

## ارزیابی دسترسی به دادگستری در نظام دادرسی مدنی ایران

مرتضی شهبازی نیا\*

دانشیار گروه حقوق خصوصی دانشگاه تربیت مدرس

مجتبی همتی

استادیار گروه حقوق عمومی و بین‌الملل دانشگاه علوم قضایی و خدمات اداری

صدیقه جوان

دانش‌آموخته دکتری حقوق خصوصی دانشگاه تربیت مدرس

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۱/۱۸ - تاریخ تصویب: ۱۳۹۷/۹/۸)

چکیده

دسترسی به دادگستری و عدالت را باید یکی از اصول بنیادین در دادرسی مدنی برشمرد. این اصل را می‌توان به اعتبار دسترسی عینی و دسترسی کیفی به دادگستری تحلیل کرد. منظور از دسترسی عینی، تخصیص صحیح امکانات و منابع از طریق نظام توزیع صلاحیت‌ها، توسعه نظام‌مند فضاها، فیزیکی و جز آن به منظور کارآمدی ساختار قضایی است. مراد از دسترسی کیفی، دادرسی منصفانه در مدت زمان معقول و متعارف و بدون تأخیر ناروا، با هزینه متعارف و در نهایت دستیابی به جبران متناسب و قابل اجرا بودن نتیجه حاصله است. به عبارت دیگر، در صورتی که دستیابی به دادگستری ارزان و کیفیت آیین دادرسی و نتیجه آن در سطح بالایی باشد، می‌توان گفت که آن دادگستری در دسترس‌تر است. حال اینکه چگونه می‌توان دادگستری در دسترس را از غیرقابل دسترس تشخیص داد، از کاربران واقعی دادگستری سؤال می‌شود تا تجارب و ارزیابی آنها از هزینه‌ها و کیفیت بررسی شود. بنابراین، تأکید پژوهش بر رویکرد کاربرمحور بوده و یافته‌ها براساس مصاحبه با کاربران واقعی دادگستری ارائه شده است. روش تحقیق توصیفی - تحلیلی و شیوه گردآوری اطلاعات علاوه بر کتابخانه‌ای و اسنادی، مراجعه به جامعه آماری به وسیله پرسشنامه است. نتایج حاصل از گردآوری داده‌ها حاکی از آن است که کیفیت آیین دادرسی و کیفیت نتیجه دادرسی از دید کاربران در حد مطلوب است، ولی هزینه‌های دادخواهی (اعم از هزینه مالی، هزینه فرصت و هزینه نامشهود) بالاتر از میانگین و نامطلوب است. کاهش مدت زمان رسیدگی و ارائه احکامی با کیفیت بالا و هزینه متعارف برای مردم از راه‌های تضمین اصل دسترسی به دادگستری در نظام دادرسی مدنی ایران است.

واژگان کلیدی

دسترسی به دادگستری، کیفیت آیین دادرسی، کیفیت نتیجه دادرسی، نظام دادرسی مدنی ایران، هزینه.

## ۱. مقدمه

اصل دسترسی به دادگستری<sup>۱</sup> عبارت است از مجموعه عوامل حقوقی و سازمانی نظام عدالت مدنی در راستای ارائه خدمات قضایی قابل دسترس و مؤثر (10: 2011, CEPEJ). برخی از دکتین حقوق دادرسی مدنی، اصل دسترسی را اصل بنیادین حقوق دادرسی مدنی می‌دانند که اصول نوین دادرسی مانند اصل مشارکت، اصل قواعد دادرسی عادلانه و جز آن، بر پایه آن بنا نهاده شده و توجیه می‌شوند (3: 2012, Brand). اصل حاضر شامل امور مهمی همچون حق دسترسی به قاضی، حق فهم پدیده حقوقی به زبان ساده، حق آگاه‌سازی شهروندان به‌ویژه دادخواهان، حق بر دادگستری سریع و ارزان و حق بهره‌مندی از معاضدت حقوقی و قضایی می‌شود (محسنی، ۱۳۹۶: ۵۳۴).

از مهم‌ترین تضمینات امنیت فردی، وجود دستگاه قضایی کارآمدی است که با احقاق حقوق دادخواهان، عدالت را گسترش دهد. حق بر دادخواهی عنوان جامعی است که می‌تواند شامل حق بر دسترسی افراد به مراجع قضایی یا در صورت لزوم مراجع اداری و صنفی جهت دادخواهی نسبت به نقض حق‌ها و آزادی‌هایشان باشد (قاری سیدفاطمی، ۱۳۸۸: ۲۱۴). اعمال و اجرای حق دادخواهی مستلزم دسترسی به دادگستری یا وجود نظام دادرسی است که هرچه این نظام منصفانه‌تر، کارآمدتر، اثربخش‌تر و قابل دسترس‌تر باشد، به همان اندازه اعمال این حق کامل‌تر خواهد بود.

اصل ۳۴ قانون اساسی به حق دسترسی به دادگستری اختصاص دارد. اسناد بین‌المللی بسیاری نیز بر تأمین حق دسترسی به دادگستری تأکید کرده‌اند. در رأس همه این اسناد، اعلامیه جهانی حقوق بشر قرار دارد که در ماده ۱۰ آن مقرر شده است: «هر کس با مساوات کامل حق دارد که دعوی به وسیله دادگاه مستقل و بی‌طرف، به‌طور منصفانه و علنی رسیدگی شود».

دسترسی به دادگستری را می‌توان به اعتبار دسترسی عینی و دسترسی کیفی به دادگستری تحلیل کرد. منظور از دسترسی عینی، نزدیکی فیزیکی افراد به نظام قضایی مستقل و بی‌طرف و مراد از دسترسی کیفی، دادرسی منصفانه در مدت زمان معقول و متعارف و بدون تأخیر ناروا، با هزینه متعارف و در نهایت دستیابی به جبران متناسب و قابل اجرا بودن نتیجه حاصله است. بنابراین، دسترسی به دادگستری صرفاً به معنای افزایش تعداد مراجع قضایی و امکانات و منابع آن نیست، بلکه دربردارنده افزایش سطح کیفی نیز است، بدین معنا که دسترسی فیزیکی به دادگستری اگرچه لازم است، ولی کافی نیست. امری که در ایران متأسفانه کمتر مورد توجه قرار گرفته و در غالب موارد به اعمال سیاست‌های افزایش کمی به‌منظور کارآمدی نظام قضایی بسنده شده است. در واقع می‌توان گفت اگرچه عدالت قضایی به‌صورت کمی توسعه یابد تا

## 1. Access to Justice

زمانی که ناکارآمد، کم‌اثر و در سطح کیفی پایینی باشد، دسترسی به دادگستری به مفهوم واقعی آن حاصل نشده است. بنابراین، در صورتی که دستیابی به دادگستری ارزان و کیفیت آیین دادرسی و نتیجه آن در سطح بالایی باشد، می‌توان گفت که آن دادگستری در دسترس‌تر است. این مقاله به منظور ارزیابی و تحلیل نظام دادرسی مدنی ایران از منظر تأمین اصل دسترسی به دادگستری و رصد آسیب‌شناسانه نظام دادرسی مدنی ایران در این حوزه است. در این زمینه، درصدد پاسخگویی به این پرسش کلی زیر هستیم:

۱. شاخص‌های اصلی ارزیابی دسترسی به دادگستری چیست؟
۲. نظام دادرسی مدنی ایران تا چه حد اصل دسترسی به دادگستری را تأمین می‌کند؟

## ۲. روش‌شناسی

در این تحقیق، با توجه به اهداف و سؤالات پژوهش از روش تحقیق آمیخته استفاده شده است. در این روش، همزمان از روش تحقیق کمی و کیفی استفاده شده است. برای استخراج شاخص‌های دسترسی به دادگستری از روش تحقیق کیفی و برای ارزیابی آنها از روش تحقیق توصیفی - پیمایشی استفاده شده است. در این زمینه از پرسشنامه طراحی شده توسط مؤسسه مطالعات میان‌رشته‌ای قانون مدنی و سیستم حل تعارض تیلبورگ (TISCO) استفاده شد<sup>۱</sup> و روایی و اعتبار آن محاسبه شد. اعتبار پرسشنامه در خردآزمون‌های هزینه، کیفیت دادرسی و کیفیت نتیجه دادرسی با استفاده از آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۰، ۰/۹۲ و ۰/۸۸ است که از اعتبار بالایی برخوردار می‌باشد. از جامعه آماری ایران استان‌های آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، کردستان، لرستان، خوزستان، کرمان، خراسان رضوی، مازندران، البرز و تهران به صورت نمونه تصادفی انتخاب شد و از جامعه آماری که شامل کلیه مراجعه‌کنندگان به دادگستری است، نمونه ۵۵۰ نفری (استان تهران ۱۰۰ نفر و سایر استان‌ها ۵۰ نفر) انتخاب شد. سپس داده‌های آماری لازم در این زمینه‌ها جمع‌آوری و با استفاده از تجزیه و تحلیل آماری تحلیل شد.

## ۳. یافته‌های پژوهش

### ۳.۱. شاخص‌های دسترسی به دادگستری

همان‌گونه که اشاره شد، در صورتی که دستیابی به دادگستری ارزان و کیفیت آیین دادرسی و نتیجه آن در سطح بالایی باشد، می‌توان گفت که آن دادگستری در دسترس‌تر است (Gramatikov et al., 2009: 12). حال اینکه چگونه می‌توان دادگستری در دسترس را از غیرقابل دسترس تشخیص داد، از کاربران واقعی دادگستری سؤال می‌شود تا تجارب و ارزیابی آنها از

1. QuickScan TISCOnaire

هزینه‌ها و کیفیت بررسی شود. این سنجش از طریق ارزیابی سه شاخص که کاربران دادگستری برای ارزیابی تجاربشان در خصوص دسترسی به دادگستری استفاده می‌کنند، صورت می‌گیرد:

- هزینه دادخواهی؛
- کیفیت دادرسی؛
- کیفیت نتیجه دادرسی.

### ۳.۱.۱. هزینه دادخواهی

از آنجا که در این مقاله، سنجش هزینه براساس تجارب کاربران و برداشت آنهاست، بنابراین تمرکز تنها بر روی هزینه‌های خصوصی است؛ هزینه‌هایی که به‌طور مستقیم توسط کاربر متحمل می‌شود.

در خصوص هزینه‌های دادخواهی باید گفت که مردم در راستای دادخواهی نه تنها پول خرج می‌کنند، بلکه منابع دیگری چون زمان، فرصت‌های موجود، استرس و عواطف نیز صرف می‌شود. بنابراین، چالش بهبود دسترسی به دادگستری نه تنها با کاهش هزینه‌های پولی، بلکه با کاهش هزینه‌های فرصت و هزینه‌های نامشهود همراه است (Ibid: 29). برای این منظور، تشخیص و سنجش هزینه‌های دادخواهی مناسب به‌نظر می‌رسد:

- هزینه‌های پولی و
- هزینه‌های غیرپولی.

### ۳.۱.۱.۱. هزینه‌های پولی

سنجش هزینه‌های پولی دادخواهی نسبتاً ساده است. هزینه‌های پولی، برخلاف هزینه‌های فرصت و هزینه‌های نامشهود، به پول بیان می‌شود که سنجش، تجزیه و تحلیل و مقایسه آنها را تسهیل می‌کند (Ibid: 122). حق الوکاله و کلا و هزینه‌های دادرسی ملموس‌ترین و بیشترین هزینه‌های پولی دادخواهی است.

سنجش هزینه‌های پولی برخلاف هزینه‌های فرصت و هزینه‌های نامشهود آسان‌تر است، با این حال چالش‌هایی نیز دارد. برای مثال حضور وکیل در مرجع قضایی ممکن است موجب مبهم شدن برخی هزینه‌ها شود. اغلب اوقات، وکیل از طرف کاربر هزینه‌ها را پرداخت می‌کند. در برخی پرونده‌ها، کاربر ممکن است در تعیین حدود هزینه‌های مختلف با مشکلاتی مواجه شود (Ibid: 30).

**۳.۱.۱.۲. هزینه‌های غیرپولی**

برخی از هزینه‌هایی که کاربران دادگستری برای دادخواهی صرف می‌کنند، قیمت مستقیم ندارند و هزینه‌های غیرپولی به‌شمار می‌روند (Ibid: 123). هزینه‌های فرصت و هزینه‌های نامشهود در این گروه قرار دارند.

**۳.۱.۱.۲.۱. هزینه‌های فرصت**

این نوع هزینه‌ها برعکس هزینه‌های پولی، فرصت‌های ازدست‌رفته‌اند و جزو دارایی‌های تفویض شده شناخته می‌شوند. با این حال، این هزینه‌ها نیز باید مدنظر قرار بگیرند، چراکه علاوه بر اینکه از جمله موانع مهم دسترسی شمرده می‌شوند، قابل تبدیل به پول نیز هستند. زمان، فرصت‌های ازدست‌رفته و منافع مسلم مثال‌هایی از هزینه‌های فرصت در زمینه دادخواهی‌اند (Ibid: 123).

یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های هزینه‌های فرصت در تجزیه و تحلیل هزینه‌های دادگستری، این است که آنها با واحد منحصربه‌فرد خود سنجش و اندازه‌گیری می‌شوند. با این حال، در اقتصاد، روش‌های توسعه‌یافته خوبی برای ارزش‌گذاری هزینه‌های فرصت وجود دارد. این ارزیابی، از طریق برآورد «استفاده‌های جایگزین» از آن امور صورت می‌گیرد (Ibid: 32). برای مثال زمان صرف‌شده برای فرایندهای رسیدگی می‌توانست در فعالیت‌های شغلی، اوقات فراغت، استراحت و ... صرف شود. یا املاک و مستغلات توقیف‌شده می‌توانست با قراردادی سودآور به فروش برسد یا به اجاره داده شود.

خسارت ناشی از محرومیت دسترسی به خواسته در حقوق ایران به‌طور محدود، بدون توجه به خسارات ممکن‌الحصول و تفویض منافع، مورد پذیرش قرار گرفته است (محسنی، ۱۳۸۹: ۲۸۵).

**۳.۱.۱.۲.۲. هزینه‌های نامشهود**

مفهوم دادخواهی، اغلب با استرس، احساسات و آسیب بسیاری به روابط همراه است. ظاهراً این آثار منفی هزینه کلی نتیجه دادخواهی را افزایش می‌دهد. با فرض اینکه شیوه‌های حل اختلاف در سایر موارد با هم یکسان باشند، شیوه‌ای که به استرس و احساسات منفی بیشتر منجر شود، پرهزینه‌تر به‌نظر می‌رسد (Gramatikov et al., 2009: 33).

این هزینه‌ها در مقایسه با زمان و منافع مسلم، کمتر ملموس به‌نظر می‌رسد. تفاوت اساسی دیگر، این است که کاربران تا چه حد می‌توانند هزینه‌های خاص را به پول تبدیل کنند. در مورد زمان و منافع مسلم، برآورد ارزش پولی این منابع راحت‌تر است. استرس، احساسات یا

1. the second best alternative use of the invested resource

روابط نیز می‌تواند به پول تقویم شود، اما کاربران به‌ندرت این مقایسه را انجام می‌دهند. بنابراین، هزینه‌های نامشهود کمتر از هزینه‌های فرصت مطالعه شده‌است (Dolan, 2005: 958).

### ۳.۱.۲. کیفیت آیین دادرسی

کیفیت آیین دادرسی نقش مهمی در دسترسی به دادگستری دارد. فرض بر این است که دادرسی که مردم آن را عادلانه ببینند، کیفیت بالایی داشته و بی‌شک موجب بهبود دسترسی به دادگستری می‌شود (Klaming & Giesen, 2008: 2).

با اینکه استدلال شده است که مردم به این دلیل به آیین دادرسی اهمیت می‌دهند که به آنها اجازه کنترل بر روی نتیجه دادرسی را می‌دهد، اما مطالعات بعدی نشان می‌دهد که مردم صرف‌نظر از نتیجه دادرسی، به خود آیین دادرسی اهمیت می‌دهند (Ibid: 4). در صورتی که آیین دادرسی عادلانه باشد، مردم نتیجه حاصله را عادلانه خواهند پنداشت، چه نتیجه مطلوب آنها باشد یا خیر. حتی رضایت‌مندی بیشتری از نتیجه خواهند داشت (Tyler, 1984: 314).

کیفیت آیین دادرسی، می‌تواند با سنجش نگرش مردم نسبت به عدالت آیینی ارزیابی شود. با این حال پژوهش‌ها نشان می‌دهد که کیفیت دادرسی نه تنها با عدالت آیینی، بلکه با عدالت بین‌فردی و عدالت اطلاعاتی نیز تحت تأثیر قرار می‌گیرد (Klaming & Giesen, 2008: 5). بنابراین، کیفیت دادرسی با مورد توجه قرار دادن این سه بعد، سنجش می‌شود. عدالت آیینی به جنبه‌های ساختاری دادرسی می‌پردازد، عدالت بین‌فردی به نحوه رفتار با افراد در فرایند دادرسی اشاره دارد و عدالت اطلاعاتی به توضیحاتی که در روند رسیدگی داده می‌شود، می‌پردازد. تحقیقات نشان می‌دهد که انواع مختلف عدالت، آثار متفاوتی بر نگرش افراد دارد (Colquitt, 2001: 388).

### ۳.۱.۲.۱. عدالت آیینی

عدالت آیینی به جنبه‌های مختلفی که آیین دادرسی باید داشته باشد تا از دید کاربران عادلانه به‌نظر برسد، اشاره دارد. مردم معمولاً زمانی آیین‌های دادرسی را عادلانه تلقی می‌کنند که آنها را عضوی ارزشمند از جامعه بدانند. پژوهشگران مختلفی به دنبال این هستند که بدانند چه زمانی مردم دادرسی را عادلانه می‌دانند. از این رو به بررسی جنبه‌های مختلف دادرسی که اشاره به عدالت آیینی دارند، می‌پردازند (Lind & Tyler, 1988: 62). یکی از یافته‌های مهم این است که مردم دادرسی را در صورتی عادلانه می‌دانند که به آنها اجازه بیان خواسته‌هایشان را بدهد (حق استماع) (Klaming & Giesen, 2008: 5). قواعد دادرسی به‌طور ثابت و یکسان بر همه افراد اعمال شود، دادرسی مبتنی بر اطلاعات دقیق و صحیح بوده و هدف از حل و فصل دعاوی اعمال صحیح حکم بر موضوع باشد. بی‌طرفی و استقلال شخص ثالث رسیدگی‌کننده (محسنی،

۱۳۸۷: ۲۸۷)، امکان تجدیدنظر برای اصلاح یا رد حکم اشتباه و اعمال استانداردهای کلی اخلاقی و معنوی از جمله شاخص‌های دیگر عدالت آیینی‌اند. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که عدالت آیینی موجب افزایش رضایت‌مندی و پذیرش آرا و نتیجه دادرسی می‌شود و اطاعت از قانون را بالا می‌برد (Tyler, 2006: 278). علاوه بر این استدلال شده است که در صورت برخورد عادلانه مراجع با افراد، برداشت مردم از مشروعیت آن مراجع ارتقا یافته و شفافیت دادرسی در نظر عموم افزایش می‌یابد (O'Hear, 2008: 445).

### ۳.۱.۲.۲. عدالت بین‌فردی

عدالت بین‌فردی به‌عنوان کیفیت رفتار بین‌فردی به هنگام دادرسی تعریف شده است (Klaming & Giesen, 2008: 14). عدالت بین‌فردی به درجه‌ای از ادب، کرامت و احترام که مرجع بی‌طرف در برخورد با مردم در فرایند دادرسی اعمال می‌کند، اشاره دارد. این جنبه‌های بین‌فردی، بر ارزیابی مردم از عدالت و برداشت آنها از مراجع و سازمان‌هایی که نتیجه دادرسی به آنها بستگی دارد، تأثیر می‌گذارد (Wenzel, 2006: 355). مردم، به‌طور معمول زمانی که تصمیم‌گیرندگان با آنها با احترام و مؤدبانه برخورد می‌کنند، آیین دادرسی را عادلانه می‌یابند. علاوه بر این، تحقیقات نشان می‌دهد کرامت به‌عنوان جنبه‌ای از عدالت بین‌فردی، متغیر مهمی است که بر برداشت مردم از انصاف تأثیرگذار است (Lind et al., 1990: 959).

### ۳.۱.۲.۳. عدالت اطلاعاتی

عدالت اطلاعاتی به توضیحات ارائه‌شده به مردم در مورد دادرسی اشاره دارد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که عدالت اطلاعاتی عامل مهمی در فرایند روانی ارزیابی عدالت است (Bies & Shapiro, 1987: 208). اطلاع‌رسانی به مردم درباره قواعد عمومی و حقوق آنها در فرایند رسیدگی، تأثیر مثبتی بر برداشت کاربران از عدالت دارد (Van den Bos, Vermunt, & Wilke, 1996: 417). علاوه بر این، در شرایط خاصی، ممکن است نتیجه براساس شرایط و اوضاع و احوال مربوط و بدون توجه به مسئولیت اشخاص حاصل شود. در این صورت، اگر هیچ توضیحی ارائه نشود، شخص ممکن است این‌گونه استنباط کند که نتیجه حاصله یا شیوه دادرسی به‌منظور محروم کردن او از منافعش صورت گرفته است (Klaming & Giesen, 2008: 15). اگر فردی احساس کند که با او ناعادلانه رفتار شده و اطلاعات کافی در خصوص اقدامات خاص به او ارائه نمی‌شود، تصور می‌کند دادرسی با او لجاجت می‌کند و به احتمال زیاد از اجرای حکم سرباز می‌زند و همکاری لازم را به‌عمل نمی‌آورد.

جدول ۱. فهرست شاخص‌های عدالت در فرایند دادرسی

نوع عدالت	شاخص	معیار
عدالت آیینی	کنترل تصمیم‌گیری کنترل فرایند رسیدگی ثبات خودداری از تعصب دقت و صحت قابلیت اصلاح اخلاقی بودن	تأثیری که افراد بر فرایند دادرسی دارند. تأثیری که افراد بر نتیجه دادرسی دارند. قواعد دادرسی همواره به‌طور ثابت بر همه افراد اعمال شود. قاضی باید بی‌طرف باشد تا شائبه جانبداری مطرح نشود. دادرسی باید مبتنی بر اطلاعات دقیق و صحیح باشد. باید امکان تجدیدنظر برای اصلاح یا رد حکم اشتباه وجود داشته باشد. استانداردهای کلی اخلاقی و معنوی باید در دادرسی اعمال شود.
عدالت بین‌فردی	ادب کرامت احترام نزاکت	قاضی باید رفتار مؤدبانه‌ای با افراد داشته باشد. در برخورد قاضی با مردم باید کرامت آنها حفظ شود. قاضی باید با مردم محترمانه برخورد کند. قاضی باید از بیان اظهارات یا نظرات نامناسب خودداری کند.
عدالت‌اطلاعاتی	صداقت توجیه توجیه (عقلانی) توجیه (به موقع) توجیه (خاص)	قاضی باید صادق و راستگو باشد. قاضی باید در مورد دادرسی توضیحاتی ارائه دهد. توضیحات مربوط به دادرسی باید معقول و منطقی باشد. اطلاع‌رسانی در مورد روند دادرسی باید به موقع ارائه شود. توضیحات باید متناسب با نیازهای خاص افراد باشد.

جدول ۱ نشان می‌دهد چه شاخص‌هایی برای سنجش و اندازه‌گیری عدالت در فرایند دادرسی استفاده می‌شود. این معیارها از پژوهش‌های بیز و موگ<sup>۱</sup> و شاپیرو<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۹۴) به‌دست آمده است (Klaming & Giesen, 2008: 19).

### ۳.۱.۳. کیفیت نتیجه دادرسی

کیفیت نتیجه‌ای که کاربران از دادرسی انتظار دارند، عاملی مهم در تصمیم‌گیری در خصوص طرح دعواست. در این قسمت معیارهایی ارائه می‌شود که می‌تواند در ارزیابی کیفیت نتیجه دادرسی براساس برداشت‌های کاربران استفاده شود. از این معیارها برای بهبود پرسشنامه مورد استفاده برای ارزیابی کیفیت نتیجه دادرسی استفاده می‌شود. با بررسی پژوهش‌های عملی در این زمینه، اصول و معیارهایی انتخاب شده‌اند که تعداد زیادی از مردم در ارزیابی نتیجه

1. Bies & Moag  
2. Shapiro



دادرسی، واقعاً از آنها استفاده کرده‌اند. در ادامه، هشت نوع عدالت غالب بررسی می‌شود (Verdonschot *et al.*, 2008: 5).

### ۳.۱.۳.۱. عدالت توزیعی

این نوع عدالت در پی پاسخ دادن به این پرسش است که جامعه یا گروه، چگونه باید منابع را بین افراد توزیع کند. اصول و قواعد عدالت توزیعی را می‌توان شامل «برابری»، «نیاز» و «انصاف» دانست (Konow, 2003: 1189). براساس رویکرد برابری و مساوات، منابع باید به نسبت مساوی بین همه مردم توزیع شود. مطابق این اصل، نتیجه در صورتی عادلانه تلقی می‌شود که هزینه و زمان صرف‌شده توسط هر یک از طرفین و نیازهای آنها در فرایند تصمیم‌گیری نادیده گرفته شود (Verdonschot *et al.*, 2008: 6). مطابق اصل نیاز، نیازهای مردم در تخصیص منابع نقش اساسی ایفا می‌کند و چیزی که افراد جامعه دریافت می‌کنند، باید با نیازهای آنها تعیین شود نه با توانایی‌هایشان (Konow, 2003: 1194)، مگر اینکه نیازهای افراد کم‌بضاعت مستلزم توزیع نابرابر باشد (Rawls, 1971: 262). از این نظر، نتیجه در صورتی عادلانه تلقی می‌شود که نیازهای افراد در نتیجه حاصله مورد توجه قرار بگیرد.

آدامز استدلال می‌کند که نتیجه دادرسی باید بازتاب تلاش‌های افراد باشد. علاوه بر این، به‌منظور تعیین اینکه آیا نتیجه حاصله عادلانه است، باید نتیجه به‌دست‌آمده با نتیجه پرونده‌های مشابه مقایسه شود. از این امر به‌عنوان «نظریه انصاف» یاد می‌شود (Adams, 1965: 277). محققان دیگر، این نظریه را به‌عنوان یک قاعده هنجاری توصیف می‌کنند که تخصیص منابع براساس همکاری و مشارکت افراد تعیین می‌شود. بدین ترتیب نتیجه حاصله برای فرد متناسب با میزان همکاری و هزینه و زمان صرف‌شده توسط او خواهد بود (Leventhal, 1976: 97). از این رو، مطابق نظریه انصاف، عدالت زمانی حاصل می‌شود که تناسب بین نتیجه و هزینه و زمان صرف‌شده برای تمام افراد درگیر در پرونده برابر باشد (Mikula, Scherer & Athenstaedt, 1998: 773). به‌عبارت دیگر، هدف این است که ببینیم پس از دادرسی، از ابتدا تا انتها، نتایجی که به‌دست می‌آید، صرف‌نظر از درستی یا نادرستی آن، با وقت تلف‌شده و پول صرف‌شده اصحاب دعوا همخوانی دارد یا نه (محسنی، ۱۳۸۷: ۳۰۱).

به‌طور خلاصه می‌توان گفت که بحث در مورد این است که کدام‌یک از قواعد عدالت توزیعی - انصاف، برابری و نیاز - می‌تواند برای تعیین نتیجه دادرسی عادلانه استفاده شود. به‌نظر می‌رسد که انصاف در روابط رقابتی مطلوب است، درحالی‌که برابری در روابط مشارکتی بهتر است مورد توجه قرار گیرد (Konow, 2003: 1194).

**۳.۱.۳.۲. عدالت ترمیمی**

عدالت ترمیمی به جبران خسارات مادی و معنوی وارد شده به افراد (و نیز جامعه)، همچنین افزایش انطباق‌پذیری با قانون در آینده اشاره دارد. براساس عدالت ترمیمی، قربانی، مجرم و جامعه همه ذی‌نفعان اصلی در این فرایند هستند. اصول عدالت ترمیمی را می‌توان در دو مورد خلاصه کرد که معیار مردم برای عادلانه تلقی کردن نتیجه است (9: Verdonshot, et al., 2008). این معیارها، متضمن نقش جامعه در رسیدن به اهداف عدالت ترمیمی است.

**۳.۱.۳.۳. عدالت اصلاحی**

نظریه عدالت اصلاحی مبتنی بر این اندیشه ارسطویی است که در صورت ورود خسارت غیرقانونی به شخص، عامل ورود زیان باید به‌طور کامل خسارات وی را جبران کند. این نظریه به‌عنوان ضمانت اجرای حقوقی در نظام‌های حقوقی نیز منعکس شده است. معمولاً جبران خسارت ناشی از نقض قرارداد و مسئولیت مدنی به این صورت است (Ibid). با اینکه تردیدی وجود ندارد که عدالت اصلاحی از شیوه‌های مهم تعیین نتیجه عادلانه است، در مورد عدالت توزیعی تحقیقات کمتری صورت گرفته است. با این حال، چیزی که جاافتاده است، این است که مردم اصلاح (یا جبران خسارت) را در مواردی که بی‌احتیاطی به ورود خسارت منجر می‌شود، پذیرفته‌اند و صرف خسارت‌های اتفاقی را مبنای کافی برای جبران خسارت نمی‌دانند (Darley & Pittman, 2003: 327).

**۳.۱.۳.۴. عدالت کیفری**

عدالت کیفری به مجازات مناسب متخلف اشاره دارد. این نوع عدالت با مفهوم عدالت اصلاحی مرتبط است. مهم‌ترین تفاوت بین آنها در این است که عدالت کیفری بیشتر بر مجازات متخلف تمرکز دارد، درحالی‌که عدالت اصلاحی در پی اعاده وضع به حالت سابق است (Coleman, 2003: 305).

**۳.۱.۳.۵. عدالت انتقالی**

عدالت انتقالی به اصلاح، بازدارندگی و یادگیری برای زندگی با دیگران و ادامه آن اشاره دارد. هدف عدالت انتقالی، مشابه عدالت ترمیمی است، با این تفاوت که عدالت ترمیمی بر امور کیفری تمرکز دارد، درحالی‌که قلمرو عدالت انتقالی گسترده‌تر است. عدالت انتقالی بر تغییر روابط طرفین دعوا از طریق تمرکز بر علت اصلی و ریشه‌ای اختلاف، اشاره دارد. از نظر عدالت انتقالی، طرفین با طرح مسائل و موضوعات، براساس منافع خاص خود بر نتیجه تأثیر می‌گذارند. جامعه نیز نقش مهمی در تقویت ارتباط بین طرفین دارد (Verdonshot et al., 2008).

11). از آنجا که عدالت انتقالی بر ارتباط بین طرفین و بیان منافع آنها تأکید دارد، پژوهش‌ها نشان می‌دهد که به اشتراک‌گذاشتن اطلاعات در خصوص منافع طرفین، در به‌دست آمدن نتیجه‌ای که از نظر هر دو طرف دعوا منصفانه باشد، ضروری است (Ibid).

### ۳.۱.۳.۶. عدالت اطلاعاتی

عدالت اطلاعاتی به ارائه توضیح و توجیه در خصوص نتیجه اشاره دارد. براساس نتایج پژوهش‌ها در صورتی که مردم توضیحات و توجیهات کافی در مورد نتیجه دادرسی دریافت کنند، از نتیجه حاصله رضایت دارند و به احتمال زیاد به آن عمل خواهند کرد (Shapiro, 1994: 347). توضیح مناسب در خصوص نتیجه دادرسی، به مردم کمک می‌کند تا درک بهتری از اینکه چرا آن تصمیم خاص گرفته شده است، داشته باشند. در صورتی که نتیجه دادرسی ناعادلانه تلقی شود، توضیح درباره آن می‌تواند اهمیت اساسی داشته باشد. به‌طور کلی، اطلاع‌رسانی در مورد نتیجه دادرسی و شفافیت آن، جنبه‌های مهمی از کیفیت نتیجه دادرسی‌اند.

### ۳.۱.۳.۷. پراگماتیسم حقوقی

پراگماتیسم حقوقی بر آثار عملی نظریه‌های حقوقی تمرکز دارد. پراگماتیسم به مشکلات به‌صورت واقعی می‌نگرد و مبتنی بر حقایق و پیامدهای آنهاست. از نظر پراگماتیسم حقوقی، حقوق وابسته به قرائن است. باید شرایط و اوضاع و احوال واقعی و خاص مورد توجه قرار گیرد نه انتزاعات فلسفی (Verdonschot, et al., 2008: 12). علاوه بر این، بر آثار عملی نتیجه دادرسی تمرکز دارد (Cotter, 1996: 2072). در نهایت می‌توان گفت که پراگماتیسم حقوقی، رویکردگراست. قاضی به‌منظور حصول نتیجه‌ای عقلانی، باید تمام رویکردهای ممکن را در نظر بگیرد (Verdonschot, et al., 2008: 13).

### ۳.۱.۳.۸. عدالت رسمی

عدالت رسمی به اعمال برابر قواعد عمومی و شفافیت اشاره دارد. برخی معتقدند عدالت تنها با اعمال یکسان قواعد حقوقی اجرا می‌شود (Rawls, 1971: 3). اگر قاعده‌ای در مورد پرونده‌ای عادلانه و صحیح است، باید در مورد تمام پرونده‌های مشابه نیز همان‌گونه باشد (Carr, 1981: 214). علاوه بر این، احکام قانونی، مثل نتیجه دادرسی، باید عمومی و به اندازه کافی روشن و شفاف باشند تا مخاطبان بتوانند به آن عمل کنند. مطالعات تجربی نشان می‌دهد که مردم برای ارزیابی انصاف در نتیجه دادرسی، نتایج پرونده خود را با پرونده‌های مشابه در آن زمینه مقایسه

می‌کنند. این ارزیابی، تأثیر زیادی بر برداشت مردم از انصاف و عدالت در نتیجه دادرسی دارد (Novemsky & Schweitzer, 2004: 8).

فهرست زیر، شامل تمام شاخص‌ها و معیارهای نهایی است که در پرسشنامه لحاظ شده است. پرسش‌ها نیز با این شاخص‌ها و معیارها بسط و پرورش داده شده‌اند.

جدول ۲. شاخص‌ها و معیارهای کیفیت نتیجه دادرسی

نوع عدالت	شاخص	معیار
عدالت توزیعی	انصاف برابری نیاز مسئولیت کارایی	نتیجه، متناسب با سهم هر یک از طرفین در حل اختلاف باشد. عدالت توزیعی، برای هر دو طرف دعوا سهم یکسانی قائل باشد. توزیع، متناسب با نیازهای هر دو طرف دعوا باشد. توزیع، متناسب با سهم ارادی طرفین در وقوع اختلاف باشد. توزیع، رفاه طرفین دعوا را افزایش دهد.
عدالت ترمیمی	جبران / ترمیم  اصلاح برگشت‌پذیری	- ضررهای مادی و معنوی جبران شود. - مجرم تصدیق کند که مرتکب جرم شده و مسئولیت رفتار خود را بر عهده بگیرد. - مجرم حکم صادره را بپذیرد. - مجرم از حکم صادره رضایت داشته باشد.  - مجرم دوباره به جامعه برگردد. - احتمال انطباق مجرم با قانون در آینده افزایش یابد.
عدالت اصلاحی	اصلاح	خسارت‌ها و منافع تفویض شده اصلاح شود.
عدالت کیفری	کیفر عادلانه	مجرم، متناسب با جرم ارتكابی مجازات شود.
عدالت انتقالی	تغییر	- دعوا براساس روابط طرفین، دوباره تنظیم گردد. - افراد وارد فرایندی شوند که رشد و پیشرفت به ارمغان بیاورد. - نتیجه بازتاب منافع طرفین باشد.
عدالت اطلاعاتی	توضیح	طرفین، توضیحات کافی در مورد نتیجه دادرسی دریافت کنند.
پراگماتیسم حقوقی	توجه‌بهره‌رئان ضدمبناگرایی ابزارگرایی رویکردگرا	نتیجه حاصله، تمام شرایط و اوضاع و احوال واقعی را مدنظر قرار دهد. نتیجه، عملی و کارا باشد. آثار و پیامدهای نتیجه، باید مورد توجه قرار بگیرد. تمام بحث‌ها و استدلال‌های مرتبط، عملاً در صدور حکم

مورد توجه قرار بگیرد.		
<p>- نتایج پرونده و پرونده‌های مشابه به اندازه‌ای شفاف باشد که امکان مقایسه آن‌ها از نظر برخورد برابر وجود داشته باشد.</p> <p>- نتیجه حاصله، مشابه نتایج پرونده‌های مشابه باشد.</p> <p>- قواعد اعمال‌شده در مورد پرونده عام باشد.</p> <p>- قواعد اعمال‌شده در مورد پرونده، قابل فهم باشد.</p>	برابری رسمی	عدالت رسمی
	عمومیت	

شاخص‌های نهایی براساس دو معیار انتخاب شده‌اند: نخست اینکه باید مرتبط با هدف این پژوهش باشند؛ بدین معنا که تنها شاخص‌هایی مدنظر قرار گرفته‌اند که امکان طرح سؤال از آنها به صورت مرتبط و معنادار، به منظور ارزیابی دسترسی به دادگستری، امکان‌پذیر بوده است. برای مثال، از شاخص اصلاح و برگشت‌پذیری در نظریه عدالت ترمیمی می‌توان سؤالات متعددی مطرح کرد. مثلاً اینکه تا چه اندازه، طرف دیگر اصلاح شده و به جامعه بازگشته است؟ در اینجا، هیچ معیار اندازه‌گیری برای پاسخ‌دهنده وجود ندارد که پاسخی معتبر و قابل اعتماد به این پرسش دهد.

دومین معیار تصمیم‌گیری این است که بین چند شاخص همپوشانی وجود دارد. برای مثال براساس عدالت انتقالی، نتیجه باید بازتابی از منافع طرفین باشد. مشابه این معیار، در رویکرد پراگماتیسم حقوقی نیز وجود دارد. به منظور جلوگیری از تکرار مکررات، فهرستی از مجموعه شاخص‌های اشاره‌شده، تهیه شده و از نظر تشابه بین شاخص‌ها تجزیه و تحلیل شد. پس از آن، شاخص‌هایی که با یک یا چند شاخص دیگر همپوشانی داشتند، از فهرست حذف شدند (Verdonschot, et al., 2008: 14).

### ۳.۲. ارزیابی دسترسی به دادگستری در نظام دادرسی مدنی ایران

در این پژوهش، معمول‌ترین شیوه حل اختلاف، یعنی حل اختلاف در مراجع قضایی، سنجش و ارزیابی شده است. در این زمینه، تجارب جامعه آماری مورد مطالعه در قالب ده شاخص قابل فهم که امکان طرح سؤال و ارائه پاسخ قابل اعتماد از طرف پاسخ‌دهندگان به آنها وجود داشت، گردآوری و تجزیه و تحلیل شد. این ده شاخص در سه شاخص اصلی هزینه، کیفیت آیین دادرسی و کیفیت نتیجه دادرسی طبقه‌بندی شده‌اند.

#### الف) هزینه دادخواهی

۱. هزینه مالی: هزینه دادرسی، حق الوکاله وکلا، هزینه سفر، مشاوره حقوقی و ... ؛

۲. زمان: زمان صرف شده برای جست و جوی اطلاعات، شرکت در جلسه دادرسی، سفر و... . منافع مسلم تفویض شده (هزینه فرصت)؛
۳. استرس و احساسات منفی (هزینه نامشهود).

#### ب) کیفیت آیین دادرسی

۱. حق استماع و بی طرفی: کنترل فرایند دادرسی، کنترل تصمیم گیری، بی طرفی و اعمال یکسان قواعد دادرسی (عدالت آیینی)؛
۲. احترام: ادب و نزاکت، رفتار محترمانه و مناسب (عدالت بین فردی)؛
۳. شفافیت دادرسی: توضیح به موقع روند دادرسی و حقوق و تکالیف (عدالت اطلاعاتی).

#### ج) کیفیت نتیجه

۱. توزیع عادلانه: توزیع عادلانه براساس نیازها، انصاف و برابری (عدالت توزیعی)؛
۲. جبران خسارت: جبران عادلانه خسارات مادی، معنوی و آسیب به روابط (عدالت ترمیمی و اصلاحی)؛
۳. حل اختلاف و کارایی نتیجه: میزان حل مشکل و قابل اجرا بودن نتیجه (پراگماتیسم حقوقی و عدالت انتقالی)؛
۴. شفافیت نتیجه: میزان دسترسی مردم به اطلاعات مربوط به نتیجه دادرسی (عدالت اطلاعاتی).

#### ۳.۲.۱. ارزیابی هزینه، کیفیت آیین دادرسی و کیفیت نتیجه دادرسی

در این مبحث، پس از بررسی بازه زمانی در تمام استان های مورد مطالعه، میزان دسترسی به دادگستری در جامعه آماری مورد مطالعه به تفکیک استان ها و سپس در کل جامعه آماری مورد مطالعه نشان داده شده است.

##### ۳.۲.۱.۱. بازه زمانی دادرسی

از منظر دسترسی به دادگستری، مدت زمان دادرسی، از شاخص های قطعی کارآمدی هزینه نظام قضایی و تجسم آن از دید افراد است.<sup>۲</sup> برای افرادی که مایل به طرح دعوا در دادگاه هستند، فقدان قابلیت پیش بینی بازه زمانی برای رسیدگی به پرونده، مانع روانی مهمی است که

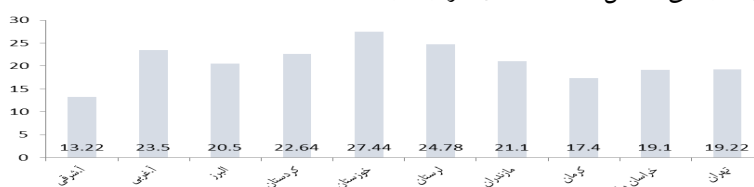
1. Cost – efficiency

۲. ن.ک:

CEPEJ Framework Programme “A new objective for judicial systems: the processing of each case within an optimum and foreseeable timeframe” (CEPEJ (2004) 19 Rev.).

ممکن است خودبه‌خود، آنها را از این مرحله بازدارد و برای افرادی که طرح دعوا کرده‌اند، تأخیر غیرمنتظره در جریان دادرسی مترادف با افزایش هزینه‌هاست. برای این منظور، ایجاد نظامی برای شناسایی پرونده‌هایی که در مدت زمان قابل قبول رسیدگی نشده‌اند و تجزیه و تحلیل دلایل این تأخیرهای بیش‌ازحد، اهمیت اساسی دارد.

بازه زمانی، فاصله زمانی بین اقدام به طرح دعوا تا خاتمه رسیدگی است. شکل ۱ بیانگر تجارب پاسخ‌دهندگان در خصوص مدت زمان رسیدگی تا صدور رأی به تفکیک استان‌هاست. میانگین رسیدگی در کل جامعه آماری، نزدیک به ۲۱ ماه است.



شکل ۱. بازه زمانی دادرسی در جامعه آماری به تفکیک استان‌ها (اعداد به ماه هستند)

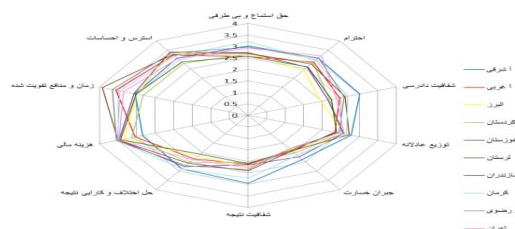
افزایش تعداد پرونده‌هایی که در نوبت رسیدگی قرار دارند، از دلایل طولانی شدن جریان رسیدگی است. برای این منظور، در حال حاضر وجود نظام‌هایی برای بررسی چنین انباشت‌هایی، عنصری اساسی برای نظارت و ارزیابی دادگاه‌ها در بسیاری از کشورها به‌شمار می‌رود. این کشورها، دارای نظامی برای سنجش میزان پرونده‌های انباشت‌شده که در نوبت رسیدگی هستند و شناسایی پرونده‌هایی که در مدت زمان معقول رسیدگی نشده‌اند، هستند (CEPEJ, 2011: 87).

در نظام حقوقی ایران، دستورالعمل استانداردسازی زمان رسیدگی به پرونده‌های قضایی مصوب ریاست محترم قوه قضاییه و متعاقب آن بند «د» ماده ۱۱۳ قانون برنامه پنج‌ساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، با تعیین سقف زمانی مناسب در رسیدگی به پرونده‌های حقوقی و جزایی درصدد افزایش دقت و سرعت در رسیدگی به پرونده‌های قضایی، تضمین عدالت و تأمین حقوق فردی و اجتماعی و افزایش اعتماد عمومی برآمده‌اند. در این زمینه، از طریق بازرسی فعالیت قضات و دادگاه‌ها، همچنین از طریق طرح شکایت توسط افراد، از تعداد پرونده‌های در نوبت رسیدگی اطلاع حاصل می‌شود.

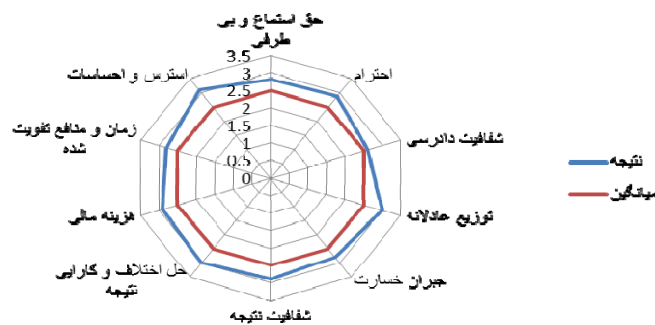
به‌منظور اینکه امکان نظارت بر پرونده‌های مطرح‌شده از ابتدای ثبت دعوا تا خاتمه رسیدگی وجود داشته باشد، نظام‌های آماری در دادگاه‌های مختلف باید با هم هماهنگ باشند و امکان تبادل اطلاعات و متمرکزسازی آنها وجود داشته باشد تا امکان پیگیری پرونده از دادگاهی به دادگاه دیگر در هر مرحله‌ای از رسیدگی فراهم شده و پایگاه اطلاعاتی قابل اطمینانی در خصوص طول رسیدگی ایجاد شود.

۳.۲.۱.۲. میزان دسترسی به دادگستری در نظام دادرسی مدنی ایران

شکل ۲، میزان دسترسی به دادگستری را در جامعه آماری مورد مطالعه به تفکیک استان‌ها و سپس در کل جامعه آماری مورد مطالعه نشان می‌دهد. در خصوص کیفیت دادرسی و نتیجه، امتیاز صفر پایین‌ترین امتیاز و ۵ بالاترین امتیاز است. در مورد هزینه، عکس این حالت صادق است.



شکل ۲. ارزیابی دسترسی به دادگستری در جامعه آماری مورد مطالعه به تفکیک استان‌ها



شکل ۳. ارزیابی دسترسی به دادگستری در کل جامعه آماری مورد مطالعه

۳.۲.۲. ارزیابی دسترسی به دادگستری در نظام دادرسی مدنی ایران با استفاده از مدل‌های آماری

در این قسمت، به منظور ارزیابی شاخص‌های دسترسی به دادگستری - هزینه، کیفیت آیین دادرسی و کیفیت نتیجه - از دید جامعه آماری مورد مطالعه، از توزیع نرمال T و Z استفاده شده است. از آنجا که معیاری برای مقایسه دسترسی به دادگستری با آن معیار وجود ندارد، از توزیع نرمال استفاده شده است. در این روش، کیفیت دادرسی، کیفیت نتیجه و هزینه نسبت به معیار آماری یعنی توزیع T و Z ارزیابی شده و در مورد تأثیرگذاری آنها بر دسترسی به دادگستری نتیجه‌گیری لازم صورت گرفته است.



جدول ۴. آزمون T

معداری	درجه آزادی	توزیع T نرمال	خطای میانگین	انحراف معیار	میانگین	تعداد	
۰/۰۰۰	۵۴۹	۸۱/۱۶۰	۰/۳۳۹۲۲۰	۷/۹۵۵۳۶	۲۷/۵۳۰۹	۵۵۰	کیفیت آیین دادرسی
۰/۰۰۰	۵۴۹	۷۸/۸۲۶	۰/۳۸۵۸۹	۹/۰۴۹۹۳	۳۰/۴۱۸۲	۵۵۰	کیفیت نتیجه
۰/۰۰۰	۵۴۹	۱۰۶/۲۸۸	۰/۲۷۱۶۶	۶/۳۷۱۰۹	۲۸/۸۷۴۵	۵۵۰	هزینه

با توجه به اطلاعات جدول ۴، از آنجا که کیفیت دادرسی با میانگین ۲۷/۵۳ و خطای میانگین ۰/۳ با معیار توزیع نرمال ۸۱/۱۶ با درجه آزادی ۴۴۹، در سطح ۹۹٪ معنادار است، می‌توان ادعا کرد که کیفیت دادرسی به‌عنوان یکی از شاخص‌های دسترسی به دادگستری، همان‌گونه که در شکل ۳ نشان داده شده، بالاتر از میانگین بوده و در جامعه آماری مورد مطالعه مطلوب است.

کیفیت نتیجه با میانگین ۳۰/۴۱ و خطای میانگین ۰/۳ با معیار توزیع نرمال ۷۸/۸۲ با درجه آزادی ۴۴۹، در سطح ۹۹٪ معنادار است، می‌توان ادعا کرد که کیفیت نتیجه به‌عنوان یکی دیگر از شاخص‌های دسترسی به دادگستری، همان‌گونه که در شکل ۳ نشان داده شده، بالاتر از میانگین بوده و در جامعه آماری مورد مطالعه مطلوب است.

هزینه با میانگین ۲۸/۸۷ و خطای میانگین ۰/۲ با معیار توزیع نرمال ۱۰۶/۲۸ با درجه آزادی ۵۴۹، در سطح ۹۹٪ معنادار است، بدین ترتیب می‌توان گفت هزینه در جامعه آماری مورد مطالعه، درحالی که باید پایین‌تر از میانگین باشد، همان‌گونه که در شکل ۳ نشان داده شده، بالاتر از میانگین بوده و مطلوب نیست.

در این پژوهش برای اندازه‌گیری پرسشنامه از مقیاس ۵ امتیازی لیکرت استفاده شد که در خصوص کیفیت دادرسی و کیفیت نتیجه، امتیاز صفر پایین‌ترین امتیاز و ۵ بالاترین امتیاز است. در مورد هزینه، عکس این حالت صادق است. با توجه به جدول ۴ و شکل ۳، با اینکه کیفیت دادرسی و کیفیت نتیجه تا حدودی بالاتر از میانگین است، ولی نمی‌توان ادعا کرد دسترسی به دادگستری از لحاظ این شاخص‌ها در وضعیت مطلوب قرار دارد، چراکه بالاترین امتیاز که همان حد مطلوب و استاندارد می‌باشد، عدد ۵ است که کیفیت دادرسی با میانگین ۲/۷ و کیفیت نتیجه با میانگین ۳ تا وضعیت مطلوب فاصله دارند. همین‌طور هزینه با اینکه باید نزدیک به صفر باشد تا بتوان گفت دسترسی به دادگستری ارزان است و در حد استاندارد قرار دارد، میانگین ۲/۸ را داراست که نشان‌دهنده هزینه بالای دادخواهی در نظام حقوقی ایران است.

خدمات کارا و اثربخش نیازمند سرمایه‌گذاری در زمینه زمان و کیفیت است. کاهش مدت زمان رسیدگی و ارائه احکامی با کیفیت بالا و هزینه متعارف برای مردم، از راه‌های تضمین اصل دسترسی به دادگستری در نظام دادرسی مدنی ایران است. بهبود کیفیت دادرسی از طریق اطلاع‌رسانی و شفافیت در خصوص دادرسی، ساده‌سازی جریان دادرسی، در نظر گرفتن شرایط اضطراری در دادرسی و نظارت بر فرایند رسیدگی از دیگر راه‌های بهبود دسترسی به دادگستری است. همچنین دموکراتیزه شدن دادگستری از طریق افزایش نقش شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری و نیز مدیریت دادگستری که از طریق قراردادی شدن و خصوصی شدن نظام قضایی امکان‌پذیر است و نیز تخصصی شدن دادگاه‌ها راه‌حل دیگری جهت کارآمدی نظام قضایی است. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و شیوه‌های جایگزین حل اختلاف نیز، هم موجب ارتقای سطح کیفی دادگستری و هم کاهش هزینه‌های کاربران خواهد شد.

#### ۴. نتیجه‌گیری

در صورتی که دستیابی به دادگستری ارزان و کیفیت آیین دادرسی و نتیجه آن در سطح بالایی باشد، می‌توان گفت که آن دادگستری در دسترس‌تر است. اینکه چگونه می‌توان دادگستری در دسترس را از غیرقابل دسترس تشخیص داد، از کاربران واقعی دادگستری مورد سؤال قرار می‌گیرد تا تجارب و ارزیابی آنها از هزینه‌ها و کیفیت بررسی شود. دسترسی به دادگستری با چگونگی پاسخ کاربران به پرسش‌های زیر ارزیابی می‌شود: متوسط هزینه‌ای که افراد برای حل اختلاف صرف می‌کنند چقدر است؟ نظر آنها در مورد کیفیت آیین دادرسی چیست؟ نظر آنها در مورد کیفیت نتیجه چیست؟

در مقاله حاضر، معمول‌ترین شیوه حل اختلاف، یعنی حل اختلاف در مراجع قضایی، سنجش و ارزیابی شده است. در این زمینه، تجارب جامعه آماری مورد مطالعه در قالب ده شاخص، گردآوری و تجزیه و تحلیل شد. این ده شاخص در سه شاخص اصلی هزینه، کیفیت آیین دادرسی و کیفیت نتیجه دادرسی طبقه‌بندی شدند. داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه ۵۵۰ نفری و از ده استان، حاکی از آن است که کیفیت دادرسی و کیفیت نتیجه به‌عنوان یکی از شاخص‌های دسترسی به دادگستری، بالاتر از میانگین بوده و در جامعه آماری مورد مطالعه مطلوب است، ولی کیفیت نتیجه پایین‌تر از میانگین بوده و مطلوب نیست. هزینه دادخواهی نیز در حالی که باید پایین‌تر از میانگین باشد، در جامعه آماری مورد مطالعه بالاتر از میانگین بوده و مطلوب نیست که این امر مستلزم اتخاذ راهکارهایی مبنی بر افزایش سطح کیفیت نتیجه دادرسی و کاهش هزینه‌های دادخواهی جهت تسهیل دسترسی به دادگستری برای عموم مردم است که از آن جمله می‌توان به بهبود کیفیت دادرسی از طریق اطلاع‌رسانی و شفافیت در

خصوص دادرسی، ساده‌سازی جریان دادرسی، در نظر گرفتن شرایط اضطراری در دادرسی و نظارت بر فرایند رسیدگی، دموکراتیزه شدن دادگستری از طریق افزایش نقش شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری و نیز مدیریت دادگستری که از طریق قراردادی شدن و خصوصی شدن نظام قضایی امکان‌پذیر است و نیز تخصصی شدن دادگاه‌ها اشاره کرد. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و شیوه‌های جایگزین حل اختلاف نیز، هم موجب ارتقای سطح کیفی دادگستری و هم کاهش هزینه‌های کاربران خواهد شد.

## منابع

### الف) فارسی

۱. قاری سیدفاطمی، سیدمحمد (۱۳۸۸). *حقوق بشر در جهان معاصر*، دفتر دوم: جستارهایی تحلیلی از حق‌ها و آزادی‌ها، تهران: شهر دانش.
۲. محسنی، حسن (۱۳۹۶). اصل دسترسی به عدالت و حق دادخواهی دولت، *فصلنامه مطالعات حقوق خصوصی*، دوره ۴۷، شماره ۳.
۳. محسنی، حسن (۱۳۸۹). *اداره جریان دادرسی مدنی*، شرکت سهامی انتشار.
۴. محسنی، حسن (۱۳۸۷). عدالت آیینی: پژوهشی پیرامون نظریه‌های دادرسی عادلانه مدنی، *فصلنامه حقوق، دانشکده حقوق و علوم سیاسی*، دوره ۳۸، شماره ۱، صص ۵۳۱-۵۵۰.

### ب) خارجی

5. Adams, Stacy, (1965). Inequity in social exchange. *Advances in experimental social psychology*, Vol. 2. Available at: <http://anthonydamato.law.northwestern.edu/Papers-1/D96-take-resp.html>.
6. Bies, Robert & Shapiro, Debra, (1987). Interactional fairness judgments: the influence of causal accounts. *Social Justice Research*, Vol. 1, No. 2.
7. Brand, Ronald, (2012), "Access to Justice Analysis on a due Process Platform", *Columbia Law Review*, Forthcoming U. of Pittsburgh Legal Studies Research Paper No. 2012-01. at: <http://ssrn.com/abstract=198465>.
8. Carr, Craig (1981). The concept of formal justice. *Philosophical Studies*, Vol. 39, No. 3.
9. European Commission for the efficiency of justice (CEPEJ), (2011), "Access to Justice in Europe", reported by the research team on enforcement of court decisions, 8<sup>th</sup> meeting.
10. Coleman, Jules, (2003). *Risks and wrongs*. Oxford: Oxford UP.
11. Colquitt, Jason (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, No. 3.
12. Cotter, Thomas (1996). Legal Pragmatism and the Law and Economics Movement. *Georgetown Law Journal*, Vol. 84, No. 6.
13. Darley, John, & Pittman, Thane, 2003. The psychology of compensatory and retributive justice. *Personality and Social Psychology Review*, Vol. 7, No. 4.
14. Paul Dolan, Graham Loomes, Tessa Peasgood, Aki Tsuchiya (2005), Estimating the Intangible Victim Costs of Violent Crime, *The British Journal of Criminology*, Volume 45, Issue 6, 1 November 2005, Pages 958-976.
15. Norman Frohlich, Joe Oppenheimer and Cheryl Eavey (1987). Laboratory Results on Rawls's distributive justice. *British Journal of political Sciences*, Vol. 17, No. 1.
16. Gramatikov, Martin & Barendrecht, Maurits & Laxminarayan, Malini & Verdonshot, Jin Ho & Klaming, Laura & Zeeland, Corry van, (2009), *A Handbook of Measuring the Cost and Quality of Paths to Justice*, Maklu & Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law and Conflict Resolution Systems, Maklu- Publishers.

17. Gramatikov, Martin (Editor) , (2012), Costs and Quality of Online Dispute Resolution, Maklu publishers.
18. Greenberg, Jerald (1987). Using diaries to promote procedural justice in performance appraisals. *Social Justice Research*, Vol. 1, No. 2.
19. Klaming, Laura & Giesen, Ivo (2008), Access to Justice: the Quality of the Procedure, TISCO Working Paper Series on Civil Law and Conflict Resolution Systems, No. 002/2008, February, 2008, Version: 1.0.
20. Konow, James (2003). Which is the fairest one of all? A positive analysis of justice theories. *Journal of Economic Literature*, Vol. 41, No. 4.
21. Lamm, Helmut, & Schwinger, Thomas (1980). Norms concerning distributive justice: Are needs taken into consideration in allocation decisions ? *Social psychology of proceduraljustice*, Vol. 43, No. 4.
22. Leventhal, Gerald (1976). The distribution of rewards and resources in groups and organizations. *Advances in experimental social psychology*, Vol. 9.
23. Lind, E. Alen., & Tyler, Tom. R. (1988). *The Social Psychology of Procedural Justice*. New York: Plenum.
24. Allan Lind, Robert Maccoun, Patricia Ebener, William Felstiner, Deborah Hensler, Judith Resnik and Tom Tyler (1990). In the eye of the beholder: tort litigants' evaluations of their experiences in the civil justice system. *Law and Society Review*, Vol. 24, No. 4.
25. Allan Lind, Carol Kulik, Maureen Ambrose and Maria de Vera Park (1993). Individual and corporate dispute resolution: using procedural fairness as a decision heuristic. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 38, No. 2.
26. Gerold Mikula, Klaus Scherer, Ursula Athenstaedt (1998). The Role of Injustice in the Elicitation of Differential Emotional Reactions. *Pers Soc Psychol Bull*, Vol. 24, No. 7.
27. Mohseni, Hasan., (2008), Procedural Justice: A Study on Fair Civic Justice Theories, *Journal of Law, Faculty of Law and Political Science*, Vol. 38, No. 1. (in Persian)
28. Novemsky, Nathan, & Schweitzer, Maurice (2004). *What Makes Negotiators Happy? The Differential Effects of Internal and External Social Comparisons on Negotiator Satisfaction*, p. 8. Available at: <http://ssrn.com/abstract=524805>.
29. O'Hear, Michael (2008). Plea bargaining and procedural justice. *Georgia Law Review*, Vol. 42, No. 2.
30. Rawls, John. (1971). *A theory of Justice*. Cambridge, Harvard University Press.
31. Shapiro, Drbra, Buttner, Holly & Barry, Bruce. (1994). Explanations: what factors enhance their perceived adequacy? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 58, Issue. 3.
32. Tyler, Tom (1996). The relationship of the outcome and procedural fairness: how does knowing the outcome influence judgments about the procedure? *Social Justice Research*, Vol. 9, No. 4.
33. Tyler, Tom (1984). The role of perceived injustice in defendants' evaluations of their courtroom experience. *Law and Society Review*, Vol. 18, No. 1, 51-74.
34. Tyler, Tom (2006). *Why People Obey the Law*. Princeton: Princeton University Press.
35. Van den Bos, kees; Vermunt, Real & Wilke Henk (1996). The consistency rule and the voice effect: the influence of expectations on procedural fairness judgments and performance. *European Journal of Social Psychology*, Vol. 26, No. 3.
36. Verdonshot, Jin Ho and Barendrecht, Maurits and Klaming, Laura & Kamminga, Peter., (2008), Measuring Access to Justice: The Quality of Outcomes, TISCO Working Paper Series on Civil Law and Conflict Resolution Systems No. 007/2008 November 10, 2008, Version: 1.0 & Tilburg University Legal Studies Working Paper No. 014/2008.
37. Wenzel, Michael (2006). A letter from the tax office: compliance effects of informational and interpersonal justice. *Social Justice Research*, Vol. 19, No. 3.