

بررسی و تحلیل حقوقی جایگاه دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی

در پرتو الزام به الکترونیکی شدن خدمات در عصر نوین

(تاریخ دریافت ۱۴۰۴/۰۷/۱۷، تاریخ تصویب ۱۴۰۴/۰۸/۰۲)

عرفان بیگزضایی

مدیر دفتر خدمات قضایی شهرستان اسلام آباد غرب

چکیده

خدمات قضایی الکترونیکی که در دهه ۱۳۹۰ در سیستم اداری و قضایی ایران اجرایی شده است به عنوان یکی از مهمترین نوآوری های تکنولوژی در عرصه پیشگیری از اطاله دادرسی و تسریع در انجام امور با دقت، شفافیت و سرعت بسیار بالا عمل می کند. این دفاتر به عنوان نماینده رسمی قوه قضاییه، مأموریت دارند بسیاری از امور اداری، ثبتی و ارتباطی مرتبط با دادرسی را از طریق سامانه های الکترونیکی رسمی انجام دهند. بنابراین دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با هدف کاهش مراجعه به دستگاه قضایی، تسریع در رسیدگی به پرونده ها و صرفه جویی در وقت و هزینه گروه های مختلف، 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 فرصت های برابر با رفع موانع اداری راه اندازی شده اند. به همین دلیل در این مقاله قصد داریم به تحلیل حقوقی جایگاه دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی در پرتو الزام به الکترونیکی شدن خدمات در عصر نوین بپردازیم. روش تحقیق از نوع تحلیلی-توصیفی بوده و ابزار گردآوری اطلاعات و داده های فیش برداری و بهره از کتب و مقالات مرتبط با موضوع است.

واژگان کلیدی: خدمات الکترونیکی قضایی، دولت الکترونیک، خدمات قضایی، قوه قضاییه

بخش اول: بررسی و شناخت دولت الکترونیک

دولت الکترونیک یا Electronic government مفهوم تازه‌ای نیست و سالهاست که در دنیا و همینطور در کشور ما مورد توجه قرار گرفته است. اما تعاریف متفاوتی از دولت الکترونیک می‌شود که ممکن است شناخت آن را کمی پیچیده کند. اگر بخواهیم از تعاریف فنی فاصله بگیریم و از نگاه کارکردی و از دیدگاه ارباب رجوع به این مفهوم نگاه کنیم، تعریف آن ساده‌تر خواهد بود. از این منظر، دولت الکترونیک به معنای استفاده از وسایل ارتباطی الکترونیکی مانند رایانه و اینترنت برای ارائه خدمات عمومی دولتی به شهروندان و سایر افراد در یک کشور یا منطقه جغرافیایی است. در واقع، هدف دولت الکترونیک استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارائه خدمات دولتی آنلاین به صورت مستقیم و ۲۴ ساعته به شهروندان می‌باشد. به این ترتیب، نیاز به مراجعه حضوری برای کارها و خدمات دولتی وجود نداشته و البته این خدمات با سرعت و اطمینان بیشتری به مردم ارائه می‌شود. البته دولت الکترونیک منحصر به قوه مجریه نیست و می‌تواند توسط قوه مقننه، قوه قضائیه و سایر سازمان‌های نیمه‌دولتی نیز به کار گرفته شود تا بهره‌وری داخلی را بهبود ببخشد. بنابراین یک دولت الکترونیک، دولتی است که اغلب فرایندهای خدماتی و ارتباطی خود را به صورت اینترنتی و کامپیوتری انجام می‌دهد. در چنین دولتی، انواع خدمات عمومی از جمله پرداخت مالیات، تجدید گواهی نامه، تجدید جواز کسب و ثبت ازدواج و طلاق و ... با کمترین هزینه و مناسب‌ترین و سریع‌ترین شیوه و بالاترین کیفیت عرضه می‌شود. چنین خدماتی حالتی غیر سلسله‌مراتبی، غیر خطی و دو طرفه دارند و ضمن بهبود خدمات عمومی، به مدیران و کارکنان دولتی امکان می‌دهند تا با شهروندان از طریق اینترنت، پست الکترونیکی، ویدئو کنفرانس و سایر روش‌های دیجیتالی ارتباط برقرار می‌کنند. اگرچه کاربرد فناوری اطلاعات در ایران سابقه‌ای به نسبت طولانی دارد اما جهت‌گیری اصلی آن در گذشته تأکید بر رویکرد درون‌نگری و با هدف بهبود در نظام اداری و افزایش کارایی بوده است. مفهوم دولت الکترونیک طی چند دهه اخیر در ایران نیز مطرح

شده است و پس از تصویب قانون برنامه سوم توسعه جمهوری اسلامی ایران به بخشی از برنامه‌های توسعه دولت تبدیل شد. به این ترتیب، توسعه دولت الکترونیک در دستور کار دولت‌ها قرار گرفت و با وجود اینکه هنوز متولی مستقلی ندارد، در بسیاری از سازمان‌های دولتی ایران توسعه یافته است.

امروزه خدمات دولت الکترونیک در ایران به اشکال مختلفی مانند پلیس +۱۰، دفاتر پیشخوان خدمات دولت و درگاه‌های ارتباطی اینترنتی در سازمان‌های مختلف مشاهده می‌شود و ابزاری مهم برای کوچک کردن و چابک‌سازی دولت است. یکی دیگر از نمونه‌های آن سازمان تامین اجتماعی به عنوان یکی از سازمان‌های بزرگ دولتی است که بسیاری از خدمات خود را از طریق فضای مجازی ارائه می‌دهد و ارباب رجوع می‌توانند بدون این‌که نیاز باشد از خانه خارج شوند، از طریق اینترنت و حتی گوشی تلفن همراه خدمات موردنیاز خود را دریافت کنند. البته کشور ما ایران، طبق گزارش ۲۰۲۰ سازمان ملل متحد در جایگاه ۸۹ توسعه دولت الکترونیک در دنیا قرار دارد و هنوز از لحاظ شاخص‌های دولت الکترونیک و روند توسعه آن در میان کشورهای جهان و حتی منطقه جای پیشرفت دارد. برخی از اصلی‌ترین موانع در مسیر توسعه دولت الکترونیک و خدمات آن را می‌توان ناشی از عدم توسعه فرهنگ متناسب در سازمان‌های دولتی دانست. برای رفع این مشکل، استفاده از ابزارها و سامانه‌هایی که خدمات خود را با رابط کاربری آسان و همراه با قابلیت یکپارچگی با سایر نرم‌افزارها ارائه می‌دهند، می‌تواند راهکار مناسبی باشد (Salaun and Flores, ۲۰۰۱).

بخش دوم: اهمیت و فواید کلیدی و مهم دولت الکترونیک

هدف اصلی پیدایش دولت الکترونیک، بسترسازی مناسب برای دسترسی بهتر و بیشتر شهروندان به اطلاعات خدمات دولتی اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های بیشتر برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم‌سالار است (میر غفوری و همکاران، ۱۳۹۵) و پیاده‌سازی دولت الکترونیک برای ارتقای ارتباط دولت و جامعه، دولت و کسب و کار و سایر

فعالیت‌های مرسوم جامعه انجام می‌شود (جولیانتاری و همکاران^۱، ۲۰۱۹).

مدت زمان زیادی است که بسیاری از کشورها به دنبال نزدیک کردن دولت به شهروندان، به خصوص با به کارگیری فناوری‌های اینترنت هستند و دولت الکترونیک به عنوان ابزاری مؤثر، توجه این کشورها را به خود جلب کرده است (کانستل و همکاران^۲، ۲۰۰۹)؛ زیرا هر چه شکاف بین دولت و شهروندان کمتر باشد، شفافیت بیشتر است و شهروندان، نقش بیشتری در حکمرانی دارند و رضایتشان از دولت افزایش می‌یابد. شاید به علت همین کار کرد باشد که برخی معتقدند دولت الکترونیک، مهم‌ترین ابتکار تاریخ بوده است. در واقع، رد پای دولت الکترونیک در بسیاری از عرصه‌ها همچون سیستم‌های اطلاعاتی حکمرانی عمومی، علم سیاست و مدیریت وجود دارد (کار و همکاران^۳، ۲۰۱۸: ۱۳۵).

دولت الکترونیک سیستمی است که تسهیلاتی را به صورت اطلاعات و خدمات کسب و کار و سایر خدمات مربوط به دولت با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات برای مردم فراهم می‌کند. مهم‌ترین هدف دولت الکترونیک افزایش کارایی و اثر بخشی از رهگذر ایجاد حس آسایش و دسترسی بهتر به خدمات اجتماعی برای جامعه است (جولیانتاری و همکاران، ۲۰۱۹). خدمات دولت الکترونیک نیز به معنای ارائه اطلاعات و خدمات به صاحبان منافع از طریق اینترنت، اینترنت اشیا و سایر ابزارهای این حوزه است (عثمان و همکاران^۴، ۲۰۱۹). با وجود این، دولت الکترونیک فقط به معنای استفاده از همه انواع فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات توسط مؤسسات دولتی برای بهبود ارتباطشان با سایر کاربران نیست. دولت الکترونیک از طریق اینترنت، اطلاعات متنوع و وسیعی را به شهروندان و کسب و کارها ارائه می‌دهد. نقش دولت الکترونیک فقط فراهم کردن اطلاعات و خدمات برای شهروندان نیست؛ زیرا این

^۱. Juliantari, Dantes, Divayana

^۲. Kunstelj, Jukik and Vintar

^۳. Kar, Sinha, Gupta

^۴. Osma et. al

کار را مؤسسات بازرگانی هم انجام می‌دهند. دولت الکترونیک، ارتباطات راهبردی بین سازمان‌های بخش دولتی و قسمت‌های مختلف آنها را توسعه می‌دهد و بین سطوح دولت ارتباط برقرار می‌کند. این ارتباطات، همکاری بین آن سطوح را از طریق تسهیل تهیه و اجرای استراتژی‌ها، تراكنش‌ها و سیاست‌ها بهبود می‌بخشد و در نتیجه، به استفاده بهتر از فرایندها اطلاعات و منابع دولتی منجر می‌شود (کاسوبین و وانagas^۱، ۲۰۰۷).

بخش سوم: مفهوم خدمات دادرسی الکترونیک قضایی

ارائه خدمات الکترونیک قضایی، از طرح‌های بزرگ و مهم دستگاه قضایی و مورد توجه و تأکید مدیران عالی است و با توجه به گسترش سریع شهرنشینی و پیرو آن افزایش چشم‌گیر پرونده‌های ورودی در قوه قضاییه 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 روان‌تر 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 دادرها 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 اطاله دادرسی تسریع در امور جاری محاکم و پیشگیری از وقوع جرم و با عنایت به اینکه در همه 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 قضائی یکی از اماکن مهم و مورد استفاده اقشار مختلف مردم در آینده‌ی نزدیک است که از طرف قوه قضاییه در شرف عملیاتی شدن است و تاکنون

^۱. Kašubienė and Vanagas

روش‌های گوناگونی برای مکان‌یابی امکان مختلف در بسیاری از دستگاه‌های دولتی انجام گرفته است ولی در قوه قضاییه تاکنون 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. (یاری نیک و همکاران، ۱۳۹۹: ۴۷)

بند اول: طرح ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

در ارتباط با طرح دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، از اوایل سال ۱۳۹۰ مطالعات گسترده‌ای در قوه قضائیه انجام شد و توسعه سیستم مدیریت پرونده قضایی یک طرح ملی است، که در راستای تحقق این هدف انجام شده است. راه‌اندازی 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).

بند دوم: 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، 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 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
- دیر کرد 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.

بند سوم: تحلیل اقتصادی دادرسی الکترونیکی

اجرای درست دادرسی الکترونیکی در دادگاه بسیار کارآمد بوده، به ویژه تسهیل در ثبت پرونده را می‌توان مثال زد. عدم حضور افراد در طرح دعوا باعث صرفه‌جویی در هزینه می‌شود. هزینه‌های متحمل شده به هزینه‌های استاندارد در قالب اینترنت در می‌آید و مکاتبه آسان‌تر می‌شود؛ بنابراین استفاده از دادگاه الکترونیکی سیاستی است که می‌تواند کارایی تلاش‌های اجرای قانون را در راستای ایجاد سلامت اداری و دادرسی تشویق کند. در این گستره، برنامه خدمات الکترونیک قضایی ساده‌تر شود تا کارایی دادرسی در شکل اجرایی، سریع و کم‌هزینه در عدالت محقق شود.

از نظر اقتصادی، هدف دادرسی الکترونیکی را میتوان در توسعه فرهنگ قضایی، تمرکز بر رفتار طرفین دعوا و برون‌سپاری دعاوی برای بهینه‌سازی آیین دادرسی و دستیابی به

کارایی در سیستم قضایی در نظر گرفت. بر این اساس، دادرسی الکترونیکی، دارای کارکردهای مثبتی است که می‌توان گفت این کارکردها به دو دسته اجتماعی و خصوصی تقسیم می‌شوند. اول کارکردهای اجتماعی در اقتصاد که در زمینه دادرسی الکترونیکی می‌توان آن را با کنترل فراوانی دعاوی، تکنیک‌های برگشت ادعاها و الکترونیکی کردن ساختار سیستم قضایی احصا نمود که البته در خصوص زمان و تسریع در امور به صرفه‌تر از مراجعه حضوری است. ارتباط زمان با اقتصاد روشن است؛ زیرا فردی که به شکل حضوری دعوا دادرسی را پیگیری نماید، احتمالاً هم درآمد شغلی او در فرایند آمد و شد در دادرسی تحت تأثیر قرار می‌گیرد و هم هزینه‌های جانبی‌ای مانند هزینه جابجایی و مسائل اداری را باید در این رویه متقبل شود که آن را به طور کلی می‌توان ارزش و قیمت دعوا نامید. از سوی دیگر، «تمایل به دادرسی الکترونیکی، کنترل انگیزه‌های دعوا و هزینه‌های کلی آن نیز باید به عنوان یکی از کارکردهای فردی در نگرش اقتصادی نظام دادرسی مورد توجه قرار گیرد».^۱ این کارکردها به استقرار دموکراسی قضایی، خصوصی‌سازی عدالت و ارتقای فرهنگ قضایی کمک می‌کند و هزینه‌های اجتماعی (دولتی) را نیز می‌تواند کاهش دهد؛ از این نظر باید دفاتر خدمات الکترونیک قضایی مطابق با آیین‌نامه در راستای کاهش این هزینه‌ها حرکت کنند. با این حال در این راستا، باید به چالش‌های اساسی در آیین‌نامه و اساساً امنیت سایبری دفاتر خدمات الکترونیک قضایی نیز توجه کرد. همچنین فرهنگ الکترونیکی نیز باید در مواجهه با عموم مردم در قبال دادرسی الکترونیکی مورد توجه قرار گیرد و آموزش در این گستره بیش از پیش در اولویت باشد. (محمدی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۱)

بخش چهارم: چالش‌های فناوری اطلاعات در رسیدگی‌های قضایی

فناوری اطلاعات در رسیدگی‌های قضایی در کنار محاسنش با چالش‌های حقوقی و اجرایی

^۱ الماسی، نجادعلی و بهنام حبیبی درگاه، درآمدی بر کیفیت دادرسی در فرایند دادرسی کارآمد، نشریه دیدگاه‌های حقوق قضایی سال ۱۳۹۱ دوره ۱۷، شماره ۵۸، ص ۲۵.

متعددی روبرو است. در صورت بی‌توجهی به این چالش‌ها از کارآمدی آن کاسته خواهد شد که به صورت اجمالی چالش‌های حقوقی و اجرایی مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

بند اول: چالش‌های حقوقی

به نظر می‌رسد تعارض‌هایی بین فناوری اطلاعات در رسیدگی‌های قضایی با اصول و ویژگی‌های استانداردهای دادرسی عادلانه وجود دارد. منظور از دادرسی عادلانه اشاره به استانداردهایی است که مفاهیم اصلی عدالت را در حل و فصل اختلافات تبیین می‌نماید. گروهی از حقوقدانان نیز این استانداردها را در مجموعه‌ای به نام اصول راهبردی حاکم بر دادرسی مطرح می‌کنند و سه عنوان «اصول تضمین‌کننده دادرسی منصفانه با رعایت برابری اصحاب دعوا»، «اصل حق دفاع و اصل تناظر» و «اصول مربوط به نقش متقابل اصحاب دعوا و قاضی» را برای بررسی این استانداردها در نظر می‌گیرند. از نظر ایشان، این اصول، بنیادهای نظری حاکم بر دادرسی را تشکیل می‌دهند. (شمس، ۱۳۸۳: ۱۲۸)

لازمه دادرسی به شیوه الکترونیک وجود تجهیزات ارتباطی الکترونیکی، امضاء الکترونیک و بستر اینترنت است که همه اصحاب دعوی باید به این تجهیزات مجهز باشند؛ لذا الزام اصحاب دعوی به استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی، به نوعی تبعیض بین اصحاب دعوی است و طرفین دعوا را در موقعیت نابرابر قرار می‌دهد. این امر بدین خاطر است که قبول دادرسی الکترونیک از طرفی همراه با تحمیل هزینه برای شخص بوده و از طرف دیگر بین میزان آگاهی افراد از نحوه کار با تجهیزات الکترونیکی تفاوت وجود دارد که دادرسی الکترونیک بدین شکل خالی از ایراد نیست. (اسماعیلی؛ پورقهرمانی، ۱۳۹۸: ۳۸-۴۰)

در تعارض با اصل دادرسی توافقی می‌توان گفت در دادرسی الکترونیک آیا واقعاً می‌توان تبادلات الکترونیکی و صرف رد و بدل شدن چند نامه را کافی دانست یا باید جلسه دیداری و حضوری برگزار شود؟ شاید یکی از ضعف‌های عمده دادرسی الکترونیک، عدم ارتباط چهره به چهره و ارتباطی که امکان تصمیم‌گیری صحیح را از احساسات فرد، رنگ و روی چهره، صداقت در اظهارات، شکل بیان و زبان بدن و نیز فضای حاکم بر جلسه دادرسی فراهم می‌-

کند. (کریمی، ۱۴۰۰: ۱۰۵)

اصل دیگر اصل علنی بودن دادرسی است. زمانی که مردم آزادانه در محیط دادگاه حضور فیزیکی داشته باشند باعث ایجاد نوعی فشار عمومی ملموس و قابل احساس بر مقامات قضایی است. اما زمانی که حضور عموم مردم با ممنوعیت مواجه گردد و تنها راهکار اجرای اصل علنی بودن و حضور در جلسه استفاده از بستر اینترنت باشد آیا باز هم اصل علنی بودن دادرسی رعایت گردیده است؟ در ظاهر این اصل رعایت شده اما واقعیت امر این گونه نیست؛ زیرا آن فشار عمومی که در حالت حضوری ایجاد می‌گردد به هیچ عنوان در حالت مجازی اتفاق نمی‌افتد. (مهرافشان، ۱۳۹۰: ۱۳۳)

بند دوم: چالش‌های اجرایی

۱- فقدان زیرساخت‌های فرهنگی و آموزشی

زیرساخت‌های فرهنگی و آموزشی لازم برای اجرای دادرسی الکترونیک و قوانین مربوط به آن کمتر تدارک دیده شده و توجه کامل به آن نشده است. برخی از مجریان عدالت اعم از کارمندان، قضات و ضابطان طبق رویه سابق خود عمل نموده و به این امر پافشاری و اسرار می‌نمایند؛ به طور مثال می‌توان به ماده ۶۵۵ قانون آیین دادرسی کیفری در خصوص اعتبار محتوای الکترونیکی اشاره نمود که تا کنون جایگاه واقعی خود را به دست نیاورده است. همچنین تبصره ماده ۴۵۵ قانون آیین دادرسی کیفری نیز بیان داشته «عدم رعایت تشریفات دادرسی موجب نقض رأی نیست»؛ بنابراین تشریفات آیین دادرسی کیفری خیلی هم از نظر قانونگذار مهم نبوده و الا عدم رعایت آن باید منتهی به نقض رأی می‌شد. یکی از موادی که به لحاظ عدم بسترسازی مناسب و کمبود امکانات زیرساختی لازم، ممکن است مورد بی‌توجهی قرار گیرد، تجویز استفاده از سامانه‌های رایانه‌ای و مخابراتی جهت انجام امور دادرسی الکترونیکی است که قانونگذار در ماده ۱۷۵ قانون آیین دادرسی کیفری به این مهم پرداخته است. با الکترونیکی شدن دادرسی‌ها، یک مرحله دیگر به مراحل طولانی دادرسی اضافه شده است؛ بدین صورت که ابتدای امر شخص باید به دفاتر خدمات قضایی

مراجعه و سپس دفتر خدمات قضایی دادخواست یا شکوائیه را به مراجع قضایی ارجاع و آن‌جا پرونده بررسی و در صورت لزوم، اخطار رفع نقص ارسال می‌شود که خود این‌ها دادرسی را تا رفع نقص و اقدام‌های لازم دیگر به تعویق می‌اندازد. (اسماعیلی؛ پورقهرمانی، ۱۳۹۸: ۴۸-۴۹) علاوه بر موارد مذکور، فرهنگ‌سازی، آموزش کاربران عادی و عادت‌آموزی متصدیان دادرسی هنوز چالش اصلی این راه است. (کریمی، ۱۴۰۰: ۱۰۸)

۲- عدم دسترسی تمامی مردم به اینترنت

استفاده از سامانه‌های خدمات الکترونیک قضایی نیازمند داشتن دانش و اطلاعات کافی نسبت به رایانه و اینترنت است. آخرین آمارها نشان از تعداد شصت درصدی کاربران اینترنت در ایران می‌دهد اما چهل درصد کاربران در گروه سنی بیست تا بیست و نه سال قرار دارند. از این‌جا می‌توان نتیجه گرفت که چهل درصد از مردم ما به دانش کافی برای استفاده از اینترنت ندارند. مسأله بعدی این‌که چهل درصد از شصت درصد کاربران اینترنت در گروه سنی بیست تا بیست و نه سال قرار دارند و تنها سی و چهار درصد آن‌ها بالای بیست و نه و سی سال هستند. درحالی‌که کمتر دیده می‌شود افراد بیست تا سی سال مخاطب ابلاغ قضایی قرار بگیرند. با عنایت به مطالب فوق می‌توان نتیجه گرفت که در جامعه ما سنین بیست و نه سال به بالا فقط بیست درصد از آن‌ها از اینترنت استفاده می‌کنند و اگر هشتاد درصد افراد بالای سی سال از اینترنت نمی‌توانند استفاده کنند، سامانه الکترونیک قضایی عملاً نتیجه کاربردی و بهینه نخواهد داشت. (فقیه آرام؛ ابراهیمی؛ ضرغام، ۱۳۹۵، ۱۱۲)

۳- عدم جامعیت فناوری اطلاعات در رسیدگی‌های قضایی

آن‌چه در حال حاضر به عنوان خدمات الکترونیک قضایی شناخته می‌شود بیشتر ابلاغ اوراق قضایی است. همچنین خدمات دیگر قضایی از جمله ثبت شکوائیه، دادخواست، اظهارنامه و ... برای همه شهروندان در دسترس نیست؛ به نحوی که باید برای آن به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی مراجعه شود. دادرسی الکترونیک تمام عیار آن است که هر شخص یا

وکیل با داشتن پرتال شخصی در سامانه بتواند امورات دادرسی را بدون محدودیت زمانی و مکانی انجام دهد. اگر یکی از اهداف دادرسی الکترونیک مراجعه کمتر به دادگستری‌هاست، این هدف شاید تا حدی رفع شده است ولی هدف دیگر که تسهیل امور مردم و دسترسی آسان به طرح دعوی و شکایت بوده، عملاً محقق نشده است چراکه همچنان مردم باید مجدد به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی مراجعه کنند و امورشان در آن دفاتر با پرداخت هزینه، نهایی شود که این امر به نظر می‌رسد مشکلات مردم را کماکان مرتفع نخواهد کرد. (کریمی، ۱۴۰۰: ۱۰۹)

بخش پنجم: نمونه‌هایی از تشریفات‌زدایی اداری (مادی) در سیستم قضایی ایران

آنچنان که تبیین گردید در خصوص «سامانه مدیریت پرونده‌های قضایی» دستگاه قضایی پیش از وضع قوانین مربوط، اقدام به طراحی و سازماندهی آن نموده که بنحوی موجب حدوث تغییر جدی در نوع تشریفات از منظر پرونده الکترونیکی و استفاده از ابزار رایانه‌ای گردیده است. در کنار این تحول، رویکرد دستگاه قضایی در برابر استفاده فراگیر شهروندان از اینترنت و تلفن همراه رویکردی محتاطانه و در عین حال باز بوده است. (ریاضی، ۱۳۹۸: ۱۰) تا قبل از سال ۱۳۸۸ علیرغم نبود نصی ویژه ابلاغ الکترونیکی اوراق قضایی در قوانین موضوعه، در ذیل فرم‌های دادخواست جدیدی که اداره کل تشکیلات و برنامه‌ریزی قوه قضائیه چاپ و منتشر نموده است بعنوان تذکر شماره یک نوشته می‌شد: «در صورتی که خواهان تمایل داشته باشد اوراق به صورت حضوری (در دفتر دادگاه) یا از طریق تلفن یا نمابر یا پست الکترونیکی به وی ابلاغ شود، در پایان شرح دادخواست، با ذکر دقیق شماره‌های مربوط اعلام نماید، تا امر ابلاغ سریع‌تر صورت گیرد» (فرم شماره ۲/۱۲۹۶/۱/۲۴/۲۲۰۱/۱۳۹۶/۲ اداره کل تشکیلات و برنامه‌ریزی قوه قضائیه). از این رویکرد می‌توان، از یکسو، گرایش دست‌اندرکاران امر قضاء در توافقی و آزادی کردن استفاده از شیوه‌های نوین تبادل اطلاعات را استنباط نمود که هم موافق رویه معمول در برخی کشورهای اروپایی

است و هم رد و اثر آن در متونی همچون اصول آئین دادرسی مدنی فراملی دیده می‌شود (محسنی، پیشین: ۱۳۳-۱۳۴)؛ و از سوی دیگر باید آن را مطابق حق دادخواهان در جلب اظهارنظر آنان در خصوص قبول این شیوه جهت ابلاغ دانست. مراجعه‌کنندگان به دادگستری با نوشتن نشانی پست الکترونیکی خود در ذیل دادخواست به این شیوه ابلاغ رضایت داده و حقوق آنان نسبت به شیوه ابلاغ سنتی نیز حفظ می‌گردد. با وجود این راهکار، ماده ۳۵ آئین نامه شورای حل اختلاف . مصوب ۱۳۸۸/۰۱/۱۶ صراحتاً پذیرش این وسیله نوین ارتباطی در شورا را با عنایت به ماده ۲۱ قانون شورای حل اختلاف مصوب ۱۳۸۷/۰۴/۱۸ و تبصره آنکه «نحوه ابلاغ» را در زمره تشریفات دادرسی دانسته، توصیه نموده: «ابلاغ اوراق، آراء و تصمیمات شورا حسب مورد به صورت کتبی، نامه‌های الکترونیکی، تماس تلفنی، ارسال پیام کوتاه و مانند آن انجام خواهد شد بنحوی که برای اعضاء یا قاضی شورا اطمینان حاصل شود مخاطب از موضوع ابلاغ مطلع گردیده والا باید کتبی انجام شود» (روزنامه رسمی، شماره ۱۸۶۷۰).

به ظاهر این ماده که منصرف از رضایت یا عدم رضایت متداعیین به این گونه شیوه‌ها تحریر شده است، بنابر آنچه پیش از این بیان گردید، نباید اعتماد کرد. در این مورد نیز به نظر می‌رسد تا زمانی که شیوه سنتی ابلاغ و آگاهی‌رسانی هنوز منسوخ اعلام نگردیده جلب رضایت متداعیین برای ترتیب آثار قانونی به محض ابلاغ الکترونیک یا ارسال پیامک لازم باشد. در زمینه اجرای مفاد اسناد رسمی لازم‌الاجراء و طرز رسیدگی به شکایت از عملیات اجرایی نیز بنابر بنده ماده ۱۴ آئین‌نامه مصوب ۱۳۸۷/۰۶/۱۱ امکان ارسال اخطاریه‌ها و ابلاغیه‌ها با پست الکترونیک پیش‌بینی شده است که به نظر دادگستری و پیشرفت فناوری اطلاعات ارتباطات باید از همان اصول تبعیت نماید. اگرچه اعتبار و سندیت این قبیل اقدامات نیز با وجود نبود مقرر قانونی ویژه به نظر مستندات به موادی از قانون تجارت الکترونیک توجیه‌شدنی است اما، شایسته‌تر آن است که مقنن در این زمینه و نیز در خصوص الزام به ایجاد شبکه ارتباطی مطمئن و امن در دستگاه قضایی مقرراتی وضع نماید.

بخش ششم: پیشینه پژوهشی و تحقیقاتی موضوع

از آنجا که کیفیت خدمات الکترونیکی بر روی رضایت مشتری و عملکرد سازمان‌ها تأثیر بسزایی دارد، درباره ابعاد، معیارها و ویژگی‌های آن مطالعات زیادی انجام شده است. مطالعات صورت گرفته در زمینه ارزیابی خدمات الکترونیکی، عمدتاً به دنبال یافتن عواملی هستند که بر روی کیفیت خدمات الکترونیک تأثیر گذارند. حاصل این گونه مطالعات، ارائه مدل‌هایی است که محققین بوسیله آنها و براساس اهداف مطالعاتی خود به ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک می‌پردازند. در جدول زیر برخی از شاخص‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات الکترونیک به صورت خلاصه آورده شده است. (جعفری و همکاران، ۱۳۹۳: ص ۱۶۵)

جدول شاخص‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات الکترونیک

شاخص	ابعاد مورد استفاده
ای - سروکوال ^۱ (Zeithaml and et al, ۲۰۰۲)	کارایی، اجرا، قابلیت اطمینان، حریم شخصی، پاسخگویی، جبران، تماس.
سایت کوال ^۲ (Yoo and Donth, ۲۰۰۱)	سهولت استفاده، زیبایی طراحی، زمان انجام فرایند، امنیت.
وب کوال تی - ام ^۳ (Loiacono and et al, ۲۰۰۲)	تناسب اطلاعات با وظیفه، تعامل پذیری، اعتماد، پاسخگویی، طراحی، قابلیت درک مستقیم، جاذبه بصری، نوآورانه بودن، جاذبه احساسی، ارتباطات منسجم، فرایندهای کاری، جایگزینی متداوم.
ای کوال ^۴ (Barnes and	۱ - قابلیت استفاده: سهولت یادگیری، سهولت استفاده، برقراری ارتباط

^۱. E-SERVQUAL^۲. SITEQUAL^۳. WEBQUAL-TM^۴. EQUAL

ابعاد مورد استفاده	شاخص
شفاف با سایت، سهولت گردش در وبسایت، ظاهر جذاب، تناسب طراحی با نوع سایت، انتقال حس شایستگی، ایجاد تجربه مثبت. ۲- کیفیت اطلاعات: دقیق بودن اطلاعات، قابلیت اتکای اطلاعات، بهنگام بودن اطلاعات، مرتبط بودن اطلاعات، سهولت در فهم اطلاعات، میزان تفصیل اطلاعات، قالب مناسب اطلاعات. ۳- کیفیت تعامل: وجهه عمومی وب سایت، امنیت انجام تراکنش، امنیت اطلاعات شخصی افراد، قابلیت شخصی سازی، ارتباط وب سایت با کاربران، تسهیل ارتباط با سازمان، صداقت.	Vidjen, ۲۰۰۷)
۱- طراحی وب سایت (دربگیرنده مشخصه‌های مربوط به طراحی، شخصی سازی و انتخاب محصول است) ۲- قابلیت اطمینان / اجرا (نمایش صحیح محصول، تحویل به موقع، و سفارشات صحیح و دقیق است.) ۳- امنیت / حریم شخصی (احساس امن بودن و اعتماد به سایت است) ۴- خدمات مشتری (ایجاد نمودن علاقه در حل مشکلات ایجاد میل در کارکنان در کمک به مشتری و پاسخ سریع به درخواست‌ها)	ای- تیل ^۱ (Wolfenbarger and Gilly, ۲۰۰۳)
کارایی، اجرا، دسترس پذیری، حریم شخصی، پاسخگویی، جبران، تماس.	ای- اس- کوال ^۲ (Parasuraman and et al, ۲۰۰۵)

در طی چهار دهه گذشته، رضایت یکی از مهمترین موضوعات تئوریک همانند موضوعات کاربردی برای اکثر بازاریاب‌ها و محققین بوده است. تعاریف متعددی از رضایت وجود دارد که همه آنها، به ضرورت وجود هدفی که مصرف کننده می‌خواهد به آن دست یابد، اشاره می‌کنند (رحیم‌نیا و همکاران، ۱۳۹۱). امروزه در عصر جهانی شدن، پیشرفت دانش و

^۱. E-TAIL^۲. E-S-QUAL

تکنولوژی، سرعت در ارتباطات و تغییراتی که در ارزش‌ها، فرهنگ‌ها، انتظارات و مطالبات سیاسی ملت‌ها ایجاد شده، بر فرایند تحولات اداری تأثیر گذاشته است. تغییر سلیقه‌ها، خواسته‌ها و توقعات شهروندان سبب شده است که تحول از امری درون‌زا به امری برون‌زا تبدیل شود. در واقع پاسخگو بودن سازمان‌های دولتی در برابر شهروندان، سبب شده است دولت‌ها به افراد جامعه از منظری جدید و به مثابه مشتریان بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایتمندی را برای آنان فراهم سازند (Lois and Bitner, ۱۹۹۵). رضایتمندی مراجعان یکی از معیارهای جدید سنجش عملکرد سازمانی و کیفیت خدمت‌رسانی در سازمان‌های دولتی است. (جعفری و همکاران، ۱۳۹۳: ص ۱۶۶)

مفهوم رضایت الکترونیکی بیانگر میزان رضایت مشتری از پشتیبانی برای دریافت و ارسال سفارشات کالا یا خدمات، خدمات پس از فروش برای کالا یا خدمات، کیفیت مطالب وبسایت، سرعت وبسایت، قابلیت اعتماد به وبسایت، سهولت استفاده از وبسایت، امنیت مالی و حفظ اسرار شخصی می‌باشد. همچنین شاخص‌هایی از جمله تعامل با وبسایت کیفیت درک شده از خدمات وبسایت و ارزش درک شده از عوامل مؤثر در جلب رضایت مشتری می‌باشد (سید نقوی و جمال‌آباد، ۱۳۹۰).

نتیجه‌گیری

در جمع‌بندی و نتیجه‌گیری پایانی تمامی مباحث در راستای موضوع مطروحه علی‌الخصوص الزام به الکترونیکی شدن خدمات در عصر نوین و گسترش دولت الکترونیک در عرصه‌های مختلف باید گفت پیاده‌سازی خدمات دولت الکترونیک در سازمان‌های دولتی، پیش از هر چیز نیازمند خودکارسازی و دیجیتالی کردن داده‌های سازمانی، ارتباطات و مکاتبات اداری درون سازمانی و فرآیندهای داخلی آنهاست. به همین دلیل، پیاده‌سازی اتوماسیون اداری و اتوماسیون مدیریت فرآیندها در سازمان‌ها و دستگاه‌های دولتی، نخستین گام برای ارائه خدمات دولت الکترونیک است. به عبارتی، سازمانی که توانایی دریافت، ذخیره‌سازی و پردازش دیجیتالی اطلاعات و انجام خودکار فعالیت‌ها را ندارد، نمی‌تواند خدمات مربوط به آنها را به صورت اینترنتی به ارباب رجوع ارائه دهد. راهکار

اتوماسیون اداری فراگستر و نرم افزار مدیریت فرآیندها یا BPMS فراگستر، ابزارهایی عالی برای شروع این مسیر هستند. به هرصورت تحقق دولت الکترونیک، نه تنها باعث افزایش بهره‌وری سازمان‌های دولتی می‌شود، بلکه به بهبود تجربه ارباب رجوع و تسهیل کارها کمک می‌کند و ابزاری مهم برای توسعه سازمان‌های دولتی است. راهکارهای اتوماسیون اداری فراگستر می‌توانند در تمامی مراحل توسعه خدمات دولت الکترونیک به سازمان‌ها و دستگاه‌های دولتی کمک کنند. نموده است که این اثرگذاری وابسته به زیرساخت فنی و حقوقی است. به هر اندازه که زیرساخت‌های فنی و حقوقی مهیا و پیاده‌سازی شده باشد به همان اندازه شاهد تحول در رسیدگی‌های قضایی و کاربرد فناوری اطلاعات بر رسیدگی‌های قضایی هستیم. با توجه به مقتضیات زمان و عصر کنونی در امور قضایی باید توجه داشت دولت باید همگام با پیشرفت تکنولوژی خود را هماهنگ کند و سعی کند هرچه بیشتر خدمات الکترونیک را در جامعه با توجه با مزیت‌های مناسب آن چون سرعت بالا، کم هزینه بودن، عدم لزوم مراجعات حضوری افراد و ... گسترش دهد. این توسعه باید همراه با ایجاد زیرساخت‌های آن باشد والا ممکن است نقض غرض شود و اهداف فوق معکوس شوند؛ بنابراین دولت باید برای این موضوع ظرفیت‌سازی کند و با آموزش شهروندان، متصدیان دستگاه‌های اجرایی و همچنین فراهم کردن وسایل لازم در این زمینه سعی کند این خدمات را به نحو احسن ارایه دهد تا بتواند رضایت شهروندان را فراهم کند. همچنین از آنجا که ارایه خدمات به صورت الکترونیک مستلزم دسترسی نهادهای ارایه‌کننده خدمات به اطلاعات افراد است، از حیث حقوق عمومی نباید این مسأله نقض حریم خصوصی افراد به حساب آید و اطلاعات آنها را در معرض سوءاستفاده قرار دهد. گذراندن قوانین شفاف تر در این زمینه راهگشا است. به هرصورت باید توجه داشت 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.

منابع و مأخذ

الف) منابع فارسی

۱. اسماعیلی، اکبر؛ پورقهرمانی، بابک (۱۳۹۸)، «چالش‌های فراروی دادرسی الکترونیک در ایران»، فصلنامه دیدگاه‌های حقوق قضایی، شماره ۸۷، صفحات ۵۹-۲۹.
۲. جعفری حمیدرضا، دکتر نورمحمد یعقوبی، دکتر امیرحمزه سالارزایی، (۱۳۹۳)، بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی بر رضایتمندی شهروندان، پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال هفتم، شماره بیست و چهارم، تابستان ۱۳۹۳، صص ۱۷۴-۱۵۳.
۳. جعفری لنگرودی، محمدجعفر (۱۳۹۰)، مبسوط در ترمینولوژی حقوق، جلد اول، چاپ پنجم، تهران: انتشارات گنج دانش.
۴. رضایی‌زاده محمدجواد، زرشکیان سهرورد، (۱۳۹۰)، مدخلی بر خدمات عمومی الکترونیک در نظام حقوقی ایران، مجله علمی- پژوهشی حقوق خصوصی، دوره هشتم، شماره دوم، پاییز و زمستان ۱۳۹۰، صص ۱۳۷-۱۶۸.
۵. ریاضی، فرشته (۱۳۹۸)، بررسی نسبت بهبود کارایی قوه قضائیه و استفاده از تکنولوژی در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، مجله بین‌المللی پژوهش ملل، دوره چهارم، شماره ۴۷، آبان ۱۳۹۸.
۶. زاهدی، عاطفه (۱۳۹۶) مجموعه قوانین کاربردی حقوقی - کیفری، چاپ هشتم، تهران: انتشارات جنگل.
۷. شکری محمد، (۱۴۰۱)، ابلاغ و تاریخ اقدام قضایی الکترونیک؛ چالش‌ها و ایده‌ها، (مقاله علمی - پژوهشی)، فصلنامه تحقیقات حقوقی، شماره ۱۰۲.
۸. شمس، عبدالله (۱۳۸۴) آیین دادرسی مدنی، جلد دوم، چاپ هشتم، تهران: انتشارات دراک.

۹. فقیه آرام، بتول؛ ابراهیمی، زهرا؛ ضرغام، محسن (۱۳۹۵)، «آسیب‌های روانی – اجتماعی ناشی از به کارگیری تلفن همراه و اینترنت در میان دانشجویان»، فصلنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، شماره ۲۳، صفحات ۱۳۰-۱۱۱.
۱۰. کریمی مهدی (۱۴۰۰) تاثیر فناوری اطلاعات در رسیدگی های قضایی، مقاله پژوهشی فصلنامه علمی آرا (دادگستری کل استان اصفهان)، دوره ۴، شماره ۸، اسفند ۱۴۰۰، صفحه ۱۰۹-۱۳۰
۱۱. گلدوست جویباری، رجب؛ اکبری، جهاندار (۱۳۹۰)، «عوامل ساختاری اطاله دادرسی در مراجع کیفری»، مجله تحقیقات حقوقی دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی، شمار ۵۴، صفحات ۲۸۱-۳۲۰.
۱۲. معین، محمد (۱۳۹۱) فرهنگ فارسی) جلد دوم، چاپ بیست و هفتم، تهران: انتشارات امیر کبیر.
۱۳. محسنی، حسن (۱۳۹۷)، «چالش‌های ابلاغ (سنتی، الکترونیک، سابقه و زبان)»، فصلنامه مطالعات حقوق خصوصی، شماره ۲، صفحات ۳۴۱-۳۲۱.
۱۴. محمدی سام، محمدحسین تقوی‌پور درزی نقیعی، مهدی طالقان غفاری، (۱۴۰۱)، تأملی بر نقاط قوت و ضعف و واکاوی الزام اشخاص به طرح دعوی از طریق دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، (مقاله علمی- پژوهشی)، فصلنامه تحقیقات حقوقی
۱۵. مهدی، صدیقه؛ کریمی، قوام (۱۳۹۴)، «بررسی نقش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در فرایند دادرسی عادلانه»، کنفرانس ملی چارسوی علوم انسانی، ۵۴۷-۵۳۱.
۱۶. هاشمی، سیدرضا؛ یوسفی، یحیی (۱۳۹۴)، «بررسی تأثیر مکانیزه شدن نظام قضایی بر رضایت شغلی کارکنان و رضایت مندی ارباب رجوع در دادگستری کل استان کرمانشاه»، مجله حقوقی دادگستری، شماره ۹۲، صفحات ۲۱۹-۲۰۰.

ب) منابع لاتین

- Bell, (۲۰۱۱). *The Intensification of Punishment from Thatcher to Blair: From conservative authoritarianism to punitive interventionism. Criminal Justice and Neoliberalism*. New York: Palgrave Macmillan.
- Braithwaite, J, (۲۰۱۵). *Restorative Justice and Responsive Regulation*. Oxford University Press.
- Feuerbach, (۲۰۱۵). *Manuel de droit pénal*, cité par Georges Levasseur, "La politique criminelle", in *Archives de philosophie du droit*. tome ۱۶, Paris, Sirey.
- Miller, m.k, (۲۰۱۷). *Criminal Justice Policy*. in *Oxford Research Encyclopedia of Criminology*.
- Robert Bohm and Keith Haley, (۲۰۱۸). *Introduction to Criminal Justice*, McGraw-Hill Education.
- Sutherland, E. H. (۱۹۴۷). *Principles of Criminology*. J.B. Lippincott Company.