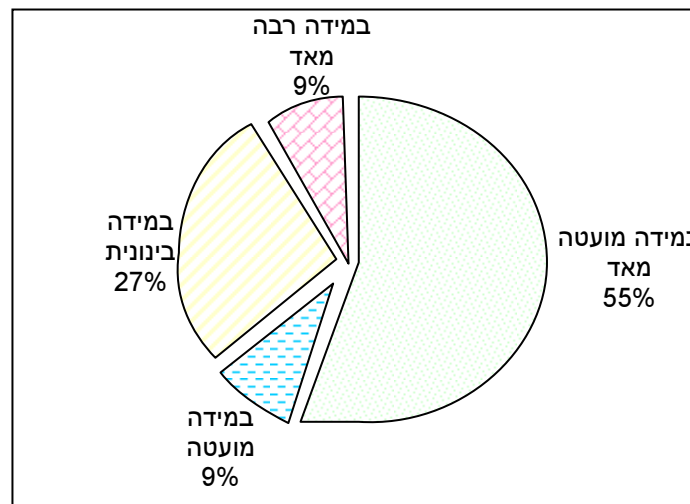


16. באיזו מידה את/ה שבע/ת רצון מהתמיכה הטכנית שאת/ה מקבל/ת במסגרת השימוש במערכת לאחר ההתקנה (מענה לשאלות ופתרון תקלות)?



סוגיות נוספות

17. באיזו מידה את/ה שבע/ת רצון מהשימוש בכרטיס החכם?



התייחסויות מילוליות

שאלה 9: עד כמה נוח וידידותי תהליך פתיחת הליכים משפטיים עיקריים (תביעה) במערכת?

- אין אפשרות לקבל רשימת דיונים לעורך דין וזה לא מאפשר לעבוד.
- במילה אחת - זוועה. מערכת לא ידידותית. זורקת אותך על כל שגיאה מבלי לפרט מהי. גם באם אתה משתדל לענות לפי מה שנראה הכי סביר מבלי להוסיף כל פרט נוסף - עדיין ברוב המקרים, המערכת פשוט זרקה אותי החוצה ללא כל הסבר נוסף. במערכת חסרים איפיונים וסיוע אוטומאטי (כשנמצאים בשדה הרלוונטי שיפתח עזרה ולא עזרה כוללת). ניסיתי לפתוח מספר תובענות. בכולן - העבודה ארכה מעל שעה וחצי ולבסוף המערכת "זרקה" אותי.
- המערכת איטית ביותר.
- שאלות 7 ו-9 הן שאלות שחסרה בהן החלופה הנכונה והיא: "לא ידידותית" או "רמת אסון טבע".
- מאחר ואין המערכת עובדת ברוב רובם של בתי המשפט באזור המרכז, אין לנו שימוש במערכת עדיין.
- בעת העלאת מסמכים קיבלתי הודעה כי לא ניתן להשלים את הפעולה (או משהו כזה) על אף שביצעתי המרה של המסמכים למסמכי PDF חתומים בחתימה אלקטרונית ועל אף שיש לי מהירות העלאת טובה.
- כשיש נספחים לתביעה הדבר הופך מסובך יותר.

שאלה 12: אילו תקלות אירעו במערכת בעת שעבדת עימה במשרדך?

- אין אפשרות לעבוד.
- כל התקלות האפשריות. הקליטה אורכת מעל שעה וחצי. ברוב המקרים נזרקי מבלי שאדע למה. המערכת מאוד לא ידידותית ולפעמים עליך למלא שדות בנתונים לא נכונים בכדי לקדם את המשך קליטת הנתונים (הכוונה לקליטת סוג הליך וכדומה. לא כל סוגי ההליכים קיימים). המערכת יכלה לסייע רבות בקליטה ממחשב המשרד וחבל שהדבר לא מצליח.

- לעיתים לא נקלט.
- המערכת איננה ידידותית כלל. היא נתקעת, זורקת אותך החוצה אחרי שהקדשת זמן רב. יותר נוח ופשוט וקל, לתת לפקידה לסדר סים ולשלוח המתמחה להגיש.
- המערכת מסרה הודעה על אי קבלת בקשה ללא הסבר (אחרי ביצוע כל הליך ההגשה שעורך דקות ארוכות).
- מאז התקנת המערכת ניסיתי הן להגיש תביעה והן להגיש בקשה בתיק קיים ובשתי המקרים קרסה המערכת לקראת סוף התהליך. במונח קריסה כוונתי לכך שלאחר הזנת כמעט כל הפרטים ניתנה הודעה שהאקספלורר אינו מזהה את האתר המבוקש ולא הצלחתי להשלים את התהליך לתסכולי הרב. בנוסף, לא עלה בידי לעיין בהחלטות ובפסקי דין במערכת נט המשפט מאחר ובתיקים בהם ניסיתי לעשות כן ניתנה ההודעה שחלק זה של האתר עדיין בפיתוח (או משהו דומה לכך). תסכולי גבר משום שכידוע לכם החלטות בתי משפט שעברו למערכת נט המשפט אינן ניתנות לאיתור דרך האתר הרגיל כך שהגעתי אל שוקת שבורה.
- המערכת נתקעת פעמים רבות, המון הודעות שגיאה, לפתוח בש"אות לא קל בכלל, תמיד נדרשים יותר משניים או שלושה ניסיונות, צירוף נספחים זו כבר סאגה ארוכה ומייגעת. החלטות כלל אינן מגיעות במייל למרות שנרשמנו לרשום. קום.
- קודם כל האתר איטי מאוד על אף שיש לי מהירות אינטרנט של 1.5 מגה, ומצד אחר לא הצלחתי לראות רשימת תיקים מלאה של המשרד, הרשימה הייתה חלקית בלבד, כמו כן בחירת טווח תאריך להצגת תיקים הייתה בעייתית מאוד. תוכנת הצגת המסמכים הישנה הייתה ברורה יותר ונוחה יותר לשימוש, לקראה ולהדפסה, איכות המסמכים המודפסים מהמערכת ירודה מאוד ולא נוח לקרוא מסמך מודפס מהמערכת, האותיות מודפסות בניקוד המסחרר את העיניים (רזולוציה נמוכה).
- לא מצאתי עידכונים לגבי בקשות שהוגשו, וגם לא היה רשום שהם הוקלדו בבית המשפט.
- שעות רבות של אתר לא זמין, בעיות בקריאת הכרטיס החכם, תקלות של הגשת מסמכים ובעיקר הגשת הודעות ומסמכים שאינם בגדר בקשה, תעופה מהאתר או תקיעתו.
- בשלה זה לא ניתן לראות החלטות/פס"ד – בתיקים בהם אינני מייצגת. האם יהיה שינוי בכך ?
- כאשר מנסים להגיש סיכומים או תצהירי עדות ראשית, אין אפשרות להיכנס

לתיקיית סיכומים, והאפשרות הינה להגישם רק כבקשה חדשה.

- כאשר מקלידים בקשה חדשה, באופן אוטומטי מוזן התובע כ"מבקש". כאשר מנסים לשנות את הצד, אין כל אפשרות, אלא להקליד מחדש את כל הפרטים כמו בפתיחת תיק חדש.

שאלה 13: אילו תקלות אירעו במערכת בעת שנוכחת באולם בית המשפט (הכוונה לאותם בתי משפט שבהם כבר פועלת המערכת)?

- פתיחת תיקים נתקלה בבעיות בביהמ"ש מחוזי פ"ת. גם שם החליטו לדלג על מספר דשות ומשוכות בכדי לאפשר הקליטה. כגון רישום הייצוג של כלל הנתבעים. כמובן שהדבר יצר בעייה כי המערכת לא זיהתה אותי בהמשך כמייצג.
- שופט קרא בקשה לאחר שהיא כבר לא היתה רלוונטית. יש לדאוג לאופציה המתריעה על בקשה בהולה.
- לא היו.
- התיק איננו עולה או שלא מוצאים פרוטוקול.
- המון תקלות קורות דבר המשתק כמעט את מערכת המשפט. למשל פרוטוקולים לא מוצאים. בקשות לא מגיעות לשופטים. עומס אדיר במזכירות וכו'. בקיצור המערכת בינתיים כשלון מוחלט.
- היו חסרים מסמכים בתיק. המערכת עובדת לאט. קיימים קשיים במעבר ממסמך למסמך.

שאלה 18: איזה מרכיבים פונקציונליים היית רוצה לראות בעתיד במערכת, עפ"י סדר חשיבותם?

(לדוגמא: יכולת עבודה אוף-ליין למול תיק בית המשפט, קרי Download של תיק למשרד וקבלת עדכונים על שינויים מהורדה קודמת, יכולת לקבל חיווי על שינויים בהגשות והחלטות בתיק המשפטי, יכולת קבלת שירות מגורם-ביניים שיטפל בהגשה ונכונות לשלם עבור שירות שכזה, קבלת פרוטוקול בגמר דיון דרך התיק ו/או בדוא"ל, וכיו"ב)

- בעיקר קבלת ומשלוח חומר בדוא"ל.
- המערכת לא מאפשרת היום הורדת כתבי הטענות למחשב המשרד (אני לא הצלחתי

בכך). המערכת יכולה להיות מבורכת באם היא תתמכנה ויטופלו הבאגים בזמן סביר. לצערי, התמיכה הינה עד השעה 14:00, זמן שמרבית עורכי הדין מבליים עדיין בביהמ"ש. לפיכך קיים נתק בין המשתמש לבין הסיוע ומטבע הדברים גם בין הסיוע לבין מפתחי התוכנה וזאת בשל אי העברת המידע מהמשתמש אליהם. לדידי, בשלב זה, מספקי יהיה לעיין בכל תיק ולקבל פרוטוקולים וכתבי טענות על מוצגיהן והגשת כתבי טענות כמבוקש. צפייה מעבר לכך בשלב זה הינו כמו לרכוש אוקף מבלי שיש לך סוס.

- מערכת המודיעה בזמן אמת לדוא"ל ו/או ל-SMS על בקשות ו/או החלטות שהתקבלו לתיק.
- צפיה בהחלטות, פרוטוקולים, מועדי דיון. ברגע שאיבדנו יתרון האון ליין, אין כל משמעות להתערבות גורם שלישי.
- כל הנ"ל יתקבל בברכה רבה.
- החלטות למייל. הגשות נוחות יותר. הורדת מסמכים [לא עובד כרגע], יכולת להגיש מסמכים מתוך התיק לאחר שצפית בו ולא רק מן התפריט הראשי [מחוץ לתיק].
- אפשרות הנפקת הזמנות לדין מהמערכת לצורך המצאתה לצד שכנגד.
- קבלת חיוויים על כל אירוע המתרחש בתיק.
- ביטול החובה לבחירת בית משפט. בבחירת ה"תיקים שלי" או בבחירת ה"דיונים שלי יש צורך לבחור תמיד בית משפט. מדוע שלא אוכל לקבל את כל מועדי הדיונים שלי בכל בתי המשפט בתקופה שבחרתי ? מדוע שלא אוכל לקבל את רשימת כל התיקים שלי בכל בתי המשפט ?

שאלה 19: הערות נוספות (אנא שתף אותנו בכל מידע או רעיון נוספים שלדעתך יתרמו לשימוש במערכת נט המשפט):

- המערכת כושלת ביותר מבחינת משרדי, ואינני מרגיש שאני יכול לקבל שירות בכלל ; פניתי מספר פעמים, לועדת המחשוב, להנהלת בתי המשפט ולהוצאה לאור וכל גורם הפנה אותי למשנהו.
- המערכת איטית ביותר.
- מבחינתי - כל הציוד מוצע למכירה בחצי המחיר. אכזבה גדולה!!! למעשה חדלתי מלהשתמש במערכת. איבוד זמן נוראי!!! מרכיב הזמן הינו אמצעי יצור חשוב

בעבודת עורך הדין. לא רק שאין כל תועלת, אלא שיש נסיגה מהתועלת הרבה שהייתה במערכת הישנה.

- הרעיון מצויין ומבורך אבל המערכת איטית מסורבלת ומיגעת:
 - הגשת בקשה לוקחת המון זמן.
 - נראה שבאפיון המערכת חסר נסיון של עו"ד המנהל משרד בצורה מעשית, לדוגמא הגישה למערכת הנה באמצעות בעל הכרטיס באופן אישי כאשר מצב זה מנטרל אפשרות הפעלת כח עזר במשרד.
 - חסרה אפשרות לעשות חתכים של תיקים פעילים ולא פעילים.
 - אין הצלבה של תיקים ממספר בתי משפט שונים (לדוגמא לצורך לוח דיונים מרוכז).
 - אין אפשרות להוריד פרוטוקולים או החלטות בטקס לצורך שיבוצו בכתב טענות.
 - אין תמיכה מיידיית במקרה של תקלה (דבר העלול לגרום להחמצת מועד).
- בתמצית, יש שני סוגי בעיות עיקריות במערכת: האחד משפיע על העבודה השוטפת של בית המשפט והשני - על עורכי הדין:
 - במישור של בית המשפט, קרה שבקשות לא מוקלדות ונסרקות (או שהדבר מבוצע באיחור ניכר לעומת בתי משפט שעובדים במערכת הישנה) ועל כן לא מגיעות לשופט במועד. מה ששכיח יותר זה המצב ההפוך בו החלטות לא מגיעות לעורכי הדין: גם החלטות שהשופט כותב בכתב יד ומוקלדות למערכת (ובמערכת הישנה ניתן לצפות בהן בקטגוריית "אירועים") וגם, ובעיקר, פסקי דין או החלטות שמודפסות בפורמט של פסק דין (שבמערכת הישנה היו "מסמכים").
 - הערה נוספת: במערכת החדשה אין מספרי בש"אות ועל כן קשה לעקוב אחרי החלטות במקרה בו קיימות מספר בקשות פתוחות.
 - לא אחת גם קרה (בעיקר בתקופה החדשה לאחר הכנסת המערכת) שלא ניתן היה להוציא פרוטוקול בתום הדין.
 - במישור של עורכי הדין - המערכת החדשה מחזירה אותנו מספר שנים לאחור במובן זה שבמערכת החדשה לא ניתן לעקוב באמצעות האינטרנט אחרי החלטות ובקשות שהוגשו בתיק. לא רק שלא ניתן לקרוא בקשות סרוקות אלא שלא ניתן אף לראות מה הוגש, האם ניתנו החלטות, מועדי דיונים, פרוטוקולים וכיוב'. הדבר גורם לכך שכל בירור חייב להעשות

באמצעות מרכז המידע על כל המגבלות הכרוכות בכך (שעות פעילות, תורים ארוכים, אין העתק ההחלטה אלא רק תרשומת פנימית של המידע שנמסר טלפונית).

- התוכנה על הפנים ואינני מבין מדוע שילמתי עליה כסף. לא ניתן לפתוח בקשות או תביעות, והתוכנה מאד לא יעילה.
- חבל שההטמעה נעשית בקצב איטי כל כך.
- אכזבה רבתי.
- הייתי מאוד שמח לו היתה המערכת מתפקדת.
- התוכנה אשר קיימת בבית המשפט הינה בעלת אופציות רבות יותר וקלה יותר יותר להפעלה. לא ברור מדוע לנו עורכי הדין אין את אותה תוכנה, אשר תקל על עבודתנו. כל עוד לא יבוצע השינוי בתוכנה, לעניות דעתי לא ניתן יהיה להשתמש ב"נט המשפט" באופן מלא ויעיל.