

# تأثیر دفاتر خدمات الکترونیک قضایی بر کاهش اطاله دادرسی؛ مطالعه موردی در کلان شهر تهران<sup>۱</sup>

احمد الله یاری نیک<sup>۲</sup>  
مهدی شعبان نیا منصور<sup>۳</sup>

## چکیده

راه اندازی و توسعه دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با هدف دسترسی آسان و سریع به دستگاه قضایی صورت پذیرفته است. در این پژوهش، از نظرات تخصصی ۱۶۵ نفر از وکلا، مدیران دفاتر، مدیران و قضات در شهر تهران، که با عملکرد این دفاتر مرتبط هستند، با استفاده از پرسشنامه‌ی، اطلاعات متنوعی در مقیاس پنج نقطه‌ای لیکرت و با محوریت بررسی نقش این دفاتر در کاهش اطاله دادرسی گردآوری شده و با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS مورد آنالیز قرار گرفته است. پژوهش حاضر توصیفی و از نوع پیمایشی است. طبق یافته‌های تحقیق، ضریب همبستگی بین تأثیرگذاری این دفاتر در ارائه خدمات الکترونیک و کاهش اطاله دادرسی برابر ۰/۶۰۷ بوده و از نظر آماری معنی دار تشخیص داده شده است. همچنین، این دفاتر به طور متوسط در حد ۳/۹ واحد (از ۴ واحد) در کاهش میانگین زمان رسیدگی به پرونده‌ها و به ترتیب ۳ و ۲/۴ واحد در «ارتقای راندمان کاری قضات» و «کاهش تعداد جلسات رسیدگی» مؤثر تشخیص داده شده‌اند و علاوه بر تسریع در رسیدگی به پرونده‌ها، بهبود عدالت الکترونیکی، تسریع در ارائه و پیگیری دادخواست، شکوائیه، اظهارنامه، ارائه و تبادل لوایح قضایی و مستندات پرونده و حذف محدودیت‌های جغرافیایی، موثر واقع شوند و به نحو معنی داری موجب کاهش اطاله دادرسی گردیده‌اند.

**واژگان کلیدی:** دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی، اطاله دادرسی، عدالت الکترونیکی.

۱- تاریخ دریافت مقاله ۱۳۹۹/۰۶/۰۶ و تاریخ پذیرش مقاله ۱۳۹۹/۱۱/۱۶

۲- کارشناسی ارشد حقوق عمومی، دانشکده حقوق دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

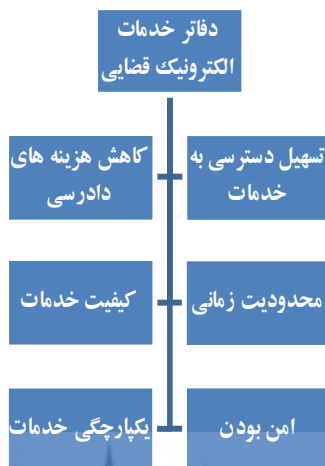
۳- استادیار گروه حقوق عمومی دانشکده حقوق دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

## درآمد

طرح خدمات الکترونیک قضایی عنوان طرحی است که به موجب آن ثبت شروع برخی دعاوی به دفاتر اسناد رسمی با عنوان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی سپرده شده است. مراجعه کنندگان می توانند از طریق درگاه (پورتال) خدمات الکترونیک قضایی، کلیه مراحل دادرسی، از قبیل ارائه و پیگیری دادخواست، ارائه و پیگیری شکواییه، ارائه لایحه، ارائه مدارک و مستندات، اطلاع رسانی پرونده و غیره را انجام دهند و جهت تصدیق این مستندات به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی مراجعه می کنند. بنابراین تغییرات مهمی در شروع دعاوی در دادگستری به وجود آمده است. اکنون در برخی از شهرهای کشور تعدادی از دعاوی از طریق این دفاتر مطرح می شود و در صورتی که خواهان به دادگاه مراجعه کند به دفاتر قضایی برای ثبت درخواست راهنمایی خواهد شد.

افزایش رشد جمعیت، رشد پرونده‌های قضایی و مشکلات ترافیک حاصل از مراجعه شهروندان به دادگاه‌ها و دادرها، خدمات الکترونیک قضایی می تواند علاوه بر کاهش تعداد مراجعات به شعبات دادگاه، رضایت مندی بیشتر شهروندان از دستگاه قضایی و نیز تسریع در رسیدگی به پرونده‌ها را سبب ارائه و پیگیری دادخواست، شکواییه، اظهارنامه، ارائه لایحه، مدارک و مستندات پرونده، اطلاع رسانی پرونده، اطلاع از آخرین وضعیت پرونده، رویت خلاصه موضوعات پرونده، مشاهده روند کار و رویت آخرین موضوع پرونده و محاسبه هزینه دادرسی از جمله مزیت و امکانات خدمات الکترونیک قضایی به منظور تحقق کاهش اطاله‌ی دادرسی است.

با توجه به موارد ذکر شده و افزایش حجم درخواست‌ها مبنی بر انجام امور توسط سامانه و دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و تغییر رویکرد سازمان نسبت به رضایت مندی شهروندان و همچنین کمبود پژوهشی مرتبط در زمینه‌ی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و تأثیر آن بر اطاله‌ی دادرسی معطوف نموده است. این پژوهش به دنبال پاسخ‌گویی به این سوال هست که دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در تحقق کاهش اطاله دادرسی چه نقشی دارند؟ بدین منظور پس از بررسی مفاهیم و مبانی نظری تحقیق مربوط به اطاله‌ی دادرسی، متغیرهای تحقیق استخراج و مورد بررسی قرار گرفت. بعد از جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، فرضیه‌های پژوهش با استفاده از معادلات ساختاری و به کمک نرم‌افزار SPSS مورد آموزش قرار گرفت.



نقش زمان در دادرسی عادلانه مسئله‌ای ظریف و حساس است به نحوی که از سویی تسریع در رسیدگی ممکن است موجب سلب حق دفاع اصحاب دعوی گردد و در نتیجه عادلانه بودن رسیدگی را مخدوش نماید و از سوی دیگر تأخیر در فرایند دادرسی می‌تواند موجب تضییع حق گردد؛ به نحوی که در مواردی وصول با تأخیر نتیجه در دادرسی، خود موجب برخی آسیب‌ها و خسارات است و در مواردی اصلاً حکمی که در پی فرایند طولانی دادرسی صادر می‌شود، اساساً ارزش خود را برای محکوم له از دست می‌دهد (رحیمی، ۱۳۹۵: ۱۱). در این مورد اطاله دادرسی یکی از مهم‌ترین مشکلاتی که برسرراه توسعه قضایی قرار دارد و مسئولان قضایی همواره به دنبال رفع موانع تحقق آن هستند. سرعت در رسیدگی قضایی از دیرباز ضرورتی مورد اتفاق در میان دکترین حقوقی بوده و از مبانی هر نظام حقوقی توسعه یافته‌ای بشمار می‌رود. معمولاً اطاله دادرسی به دلیل تضییع حقوق عمومی، باعث نارضایتی عمومی، کاهش اعتماد به دستگاه قضایی، کاهش عدالت و امنیت در سطح کشور، تراکم پرونده‌ها در مراجع قضایی و کاهش اقتدار قوه قضاییه می‌شود و از همه مهم‌تر به دلیل ایجاد فاصله بین کیفر و عمل مجرمانه اثر بازدارندگی مجازات را کاهش می‌دهد در واقع آثار سوئی ناشی از این امر متضمن زیان‌های همه جانبه‌ای بر حقوق زیان دیده مجرم جامعه و نیز اعتبار دستگاه قضایی است. این اهمیت مسئولان امر به

بررسی راه حل‌هایی به منظور رهایی از این معضل واداشته است (خسروی، ۱۳۹۳) اصلاح فرآیندهای دادرسی در نظام حقوقی جمهوری اسلامی ایران، یکی از ضروریات بهبود سیستم قضایی می‌باشد. به همین منظور قوه قضائیه همواره تلاش داشته است تا امکان حداکثر بازدهی در رسیدگی به پرونده‌ها ایجاد گردد؛ تا با کوتاه شدن زمان دادرسی و تسریع در تصمیم‌گیری‌ها، اطاله دادرسی ناشی از معیوب بودن فرآیندهای دادرسی نیز از بین برود. (رفیعی طباطبایی، ۱۳۹۸: ۱). اطاله‌ی دادرسی را می‌توان یکی از قدیمی‌ترین مشکلات و معضلات دستگاه قضایی کشور به شمار آورد، که با وجود این‌که در زمان تصدی هر یک از رؤسای این قوه، راه کارهای مختلفی برای کاهش آن اتخاذ شده است، اما همچنان مردم و حتی بدنه این دستگاه درگیر این معضل می‌باشند. همچنین بهبود سیستم قضایی کشور و توسعه آن امری ضروری است که توسط دستگاه قضایی کشور دنبال می‌شود و مسئولان قضایی همواره به دنبال رفع موانع موجود در این مسیر هستند. یکی از مهمترین مشکلاتی که بر سر راه بهبود سیستم قضایی قرار دارد، موضوع اطاله دادرسی است. همچنان که می‌دانیم در دادرسی ایده آل، هم چنان که کیفیت مهم است، سرعت در تحقق آن نیز اهمیت بسیاری دارد. به طوری که گاه تاخیر نامتعارف در حل اختلاف و صدور حکم، موجب بی‌اعتباری آرای صادره و همچنین وجود یاس، ناامیدی و نارضایتی مردم از مراجعه به دستگاه قضایی می‌گردد. (محمدی، ۱۳۹۷)

با وجود افزایش ورودی پرونده‌ها به دستگاه قضایی اما تمام تلاش دادگستری‌ها برای کاهش اطاله دادرسی و تسریع در رسیدگی به پرونده‌ها است؛ برای تحقق این امر هم راهکارهای مختلفی در دستور کار قرار گرفته حذف بروکراسی‌های دستی و الکترونیکی شدن امور یکی از مهم‌ترین برنامه‌هایی است که از سوی مسئولان قضایی پیگیری می‌شود. تشکیل دفاتر خدمات الکترونیک قضایی هم در همین راستا فعال شده‌اند تا هم بخشی از تصدی‌گری‌ها از دوش دادگستری‌ها برداشته شده و هم کارها با سرعت بیشتری پیگیری شود.

از مواردی که می‌تواند در اطاله دادرسی یا تسریع فرایند دادرسی مؤثر باشد شیوه تقدیم دادخواست از لحاظ شکلی است. بسیاری از اشخاص وقتی دادخواستی را تقدیم می‌کنند این دادخواست از حیث هزینه دادرسی، از حیث عدم الصاق

تمبر کافی به وکالت نامه وکیل، از حیث مبهم بودن خواسته، از حیث عدم درج مستندات و ادله دارای ایرادات شکلی است. بعضی از این موارد باعث می‌شود مدیر دفتر اخطار رفع نقص صادر کند و این اخطار رفع نقص و فرایند رفع نقص خود باعث اطلاع دادرسی است و در بعضی موارد نیز مثل مبهم یا مردد بودن خواسته یا ذی نفع نبودن خواهان یا عدم احراز سمت برای دادخواست دهنده یا عدم وجود امضاهای کافی در وکالت نامه وکیل باعث می‌شود که آن دعوا با قرار موقوف به رد دعوا مواجه شود و در نتیجه شخص خواهان مجبور شود که مجدداً برای احقاق حق طرح دعوا کند؛ بنابراین نقص دادخواست و یا ایراداتی که ممکن است یک دعوا با آن مواجه شود - که عمدتاً ناشی از کم دقتی از تنظیم آن دادخواست و جمع آوری ادله در طرح دعوا است - می‌تواند باعث اطلاع دادرسی و گاهی با صدور قرار رد دعوا مواجه شود. البته در حال حاضر با تشکیل دفاتر خدمات قضایی الکترونیک این فرایند تا حد قابل توجهی اصلاح شده است.

دفاتر خدمات قضایی الکترونیک دادخواست‌ها را از حیث شرایط شکلی و هزینه دادرسی کنترل می‌کنند به این ترتیب ما می‌بینیم در مناطقی که دفاتر خدمات قضایی الکترونیک تأسیس شده دعاوی از حیث هزینه دادرسی، از حیث ادله و ملزومات دادخواست، از حیث شیوه درج بهای خواسته با اشکالات و ایرادات کمتری مواجه هستند و این امر تا حدودی باعث از بین رفتن اطلاع دادرسی می‌شود. نتیجه می‌گیریم که برای حل مشکل بایستی دادگستری را به سمت سیستماتیک شدن و به روز شدن و هوشمند و دیجیتالی شدن پیش ببریم به این ترتیب یک شخص معمولی حتی اگر اطلاعات حقوقی هم نداشته باشد می‌تواند با مراجعه به دفاتر خدمات قضایی الکترونیک دادخواستی ارائه دهد که از لحاظ شکلی با مشکلی مواجه نباشند و حداقل از لحاظ شکلی این دادخواست با رد و یا مانع و ایجاد اطلاع دادرسی مواجه نشود. این فرایند هم به نفع بسط عدالت در جامعه است و هم باعث اجرای قانون و گسترش عدالت در جامعه می‌شود.

بنابراین نقش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در فرایند کاهش اطلاع دادرسی موثر بوده و باید اذعان کرد از آنجایی که دادرسی و رسیدگی به دعاوی و جرایم یکی از ارکان مهم و حاکمیتی در جوامع و شهرهای مرسوم است به همین

لحاظ آرایه این خدمات به صورت الکترونیکی نیز از اهمیت ویژه‌ای در شهر الکترونیکی برخوردار است. شهروندان شهر الکترونیکی انتظار دارند، خدمات قضایی با سرعت و سهولت و با حداقل نیاز به حضور فیزیکی در اختیارشان قرار گیرد توسعه سیستم مدیریت پرونده قضایی یک طرح ملی است که در راستای تحقق این هدف انجام شده است. (مهدی و کریمی، ۱۳۹۴) راه اندازی این سیستم نه تنها موجب افزایش کارایی و بهره‌وری دادگاه می‌شود بلکه دسترسی طرفین پرونده قضایی در قوه قضاییه و در نتیجه سبب کاهش اطاله دادرسی خواهد شد که در این تحقیق ابتدا به معرفی این سیستم پرداخته خواهد شد پس از آن مراحل توسعه این سیستم در ایران و نیز معرفی قابلیت‌های اصلی سیستم در وضعیت کنونی و اجرای این طرح در کاهش اطاله دادرسی و نیز دستاوردهای حاصل از آن در بخش‌های بعد آرایه خواهد شد. نتیجه اینکه برخی عوامل کلیدی موفقیت این طرح به عنوان یکی از بزرگترین طرح‌ها فناوری اطلاعات در کشور معرفی شود پس میان سامانه‌ی مدیریت پرونده و گسترش روز افزون رایانه به عنوان نماد سازی از یک سو و ارزیابی‌های اقتصادی دادگستری و کار آمدی آن از سوی دیگر ارتباط وجود دارد. همچنین کاهش مراجعات حضوری، استفاده از ظرفیت بخش خصوصی، جلوگیری از اتلاف وقت مراجعان و تسریع در روند اجرایی پرونده‌ها از مهم‌ترین مزایای تشکیل و گسترش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در کشور است. اما با توجه به برنامه‌ها و راهکارهای ارائه شده، در این تحقیق در پی پاسخ به این سوال هستیم که نقش آثار مستقیم این دفاتر در کاهش اطاله دادرسی کدام است؟ و آیا دفاتر خدمات الکترونیک قضایی منجر به تسریع در انجام امور قضایی و کاهش تورم پرونده‌های قضایی می‌شوند؟

### پیشینه پژوهش

با وجود آن که مشکل اطاله دادرسی مشکلی دیرین است و تلاش‌های صورت گرفته برای کاهش این مسئله امری جدید نیست؛ لیکن بهره‌مندی از دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به منظور کاهش اطاله دادرسی امری نسبتاً جدید است و تلاش‌های علمی و پژوهشی متعددی را می‌طلبد که متأسفانه تا کنون انجام چنین تحقیقاتی در نظام حقوقی ایران مشاهده نشده است. به همین جهت عمده

مطالبی که در این مجموعه تدارک دیده شده، عمدتاً دستاوردهای نگارنده است که حسب تجربه شخصی و البته با استفاده تلاش‌های ارزشمند قوه قضائیه در طراحی و ساماندهی سیستم‌ها و سامانه‌های الکترونیکی به دست آمده است.

- رفیعی طباطبایی سید حسام الدین (۱۳۹۸) در تحقیق خود تحت عنوان «بررسی اقدامات قوه قضائیه در راستای اصلاح فرآیندهای رسیدگی و تأثیر ایشان بر کاهش اطاله دادرسی» اقدامات قوه قضائیه در زمینه اصلاح فرآیندهای دادرسی را به دو دسته تقسیم بندی نمود. نخست اقداماتی که ناظر بر طرح صحیح دعاوی در محاکم هستند و قلمرو اعمال آنها قبل از طرح دعاوی است و دوم اقداماتی که ناظر بر مدیریت قضایی می‌باشند و در زمان دادرسی‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند که اصلاح این فرآیندهای رسیدگی در کاهش معضل اطاله دادرسی موثر خواهد بود.

- هدایتی آرا عذرا و گلبری الناز (۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان نقش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی بر کاهش اطاله دادرسی در موارد طرح و ابلاغ درخواست دریافتند که تسریع در رسیدگی پرونده یک جنبه مهم و بارز این دفاتر است و ابلاغ اوراق قضایی با استفاده از دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به کاهش اطاله در سیستم قضایی ایران کمک دو چندانی کرده است و با توجه به این که طرح و ثبت دادخواست‌ها از طریق این دفاتر همچون ابلاغ آنها، موجب کاستن از حجم حضور افراد شده است. بنابراین اطلاع رسانی بیشتر در باره خدمات این دفاتر برای عموم شهروندان و گسترش دادن این دفاتر به شهرهای دیگر سودمند خواهد بود و همچنین موضوع برابر اصل کردن مدارک که وکلا می‌توانند با استفاده از این دفاتر در مدت زمان ۴۰ دقیقه آن را انجام دهند، باعث پر رنگ شدن نقش این دفاتر در کاهش اطاله دادرسی شده است.

- شهبازی نیا، غمامی و جوان (۱۳۹۵): در تحقیقی با عنوان «فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات عدالت قضایی» به این نتیجه رسیدند که استفاده از فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، دارای اهمیت فراوانی در بهبود مدیریت دادگستری و عاملی در گسترش فرصت‌های جدید می‌باشد. امروزه ناکارآمدی روش‌های مرسوم و سنتی ابلاغ اوراق قضایی، بایگانی پرونده‌ها و پرهزینه بودن آن‌ها، چالش‌های دسترسی به

منابع اطلاعاتی مطمئن، بیم مفقود شدن اوراق و مدارک و اطاله دادرسی از یک طرف و امکان پیگیری از راه دور وضعیت پرونده و ارسال لوایح و غیره با استفاده از فن آوری‌های جدید به یکی از دغدغه‌های جدی نظام‌های حقوقی - قضایی تبدیل شده است. این مقاله با روش توصیفی - تحلیلی در مقام پاسخ به این سوال است که چگونه می‌توان از فن آوری‌های نوین برای حصول عدالت قضایی و بهبود دسترسی به دادگستری بهره برد. هرچند در حوزه تجارت الکترونیک گام‌هایی برای استفاده از فن آوری‌ها برداشته شده و در قوانین برنامه پنجم و ششم توسعه، قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه و ... دولت الکترونیک از جمله در حوزه قضایی پیش‌بینی گردیده اما میزان تحقق عینی و عملیاتی آن در نظام داخلی، نیازمند الزامات، بسترسازی، آسیب‌شناسی و رفع موانع آن در پژوهش مستقل است.

- صدیقه مهدی و قوام کریمی (۱۳۹۴)، در تحقیقی به بررسی نقش خدمات الکترونیک قضایی در فرایند دادرسی عادلانه به این نتیجه رسیدند که دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در راستای ایجاد عدالت دادرسی عادلانه و رفع اطاله دادرسی تسریع در امور جاری محاکم و پیشگیری از وقوع جرم و استفاده از فن آوری‌های جدید در روند دادرسی تشکیل شده است از یک سو بسترسازی در خصوص جلب اعتماد مردم به فضای الکترونیکی و جایگزین شدن سیستم اینترنتی به جای مراجعات حضوری و مکاتبات دستی نیازمند یک‌همت جدی و حرکت دقیق و حساب‌شده بود و هست در صورت اشتباه در این گام امکان فقه یا کندی روند پیشرفت این پروژه دور از ذهن نبوده و نیست چراکه جدای از بحث بسترسازی اعتماد اذهان عمومی در خصوص فضای الکترونیکی این موضوع ورود در مسائل و مشکلات حقوقی و دعوی و پرونده‌های قضایی مردم داشته که یکی از حساس‌ترین مسائل هر فرد در زندگی محسوب می‌شود و این در جای خود ضرورت حرکت دقیق و هرچه محتاطانه‌تر در این فضا را مبرهن می‌سازد.

- سهیلا جعفری و عارف خلیلی نورخانی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی جایگاه عدالت قضایی در تحقق دادرسی عادلانه در حقوق ایران». در این تحقیق با توجه به اهمیت بی‌چون و چرای عدالت قضایی در تحقق دادرسی عادلانه و با ذکر این نکته که در گستره دادرسی و صدور حکم، عادل و منصف بودن



بودن مقام قضایی و مرجع رسیدگی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در جریان دادرسی عادلانه هستند، نقش آنان به‌طور عام در مفهوم عدالت قضایی در تحقق دادرسی عادلانه بررسی می‌گردد.

- غلامرضا عبدی (۱۳۹۳) در پایان‌نامه خود به بررسی مکان‌یابی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در شهر تهران با استفاده از یک رویکرد تکاملی پرداخت. دفاتر خدمات الکترونیک قضایی یکی از اماکن مهم و مورد استفاده اقشار مختلف مردم در آینده‌ی نزدیک است که از طرف قوه قضاییه در شرف عملیاتی شدن هست. این امر موجب بهره‌برداری مؤثر از فضاهای شهری به‌منظور کاهش زمان وجود ترافیک در معابر شهری و گامی در جهت بهبود زندگی شهری هست. همچنین باعث کاهش رفت‌وآمد در دادسراها و دادگستری‌ها و ارائه‌ی سریع برخی از خدمات دستگاه قضایی و دسترسی آسان شهروندان به این خدمات خواهد شد که در حال حاضر ازدحام جمعیت در این مکان‌ها یکی از مشکلات اساسی هست و ایجاد این دفاتر گامی در جهت عدالت الکترونیک در قوه قضاییه خواهد بود. عوامل مهمی مانند تراکم جمعیت و جمعیت کیفری در تعیین محل مناسب دفاتر دخیل هستند که لازم است همه این عوامل برای مکان‌یابی آن‌ها مورد توجه قرار گیرند.

- رضا سلیمی بنی و ندا خدایا و اصغر صراف‌ی زاده (۱۳۹۳) در تحقیقی با

عنوان «بررسی نقش دولت الکترونیک در توسعه استراتژیک، خدمات الکترونیکی و فناوری‌ها» به این نتیجه رسیدند که توسعه دستگاه‌های اطلاعاتی و دولت الکترونیک نیازمند مقدار زیادی منابع استراتژیک و مالی است که کشورهای در حال توسعه معمولاً فاقد آن هستند. در مواجهه با چنین چالش‌هایی، برخی از کشورها توسط اهداکنندگان کمک‌های بین‌المللی پشتیبانی می‌شوند. بخش عمومی دولت در مهر و موم‌های اخیر در تعداد قابل توجهی از کشورها، موضوع ارزیابی مجدد کامل بوده است. مسائلی از قبیل همکاری درون‌سازمانی و نوآوری مدیریتی در طول فرایند مدرنیزه کردن به‌تدریج در صف مقدم عمل و پژوهش قرار گرفت. به‌طور خاص، تعدادی از کشورها اخیراً بخش‌های عمومی خود را پیرامون شبکه‌های کم و بیش رسمی و یا اشکال ترکیبی درون‌سازمانی بهسازی کردند، که اغلب توسط یک مجموعه نظارتی هدایت و توسط توافق‌نامه همکاری کنترل می‌شود. منابع موجود

در روابط درون‌سازمانی در بخش عمومی همراه با توسعه این قبیل توافق‌نامه‌های همکاری و اشکال نوآورانه سازمانی تکامل می‌یابند. پژوهش پیش‌رو از جنبه اینکه به تأثیر دفاتر خدمات الکترونیک قضایی بر کاهش اطاله‌ی دادرسی در کلان-شهر تهران می‌پردازد؛ در جای خود نوآورانه بوده و کار جدیدی به حساب می‌آید که در این مطالعه از طریق تحقیقات کتابخانه‌ای و میدانی به بررسی و تجزیه و تحلیل آن پرداخته می‌شود.

### ۱. مبانی نظری پژوهش

#### ۱-۱. مفهوم اطاله دادرسی

دادرسی در فرهنگ لغت فارسی به معنای «به دادکسی رسیدن»، «به دادخواه رسیدگی کردن»، محاکمه (فرهنگ لغت عمید) می‌باشد. همچنین دادرسی در معنی اخص خود به معنی «رساندن داد به تظلم‌خواه» (مفهوم ماهوی) و در معنی اعم به معنای «فرآیند راجع به اختلاف مدنی» است (الماسی و حبیبی درگاه، ۱۳۹۱: ۴۹)

همچنین اطاله به معنای دراز کردن چیزی، تمدید کردن، طول دادن، امتداد دادن و به درازا کشاندن آمده است؛ و با توجه به اسمی که کنار آن قرار می‌گیرد، به معنای دیگری می‌دهد (دهخدا، ۱۳۷۷، ج ۱: ۱۸۴۷). همچنین به معنای دراز کردن، به دراز کشیدن (معین، ۱۳۹۱، ج ۱) به عبارت دیگر منظور از اطاله طولانی شدن نامعقول و غیرمتعارف جریان رسیدگی به پرونده‌ها در مراجع قضایی است (عبادی، ۱۳۸۵: ۴۷). در نوشته‌های حقوقی لفظ «تطویل»، «تاخیر» و «تعویق» به معنای طولانی کردن و مترادف با اطاله شمرده شده است؛ در حالی که به نظر می‌رسد لفظ تاخیر و تعویق عام‌تر از لفظ تطویل است و تاخیر و تعویق در دادرسی با اطاله کاملاً تفاوت دارد. در ادبیات حقوقی امروز، بیشتر برای طولانی شدن غیرمنطقی و نامشروع امر یا موضوعی، لفظ اطاله به کار می‌رود؛ مثل اطاله کلام یا اطاله دادرسی. ولی در غیر این موارد، لفظ تعویق و تاخیر به کار می‌رود. مثلاً ماده ۴۲۴ قانون آیین دادرسی مدنی بیان می‌دارد «اعتراض ثالث موجب تاخیر اجرای حکم قطعی نمی‌شود».

### ۲-۱. تعلیق دادرسی

تعلیق دادرسی امری خلاف اصل رسیدگی به اختلاف در کوتاه‌ترین زمان می‌باشد و مصادیق تعلیق دادرسی در قانون آیین دادرسی مدنی و قانون اجرای احکام به نظر حصری می‌رسد با این وجود قانون‌گذار در به کار بردن لفظ تأخیر به جای تعلیق سهل‌انگاری نموده است که نمونه بارز آن را می‌توان در مواد ۴۲۳ و ۴۳۴ مشاهده کرد. در هر دو ماده منظور تعلیق دادرسی است اما قانون‌گذار از لفظ تأخیر استفاده کرده است (پیرجهانگیر، تقی‌پور و مجتهد سلیمانی، ۱۳۹۷: ۲۹).

تعلیق دادرسی را می‌توان از جمله عللی دانست که موجب می‌شود دادرسی با اطلاع روبرو شود. زیرا در تعلیق دادرسی، جریان آن متوقف می‌شود و ادامه روند دادرسی منوط بر تحقق شرایطی است که آن را از حالت تعلیق خارج کند. همچنین اتفاقی است که در صورت حدوث روند رسیدگی را مختل کرده و با چالش‌های جدی مواجه می‌کند به طوری که خواهان و خوانده نمی‌توانند روند احقاق حق خود را در زمان معینی به سرانجام برسانند از این رو تعلیق دادرسی مهم‌ترین تأثیری که در حقوق خواهان و خوانده دارد موجب می‌شود که اطلاع دادرسی و تعطیلی موقت، روند احقاق حق را با تأخیر مواجه کند و بنا به ویژگی‌هایی که دارد ممکن است تعطیلی را در پی داشته باشد که خروج از آن مشخص نباشد؛ از این رو مهم‌ترین تفاوت میان تعلیق دادرسی با تأخیر دادرسی در این است که در تأخیر دادرسی، ادامه روند دادرسی با تأخیر صورت خواهد پذیرفت. این در حالی است که در تعلیق دادرسی هیچ امکان قطعی مبنی بر این که روند دادرسی در آینده با تأخیر ادامه داشته باشد وجود ندارد. باید گفت تعلیق دادرسی بیشتر در شرایطی رخ می‌دهد که رأی به مرحله اجرا رسیده باشد والا در روند رسیدگی دادگاه صرفاً برخی دلایل قهری از جمله فوت و حجر را مبنای تعطیلی موقت به شمار می‌آورد در غیر این صورت به هیچ عنوان جریان رسیدگی تعطیل پذیر نبوده و سعی در حفظ حقوق اصحاب دعوا دارد (همان، ص ۴۶).

### ۳-۱. منع اطلاع دادرسی

با توجه به اینکه اطلاع دادرسی یکی از مشکلات اساسی دستگاه قضایی کشور است، بدون تردید می‌توان با نگاهی اجمالی دریافت که اطلاع در محاکم قضایی قدمتی

۵۰ ساله دارد و در واقع می‌توان گفت که اطاله یک معضل جدید و نوپا در سیستم قضایی ایران محسوب نمی‌شود بلکه از زمان تاسیس دستگاه عدالت همان طور که در بالا بیان شد وجود داشته و همواره این موضوع ذهن حقوق دانان را به خود مشغول کرده است و اینان به دنبال راه حل هایی برای به حداقل رساندن این معضل بوده اند. هر چند لازمه کار دادرسی دقت و صرف زمان است این زمان نباید مدت بسیاری به طول انجامد برای رسیدگی به هر پرونده‌ای با توجه به وضعیت و شرایط پرونده زمانی معتدل و منطقی لازم است که به طور معقول این مقدار زمان در هر مرحله بدوی صرف رسیدگی به پرونده می‌شود اگر رسیدگی بیش از این مقدار زمان به طول انجامد موجب تحمیل هزینه اضافی به جامعه و نارضایتی اصحاب دعوا خواهد شد و این وضعیت با اهداف آئین دادرسی سازگاری ندارد و جامعه را از دست یابی به نظم و امنیت باز می‌دارد (منصورآبادی، ۱۳۸۴: ۸۵).

با توجه به عمده وظایف دفاتر خدمات الکترونیک همچون ارائه و پیگیری دادخواست، ارائه لایحه شکوائیه، اظهارنامه و مواردی از این دست و از آن جا که هزینه متناسب برای این قبیل تشریفات در رسیدن به نتیجه مطلوب در بازده زمانی نسبتاً مناسب اهمیت بسزایی دارد و با توجه به تاکید بند «ج» ماده ۲۱۱ قانون برنامه پنج ساله پنجم توسعه (به منظور افزایش سرعت و کارایی در ارائه خدمات حقوقی و قضایی، قوه قضائیه مکلف است اقدامات زیر را برای توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و... عرضه خدمات حقوقی الکترونیک به مردم، استفاده از فناوری اطلاعات در برقراری ارتباط بین مراجع قضایی و سایر خدمات تابع یا مرتبط از قبیل سازمان ثبت اسناد و املاک کشور، سازمان زندان ها و سازمان پزشکی قانونی راه اندازی و گسترش و ارتقاء دهد) می‌توان به اهمیت پی‌گیری دعاوی و... از طریق دفاتر الکترونیک پی برد. (هدایتی و گلبری، ۱۳۹۷: ۷).

#### ۴-۱. مفهوم و خدمات دادرسی الکترونیک قضایی

ارایه خدمات الکترونیک قضایی، از طرح‌های بزرگ و مهم دستگاه قضایی و مورد توجه و تاکید مدیران عالی است و با توجه به گسترش سریع شهرنشینی و پیرو آن افزایش چشم‌گیر پرونده‌های ورودی در قوه قضائیه در چند سال اخیر،

پروژه‌های مختلفی در جهت استفاده از فناوری اطلاعات قرار گرفته و مکانیزه نمودن محاکم قضایی انجام یافته است، نتیجه استفاده از این فناوری‌های نوین روان تر شدن روند اجرای پرونده قضایی و پیگیری سریع و دقیق آن از طرف اصحاب دعاوی در فضای مجازی هست اما هنوز مشکل افزایش ازدحام جمعیت در دادگستری و دادسراها به قوت خود باقی است. برای رفع مشکل ازدحام جمعیت در قوه قضاییه ایجاد دفاتر خدمات قضایی مطرح شد و در اجرای بند ۶ سیاست‌های کلی قضاییه پنج ساله‌ای ابلاغی ۱۳۸۸/۹/۱ و بند ج ماده ۴۸ قانون برنامه پنجم توسعه کشور و تبصره بند ج ماده ۱۱ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، مصوب ۱۳۹۰ و در راستای رفع اطلاع‌ی دادرسی تسریع در امور جاری محاکم و پیشگیری از وقوع جرم و با عنایت به اینکه در همه‌ی مراحل تحقیق و رسیدگی مدنی و جزایی ارائه خدمات قضایی باید در فضای مجازی ارائه گردد، ایجاد دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی در دستور کار قوه قضاییه قرار گرفت. (عبدی، ۱۳۹۳: ۲)

دفاتر خدمات الکترونیک قضایی یکی از اماکن مهم و مورد استفاده اقبال مختلف مردم در آینده‌ی نزدیک است که از طرف قوه قضاییه در شرف عملیاتی شدن است و تاکنون روش‌های گوناگونی برای مکان‌یابی امکان مختلف در بسیاری از دستگاه‌های دولتی انجام گرفته است ولی در قوه قضاییه تا کنون از روش‌های علمی به خصوص در مکان‌هایی مانند دادگستری و دادسراها استفاده نشده است. (مهدی و کریمی، ۱۳۹۴: ۷)

بنابراین از اهداف راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی کاهش مراجعه به دستگاه قضایی، تسریع در رسیدگی به پرونده و صرفه‌جویی در وقت و هزینه گروه‌های هدف، شفاف‌سازی فرایندهای رسیدگی، افزایش کارآمدی نظام قضایی کشور با افزایش نسبی سرعت، دقت و کیفیت افزایش رضایتمندی مردم از قوه قضاییه و استفاده شهروندان از فرصت‌های برابر با رفع موانع اداری می‌باشد.

#### ۱-۵. طرح ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

در ارتباط با طرح دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، از اوایل سال ۱۳۹۰ مطالعات گسترده‌ای در قوه قضاییه انجام شد و توسعه سیستم مدیریت پرونده

قضایی یک طرح ملی است، که در راستای تحقق این هدف انجام شده است. راه اندازی این سیستم نه تنها موجب افزایش کارآمدی و بهره‌وری دادگاه‌ها می‌شود، بلکه دسترسی طرفین پرونده قضایی را جهت هر گونه اقدامی تسهیل و تسریع می‌کند (مهدی و کریمی، ۱۳۹۴).

بنابراین به خوبی پیداست ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، با کاهش میزان مراجعات فیزیکی افراد به دادگاه‌ها، بهره‌گیری از تخصص افراد با تحصیلات حقوقی و بهره‌گیری از نظم و سرعت موجود در سیستم‌های الکترونیکی، می‌تواند راهکاری مؤثر در جهت کاهش میزان اطاله دادرسی در سیستم قضایی کشور به شمار آید (افشارنیا و مبین، همان، صص ۱۷۲-۱ و روزنامه کیهان، ۱۳۷۹: ۷ و روزنامه اطلاعات، ۱۳۷۹: ۹).

### ۱-۶. کارکردهای دفاتر الکترونیک

دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با هدف کاهش مراجعه به دستگاه قضایی، تسریع در رسیدگی به پرونده و صرفه‌جویی در وقت و هزینه گروه‌های هدف، شفاف سازی فرایندهای رسیدگی، افزایش کارآمدی نظام قضایی کشور با افزایش نسبی سرعت، دقت و کیفیت افزایش رضایت‌مندی مردم از قوه قضاییه و استفاده شهروندان از فرصت‌های برابر با رفع موانع اداری راه‌اندازی شده است و از مهمترین تأثیرات آن می‌توان به:

- اطاله دادرسی (سرعت رسیدگی به پرونده)
- کثرت قوانین و پراکندگی آنها
- فراوانی جمعیت مراجعین به دادگاه
- عدم توانایی در پاسخ‌گویی مناسب
- مفقود شدن پرونده‌ها و ضعف در سیستم بایگانی
- عدم استفاده از تکنولوژی پیشرفته جهت تسریع در کارها
- دیرکرد در پاسخ‌گویی به استعلامات
- ناکارآمد بودن نظام ابلاغ
- بی‌دقتی در تحویل و ثبت لوایح، درخواست‌ها، اعتراض‌ها و انجام امور مربوطه
- نیابت قضایی
- عدم اعزام زندانی‌ها در وقت مقرر، اشاره نمود.

## ۲. روش تحقیق

با توجه به مؤلفه‌های مورد بررسی در این پژوهش و نیز با توجه به اینکه هدف از این تحقیق افزودن بر تحقیقات پیشین و چگونگی رسیدن به وضعیت مطلوب است؛ روش تحقیق از حیث ماهیت، توصیفی و اینکه در پی تحلیل و کشف علت یک پدیده حقوقی بوده تحلیلی می‌باشد. اطلاعات مورد نیاز این پژوهش به دو شیوه کتابخانه‌ای (کتاب، مقاله، آمارنامه و جدول) و میدانی (پرسشنامه) گردآوری گردیده است.

این تحقیق از باب نتایج، کاربردی بوده و از منظر متغیر، شامل متغیرهای کمی است و در دسته تحقیقات توصیفی قرار می‌گیرد و به صورت پیمایشی انجام می‌شود. پس از بررسی اولیه، در مرحله دوم تعداد ۱۶۵ نفر از مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، وکلا و قضات در ارتباط با نحوه ارائه خدمات دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در شهر تهران به عنوان نمونه در نظر گرفته شده است. روش مورد استفاده در این تحقیق مبتنی بر روش تحقیق توصیفی هست. در مرحله اول، تلاش می‌شود تا با استفاده از روش توصیفی و با استفاده از ادبیات پیشین تحقیق الگوی تحقیق طراحی گردد و سپس توسط نرم افزارهای مربوطه مورد تجزیه و تحلیل قرار بگیرد.

جامعه آماری شامل مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، وکلا و قضات در مجتمع شهید بهشتی و دادسرای ناحیه ۴ تهران بوده و قلمرو زمانی تحقیق نیز، دی ماه سال ۱۳۹۸ هست. بدین منظور جامعه آماری در این پژوهش ۴۵۰ نفر در نظر گرفته خواهد شد و بر اساس فرمول کوکران حجم نمونه ۱۵۰ نفر در نظر گرفته شده است.

با توجه به حجم بالای جامعه آماری پژوهش به روش غیرتصادفی و با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه ۱۶۵ نفر محاسبه شده است. روایی محتوی پرسشنامه نیز به روش دلفی با نظرخواهی از صاحب نظران موضوع مورد تأیید قرار گرفته و پایایی (اعتماد) پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ، بررسی شده است. برای انتخاب حجم نمونه از فرمول کوکران<sup>۱</sup> استفاده شده است. چون حجم

1- Cochran.

یا اندازه اکثر جامعه‌های پژوهشی بسیار بزرگ است، بنابراین اندازه‌گیری ویژگی مورد پژوهش برای تک تک افراد یا عناصر جامعه غیرممکن است. بنابراین کافی است تا نمونه‌ای از جامعه انتخاب و اندازه‌گیری شود و بر اساس یافته‌های حاصل از نمونه، این نتایج به کل جامعه تعمیم داده می‌شود. نمونه عبارت است از زیر مجموعه‌ای که از کل جامعه انتخاب می‌شود و معرف آن است. بدین شکل که با گرفتن اطلاعات مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، و کلاً در مجتمع شهید بهشتی و دادسرای ناحیه ۴ تهران، تعداد افراد حاضر مشخص شده و در فرمول زیر قرار می‌گیرند.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

سپس حجم مورد بررسی مشخص می‌شود.

N: حجم جمعیت آماری (حجم جمعیت شاغل در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، مجتمع شهید بهشتی و دادسرای ناحیه ۴ تهران) که ۴۵۰ نفر می‌باشند.  
Z: در صد خطای معیار ضریب اطمینان قابل قبول می‌باشد که معمولاً ۱/۹۶ است.

P: نسبتی از جمعیت فاقد صفت معین است که معمولاً، ۰/۵ در نظر گرفته می‌شود.

q: نسبتی از جمعیت فاقد صفت معین است که معمولاً، ۰/۵ در نظر گرفته می‌شود.

d: درجه اطمینان یا دقت احتمالی مطلوب است که می‌تواند ۰/۰۱ یا ۰/۰۵ باشد.

بنابراین طبق فرمول بالا اگر حجم نمونه را با شکاف جمعیتی ۰/۵ و مقدار خطای مجاز را ۰/۰۵ در نظر بگیریم، n یا حجم نمونه برابر با ۱۶۵ نفر از اعضای منتخب دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، مجتمع شهید بهشتی و دادسرای ناحیه ۴ تهران خواهد بود که پرسش‌نامه میان آنها توزیع خواهد شد. این پرسشنامه برای



هر هدف و شاخصه حداقل ۵ سوال داشته و تمامی سوالات بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت طراحی و ارزش عددی ۱ تا ۵ برای گزینه‌ها انتخاب گردیده است (خیلی زیاد = ۵، زیاد = ۴، کم = ۳، خیلی کم = ۲، اصلاً = ۱).

مقیاس لیکرت<sup>۱</sup>، شامل مجموعه‌ای از سوالات است که بار نگرشی یا ارزشی همه آن‌ها برابر تلقی می‌شود. افراد پاسخگو به پرسش نامه مقیاسی را که بین دو حد نهایی موافق - مخالف یا علاقه - تنفر و پذیرش - رد محدود است، بر حسب شدت یا ضعف نگرش خود برمی‌گزینند. برای تعیین نمره نگرش هر فرد، نمرات هر یک از موقعیت‌های انتخابی او در تمامی مقیاس‌ها با هم جمع، سپس معدل گیری می‌شود و بدین ترتیب نمره نگرش فرد به دست می‌آید (خاکی، ۱۳۹۵: ۲۰۹). جهت سنجش روایی پرسش‌نامه، ابتدا از روش دلفی<sup>۲</sup> استفاده شده است که رویکرد یا روشی سیستماتیک در تحقیق برای استخراج نظرات از یک گروه متخصصان در مورد یک موضوع یا یک سؤال است. بدین منظور پس از تدوین پرسش‌نامه، آن را در اختیار تعدادی از اساتید و صاحب‌نظران قرار داده و پس از اخذ نظرات و انجام اقدامات اصلاحی، پرسش‌نامه‌ای استاندارد تنظیم و آماده گردید.

پایایی پژوهش که به دقت، اعتمادپذیری و ثبات نتایج آزمون اشاره می‌کند، برای محاسبه ضریب قابلیت اطمینان از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند به کار می‌رود. برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ<sup>۳</sup> ابتدا باید واریانس نمره‌های هر زیرمجموعه سوال‌های پرسش‌نامه و واریانس کل را محاسبه کرد. سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار ضریب آلفا را محاسبه نمود:

$$r_a = \frac{j}{j-1} \left( 1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right)$$

1- Likert Scale.

2- Delphi

3- Cronbach's alpha.

که در آن:

تعداد زیرمجموعه‌های سوال‌های پرسشنامه یا آزمون  $J =$

واریانس زیرآزمون  $S_j^2 =$  لام

واریانس کل پرسشنامه یا آزمون  $S^2 =$

در این آزمون اگر مقدار آلفا بزرگتر یا مساوی ۰/۷ باشد می‌توان نتیجه

گرفت که سئوالات پرسش نامه از اعتبار لازم برخوردارند (میرزاده، ۱۳۹۵: ۱).

### ۳. تجزیه و تحلیل داده‌ها

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها در این تحقیق با استفاده از روش تحلیل

آماري بويژه تحليل استنباطي انجام شد. نرم افزار مورد استفاده در این پژوهش

SPSS بود.

#### ۳-۱. آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق

برای اجرای روش‌های آماری و محاسبه آماره آزمون مناسب و استنتاج

منطقی درباره فرضیه‌های پژوهش مهمترین عمل قبل از هر اقدامی انتخاب روش

آماري مناسب برای پژوهش است. برای این منظور آگاهی از توزیع داده‌ها از

اولویت اساسی برخوردار است. برای همین منظور در این پژوهش از آزمون معتبر

اسمیرنوف - کولموگروف برای بررسی فرض نرمال بودن داده‌های پژوهش‌های

استفاده شده است.

با توجه به جدول آزمون اسمیرنوف کولموگروف اگر سطح معنی داری

برای کلیه متغیرهای مستقل و وابسته بزرگتر از سطح آزمون (۰/۰۵) باشد توزیع

داده‌ها نرمال می‌باشد. همچنین می‌توان از قضیه حد مرکزی توزیع نرمال بودن

متغیرها را سنجید.

بنابر قضیه حد مرکزی اگر تعداد نمونه آماری بیشتر از ۳۰ باشد توزیع

آن جامعه نرمال خواهد بود. در صورتیکه داده نرمال نباشند می‌توان با

استفاده از تبدیلات کاکس-باکس داده‌ها را نرمال کرد.

جدول ۱- بررسی توزیع داده‌های متغیرهای مستقل و وابسته (اسمیرنوف- کولموگروف)

نتیجه آزمون	آلفا	سطح معناداری	متغیر
نرمال است	۰.۰۵	۰.۷۸۳	دفاتر خدمات الکترونیک قضایی
نرمال است	۰.۰۵	۰.۶۷۱	محدودیت زمانی
نرمال است	۰.۰۵	۰.۵۵۹	کیفیت خدمات
نرمال است	۰.۰۵	۰.۷۰۳	تسهیل در دسترسی به خدمات
نرمال است	۰.۰۵	۰.۵۵۰	کاهش هزینه‌های دادرسی
نرمال است	۰.۰۵	۰.۷۴۴	یکپارچگی خدمات
نرمال است	۰.۰۵	۰.۶۳۹	امن بودن

سطح معنی داری همه متغیرها بزرگتر از سطح آزمون یا خطا (۰/۰۵) می باشد بنابراین توزیع همه متغیرها نرمال است لذا می توان از نرم افزار SPSS و رگرسیون<sup>۱</sup> استفاده نمود.

### ۲-۳. آزمون رگرسیون جهت بررسی متغیرهای تحقیق

پس از مشخص شدن نرمال بودن داده ها، از آزمون رگرسیون جهت بررسی فرضیه های تحقیق استفاده می شود. در آزمون رگرسیون موارد زیر مورد بررسی قرار می گیرد:

- ضریب همبستگی (R): ابزاری آماری برای تعیین نوع و درجه رابطه، یک متغیر کمی با متغیر کمی دیگر است. ضریب همبستگی، یکی از معیارهای مورد استفاده در تعیین همبستگی دو متغیر است. ضریب همبستگی شدت رابطه و همچنین نوع رابطه (مستقیم یا معکوس) را نشان می دهد. این ضریب بین ۱ تا -۱ است و در صورت عدم وجود رابطه بین دو متغیر، برابر صفر است. هر چقدر ضریب به ۱ نزدیک باشد، همبستگی بین دو متغیر در حد بسیار قوی وجود دارد و بر عکس.

- مجذور ضریب همبستگی: مقادیر R<sup>2</sup> در کل بین صفر تا یک در نوسان

است که نشان می‌دهد چه قدر از متغیر وابسته می‌تواند توسط متغیر مستقل تبیین شود.

- خطای استاندارد (SE یا standard error) برای برآورد میزان نزدیکی میانگین نمونه به میانگین جمعیت استفاده می‌شود.  
آنالیز واریانس رگرسیون: در این روش واریانس بدست آمده از یک متغیر تصادفی به اجزاء کوچکتری که منابع واریانس هستند تقسیم شده در نتیجه آزمون T استیوونت (t-test) را به بیش از دو گروه تعمیم می‌دهد.

### ۳-۳. آزمون رگرسیون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و محدودیت زمانی

جدول ۲- خلاصه مدل رگرسیون

مدل	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	مقدار ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد از تخمین
۱	۰.۷۷۱	۰.۵۹۴	۰.۵۴۹	۰.۴۳۵۶۷

- میزان R ضریب همبستگی و ارتباط دو متغیر و مقدار R (ضریب رگرسیون) نشان می‌دهد که بین دو متغیر همبستگی در حد بسیار قوی وجود دارد. ( $R = ۰/۷۷۱$ ).  
- مقادیر R2 مجذور ضریب همبستگی و مقادیر R2 در کل بین صفر تا یک در نوسان است. در اینجا برابر ۰/۵۹۴ است که نشان می‌دهد چه قدر از متغیر وابسته یعنی رسمیت می‌تواند توسط متغیر مستقل یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی تبیین شود.

جدول ۳- آنالیز واریانس رگرسیون

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	مقدار فیشر	سطح معناداری
رگرسیون	۲.۴۶۳	۱	۲.۴۶۳	۱۲.۲۵۷	۰.۰۰۶
پسماند	۱.۶۱۵	۱۶۳	۰.۲۰۲		
مجموع	۴.۰۷۵	۱۶۴			

با توجه به اینکه مقدار بدست آمده کمتر از ۰/۰۵ است مدل به کار برده شده

پیش‌بینی کننده خوبی برای متغیر وابسته بوده یعنی با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است لذا متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است.

جدول ۴- جدول ضرایب رگرسیون

مدل	ضرایب معناداری غیر استاندارد		ضرایب معناداری استاندارد	مقدار تی	سطح معناداری
	B	خطای استاندارد			
مقدار ثابت	۲.۱۳۵	۰.۶۳۴		۳.۳۶۶	۰.۰۱۰
دفاتر خدمات الکترونیک قضایی	۰.۵۲۸	۰.۱۵۱	۰.۷۷۱	۳.۵۰۳	۰.۰۰۸

سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است لذا متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی بر محدودیت زمانی تأثیرگذار است.

### ۳-۴. آزمون رگرسیون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و کیفیت خدمات

جدول ۵- خلاصه مدل رگرسیون

مدل	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	مقدار ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد از تخمین
۱	۰.۵۳۷	۰.۲۸۸	۰.۲۴۶	۰.۵۸۳۱۲

مقدار R نشان می‌دهد که بین دو متغیر همبستگی در حد متوسط وجود دارد. ( $R=0/537$ )

مقادیر  $R^2$  در کل بین صفر تا یک در نوسان است. در اینجا برابر ۰/۲۸۸ است که نشان می‌دهد چه قدر از متغیر وابسته یعنی کیفیت خدمات می‌تواند توسط متغیر مستقل یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی تبیین شود.

جدول ۶- آنالیز واریانس رگرسیون

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	مقدار فیشر	سطح معناداری
رگرسیون	۱.۷۱۳	۱	۱.۷۱۳	۵.۸۳۵	۰.۰۲۹
پسماند	۴.۴۰۴	۱۶۳	۰.۲۹۴		
مجموع	۶.۱۱۸	۱۶۴			

جدول آنالیز واریانس نشان می‌دهد با توجه به اینکه مقدار بدست آمده کمتر از ۰/۰۵ باشد و با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است لذا متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است.

جدول ۷- جدول ضرایب رگرسیون

سطح معناداری	مقدار تی	ضرایب معناداری غیر استاندارد		مدل
		استاندارد	خطای استاندارد	
۰.۰۰۱	۳.۹۰۷	بتا	۰.۷۰۳	۲.۷۴۵
۰.۰۲۸	۲.۴۱۶	۰.۵۲۷	۰.۱۶۳	۰.۳۹۴

این جدول برای ساخت معادلات رگرسیونی به کار می‌رود. ضریب بتا همان میزان R است. سطح معناداری نیز ضریب برای تست فرضیات است. این جدول برای ساخت معادلات رگرسیونی به کار می‌رود. با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است لذا متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی بر کیفیت خدمات تأثیرگذار است.

### ۳-۵. آزمون رگرسیون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و تسهیل

در دسترسی به خدمات

جدول ۸- خلاصه مدل رگرسیون

مدل	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	مقدار ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد از تخمین
۱	۰.۷۴۷	۰.۵۵۸	۰.۵۳۳	۰.۴۷۵۴۶

مقدار R نشان می‌دهد که بین دو متغیر همبستگی در حد متوسط وجود دارد. ( $R = 0.747$ )

مقادیر R2 در کل بین صفر تا یک در نوسان است. در اینجا برابر ۰/۵۵۸ است که نشان می‌دهد چه قدر از متغیر وابسته یعنی تمرکز می‌تواند توسط متغیر مستقل یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی بیمه تبیین شود. در این تحقیق متغیر مستقل می‌تواند از ۰/۵۵۸ تغییرات متغیر وابسته را تبیین نماید.

جدول ۹- آنالیز واریانس رگرسیون

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	مقدار فیشر	سطح معناداری
رگرسیون	۹.۸۱۸	۱	۹.۸۱۸	۴۱.۲۱۱	۰.۰۰
پسماند	۷.۶۲۳	۱۶۳	۰.۲۳۸		
مجموع	۱۷.۴۴۱	۱۶۴			

جدول آنالیز واریانس نشان می دهد با توجه به اینکه مقدار بدست آمده کمتر از ۰/۰۵ باشد نتیجه می گیریم که مدل به کار برده شده پیش بینی کننده خوبی برای متغیر وابسته است. یعنی با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است لذا متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است.

جدول ۱۰- ضرایب رگرسیون

مدل	ضرایب معناداری غیر استاندارد		ضرایب معناداری استاندارد	مقدار تی	سطح معناداری
	B	خطای استاندارد			
مقدار ثابت	۲.۲۲۳	۰.۲۳۹		۶.۷۵۶	۰.۰۰
دفاتر خدمات الکترونیک قضایی	۰.۵۰۷	۰.۰۷۶	۰.۷۴۷	۶.۶۷۱	۰.۰۰

این جدول برای ساخت معادلات رگرسیونی به کار می رود. ضریب بتا همان میزان R است. با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است. لذا متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی بر تسهیل در دسترسی به خدمات تأثیرگذار است.

### ۳-۶. آزمون رگرسیون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و کاهش

هزینه های دادرسی

جدول ۱۱- خلاصه مدل رگرسیون

مدل	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	مقدار ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد از تخمین
1	۰.۵۸۳	۰.۳۳۹	۰.۳۱۹	۰.۶۰۰۰۱

مقدار R نشان می‌دهد که بین دو متغیر همبستگی در حد متوسط وجود دارد.  $(R=۰/۵۸۳)$

مقادیر R2 مجذور ضریب همبستگی است. مقادیر R2 در کل بین صفر تا یک در نوسان است. در اینجا برابر ۰/۳۳۹ است که نشان می‌دهد چه قدر از متغیر وابسته یعنی کاهش هزینه‌های دادرسی می‌تواند توسط متغیر مستقل یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی تبیین شود. در این تحقیق متغیر مستقل می‌تواند از تغییرات متغیر وابسته را تبیین نماید.

جدول ۱۲- آنالیز واریانس رگرسیون

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	مقدار فیشر	سطح معناداری
رگرسیون	۵.۹۲۱	۱	۵.۹۲۱	۱۶.۴۴۶	۰.۰۰
پسماند	۱۱.۵۲۰	۱۶۳	۰.۳۶۰		
مجموع	۱۷.۴۴۱	۱۶۴			

جدول آنالیز واریانس نشان می‌دهد با توجه به اینکه مقدار بدست آمده کمتر از ۰/۰۵ باشد نتیجه می‌گیریم که مدل به کار برده شده پیش‌بینی کننده خوبی برای متغیر وابسته است. یعنی با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است لذا متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است.



جدول ۱۳- جدول ضرایب رگرسیون

سطح معناداری	مقدار تی	ضرایب معناداری	ضرایب معناداری غیر استاندارد		مدل
		استاندارد	خطای استاندارد	B	
۰.۰۱	۳.۹۰ ۷	بتا	۰.۷۰۳	۲.۷۴ ۵	مقدار ثابت
۰.۰۲۶	۲.۴۱۶	۰.۵۶۹	۰.۱۶۳	۰.۳۹۴	دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

این جدول برای ساخت معادلات رگرسیونی به کار می‌رود. ضریب بتا همان میزان R است.

با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است لذا متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی بر کاهش هزینه‌های دادرسی تأثیرگذار است.

### ۳-۷. آزمون رگرسیون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و یکپارچگی خدمات

جدول ۱۴- خلاصه مدل رگرسیون

مدل	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	مقدار ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد از تخمین
۱	۰.۸۹۳	۰.۷۹۷	۰.۷۹۱	۰.۳۳۲۵۴

مقدار R نشان می‌دهد که بین دو متغیر همبستگی در حد بسیار قوی وجود دارد. ( $R=0/893$ ).

مقادیر  $R^2$  در اینجا برابر ۰/۷۹۷ است که نشان می‌دهد چه قدر از متغیر وابسته یعنی یکپارچگی خدمات می‌تواند توسط متغیر مستقل یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی تبیین شود.

جدول ۱۵- آنالیز واریانس رگرسیون

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	مقدار فیشر	سطح معناداری
رگرسیون	۱۳.۹۰۲	۱	۱۳.۹۰۲	۱۲۵.۷۱۸	۰.۰۰
پسماند	۳.۵۳۹	۱۶۳	۰.۱۱۱		
مجموع	۱۷.۴۴۱	۱۶۴			

با توجه به اینکه مقدار بدست آمده کمتر از  $۰/۰۵$  باشد نتیجه می‌گیریم که مدل به کار برده شده پیش بینی کننده خوبی برای متغیر وابسته است لذا متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است.

جدول ۱۶- جدول ضرایب رگرسیون

سطح معناداری	مقدار تی	ضرایب معناداری غیر استاندارد		مدل
		ضرایب معناداری استاندارد	خطای استاندارد	
۰.۰۳۲	۲.۲۹۳	۰.۴۷۴	۱.۱۳۳	مقدار ثابت
۰.۰۰	۶.۵۴۳	۰.۱۱۵	۰.۷۵۰	دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از  $۰/۰۵$  است لذا متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی بر یکپارچگی خدمات تأثیرگذار است.

## ۳-۸. آزمون رگرسیون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و امن بودن

جدول ۱۷- خلاصه مدل رگرسیون

مدل	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	مقدار ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد از تخمین
1	۰.۷۰۶	۰.۴۹۸	۰.۴۴۲	۱.۰۷۰۷۳

مقدار R نشان می‌دهد که بین دو متغیر همبستگی در حد قوی وجود دارد. ( $R=0/706$ ).

مقادیر R2 برابر ۰,۴۹۸ است که نشان می‌دهد چه قدر از متغیر وابسته یعنی امن بودن می‌تواند توسط متغیر مستقل یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی تبیین شود.

جدول ۱۸- آنالیز واریانس رگرسیون

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	مقدار فیشر	سطح معناداری
رگرسیون	۱۰.۲۲۷	۱	۱۰.۲۲۷	۸.۹۲۱	۰.۰۱۵
پسماند	۱۰.۳۱۸	۱۶۳	۱.۱۴۶		
مجموع	۲۰.۵۴۵	۱۶۴			

با توجه به اینکه مقدار بدست آمده کمتر از ۰/۰۵ است، متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است.

جدول ۱۹- جدول ضرایب رگرسیون

مدل	ضرایب معناداری غیر استاندارد		ضرایب معناداری استاندارد	مقدار تی	سطح معناداری
	B	خطای استاندارد			
مقدار ثابت	۲.۱۴۴	۰.۵۱۲		۴.۱۸۷	۰.۰۰۱
دفاتر خدمات الکترونیک قضایی	۰.۵۴۱	۰.۱۲۸	۰.۷۰۶	۴.۲۲	۰.۰۰۱

با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است لذا متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی بر امن بودن تأثیرگذار است.

### ۹-۳. آزمون رگرسیون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و کاهش اطاله دادرسی

جدول ۲۰- خلاصه مدل رگرسیون

مدل	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	مقدار ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد از تخمین
1	۰.۶۱۷	۰.۳۸۱	۰.۳۴۴	۰.۴۲۴۵۳

مقدار R نشان می‌دهد که بین دو متغیر همبستگی در حد قوی وجود دارد. ( $R=0/617$ )

مقادیر R2 برابر 0/381 است که نشان می‌دهد چه قدر از متغیر وابسته یعنی ساختار سازمانی می‌تواند توسط متغیر مستقل یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی تبیین شود.

جدول ۲۱- آنالیز واریانس رگرسیون

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	مقدار فیشر	سطح معناداری
رگرسیون	۱.۱۸۸۴	۱	۱.۸۸۴	۱۰.۴۵۱	۰.۰۰۵
پسماند	۳.۰۶۴	۱۶۳	۰.۱۸۰		
مجموع	۴.۹۴۷	۱۶۴			

با توجه به اینکه مقدار بدست آمده کمتر از 0/05 باشد با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از 0/05 است لذا متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است.

جدول ۲۲- جدول ضرایب رگرسیون

مدل	ضرایب معناداری غیر استاندارد		ضرایب معناداری استاندارد		سطح معناداری
	B	خطای استاندارد	بتا	مقدار تی	
مقدار ثابت	۱.۶۱۷	۰.۷۶۰		۲.۱۲۷	۰.۰۴۸
دفاتر خدمات الکترونیک قضایی	۰.۶۱۷	۰.۱۹۱	۰.۶۱۷	۳.۲۳۳	۰.۰۰۵

با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از 0/05 است لذا متغیر مستقل بر وابسته تأثیرگذار است یعنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی بر کاهش اطاله دادرسی تأثیرگذار است.

### ۳-۱۰. نرمالیتیه بودن داده‌ها

در این پژوهش از آزمون معتبر کلموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای اصلی استفاده می‌شود. در تفسیر نتایج آزمون، چنانچه

مقدار سطح خطای مشاهده شده از ۰/۰۵ بیشتر باشد، در آن صورت توزیع مشاهده شده با توزیع نظری یکسان است و تفاوتی بین این دو وجود ندارد؛ این آزمون با توجه به فرضیات زیر به بررسی نرمال بودن داده می پردازد.

H0: بین فراوانی‌های مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت وجود ندارد (توزیع نرمال است).

H1: بین فراوانی‌های مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت وجود دارد (توزیع نرمال نیست).

جدول ۲۳- آمار توصیفی شاخص های اصلی تحقیق

گروه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	چولگی	کشیدگی
کاهش اطلاع دادرسی	۱۶۵	۱۱.۵۲	۲.۸۲	۰.۳۲۳	۰.۵۵۷
توسعه فناوری اطلاعات در دفاتر خدمات الکترونیک قضائی	۱۶۵	۸.۴۲	۲.۱۵	۰.۱۶۱	۱.۲۴

جدول ۲۴- آزمون نرمالیت کلموگروف- اسمیرنوف

	کاهش اطلاع دادرسی	بهبود کیفیت و خدمات دفاتر خدمات الکترونیک قضائی	بهره مندی از فناوری‌های اطلاعات (اینترنت).	ارائه خدمات یکپارچه به شهروندان
مقدار آماره	۰.۱۸۷	۰.۱۹۲	۰.۱۸۸	۰.۲۴۴
سطح معنی داری	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰

### ۱۱-۳. تحلیل استنباطی (آزمون فرضیات تحقیق)

#### - تحلیل دو متغیره و آزمون فرضیه‌های تحقیق

هدف از پژوهش در هر حوزه ای رسیدن به (ارزیابی) یکسری روابط هست. برای برآورد روابط، روش‌ها و تکنیک‌های متفاوتی وجود دارد.

- فرضیه اصلی تحقیق: دفاتر خدمات الکترونیک قضائی سبب کاهش

اطاله دادرسی است

جدول ۲۵- ضریب همبستگی

آمار توصیفی			
متغیر	انحراف معیار	میانگین	تعداد
تأثیر گذاری دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در ارائه خدمات	۲.۱۷	۸.۴۵۴	۱۶۵
کاهش اطاله دادرسی	۲.۸۲	۱۲.۵۵۷	۱۶۵

همانطور که مشاهده می‌شود در پیش آزمون، پس از شاخص سازی متغیر وابسته، ضریب همبستگی بین دو متغیر الکترونیکی شدن دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و کاهش اطاله دادرسی به لحاظ آماری همواره مثبت و معنادار بوده است. ضریب همبستگی اسپیرمن  $0/60$  و شدت رابطه در حد نسبتاً خوب ارزیابی می‌شود و به عبارت بهتر فرضیه اصلی تحقیق تایید می‌شود. به این معنی که هرچقدر دفاتر خدمات الکترونیک قضایی از لحاظ دسترسی به اطلاعات و فناوری الکترونیکی بروزتر باشد در ارائه کاهش اطاله دادرسی نقش موثری داشته و این موجب توسعه کیفی در ارائه خدمات الکترونیک قضایی می‌شود.

جدول ۲۶- آزمون فرضیه اصلی تحقیق - ضریب همبستگی اسپیرمن

متغیر	تأثیرگذاری دفاتر قضایی در ارائه خدمات الکترونیک	کاهش اطاله دادرسی
تأثیرگذاری دفاتر خدمات قضایی در ارائه خدمات الکترونیک	۱	۰.۶۰۷ ۰.۰۰۰
کاهش اطاله دادرسی	۰.۶۰۷ ۰.۰۰۰	۱

### - فرضیه فرعی اول

دفاتر خدمات الکترونیک با استفاده از فناوری اطلاعات خصوصاً اینترنت و جمع‌آوری اطلاعات ارزشمند از منابع متفاوت به شکل مجازی امکان شبکه‌بندی خدمات الکترونیکی قضایی را فراهم می‌نماید و موجب می‌شود خدمات مورد نیاز مطابق با درخواست افراد و با ارائه خدمات باکیفیت بهتر ارائه شود.

همانطور که در جدول مشاهده می‌شود در پیش‌آزمون، ضریب همبستگی بین دو متغیر استفاده از فن‌آوری اطلاعات خصوصاً اینترنت و جمع‌آوری اطلاعات به شکل ارزشمند و به کل مجازی امکان یکپارچه‌سازی خدمات الکترونیکی را فراهم می‌کند. الکترونیکی شدن بدنه دولت به فن‌آوری بروز مجازی و یکپارچه‌سازی خدمات الکترونیکی قضایی به‌منظور تحقق خدمات بهتر به مردم به لحاظ آماری همواره مثبت و معنادار بوده است. ضریب همبستگی اسپیرمن  $0/70$  و شدت رابطه در حد بسیار خوب ارزیابی می‌شود.

جدول ۲۷- آزمون فرضیه فرعی اول تحقیق- ضریب همبستگی اسپیرمن

متغیر	استفاده از فن‌آوری اطلاعات و شبکه بندی خدمات الکترونیک	تحقق خدمات بهتر و توسعه کیفیت خدمات به مردم
استفاده از فن‌آوری اطلاعات و خدمات شبکه بندی الکترونیکی	۱	$0/704$ $0/01$
تحقق خدمات بهتر و توسعه کیفیت خدمات به مردم	$0/704$ $0/01$	۱

آمار توصیفی			
متغیر	انحراف معیار	میانگین	تعداد
استفاده از فن‌آوری اطلاعات و خدمات شبکه بندی الکترونیکی	۴/۱۴	۱۰/۴۵۳	۱۶۵
تحقق خدمات بهتر و توسعه کیفیت خدمات به مردم	۲/۷۴	۱۱/۵۵۴	۱۶۵

#### - فرضیه فرعی دوم

توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، ارتقاء وضعیت دادرسی، تسهیل دسترسی به مراجع و خدمات قضایی بخشی از هدف‌گذاری تعیین‌شده در دفتر خدمات قضایی در راستای تحقق کاهش اطاله دادرسی است.

## جدول ۲۸- آزمون فرضیه فرعی دوم تحقیق-ضریب همبستگی اسپیرمن

شاخص	استفاده از فن آوری اطلاعات و وضعیت دادرسی و خدمات قضائی	الکترونیکی شدن دفاتر قضائی به منظور کاهش اطاله دادرسی
استفاده از فن آوری اطلاعات و وضعیت دادرسی و خدمات قضائی	۱	۰.۶۲ ۰.۰۰۰
الکترونیکی شدن دفاتر قضائی به منظور کاهش اطاله دادرسی	۰.۶۲ ۰.۰۰۰	۱

آمار توصیفی			
متغیر	انحراف معیار	میانگین	تعداد
استفاده از فن آوری اطلاعات و وضعیت دادرسی و خدمات قضائی	۳.۱۷	۹.۲۵۷	۱۶۵
الکترونیکی شدن دفاتر قضائی به منظور کاهش اطاله دادرسی	۱.۴۶	۱۳.۷۴۲	۱۶۵

همانگونه که در جدول مشاهده می شود پس از شاخص سازی بین مولفه های توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، ارتقاء وضعیت دادرسی، تسهیل دسترسی به مراجع و خدمات قضایی، ضریب همبستگی بین دو شاخص را فراهم می کند و به لحاظ آماری همواره مثبت و معنادار بوده است. ضریب همبستگی ۰/۶۴ و شدت رابطه در حد خوب ارزیابی می شود.

## - فرضیه فرعی سوم

دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در پیشرفت و سرعت رسیدگی به امور قضایی مردم، دارای اهمیت بوده و مانع از صرف وقت در امور دادرسی می شود، باعث رفع اطاله دادرسی است.

همانگونه که در جدول ۳-۳۱ ملاحظه می شود فرضیه دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در پیشرفت و سرعت رسیدگی به امور قضایی مردم، دارای اهمیت بوده و مانع از صرف وقت در امور دادرسی می شود، همچنین باعث رفع اطاله دادرسی است؛ و از لحاظ آماری همواره مثبت و معنادار و ضریب همبستگی اسپیرمن ۰/۵۳ و در حد متوسط بالا هست.



جدول ۲۹- آزمون فرضیه فرعی سوم تحقیق-ضریب همبستگی اسپیرمن

شخص	استفاده از دفاتر خدمات الکترونیکی	رفع اطلاع دادرسی
استفاده از دفاتر خدمات الکترونیکی	۱	۰.۵۴
رفع اطلاع دادرسی	۰.۵۴	۱

آمار توصیفی			
متغیر	انحراف معیار	میانگین	تعداد
استفاده از دفاتر خدمات الکترونیکی	۱.۲۷	۷.۱۵۳	۱۶۵
رفع اطلاع دادرسی	۱.۳۴	۱۰.۱۴۳	۱۶۵

با توجه به جدول ضریب رگرسیون  $R = ۰/۶۲$  بر آورد شده است. ضریب تعیین نشان دهنده مثبت و معنادار بودن فرضیه هست. به عبارت بهتر بخشی از هدف گذاری تعیین شده در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در راستای تحقق عدالت الکترونیک در بین شهروندان جهت توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، ارتقاء وضعیت دادرسی، تسهیل دسترسی به مراجع و خدمات قضایی تأیید و تبیین می شود.

جدول ۳۰- نتایج تحلیل رگرسیون تاثیر شاخص الکترونیکی شدن خدمات قضائی بر متغیر وابسته به روش Enter

مدل	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R <sup>2</sup> )	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد میانگین
۱	۰.۷۹۳	۰.۶۲۶	۰.۶۱۴	۱.۹۷

### ۳-۱۲. تحلیل مدل

به منظور آزمون روابط بین متغیرهای مدل از تحلیل مسیر استفاده شده است. خروجی نرم افزار مدل تحقیق بصورت مسیر های سه گانه همراه با ضرایب بتا نشان داده شده است. مقدار بالای ضرایب بتا و شاخص های تناسب حاکی از برازش مناسب مدل مفهومی تحقیق است؛ و همچنین هر سه مسیر در تأثیر گذاری بر متغیر

وابسته تحقیق معنادار و مثبت ارزیابی می‌شود. الکترونیکی شدن دفاتر خدمات قضائی دارای اثر مثبتی به میزان ۰/۷۸۵ بر روی تسهیل دسترسی به خدمات الکترونیکی دارد. بدین معنا که الکترونیکی شدن دفاتر قضائی باعث تسهیل شدن خدمات الکترونیکی به مردم می‌شود.

همچنین در مسیر دوم الکترونیکی شدن دفاتر خدمات قضائی دارای اثر مثبتی به میزان ۰/۵۹۲ بر رفع اطاله دادرسی دارد. بدین معنا که الکترونیکی شدن دفاتر قضائی اثر مثبت و معناداری در رفع اطاله دادرسی مراجعین به دفاتر خدمات قضائی الکترونیکی هست.

و در نهایت در مسیر سوم الکترونیکی شدن دفاتر خدمات قضائی دارای اثر مثبتی به میزان ۰/۷۲۳ به‌منظور ارائه خدمات باکیفیت، بهتر و یکپارچه به مردم جهت تحقق حقوق مردم دارد.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## برآمد

پرسش اصلی تحقیق این بود که دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در تحقق کاهش اطلاع دادرسی چه نقشی دارند؟ نتایج زیر بدست آمد:

- یافته تا نشان دادند دفاتر خدمات الکترونیک قضایی سبب کاهش اطلاع دادرسی شده و موجب تسریع در دادرسی‌ها می‌شود و به عبارتی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی یکی از نهادهای ارائه خدمات الکترونیک در جهت تسریع در روند دادرسی و رفع اطلاع دادرسی می‌باشد. پس از شاخص سازی متغیر وابسته، ضریب همبستگی بین دو متغیر ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و کاهش اطلاع دادرسی به لحاظ آماری همواره مثبت و معنادار بوده است. ضریب همبستگی  $0/60$  و شدت رابطه در حد نسبتاً خوب ارزیابی شد و به عبارت بهتر فرضیه اصلی تحقیق تایید می‌شود. به این معنی که هرچقدر دفاتر خدمات قضایی از لحاظ دسترسی به اطلاعات و فناوری الکترونیکی بروزتر باشد در ارائه کاهش اطلاع دادرسی نقش موثری داشته و این موجب توسعه کیفی در ارائه خدمات و تسریع در روند دادرسی می‌شود.

- دفاتر خدمات الکترونیک با استفاده از فن‌آوری اطلاعات خصوصاً اینترنت و جمع‌آوری اطلاعات ارزشمند از منابع متفاوت به شکل مجازی امکان شبکه‌بندی خدمات الکترونیکی قضایی را فراهم می‌نماید و موجب می‌شود خدمات مورد نیاز مطابق با درخواست مردم به آن‌ها ارائه شود؛ و ارائه خدمات باکیفیت بهتر به مردم ارائه شود. در پیش‌آزمون، ضریب همبستگی بین دو متغیر استفاده از فن‌آوری اطلاعات خصوصاً اینترنت و جمع‌آوری اطلاعات به شکل ارزشمند و به کل مجازی امکان یکپارچه سازی و شبکه‌بندی خدمات دولت را فراهم می‌کند. الکترونیکی شدن بدنه دولت به فن‌آوری بروز مجازی و یکپارچه سازی خدمات دولت به‌منظور تحقق خدمات بهتر به مردم به لحاظ آماری همواره مثبت و معنادار بوده است. ضریب همبستگی  $0/70$  و شدت رابطه در حد بسیار خوب ارزیابی شد.

دفتر خدمات الکترونیک قضایی در پیشرفت و سرعت رسیدگی به امور قضایی مردم، دارای اهمیت بوده و مانع از صرف وقت در امور دادرسی می‌شود، همچنین باعث رفع اطلاع دادرسی است.

### پیشنهادات

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، در این قسمت سعی شده است تا به بیان پیشنهاداتی کاربردی پرداخته شود. امید است دستگاه‌های مسئول و سازمان‌های ذی‌ربط به این پیشنهادها به دیده دقت بنگرند لذا در جهت رفع مشکلات قانونی و اجرایی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی پیشنهاد می‌شود:

- آموزش‌های مستمر مدیران و کارکنان دفاتر در جهت رفع مشکلات اجرایی و نیز آموزش صلاحیت‌های هر یک از محاکم و دادگاه‌ها با عنایت به تصویب قوانین توسط اساتید و قضات صورت پذیرد.

- حضور هفتگی یا ماهانه قضات متخصص امر (اعم از حقوقی و کیفری) در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی جهت تشریح و تفسیر قوانین و آئین‌نامه‌های تصویبی انجام شود.

- برگزاری نشست‌های مشترک فی‌مابین دفاتر جهت تعامل کاری، آگاهی از قوانین و مصوبات جدید و ...

- با ایجاد زیرساخت‌های لازم و امکان برقراری ارتباط آنلاین بین مراجع قضایی و دفاتر خدمات الکترونیک قضایی از اطاله‌ی دادرسی جلوگیری و در جهت کاهش وقت و هزینه‌های دادرسی گامی مؤثر برداشته شود.

- با توجه به آنکه مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی از بین اشخاص فارغ التحصیل رشته حقوق انتخاب می‌شوند، در مقایسه با مراجع انتظامی که غالباً از علم حقوق آگاهی ندارند، می‌توان اجرای بسیاری از تحقیقات را توسط مقامات قضایی به آنان محول نمود.

- در این پژوهش، کیفیت دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و تأثیر آن بر کاهش اطاله دادرسی را مورد بررسی قرار گرفته است؛ و سایر عواملی که باعث رضایت مندی شهروندان از خدمات الکترونیک قضایی می‌شود را پوشش نمی‌دهد. لذا به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود این عوامل را مورد بررسی قرار دهند. از آنجا که در صورت اثربخش نبودن طرح خدمات الکترونیک قضائی، سرمایه‌گذاری در حوزه موردنظر بی‌نتیجه است و باعث تحمیل هزینه‌های گزاف به دستگاه قضائی می‌شود. لذا پیشنهاد می‌شود تا در تحقیقات آتی عوامل کلیدی مؤثر بر اثربخشی خدمات الکترونیک قضایی مورد بررسی قرار گیرد.

- به‌منظور بهبود رضایت مندی شهروندان به ویژگی‌های سامانه الکترونیک قضایی از جمله ارائه اطلاعات صحیح، دقیق و به موقع به هنگام دریافت درخواست تا راه اندازی و اجرای درست سامانه و کارکرد صحیح انجام تراکنش‌ها توجه شود. همچنین پیشنهاد می‌شود که برای تقویت و بهبود کیفیت خدمات الکترونیکی درک شده، بیشتر از طریق قابلیت اطمینان و امنیت و محرمانگی سامانه اقدام شود. برای بهبود و تقویت دسترسی به سیستم و قابلیت اطمینان، سامانه خدمات الکترونیک قضایی باید به گونه‌ای طراحی گردد که دسترسی به آن همیشه امکان پذیر باشد، به درستی راه اندازی و اجرا شود، هنگام انجام تراکنش‌ها از کار نیافتد و صفحات سایت پس از ورود اطلاعات، مسدود نشود، به دقت درخواست تا را دریافت کند و انجام فرایند پرداخت در سامانه بدون خطا صورت گیرد. همچنین سامانه باید خدمات خود را به همان صورتی که وعده داده است، ارائه دهد و در صورت رخ دادن مشکل در استفاده از خدمات الکترونیک، آن را به سرعت حل و فصل نماید.

- با این وصف در این راستا نیز پیشنهادات ذیل ارائه می‌گردد:

- بررسی نقش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در ارتقاء سلامت نظام اداری و قضایی؛

- بررسی نقش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی بر عدالت الکترونیکی و دادرسی عادلانه.

## منابع

- دلور، علی (۱۳۹۳). *روش تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی*. تهران ویرایش
- دهخدا، علی اکبر، ۱۳۸۹، *لغت نامه دهخدا*. انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۸۹
- رضایی زاده، محمدجواد، ۱۳۹۵، *حقوق اداری* یک، چاپ اول، تهران: نشر میزان،
- ضیایی بیگدلی، محمد رضا، ۱۳۹۴، *حقوق بین الملل عمومی*، چ ۵۱، تهران: انتشارات گنج دانش،
- کاتوزیان، ناصر، *مقدمه علم حقوق*، نشر شرکت سهامی انتشار، چاپ ۶۸، ۱۳۸۷.
- کدیور، محمدعلی، ۱۳۹۰، *گذار به دموکراسی: ملاحظات نظری و مفهومی*، انتشارات گام نو،
- معین، محمد، *فرهنگ فارسی*، تهران: نشر راه رشد، چاپ اول، ۱۳۸۲.
- مهدی صدیقه و کریمی قوام (۱۳۹۴)، *بررسی تحلیلی بر فرایند دادرسی عادلانه با تأکید بر نقش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در حقوق مدنی ایران*، کنفرانس ملی چارسوی علوم انسانی.
- هدایتی، محمد علی، «*آیین دادرسی کیفری*»، انتشارات دانشگاه تهران، چاپ سوم، ۱۳۴۲.
- یعقوبی، مسلم، ۱۳۹۲، *مختصر حقوق اساسی او ۲*، تهران، انتشارات چتر دانش
- هرامی نیا، بهنام (۱۳۹۷)، *نقش دفاتر خدمات قضایی در تحقق دولت الکترونیک و حقوق شهروندی*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی.
- پاشاوند، مجید، *بررسی راهکارهای عملی و نظری در پیشگیری از تورم کیفری*، پایان نامه دوره کارشناسی ارشد حقوق جزا و جرم شناسی، دانشگاه تهران مرکزی، بهار، ۱۳۹۱.

- پیرجهانگیر، غلامرضا. تقی پور، بهران. مجتهد سلیمانی، ابوالحسن، (۱۳۹۷)، **تحلیل آثار تعلیق دادرسی در حقوق طرفین**، فصلنامه‌ی پژوهش‌های فقه و حقوق اسلامی، سال پانزدهم، شماره ۵۴، زمستان ۹۷، صص ۴۸-۲۹.
- توکلی، محمدمهدی (۱۳۹۷)، **نقش موثر دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در تسریع رسیدگی به پرونده‌ها**.
- جعفری، سهیلا، خلیلی نورخانی، عارف (۱۳۹۴)، **جایگاه عدالت قضایی در تحقق دادرسی عادلانه در حقوق ایران**، دومین همایش ملی عدالت، اخلاق، فقه و حقوق.
- حسین علیائی، زهرا و احمدی، احمد، **دادرسی الکترونیک در حقوق ایران؛ اهداف، مبانی و ویژگی‌ها**، فصلنامه‌ی تحقیقات حقوق خصوصی و کیفری، شماره ۳۵، بهار، ۱۳۹۷.
- خزایی، منوچهر، **بررسی نظری و عملی تسریع آیین دادرسی کیفری**، مجله تحقیقات حقوقی دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی، شماره ۱۹ و ۲۰، تابستان، ۱۳۷۶.
- خسروی، شاپور (۱۳۹۳)، **علل اطاله دادرسی و راهکارهای مقابله با آن**، موسسه خانه حقوق آریا.
- داوری، نبی اله (۱۳۹۶). **دفاتر خدمات قضایی الکترونیک کاهش یا افزایش مشکلات مردم**، روش تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی. تهران ویرایش
- رضایی، مهدی و یعقوبی، اسماعیل (۱۳۹۴)، **دولت الکترونیک: الگوی جدید در اصلاح نظام اداری و ارائه خدمات عمومی**، فصلنامه‌ی مدیریت شهری، شماره ۴۱، زمستان ۹۴.
- رفیعی طباطبایی، سیدحسام الدین (۱۳۹۸)، **بررسی اقدامات قوه قضائیه در راستای اصلاح فرآیندهای رسیدگی و تأثیر ایشان بر کاهش اطاله دادرسی**، دومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های دینی، علوم فقه و حقوق در ایران و جهان اسلام

- سلیمی بنی، رضا، خدایا، ندا، صرافی زاده، اصغر (۱۳۹۳)، **نقش دولت الکترونیک در توسعه استراتژیک**، خدمات الکترونیکی و فناوری‌ها، کنفرانس ملی مدیریت و فناوری اطلاعات و ارتباطات.
- شهبازی نیا، مرتضی. غمامی، مجید. جوان، صدیقه، (۱۳۹۶)، **فن آوری اطلاعات و ارتباطات و عدالت قضایی**، دو فصلنامه دیدگاه های حقوق قضایی، شماره ۷۹ و ۸۰، پاییز و زمستان ۱۳۹۶، صفحات ۱۲۱ تا ۱۴۸.
- شهبازی، حمید، **تحول در خدمات دستگاه قضا با اجرای قانون دادرسی الکترونیک**، سومین نشست هم اندیشی مدیران کل و معاونان فناوری اطلاعات دادگستریهای سراسر کشور در مشهد، دی ماه، ۱۳۹۳.
- محمدی، پریراد، (۱۳۹۷)، **اطاله دادرسی**، چهارمین کنفرانس ملی توانمند سازی جامعه در حوزه علوم انسانی و مطالعات مدیریت، تهران، مرکز توانمندسازی مهارتهای فرهنگی و اجتماعی جامعه، ۱۳۹۷
- مهدی، صدیقه (۱۳۹۴)؛ **بررسی نقش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در رفع اطاله دادرسی**، محل انتشار: کنفرانس ملی چهار سوی علوم انسانی. - هدایتی آرا، عذرا و گلبری، الناز (۱۳۹۷)، **نقش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی بر کاهش اطاله دادرسی در موارد طرح و ابلاغ دادخواست**، دومین کنفرانس پژوهش در فقه، حقوق و علوم اسلامی.
- حجتی، سیدمهدی، (۱۳۹۸)، **روزنامه اعتماد، اطاله دادرسی در روند تجدیدنظرخواهی از آرای کیفری**، یکشنبه ۱۰ شهریور ۱۳۹۸، شماره ۴۴۵۳ - **آیین نامه اجرایی ماده ۱۸۷ قانون برنامه سوم توسعه**، مصوب ۱۳۸۱ قوه قضائیه.
- **آیین نامه اجباری شدن وکالت در دعاوی حقوقی**، مصوب ۱۳۸۴ قوه قضائیه.
- **آیین نامه اجرایی ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و کانون ایشان**، مصوب ۱۳۹۶ قوه قضائیه.
- **دستورالعمل آزمایشی استاندارد زمان رسیدگی به پرونده های قضایی**، مصوب ۱۳۸۷ قوه قضائیه.



- قانون شوراهاى حل اختلاف ایران، مصوب ۱۳۹۴ مجلس شورای اسلامی  
 - آئین نامه ارائه خدمات الکترونیک قضایی.  
 سایت های اینترنت:
- پایگاه اینترنتی قوه قضائیه <http://dadiran.ir>  
 - پایگاه اینترنتی مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی.  
<http://rc.majlis.ir>
- پایگاه اینترنتی معاونت آموزش دادگستری تهران.  
<http://ghavanin.ir>
- حسنی، علیرضا، دادگاه الکترونیکی و شیوه های دادرسی، ۱۳۹۲  
[www.hasanilaw.blogfa.com](http://www.hasanilaw.blogfa.com)
- خورشیدی، عزت الله، جایگاه ابلاغ در دادرسی، ۱۳۹۴  
[lawyer.ir-www.e.khorshidi.ir](http://lawyer.ir-www.e.khorshidi.ir)
- قاضی دادگستر، مزایای استفاده از سیستم مدیریت پرونده یار کمکی  
 دادگاه ها، [www.judge.blogsky.com](http://www.judge.blogsky.com)، فروردین ماه، ۱۳۸۷.
- entzas,G.(2013). An Analytic Hierarchy Process for the valuation of EGovernment.
  - Garboua, Levy; and Claude Montmarquette, "Reported Job Government Research, 9(1), 19-44
  - Papadomichelaki,X , Koutsouris, V, Konstantinidis,D, Paper No. 971, 2005.
  - quality: From Internet purchaser and non purchaser perspectives. Journal Quarterly Journal Of Electronic Commerce , 2(1), 31-46
  - Rust, R.T, and Kannan, P.K. (2002). E-Service: New Directions in
  - Technology Workers: The Impact of Career Orientation and Theory and Practice. ME Sharpe, Armonk. New York, NY University of Montreal, 1999.

- Yang, Z., & Jun, M. (2002). Consumer Perception of E-Service Quality: From Internet Purchaser and Non-purchaserSukasame.
- Yoo, B., Donthu, N. (2001). Developing a Scale to Measure
- Zeithaml, V.A,(2002)..Service excellence in electronic channels.



## The Impact of Electronic Judicial Service Offices on Reducing Procrastination

Ahmad Allahyarinik  
Mehdi ShabanniaMansour

Electronic judicial services offices have been set up and developed with the aim of easy and fast access to the judiciary. In this study, from the expert opinions of 165 lawyers, office managers, managers and judges in Tehran, who are related to the performance of these offices, using a questionnaire, a variety of information on a five-point Likert scale and focusing on the role of these offices in Reduction of trial delays was collected and analyzed using SPSS statistical software. The present study is descriptive and survey type. According to the research findings, the correlation coefficient between the effectiveness of these offices in providing electronic services and reducing the length of proceedings is 0.607 and has been found to be statistically significant. Also, these offices have found an average of 3.9 units (out of 4 units) in reducing the average time of processing cases and 3.3 and 2.4 units, respectively, in “improving the efficiency of judges” and “reducing the number of hearings.” In addition to speeding up the handling of cases, improving e-justice, speeding up the filing and follow-up of lawsuits, complaints, declarations, submitting and exchanging court bills and case documents, and eliminating geographical restrictions, and significantly reducing trial delays.

**Keywords:** Electronic Judicial Services Offices, Procrastination, Electronic Justice.