

آسیب شناسی

سال ششم
شماره ۵۸
اسفند ۱۳۹۲

آسیب شناسی

اجرای نظارت الکترونیک

مطالعه موردی: استان خراسان جنوبی

مرکز مطالعات و پژوهش‌های
سلامت اداری و مبارزه با فساد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

گزارش پژوهشی

سال ششم، شماره ۵۸، اسفند ۱۳۹۲

آسیب شناسی اجرای نظارت الکترونیکی در دستگاه‌های اداری

(مطالعه موردی: استان خراسان جنوبی)

محققان: حسین مرادی

مسلم خسروی زارگز

مرکز مطالعات و پژوهشهای سلامت اداری و مبارزه با فساد

مطلب مندرج در این گزارش پژوهشی نشانگر دیدگاه نویسندگان آن بوده و لزوماً نمایانگر دیدگاه

سازمان بازرسی کل کشور نمی‌باشد.

کلیه حقوق مربوط به گزارش حاضر متعلق به سازمان بازرسی کل کشور بوده و هرگونه انتشار

مطلب آن بدون کسب اجازه از این سازمان، غیر مجاز می‌باشد.

فهرست مطالب

چکیده	۱
۱- کلیات تحقیق	۳
۱-۱- تبیین مساله	۳
۲-۱- ضرورت اجرا	۴
۳-۱- اهداف تحقیق	۵
۴-۱- سوالات محوری فرضیه‌های پژوهش	۶
۵-۱- واژگان کلیدی (تعریف علمی و عملی از واژگان کلیدی تحقیق)	۶
۶-۱- روش تحقیق	۷
۱-۶-۱- نوع و روش پژوهش از نظر نحوه جمع آوری اطلاعات	۷
۲-۶-۱- جامعه و نمونه آماری، روش نمونه گیری	۸
۳-۶-۱- ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها	۹
۲- مرور ادبیات	۹
۱-۲- نظارت و بازرسی	۹
۲-۲- نظارت و بازرسی الکترونیکی	۱۰
۳-۲- نقش نظارتی سازمان بازرسی کل کشور	۱۰
۱-۳-۲- سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات	۱۱
۲-۳-۲- سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی	۱۵
۴-۲- موانع و محدودیت‌های دولت الکترونیکی	۱۹
۵-۲- چارچوب چالش‌ها و موانع فراروی پیاده‌سازی و پذیرش دولت الکترونیکی ...	۱۹
جدول ۱. چارچوب چالش‌ها و موانع فراروی پیاده‌سازی و پذیرش دولت الکترونیکی	۲۱
۳- مدل مفهومی و فرضیات نهایی پژوهش	۲۵
۴- استخراج داده‌ها و آمار توصیفی تحقیق	۳۳
۱-۴- قابلیت اعتماد و اعتبار محتوایی پرسشنامه‌ها	۳۷
۵- تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق	۳۸
۱-۵- آزمون‌های آماری مورد استفاده جهت تحلیل کمی داده‌ها	۳۸
۲-۵- نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق	۴۱
۳-۵- اولویت‌بندی موانع سامانه‌های نظارت الکترونیکی استان	۴۳
جدول ۲. اولویت بندی نزولی موانع سامانه‌های نظارت الکترونیکی استان	۴۴
۶- نتیجه گیری نهایی و پیشنهادات پژوهش	۴۹

- ۱-۶- نتایج پژوهش در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات ۴۹
- جدول ۳. نتایج نهایی پژوهش در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی..... ۵۲
- ۲-۶- نتایج پژوهش در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلانات ۵۶
- جدول ۴. نتایج نهایی پژوهش در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلانات ۵۹
- ۳-۶- بحث و نتیجه گیری ۶۶
- ۴-۶- پیشنهادات پژوهش در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی ۶۹
- جدول ۵. چارچوب پیشنهادات پژوهش در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی..... ۷۰
- ۵-۶- پیشنهادات پژوهش در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلانات ۷۳
- جدول ۶. چارچوب پیشنهادات پژوهش در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلانات..... ۷۴
- ۶-۶- دستاوردها و نوآوری‌های این پژوهش ۷۸
- ۱-۶-۶- آسیب شناسی نظارت الکترونیکی در دستگاه‌های اجرایی استان ۷۸
- ۲-۶-۶- چالش‌ها و موانع فراروی پیاده سازی و پذیرش دولت الکترونیکی ۷۹
- ۳-۶-۶- فرهنگ سازی جهت شناسایی و رفع چالش‌ها و موانع سامانه‌های نظارت الکترونیکی سازمان بازرسی در استان خراسان جنوبی ۸۰
- ۷-۶- محدودیت‌های تحقیق و پیشنهاد تحقیقات آتی ۸۰
- ۸-۶- نتیجه گیری نهایی ۸۲
- ۷- منابع مورد استفاده در خلاصه تحقیق ۸۶

آسیب‌شناسی اجرای نظارت الکترونیکی در دستگاه‌های اداری استان خراسان جنوبی

حسین مرادی^۱

مسلم خسروی زارگز^۲

چکیده

بازرسی کل استان خراسان جنوبی که یکی از مهم‌ترین نهادهای نظارتی در استان خراسان جنوبی می‌باشد، همانند سایر استان‌های کشور، تلاش دارد سامانه‌های نظارت الکترونیکی را در استان مستقر نماید و در این مسیر، توفیقات و محدودیت‌هایی نیز داشته است. بدیهی است که کشف و شفاف‌سازی این موانع و محدودیت‌ها می‌تواند علاوه بر تقویت سیستم نظارت الکترونیکی، فعالیت‌های بازرسی کل استان را تسهیل و تسریع کند. لذا این پژوهش به دنبال آسیب‌شناسی و رفع موانع و محدودیت‌های اجرای نظارت الکترونیکی بر اساس سامانه‌های نظارت الکترونیکی موجود بازرسی استان شامل سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات و سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی می‌باشد.

برای نیل به این هدف، در این تحقیق ابتدا پیشینه مباحث مربوط به نظارت و بازرسی و نظارت الکترونیکی مرور گردید، سپس اقدامات سازمان بازرسی کل کشور جهت تحقق نظارت الکترونیکی مورد بررسی قرار گرفت. در ادامه با توسعه یک مدل مفهومی بر مبنای مطالعه گسترده ادبیات موضوع، ۳۷ فرضیه این تحقیق ایجاد و سپس

۱ - عضو هیئت علمی و عضو شورای انفورماتیک دانشگاه صنعتی بیرجند - hsmoradi@gmail.com

۲ - عضو هیئت علمی گروه علوم سیاسی دانشگاه بیرجند - moslem.khosravv@birjand.ac.ir

با اجرای پرسشنامه و مصاحبه با سه دسته از کاربران شامل شهروندان، کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان و کارشناسان و مدیران دستگاه‌های اجرایی استان و مراجعه به آمار استخراجی از سامانه‌های نظارتی الکترونیکی استان، ۲۴ مورد از فرضیات تحقیق در ارتباط با هر یک از سامانه‌های مذکور اثبات شد و سایر فرضیات نیز رد شد. در پایان و پس از شناسایی فهرست نهایی موانع و محدودیت‌های اجرای نظارت الکترونیکی در استان، دو چارچوب ساخت‌یافته جدید شامل مجموعه‌ای از پیشنهادها و راهکارها جهت رفع آسیب‌های موجود هر یک از سامانه‌های مذکور ارائه شد که می‌تواند توسط بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان خراسان جنوبی مورد استفاده قرار گیرد. در ضمن، سازمان بازرسی کل کشور و بازرسی کل سایر استان‌های کشور نیز می‌توانند از نتایج این تحقیق جهت بهبود سامانه‌های نظارت الکترونیکی این سازمان بهره‌برداری نمایند.

کلمات کلیدی: نظارت الکترونیکی، موانع و محدودیت‌ها، آسیب‌شناسی، دستگاه‌های اجرایی، استان خراسان جنوبی، سامانه‌های نظارت الکترونیکی، سازمان بازرسی کل کشور، رسیدگی به شکایات، نظارت بر معاملات

۱- کلیات تحقیق

۱-۱- تبیین مساله

آنچه به عنوان نظارت مطرح می‌شود، در واقع دقت نمودن در امور اجرایی و حسن اجرای برنامه‌ریزی‌های قبلی است و در گذشته به علت کم بودن حجم امور، اکثر واحدهای مستقل در سازمان‌ها به امر نظارت سنتی و ارائه گزارشات مختلفی که بعضاً در امور تصمیم‌سازی مؤثر بوده است، اقدام می‌نموده‌اند. لکن در حال حاضر و با توجه به کثرت زیر شاخه‌های اجرایی در کل کشور، ناظرین بر عملکرد دستگاههای ذیربط نیز دچار گسیختگی اطلاعات و عدم توانایی اتخاذ تدابیر مناسب در تهیه گزارش‌های مؤثر در امور تصمیم‌سازی مدیران ارشد گشته‌اند. حال آنکه در صورت استفاده از تجهیزات فناوری اطلاعات و در اختیار داشتن پروسه‌های عملیاتی و بایدها و نبایدهایی که توسط سیاستگذاران اولیه تهیه شده است، می‌توانند با استفاده از سیستم‌های انفورماتیک و داده‌پردازی، حسن اجرای قوانین و دستورالعمل‌های ابلاغ شده را بیش از پیش کنترل نمایند. نظارت الکترونیکی از جمله تکنیکهای جدید عرصه نظارت است که مبتنی بر فناوری اطلاعات می‌باشد. در این روش، با استفاده از شبکه‌های اطلاع‌رسانی دستگاه-های اداری و ارتباط آن با یک مرکز واحد، می‌توان بر نحوه اجرای امور و قوانین به صورت صحیح نظارت نمود.

شورای فناوری اطلاعات سازمان بازرسی، نظارت الکترونیکی را به صورت دسترسی الکترونیکی به اطلاعات و اسناد مورد نظر برای پایش تکالیف، فرآیندها، برنامه‌ها و فعالیت‌های دستگاه اجرایی بر اساس اهداف سالانه، میان مدت، بلندمدت و تکالیف ذاتی دستگاه

معرفی نموده است (شورای فناوری اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور، ۱۳۸۹) (حسینی و فولادی طرقي، ۱۳۸۹).

برای بهره برداری بهتر از هر سیستمی باید بر موانع و محدودیت‌های اجرای آن فائق آمد. مثلاً برای بهره‌برداری بهتر از سامانه‌های نظارت الکترونیکی توجه به سازوکارهای فنی ضروری می‌باشند که این سازوکارها شامل شبکه‌های ارتباطی الکترونیکی، بانک‌های اطلاعاتی، پایگاه‌های اطلاعاتی، سایت‌های اینترنتی و وجود زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌باشند. لذا پژوهش حاضر نیز با توجه به این ضرورت، موضوع آسیب شناسی و رفع موانع و محدودیت‌های اجرای نظارت الکترونیکی در دستگاه‌های اداری استان خراسان جنوبی بر اساس سامانه‌های نظارت الکترونیکی موجود استان را انتخاب نموده است. سامانه‌های نظارت الکترونیکی موجود استان شامل "سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات" و "سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی" می‌باشد که در بازرسی کل استان و دستگاه‌های اجرایی استان خراسان جنوبی مورد استفاده و بهره برداری قرار گرفته اند.

۱-۲- ضرورت اجرا

بازرسی کل استان خراسان جنوبی که یکی از مهم ترین نهادهای نظارتی در استان شناخته می‌شود، پیگیری‌های مربوط به استفاده از نظارت الکترونیکی را انجام می‌دهد و در این مسیر توفیقات و محدودیت‌هایی نیز داشته است. بدیهی است که کشف و شفاف سازی این موانع و محدودیت‌ها می‌تواند فعالیت‌های این سازمان را تسریع کند. لذا این پژوهش نیز با نظر به این ضرورت، موضوع حاضر را

انتخاب و به دنبال آسیب شناسی و رفع موانع و محدودیت‌های اجرای نظارت الکترونیکی بر اساس سامانه‌های نظارت الکترونیکی موجود استان خراسان جنوبی می‌باشد. با شناسایی و رفع موانع و محدودیت‌های موجود در اجرای نظارت الکترونیکی در استان خراسان جنوبی، زمینه برای تقویت سیستم نظارت الکترونیکی در استان فراهم می‌شود.

۱-۳- اهداف تحقیق

هدف اصلی این تحقیق، شناسایی موانع و محدودیت‌های اجرای نظارت الکترونیکی در دستگاه‌های اجرایی استان خراسان جنوبی براساس سامانه‌های نظارت الکترونیکی موجود استان می‌باشد. در ضمن، چند راهکار کلی جهت رفع موانع و محدودیت‌های اجرای نظارت الکترونیکی در استان خراسان جنوبی ارائه خواهد شد.

علاوه بر این، فرهنگ‌سازی در زمینه نظارت الکترونیکی که هدف فرعی این پژوهش بوده است، در فرایند تحقیق و به واسطه تعامل مجریان طرح با کارشناسان و مدیران بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان از طریق برگزاری جلسات، تکمیل پرسشنامه و غیره اتفاق افتاده است.

۱-۴- سوالات محوری فرضیه‌های پژوهش

سوال اصلی تحقیق: موانع و محدودیت‌های اجرای نظارت الکترونیکی در دستگاه‌های اجرایی استان خراسان جنوبی بر اساس سامانه‌های نظارت الکترونیکی موجود استان چیست؟

۱-۵- واژگان کلیدی (تعریف علمی و عملی از واژگان کلیدی تحقیق)

- **نظارت الکترونیکی (تعریف عملی):** "دسترسی الکترونیکی به اطلاعات و اسناد مورد نظر برای پایش تکالیف، فرآیندها، برنامه‌ها و فعالیت‌های دستگاه اجرایی بر اساس اهداف سالانه، میان‌مدت، بلندمدت و تکالیف ذاتی دستگاه" (شورای فناوری اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور، ۱۳۸۹) (حسینی و فولادی طرقي، ۱۳۸۹)
- **موانع و محدودیت‌ها (تعریف عملی):** موانع و محدودیت‌های اجرای نظارت و بازرسی الکترونیکی از جمله محدودیت‌های فنی، قانونی، آموزشی، سیستمی و مدیریتی، فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و انسانی (از جمله مسائل روحی روانی کارکنان) و غیره (حسینی و فولادی طرقي، ۱۳۸۹)
- **آسیب شناسی (تعریف علمی):** مطالعه و شناخت ریشه بی‌نظمی‌ها در ارگان‌سیسم همراه با علل و شیوه‌های پیشگیری و درمان آنها (The free dictionary, 2013)
- **آسیب شناسی نظارت الکترونیکی (تعریف عملی):** بررسی و شناسایی موانع و محدودیت‌های اجرای نظارت و بازرسی الکترونیکی بر اساس سامانه‌های نظارت الکترونیکی موجود استان و ارائه راهکارهای غلبه بر آنها

- دستگاه‌های اداری استان خراسان جنوبی (تعریف عملی): چند دستگاه اجرایی منتخب این پژوهش که سامانه‌های نظارت الکترونیکی موجود استان در آن‌ها مورد استفاده عملی قرار گرفته است.
- سامانه‌های نظارت الکترونیکی موجود استان: "سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلانات" و "سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی" که در بازرسی کل استان و دستگاه‌های اجرایی استان خراسان جنوبی مورد استفاده و بهره‌برداری قرار گرفته است.

۱-۶- روش تحقیق

۱-۶-۱- نوع و روش پژوهش از نظر نحوه جمع‌آوری اطلاعات (کتابخانه‌ای - میدانی)

- از روش کتابخانه‌ای برای مطالعه ادبیات فناوری اطلاعات و استخراج موانع و محدودیت‌های اجرای نظارت الکترونیکی به صورت عام استفاده شده است.
- از روش پیمایشی مصاحبه برای جمع‌آوری اطلاعات از افراد مسئول و آشنا با حوزه نظارت الکترونیکی در بازرسی کل استان خراسان جنوبی استفاده گردید. در ضمن، نظرات کارشناسان دستگاه‌های اداری منتخب استان که کاربر سامانه‌های نظارتی موجود استان می‌باشند بر اساس روش مصاحبه استخراج شده است.

- از روش پیمایشی پرسشنامه نیز برای اخذ بازخورد شهروندان و کارشناسان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان در ارتباط با سامانه‌های نظارت الکترونیکی موجود استان استفاده گردید.

۱-۶-۲- جامعه و نمونه آماری، روش نمونه گیری

جامعه آماری این تحقیق از سه بخش مستقل شامل "افراد مسئول و آشنا با حوزه نظارت الکترونیکی در بازرسی کل استان خراسان جنوبی"، "شهروندان مرکز استان با سابقه شکایت یا اعلام از دستگاه‌های اجرایی" و "کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان که کاربر سامانه‌های نظارتی موجود استان می‌باشند" تشکیل شده است.

در ارتباط با بخش اول یعنی "افراد مسئول و آشنا با حوزه نظارت الکترونیکی در بازرسی کل استان خراسان جنوبی"، نمونه‌گیری بصورت تصادفی ساده و حداکثر ۲۰ نمونه تصادفی از کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان خراسان جنوبی بوده است. در ارتباط با بخش دوم یعنی "شهروندان مرکز استان با سابقه شکایت یا اعلام از دستگاه‌های اجرایی" نیز، نمونه‌گیری بصورت تصادفی ساده و بیش از ۱۱۰ نمونه تصادفی از شهروندان مرکز استان که از طریق بازرسی کل استان، شکایتی را علیه دستگاه‌های اجرایی تنظیم نموده اند، استخراج شده است. در ارتباط با بخش سوم یعنی "کارشناسان دستگاه‌های اداری استان که کاربر سامانه‌های نظارت الکترونیکی استان می‌باشند" نیز، باید توجه شود که به ازای هر یک از دو سامانه نظارتی فعال در استان، بیش از ۱۰ دستگاه اجرایی استان بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و در ضمن از هر دستگاه اجرایی منتخب نیز حداکثر ۲ نفر از کارشناسان یا مدیرانی که کاربر سامانه‌های نظارت

الکترونیکی موجود استان بوده‌اند، بصورت تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. در ضمن، در این گزارش برای حفظ محرمانگی بازخوردهای اخذ شده، اسامی دستگاه‌های اجرایی منتخب استان افشا نمی‌گردد. در مجموع باید گفت که نمونه آماری طرح از حدود ۱۵۰ نفر شامل حداکثر ۲۰ نفر از کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان، بیش از ۲۰ نفر از کارشناسان یا مدیران دستگاه‌های اجرایی منتخب استان و حدود ۱۱۰ نفر از شهروندان استان تشکیل شده است.

۱-۶-۳- ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها

ابزارهای اصلی جمع‌آوری اطلاعات یکی از دو روش مصاحبه یا اجرای پرسشنامه می‌باشد. سوالات مصاحبه و یا پرسشنامه از مدل مفهومی تحقیق که با مرور مقالات و گزارشات محققین پیشین استخراج و گردآوری شده، شکل گرفته است. در ضمن برای تحلیل کمی داده‌های پژوهش از نرم‌افزارهای SPSS و Excel استفاده شده است.

۲- مرور ادبیات

در این بخش، پیشینه پژوهش‌های قبلی صورت گرفته مرتبط با این تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۲-۱- نظارت و بازرسی

در این بخش، ابتدا مفاهیم نظارت و بازرسی تبیین و تعریف گردید، سپس اهمیت و ویژگی‌های نظام نظارت و ارزیابی کارآمد مورد بررسی قرار گرفت. در ادامه، موانع و محدودیت‌های نظام نظارت و بازرسی در ایران مورد بررسی قرار گرفت. مقایسه نتایج و پیشنهادات پژوهش شریفی (۱۳۸۵)، عبداللهی (۱۳۸۳) و مقاله الوانی (۱۳۸۰)، این

نکته را آشکار نمود که آسیب اصلی نظام نظارتی در ایران، عدم توجه به ویژگی‌های نظام نظارت و بازرسی کارآمد در طراحی سازمان‌ها و نظام نظارتی کشور است که در مقاله الوانی (۱۳۸۰) و امیری (۱۳۸۳) به طور مفصل تشریح شده است. لذا می‌توان ادعا نمود که بازمهندسی سازمان‌های دولتی و سازمان‌های نظارتی در ایران بر مبنای ویژگی‌های نظام نظارت و بازرسی کارآمد می‌تواند بهترین راهحل برای غلبه بر موانع و محدودیت‌های نظام نظارت و بازرسی کشور باشد. بدیهی است، بازمهندسی این نظام‌ها بدون بهره‌گیری از فناوری‌های نوین (رویکرد نظارت همزمان و استفاده از قابلیت‌های نظارت الکترونیکی و غیر مستقیم) قطعاً امری محال و نشدنی است.

۲-۲- نظارت و بازرسی الکترونیکی

پس از مرور گسترده ادبیات فناوری اطلاعات، پژوهش‌های انگشت‌شماری در ارتباط با موانع و محدودیت‌ها و یا آسیب‌شناسی نظارت الکترونیکی یافت شد که این موارد انگشت‌شمار تشریح شدند. لذا با توجه به آن که مبحث نظارت الکترونیکی مورد نظر این پژوهش، ذیل مفهوم کلی‌تر دولت الکترونیکی قرار می‌گیرد، برای توسعه مدل مفهومی این پژوهش، به ناچار، موانع و محدودیت‌های دولت الکترونیکی که مفهومی عام‌تر می‌باشد، مورد بررسی قرار گرفت.

۲-۳- نقش نظارتی سازمان بازرسی کل کشور و اقدامات آن در

حوزه نظارت الکترونیکی

در این بخش، ابتدا نقش نظارتی سازمان بازرسی کل کشور مورد بررسی قرار گرفت، سپس، اقدامات سازمان بازرسی کل کشور جهت تحقق نظارت نوین مرور شد. در ادامه، اقدامات این سازمان در حوزه

فناوری اطلاعات و ارتباطات و نظارت الکترونیکی مورد بررسی قرار گرفت. در پایان نیز، فرایندها و قابلیت‌های سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات و سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی مورد بررسی و کنکاش دقیق قرار گرفت. در ادامه، فرایندها و قابلیت‌های دو سامانه مذکور را مرور می‌نماییم.

۲-۳-۱- سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات

سامانه رسیدگی به شکایات و اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور در راستای رسیدگی به شکایات و اطلاعات شهروندان ایجاد شده است و در دسته سامانه‌های نظارت و بازرسی در حین اجرا و پس از اجرا (واکنشی) قرار می‌گیرد. این سامانه دارای دو بخش رسیدگی به شکایات و رسیدگی به اطلاعات است. در بخش اول شهروندان می‌توانند شکایت خود «از نحوه ارائه خدمات وزارتخانه، اداره، شرکت دولتی یا مؤسسه مأمور به خدمت عمومی در زمینه‌های نقص قوانین، عدم انجام وظیفه، اطاله دادرسی، عدم پاسخگویی یا ضعف در ارائه خدمات» را در این سامانه ثبت نمایند، در بخش دوم نیز شهروندان می‌توانند «به عنوان یک شهروند آگاه با حس مسئولیت اجتماعی از سوءجریان اداری نظیر تضییع اموال عمومی، دولتی، منابع طبیعی و محیط زیست، وجود فساد و جرم و یا دیگر تخلفات اداری» اطلاعات خود را با عنوان اطلاعات در سامانه ثبت نمایند. سامانه رسیدگی به شکایات و اطلاعات با سه گروه شامل شهروندان، دستگاه‌های اجرایی و سازمان بازرسی کل کشور در ارتباط می‌باشد.

- در مرحله اول، شهروندان به عنوان شاکی یا کسانی که از سوء جریانات آگاه هستند شکایت یا اعلامیه‌ای را در سامانه ثبت می‌کنند.

با توجه به آنکه سیستم به شاکیان کد رهگیری تخصیص می‌دهد، شهروندان شاکی می‌توانند با کمک کد رهگیری دریافت شده نسبت به پیگیری شکایت خود از طریق سامانه اقدام نمایند.

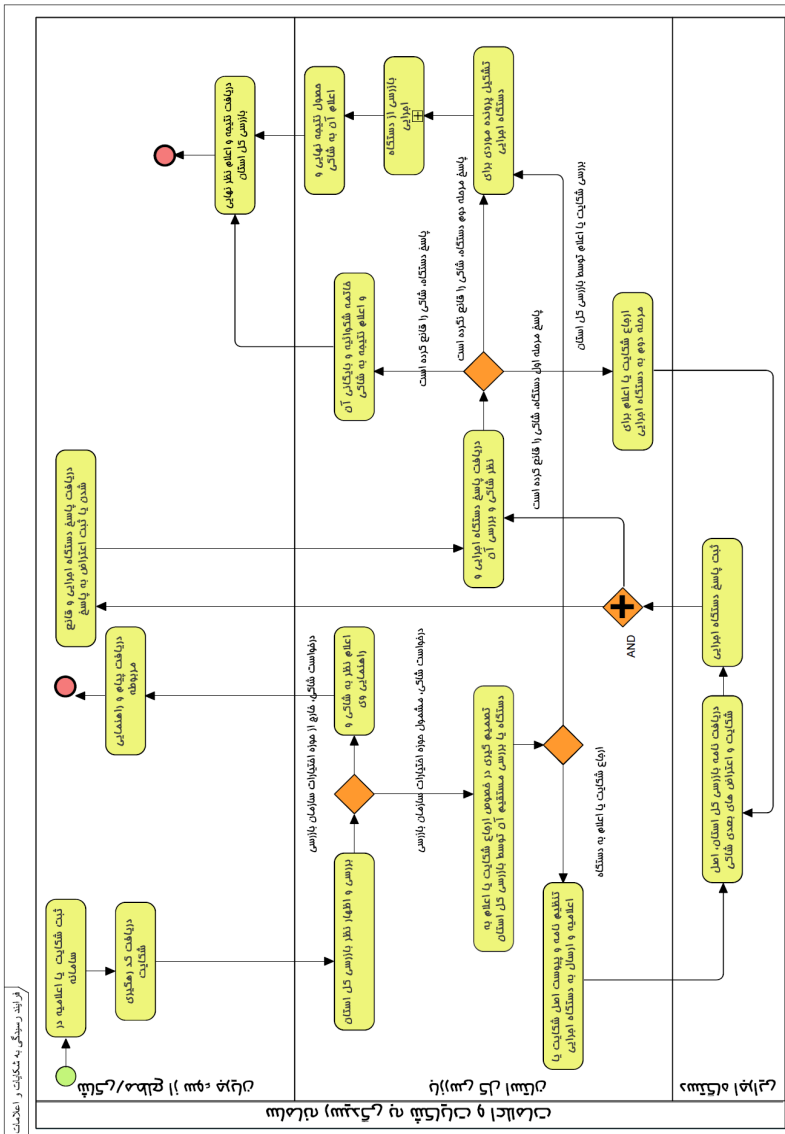
- در مرحله دوم، کاربر سامانه در بازرسی کل استان، شکایت یا اعلام را دریافت می‌کند و در خصوص صلاحیت و یا عدم صلاحیت رسیدگی به شکایت و اعلام واصله اظهار نظر می‌نماید. در صورتی که شکوائیه یا اطلاعیه در حوزه اختیارات و وظایف سازمان نباشد، طی پیامی از طریق سامانه به فرد اطلاع داده می‌شود.

- چنانچه شکایت یا اعلام واصله در حوزه اختیارات سازمان بازرسی باشد، در مرحله سوم، دو گزینه برای رسیدگی به آن در سامانه قابل تصور است. گزینه اول، ارسال شکایت یا اعلام به دستگاه ذیربط جهت بررسی و اظهار نظر می‌باشد. در این حالت از دستگاه خواسته می‌شود طی مدت معینی، پاسخ مربوطه را از طریق سامانه ارسال نماید. گزینه دوم نیز بررسی شکایت یا اعلام توسط بازرسی کل استان بدون ارجاع آن به دستگاه ذیربط می‌باشد. انتخاب گزینه دوم معمولاً به نظر بازرس کل استان و یا درخواست کارشناس بازرسی استان وابسته است. در صورت انتخاب این گزینه، موضوع در قالب تشکیل پرونده موردی بررسی خواهد شد.

- در مرحله چهارم یعنی زمانی که پاسخ دستگاه اجرایی دریافت شد، چنانچه پاسخ از سوی بازرسی کل استان قانع کننده تشخیص داده شد، پروسه به اتمام می‌رسد و به شاکی نیز اطلاع‌رسانی می‌گردد. البته چنانچه شاکی قانع نشود می‌تواند به جوابیه دستگاه اعتراض نماید. در صورت قابل قبول نبودن پاسخ دستگاه در مرحله اول

پاسخگویی و یا وارد بودن اعتراض شاکی، شکایت و یا اعلام برای مرحله دوم به دستگاه ارجاع می‌گردد. در این مرحله، پس از وصول پاسخ دوم دستگاه، چنانچه پاسخ دستگاه اجرایی قابل قبول باشد، موضوع بایگانی می‌شود، اما در صورت وارد نبودن پاسخ، موضوع در قالب تشکیل پرونده موردی پیگیری می‌گردد (سازمان بازرسی کل کشور-الف، ۱۳۹۲).

شکل ۱ فرایند رسیدگی به شکایات و اعلامات واصله در ارتباط با دستگاه‌های اجرایی را بر اساس استاندارد مدلسازی BPMN به تصویر کشیده است.



شکل ۱. فرایند رسیدگی به شکایات و اطلاعات واصله در ارتباط با دستگاه‌های اجرایی

۲-۳-۲- سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی

یکی از مباحثی که دغدغه همیشگی نظام‌های سیاسی محسوب می‌شود مباحث مربوط به فساد مالی بخصوص در معاملات دولتی است. معمولاً معاملات دولتی در دو شکل مشهور مناقصه و مزایده شناخته می‌شود، سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی سازمان بازرسی کل کشور، اقدام دیگری از سوی این سازمان در راستای ایجاد نظارت الکترونیکی به ویژه در ارتباط با کنترل فساد مالی و رانت‌خواری در حوزه معاملات دولتی است و در دسته سامانه‌های نظارت و بازرسی قبل از اجرا (پیشگیرانه) قرار دارد. این سامانه با دو گروه از کاربران شامل واحدهای اجرای مناقصات و مزایدات در دستگاه‌های اجرایی و سازمان بازرسی کل کشور در ارتباط است. فرایند ثبت و تأیید معاملات در این سامانه به شرح ذیل است:

- در مرحله اول تعریف شده در سامانه، مناقصه‌گزار یا همان واحد مناقصات دستگاه اجرایی، مشخصات مربوط به مناقصه‌ای را که قصد برگزاری آن را دارد در سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی سازمان بازرسی کل کشور ثبت و ارسال می‌کند. طبق آیین‌نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور، این اقدام باید حداقل ۱۵ روز قبل از برگزاری مناقصه صورت گیرد. مناقصه ممکن است یک مرحله‌ای یا دو مرحله‌ای برگزار شود.
- در مرحله دوم و سوم تعریف شده در سامانه، بازرسان تصمیمات کمیسیون را پس از بازگشایی پاکت‌های مناقصه

مورد بررسی قرار می‌دهند و گزینه تأیید، اصلاح، پیشنهاد تجدید و یا پیشنهاد لغو مناقصه را ارسال می‌کنند.

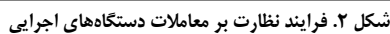
- دستگاه اجرایی مختار به پذیرش و یا رد نظر بازرسان سازمان بازرسی می‌باشد. دستگاه در صورت رد نظر بازرسان می‌تواند نظر خود را درباره دیدگاه کارشناسی سازمان اظهار نماید.
- در صورت تأیید مرحله چهارم، مناقصه ثبت نهایی می‌شود و دستگاه می‌تواند نسبت به بارگذاری قرارداد و ضمانت‌های لازم اقدام نماید و آنها را ارسال نماید. بازرسان سازمان بازرسی نیز پس از دریافت اسناد معاملات، نظر نهایی خود را صادر کرده و به دستگاه اجرایی ابلاغ می‌نمایند. در صورت انتخاب گزینه تأیید توسط بازرسان، پرونده بایگانی می‌شود، در غیر اینصورت پرونده به دستگاه اجرایی عودت می‌گردد (سازمان بازرسی کل کشور-ب، ۱۳۹۲).

مدل فرایند نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی براساس استاندارد مدلسازی BPMN در شکل ۲ به تصویر کشیده شده است. در این سامانه، اقدامات اصلی که مناقصه‌گزار با آن سروکار دارد عبارتند از:

۱. امکان تعریف واحدهای وابسته که مناقصات آنها را برگزار می‌کند.
۲. امکان ثبت مناقصات یک مرحله‌ای عمومی و محدود، دومرحله‌ای عمومی و محدود، ترک تشریفات، عدم الزام به برگزاری مناقصه و خرید خدمات مشاوره
۳. امکان ثبت مزایده یک مرحله‌ای عمومی

۴. امکان ارسال مناقصه به صورت مرحله‌ای به نحوی که سازمان نظارت خود را در هر مرحله داشته و در صورت نیاز به اصلاح، مجدداً برای دستگاه ارسال نماید. سامانه مذکور، امکان ارتباطات ذیل را برای دستگاه‌های اجرایی فراهم می‌نماید:

۱. ثبت مناقصه و ارسال آن به سازمان
۲. تجدید و لغو مناقصه توسط خود مناقصه گزار
۳. اصلاح مناقصاتی که از طرف سازمان مجدداً به کارتابل مناقصه گزار ارسال گردیده است.
۴. امکان اظهارنظر و قبول یا رد مناقصاتی که از طرف سازمان، شرایط برگزاری مناقصه را دارا نبوده و بایستی تجدید یا لغو گردند که این شرایط باید در تمامی مراحل به استثنای مرحله بعد از تأیید مرحله ۳ و انعقاد قرارداد رعایت گردد (همان، ۱۳۹۲).



سازمان بازرسی سه نوع نظارت و بازرسی شامل نظارت و بازرسی قبل از اجرا، نظارت و بازرسی در حین اجرا و نظارت و بازرسی پس از اجرا را دنبال می‌نماید که اولی ماهیت پیشگیرانه و دو

مورد دیگر نیز بیشتر ماهیت واکنشی دارند. بدیهی است که سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در دسته سامانه‌های نظارت و بازرسی قبل از اجرا (پیشگیرانه) و سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات نیز در دسته سامانه‌های نظارت و بازرسی در حین اجرا و پس از اجرا (واکنشی) قرار می‌گیرد. لذا با آسیب‌شناسی این دو سامانه در فصول بعدی، عملاً نظارت و بازرسی قبل از اجرا، در حین اجرا و پس از اجرا مورد بررسی و آسیب‌شناسی قرار می‌گیرد.

۲-۴- موانع و محدودیت‌های دولت الکترونیکی

در ارتباط با موانع و محدودیت‌های نظارت الکترونیکی پژوهش‌های اندکی صورت گرفته است و منابع بسیار محدودی موجود است. لذا با توجه به آن که مبحث نظارت الکترونیکی ذیل مفهوم کلی‌تر دولت الکترونیکی قرار می‌گیرد، در فصل پنجم پژوهش برای توسعه مدل مفهومی این پژوهش، موانع و محدودیت‌های دولت الکترونیکی که مفهومی عام‌تر می‌باشد، مورد بررسی قرار گرفت. لذا برای نیل به هدف فوق، پس از مرور ادبیات و شناسایی موانع و چالش‌های پیاده‌سازی و پذیرش دولت الکترونیکی، خلاصه مهم‌ترین پژوهش‌های انجام گرفته به ترتیب زمانی ارائه شد.

۲-۵- چارچوب چالش‌ها و موانع فراروی پیاده‌سازی و پذیرش

دولت الکترونیکی

پس از مرور گسترده مقالات و پژوهش‌های مرتبط با موانع پیاده‌سازی و پذیرش دولت الکترونیکی و استخراج مهم‌ترین چالش‌ها و موانع پیاده‌سازی و پذیرش دولت الکترونیکی، این موارد مورد تحلیل و بررسی عمیق قرار گرفت و پس از خلاصه‌سازی و دسته‌بندی در

قالب چارچوب چالش‌ها و موانع فراروی پیاده سازی و پذیرش دولت الکترونیکی ارائه شد. بر این اساس، مهم‌ترین چالش‌های فراروی دولت الکترونیکی از نگاه مهم‌ترین منابع موجود در ادبیات به شرح جدول ۱ خواهد بود. همانطور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، این چارچوب یک مدل جامع، خلاصه و بدیع از چالش‌ها و موانع فراروی پیاده سازی و پذیرش دولت الکترونیکی و دسته‌بندی و منابع مرتبط با آن می‌باشد. لازم به ذکر است، برای جلوگیری از پیچیدگی این چارچوب، ما تنها به ذکر منابعی پرداخته‌ایم که این پژوهش از آن استفاده نموده است و منابع اولیه مورد استفاده توسط منابع این پژوهش مورد ارجاع قرار نگرفته‌اند.

جدول ۱. چارچوب چالش‌ها و موانع فراروی پیاده سازی و پذیرش دولت الکترونیکی

دسته بندی	محدودیت‌های خدمات الکترونیکی	منابع
محدودیت‌های اجتماعی و فرهنگی	۱- تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی	Huang and Bwoma, 2003; Ndou, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Ebrahim and Irani, 2005; Al-shafi, 2009;
	۲- خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری مقامات دولتی به واسطه استقرار سامانه‌های الکترونیکی	Jaeger and Thompson, 2003;
	۳- شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی در تشکیلات اداری	Bhuiyan, 2011; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012
	۴- عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه‌های الکترونیکی	Margetts and Dunleavy, 2002; Jaeger and Thompson, 2003; Palanisamy, 2004; Al-shafi, 2009; Rana et al., 2012
	۵- عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به شهروندان و کاربران سامانه‌های الکترونیکی	Margetts and Dunleavy, 2002; Jaeger and Thompson, 2003; Rana et al., 2012
	۶- اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه‌های الکترونیکی و در نظر گرفته نشدن مولفه‌های سرگرمی و جذابیت در طراحی آنها	Margetts and Dunleavy, 2002
	۷- فقدان تقاضای سازمانی (عدم تمایل سازمان‌های ذینفع برای استفاده از سامانه‌های الکترونیکی)	Margetts and Dunleavy, 2002; Huang and Bwoma, 2003; Hossan et al. 2006; Al-Rashidi, 2010
	۸- فقدان سواد دیجیتالی شهروندان	Jaeger and Thompson, 2003; Ndou, 2004; Nagi and Hamdan, 2009; Al-shafi, 2009; Bhuiyan, 2011; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012
	۹- دیوار دیجیتالی بین فقیر و غنی، سفید و غیرسفید، آموزش دیده و آموزش ندیده و سالم و معلول از جهت استطاعت و دسترسی به خدمات الکترونیکی	Margetts and Dunleavy, 2002; Huang and Bwoma, 2003; Jaeger and Thompson, 2003; Palanisamy, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Nagi and Hamdan, 2009; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Bhuiyan, 2011; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012
	۱۰- ناشناس نبودن کاربران در سامانه‌های الکترونیکی	Margetts and Dunleavy, 2002
	۱۱- فقدان آگاهی و شناخت ذینفعان نسبت به سامانه‌های الکترونیکی	Jaeger and Thompson, 2003; Hossan et al. 2006; Nagi and Hamdan, 2009; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Rana et al., 2012
	۱۲- فقدان اعتماد ذینفعان به اینترنت و یا	Palanisamy, 2004; Al-Rashidi, 2010; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana

منابع	محدودیت‌های خدمات الکترونیکی	دسته بندی
et al., 2012	سامانه‌های الکترونیکی	
Margetts and Dunleavy, 2002; Nagi and Hamdan, 2009; Al-Rashidi, 2010; Bhuiyan, 2011; Rana et al., 2012	۱۳- عدم پذیرش خدمات الکترونیکی توسط شهروندان به علت عدم درک مزایای آن	
Margetts and Dunleavy, 2002; Iqbal and Qureshi, 2011	۱۴- تضاد و یا عدم هماهنگی بین فرایندهای سنتی نظارت و سامانه‌های نظارت الکترونیکی	محدودیت‌های سازمانی و مدیریتی
Huang and Bwoma, 2003; Jaeger and Thompson, 2003; Ndou, 2004; BASU, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Ebrahim and Irani, 2005; Hossan et al. 2006; Nagi and Hamdan, 2009; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Rana et al., 2012	۱۵- راهبردها و اهداف غیرشفاف و متفاوت در سازمان	
Margetts and Dunleavy, 2002; Jaeger and Thompson, 2003; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Al-shafi, 2009; Almarabeh and AbuAli, 2010	۱۶- عدم انطباق کسب و کار و فناوری اطلاعات	
Palanisamy, 2004; Al-Rashidi, 2010	۱۷- عدم آگاهی شهروندان نسبت به قلمرو کاری سامانه‌های الکترونیکی	
Huang and Bwoma, 2003; BASU, 2004; Palanisamy, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Hossan et al. 2006; Al-shafi, 2009; Rana et al., 2012	۱۸- سازماندهی و برنامه‌ریزی ضعیف سازمان در ارتباط با سامانه‌های الکترونیکی	
Margetts and Dunleavy, 2002; Huang and Bwoma, 2003; Ndou, 2004; Palanisamy, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Ebrahim and Irani, 2005; Hossan et al. 2006; Nagi and Hamdan, 2009; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Bhuiyan, 2011; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012	۱۹- بوروکراسی موجود سازمان و برنامه‌های تحول اداری ضعیف جهت انتقال سازمان از وضع موجود به وضع مطلوب	
Edmiston, 2003; Jaeger and Thompson, 2003; Ndou, 2004; BASU, 2004; Palanisamy, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Ebrahim and Irani, 2005; Nagi and Hamdan, 2009; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Bhuiyan, 2011; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012	۲۰- کمبود مدیران و کارشناسان آموزش‌دیده و توانمند در زمینه مهارت‌های کسب و کار و فناوری اطلاعات در سازمان	

دسته بندی	محدودیت‌های خدمات الکترونیکی	منابع
	۲۱- ضعف و غیرکاربردی بودن آموزش‌های حرفه‌ای شغلی و فناوری اطلاعات در سازمان	Ndou, 2004; BASU, 2004; Palanisamy, 2004; Ebrahim and Irani, 2005; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Bhuiyan, 2011; Almarabeh and AbuAli, 2010; Rana et al., 2012
	۲۲- فقدان همکاری و دخالت ذینفعان مختلف	Huang and Bwoma, 2003; Jaeger and Thompson, 2003; Ndou, 2004; BASU, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Ebrahim and Irani, 2005; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Almarabeh and AbuAli, 2010
	۲۳- ضعف و بی‌نظمی در مستندسازی و مدیریت سوابق فیزیکی و الکترونیکی	Huang and Bwoma, 2003; Jaeger and Thompson, 2003; Nagi and Hamdan, 2009; Almarabeh and AbuAli, 2010
محدودیت‌های فنی	۲۴- فقدان استانداردها و معیارهای ارزیابی فناوری اطلاعات (مانند معماری سازمانی) در سازمان	Jaeger and Thompson, 2003; Ebrahim and Irani, 2005; Al-shafi, 2009; Almarabeh and AbuAli, 2010
	۲۵- ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات شامل برق، زیرساخت شبکه، رایانه‌ها و اتصال به اینترنت	Huang and Bwoma, 2003; Edmiston, 2003; Jaeger and Thompson, 2003; Ndou, 2004; Palanisamy, 2004; Ebrahim and Irani, 2005; Hossan et al. 2006; Nagi and Hamdan, 2009; Bhuiyan, 2011; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012
	۲۶- ضعف پورتال سامانه‌الکترونیکی از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده	Gil-Garcia and Pardo, 2005; Al-shafi, 2009
	۲۷- کیفیت پایین و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران در سامانه‌های الکترونیکی	Basu, 2004; Palanisamy, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Nagi and Hamdan, 2009; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012
	۲۸- عدم تغییر سامانه‌های الکترونیکی سازمان همگام با آخرین تغییرات در نیازمندی‌های کاربران و فناوری اطلاعات	Basu, 2004; Palanisamy, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Al-shafi, 2009
	۲۹- ضعف در یکپارچه‌سازی، مبادله داده‌ها و سازگاری سامانه‌های الکترونیکی با سایر سامانه‌های استانی و کشوری که منجر به دوباره‌کاری در ورود داده‌ها می‌شود	Huang and Bwoma, 2003; Basu, 2004; Palanisamy, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Ebrahim and Irani, 2005; Nagi and Hamdan, 2009; Al-shafi, 2009; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012
	۳۰- نگرانی نسبت به حریم خصوصی و محرمانگی داده‌های شهروندان و سازمان‌های ذینفع	Huang and Bwoma, 2003; Edmiston, 2003; Jaeger and Thompson, 2003; Palanisamy, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Ebrahim and Irani,

منابع	محدودیت‌های خدمات الکترونیکی	دسته بندی
2005; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Almarabeh and AbuAli, 2010; Rana et al., 2012		
Margetts and Dunleavy, 2002; Huang and Bwoma, 2003; Edmiston, 2003; Jaeger and Thompson, 2003; Palanisamy, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Ebrahim and Irani, 2005; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Almarabeh and AbuAli, 2010; Rana et al., 2012	۳۱- ضعف در امنیت سامانه‌های الکترونیکی	
Huang and Bwoma, 2003; BASU, 2004;	۳۲- ضعف و یا فقدان مرکز راهنمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌های الکترونیکی (helpdesk)	
Huang and Bwoma, 2003; BASU, 2004; Almarabeh and AbuAli, 2010; Rana et al., 2012	۳۳- ضعف و یا فقدان سیستم پشتیبان گیری از داده‌ها (Backup) و پشتیبانی از خدمات سامانه‌های الکترونیکی	
Huang and Bwoma, 2003; Edmiston, 2003; Jaeger and Thompson, 2003; Ndou, 2004; Ebrahim and Irani, 2005; Al-shafi, 2009; Rana et al., 2012	۳۴- عدم همکاری و حمایت مناسب رهبری سازمان از سامانه‌های الکترونیکی	محدودیت‌های قانونی و راهبردی
Huang and Bwoma, 2003; Edmiston, 2003; BASU, 2004; Palanisamy, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Ebrahim and Irani, 2005; Nagi and Hamdan, 2009; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Bhuiyan, 2011; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012	۳۵- محدودیت‌های مالی و هزینه ای	
Huang and Bwoma, 2003; Ndou, 2004; Palanisamy, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Ebrahim and Irani, 2005; Hossan et al. 2006; Nagi and Hamdan, 2009; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Bhuiyan, 2011; Almarabeh and AbuAli, 2010; Rana et al., 2012	۳۶- فقدان و یا عدم ثبات سیاست‌ها و قوانین توسعه خدمات الکترونیکی	
Huang and Bwoma, 2003; BASU, 2004; Ebrahim and Irani, 2005; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011;	۳۷- فقدان آیین نامه‌ها و چارچوب‌های قانونی و سیاسی مناسب جهت توسعه خدمات الکترونیکی	

۳- مدل مفهومی و فرضیات نهایی پژوهش

۳-۱- مدل مفهومی تحقیق

در این مرحله، با استفاده از چارچوب چالش‌ها و موانع فراروی پیاده‌سازی و پذیرش دولت الکترونیکی، مدل مفهومی این تحقیق توسعه یافت (شکل ۳). در طراحی این مدل مفهومی، تلاش شده است تا چالش‌ها و موانع فراروی پیاده‌سازی و پذیرش نظارت الکترونیکی در استان خراسان جنوبی در نظر گرفته شود. مدل مفهومی این تحقیق از چهار دسته کلی محدودیت‌های اجتماعی و فرهنگی، محدودیت‌های سازمانی و مدیریتی، محدودیت‌های فنی و محدودیت‌های قانونی و راهبردی تشکیل شده است و شامل ۳۷ محدودیت متفاوت در ارتباط با پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان می-باشد. این مدل نوآورانه که یک دسته‌بندی و فهرست جامع و جدید از موانع و چالش‌های فراروی پیاده‌سازی و پذیرش نظارت الکترونیکی ارائه می‌دهد، می‌تواند توسط پژوهشگران مختلف حوزه نظارت و بازرسی الکترونیکی مورد استفاده قرار گیرد.

- ۱۴- تضاد و یا عدم هماهنگی بین فرایندهای سنتی نظارت و سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۱۵- راهبردها و اهداف غیرشفاف و متفاوت در سازمان بازرسی کل کشور به واسطه تغییر مدیران و تعدد و تناقض در بخشنامه‌ها
- ۱۶- عدم انطباق سامانه‌های نظارت الکترونیکی با مأموریت و وظایف سازمان بازرسی کل کشور
- ۱۷- عدم آگاهی شهروندان نسبت به قلمرو کاری سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۱۸- سازماندهی و برنامه‌ریزی ضعیف بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان در زمینه نظارت الکترونیکی
- ۱۹- یوروکراسی موجود بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان و برنامه‌های تحول اداری ضعیف سازمان بازرسی جهت گذار از فرایند سنتی نظارت به سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۲۰- کمبود مدیران و کارشناسان آموزش دیده و توانمند در زمینه مهارت‌های فناوری اطلاعات و مدیریت در بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان
- ۲۱- ضعف و غیرکاربردی بودن آموزش‌های حرفه‌ای شغلی و فناوری-اطلاعات در بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان
- ۲۲- فقدان همکاری مناسب بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان (به دلیل نگاه بدبینانه به فعالیت‌های نظارتی)
- ۲۳- ضعف و بی‌نظمی در مستندسازی و مدیریت سوابق فیزیکی و الکترونیکی

- ۱- تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان
- ۲- خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان به واسطه استقرار سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۳- شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی در بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان
- ۴- عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۵- عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به شهروندان و کاربران سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۶- اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه‌های نظارت الکترونیکی و در نظر گرفته نشدن مولفه‌های سرگرمی و جذابیت در طراحی این سامانه‌ها
- ۷- فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی (عدم تمایل کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان) برای استفاده از سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۸- فقدان سواد دیجیتال شهروندان
- ۹- دیوار دیجیتالی بین فقیر و غنی، محروم و غیرمحروم، آموزش دیده و آموزش ندیده و سالم و معلول از جهت استطاعت و دسترسی
- ۱۰- ناشناس نبودن کاربران در سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۱۱- فقدان آگاهی و شناخت شهروندان و کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان نسبت به سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۱۲- فقدان اعتماد شهروندان و کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های نظارت الکترونیکی استان به اینترنت و یا سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۱۳- عدم پذیرش خدمات نظارت الکترونیکی توسط شهروندان به علت عدم درک مزایای آن

محدودیت‌های
سازمانی و
مدیریتی

محدودیت‌های
اجتماعی و
فرهنگی

محدودیت‌های
قانونی و
راهبردی

محدودیت‌های
فنی

- ۳۴- عدم همکاری و حمایت مناسب مدیران ارشد بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان از سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۳۵- محدودیت‌های مالی و هزینه‌ای
- ۳۶- فقدان و یا عدم ثبات سیاست‌ها و قوانین توسعه خدمات نظارت الکترونیکی
- ۳۷- فقدان آیین نامه‌ها و چارچوب‌های قانونی و سیاسی مناسب جهت توسعه خدمات نظارت الکترونیکی

- ۲۴- فقدان یا ضعف استانداردها و معیارهای ارزیابی فناوری اطلاعات (مانند چارچوب معماری سازمانی) در سازمان بازرسی
- ۲۵- ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان شامل برق، زیرساخت شبکه، رایانه‌ها و اتصال به اینترنت
- ۲۶- ضعف پورتال سامانه‌های نظارت الکترونیکی از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده
- ۲۷- کیفیت پایین و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران در سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۲۸- عدم تغییر سامانه‌های نظارت الکترونیکی سازمان بازرسی همگام با آخرین تغییرات در نیازمندی‌های کاربران و فناوری اطلاعات
- ۲۹- ضعف در یکپارچه‌سازی، مبادله داده‌ها و سازگاری سامانه‌های نظارت الکترونیکی با سایر سامانه‌های استانی و کشوری که منجر به دوباره‌کاری در ورود داده‌ها می‌شود
- ۳۰- نگرانی نسبت به حریم خصوصی و محرمانگی داده‌های شهروندان، دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل استان در سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۳۱- ضعف در امنیت سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- ۳۲- ضعف و یا فقدان مرکز راهنمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌های نظارت الکترونیکی (Helpdesk System)
- ۳۳- ضعف و یا فقدان سیستم پشتیبان گیری از داده‌ها (Backup) و پشتیبان، از خدمات سامانه‌های نظارتی،

شکل ۳. مدل مفهومی تحقیق

(مدل مفهومی موانع و محدودیت‌های نظارت الکترونیکی در استان‌ها)

۳-۲- فرضیه‌های تحقیق

با توجه به آنکه مدل مفهومی تحقیق در این مرحله ارائه شده است، امکان توسعه و تکمیل فرضیات نهایی تحقیق وجود دارد. لذا فرضیات نهایی تحقیق شامل موارد ذیل می‌باشد:

- **فرضیه ۱:** تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۲:** خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان به واسطه استقرار سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۳:** شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی در بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۴:** عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۵:** عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به شهروندان و کاربران سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع

و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.

• **فرضیه ۶:** اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه‌های نظارت الکترونیکی و در نظر گرفته نشدن مؤلفه‌های سرگرمی و جذابیت در طراحی این سامانه‌ها در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.

• **فرضیه ۷:** فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی (عدم تمایل کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان) برای استفاده از سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.

• **فرضیه ۸:** فقدان سواد دیجیتالی شهروندان در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.

• **فرضیه ۹:** دیوار دیجیتالی بین فقیر و غنی، محروم و غیرمحروم، آموزش‌دیده و آموزش‌ندیده و سالم و معلول از جهت استطاعت و دسترسی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.

• **فرضیه ۱۰:** ناشناس نبودن کاربران در سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.

• **فرضیه ۱۱:** فقدان آگاهی و شناخت شهروندان و کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان نسبت به سامانه‌های نظارت

- الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۱۲:** فقدان اعتماد شهروندان و کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان به اینترنت و یا سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
 - **فرضیه ۱۳:** عدم پذیرش خدمات نظارت الکترونیکی توسط شهروندان به علت عدم درک مزایای آن در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
 - **فرضیه ۱۴:** تضاد و یا عدم هماهنگی بین فرایندهای سنتی نظارت و سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
 - **فرضیه ۱۵:** راهبردها و اهداف غیرشفاف و متفاوت در سازمان بازرسی کل کشور به واسطه تغییر مدیران و تعدد و تناقض در بخشنامه‌ها در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
 - **فرضیه ۱۶:** عدم انطباق سامانه‌های نظارت الکترونیکی با مأموریت و وظایف سازمان بازرسی کل کشور در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.

- **فرضیه ۱۷:** عدم آگاهی شهروندان استان نسبت به قلمرو کاری سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۱۸:** سازماندهی و برنامه‌ریزی ضعیف بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان در زمینه نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۱۹:** بوروکراسی موجود بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان و برنامه‌های تحول اداری ضعیف سازمان بازرسی جهت گذار از فرایند سنتی نظارت به سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۲۰:** کمبود مدیران و کارشناسان آموزش‌دیده و توانمند در زمینه مهارت‌های فناوری اطلاعات و مدیریت در بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۲۱:** ضعف و غیرکاربردی بودن آموزش‌های حرفه‌ای شغلی و فناوری اطلاعات در بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.

- **فرضیه ۲۲:** فقدان همکاری مناسب بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان (به دلیل نگاه بدبینانه به فعالیت‌های نظارتی) در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۲۳:** ضعف و بی‌نظمی در مستندسازی و مدیریت سوابق فیزیکی و الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۲۴:** فقدان یا ضعف استانداردها و معیارهای ارزیابی فناوری اطلاعات (مانند چارچوب معماری سازمانی) در سازمان بازرسی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۲۵:** ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان شامل برق، زیرساخت شبکه، رایانه‌ها و اتصال به اینترنت در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۲۶:** ضعف پورتال سامانه‌های نظارت الکترونیکی از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۲۷:** کیفیت پایین و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران در سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات

- در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۲۸:** عدم تغییر سامانه‌های نظارت الکترونیکی سازمان بازرسی همگام با آخرین تغییرات در نیازمندی‌های کاربران و فناوری اطلاعات در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
 - **فرضیه ۲۹:** ضعف در یکپارچه‌سازی، مبادله داده‌ها و سازگاری سامانه‌های نظارت الکترونیکی با سایر سامانه‌های استانی و کشوری که منجر به دوباره‌کاری در ورود داده‌ها می‌شود، در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
 - **فرضیه ۳۰:** نگرانی نسبت به حریم خصوصی و محرمانگی داده‌های شهروندان، دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل استان در سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
 - **فرضیه ۳۱:** ضعف در امنیت سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
 - **فرضیه ۳۲:** ضعف و یا فقدان مرکز راهنمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌های نظارت الکترونیکی^۱ در زمره

¹ Helpdesk System

موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.

- **فرضیه ۳۳:** ضعف و یا فقدان سیستم پشتیبان‌گیری از داده‌ها^۱ و پشتیبانی از خدمات سامانه‌های نظارتی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۳۴:** عدم همکاری و حمایت مناسب مدیران ارشد بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان از سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۳۵:** محدودیت‌های مالی و هزینه‌ای در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۳۶:** فقدان و یا عدم ثبات سیاست‌ها و قوانین توسعه خدمات نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.
- **فرضیه ۳۷:** فقدان آیین نامه‌ها و چارچوب‌های قانونی و سیاسی مناسب جهت توسعه خدمات نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی پیاده‌سازی و پذیرش سامانه‌های نظارت الکترونیکی در استان قرار می‌گیرد.

¹ Backup System

همانطور که مشاهده شد، فرضیات نهایی این تحقیق در این بخش تعیین شدند، لذا در فصل بعدی، این فرضیات بر اساس داده‌های واقعی مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت و نتیجه نهایی اثبات و یا رد هر یک از آنها ارائه خواهد شد.

۴- استخراج داده‌ها و آمار توصیفی تحقیق

در این بخش، سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی با کمک دو پرسشنامه (الف) و (ب) مورد ارزیابی قرار گرفت. پرسشنامه (الف) که با هدف ارزیابی ۳۲ مورد از فرضیات تحقیق طراحی شد، برای شناسایی موانع و چالش‌های فراروی پذیرش و استقرار سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی از دیدگاه کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان مورد استفاده قرار گرفت و توسط ۱۴ نفر از کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان تکمیل شد. آمار توصیفی این افراد از نظر سن، جنسیت، نوع سمت سازمانی و میزان تحصیلات در این بخش ارائه گردید. پرسشنامه (ب) نیز که با هدف ارزیابی ۲۸ مورد از فرضیات تحقیق طراحی شده بود، برای شناسایی موانع و چالش‌های فراروی پذیرش و استقرار سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی از دیدگاه کارشناسان و مدیران دستگاه‌های اجرایی استان مورد استفاده قرار گرفت و توسط ۱۲ نفر از کارشناسان و مدیران دستگاه‌های اجرایی استان که سابقه کار با این سامانه را داشته‌اند، تکمیل شد. آمار توصیفی این افراد نیز از نظر سن، جنسیت، نوع سمت سازمانی و میزان تحصیلات ارائه گردید.

ضمناً سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات نیز با کمک ۳ پرسشنامه (ج)، (د) و (و) مورد ارزیابی قرار گرفت. پرسشنامه (ج) که با هدف ارزیابی ۳۷ مورد از فرضیات تحقیق طراحی شده بود، برای شناسایی موانع و چالش‌های فراروی پذیرش و استقرار سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات از دیدگاه کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان مورد استفاده قرار گرفت و توسط ۱۵ نفر از کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان تکمیل شد. آمار توصیفی این افراد نیز از نظر سن، جنسیت، نوع سمت سازمانی و میزان تحصیلات ارائه شد. پرسشنامه (د) نیز که با هدف ارزیابی ۳۳ مورد از فرضیات تحقیق طراحی شده بود، برای شناسایی موانع و چالش‌های فراروی پذیرش و استقرار سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات از دیدگاه کارشناسان و مدیران دستگاه‌های اجرایی استان مورد بهره‌برداری قرار گرفت و توسط ۱۱ نفر از کارشناسان و مدیران دستگاه‌های اجرایی استان که کاربر این سامانه بوده‌اند، تکمیل شد. آمار توصیفی این افراد نیز از نظر سن، جنسیت، نوع سمت سازمانی و میزان تحصیلات ارائه شد.

در ادامه، آمار شکایات و اطلاعات ثبتی استان در سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات به تفکیک منطقه جغرافیایی شهروندان و به تفکیک سال مورد بررسی قرار گرفت و بصورت مقایسه‌ای ارائه شد. سپس پرسشنامه (و) که با هدف ارزیابی ۲۸ مورد از فرضیات تحقیق طراحی شده است مورد بررسی قرار گرفت. این پرسشنامه توسط ۱۱۱ نفر از شهروندان استان که سابقه شکایت از طریق بازرسی کل استان را داشته‌اند تکمیل شد. در بین این افراد، تعداد ۵۸

نفر از شهروندان، شکایت خود را بصورت اینترنتی در سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات ثبت کرده بودند (شکایات الکترونیکی) و ۵۳ مورد دیگر نیز شکایت خود را بصورت سنتی به سازمان ارسال کرده بودند و کارشناسان بازرسی کل استان آن را در سامانه ثبت کرده بودند (شکایات غیر الکترونیکی). بنابراین در این بخش، اطلاعات عمومی شهروندانی که شکایت خود را بصورت الکترونیکی ارسال کرده بودند با سایر شهروندانی که شکایت خود را بصورت غیرالکترونیکی ارسال نموده بودند، مقایسه شد. آمار توصیفی مقایسه-ای انجام شده در این مرحله شامل متغیرهای سن، جنسیت، سطح تحصیلات، شغل، منطقه محل سکونت، استطاعت مالی جهت استفاده از کامپیوتر و اینترنت، وضعیت دسترسی به کامپیوتر، وضعیت دسترسی به اینترنت و میزان آشنایی شهروندان مورد مطالعه با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات می‌باشد. بدیهی است نمودارهای مقایسه‌ای ارائه شده در این بخش می‌تواند برخی از دلایل عدم استفاده شهروندان غیرالکترونیکی از سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات را واکاوی نماید.

سپس نتایج اجرای مصاحبه با کارشناسان و مدیران بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی استان ارائه شد. نتایج این مصاحبه که شامل نظرات، پیشنهادات و موانع پیش‌روی این افراد در ارتباط با سامانه مذکور می‌باشد و بر مبنای فرضیات تحقیق و بصورت دسته-بندی شده ارائه شده است، در ارائه پیشنهادات نهایی پژوهش در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی نقش

عمده‌ای ایفاء خواهد نمود. در پایان نیز نتایج اجرای مصاحبه با شهروندان و کارشناسان و مدیران بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات استان ارائه شد. نتایج این مصاحبه که شامل نظرات، پیشنهادات و موانع پیش‌روی این افراد در ارتباط با سامانه مذکور می‌باشد و بر مبنای فرضیات تحقیق و بصورت دسته بندی شده ارائه شده است، می‌تواند در بخش ارائه پیشنهادات نهایی پژوهش در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات، نقش مناسبی ایفاء نماید. شرح کامل این بازخوردها در جداول ۴۴ و ۴۵ گزارش نهایی طرح قابل مشاهده است.

۴-۱- قابلیت اعتماد و اعتبار محتوایی پرسشنامه‌ها

برای بررسی قابلیت اعتماد^۱ پنج پرسشنامه مذکور از روش آلفای کرونباخ^۲ استفاده شد که نتایج آن به شرح ذیل است. ضمناً جزئیات اجرای روش آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS 20 برای کلیه پرسشنامه‌های این تحقیق در گزارش نهایی طرح ارائه شده است.

کد پرسشنامه	پرسشنامه (الف)	پرسشنامه (ب)	پرسشنامه (ج)	پرسشنامه (د)	پرسشنامه (و)
مقدار آلفای کرونباخ	۰.۹۴۱	۰.۹۵۱	۰.۹۲۳	۰.۹۲۳	۰.۷۸۳

اعداد ۰.۹۴۱، ۰.۹۵۱، ۰.۹۲۳ و ۰.۹۲۳ نشان دهنده قابلیت اعتماد بسیار بالای پرسشنامه‌های (الف)، (ب)، (ج) و (د) می‌باشد و عدد ۰.۷۸۳ نیز نشان دهنده قابلیت اعتماد خوب پرسشنامه (و) می‌باشد.

¹ Reliability

² Cronbach's Alpha

لازم به یادآوری است که محتوای اولیه این پرسشنامه‌ها براساس مدل مفهومی این تحقیق تهیه شده است و محتوای این مدل مفهومی نیز با ارجاع به مقالات کارشناسان و خبرگان این حوزه تهیه شده است. در ضمن، این پرسشنامه‌ها قبل از توزیع نهایی توسط چند نفر از کارشناسان مورد ارزیابی اولیه و اصلاح محتوایی و ساختاری قرار گرفته است. لذا می‌توان ادعا نمود که اعتبار محتوایی^۱ این پرسشنامه‌ها نیز قابل قبول است.

۵- تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق

در این بخش، پس از تجزیه و تحلیل کیفی آمار شکایات و اطلاعات ثبت شده در سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات در سطح استان به تجزیه و تحلیل کیفی آمار مقایسه‌ای تکمیل‌کنندگان پرسشنامه شهروندان پرداختیم. سپس با تحلیل کمی داده‌های اصلی پرسشنامه‌های تحقیق (یعنی دیدگاه تکمیل‌کنندگان پرسشنامه‌ها در ارتباط با موانع و چالش‌های سامانه‌های نظارت الکترونیکی استان)، نتایج تأیید و یا رد فرضیات مختلف از زوایای متفاوت ارائه گردید.

۵-۱- آزمون‌های آماری مورد استفاده جهت تحلیل کمی داده‌ها

با توجه به آن‌که داده‌های پرسشنامه‌های (الف)، (ب)، (ج) و (د) تاحد زیادی نرمال می‌باشند و ما قصد داریم با استفاده از آزمون فرض، فرضیات تحقیق را مورد ارزیابی قرار دهیم و از آنجایی که متغیرهای مورد ارزیابی رتبه‌ای می‌باشند، بهترین آزمون پیشنهادی در این زمینه، آزمون T تک نمونه‌ای می‌باشد. بنابراین در این مرحله از

¹ Content Validity

تحقیق برای تأیید یا رد فرضیه‌های چهار پرسشنامه (الف)، (ب)، (ج) و (د)، آزمون T تک نمونه‌ای با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS 20 و Excel 2007 اجرا شد. لازم به ذکر است، اگر فرضیه‌ای در خصوص میانگین یک جامعه آماری طراحی شود با استفاده از آزمون T تک نمونه‌ای می‌توان صحت یا سقم فرضیه را در سطح معنی‌داری α تعیین کرد. ضمناً می‌توان از آزمون T تک نمونه‌ای جهت تبیین و تفسیر متغیرهای مستقل و وابسته و اینکه هر متغیر با چه وضعیتی در جامعه آماری وجود دارد، استفاده نمود. لازم به ذکر است، سطح معنی‌داری این پژوهش، مقدار ۰.۰۵ در نظر گرفته شده است و فاصله اطمینان تحقیق نیز ۹۵ درصد خواهد بود.

در ضمن، با توجه به آن که داده‌های پرسشنامه (و) غیرنرمال می‌باشد، برای ارزیابی فرضیات آن نمی‌توان از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده نمود. در این مواقع، معمولاً آزمون‌های غیرپارامتری پیشنهاد می‌شود. با توجه به رتبه‌ای بودن متغیرهای این آزمون و سایر شرایط این پرسشنامه، آزمون Chi-square تک نمونه‌ای می‌تواند یکی از بهترین گزینه‌ها برای محک زدن فرضیات پرسشنامه غیرنرمال (و) باشد. علاوه براین برای تحلیل متغیرهای این پژوهش بر اساس آزمون T تک نمونه‌ای یا آزمون Chi-square از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت به شرح جدول ۲ استفاده شده است که با قواعد تکمیل پرسشنامه نیز سازگار است.

طیف لیکرت مورد استفاده در تحلیل کلیه پرسشنامه‌های تحقیق

۵	۴	۳	۲	۱	درجه اهمیت هر مانع
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	

جزئیات اجرای آزمون T تک نمونه‌ای برای هر یک از پرسشنامه‌های این پژوهش در گزارش نهایی طرح پژوهشی آمده است. برای پرسشنامه‌های (الف)، (ب)، (ج) و (د)، نتایج آزمون T تک نمونه‌ای و بررسی قابلیت اطمینان پرسشنامه بر اساس روش آلفای کرونباخ و برای پرسشنامه (و)، نتایج آزمون Chi-square تک نمونه‌ای و بررسی قابلیت اطمینان پرسشنامه ارائه شد.

در آزمون T تک نمونه‌ای و chi-square تک نمونه‌ای صورت گرفته، اگر عاملی مقدار P-Value یا سیگنال یک‌طرفه کوچکتر یا مساوی ۰.۰۵ داشته باشد، فرض صفر مرتبط با آن رد می‌شود، اما عاملی که P-Value آن بزرگتر از ۰.۰۵ باشد، فرض صفر مرتبط با آن تأیید می‌شود. لذا با توجه به آن‌که مبنای طراحی فرضیات این پژوهش، فرض صفر است، متغیرهایی که p-value آنها بزرگتر از ۰.۰۵ باشد، در فهرست فرضیات تأیید شده نهایی این پژوهش قرار خواهند گرفت و متغیرهای دیگری که p-value کوچکتر یا مساوی ۰.۰۵ داشته باشند، رد می‌گردند. در ضمن در آزمون T تک نمونه‌ای با توجه به آن‌که نرم‌افزار SPSS، سیگنال دو طرفه^۱ را نشان می‌دهد، برای استخراج p-value یک‌طرفه نهایی این مقدار بر دو تقسیم شده است و تشخیص رد یا تأیید فرضیه نهایی بر مبنای عدد محاسبه شده جدید انجام خواهد شد. لازم به ذکر است، نتیجه نهایی تأیید یا رد هر یک از فرضیات تحقیق از نگاه تکمیل‌کنندگان پرسشنامه مربوطه در بخش‌های بعدی ارائه می‌گردد.

¹ Sig. (2-tailed)

۵-۲- نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق

سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی با دو روش مورد ارزیابی قرار گرفت. اولین روش، پرسشنامه شناسایی موانع و چالش‌های فراروی پذیرش و استقرار سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی از دیدگاه کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان بود که ۳۲ مورد از فرضیات تحقیق را در ارتباط با سامانه مذکور از نگاه ۱۴ نفر از کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان مورد ارزیابی قرار داد که نتیجه این ارزیابی، تأیید ۱۸ مورد از فرضیات و رد ۱۴ فرضیه باقیمانده بود. روش دوم نیز پرسشنامه شناسایی موانع و چالش‌های فراروی پذیرش و استقرار سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی از دیدگاه کارشناسان و مدیران دستگاه‌های اجرایی استان بود که تلاش نمود ۲۸ مورد از فرضیات تحقیق را در ارتباط با سامانه مذکور از نگاه ۱۲ نفر از کارشناسان و مدیران دستگاه‌های اجرایی استان که کاربر این سامانه بوده‌اند مورد ارزیابی قرار دهد که در نتیجه، تعداد ۱۵ فرضیه تأیید شد و ۱۳ فرضیه باقیمانده نیز رد شد.

ضمناً سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات نیز با پنج روش مورد ارزیابی قرار گرفت. اولین روش، پرسشنامه شناسایی موانع و چالش‌های فراروی پذیرش و استقرار سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات از دیدگاه کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان بود که ۳۷ مورد از فرضیات تحقیق را در ارتباط با سامانه مذکور از نگاه کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان مورد ارزیابی قرار داد که در نتیجه، تعداد ۲۵ فرضیه تأیید شد و ۱۲ فرضیه باقیمانده نیز رد شد.

روش دوم نیز پرسشنامه شناسایی موانع و چالش‌های فراروی پذیرش و استقرار سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات از دیدگاه کارشناسان و مدیران دستگاه‌های اجرایی استان بود که تلاش نمود ۳۳ مورد از فرضیات تحقیق را در ارتباط با سامانه مذکور از نگاه ۱۵ نفر از کارشناسان و مدیران دستگاه‌های اجرایی استان که کاربر این سامانه بوده‌اند مورد ارزیابی قرار دهد که در نتیجه، تعداد ۱۷ فرضیه تأیید شد و ۱۶ فرضیه باقیمانده نیز رد شد.

روش سوم ارزیابی این سامانه نیز مراجعه به آمار شکایات و اعلامات ثبتی استان در سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات بود. در این مرحله با تجزیه و تحلیل کیفی این آمار، یکی از فرضیات تحقیق تأیید و یک فرضیه نیز رد شد. روش چهارم نیز استفاده از اطلاعات عمومی پرسشنامه شناسایی موانع و چالش‌های فراروی پذیرش و استقرار سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات از دیدگاه آن‌دسته از شهروندان استان بود که سابقه شکایت از طریق بازرسی کل استان را داشته‌اند. در این مرحله، شهروندانی که شکایت خود را بصورت الکترونیکی ارسال کرده بودند با سایر شهروندانی که شکایت خود را بصورت غیر الکترونیکی ارسال نموده بودند، مقایسه شدند که در نتیجه این مقایسه، چهار مورد از فرضیات تحقیق تأیید شدند. در ادامه، روش پنجم جهت ارزیابی این سامانه پیگیری شد و با استفاده از پرسشنامه‌های تکمیل شده توسط ۵۸ نفر از شهروندانی که شکایت خود را بصورت الکترونیکی ارسال نموده بودند، ۲۸ مورد از فرضیات تحقیق از دیدگاه این دسته از شهروندان مورد ارزیابی قرار گرفت و ۱۳ فرضیه تأیید شد و ۱۵ فرضیه باقیمانده نیز رد شد.

۵-۳- اولویت بندی موانع سامانه‌های نظارت الکترونیکی استان از زوایای متفاوت

پس از ارزیابی دو سامانه نظارت الکترونیکی مورد استفاده در استان بر اساس پرسشنامه‌های (الف)، (ب)، (ج)، (د) و (و)، موانع و چالش‌های فراروی استقرار و پذیرش این سامانه‌ها از نقطه نظر تکمیل-کنندگان پرسشنامه‌های مذکور رتبه‌بندی شد. همانطور که مشاهده می‌شود، جدول ۳ موانع سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی را از زاویه بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان به ترتیب نزولی (یعنی از مهم‌ترین تا کم‌اهمیت‌ترین مانع) نمایش می‌دهد. در ضمن، این جدول، موانع سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات را نیز از زاویه بازرسی کل، دستگاه‌های اجرایی و شهروندان استان (شاکیان الکترونیکی) به ترتیب نزولی (از مهم‌ترین تا کم‌اهمیت‌ترین مانع) رتبه‌بندی نموده است. لازم به ذکر است، موانع سایه‌دار شده در جدول ذیل، مواردی هستند که فرضیه مرتبط با آنها در تحلیل کمی صورت گرفته در مرحله قبل، مورد تأیید قرار گرفته است. ضمناً موانع انتهای این جدول که سایه‌دار نیستند، از نظر تکمیل‌کنندگان پرسشنامه مربوطه به عنوان یک مانع جدی شناخته نشده‌اند و فرضیه مرتبط با آنها رد شده است.

جدول ۲. اولویت بندی نزولی موانع سامانه‌های نظارت الکترونیکی استان از نگاه بازرسی کل، دستگاه‌های اجرایی و

شهروندان استان (به ترتیب از مهم ترین تا کم اهمیت ترین مانع)

شماره اولویت مرتب از موانع	کد پرسشنامه	الف	ب	ج	د	و
	نام سامانه	نظارت بر معاملات	نظارت بر معاملات	رسیدگی به شکایات	رسیدگی به شکایات	رسیدگی به شکایات
	تکمیل کنندگان پرسشنامه	کارشناسان بازرسی استان	کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان	کارشناسان بازرسی استان	کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان	شهروندان (شاکیان الکترونیکی)
۱	ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT استان	کمیت پایین سامانه و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران در آن	فقدان سواد دیجیتال شهروندان	عدم آگاهی شهروندان استان نسبت به قلمرو کاری سامانه‌ها	عدم آگاهی شهروندان استان نسبت به قلمرو کاری سامانه‌ها	عدم آگاهی شهروندان استان نسبت به قلمرو کاری سامانه‌ها
۲	فقدان آیین نامه‌ها و چارچوب‌های قانونی و سیاسی مناسب جهت توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	ضعف و یا بی‌نظمی در مستندسازی و مدیریت سوابق فیزیکی و الکترونیکی	دیوار دیجیتالی	دیوار دیجیتالی	فقدان آگاهی و شناخت کافی نسبت به سامانه‌ها	فقدان آگاهی و شناخت کافی نسبت به سامانه‌ها
۳	ضعف در یکپارچه‌سازی و سازگاری سامانه‌ها با سایر سامانه‌های استانی و کشوری	ضعف در یکپارچه‌سازی و سازگاری سامانه‌ها با سایر سامانه‌های استانی و کشوری	عدم آگاهی شهروندان استان نسبت به قلمرو کاری سامانه‌ها	ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT استان	دیوار دیجیتالی	دیوار دیجیتالی
۴	ضعف و یا فقدان مرکز راهمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌ها	ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT استان	نگرانی شهروندان نسبت به افشای نام آنها	فقدان سواد دیجیتال شهروندان	عدم پذیرش خدمات توسط شهروندان به علت عدم درک مزایای آن	عدم پذیرش خدمات توسط شهروندان به علت عدم درک مزایای آن
۵	عدم تغییر سامانه‌ها همگام با آخرین تغییرات در نیازمندی‌های کاربران و فناوری اطلاعات	عدم تغییر سامانه‌ها همگام با آخرین تغییرات در نیازمندی‌های کاربران و فناوری اطلاعات	ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT استان	فقدان آگاهی و شناخت کافی نسبت به سامانه‌ها	فقدان سواد دیجیتال شهروندان	فقدان سواد دیجیتال شهروندان
۶	فقدان همکاری مناسب بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان	بوروکراسی موجود بازرسی و دستگاه‌های اجرایی	فقدان همکاری مناسب بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان	اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه‌ها	عدم همکاری و حمایت مناسب مدیران ارشد	عدم همکاری و حمایت مناسب مدیران ارشد
۷	کیفیت پایین سامانه و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران در آن	کمبود مدیران و کارشناسان آموزش دیده و توانمند	عدم پذیرش خدمات توسط شهروندان به علت عدم درک مزایای آن	عدم پذیرش خدمات توسط شهروندان به علت عدم درک مزایای آن	تضاد و یا عدم هماهنگی بین فرایندهای ستی نظارت و سامانه‌های نظارت الکترونیکی	تضاد و یا عدم هماهنگی بین فرایندهای ستی نظارت و سامانه‌های نظارت الکترونیکی
۸	خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت- پذیری کارکنان	ضعف و غیر کاربردی بودن آموزش‌های حرفه‌ای شغلی و فناوری اطلاعات	فقدان آیین نامه‌ها و چارچوب‌های قانونی و سیاسی مناسب جهت توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	ضعف در یکپارچه- سازی و سازگاری سامانه‌ها با سایر سامانه‌های استانی و کشوری	سازماندهی و برنامه- ریزی ضعیف بازرسی و دستگاه‌های اجرایی	سازماندهی و برنامه- ریزی ضعیف بازرسی و دستگاه‌های اجرایی
۹	کمبود مدیران و کارشناسان آموزش دیده و توانمند	فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی	فقدان آگاهی و شناخت کافی نسبت به سامانه‌ها	نگرانی شهروندان نسبت به افشای نام آنها	کمبود مدیران و کارشناسان آموزش دیده و توانمند	کمبود مدیران و کارشناسان آموزش دیده و توانمند

ردیف	کد پرسشنامه	الف	ب	ج	د	و
	نام سامانه	نظارت بر معاملات	نظارت بر معاملات	رسیدگی به شکایات	رسیدگی به شکایات	رسیدگی به شکایات
	تکمیل کنندگان پرسشنامه	کارشناسان بازرسی استان	کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان	کارشناسان بازرسی استان	کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان	شهروندان (شاکیان الکترونیکی)
۱۰	ضعف و یا فقدان سیستم پشتیبان گیری از داده‌ها و پشتیبانی از خدمات سامانه‌ها	فقدان و یا عدم ثبات سیاست‌ها و قوانین توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	کیفیت پایین سامانه و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران در آن	ضعف و یا فقدان مرکز راهنمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌ها	فقدان همکاری مناسب بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان	
۱۱	فقدان و یا عدم ثبات سیاست‌ها و قوانین توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه‌ها	نگرانی نسبت به حریم خصوصی و محرمانگی داده‌ها	عدم تغییر سامانه‌ها همگام با آخرین تغییرات در نیازمندی‌های کاربران و فناوری اطلاعات	خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان	
۱۲	ضعف پورتال سامانه‌ها از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده	سازماندهی و برنامه‌ریزی ضعیف بازرسی و دستگاه‌های اجرایی	همگام با آخرین تغییرات در نیازمندی‌های کاربران و فناوری اطلاعات	کمبود مدیران و کارشناسان آموزش دیده و توانمند	عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به شهروندان و کاربران سامانه‌ها	
۱۳	تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی	اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه‌ها	فقدان و یا عدم ثبات سیاست‌ها و قوانین توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	کیفیت پایین سامانه و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران در آن	فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی	
۱۴	ضعف در امنیت سامانه‌های نظارت الکترونیکی	فقدان آیین نامه‌ها و چارچوب‌های قانونی و سیاسی مناسب جهت توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه‌ها	ضعف در امنیت سامانه‌های نظارت الکترونیکی	عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه‌ها	
۱۵	اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه‌ها	ضعف پورتال سامانه‌ها از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده	ضعف و غیر کاربردی بودن آموزش‌های سنتی و حرفه‌ای شغلی و فناوری اطلاعات	تضاد و یا عدم هماهنگی بین فرایندهای سنتی نظارت و سامانه‌های نظارت الکترونیکی	بوروکراسی موجود بازرسی و دستگاه‌های اجرایی	
۱۶	راهبردها و اهداف غیرشفاف و متفاوت در سازمان بازرسی	ضعف و یا فقدان مرکز راهنمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌ها	ضعف در یکپارچه‌سازی و سازگاری سامانه‌ها با سایر سامانه‌های استانی و کشوری	فقدان آیین نامه‌ها و چارچوب‌های قانونی و سیاسی مناسب جهت توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	فقدان اعتماد شهروندان و کارکنان به سامانه‌ها	

شماره اولویت مورک از زبان	کد پرسشنامه	الف	ب	ج	د	و
	نام سامانه	نظارت بر معاملات	نظارت بر معاملات	رسیدگی به شکایات	رسیدگی به شکایات	رسیدگی به شکایات
	تکمیل کنندگان پرسشنامه	کارشناسان بازرسی استان	کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان	کارشناسان بازرسی استان	کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان	شهروندان (شاکیان الکترونیکی)
۱۷	بوروکراسی موجود بازرسی و دستگاه‌های اجرایی	فقدان آگاهی و شناخت کافی نسبت به سامانه‌ها	تضاد و یا عدم هماهنگی بین فرایندهای سنتی نظارت و سامانه‌های نظارت الکترونیکی	ضعف پورتال سامانه‌ها از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده	شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی	
۱۸	تضاد و یا عدم هماهنگی بین فرایندهای سنتی نظارت و سامانه‌های نظارت الکترونیکی	فقدان همکاری مناسب بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان	ضعف پورتال سامانه‌ها از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده	سازماندهی و برنامه‌ریزی ضعیف بازرسی و دستگاه‌های اجرایی	تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی	
۱۹	فقدان اعتماد شهروندان و کارکنان به سامانه‌ها	تضاد و یا عدم هماهنگی بین فرایندهای سنتی نظارت و سامانه‌های نظارت الکترونیکی	خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان	نگرانی نسبت به حریم خصوصی و محرمانگی داده‌ها	عدم تغییر سامانه‌ها همگام با آخرین تغییرات در نیازمندی‌های کاربران و فناوری اطلاعات	
۲۰	ضعف و یا بی‌نظمی در مستندسازی و مدیریت سوابق فیزیکی و الکترونیکی	نگرانی نسبت به حریم خصوصی و محرمانگی داده‌ها	ضعف و یا فقدان سیستم پشتیبان گیری از داده‌ها و پشتیبانی از خدمات سامانه‌ها	ضعف و غیر کاربردی بودن آموزش‌های حرفه‌ای شغلی و فناوری اطلاعات	ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT استان	
۲۱	فقدان یا ضعف استانداردها و معیارهای ارزیابی فناوری اطلاعات	ضعف در امنیت سامانه‌های نظارت الکترونیکی	ضعف در امنیت سامانه‌های نظارت الکترونیکی	عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه‌ها	ضعف و یا فقدان مرکز راهتمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌ها	
۲۲	ضعف و غیر کاربردی بودن آموزش‌های حرفه‌ای شغلی و فناوری اطلاعات	عدم انطباق سامانه‌ها با مأموریت و وظایف سازمان بازرسی	کمبود مدیران و کارشناسان آموزش دیده و توانمند	بوروکراسی موجود بازرسی و دستگاه‌های اجرایی	ضعف و یا بی‌نظمی در مستندسازی و مدیریت سوابق فیزیکی و الکترونیکی	
۲۳	عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه‌ها	عدم همکاری و حمایت مناسب مدیران ارشد	راهبردها و اهداف غیرشفاف و متفاوت در سازمان بازرسی	فقدان و یا عدم ثبات سیاست‌ها و قوانین توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه‌ها	
۲۴	فقدان آگاهی و شناخت کافی نسبت به سامانه‌ها	تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی	ضعف و یا فقدان مرکز راهتمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌ها	فقدان اعتماد شهروندان و کارکنان به سامانه‌ها	ضعف در امنیت سامانه‌های نظارت الکترونیکی	

ردیف	کد پرسشنامه	الف	ب	ج	د	و
	نام سامانه	نظارت بر معاملات	نظارت بر معاملات	رسیدگی به شکایات	رسیدگی به شکایات	رسیدگی به شکایات
	تکمیل کنندگان پرسشنامه	کارشناسان بازرسی استان	کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان	کارشناسان بازرسی استان	کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان	شهروندان (شاکیان الکترونیکی)
۲۵	عدم همکاری و حمایت مناسب مدیران ارشد	خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان	سازماندهی و برنامه‌ریزی ضعیف بازرسی و دستگاه‌های اجرایی	تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی	نگرانی نسبت به حریم خصوصی و محرمانگی داده‌ها	
۲۶	نگرانی نسبت به حریم خصوصی و محرمانگی داده‌ها	عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به شهروندان و کاربران سامانه‌ها	فقدان اعتماد شهروندان و کارکنان به سامانه‌ها	عدم همکاری و حمایت مناسب مدیران ارشد	کیفیت پایین سامانه و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران در آن	
۲۷	محدودیت‌های مالی و هزینه ای	شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی	شیوع کراسی موجود بازرسی و دستگاه‌های اجرایی	عدم انطباق سامانه‌ها با مأموریت و وظایف سازمان بازرسی	نگرانی شهروندان نسبت به افشای نام آنها	
۲۸	عدم انطباق سامانه‌ها با مأموریت و وظایف سازمان بازرسی	فقدان اعتماد شهروندان و کارکنان به سامانه‌ها	تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی	ضعف و یا بی‌نظمی در مستندسازی و مدیریت سوابق فیزیکی و الکترونیکی	ضعف پورتال سامانه‌ها از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده	
۲۹	سازماندهی و برنامه‌ریزی ضعیف بازرسی و دستگاه‌های اجرایی		فقدان یا ضعف استانداردها و معیارهای ارزیابی فناوری اطلاعات	فقدان همکاری مناسب بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان		
۳۰	فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی		فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی	شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی		
۳۱	عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به شهروندان و کاربران سامانه‌ها		عدم همکاری و حمایت مناسب مدیران ارشد	فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی		
۳۲	شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی		عدم انطباق سامانه‌ها با مأموریت و وظایف سازمان بازرسی	خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان		
۳۳			ضعف و یا بی‌نظمی در مستندسازی و مدیریت سوابق فیزیکی و الکترونیکی	عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به شهروندان و کاربران سامانه‌ها		

و	د	ج	ب	الف	کد پرسشنامه	نماینده اولویت
رسیدگی به شکایات	رسیدگی به شکایات	رسیدگی به شکایات	نظارت بر معاملات	نظارت بر معاملات	نام سامانه	نماینده اولویت
شهروندان (شاکیان الکترونیکی)	کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان	کارشناسان بازرسی استان	کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان	کارشناسان بازرسی استان	تکمیل کنندگان پرسشنامه	نماینده اولویت
		محدودیت‌های مالی و هزینه ای				۳۴
		عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به شهروندان و کاربران سامانه‌ها				۳۵
		عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه‌ها				۳۶
		شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی				۳۷

۶- نتیجه گیری نهایی و پیشنهادات پژوهش

در این بخش، نتایج نهایی تحقیق در ارتباط با موانع و چالش‌های فراروی دو سامانه مورد ارزیابی این پژوهش ارائه می‌گردد.

۶-۱- نتایج پژوهش در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی

جدول ۴ نتایج نهایی این پژوهش را در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی نشان می‌دهد. در این جدول، اولویت هر یک از فرضیه‌های پژوهش از دید ارزیابی‌کنندگان آن ارائه شده است. در ضمن، کلیه فرضیات تأیید شده از دید بازرسی کل یا دستگاه‌های اجرایی با هدف تاکید بیشتر سایه‌دار شده است. معنای نشانه‌های بکار رفته در جداول نتایج نهایی پژوهش بشرح ذیل است:

-- این فرضیه توسط ارزیابی‌کننده مورد ارزیابی قرار نگرفته است.

⊗ **رد اولیه فرضیه:** فرضیه‌ای که توسط کلیه گروه‌های ارزیابی‌کننده رد شده است.

● **تأیید اولیه فرضیه:** فرضیه‌ای که توسط کلیه گروه‌های ارزیابی‌کننده تأیید شده است.

▲ **تأیید جزئی فرضیه:** فرضیه‌ای که توسط برخی از گروه‌های ارزیابی‌کننده تأیید شده است و سایر گروه‌ها نیز آن را رد کرده‌اند.

◎ **تأیید ثانویه فرضیه:** فرضیه‌ای که در ارزیابی اولیه، تأیید جزئی شده، اما پس از تفسیر نتایج، تأیید ثانویه شده است.

⊙ **رد ثانویه فرضیه:** فرضیه‌ای که در ارزیابی اولیه، تأیید جزئی شده، اما پس از تفسیر نتایج، رد ثانویه شده است.

همانطور که در جدول ۴ نیز قابل مشاهده است، برخی از فرضیات این تحقیق در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه-های اجرایی رد اولیه شده‌اند، یعنی توسط تمام گروه‌های ارزیابی کننده رد شده‌اند. لذا با درجه اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که این موارد در زمره موانع فراروی پذیرش و استقرار سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی قرار ندارند. علاوه بر این، برخی از فرضیات این تحقیق در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی تأیید اولیه شده‌اند، یعنی کلیه گروه‌های ارزیابی‌کننده آن را تأیید نموده‌اند. لذا با اطمینان می‌توان گفت که این موارد در زمره موانع فراروی پذیرش و استقرار سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی قرار دارند. در ضمن، بر اساس بازخورد دریافت شده در مصاحبه‌های صورت گرفته با دستگاه‌های اجرایی، علاوه بر موانع اشاره شده در فرضیات تحقیق، یک مانع جدید نیز شناسایی شد. این مانع بسیار مهم، عدم انطباق سامانه با قوانین، مأموریت و وظایف سازمانی دستگاه‌های اجرایی استان می‌باشد. اما باید اذعان نمود که برخی از فرضیات تحقیق در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی، مورد تأیید جزئی قرار گرفته‌اند، یعنی دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل بر روی تأیید یا رد آنها تفاهم کامل نداشته‌اند و فرضیه مربوطه توسط یکی از ارزیابی‌کنندگان تأیید و توسط دیگری رد شده است. لذا جهت تأیید یا رد ثانویه این دسته از فرضیات، مجبور به تفسیر کیفی آنها شدیم. برای تفسیر نتایج مرتبط با

این دسته از فرضیات و تأیید یا رد نهایی آنها از معیارهای ذیل استفاده شد:

- اولویت‌های هر فرضیه از دید گروه‌های ارزیابی کننده آن
 - استفاده از نتایج مصاحبه‌های صورت گرفته با کارشناسان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان
 - مشاهدات و برداشتهای میدانی محققین
 - درجه ارتباط هر فرضیه با گروه‌های ارزیابی کننده آن
 - میزان اطلاع هر گروه ارزیابی کننده از هر فرضیه
- بنابراین در این مرحله با ارائه استدلال‌هایی بر مبنای معیارهای فوق، پیشنهاد نهایی جهت تأیید یا رد هر فرضیه ارائه شد. تفسیر این دسته از فرضیات و توصیف سایر فرضیات پژوهش نیز در جدول ذیل ارائه شده است.

همانطور که در جدول ذیل نیز قابل مشاهده است، نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که در ارتباط با شناسایی موانع و چالش‌های فراروی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی، ۹ فرضیه رد شد، ۱۳ فرضیه دیگر تأیید اولیه شد و ۱۱ فرضیه باقیمانده نیز تأیید ثانویه شد که یکی از این ۱۱ فرضیه، یک فرضیه جدید است که در حین مصاحبه‌ها شناسایی شد. درضمن، ۵ فرضیه این پژوهش نیز با این سامانه مرتبط نیست.

جدول ۳. نتایج نهایی پژوهش در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی

نتیجه نهایی ارزیابی	تفسیر نتایج تحقیق	نتیجه اولیه ارزیابی	اولویت از نظر دستگاه‌های اجرایی (در بین ۲۸ مانع)	اولویت از نظر بازرسی کل (در بین ۳۳ مانع)	فرضیات تحقیق
●	این فرضیه در مورد دستگاه‌های اجرایی مورد تأیید است، اما در مورد بازرسی کل رد می‌گردد، چرا که دستگاه‌های اجرایی متعدد و متنوع تنها با یک کارشناس در بازرسی کل ارتباط دارند که منجر به تنوع و تناقضی نمی‌گردد. بنابراین با تغییر جزئی این فرضیه بصورت "تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی دستگاه‌های اجرایی" می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.	●	۲۴	۱۳	فرضیه ۱: تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی
●	این فرضیه، توسط بازرسی کل تأیید شده است، اما دستگاه‌های اجرایی آن را رد کرده اند. اما با توجه به آن که بر اساس نتایج مشاهدات میدانی و مصاحبه‌های صورت گرفته با دستگاه‌های اجرایی، سامانه حجم کار واحد امور قراردادهای دستگاه‌های اجرایی را نسبت به روش سنتی نظارت به شدت افزایش داده است که منجر به عدم رضایت و عدم تمایل بسیاری از دستگاه‌ها برای استفاده از آن شده است، خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری دستگاه‌های اجرایی کاملاً محسوس است. بنابراین با تغییر جزئی عنوان این فرضیه بصورت "خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان دستگاه‌های اجرایی" می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.	●	۲۵	۸	فرضیه ۲: خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان
⊗	با توجه به پایین بودن میزان فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی در استان، یک مانع محسوب نمی‌گردد	⊗	۲۷	۳۲	فرضیه ۳: شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی
●	فرضیه عدم توجه کافی به رضایت کاربران سامانه از نظر بازرسی کل رد شده است، اما برای کاربران دستگاه‌های اجرایی کاملاً تأیید شده است. لذا با توجه به آن که در بازرسی کل استان تنها یک کاربر با سامانه در ارتباط است و کاربران اصلی این سامانه در دستگاه‌های اجرایی استان قرار دارند، این فرضیه می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.	●	۱۱	۲۳	فرضیه ۴: عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه‌ها
⊗	عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به کاربران دستگاه‌های اجرایی استان یک مانع محسوب نمی‌گردد	⊗	۲۶	۳۱	فرضیه ۵: عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به شهروندان و کاربران سامانه‌ها

●	اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه و در نظر نگرفتن مولفه‌های سرگرمی و جذابیت در طراحی ظاهری سامانه یک مانع متوسط محسوب می‌گردد	●	۱۳	۱۵	فرضیه ۶: اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه‌ها
●	این فرضیه از نظر کارشناسان بازرسی کل رد شده است، اما کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان آن را کاملاً تأیید نموده‌اند، یعنی کارشناسان بازرسی کل تقاضا و تمایل زیادی جهت استقرار کامل این سامانه دارند، اما کارشناسان دستگاه‌های اجرایی انگیزه و تمایلی برای استفاده از این سامانه ندارند. لذا می‌توان با تغییر عنوان این فرضیه بصورت "فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی دستگاه‌های اجرایی"، آن را مورد تأیید ثانویه قرار داد.	●	۹	۳۰	فرضیه ۷: فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی
--	--	-	--	--	فرضیه ۸: فقدان سواد دیجیتال شهروندان
--	--	-	--	--	فرضیه ۹: دیوار دیجیتالی
--	--	-	--	--	فرضیه ۱۰: نگرانی شهروندان نسبت به افشای نام آنها
⊗	کارشناسان بازرسی کل شناخت کافی نسبت به سامانه دارند، اما کارشناسان دستگاه‌های اجرایی شناخت متوسطی نسبت به سامانه دارند، لذا این مورد یک مانع جدی محسوب نمی‌گردد.	⊗	۱۷	۲۴	فرضیه ۱۱: فقدان آگاهی و شناخت کافی نسبت به سامانه‌ها
⊗	کارشناسان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی اعتماد مناسبی به سامانه دارند.	⊗	۲۸	۱۹	فرضیه ۱۲: فقدان اعتماد شهروندان و کارکنان به سامانه‌ها
--	--	-	--	--	فرضیه ۱۳: عدم پذیرش خدمات توسط شهروندان به علت عدم درک مزایای آن
●	این فرضیه از نظر بازرسی کل مورد تأیید است، ولی از نظر دستگاه‌های اجرایی با تردید رد شده است. با توجه به آن که این مانع از نظر دستگاه‌های اجرایی نیز با تردید رد شده است (اولویت ۱۹) و با توجه به آن که در مصاحبه‌های صورت گرفته با آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که مشغله و تعداد معاملات زیادی دارند، تمایل زیادی برای بازگشت به روش سنتی نظارت (که در آن اطلاعات برخی از معاملات دستگاه بصورت تصادفی و در فرمت‌های معمول ثبت می‌شد)، وجود داشت، این فرضیه نیز می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.	●	۱۹	۱۸	فرضیه ۱۴: تضاد و یا عدم هماهنگی بین فرایندهای سنتی نظارت و سامانه‌های نظارت الکترونیکی
●	از نظر کارشناسان بازرسی کل، راهبردها و اهداف غیرشفاف و متفاوت که به واسطه آیین نامه‌ها و بخش‌نامه‌های متعدد و متناقض ایجاد می‌گردد، یک مانع متوسط محسوب می‌گردد	●	--	۱۶	فرضیه ۱۵: راهبردها و اهداف غیرشفاف و متفاوت در سازمان بازرسی

⊗	عدم انطباق سامانه با مأموریت و وظایف سازمان بازرسی یک مانع محسوب نمی‌گردد	⊗	۲۲	۲۸	فرضیه ۱۶: عدم انطباق سامانه‌ها با مأموریت و وظایف سازمان بازرسی
--	--	--	--	--	فرضیه ۱۷: عدم آگاهی شهروندان استان نسبت به قلمرو کاری سامانه‌ها
●	این فرضیه از نظر بازرسی کل به عنوان یک مانع جزئی محسوب می‌گردد، اما دستگاه‌های اجرایی آن را به عنوان یک مانع نسبتاً مهم در نظر گرفته‌اند. توجه به آنکه مسئول اصلی سازماندهی و برنامه‌ریزی در ارتباط با سامانه، بازرسی کل استان است و مخاطبین این برنامه ریزی نیز دستگاه‌های اجرایی می‌باشند، نظر این دستگاه‌ها در اولویت می‌باشد. لذا بر این اساس، این فرضیه نیز می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.	●	۱۲	۲۹	فرضیه ۱۸: سازماندهی و برنامه‌ریزی ضعیف بازرسی و دستگاه‌های اجرایی
●	با توجه به آن که فرایند نظارت بر معاملات با کمک سامانه باعث افزایش بوروکراسی و حجم کار اداری دستگاه‌های اجرایی شده است، یک مانع جدی محسوب می‌گردد.	●	۶	۱۷	فرضیه ۱۹: بوروکراسی موجود بازرسی و دستگاه‌های اجرایی
●	کمبود تعداد کارشناسان آموزش دیده و توانمند در بازرسی کل جهت مدیریت سامانه و رسیدگی به امور دستگاه‌های اجرایی یک مانع جدی است. در ضمن، دستگاه‌های اجرایی نیز جهت ثبت معاملات خود با این مانع جدی مواجه هستند.	●	۷	۹	فرضیه ۲۰: کمبود مدیران و کارشناسان آموزش دیده و توانمند
●	ضعف و غیرکاربردی بودن آموزش از نظر کارشناسان بازرسی کل به عنوان یک مانع جزئی در نظر گرفته شده است، اما از نظر کارشناسان دستگاه‌های اجرایی به عنوان یک مانع جدی در نظر گرفته شده است. لذا با توجه به آن که متولی آموزش این سامانه، بازرسی کل می‌باشد و مخاطبان اصلی این آموزش نیز کاربران دستگاه‌های اجرایی می‌باشند و عدم آموزش در خصوص نحوه کار با سامانه و آیین نامه معاملات مشکلاتی برای این دسته از کاربران ایجاد نموده است، می‌توان این فرضیه را نیز مورد تأیید ثانویه قرار داد.	●	۸	۲۲	فرضیه ۲۱: ضعف و غیرکاربردی بودن آموزش‌های حرفه‌ای و شغلی و فناوری اطلاعات
●	این فرضیه از نظر بازرسی کل مورد تأیید قرار گرفته است و نشان می‌دهد که این بازرسی کل از دستگاه‌های اجرایی انتظار بیشتری برای همکاری دارد، اما طبیعی است که دستگاه‌های اجرایی این عدم همکاری خود را به عنوان مانع در نظر بگیرند. البته باید یادآور شد که اکثر دستگاه‌های تکمیل کننده پرسشنامه این پژوهش همکاری مناسبی با بازرسی کل دارند و دستگاه‌هایی که همکاری مناسبی ندارند، به دلیل آن که سابقه کار بسیار کمتری با سامانه داشته‌اند، مورد سوال این پژوهش قرار نگرفته‌اند. لذا با توجه به نسبت دستگاه‌های اجرایی فعال به دستگاه‌های اجرایی غیرفعال استان، این فرضیه نیز می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.	●	۱۸	۶	فرضیه ۲۲: فقدان همکاری مناسب بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان

در ارتباط با فرضیه ضعف و یا بی نظمی در مستندسازی و مدیریت سوابق فیزیکی و الکترونیکی می‌توان به این صورت نتیجه‌گیری نمود که بارگذاری مستندات الکترونیکی در سامانه یک مانع بسیار جدی محسوب می‌گردد و دستگاه‌ها در ارتباط با تعداد، اندازه فایل و آماده نبودن مستندات الکترونیکی ارسالی و تکراری بودن برخی از مستندات درخواست شده با موانع و مشکلات بسیار زیادی مواجه هستند، اما بازرسی کل برای داتلود و مطالعه این مستندات الکترونیکی با موانع جزئی مواجه است. البته با توجه به نتایج مصاحبه‌ها و اولویت بسیار بالای این فرضیه از نگاه دستگاه‌های اجرایی و با در نظر گرفتن این نکته که بیشترین نوع وظایف تعریف شده برای کاربران این سامانه، بارگذاری مستندات متنوع است، این فرضیه نیز می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار می‌گیرد.	●	۲۰	۲	●	فرضیه ۲۳: ضعف و یا بی-نظمی در مستندسازی و مدیریت سوابق فیزیکی و الکترونیکی
کارشناسان بازرسی کل استان، فقدان یا ضعف استانداردها و معیارهای ارزیابی فناوری اطلاعات را یک مانع نمی‌دانند.	⊗	۲۱	--	⊗	فرضیه ۲۴: فقدان یا ضعف استانداردها و معیارهای ارزیابی فناوری اطلاعات
از نظر بازرسی کل، ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT (خصوصاً عدم توسعه پهنای باند و سرعت اینترنت استان) مهم ترین چالش فراروی سامانه می‌باشد. دستگاه‌های اجرایی استان نیز تأحد بسیار زیادی با این چالش روبرو هستند.	●	۱	۴	●	فرضیه ۲۵: ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT استان
ضعف پورتال سامانه از نظر سادگی کاربری و دسترسی و موجود بودن یک مانع متوسط محسوب می‌گردد.	●	۱۲	۱۵	●	فرضیه ۲۶: ضعف پورتال سامانه‌ها از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده
کاربران دستگاه‌های اجرایی، کیفیت پایین سامانه و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران در آن را به عنوان مهم ترین محدودیت سامانه شناسایی کرده اند. کارشناسان بازرسی کل نیز با این چالش روبرو هستند.	●	۷	۱	●	فرضیه ۲۷: کیفیت پایین سامانه و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران در آن
دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل، عدم تغییر سامانه همگام با آخرین تغییرات در نیازمندی‌های کاربران و فناوری اطلاعات را به عنوان یک مانع جدی شناسایی نموده اند.	●	۵	۵	●	فرضیه ۲۸: عدم تغییر سامانه‌ها همگام با آخرین تغییرات در نیازمندی‌های کاربران و فناوری اطلاعات
دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل، ضعف در یکپارچه‌سازی و سازگاری سامانه با سایر سامانه‌های استانی و کشوری که منجر به دوباره کاری در ورود داده‌ها می‌شود را به عنوان یک مانع بسیار جدی شناسایی نموده‌اند.	●	۳	۳	●	فرضیه ۲۹: ضعف در یکپارچه‌سازی و سازگاری سامانه‌ها با سایر سامانه‌های استانی و کشوری
نگرانی دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل استان نسبت به حریم خصوصی و محرمانگی داده‌ها یک مانع محسوب نمی‌گردد.	⊗	۲۶	۲۰	⊗	فرضیه ۳۰: نگرانی نسبت به حریم خصوصی و محرمانگی داده‌ها
فرضیه ضعف در امنیت سامانه‌های نظارت الکترونیکی از نظر کارشناسان بازرسی کل مورد تأیید و از نظر دستگاه‌های اجرایی	●	۱۴	۲۱	●	فرضیه ۳۱: ضعف در امنیت سامانه‌های نظارت الکترونیکی

رد شده است. لازم به ذکر است با توجه به استفاده این سامانه از فضای عمومی اینترنت برای مبادله اطلاعات، ضروری است که سامانه از یک شبکه خصوصی مجازی (VPN) و پروتکل امن https برای مبادله اطلاعات استفاده نماید که در بررسی‌های صورت گرفته، هیچ یک از این تمهیدات در سامانه در نظر گرفته نشده است. لذا این فرضیه نیز می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.				
فرضیه ۳۲: ضعف و یا فقدان مرکز راهنمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌ها از نظر بازرسی کل با اولویت بسیار بالایی تأیید شده است، اما دستگاه‌های اجرایی آن را با تردید رد کرده‌اند (اولویت ۱۶). لذا با توجه به تردید دستگاه‌های اجرایی در رد این فرضیه و اولویت بسیار بالای بازرسی کل در این خصوص، می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.	۱۶	۴	●	●
بازرسی کل استان، ضعف و یا فقدان سیستم پشتیبان‌گیری از داده‌ها و پشتیبانی از خدمات سامانه را به عنوان یک مانع شناسایی نموده است.	--	۱۰	●	●
کارشناسان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان، عدم همکاری و حمایت مناسب مدیران ارشد را یک مانع نمی‌دانند.	۲۳	۲۵	⊗	⊗
بازرسی کل استان، محدودیت‌های مالی و هزینه‌ای را یک مانع نمی‌داند.	--	۲۷	⊗	⊗
کارشناسان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان، فقدان و یا عدم ثبات سیاست‌ها و قوانین توسعه خدمات نظارت الکترونیکی را به عنوان یک مانع در نظر نگرفته‌اند.	۱۰	۱۱	●	●
کارشناسان بازرسی کل، فقدان آیین نامه‌ها و چارچوب‌های قانونی و سیاسی مناسب جهت توسعه خدمات نظارت الکترونیکی را به عنوان یک مانع بسیار جدی شناسایی نموده‌اند. دستگاه‌های اجرایی استان نیز این مورد را به عنوان یک مانع متوسط در نظر گرفته‌اند.	۱۴	۲	●	●
کارشناسان دستگاه‌های اجرایی اعتقاد دارند که عدم انطباق سامانه با قوانین، مأموریت و وظایف سازمانی دستگاه‌های اجرایی یک مانع بسیار جدی محسوب می‌گردد.	--	--	—	—

۶-۲- نتایج پژوهش در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات

و اطلاعات

جدول ۵ نتایج نهایی این پژوهش را در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات نشان می‌دهد. در این جدول، اولویت هر

یک از فرضیه‌های پژوهش از دید ارزیابی کنندگان آن ارائه شده است. در ضمن، کلیه فرضیات تأیید شده از دید بازرسی کل، دستگاه‌های اجرایی و شهروندان با هدف تأکید بیشتر سایه‌دار شده است.

همانطور که در جدول ۵ نیز قابل مشاهده است، برخی از فرضیات این تحقیق در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات رد اولیه شده‌اند، یعنی توسط تمام گروه‌های ارزیابی کننده رد شده‌اند. لذا با درجه اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که این موارد در زمره موانع فراروی پذیرش و استقرار سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات در استان خراسان جنوبی قرار ندارند.

علاوه بر این، برخی از فرضیات این تحقیق در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات تأیید اولیه شده‌اند، یعنی کلیه گروه‌های ارزیابی کننده آن را تأیید نموده‌اند. لذا با درجه اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که این موارد در زمره موانع فراروی پذیرش و استقرار سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات در استان خراسان جنوبی قرار دارند.

اما باید اذعان نمود که برخی از فرضیات تحقیق در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات، مورد تأیید جزئی قرار گرفته‌اند، یعنی شهروندان، دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل بر روی تأیید یا رد آنها تفاهم کامل نداشته‌اند و فرضیه مربوطه توسط برخی از ارزیابی‌کنندگان تأیید و توسط سایرین رد شده است. لذا جهت تأیید یا رد ثانویه این دسته از فرضیات، مجبور به تفسیر کیفی آنها شدیم. برای تفسیر نتایج مرتبط با این دسته از فرضیات و تأیید یا رد نهایی آنها از معیارهای ذیل استفاده شد:

- بررسی تعداد گروه‌های تأیید کننده یک فرضیه
- اولویت‌های هر فرضیه از دید گروه‌های ارزیابی کننده آن
- استفاده از نتایج مصاحبه‌های صورت گرفته با شهروندان و کارشناسان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان
- بررسی آمار مقایسه‌ای استخراجی از سامانه‌ها و پرسشنامه‌ها
- مشاهدات و برداشت‌های میدانی محققین
- درجه ارتباط هر فرضیه با گروه‌های ارزیابی کننده آن
- میزان اطلاع هر گروه ارزیابی کننده از هر فرضیه

بنابراین در این مرحله با ارائه استدلال‌هایی بر مبنای معیارهای فوق، پیشنهاد نهایی جهت تأیید یا رد هر فرضیه ارائه شد. تفسیر این دسته از فرضیات و شرح سایر فرضیات پژوهش نیز در جدول ذیل ارائه شده است. همانطور که در این جدول مشاهده می‌شود، نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که در ارتباط با شناسایی موانع و چالش‌های فراروی سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات، ۹ فرضیه رد اولیه شد، ۴ فرضیه رد ثانویه شد، ۱۱ فرضیه دیگر تأیید اولیه شد و ۱۳ فرضیه باقیمانده نیز تأیید ثانویه شد.

جدول ۴. نتایج نهایی پژوهش در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات

نتیجه نهایی ارزیابی	تفسیر نتایج تحقیق	نتیجه اولیه ارزیابی	آمار سامانه و اطلاعات عمومی پرسشنامه شهروندان	اولویت از نظر شهروندان (شکایان الکترونیکی- در بین ۲۸ مانع)	اولویت از نظر دستگاه‌های اجرایی (در بین ۳۳ مانع)	اولویت از نظر بازرسی کل (در بین ۳۷ مانع)	فرضیات تحقیق
⊗	تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی یک مانع محسوب نمی‌گردد.	⊗	—	۱۸	۲۵	۲۸	فرضیه ۱: تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی
⊙	خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان، توسط شهروندان و بازرسی کل به ترتیب به عنوان یک مانع مهم و متوسط تأیید شده است، اما دستگاه‌های اجرایی آن را رد کرده اند. اما با توجه به آن که بر اساس نتایج مشاهدات میدانی و مصاحبه‌های صورت گرفته با دستگاه‌های اجرایی، سامانه ممکن است منجر به رفع تکلیف دستگاه‌های اجرایی در ارتباط با شکایات شهروندان گردد، خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری دستگاه‌های اجرایی کاملاً محسوس است. لذا با تغییر جزئی عنوان این فرضیه بصورت "خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان دستگاه‌های اجرایی" می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.	⊙	—	۱۱	۳۲	۱۹	فرضیه ۲: خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان
⊗	با توجه به پایین بودن میزان فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی در استان، یک مانع جدی محسوب نمی‌گردد.	⊗	—	۱۷	۳۰	۳۷	فرضیه ۳: شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی
⊗	عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه‌ها یک مانع جزئی در استان می‌باشد.	⊗	—	۱۴	۲۱	۳۶	فرضیه ۴: عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه‌ها

●	این فرضیه توسط بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان کاملاً رد شده است، اما با توجه به آن که شهروندان این فرضیه را تأیید نموده اند، می‌توان ادعا کرد که با تغییر جزئی این فرضیه بصورت "عدم رعایت عدالت و مساوات در رسیدگی به شکایات شهروندان" می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.	●	---	۱۲	۳۳	۳۵	فرضیه ۵: عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به شهروندان و کاربران سامانه‌ها
●	از نظر شهروندان، اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه یک مانع محسوب نمی‌شود، اما از نظر بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی نیز به ترتیب یک مانع متوسط و جدی محسوب می‌گردد. البته با توجه به آن که این سامانه برای هر گروه از کاربران مذکور، نمای متفاوتی ارائه می‌دهد، یک نتیجه گیری کلی مفید نخواهد بود، لذا با تغییر جزئی این فرضیه بصورت " اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه (پروفایل کاربران بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی)" می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.	●	---	۲۳	۶	۱۴	فرضیه ۶: اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه‌ها
○	فرضیه فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی توسط کارشناسان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی کاملاً رد می‌گردد، اما شهروندان آن را به عنوان یک مانع متوسط شناسایی نکرده‌اند. لذا با توجه به نتایج مصاحبه‌های انجام شده با شهروندان، دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل استان و آمار استخراج شده از سامانه در خصوص تعداد دستگاه‌های اجرایی فعال در سامانه، این فرضیه را نیز می‌توان رد ثانویه نمود.	●	---	۱۳	۳۱	۳۰	فرضیه ۷: فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی
●	فقدان سواد دیجیتالی شهروندان از نگاه شهروندان، دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل یک مانع بسیار جدی محسوب می‌گردد.	●	---	۵	۴	۱	فرضیه ۸: فقدان سواد دیجیتالی شهروندان
●	دیوار دیجیتالی بین شهروندان از نگاه شهروندان، دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل یک مانع بسیار جدی محسوب می‌گردد.	●	●	۳	۲	۲	فرضیه ۹: دیوار دیجیتالی
○	نگرانی شهروندان نسبت به افشای نام آنها توسط بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان به عنوان یک مانع جدی محسوب شده است، اما شهروندانی که سابقه شکایت از دستگاه‌های اجرایی را دارند این نگرانی را کاملاً رد کرده‌اند. در ضمن با تحلیل آماری نسبت شکایات به اعلانات ثبت شده در سامانه، مشخص می‌شود که این نگرانی شهروندانی که سال‌های ۱۳۸۹ تا ۱۳۹۱ شکایت یا اعلام	●	⊗	۲۷	۹	۴	فرضیه ۱۰: نگرانی شهروندان نسبت به افشای نام آنها

	نموده اند، مشهود است، اما از سال ۱۳۹۲ به بعد با افزایش نسبت شکایات به اطلاعات، این فرضیه رد می‌شود. این آمار نظرات متفاوت بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان را نیز توجیه می‌کند. بنابراین این فرضیه نیز می‌تواند رد ثانویه گردد.					
●	از نگاه بازرسی کل، دستگاه‌های اجرایی و شهروندان (شاکیان الکترونیکی و غیرالکترونیکی)، فقدان آگاهی و شناخت شهروندان و کارکنان نسبت به سامانه‌ها	●	●	۲	۵	۹
⊗	کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی به سامانه اعتماد بالایی دارند، اما از نگاه شهروندان، فقدان اعتماد به سامانه می‌تواند یک مانع جزئی محسوب گردد.	⊗	---	۱۶	۲۴	۲۶
●	عدم پذیرش سامانه توسط شهروندان به علت عدم درک مزایای آن یک مانع جدی محسوب می‌گردد.	●	●	۴	۷	۷
●	از نظر بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی، رقابت و تقابل بین فرایند سنتی رسیدگی به شکایات و سامانه یک مانع متوسط محسوب می‌گردد. اما با نگاهی به نظرات شهروندان و آمار استخراج شده از سامانه در خصوص نسبت شکایات الکترونیکی به غیرالکترونیکی می‌توان ادعا کرد که این مورد یک مانع جدی محسوب می‌گردد.	●	●	۷	۱۵	۱۷
●	از نظر کارشناسان بازرسی کل، راهبردها و اهداف غیرشفاف و متفاوت که به واسطه آیین‌نامه‌ها و بخش‌نامه‌های متعدد و متناقض ایجاد می‌گردد، یک مانع متوسط محسوب می‌گردد.	●	---	---	---	۲۳
⊗	عدم انطباق سامانه با مأموریت و وظایف سازمان بازرسی یک مانع محسوب نمی‌گردد.	⊗	---	---	۲۷	۳۲
●	بازرسی کل، عدم آگاهی شهروندان استان نسبت به قلمرو کاری سامانه را یک مانع بسیار جدی می‌دانند و دستگاه‌های اجرایی و شهروندان نیز آن را مهم‌ترین چالش فراروی سامانه می‌دانند.	●	---	۱	۱	۳
●	سازماندهی و برنامه‌ریزی ضعیف بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی از نظر شهروندان و بازرسی کل به ترتیب به عنوان یک مانع جدی و متوسط ارزیابی شده است، اما دستگاه‌های اجرایی که	●	---	۸	۱۸	۲۵

	بخش عمده‌ای از بار سازماندهی و برنامه ریزی فرایند رسیدگی به شکایات را برعهده دارند، این فرضیه را به عنوان یک مانع جزئی در نظر گرفته اند. با توجه به اختلاف دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل در خصوص این فرضیه و نظر مخاطبین اصلی سازماندهی و برنامه ریزی انجام شده (یعنی شهروندان استان)، این فرضیه نیز می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.						
⊗	با توجه به آن که سامانه میزان بوروکراسی فرایند سستی رسیدگی به شکایات را کاهش داده است، یک مانع محسوب نمی‌گردد.	⊗	---	۱۵	۲۲	۲۷	فرضیه ۱۹: بوروکراسی موجود بازرسی و دستگاه‌های اجرایی
●	از نظر بازرسی کل، کمبود تعداد بازرسان آموزش دیده و توانمند در بازرسی کل جهت رسیدگی به شکایات یک مانع متوسط محسوب می‌گردد. دستگاه‌های اجرایی نیز در تخصیص نیروی انسانی کافی جهت رسیدگی به شکایات با موانعی روبرو هستند. شهروندان نیز کمبود نیرو در بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی را یک مانع جدی می‌دانند.	●	---	۹	۱۲	۲۲	فرضیه ۲۰: کمبود مدیران و کارشناسان آموزش دیده و توانمند
⊙	ضعف و غیرکاربردی بودن آموزش‌ها توسط بازرسی کل به عنوان یک مانع متوسط ارزیابی شده است، اما دستگاه‌های اجرایی آن را رد کرده اند. بنابراین با توجه به اولویت نسبتاً پایین این فرضیه در پرسشنامه‌ها و مراجعه به نتایج مصاحبه‌های صورت گرفته و در نظر گرفتن این نکته که مهم‌ترین مخاطب برنامه‌های آموزشی مرتبط با سامانه، دستگاه‌های اجرایی می‌باشند، این فرضیه نیز رد ثانویه می‌گردد.	⊙	---	---	۲۰	۱۵	فرضیه ۲۱: ضعف و غیرکاربردی بودن آموزش‌های حرفه‌ای شغلی و فناوری اطلاعات
●	فقدان همکاری مناسب بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان از نظر شهروندان و بازرسی کل به ترتیب به عنوان یک مانع جدی و بسیار جدی در نظر گرفته شده است و نشان می‌دهد که شهروندان و بازرسی کل استان از دستگاه‌های اجرایی انتظار بیشتری برای همکاری دارند، اما طبیعی است که دستگاه‌های اجرایی عدم همکاری خود را به عنوان مانع یک در نظر نگیرند. لذا این فرضیه نیز می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.	●	---	۱۰	۲۹	۶	فرضیه ۲۲: فقدان همکاری مناسب بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان
⊗	ضعف و بی‌نظمی در مستندسازی و مدیریت سوابق فیزیکی و الکترونیکی یک مانع محسوب نمی‌گردد.	⊗	---	۲۲	۲۸	۳۳	فرضیه ۲۳: ضعف و بی‌نظمی در مستندسازی و مدیریت سوابق فیزیکی و الکترونیکی

فرضیه ۲۴: فقدان یا ضعف استانداردها و معیارهای ارزیابی فناوری اطلاعات	۲۹	--	--	--	⊗	کارشناسان بازرسی کل استان، فقدان یا ضعف استانداردها و معیارهای ارزیابی فناوری اطلاعات را یک مانع نمی‌دانند.
فرضیه ۲۵: ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT استان	۵	۳	۲۰	--	⊖	ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT استان (خصوصاً عدم توسعه پهنای باند و سرعت اینترنت استان) از نظر بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی به عنوان یک مانع بسیار جدی محسوب شده است، البته شهروندان این ضعف را به عنوان یک مانع جزئی تشخیص داده اند. با این وجود با توجه به اولویت بسیار بالای این فرضیه از نگاه دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل استان و بر اساس مشاهدات میدانی محقق و نتایج مصاحبه‌های صورت گرفته، این فرضیه نیز می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.
فرضیه ۲۶: ضعف پورتال سامانه‌ها از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده	۱۸	۱۷	۲۸	--	⊖	ضعف پورتال سامانه از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده توسط شهروندان کاملاً رد شده است، اما بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی، آن را به عنوان یک مانع متوسط شناسایی نموده اند. البته با توجه به آن که این سامانه برای هر گروه از کاربران مذکور، نمای متفاوتی ارائه می‌دهد، یک نتیجه‌گیری کلی مفید نخواهد بود، لذا با تغییر جزئی این فرضیه بصورت "ضعف پورتال سامانه از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده (پروفایل بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی)" می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.
فرضیه ۲۷: کیفیت پایین سامانه و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران در آن	۱۰	۱۳	۲۶	--	⊖	این فرضیه از نظر بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی به عنوان یک مانع جدی ارزیابی شده است، اما شهروندان آن را کاملاً رد نموده اند. البته با توجه به آن که این سامانه برای هر گروه از کاربران مذکور، نمای متفاوتی ارائه می‌دهد، یک نتیجه‌گیری کلی مفید نخواهد بود، لذا با تغییر جزئی این فرضیه بصورت "کیفیت پایین سامانه و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی" می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.

●	این فرضیه از نظر بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی به عنوان یک مانع جدی ارزیابی شده است، اما شهروندان آن را به عنوان یک مانع جزئی ارزیابی نموده اند، البته با توجه به آن که این سامانه برای هر گروه از کاربران مذکور، نمای متفاوتی ارائه می‌دهد، یک نتیجه گیری کلی مفید نخواهد بود، لذا با تغییر جزئی این فرضیه بصورت "عدم تغییر سامانه‌ها همگام با آخرین تغییرات در فناوری اطلاعات و نیازمندی‌های کاربران بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی" می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.	●	---	۱۹	۱۱	۱۲	فرضیه ۲۸: عدم تغییر سامانه‌ها همگام با آخرین تغییرات در نیازمندی‌های کاربران و فناوری اطلاعات
●	ضعف در یکپارچه‌سازی و سازگاری سامانه با سایر سامانه‌های استانی و کشوری که منجر به دوباره کاری در ورود داده‌ها می‌شود از نظر بازرسی کل به عنوان یک مانع متوسط و از نظر دستگاه‌های اجرایی به عنوان یک مانع جدی شناخته شده است.	●	--	--	۸	۱۶	فرضیه ۲۹: ضعف در یکپارچه‌سازی و سازگاری سامانه‌ها با سایر سامانه‌های استانی و کشوری
○	این فرضیه توسط بازرسی کل که مسئولیت حفظ محرمانگی این داده‌ها را بر عهده دارد به عنوان یک مانع جدی ارزیابی شده است، اما شهروندان و دستگاه‌های اجرایی که کاربر سامانه هستند و داده‌های سامانه به آنها تعلق دارد، در این خصوص نگرانی زیادی ندارند و آن را به عنوان یک مانع در نظر نگرفته اند. لذا این فرضیه را نیز می‌توان رد ثانویه کرد.	●	---	۲۵	۱۹	۱۱	فرضیه ۳۰: نگرانی نسبت به حریم خصوصی و محرمانگی داده‌ها
●	ضعف در امنیت سامانه از نظر کارشناسان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان به عنوان یک مانع متوسط در نظر گرفته شده است، اما شهروندان در این خصوص نگرانی زیادی ندارند. لازم به ذکر است با توجه به استفاده این سامانه از فضای عمومی اینترنت برای مبادله اطلاعات، ضروری است که سامانه از یک شبکه خصوصی مجازی (VPN) و پروتکل امن https برای مبادله اطلاعات استفاده نماید که در بررسی‌های صورت گرفته، مشخص شد که این سامانه از یک شبکه خصوصی مجازی استفاده نمی‌کند و گواهی پروتکل https استفاده شده نیز در حین اجرا خطا دارد. لذا این فرضیه نیز می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.	●	---	۲۴	۱۴	۲۱	فرضیه ۳۱: ضعف در امنیت سامانه‌های نظارت الکترونیکی
●	این فرضیه از نظر بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی به ترتیب به عنوان یک مانع متوسط و	●	---	۲۱	۱۰	۲۴	فرضیه ۳۲: ضعف و یا فقدان مرکز راهنمایی و

	پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌ها						جدی در نظر گرفته شده است، اما شهروندان آن را به عنوان یک مانع جزئی ارزیابی نموده اند. لذا بر اساس نتایج مذکور و با توجه به نتایج مشاهدات میدانی و مصاحبه‌های صورت گرفته، وجود سیستم راهنمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه ضروری می‌نماید. بنابراین این فرضیه می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.
●	فرضیه ۳۳: ضعف و یا فقدان سیستم پشتیبان گیری از داده‌ها و پشتیبانی از خدمات سامانه‌ها	●	--	--	--	۲۰	بازرسی کل، ضعف و یا فقدان سیستم پشتیبان-گیری از داده‌ها و پشتیبانی از خدمات سامانه را به عنوان یک مانع متوسط شناسایی نموده است.
●	فرضیه ۳۴: عدم همکاری و حمایت مناسب مدیران ارشد	●	--	۶	۲۶	۳۱	شهروندان استان، عدم همکاری و حمایت مناسب مدیران ارشد را به عنوان یک مانع بسیار جدی در نظر گرفته اند، اما کارشناسان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی این موضوع را رد کرده اند. با مراجعه به نتایج مصاحبه‌های صورت گرفته و مشاهدات میدانی محققین و در نظر گرفتن نتایج فرضیه ۲۲ تحقیق یعنی تأیید شدن فرضیه فقدان همکاری مناسب دستگاه‌های اجرایی استان با بازرسی کل، می‌توان با تغییر جزئی این فرضیه بصورت "عدم همکاری و حمایت مناسب مدیران ارشد دستگاه‌های اجرایی جهت به نتیجه رسیدن شکایات شهروندان" آن را مورد تأیید ثانویه قرار داد.
⊗	فرضیه ۳۵: محدودیت‌های مالی و هزینه‌ای	⊗	--	--	--	۲۴	بازرسی کل استان، محدودیت‌های مالی و هزینه‌ای را یک مانع نمی‌داند.
●	فرضیه ۳۶: فقدان و یا عدم ثبات سیاست‌ها و قوانین توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	●	--	--	۲۳	۱۳	این فرضیه از نظر کارشناسان بازرسی کل به عنوان یک مانع مهم شناسایی شده است، اما دستگاه‌های اجرایی آن را به عنوان یک مانع جزئی در نظر گرفته اند. لذا با توجه به آن که کارشناسان بازرسی کل نسبت به کارشناسان دستگاه‌های اجرایی آشنایی بیشتری با قوانین مربوط به نظارت الکترونیکی دارند، این فرضیه نیز می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.
●	فرضیه ۳۷: فقدان آیین نامه‌ها و چارچوب‌های قانونی و سیاسی مناسب جهت توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	●	--	--	۱۶	۸	فقدان آیین نامه‌ها و چارچوب‌های قانونی و سیاسی مناسب جهت توسعه خدمات نظارت الکترونیکی از نظر بازرسی کل به عنوان یک مانع جدی و از نظر دستگاه‌های اجرایی به عنوان یک مانع متوسط در نظر گرفته شده است.

۶-۳- بحث و نتیجه گیری

در ادامه یادآوری می‌شود که براساس نتایج این پژوهش، استان خراسان جنوبی برای پذیرش و استقرار کامل سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات، مجموعاً با ۲۴ چالش و مانع جدی و مهم مواجه است. در ضمن، این استان برای پذیرش و استقرار کامل سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی نیز مجموعاً با ۲۴ چالش و مانع جدی و مهم مواجه است. البته علیرغم مشابهت تعداد موانع و چالش‌های فراروی دو سامانه مذکور، تنها ۱۷ مانع مشترک بین دو سامانه مذکور وجود دارد و هر سامانه با ۷ مانع منحصر بفرد نیز مواجه است، یعنی سامانه‌های نظارت الکترونیکی استان خراسان جنوبی مجموعاً با ۱۷ مانع مشترک و ۱۴ مانع غیر مشترک روبرو می‌باشند که فهرست موانع و چالش‌های مشترک به شرح ذیل می‌باشد:

- خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان دستگاه‌های

اجرایی

- اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه‌ها
- تضاد و یا عدم هماهنگی بین فرایندهای سنتی نظارت و سامانه‌های نظارت الکترونیکی

- سازماندهی و برنامه‌ریزی ضعیف بازرسی کل و دستگاه‌های

اجرایی استان

- کمبود مدیران و کارشناسان آموزش‌دیده و توانمند
- فقدان همکاری مناسب بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی

استان

- ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT استان (خصوصاً پهنای باند و سرعت اتصال به اینترنت استان)
 - ضعف پورتال سامانه‌ها از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده
 - کیفیت پایین سامانه‌ها و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران در آن
 - عدم تغییر سامانه‌ها همگام با آخرین تغییرات در نیازمندی‌های کاربران و فناوری اطلاعات
 - ضعف در یکپارچه‌سازی و سازگاری سامانه‌ها با سایر سامانه‌های استانی و کشوری
 - ضعف در امنیت سامانه‌های نظارت الکترونیکی
 - ضعف و یا فقدان مرکز راهنمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌ها
 - ضعف و یا فقدان سیستم پشتیبان‌گیری از داده‌ها و پشتیبانی از خدمات سامانه‌ها
 - فقدان و یا عدم ثبات سیاست‌ها و قوانین توسعه خدمات نظارت الکترونیکی
 - فقدان آیین نامه‌ها و چارچوب‌های قانونی و سیاسی مناسب جهت توسعه خدمات نظارت الکترونیکی
- ضمناً برخی از فرضیات نیز در ارتباط با هیچ یک از سامانه‌های نظارتی استان به عنوان مانع یا چالش جدی مورد تأیید نهایی قرار نگرفته است. لذا می‌توان ادعا نمود که برای استقرار و پذیرش

سامانه‌های نظارتی در استان خراسان جنوبی با موانع و چالش‌های ذیل مواجه نیستیم:

- محدودیت‌های مالی و هزینه‌ای
- عدم انطباق سامانه‌های نظارت الکترونیکی با مأموریت و وظایف سازمان بازرسی کل کشور
- فقدان یا ضعف استانداردها و معیارهای ارزیابی فناوری اطلاعات (مانند چارچوب معماری سازمانی) در سازمان بازرسی
- شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی در بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان
- فقدان اعتماد شهروندان و کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان به اینترنت و یا سامانه‌های نظارت الکترونیکی
- نگرانی نسبت به حریم خصوصی و محرمانگی داده‌های شهروندان، دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل استان در سامانه‌های نظارت الکترونیکی

- ناشناس نبودن کاربران در سامانه‌های نظارت الکترونیکی

البته لازم به ذکر است که ۵ چالش ابتدایی فهرست فوق مورد رد اولیه قرار گرفته است، یعنی توسط هیچ گروهی از تکمیل‌کنندگان پرسشنامه‌های این پژوهش به عنوان یک مانع یا چالش جدی تأیید نشده است، اما ۲ چالش انتهایی توسط کارشناسان بازرسی کل و یا دستگاه‌های اجرایی استان به عنوان یک چالش مورد تأیید جزئی قرار گرفته‌اند، اما پس از بررسی‌های بیشتر و بر اساس تفسیر بعدی محققین رد ثانویه شده‌اند. لذا می‌توان ادعا نمود که ۵ مورد اول از

فهرست فوق با قاطعیت رد شده‌اند، اما ۲ مورد انتهایی بر اساس تفسیر نهایی محققین رد شده‌اند.

۴-۶- پیشنهادات پژوهش در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر

معاملات دستگاه‌های اجرایی

مهم‌ترین پیشنهاد این پژوهش برای مدیران استانی و ملی، برنامه‌ریزی و تلاش استانی و ملی جهت رفع موانع و چالش‌های تأیید شده در جداول ۴ و ۵ این پژوهش می‌باشد. در ضمن، به مدیران استانی و ملی پیشنهاد می‌شود که بازخوردهای شهروندان و کارشناسان و مدیران بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان در ارتباط با دو سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات و سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی را نیز مطالعه نمایند. این بازخوردها که در جداول ۴۴ و ۴۵ گزارش نهایی طرح به تفکیک فرضیه تحقیق و ارائه‌دهنده بازخورد ارائه شده است، در بردارنده بخش زیادی از نظرات و پیشنهادات مهم‌ترین ذینفعان سامانه‌های نظارت الکترونیکی استان می‌باشد و توجه به آن می‌تواند کاملاً سازنده و راهگشا باشد. علاوه بر پیشنهادات فوق، خلاصه‌ای از مهم‌ترین پیشنهادات این پژوهش جهت رفع موانع و چالش‌های فراوری سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی استان در جدول ۶ ارائه شده است. یادآوری می‌گردد که ۲۴ مانع و چالش تعبیه شده در چارچوب پیشنهادات مذکور، موانع و چالش‌هایی هستند که پس از ارزیابی و تفسیر نهایی محققین به عنوان موانع تأیید شده نهایی پژوهش در نظر گرفته شده بودند. ضمناً پیشنهادات نهایی تحقیق بر اساس مدل مفهومی پژوهش در چهار دسته کلی "محدودیت‌های اجتماعی و

فرهنگی"، "محدودیت‌های سازمانی و مدیریتی"، "محدودیت‌های فنی" و "محدودیت‌های قانونی و راهبردی" ارائه شده است.

جدول ۵. چارچوب پیشنهادات پژوهش در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی

دسته‌بندی	محدودیت‌ها یا چالش‌های موجود استان	پیشنهادهای پژوهش جهت رفع چالش‌ها و محدودیت‌های شناسایی شده
محدودیت‌های اجتماعی و فرهنگی	تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی دستگاه‌های اجرایی	اجرای برنامه‌های فرهنگی و آموزشی جهت همگن سازی و ارتقای فرهنگ سازمانی دستگاه‌های اجرایی می‌تواند تاحدی این چالش را برطرف نماید.
	خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان دستگاه‌های اجرایی	برای حل این مشکل بهتر است با برگزاری جلسات مشترک بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی، به مسائل و مشکلات کاربران سامانه در دستگاه‌های اجرایی توجه بیشتری شود و سطح رضایت کاربران این دستگاه‌ها ارتقا یابد.
	عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه‌ها	- رفع مهم ترین موانع فراروی دستگاه‌های اجرایی می‌تواند رضایت بیشتر کاربران سامانه را در پی داشته باشد. در ضمن، پیشنهاد می‌شود در صورت امکان برای دستگاه‌هایی که تعداد معاملات بسیار زیادی دارند، تنها معاملات مهم‌تر آن‌ها (به تشخیص بازرسی کل) بر روی سامانه درج گردد. - علاوه بر این با ایجاد هماهنگی و یکپارچگی بین دستگاه‌های نظارتی مختلف استانی و کشوری، نظارت چندگانه بر برخی از دستگاه‌های اجرایی کاهش خواهد یافت که منجر به کاهش بوروکراسی نظارتی موجود در دستگاه‌های اجرایی و افزایش رضایت کاربران این دستگاه‌ها خواهد شد.
	اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه‌ها	بازطراحی ظاهری سامانه و ملاحظه نمودن مولفه‌های جذابیت و سرگرمی در آن می‌تواند موثر باشد.
	فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی دستگاه‌های اجرایی	- با تعمیم امکان گزارشگیری از سامانه بر اساس نیازهای اطلاعاتی دستگاه‌های اجرایی، سامانه می‌تواند اطلاعات کاربردی و مورد تقاضایی در اختیار دستگاه‌ها قرار دهد و به این ترتیب برای کاربران دستگاه‌ها از یک ابزار کاملاً تکلیفی به یک راهکار سازمانی مفید تبدیل خواهد شد. - توجه بیشتر به بازخوردها و رضایت کاربران دستگاه‌های اجرایی و رفع سایر موانع و چالش‌های فراروی سامانه نیز می‌تواند تقاضا و انگیزه سازمانی دستگاه‌های اجرایی را ارتقا دهد.
محدودیت‌های سازمانی و مدیریتی	تضاد و یا عدم هماهنگی بین فرایندهای سنتی نظارت و سامانه‌های نظارت الکترونیکی	در حال حاضر در سامانه فقط یکسری اطلاعات از دستگاه‌های اجرایی خواسته می‌شود و کارشناسان بازرسی کل لزوماً به این اطلاعات مراجعه نمی‌کنند. پیشنهاد می‌شود که پس از طی مراحل تصویب قانونی، مجوز رسمی برگزاری یک معامله توسط سامانه صادر شود و فرایند سنتی نظارت نیز کاملاً بر مبنای این سامانه انجام گردد، مثلاً بازرسان بر مبنای اطلاعات ثبت شده در سامانه، بازرسی‌های برنامه‌ای یا موردی را انجام دهند.
	راهبردها و اهداف غیرشفاف و متفاوت در سازمان بازرسی	برنامه ریزی و سازماندهی بیشتر توسط سازمان بازرسی کل کشور جهت همگن سازی و هماهنگ نمودن بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های ابلاغی به بازرسی‌های کل استان‌ها در زمینه نظارت الکترونیکی این مانع را کم رنگ می‌نماید.

تلاش جهت برنامه ریزی و سازماندهی بیشتر در خصوص رفع موانع و چالش‌های فراوری دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل استان (به خصوص تعریف جایگاه‌های سازمانی مورد نیاز و تامین نیروی انسانی مرتبط با این جایگاه‌ها و ارتقای سطح رضایت کاربران دستگاه‌های اجرایی) می‌تواند اثربخش باشد.	سازماندهی و برنامه‌ریزی ضعیف بازرسی و دستگاه‌های اجرایی
برای دستگاه‌هایی که تعداد معاملات بسیار زیادی دارند، در صورت امکان، تنها معاملات مهم‌تر بر روی سامانه درج گردد تا امکان ثبت سریع تر معاملات فراهم گردد. در ضمن، آیین نامه معاملات دولتی باید بصورتی اصلاح گردد که تسریع در فرایند برگزاری مناقصات و مزایدهات دولتی را به دنبال داشته باشد.	بوروکراسی موجود بازرسی و دستگاه‌های اجرایی
برنامه ریزی و سازماندهی جهت تعریف جایگاه‌های سازمانی مورد نیاز سامانه و تامین نیروی انسانی متخصص مرتبط با این جایگاه‌ها در بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان بسیار اهمیت دارد. لازم به ذکر است، اجرای بسیاری از پیشنهاد‌های این تحقیق منوط به اجرای این پیشنهاد می‌باشد.	کمبود مدیران و کارشناسان آموزش دیده و توانمند
طراحی برنامه‌های آموزشی مناسب در خصوص آموزش قوانین و آیین نامه معاملات دولتی و آموزش کار با سامانه (خصوصاً برای کاربران جدید دستگاه‌های اجرایی) از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این برنامه‌های آموزشی می‌تواند در زمره دروس ضمن خدمت کارکنان دولت نیز قرار بگیرد.	ضعف و غیر کاربردی بودن آموزش‌های حرفه‌ای شنلی و فناوری اطلاعات
برگزاری جلسات هماهنگی بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان بصورت دوره‌ای (حداقل هر چندماه یکبار) جهت رفع چالش‌ها و سوء تفاهات احتمالی موجود می‌تواند راهگشا باشد. در ضمن، تلاش برای ارتقای تقاضا و انگیزه سازمانی دستگاه‌های اجرایی و توجه بیشتر به رضایت کاربران دستگاه‌های اجرایی نیز منجر به تقویت همکاری‌های دوجانبه خواهد شد.	فقدان همکاری مناسب بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان
- سقف حجم فایل برای بعضی از مستندات بارگذاری شده بیش از مقدار مورد نیاز است، اما برای برخی دیگر از مستندات بسیار کم است که این اشکال بایستی رفع گردد، مثلاً سقف حجم فایل برای دعوت نامه و قرارداد باید حداقل ۲ مگابایت باشد، اما برای اسناد تک برگی ۵۰۰ کیلوبایت کفایت می‌کند. - ضمناً در هر بخش از یک فرم سامانه، تنها می‌توان یک فایل را آپلود کرد، لذا دستگاه باید چند فایل را ادغام کند، سپس آن را بارگذاری نماید. بنابراین پیشنهاد می‌گردد که امکان آپلود چند فایل در یک بخش نیز فراهم گردد. - دستگاه مجبور است با سرعت فعلی اینترنت، یک سند یکسان را چندین مرتبه بارگذاری کند که مطلوب نیست. پیشنهاد می‌شود که نحوه دریافت اطلاعات و مستندات در سامانه تغییر کند و اطلاعات و مستنداتی که به ازای هر معامله تغییر نمی‌کنند، بصورت دوره‌ای دریافت شود و اطلاعات و مستنداتی که به ازای هر معامله تغییر می‌کنند برای هر معامله بصورت جداگانه دریافت گردد. در ضمن، پیشنهاد می‌شود سامانه علاوه بر امکان بارگذاری مستند جدید، امکانی مبنی بر ارجاع به مستندات قبلی بارگذاری شده این معامله نیز داشته باشد.	ضعف و یا بی‌نظمی در مستندسازی و مدیریت سوابق فیزیکی و الکترونیکی
با توجه به آن که آیین‌نامه مالی و معاملاتی برخی از دستگاه‌های اجرایی از قبیل دانشگاه‌ها، شهرداری‌ها، شرکت‌های دولتی و مانند آن دقیقاً منطبق با قانون برگزاری مناقصات نمی‌باشد و تفاوت‌هایی دارد، پیشنهاد می‌گردد که سامانه از کاربران دستگاه‌های خاص، تنها اطلاعاتی را درخواست نماید که با آیین نامه معاملاتی این دستگاه‌ها مطابقت داشته باشد.	عدم انطباق سامانه با قوانین، مأموریت و وظایف سازمانی دستگاه‌های اجرایی

• برنامه ریزی و تلاش برای ارتقاء پهنای باند و سرعت اینترنت در سطح ملی و استانی، رضایت کاربران دستگاه‌های اجرایی را ارتقا خواهد داد.	ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT استان	
• بازطراحی ظاهری سامانه جهت ساده تر و جذاب شدن فرایند ثبت و تأیید یک معامله در سامانه اهمیت دارد.	ضعف پورتال سامانه‌ها از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده	
• در سامانه گزینه ویرایش معاملات وجود دارد، اما امکان ویرایش معاملات برای کاربر فراهم نیست که باید رفع گردد. • اگر اینترنت در اواسط ثبت اطلاعات فرم مرحله اول ایراد پیدا کند ثبت اطلاعات باید مجدداً تکرار شود. اگر فرم مرحله اول به چند فرم شکسته شود یا امکان ثبت موقت اطلاعات (گزینه پیش‌نویس) وجود داشته باشد، بهتر است. • اگر در مرحله‌ای به دلایل اداری (مانند آماده نبودن اطلاعات درخواستی از پیمانکاران) نتوان بخشی از اطلاعات را ثبت نمود، باید حداقل امکان ثبت موقت سایر اطلاعات وجود داشته باشد. پیشنهاد می‌شود سامانه بجای دریافت یکجای تمام اطلاعات و مستندات هر مرحله، علت عدم ثبت برخی از اطلاعات و مستندات را از کاربر جویا شود و زمانی که اطلاعات و مستندات درخواستی فراهم شد، کاربر نسبت به ارسال مجدد اطلاعات و مستندات ثبت نشده اقدام نماید. • پیشنهاد می‌شود که سامانه برای ثبت اطلاعات معاملاتی غیرجاری (مانند معاملاتی که قبلاً انجام شده اند) نیز راهکار ویژه‌ای ارائه بدهد. • سامانه اطلاعات و مستندات بسیار جزئی از کاربران درخواست می‌نماید که بسیار زمان‌بر است و حجم اطلاعات بارگذاری شده را زیاد می‌کند. در ضمن، آیین نامه‌های معاملاتی دستگاه‌های اجرایی مختلف تفاوت دارد، لذا پیشنهاد می‌شود در صورت امکان، برخی از اقلام اجباری به اختیاری تغییر یابند و جزئیات اجباری کمتری درخواست گردد تا دستگاه‌ها در ثبت اطلاعات دچار مشکل نشوند^۱.	کیفیت پایین سامانه و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران در آن	محدودیت‌های فنی
• پیشنهاد می‌شود که سامانه از یک ابزار ذخیره و بازیابی اطلاعات به یک سامانه هوشمند کنترل صحت معاملات دولتی تبدیل گردد.	عدم تغییر سامانه‌ها همگام با آخرین تغییرات در نیازمندی‌های کاربران و فناوری اطلاعات	
• پیشنهاد می‌شود که سامانه کشوری نظارت بر معاملات، بخشی از اطلاعات کنترلی مورد نیاز خود را بصورت مستقیم از سامانه ملی مناقصات، سامانه‌های معاملاتی وزارتخانه‌ها و سامانه‌های دستگاه‌های اجرایی استخراج کند تا از چندباره کاری در ورود اطلاعات معاملات توسط کاربران دستگاه‌های اجرایی کاسته شود. در ضمن، با این روش، دستگاه‌های اجرایی متخلف نیز نمی‌توانند با جعل مستندات و بارگذاری اسناد متفاوت در هر یک از این سامانه‌ها تخلفات خود را پوشش دهند.	ضعف در یکپارچه‌سازی و سازگاری سامانه‌ها با سایر سامانه‌های استانی و کشوری	

^۱ البته از نظر کارشناسان بازرسی کل استان، اطلاعات جزئی فعلی نیز برای اعمال نظارت کفایت نمی‌کند و کارشناسان مجبور می‌گردند از طریق مکاتبه، مستندات تکمیلی را دریافت نمایند.

ایجاد یک شبکه خصوصی مجازی (VPN)، استفاده از پروتکل https و آسیب‌شناسی امنیت سامانه جهت ارتقای امنیت فضای تبادل اطلاعات معاملات بین دستگاه‌های اجرایی و سازمان بازرسی کل کشور جهت پیشگیری از خطرات امنیتی فراروی سامانه‌های اینترنتی ضروری است.	ضعف در امنیت سامانه‌های نظارت الکترونیکی	
ایجاد مرکز راهنمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌های نظارتی در سازمان بازرسی کل کشور جهت دریافت منظم بازخوردهای کاربران و پاسخ به سوالات فنی، سازمانی و قانونی ایشان اهمیت دارد.	ضعف و یا فقدان مرکز راهنمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌ها	
ایجاد یا ارتقای مرکز پشتیبانی و نگهداری از خدمات و داده‌های سامانه‌های نظارتی در سازمان بازرسی کل کشور جهت پشتیبان گیری منظم از داده‌ها و رفع سریع ایرادات فنی سامانه‌های نظارتی اهمیت دارد.	ضعف و یا فقدان سیستم پشتیبان گیری از داده‌ها و پشتیبانی از خدمات سامانه‌ها	
برخی از دستگاه‌های اجرایی اعتقاد دارند که خصوصی هستند و نباید در زمینه نظارت بر معاملات، تابع مقررات دولتی باشند و نباید الزامی برای ثبت اطلاعات معاملات آنها در سامانه وجود داشته باشد.^۱ برخی از دستگاه‌ها نیز تنها مناقضاتی که از بودجه دولتی استفاده می‌کنند را در سامانه درج می‌کنند که بازرسی کل به آنها ایراد گرفته است. این دستگاه‌ها معتقدند تکلیف سازمانی باید از مناقضاتی که از محل منابع داخلی انجام می‌شود برداشته شود.^۲ لذا پیشنهاد می‌گردد که مسائل قانونی مرتبط با این مشکل حل شده و به ذینفعان بصورت مناسبی اطلاع‌رسانی گردد.	فقدان و یا عدم ثبات سیاست‌ها و قوانین توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	محدودیت‌های قانونی و راهبردی
- در صورت اصرار بازرسی بر لغو یا تجدید یک مناقسه و یا اصلاح آن و عدم تأیید درخواست بازرسی توسط دستگاه اجرایی، یک چرخه دائمی در سامانه ایجاد می‌گردد. لذا پیشنهاد می‌گردد جهت رفع این چرخه، یک راهکار قانونی در نظر گرفته شود، مثلاً اگر بازرسی دوبار تقاضای لغو یا اصلاح یک مناقسه را ارسال نماید و دستگاه آن را اعمال ننماید، موضوع از طریق ایجاد پرونده موردی برای دستگاه پیگیری شود. - ضمناً برخی از بندهای قانونی تعبیه شده در آیین نامه برگزاری مناقصات قدیمی است و باید اصلاح گردد. بطور نمونه یکی از دستگاه‌های اجرایی معتقد است که آیین نامه برگزاری مناقصات قدیمی است و باعث تاخیر می‌شود. از لحظه درج آگهی، ۱۴ روز باید طی شود تا اسناد ارزیابی تحویل کارفرما شود. از زمان ابلاغ به مناقسه‌گر تا تحویل پاکت قیمت نیز حداقل باید ۱۰ روز باشد. لذا با توجه به قابلیت‌هایی که فناوری اطلاعات و ارتباطات فراهم کرده است، پیشنهاد می‌شود با اصلاح قانون و آیین نامه‌های مربوطه، بازه‌های زمانی ۱۴ روزه و ۱۰ روزه کاهش یابد تا زمان برگزاری هر مناقسه نیز کاهش یابد.	فقدان آیین نامه‌ها و چارچوب‌های قانونی و سیاسی مناسب جهت توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	

^۱ البته کارشناسان بازرسی کل استان اعتقاد دارند که سامانه مدارک را بر اساس استانداردهای تعریف شده اخذ می‌نماید، اما بازرسان آن را با آیین‌نامه خود دستگاه انطباق می‌دهند.

^۲ کارشناسان بازرسی کل استان اعتقاد دارند که قانون برگزاری مناقصات در خصوص منابع داخلی حاکم نیست، اما دستگاه باید نسبت به ثبت این نوع از مناقصات نیز اقدام نماید و بازرسی کل استان نیز باید مطابقت قوانین مربوطه (بجز قانون برگزاری مناقصات) نظارت خود را انجام دهد.

۶-۵- پیشنهادات پژوهش در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به

شکایات و اطلاعات

علاوه بر این، خلاصه‌ای از مهم‌ترین پیشنهادات این پژوهش جهت رفع موانع و چالش‌های فراروی سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات استان در جدول ۷ ارائه شده است. ۲۴ مانع و چالش تعبیه شده در این چارچوب، موانع و چالش‌هایی هستند که پس از ارزیابی و تفسیر نهایی محققین به عنوان موانع تأیید شده نهایی پژوهش در نظر گرفته شده بودند. ضمناً پیشنهادات نهایی ما جهت رفع موانع موجود بر اساس مدل مفهومی تحقیق در چهار دسته کلی "محدودیت‌های اجتماعی و فرهنگی"، "محدودیت‌های سازمانی و مدیریتی"، "محدودیت‌های فنی" و "محدودیت‌های قانونی و راهبردی" ارائه شده است.

جدول ۶. چارچوب پیشنهادات پژوهش در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات

دسته‌بندی	محدودیت‌ها یا چالش‌های موجود استان	پیشنهادهای پژوهش جهت رفع چالش‌ها و محدودیت‌های شناسایی شده
محدودیت‌های اجتماعی و فرهنگی	خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان دستگاه‌های اجرایی	برخی از دستگاه‌های اجرایی با فرسایشی کردن شکایت، رفع تکلیف می‌کنند، لذا سازمان بازرسی کل کشور باید برای حل این چالش، مکانیزم‌های تشویقی و تنبیهی را در نظر بگیرد.
	عدم رعایت عدالت و مساوات در رسیدگی به شکایات شهروندان	فرهنگ سازی و برنامه ریزی جهت تقدم ضابطه بر رابطه در دستگاه‌های اجرایی استان و کاهش تعداد سفارشات بی‌مورد مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارتباط با رسیدگی به پرونده‌های شکایات شهروندان ضروری است.
	اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی سامانه (پروفایل کاربران بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی)	باز طراحی ظاهری سامانه (پروفایل کاربران بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان) و ملاحظه نمودن مولفه‌های جذابیت و سرگرمی در آن (مانند رنگ آمیزی بهتر، کاربری آسانتر و ...) می‌تواند موثر باشد.
	فقدان سواد دیجیتالی شهروندان	دولت باید در زمینه تقویت و توسعه برنامه‌های آموزش مهارت‌های کار با رایانه (مانند ICDL) برای کلیه شهروندان اقدامات اساسی انجام دهد.
	دیوار دیجیتالی	تلاش برای محرومیت‌زدایی و توسعه سیاسی، اقتصادی و فرهنگی توسط دولت می‌تواند تاحدی این مانع را کمرنگ نماید.
	فقدان آگاهی و شناخت شهروندان و کارکنان نسبت به سامانه‌ها	سازمان بازرسی کل کشور و بازرسی کل استان باید در زمینه فلسفه وجودی و مزایای سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات، اطلاع رسانی بیشتری به شهروندان نمایند و در خصوص این سامانه، فرهنگ سازی بهتری نیز صورت پذیرد.

• سازمان بازرسی کل کشور و بازرسی کل استان باید در زمینه فلسفه وجودی و مزایای سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات، اطلاع رسانی بیشتری به شهروندان نمایند و در خصوص این سامانه، فرهنگ سازی بهتری نیز صورت پذیرد.	عدم پذیرش خدمات توسط شهروندان به علت عدم درک مزایای آن	
• واحد ستاد خبری بازرسی کل باید تمام تلاش خود را برای ثبت اینترنتی شکایات توسط خود شهروندان انجام دهد. مدیریت ارشد بازرسی کل استان نیز باید در این زمینه، اقدام و تمهیداتی صورت دهد. • ضمناً بر اساس نظر یکی از دستگاه‌های اجرایی، پیشنهاد می‌شود برای به نتیجه رسیدن برخی از شکایات، فرایند رسیدگی به شکایت، ترکیبی از فرایند سنتی و الکترونیکی باشد به نحوی که در مرحله‌ای از فرایند رسیدگی به شکایت، شاکی و متشاکی برای ارائه مدارک و توضیحات تکمیلی یا یکدیگر روبرو شوند تا نتیجه نهایی حاصل گردد.	تضاد و یا عدم هماهنگی بین فرایندهای سنتی نظارت و سامانه‌های نظارت الکترونیکی	
• برنامه‌ریزی و سازماندهی بیشتر توسط سازمان بازرسی کل کشور جهت همگن‌سازی و هماهنگ نمودن بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط با نظارت الکترونیکی به بازرسی‌های کل استان‌ها، این چالش را کم رنگ می‌نماید.	راهبردها و اهداف غیرشفاف و متفاوت در سازمان بازرسی	
• در زمینه قلمرو کاری سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات باید اطلاع‌رسانی بیشتری صورت پذیرد. • ضمناً با توجه به جایگاه قانونی سازمان بازرسی، پیشنهاد می‌شود که مدیریت ارجاع شکایات یا اعلاماتی که در قلمرو این سازمان نیستند نیز توسط این سامانه انجام شود و با ایجاد اتصال بین سامانه بازرسی و سایر سامانه‌های استانی و کشوری مرتبط با شکایات و اطلاعات، شکایات شهروندان به سامانه سازمان نظارتی مربوطه ارجاع داده شود.^۱	عدم آگاهی شهروندان استان نسبت به قلمرو کاری سامانه‌ها	
• تلاش جهت برنامه ریزی و سازماندهی بیشتر در خصوص رفع موانع و چالش‌های فراروی دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل می‌تواند اثربخش باشد. • در ضمن، برنامه ریزی جهت پوشش تعداد بیشتری از دستگاه‌های اجرایی استان در سامانه ضروری است. به طور مثال، در سامانه برای دانشگاه‌های استان نام کاربری تعریف نشده است و ارجاع شکایات آنها به مرکز، فرایند رسیدگی به شکایات را طولانی تر می‌نماید. • برنامه ریزی جهت ارزیابی سالانه یا دوره‌ای سامانه نیز می‌تواند بسیاری از چالش‌ها را رفع نماید. • در برخی از استان‌ها، متولی سامانه رسیدگی به شکایات، ستاد خبری بازرسی کل آنها می‌باشد، اما در برخی دیگر از استان‌ها، تولید سامانه با مسئول انفورماتیک یا مسئول دفتر مدیر کل می‌باشد. لذا با توجه به اهمیت این سامانه، پیشنهاد می‌گردد در بازرسی کل تمامی استان‌ها، تولید سامانه با بخش ستاد خبری آنها باشد و این بخش نیز مشابه بخش مالی بصورت یک اداره مشخص فعالیت نماید تا برنامه ریزی و سازماندهی در زمینه سامانه مذکور تسهیل گردد.	سازماندهی و برنامه‌ریزی ضعیف بازرسی و دستگاه‌های اجرایی	
• برنامه ریزی و سازماندهی جهت تعریف جایگاه‌های سازمانی مورد نیاز سامانه و تامین نیروی انسانی متخصص مرتبط با این جایگاه‌ها در بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان بسیار اهمیت دارد. مهم ترین اولویت در تامین نیروی انسانی نیز افزایش تعداد بازرسان در بازرسی کل استان می‌باشد. این بازرسان باید در یک زمینه کاری بخصوص مانند مسکن، راه، شهرداری، نفت و غیره تخصص داشته باشند.	کمبود مدیران و کارشناسان آموزش دیده و توانمند	

محدودیت‌های سازمانی و مدیریتی

^۱ لازم به ذکر است، عملیاتی نمودن این پیشنهاد، منوط به تصویب آن در شورای دستگاه‌های نظارتی کشور و یا سایر مراجع قانونی ذیصلاح می‌باشد.

تعامل دوطرفه بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان باید بیشتر شود. متولی این تعامل نیز باید بازرسی کل باشد. مثلاً می‌توان با برگزاری همایش تجارب موفق شکایات و اطلاعات در سطح ملی یا استانی، همکاری‌های دوجانبه را تقویت نمود و دست‌اندرکاران امر را نیز تشویق کرد. ضمناً دستگاه‌های اجرایی نیز باید به جای رفع تکلیف و فرسایشی نمودن شکایات شهروندان، تلاش نمایند تا ریشه واقعی مشکل شناسایی و رفع گردد و شکایات شهروندان به نتیجه برسد.	فقدان همکاری مناسب بین بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان	
برنامه ریزی و تلاش برای ارتقاء پهنای باند و سرعت اینترنت در سطح ملی و استانی، رضایت کاربران دستگاه‌های اجرایی را ارتقا خواهد داد.	ضعف در توسعه و مدیریت زیرساخت ICT استان	
بازطراحی ظاهری سامانه جهت سادگی و جذابیت شدن فرایند رسیدگی به شکایات (خصوصاً بازطراحی پروفایل کاربران بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی) از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. دستگاه‌های اجرایی انتظار دارند که در سامانه یک کارتابل واحد داشته باشند و تمام شکایات مربوط به خود را بصورت دسته‌بندی شده و یکجا دریافت کنند. ضمناً کاربران دستگاه‌های اجرایی برای مشاهده شکایات دریافتی دستگاه باید یک بار نام کاربری و رمز خود را وارد نمایند و سه بار نیز روی گزینه‌های مختلف کلیک نمایند که این رویه باید اصلاح گردد.	ضعف پورتال سامانه‌ها از نظر دسترسی، موجود بودن و قابلیت استفاده (پروفایل بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی)	
- بعد از ثبت پاسخ شکایت توسط دستگاه اجرایی، امکان جستجوی شکایت پاسخ داده شده، گزارش گیری از آن، مشاهده مشخصات شکایت و پیگیری آخرین وضعیت شکایت شاکی توسط دستگاه وجود ندارد. با توجه به این که دسترسی به این اطلاعات جهت تنظیم گزارشات ارزیابی درون دستگاهی ضروری است، پیشنهاد می‌شود این قابلیت‌ها نیز در سامانه تعبیه گردد. - ضمناً بهتر است علاوه بر ثبت صریح کانال شکایت یا اعلام در سامانه (مثلاً ثبت اینترنتی، مراجعه حضوری، اعلام تلفنی، فکس و غیره)، عامل ثبت شکایت یا اعلام (شهروند، نماینده شهروند، ستاد خبری یا ...) نیز صراحتاً ثبت شود و این موارد در کلیه گزارشات استخراجی از سامانه نیز قابل استخراج باشد. - علاوه بر این، پیشنهاد می‌گردد که امکان دریافت نظرات، پیشنهادات، انتقادات و بازخورد کاربران (شامل شهروندان، کاربران دستگاه‌های اجرایی و کاربران بازرسی کل استان‌ها) در ارتباط با هر شکایت نیز در سامانه تعبیه شود که منجر به بلوغ سریعتر سامانه خواهد شد. - ضمناً پیشنهاد می‌گردد که سامانه با اطلاعات ثبت شده شهروندان نیز یک کد رهگیری تصادفی تخصیص دهد. شهروند ناشناس می‌تواند با کمک این کد رهگیری، آخرین اقدامات انجام شده توسط بازرسی کل استان و یا نتیجه بازرسی‌های انجام شده در خصوص اعلام مربوطه را پیگیری نماید و بر اساس آن حتی مجدداً اطلاعات جدیدی را بصورت ناشناس ارسال نماید.	کیفیت پایین سامانه و یا فقدان قابلیت‌ها، خدمات و اطلاعات مورد نیاز کاربران بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی	محدودیت‌های فنی
- سامانه باید قابلیت کار با مرورگر فایرفاکس، کروم و غیره را نیز داشته باشد. - پیشنهاد می‌شود جهت تسریع در پاسخگویی کاربران دستگاه‌های اجرایی، همزمان با گذاشتن شکوائیه یا اعلامیه در کارتابل ایشان، پیامکی نیز به تلفن همراه این کاربران ارسال گردد. - پیشنهاد می‌گردد سامانه برای استفاده در محیط تبلت‌ها یا گوشی‌های هوشمند بهینه شود. - عنوان ثبت شده در صفحه اول پورتال دستگاه‌های اجرایی ایراد دارد. پیشنهاد می‌شود عنوان "شکایت/ اعلام از دستگاه" بصورت "شکایات/ اعلامات واصله از شهروندان" تغییر یابد.	عدم تغییر سامانه‌ها همگام با آخرین تغییرات در فناوری اطلاعات و نیازمندی‌های کاربران بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی	

پیشنهاد می‌شود، با ایجاد اتصال و یکپارچه سازی بین سامانه بازرسی و سایر سامانه‌های استانی و کشوری مرتبط با شکایات و اعلامات، قلمرو فرایند رسیدگی به شکایات و اعلامات شهروندان بصورت مجازی گسترش یابد و حتی مدیریت ارجاع شکایات یا اعلاماتی که در قلمرو کاری این سازمان نیستند را نیز این سامانه انجام دهد، یعنی شکایات و اعلاماتی که توسط شهروندان در سامانه بازرسی ثبت می‌گردد و در قلمرو کاری سازمان بازرسی نیز قرار ندارد، بصورت خودکار به سامانه‌های سازمان‌های نظارتی مربوطه ارجاع داده شود^۱ که با این راهکار، رضایت شهروندان نیز ارتقا خواهد یافت.	ضعف در یکپارچه‌سازی و سازگاری سامانه‌ها با سایر سامانه‌های استانی و کشوری	
ایجاد یک شبکه خصوصی مجازی (VPN)، آسیب شناسی امنیتی سامانه و رفع ایرادات گواهی پروتکل https استفاده شده در آن جهت ارتقای امنیت فضای تبادل شکایات بین شهروندان، دستگاه‌های اجرایی و سازمان بازرسی کل کشور جهت پیشگیری از خطرات امنیتی فراروی سامانه‌های اینترنتی ضروری است.	ضعف در امنیت سامانه‌های نظارت الکترونیکی	
- ایجاد مرکز راهنمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌های نظارتی در سازمان بازرسی کل کشور جهت دریافت منظم بازخوردهای کاربران و پاسخ به سوالات فنی و قانونی ایشان اهمیت دارد. - علاوه بر این، پیشنهاد می‌گردد که امکان دریافت نظرات، پیشنهادات، انتقادات و بازخورد کاربران (شامل شهروندان، کاربران دستگاه‌های اجرایی و کاربران بازرسی کل استان‌ها) در ارتباط با هر شکایت در سامانه تعبیه شود که منجر به بلوغ سریعتر سامانه خواهد شد.	ضعف و یا فقدان مرکز راهنمایی و پشتیبانی از شهروندان و کاربران سامانه‌ها	
ایجاد یا ارتقای مرکز پشتیبانی و نگهداری از خدمات و داده‌های سامانه‌های نظارتی در سازمان بازرسی کل کشور جهت پشتیبان گیری منظم از داده‌ها و رفع سریع ایرادات فنی سامانه‌های نظارتی اهمیت دارد.	ضعف و یا فقدان سیستم پشتیبان گیری از داده‌ها و پشتیبانی از خدمات سامانه‌ها	
برخی از کارشناسان بازرسی کل اعتقاد دارند که گزارش‌های سازمان بازرسی اجرایی نمی‌باشد و نداشتن قوه اجرای قوی در سازمان بازرسی در خصوص پیگیری شکایات را یکی از موانع مهم شناسایی نموده اند. ضمناً برخی از شهروندان نیز از عدم حمایت مناسب مدیران دستگاه‌های اجرایی گله مند می‌باشند. لذا برنامه ریزی و تلاش مدیران ارشد بازرسی کل جهت تقویت جایگاه نظارتی بازرسی کل استان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بطور نمونه، ایجاد محرک‌های تشویقی و یا تنبیهی در مدیران ارشد دستگاه‌های اجرایی جهت به نتیجه رسیدن شکایات شهروندان ضروری می‌نماید.	عدم همکاری و حمایت مناسب مدیران ارشد دستگاه‌های اجرایی جهت به نتیجه رسیدن شکایات شهروندان	محدودیت‌های قانونی و راهبردی
برنامه‌ریزی و قانونگذاری جهت تقویت جایگاه نظارتی سازمان بازرسی و برجسته نمودن نظارت الکترونیکی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بطور مثال، پیشنهاد می‌شود با تصویب شورای دستگاه‌های نظارتی یا سایر مراجع قانونی ذیصلاح، مدیریت ارجاع شکایات و اعلاماتی که در قلمرو کاری سازمان بازرسی نیز قرار ندارند، بصورت خودکار توسط این سامانه صورت پذیرد، یعنی سامانه بازرسی، شکایات یا اعلامات واصله‌ی خارج از قلمرو کاری خود را به سامانه سازمان‌های نظارتی مربوطه ارجاع دهد.	فقدان و یا عدم ثبات سیاست‌ها و قوانین توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	
تدوین آیین نامه‌های جامع و شفاف جهت رسیدگی الکترونیکی به شکایات و اعلامات ضروری می‌نماید.	فقدان آیین نامه‌ها و چارچوب‌های قانونی و سیاسی مناسب جهت توسعه خدمات نظارت الکترونیکی	

^۱ لازم به ذکر است، عملیاتی نمودن این پیشنهاد، منوط به تصویب آن در شورای دستگاه‌های نظارتی کشور و یا سایر مراجع قانونی ذیصلاح می‌باشد.

۶-۶- دستاوردها و نوآوری‌های این پژوهش

دستاورد اصلی این پژوهش، آسیب شناسی نظارت الکترونیکی در دستگاه‌های اجرایی استان خراسان جنوبی می‌باشد که از نظر روش، مدل تحقیق، قلمرو تحقیق و نتایج به دست آمده کاملاً منحصر بفرد می‌باشد.

۶-۶-۱- آسیب شناسی نظارت الکترونیکی در دستگاه‌های اجرایی

استان خراسان جنوبی

در این تحقیق، با طراحی یک مدل مفهومی بر مبنای چالش‌ها و موانع فراروی پیاده‌سازی و پذیرش دولت الکترونیکی، ۳۷ مورد از موانع و چالش‌های فراروی پذیرش و استقرار دو سامانه نظارت الکترونیکی مورد استفاده در دستگاه‌های اجرایی استان شناسایی شد. سامانه‌های مورد ارزیابی این پژوهش شامل سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی و سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات می‌باشد که در این تحقیق، موانع و چالش‌های پذیرش و استقرار سامانه معاملات بر اساس سه روش و موانع و چالش‌های پذیرش و استقرار سامانه شکایات نیز بر مبنای شش روش مورد ارزیابی دقیق قرار گرفت و تعدادی از موانع و چالش‌های شناسایی شده مورد تأیید قرار گرفت و سایر موانع و چالش‌ها نیز رد شد. البته در طی این ارزیابی‌ها، یک مانع جدید نیز به فهرست موانع ارائه شده در مدل مفهومی تحقیق اضافه شد. در ادامه، موانع و چالش‌های فراروی هر یک از سامانه‌های مذکور به ترتیب اهمیت رده‌بندی و تشریح شدند و پس از تأیید یا رد نهایی هر یک از موانع شناسایی شده، پیشنهادات این پژوهش جهت رفع این موانع و چالش‌ها در قالب

دو چارچوب جامع و جدید ارائه گردید. بعلاوه، این تحقیق، ضمن نیل به دستاورد اصلی آن، چند دستاورد ضمنی نیز داشت که در ادامه مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۶-۲- ارائه چارچوب چالش‌ها و موانع فراروی پیاده سازی و پذیرش دولت الکترونیکی

با توجه به آن که در زمینه چالش‌ها و موانع فراروی پیاده سازی و پذیرش نظارت الکترونیکی تحقیقات معدودی انجام شده بود، تنها راه ممکن برای ارائه مدل این تحقیق، شناسایی چالش‌ها و موانع فراروی پیاده‌سازی و پذیرش دولت الکترونیکی و استخراج مدل نهایی تحقیق از آن بود. بنابراین در ضمن اجرای این تحقیق، چارچوب چالش‌ها و موانع فراروی پیاده‌سازی و پذیرش دولت الکترونیکی نیز ارائه شد که توسط کلیه پژوهشگران حوزه دولت الکترونیکی قابل بهره‌برداری می‌باشد. برای ارائه این چارچوب، پس از مرور گسترده مقالات و پژوهش‌های مرتبط با موانع پیاده‌سازی و پذیرش دولت الکترونیکی و استخراج مهم‌ترین چالش‌ها و موانع پیاده‌سازی و پذیرش دولت الکترونیکی، این موارد مورد تحلیل و بررسی عمیق قرار گرفت و پس از خلاصه‌سازی و دسته‌بندی در قالب چارچوب چالش‌ها و موانع فراروی پیاده‌سازی و پذیرش دولت الکترونیکی ارائه شد. این چارچوب یک مدل دسته‌بندی شده، جامع، خلاصه و بدیع از چالش‌ها و موانع فراروی پیاده‌سازی و پذیرش دولت الکترونیکی و منابع مرتبط با آن می‌باشد که شامل ۳۷ مانع و چهار دسته کلی می‌باشد. در ضمن، این چارچوب، جنبه‌های متفاوت هر چالش را که توسط منابع مختلف مورد ارجاع قرار گرفته است در خود جای داده است.

۶-۳- فرهنگ سازی جهت شناسایی و رفع چالش‌ها و موانع سامانه‌های نظارت الکترونیکی سازمان بازرسی در استان خراسان جنوبی

با توجه به آن که در حین ارزیابی موانع و چالش‌های دو سامانه مذکور، مجموعاً از پنج نوع پرسشنامه استفاده شد و در حین اجرای هر یک از این پرسشنامه‌ها نیز مصاحبه‌هایی با هدف شناسایی و رفع چالش‌ها و موانع این سامانه‌ها صورت گرفت، می‌توان ادعا کرد که این پژوهش به شکل ضمنی در زمینه فرهنگ‌سازی جهت شناسایی و رفع برخی از چالش‌ها و موانع سامانه‌های نظارت الکترونیکی سازمان بازرسی در استان خراسان جنوبی نیز گام برداشته است. افراد گروه هدف این فرهنگ‌سازی شامل سه دسته کلی ذیل می‌باشد:

- کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان
- کارشناسان و مدیران دستگاه‌های اجرایی استان که سابقه کار با سامانه‌های نظارت الکترونیکی سازمان بازرسی را داشته‌اند.
- شهروندانی که سابقه شکایت الکترونیکی یا غیر الکترونیکی از دستگاه‌های اجرایی استان را داشته‌اند.

لازم به ذکر است، در ضمن این تحقیق، شهروندانی که شکایت خود را بصورت سنتی (غیرالکترونیکی) ارسال نموده بودند و از وجود این سامانه اطلاعی نداشتند، با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات آشنا شدند.

۶-۷- محدودیت‌های تحقیق و پیشنهاد تحقیقات آتی

محدودیت اصلی این تحقیق، محدوده جغرافیائی ارزیابی فرضیات آن می‌باشد که به استان خراسان جنوبی محدود شده است که با توجه

به استانی بودن این پژوهش و بودجه پیش‌بینی شده برای انجام آن، گریزی از آن نبود. محدودیت بعدی این تحقیق نیز عدم دسترسی کامل پژوهشگران طرح به برخی از گزارشات استانی سامانه‌ها و کلیه گزارشات ملی سامانه‌های مورد ارزیابی به دلایل سطح دسترسی، حریم خصوصی و مدیریتی بود. در ضمن، تعداد بسیار زیاد فرضیات این پژوهش (تعداد ۳۷ فرضیه اولیه) و تنوع روش‌های ارزیابی این فرضیات (اجرای ۵ نوع پرسشنامه و مصاحبه و مراجعه به آمار استخراجی از سامانه‌های نظارتی) نیز کار مطالعاتی و تحلیلی پژوهش را تا حدودی پیچیده نمود. برای رفع محدودیت‌های مذکور و جامعیت بیشتر نتایج این تحقیق، پیشنهاد می‌شود که این طرح در سطح ملی و با حمایت سازمان بازرسی کل کشور تعریف گردد. بدین ترتیب می‌توان از تجارب این پژوهش استانی در طراحی مدل مفهومی، فرضیه‌ها، پرسشنامه‌ها، فرایند تحقیق و نتایج آن بهره‌برداری نمود و با استفاده از مزایای یک طرح ملی به شرح ذیل، فرضیات تحقیق را در محدوده جغرافیائی کل استان‌های کشور و بصورت جامع‌تر و دقیق‌تری مورد ارزیابی قرار داد:

- فراهم شدن امکان دسترسی کامل به کل اطلاعات ثبت شده در دو سامانه نظارت الکترونیکی سازمان بازرسی کل کشور
- امکان ارزیابی فرضیات این تحقیق توسط مدیران و دست‌اندرکاران سامانه‌های نظارت الکترونیکی سازمان بازرسی کل کشور
- امکان ارزیابی فرضیات این تحقیق توسط کارشناسان ملی حوزه نظارت الکترونیکی

- امکان ارزیابی فرضیات این تحقیق توسط بازرسی کل، دستگاه‌های اجرایی و شهروندان استان‌های مختلف کشور
- امکان ارزیابی هر یک از فرضیات تحقیق از زوایای مختلف

۶-۱- نتیجه‌گیری نهایی

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که استان خراسان جنوبی برای پذیرش و استقرار کامل سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات مجموعاً با ۲۴ چالش و مانع جدی و مهم مواجه است که راهکارهایی برای رفع این موانع ارائه شد. در ضمن، این استان برای پذیرش و استقرار کامل سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی نیز مجموعاً با ۲۴ چالش و مانع جدی و مهم مواجه است که پیشنهادهای برای رفع آنها نیز ارائه شد. البته علیرغم مشابهت تعداد موانع و چالش‌های فراروی دو سامانه مذکور، ۱۷ مانع مشترک بین دو سامانه وجود دارد و هر یک از سامانه‌ها نیز با ۷ مانع اختصاصی مواجه می‌باشند، یعنی سامانه‌های نظارت الکترونیکی استان خراسان جنوبی مجموعاً با ۱۷ مانع مشترک و ۱۴ مانع اختصاصی روبرو می‌باشند. ضمناً ۷ مورد از موانع ارائه شده در مدل مفهومی تحقیق در ارتباط با هیچ یک از دو سامانه نظارت الکترونیکی استان مورد تأیید نهایی قرار نگرفت. علاوه بر این، مقایسه مدل مفهومی اولیه تحقیق و فرضیات تأیید شده نهایی که در دو چارچوب پیشنهادی پژوهش ارائه شده است، نتایج جالبی را نشان می‌دهد که در ادامه تشریح می‌گردد:

- در طی ارزیابی‌ها یک مانع جدید با عنوان عدم انطباق سامانه با قوانین، مأموریت و وظایف سازمانی دستگاه‌های اجرایی شناسایی شد و به فهرست موانع و چالش‌های دسته

محدودیت‌های سازمانی و مدیریتی مدل مفهومی تحقیق اضافه شد و در چارچوب پیشنهادات پژوهش برای سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی نیز قرار گرفت.

- برای تأیید ثانویه ۳ مورد از فرضیات تحقیق در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی، با ایجاد تغییراتی جزئی در عنوان این فرضیات، قلمرو آنها به دستگاه‌های اجرایی استان محدود شده است. لذا فرضیات شماره ۱، ۲ و ۷ در چارچوب پیشنهادات پژوهش برای سامانه مربوطه بصورت اصلاح شده ارائه شده اند.

- برای تأیید ثانویه ۷ مورد از فرضیات تحقیق در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات، با ایجاد تغییراتی جزئی در عنوان این فرضیات، قلمرو آنها محدود شده است. لذا فرضیات شماره ۲، ۵، ۶، ۲۶، ۲۷، ۲۸ و ۳۴ در چارچوب پیشنهادات پژوهش برای سامانه مربوطه بصورت اصلاح شده ارائه شده اند.

- در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی، ۵ فرضیه از ۱۳ فرضیه متعلق به دسته محدودیت‌های اجتماعی و فرهنگی مورد تأیید قرار گرفت، ضمناً ۸ فرضیه از ۱۰ فرضیه متعلق به دسته محدودیت‌های سازمانی و مدیریتی نیز تأیید شد که با در نظر گرفتن فرضیه تأیید شده جدید تحقیق، مجموعاً ۹ فرضیه از ۱۱ فرضیه این دسته مورد تأیید قرار گرفت. علاوه بر این، ۸ فرضیه از ۱۰ فرضیه متعلق به دسته محدودیت‌های فنی نیز مورد تأیید قرار گرفت و ۲ فرضیه از ۴ فرضیه دسته محدودیت‌های قانونی و راهبردی نیز تأیید شد. این آمار

نشان می‌دهد که دسته‌های "محدودیت‌های سازمانی و مدیریتی"، "محدودیت‌های فنی"، "محدودیت‌های اجتماعی و فرهنگی" و "محدودیت‌های قانونی و راهبردی" به ترتیب، بیشترین تا کمترین تعداد از موانع سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی استان را در خود جای داده‌اند.

- در ارتباط با سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات نیز، ۷ فرضیه از ۱۳ فرضیه متعلق به دسته محدودیت‌های اجتماعی و فرهنگی مورد تأیید قرار گرفت، ضمناً ۶ فرضیه از ۱۰ فرضیه متعلق به دسته محدودیت‌های سازمانی و مدیریتی نیز تأیید شد. علاوه بر این، ۸ فرضیه از ۱۰ فرضیه متعلق به دسته محدودیت‌های فنی نیز مورد تأیید قرار گرفت و ۳ فرضیه از ۴ فرضیه دسته محدودیت‌های قانونی و راهبردی نیز تأیید شد. این آمار نشان می‌دهد که دسته‌های "محدودیت‌های فنی"، "محدودیت‌های اجتماعی و فرهنگی"، "محدودیت‌های سازمانی و مدیریتی" و "محدودیت‌های قانونی و راهبردی" به ترتیب، بیشترین تا کمترین تعداد از موانع سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اطلاعات را در خود جای داده‌اند.

- البته باید اذعان نمود که در دو رده‌بندی فوق، اولویت هر یک از موانع نسبت به دیگری و تعداد فرضیات اولیه هر دسته در نظر گرفته نشده است و چنانچه این موارد نیز در نظر گرفته شود، ممکن است چهار دسته مذکور به شکل متفاوتی رده‌بندی گردند. در پایان به مدیران سازمان بازرسی کل کشور و مدیران کارشناسان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان پیشنهاد می‌گردد

با هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی برای رفع ۲۴ مانع و چالش فراروی هر یک از سامانه‌های نظارت الکترونیکی استان، گام‌های بلندی برای توسعه نظارت الکترونیکی در استان خراسان جنوبی و سایر استان‌های کشور بردارند.

۷- منابع مورد استفاده در خلاصه تحقیق

منابع فارسی

- احمدی گرجی، ح. (۱۳۸۶). طرح نظارت الکترونیک (دیجیتالی یا مجازی). قابل بازیابی از: http://www.hoghooghddanan.com/index.php?option=com_content&view=article&id=739:1389-03-28-05-24-25&catid=82:1388-10-28-10-41-38&Itemid=118#
- الوانی، س.م. (۱۳۸۰). ویژگی‌های نظام کارآمد نظارتی. ارائه شده در دومین همایش علمی و پژوهشی نظارت و بازرسی در کشور.
- امیری، ع.ن. (۱۳۸۳). طراحی مدلی برای بررسی نظارت اثربخش در سازمان. ارائه شده در سومین همایش نظارت کارآمد، تهران.
- حسینی، م.، فولادی طرقي، م. (۱۳۸۹). بررسی موانع و محدودیت‌های اجرای نظارت الکترونیکی. *فصلنامه مطالعات مدیریت/انتظامی سال پنجم*.
- رحمانیان، س. (۱۳۹۰). مطالعه تطبیقی نظارت الکترونیکی در حقوق کیفری ایران و آمریکا (کارشناسی ارشد).
- سازمان بازرسی کل کشور-الف. (۱۳۹۲). سامانه ملی رسیدگی به شکایات و اعلامات. سازمان بازرسی کل کشور.
- سازمان بازرسی کل کشور-ب. (۱۳۹۲). سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی. سازمان بازرسی کل کشور.
- شریفی، ا. (۱۳۸۵). آسیب شناسی ساختارهای نظارتی در ایران و ارائه چارچوبی برای نظارت کارآمد. ارائه شده در سومین همایش نظارت کارآمد.
- شورای فناوری اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور. (۱۳۸۹). مصوبات ششمین جلسه شورای فن آوری اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور.
- صفرخانی، ح. (۱۳۸۸). نظارت نوین و نقش سازمان بازرسی کل کشور در تحقق آن. *فصلنامه دانش ارزیابی ۵۳-۷۲*.
- عبداللهی، ج. (۱۳۸۳). موانع و محدودیت‌های اعمال نظارت کارآمد. ارائه شده در سومین همایش نظارت کارآمد.
- مسعودی، ا. (۱۳۸۸). شناخت مولفه‌های پنهان در پیش بینی وضعیت «نظارت الکترونیکی» در ۲۰ سال آینده جامعه اطلاعاتی ایران. *پژوهشهای ارتباطی (پژوهش و سنجش) ۱۱-۳۵*.
- نوروزیان. (۱۳۸۹). نظارت الکترونیک و تأثیر آن بر دستیابی به اهداف سازمان بازرسی کل کشور در مبارزه با فساد (کارشناسی ارشد).

منابع لاتين

- Almarabeh, T., AbuAli, A. (2010). A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research* 39, 29–42.
- Al-Rashidi, H. (2010). Examining Internal Challenges to E-Government Implementation from System Users Perspective. Presented at the *European and Mediterranean Conference on Information Systems*, Abu Dhabi, UAE.
- Al-Shafi, S.H. (2009). FACTORS AFFECTING E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION AND ADOPTION IN THE STATE OF QATAR (PhD Thesis).
- Ardley, J. (2005). THE THEORY, DEVELOPMENT AND APPLICATION OF ELECTRONIC MONITORING IN BRITAIN.
- Bales et al. (2010). A Quantitative and Qualitative Assessment of Electronic Monitoring. U.S. Department of Justice.
- Basu, S. (2004). E-Government and Developing Countries: An overview, *International Review of Law Computers and Technology* 18, 109-132.
- Bhuiyan, S.H. (2011). Modernizing Bangladesh public administration through e-governance: Benefits and challenges. *Government Information Quarterly* 28, 54–65.
- Ebrahim, Z. & Irani, Z. (2005). E-government adoption: architecture and barriers. *Business Process Management Journal* 11, 589–611.
- Edmiston, K.D. (2003). State And Local E-Government□: Prospects and Challenges. *The American Review of Public Administration* 33, 20–45.
- Gil-García, J.R., Pardo, Theresa A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly* 22, 187–216.
- Hossan, C.G., Habib, W., Kushchu, I. (2006). Success and Failure Factors for e-Government projects implementation in developing countries: A study on the perception of government officials of Bangladesh.
- Huang, Z. & Bwoma, P.O. (2003). AN OVERVIEW OF CRITICAL ISSUES OF E-GOVERNMENT. *Journal of Computer Information Systems (JCIS)*.
- IQBAL, S. & QURESHI, I.A. (2011). E-GOVERNMENT - TRENDS AND CHALLENGES FROM THE PERSPECTIVE OF DEVELOPING NATIONS WITH FOCUS ON PAKISTAN. *INTERNATIONAL JOURNAL OF RESEARCH IN COMPUTER APPLICATION & MANAGEMENT* 1, 15–20.
- Jaeger, P. T. & Thompson, K. M. (2003). E-government around the world: lessons, challenges, and future directions. *Government Information Quarterly* 20, 389-394.
- Margetts, H. & Dunleavy, P. (2002). Cultural barriers to e-government. In: Better Public Services through e-government: Academic Article in support of Better Public Services through e-government (National Audit Office Report). Comptroller and Auditor General, HC 704-III Session 2001-2002.
- Nagi, E.A. & Hamdan, Mohammad. (2009). Computerization and e-Government implementation in Jordan: Challenges, obstacles and successes. *Government Information Quarterly* 26, 577–583.
- Ndou, V. (Dardha). (2004). E_Government for Developing Countries opportunity and challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries* 18, 1–24.
- Palanisamy, R. (2004). Issues and challenges in e-governance planning. *Electronic Government, an International Journal* 1, 253-272.
- Rana, N.P., Dwivedi, Y.K., Williams, M.D. (2012). E-GOVERNMENT ADOPTION RESEARCH: ANALYSING CHALLENGES AND CRITICAL SUCCESS FACTORS. Presented at the *European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems*, Munich, Germany.
- The free dictionary. (2013). definition of pathology.

آدرس: تهران خیابان طالقانی-تقاطع خیابان شهید سپهبد قرنی سازمان بازرسی کل کشور
طبقه ششم- مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

تلفن: ۶۱۳۶۲۳۰۷

نشانی الکترونیک: bazrasi.research@136.ir
www.Bazresi.ir