

آسیب‌شناسی فرهنگی اجتماعی نظارت الکترونیکی (مطالعه موردی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در خراسان جنوبی)

حسین مرادی^۱
مسلم خسروی زارگز^۲

چکیده

یکی از سامانه‌های نظارت الکترونیکی بکار گرفته شده در سازمان بازرسی کل کشور، سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی است که این سازمان در مسیر استقرار آن با توفیقات و محدودیت‌هایی روبرو بوده است. بدیهی است که کشف و شفاف‌سازی موانع و محدودیت‌های فراروی این سامانه پیشگیرانه می‌تواند تقویت سیستم نظارت الکترونیکی در کل کشور را به همراه داشته باشد. در نتیجه این مقاله قصد دارد با مطالعه موردی سامانه مذکور در خراسان جنوبی به آسیب‌شناسی و رفع موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی آن در استان بپردازد. لذا برای نیل به این هدف، از یک روش تحقیق تلفیقی (کیفی و کمی) استفاده شده است یعنی برای پاسخ به سؤال اصلی تحقیق، ابتدا یک مدل مفهومی کیفی بر مبنای مرور گسترده ادبیات و روش دلفی توسعه یافت و بر مبنای آن، ۹ فرضیه مرتبط با موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی پذیرش و استقرار نظارت الکترونیکی ارائه شد، سپس با اجرای پرسشنامه و مصاحبه با کارشناسان و مدیران دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل استان خراسان جنوبی، این فرضیه‌ها مورد ارزیابی کمی قرار گرفت و ۵ مورد از آن‌ها اثبات شد.

نتایج تحقیق نشان داد که موانع فرهنگی اجتماعی سامانه مذکور به ترتیب شامل اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی رابط کاربری سامانه، عدم توجه کافی به رضایت کاربران، فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی کارکنان دستگاه‌های اجرایی برای استفاده از سامانه، خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان دستگاه‌های اجرایی و تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان دستگاه‌های اجرایی است. در پایان تحقیق نیز پیشنهادهای جهت تحقیقات آتی و رفع آسیب‌ها و موانع موجود ارائه شد.

واژگان کلیدی: نظارت الکترونیکی، موانع و محدودیت‌ها، آسیب‌شناسی فرهنگی اجتماعی، استان خراسان جنوبی، دولت الکترونیکی

مقدمه

نظارت الکترونیکی از جمله تکنیک های جدید عرصه نظارت است که مبتنی بر فناوری اطلاعات است. در این روش، با استفاده از شبکه های اطلاع رسانی دستگاه های اداری و ارتباط آن با یک مرکز واحد، می توان بر نحوه اجرای امور و قوانین به صورت صحیح نظارت نمود. شورای فناوری اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور (۱۳۸۹)، نظارت الکترونیکی را به صورت «دسترسی الکترونیکی به اطلاعات و اسناد مورد نظر برای پایش تکالیف، فرآیندها، برنامه ها و فعالیت های دستگاه اجرایی بر اساس اهداف سالانه، میان مدت، بلندمدت و تکالیف ذاتی دستگاه» معرفی نموده است (حسینی و فولادی طرقي، ۱۳۸۹). لازم به ذکر است، توسعه نظارت الکترونیکی علاوه بر آن که یک ضرورت اجتناب ناپذیر است، تکلیفی است که توسط مجلس شورای اسلامی جمهوری اسلامی ایران بر عهده سازمان بازرسی کل کشور و دستگاه های مشمول بازرسی قرار داده شده است (آیین نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب ۱۳۶۰ و اصلاحیه های بعدی آن، ۱۳۸۸).

یکی از طرح های سازمان بازرسی در جهت تقویت توانمندی خود در پیشگیری، استفاده از فناوری اطلاعات در راستای نظارت های پیشگیرانه دیجیتالی است تا از این طریق، امکان نظارت فراگیر سازمان بر فرایندهای دستگاه های اداری بدون حضور فیزیکی فراهم شود (صفرخانی، ۱۳۸۸). سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی سازمان بازرسی کل کشور، اقدام مهمی از سوی این سازمان در راستای ایجاد نظارت الکترونیکی به ویژه در ارتباط با کنترل فساد مالی و رانت خواری در حوزه معاملات دولتی است و در دسته سامانه های نظارت و بازرسی قبل از اجرا (پیشگیرانه) قرار دارد. یکی از مباحثی که دغدغه همیشگی نظام های سیاسی محسوب می شود، مباحث مربوط به فساد مالی به خصوص در معاملات دولتی است که معمولاً در دو شکل مشهور مناقصه و مزایده شناخته می شود. این سامانه که با دو گروه از کاربران شامل واحدهای اجرای مناقصات و مزایدات در دستگاه های اجرایی و سازمان بازرسی کل کشور در ارتباط است، به صورت پیشگیرانه می تواند فساد را در معاملات دستگاه های اجرایی تحت کنترل درآورد (سازمان بازرسی کل کشور، ۱۳۹۲). با توجه به نوبت بودن این سامانه، بدیهی است که سازمان بازرسی در ارتباط با پذیرش و بهره برداری کامل از آن با موانع و محدودیت های مختلفی روبرو باشد که سبب شده است کاربران برخی از دستگاه های اجرایی با اکراه از سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی استفاده کنند و تعدادی نیز هنوز از این سامانه

استفاده نمی کنند. بنابراین آسیب شناسی و رفع این محدودیت ها می تواند منجر به تقویت سیستم نظارت الکترونیکی در کل کشور گردد.

در مطالعات صورت گرفته توسط مرادی و خسروی زارگز (۱۳۹۲)، موانع و محدودیت های فراروی سامانه های نظارت الکترونیکی به چهار دسته کلی محدودیت های فنی، محدودیت های اجتماعی و فرهنگی، محدودیت های سازمانی و مدیریتی و محدودیت های قانونی و راهبردی تقسیم شده است. لذا با توجه به گسترده گی هر یک از چهار دسته مذکور، این مقاله تنها حوزه محدودیت های فرهنگی اجتماعی را هدف قرار داده است و تلاش دارد با مطالعه موردی سامانه مذکور در استان خراسان جنوبی به آسیب شناسی و رفع موانع و محدودیت های فرهنگی اجتماعی این سامانه در استان پردازد. در ضمن، چند راهکار کلی جهت رفع موانع و محدودیت های فرهنگی اجتماعی اجرای نظارت الکترونیکی در استان خراسان جنوبی ارائه خواهد شد.

مبانی نظری

در بررسی های صورت گرفته در ادبیات فناوری اطلاعات، برای مبحث نظارت الکترونیکی^۱ دو دسته از تعاریف کاملاً متفاوت بیان شده است و در ارتباط با هر یک از این دسته از تعاریف نیز، پژوهش های کاملاً متفاوتی صورت گرفته است که در ادامه تبیین می گردد.

نظارت الکترونیکی (برای کنترل و نظارت بزهکاران): در بسیاری از کشورهای دنیا کشف، اعلام و تعقیب جرم با استفاده از ابزارهای هوشمند و پیشرفته الکترونیکی صورت می گیرد. نظارت الکترونیکی که نوعی از مجازات های جایگزین حبس می باشد به معنی کنترل و نظارت بزهکاران از طریق دستگاه های الکترونیکی است. این فناوری دارای انواع مختلفی است و نسبت به مجرمین و در مجازات های خاصی مورد استفاده قرار می گیرد. آمریکا اولین کشور استفاده کننده از این فناوری است و بیش تر در قالب مجازات های جایگزین، به خصوص حبس خانگی از آن استفاده می کند (رحمانیان، ۱۳۹۰). لازم به ذکر است، در این تحقیق منظور ما از نظارت الکترونیکی، تعریف فوق نیست. بنابراین در ادامه، تعریف علمی این مقاله از نظارت الکترونیکی تبیین می شود.

نظارت الکترونیکی (در حوزه دولت الکترونیکی): یکی از مؤلفه های مهم و مرتبط با دولت الکترونیکی که از ارکان آن محسوب می شود نظارت الکترونیکی است. نظارت و بازرسی به طور عمومی معنای وسیع و جامعی در ادبیات مدیریتی پیدا می کند. دولت علاقمند به نظارت و

بازرسی بر دستگاه‌های اجرایی خود است و سازمان‌ها نیز به طور طبیعی به سنجش و نظارت بر کارکنان خود علاقمند هستند. پیشرفت‌های تکنولوژیکی اخیر منجر به رشد و توسعه سریع این روش نظارتی در بیش تر سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی و صنعتی شده است (حسینی و فولادی طرقي، ۱۳۸۹). نظارت الکترونیکی شامل گردآوری اطلاعات یا اقدامات اطلاعاتی از طریق ابزارهای الکترونیکی است. این شیوه نظارتی دارای مزایایی نظیر فراهم شدن فرصت بیش تر برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و پردازش آن‌ها در خصوص علل و عوامل فساد، کاهش تصدی‌گری سازمان‌های نظارتی و بازرسی در اعمال نظارت، توسعه و تعمیق نظام خودکنترلی و جلب مشارکت بیش تر مردم از طریق ارتباطات شبکه‌ای و رایانه‌ای است (صفرخانی، ۱۳۸۸).

لازم به ذکر است که دسته دوم از تعاریف نظارت الکترونیکی که در ادبیات فناوری اطلاعات با نام آمبودزمان الکترونیکی^۱ نیز شناخته می‌شود، به عنوان تعریف علمی ما از نظارت الکترونیکی در این تحقیق شناخته خواهد شد. لازم به ذکر است، در ادبیات فناوری اطلاعات، تعاریف دیگری نیز از نظارت الکترونیکی ارایه شده است که مورد توجه این پژوهش نخواهد بود. البته با توجه به کاربردی بودن این پژوهش، ضرورت دارد که تعریف سازمان بازرسی کل کشور از نظارت الکترونیکی مبنای این تحقیق قرار بگیرد. بنابراین تعریف عملی و کاربردی ذیل که توسط شورای انفورماتیک سازمان بازرسی ارایه شده است، به عنوان تعریف نهایی ما از نظارت الکترونیکی مد نظر قرار خواهد گرفت:

«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).

پیشینه تحقیق

موانع و محدودیت‌های نظارت و بازرسی

برخی از پژوهش‌ها بر روی آسیب‌شناسی و شناسایی موانع و محدودیت‌های نظارت و بازرسی به صورت عام تمرکز کرده‌اند. نمونه‌ای از این پژوهش‌ها، مقاله عبداللهی (۱۳۸۳) است که موانع و محدودیت‌های اعمال نظارت کارآمد را مورد بررسی دقیق قرار داده است. این پژوهش بیان می‌نماید که موانع و محدودیت‌های نظارت را گاه باید در فرآیند نظارت به عنوان

موضوع فعالیت اصلی دستگاه های نظارتی جستجو کرد و گاهی فراتر از آن در محیط یا موضوعی که باید نظارت اعمال گردد. این مقاله، موانع و محدودیت های نظارت و بازرسی را به دو دسته موانع و محدودیت های سازمان های نظارتی و موانع و محدودیت های فراسازمانی تقسیم می کند. پژوهش دیگری که در این حوزه انجام شده است، مقاله شریفی (۱۳۸۵) است که به آسیب شناسی ساختارهای نظارتی در ایران پرداخته است و با ارایه چارچوبی برای نظارت کارآمد، پیشنهاداتی از سوی محقق پیشنهاد شده است. لازم به ذکر است، با وجود اهمیت دو منبع فوق، به دلیل نپرداختن این دو مقاله به مبحث نظارت الکترونیکی، نمی توان آن ها را با این پژوهش مرتبط دانست.

موانع و محدودیت های نظارت الکترونیکی

در زمینه نظارت الکترونیکی پژوهش های مختلفی صورت پذیرفته است، اما اکثریت آن ها اساساً با اولین تعریف ارایه شده در بخش قبل (یعنی نظارت الکترونیکی برای کنترل و نظارت بزهکاران) همخوانی دارد، لذا نمی تواند در این پژوهش مورد استفاده قرار گیرد (مانند منابع (رحمانیان، ۱۳۹۰) (Ardley, 2005) و (Bales et al., 2010)). در ضمن، برخی از پژوهش های صورت گرفته مانند (احمدی گرگی، ۱۳۸۶)، (دوست محمدیان و همکاران، ۱۳۹۰)، (صفرخانی، ۱۳۸۸) و (نوروزیان، ۱۳۸۹)) و (مسعودی، ۱۳۸۸) نیز مفهوم نظارت الکترونیکی را به صورت عام هدف گرفته اند، اما به صورت تخصصی به آسیب شناسی و رفع موانع و محدودیت های اجرای نظارت الکترونیکی نپرداخته اند.

در طی بررسی های انجام شده در ادبیات بجز مقاله حسینی و فولادی طرقي (۱۳۸۹)، پژوهش مرتبط دیگری در زمینه آسیب شناسی و یارفع موانع و محدودیت های اجرای نظارت الکترونیکی در سطح استان های کشور و حتی در سایر کشورها نیز یافت نشد. بنابراین مرتبط ترین اثر پژوهشی یافت شده، مقاله «بررسی موانع و محدودیت های اجرای نظارت الکترونیکی» است که بر روی موانع و محدودیت های سازمان بازرسی کل کشور در اجرای نظارت الکترونیکی با استفاده از سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) متمرکز شده است. حسینی و فولادی طرقي (۱۳۸۹) بیان می کنند که سازمان بازرسی کل کشور که به عنوان مهم ترین نهاد نظارتی در کشور شناخته می شود پیگیری های مربوط به استفاده از نظارت الکترونیکی را انجام می دهد و در این مسیر توفیقات و محدودیت هایی نیز داشته است. بدیهی است که کشف و شفاف سازی این موانع و محدودیت ها می تواند فعالیت های این سازمان را تسریع کند. آن ها تصریح نموده اند که موانع

و محدودیت های اجرای نظارت الکترونیکی در پنج دسته کلی محدودیت های فنی، آموزشی، سیستمی، قانونی و فرهنگی قرار می گیرند و همچنین نتیجه گیری می نمایند که پنج دسته محدودیت شناسایی شده از اهمیت یکسانی در سازمان بازرسی کل کشور برخوردار نیستند و محدودیت های قانونی، آموزشی، سیستمی، فنی و فرهنگی به ترتیب در رتبه های اول تا پنجم اهمیت هستند.

موانع و محدودیت های فرهنگی اجتماعی دولت الکترونیکی

همانطور که مشاهده شد، در ارتباط با موانع و محدودیت های نظارت الکترونیکی پژوهش های داخلی و خارجی اندکی صورت گرفته است و منابع بسیار محدودی موجود است. لذا با توجه به آن که مبحث نظارت الکترونیکی ذیل مفهوم کلی تر دولت الکترونیکی قرار می گیرد، برای توسعه مدل مفهومی این پژوهش، موانع و محدودیت های دولت الکترونیکی که مفهومی عمومی تر است، مورد بررسی قرار گرفت. لذا پس از مرور گسترده مقالات و پژوهش های مرتبط با موانع پذیرش و استقرار دولت الکترونیکی و استخراج مهم ترین چالش ها و موانع فراروی آن، این موارد تحلیل و بررسی عمیق شد و پس از خلاصه سازی و دسته بندی در قالب چارچوب چالش ها و موانع فراروی پذیرش و استقرار دولت الکترونیکی ارائه شد. البته با توجه به آن که حوزه بررسی این مقاله تنها به موانع و محدودیت های فرهنگی اجتماعی محدود شده است، در جدول ۱ تنها فهرست چالش های فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار دولت الکترونیکی از نگاه مهم ترین منابع موجود در ادبیات ارائه می شود. لازم به ذکر است که این جدول یک فهرست خلاصه و بدیع از چالش ها و موانع فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار دولت الکترونیکی و منابع مرتبط با آن ارائه می دهد.

جدول ۱- فهرست چالش ها و موانع فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار دولت الکترونیکی

منابع	محدودیت های فرهنگی اجتماعی
Huang and Bwoma, 2003; Ndou, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Ebrahim and Irani, 2005; Al-shafi, 2009;	تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی
Jaeger and Thompson, 2003;	خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت پذیری مقامات دولتی به واسطه استقرار سامانه های الکترونیکی
Bhuiyan, 2011; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012	شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی در تشکیلات اداری
Margetts and Dunleavy, 2002; Jaeger and , 2004; Al-shafi, Thompson, 2003; Palanisamy 2009; Rana et al., 2012	عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه های الکترونیکی
Margetts and Dunleavy, 2002; Jaeger and Thompson, 2003; Rana et al., 2012	عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به شهروندان و کاربران سامانه های الکترونیکی
Margetts and Dunleavy, 2002	اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی رابط کاربری سامانه های الکترونیکی و در نظر گرفته نشدن مؤلفه های سرگرمی و جذابیت در طراحی آن ها
Margetts and Dunleavy, 2002; Huang and Bwoma, 2003; Hossan et al. 2006; Al-Rashidi, 2010	فقدان تقاضای سازمانی (عدم تمایل سازمان های ذینفع برای استفاده از سامانه های الکترونیکی)
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	فقدان سواد دیجیتالی شهروندان
Margetts and Dunleavy, 2002; Huang and Bwoma, 2003; Jaeger and Thompson, 2003; Palanisamy, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Nagi and Hamdan; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Bhuiyan, 2011; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012	دیوار دیجیتالی بین فقیر و غنی، سفید و غیر سفید، آموزش دیده و آموزش ندیده و سالم و معلول از جهت استطاعت و دسترسی به خدمات الکترونیکی
Margetts and Dunleavy, 2002	ناشناس نبودن کاربران در سامانه های الکترونیکی
Jaeger and Thompson, 2003; Hossan et al. 2006; Nagi and Hamdan, 2009; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Rana et al., 2012	فقدان آگاهی و شناخت ذینفعان نسبت به سامانه های الکترونیکی
Palanisamy, 2004; Al-Rashidi, 2010; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012	فقدان اعتماد ذینفعان به اینترنت و یا سامانه های الکترونیکی
Margetts and Dunleavy, 2002; Nagi and Hamdan, 2009; Al-Rashidi, 2010; Bhuiyan, 2011; Rana et al., 2012	عدم پذیرش خدمات الکترونیکی توسط شهروندان به علت عدم درک مزایای آن

بیان مسئله

در حال حاضر، کاربران برخی از دستگاه‌های اجرایی استان با اکراه از سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی استفاده می‌کنند و تعدادی نیز هنوز از این سامانه استفاده نمی‌کنند. بدیهی است که ریشه عدم پذیرش و یا اکراه برخی از کاربران در استفاده از این سامانه را می‌توان در موانع و محدودیت‌های فراروی پذیرش و استقرار آن جستجو نمود. بنابراین شناسایی و رفع موانع و محدودیت‌های فراروی پذیرش و استقرار سامانه مذکور ضرورت دارد.

ضرورت انجام تحقیق

لازم به ذکر است، توسعه نظارت الکترونیکی علاوه بر آن که یک ضرورت راهبردی اجتناب‌ناپذیر است، تکلیفی است که توسط مجلس شورای اسلامی جمهوری اسلامی ایران بر عهده سازمان بازرسی کل کشور و دستگاه‌های مشمول بازرسی قرار داده شده است. ماده ۱۸ آیین‌نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب ۱۳۶۰ و اصلاحیه‌های بعدی آن در سال ۱۳۸۸ صراحتاً بر بهره‌گیری از فن‌آوری‌های نوین و برقراری ارتباط الکترونیکی با دستگاه‌های مشمول بازرسی تأکید می‌نماید و مسؤولان ذی‌ربط دستگاه‌های مذکور را مکلف می‌نماید تا زمینه ایجاد ارتباط الکترونیکی و استفاده از فن‌آوری‌های نوین اطلاعاتی را برای سازمان فراهم آورند (آیین‌نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب ۱۳۶۰ و اصلاحیه‌های بعدی آن، ۱۳۸۸). بنابراین تحقیق در زمینه آسیب‌شناسی و رفع موانع سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی که یک سامانه نظارت الکترونیکی پیشگیرانه است، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

اهداف تحقیق

هدف اصلی این تحقیق آن است که با مطالعه موردی سامانه نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی به آسیب‌شناسی و رفع موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی این سامانه در استان بپردازد. در ضمن، هدف فرعی این تحقیق نیز آرایه چند راهکار کلی جهت رفع موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی فراروی سامانه مذکور در استان خواهد بود.

سئوالات تحقیق

شایان ذکر است، این پژوهش به دو سؤال ذیل پاسخ خواهد داد:

• سؤال اصلی تحقیق: موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار سامانه کشوری

نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی چیست؟

• سؤال فرعی تحقیق: برای غلبه بر موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی فراروی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی چه راهکارهایی پیشنهاد می‌شود؟

مدل مفهومی تحقیق

در این مرحله با استفاده از فهرست چالش‌ها و موانع فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار دولت الکترونیکی که در جدول ۱ ارایه شده بود، مدل مفهومی این تحقیق توسعه یافت (شکل ۱). در طراحی این مدل، تلاش شده است تا چالش‌ها و موانع فراروی پذیرش و استقرار نظارت الکترونیکی در استان خراسان جنوبی در نظر گرفته شود. این مدل توسط ۵ نفر از خبرگان مرتبط با حوزه دولت الکترونیکی و نظارت الکترونیکی قرار گرفت و اصلاحات پیشنهادی آن‌ها بر روی مدل مفهومی این تحقیق اعمال شد. همانطور که مشاهده می‌شود در طراحی مدل مفهومی تحقیق، موانعی که به شهروندان مربوط می‌گردد، حذف شده است، چرا که سامانه نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی با شهروندان در ارتباط نمی‌باشد. همانطور که مشاهده می‌شود، مدل مفهومی موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی نظارت الکترونیکی از ۹ مانع و محدودیت متفاوت و مهم تشکیل شده است.

شکل ۱- مدل مفهومی موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی نظارت الکترونیکی



فرضیه‌های تحقیق

- پس از توسعه مدل مفهومی در بخش قبلی، امکان ارایه فرضیه‌های نهایی تحقیق وجود دارد. بنابراین، ۹ فرضیه نهایی این 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 استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی 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 استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی 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 استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی قرار می‌گیرد.
- فرضیه ۴: عدم توجه کافی به رضایت کاربران سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی قرار می‌گیرد.
- فرضیه ۵: عدم رعایت عدالت و مساوات در ارایه خدمات به کاربران سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی قرار می‌گیرد.
- فرضیه ۶: اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی رابط کاربری سامانه‌های نظارت الکترونیکی و در نظر گرفته نشدن مولفه‌های سرگرمی و جذابیت در طراحی آن‌ها در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی قرار می‌گیرد.
- فرضیه ۷: فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان برای استفاده از سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی قرار می‌گیرد.
- فرضیه ۸: فقدان آگاهی و شناخت کافی کارکنان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان نسبت به سامانه‌های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت‌های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی قرار می‌گیرد.

فرضیه ۹: فقدان اعتماد کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان به اینترنت و یا سامانه های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی قرار می گیرد.

روش تحقیق

این پژوهش از حیث هدف کاربردی است و روش تحقیق آن نیز تلفیقی (کمی و کیفی) است، بدین معنی که محقق در ابتدای پژوهش خود از حیث وجود هر گونه رابطه علی و معلولی و داشتن فرضیه، خالی الذهن بوده و تنها با بیان سؤال تحقیق و استفاده از شیوه های کیفی، مدل مفهومی خود را پس از پایان بخش اول تحقیق (بخش کیفی پژوهش) توسعه داده است و در ادامه، فرضیه های تحقیق را بر اساس یافته های بخش پیشین طراحی نموده است و پس از آن، این فرضیات را به روش کمی مورد ارزیابی قرار داده است. لازم به ذکر است، برای توسعه مدل مفهومی این تحقیق (بخش کیفی پژوهش) از روش کتابخانه ای (مطالعه ادبیات فناوری) و روش دلفی استفاده شده است. ضمناً برای جمع آوری داده های مورد نیاز بخش کمی پژوهش نیز از روش پیمایشی پرسشنامه و مصاحبه با مدیران و کارشناسان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان خراسان جنوبی استفاده شد. بنابراین جامعه آماری این تحقیق شامل "افراد مسئول و آشنا با حوزه نظارت الکترونیکی در بازرسی کل استان خراسان جنوبی" و "کارشناسان و مدیران دستگاه های اجرایی استان که کاربر سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی استان بوده اند" تشکیل شده است. در ارتباط با دسته اول جامعه آماری این تحقیق، نمونه گیری به صورت تصادفی ساده انجام شد و ۱۴ نمونه تصادفی از کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان خراسان جنوبی استخراج شد. در ضمن در ارتباط با دسته دوم جامعه آماری نیز، ۱۲ دستگاه بر اساس روش نمونه گیری تصادفی ساده از بین بیش از ۵۰ دستگاه اجرایی استان که کاربر سامانه بوده اند، انتخاب شدند و اطلاعات مورد نظر از کارشناس یا مدیر آن دستگاه اجرایی که کاربر سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی بوده است، دریافت شد.

پرسشنامه های تحقیق

پس از آن که در مرحله قبلی، مدل مفهومی و فرضیه های تحقیق توسعه یافت، برای ارزیابی این فرضیه ها، پرسشنامه محقق ساخته (الف) جهت اخذ بازخورد کارشناسان و مدیران بازرسی کل

استان و پرسشنامه محقق ساخته (ب) جهت اخذ بازخورد کارشناسان و مدیران دستگاه های اجرایی استان پیشنهاد شد. لازم به ذکر است برای طراحی دو پرسشنامه مذکور از مدل مفهومی تحقیق استفاده شد.

پایایی و روایی محتوایی پرسشنامه های تحقیق

این پرسشنامه ها قبل از اجرای نهایی در اختیار ۵ نفر از خبرگان مرتبط با حوزه دولت الکترونیکی و نظارت الکترونیکی قرار گرفت و اصلاحات پیشنهادی آن ها بر روی پرسشنامه های پیشنهادی این تحقیق و مدل مفهومی و فرضیه های مرتبط اعمال شد. در ضمن، محتوای اولیه این پرسشنامه ها بر اساس مدل مفهومی این تحقیق تهیه شده است و محتوای مدل مفهومی نیز با ارجاع به مقالات کارشناسان و خبرگان این حوزه که در جدول ۱ مورد بررسی قرار گرفت، تهیه شده است. لذا می توان ادعا کرد که روایی محتوایی^۱ این پرسشنامه ها قابل قبول است. ضمناً برای بررسی پایایی^۲ دو پرسشنامه (الف) و (ب) از روش آلفای کرونباخ^۳ استفاده شد که به ترتیب، مقادیر ۰.۹۴۱، ۰.۹۵۱ حاصل شد. این مقادیر، نشان دهنده قابلیت اعتماد بسیار بالای این پرسشنامه ها می باشد.

آمار توصیفی پرسشنامه های تحقیق

آمار توصیفی تکمیل کنندگان دو پرسشنامه (الف) و (ب) از نظر سن، جنسیت، نوع سمت سازمانی و میزان تحصیلات در جدول ۲ ارائه می شود.

1.Content Validity
2.Reliability
3.Cronbach's Alpha

جدول ۲- توزیع سنی تکمیل کنندگان پرسشنامه های (الف) و (ب)

پرسشنامه (الف): بازرسی کل پرسشنامه (ب): دستگاه های اجرایی استان		پرسشنامه (الف): بازرسی کل پرسشنامه (ب): دستگاه های اجرایی استان			
درصد	تعداد	درصد	تعداد		
۷۵,۰	۹	۶۴,۳	۹	۲۰ تا ۳۵ سال	توزیع سنی
۲۵,۰	۳	۲۱,۴	۳	۳۵ تا ۵۰ سال	
۰	۰	۱۴,۳	۲	۵۰ سال و بالاتر	
۱۰۰,۰	۱۲	۱۰۰,۰	۱۴	مجموع	
توزیع جنسیتی					
۶۶,۷	۸	۹۲,۹	۱۳	مرد	توزیع جنسیتی
۱۶,۷	۲	۰	۰	زن	
۸۳,۳	۱۰	۹۲,۹	۱۳	مجموع	
۱۶,۷	۲	۷,۱	۱	نامشخص	
۱۰۰,۰	۱۲	۱۰۰,۰	۱۴	مجموع	
توزیع جایگاه سازمانی					
۲۵,۰	۳	۷,۱	۱	مدیر	توزیع جایگاه سازمانی
۷۵,۰	۹	۷۸,۶	۱۱	کارشناس	
۱۰۰	۱۲	۸۵,۷	۱۲	مجموع	
۰	۰	۱۴,۳	۲	نامشخص	
۱۰۰,۰	۱۲	۱۰۰,۰	۱۴	مجموع	
توزیع سطح تحصیلات					
۸,۳	۱	۰	۰	دیپلم	توزیع سطح تحصیلات
۷۵,۰	۹	۷۱,۴	۱۰	کارشناسی	
۸,۳	۱	۲۸,۶	۴	کارشناسی ارشد و بالاتر	
۹۱,۷	۱۱	۱۰۰,۰	۱۴	مجموع	
۸,۳	۱	۰	۰	نامشخص	
۱۰۰,۰	۱۲	۱۰۰,۰	۱۴	مجموع	

مصاحبه‌های تحقیق

لازم به ذکر است، در حین اجرای دو پرسشنامه (الف) و (ب) مصاحبه‌ای نیز با تکمیل کنندگان این پرسشنامه‌ها صورت گرفت و نظرات، پیشنهادات و موانع پیش روی این افراد در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی استخراج شد. در این مصاحبه از پرسش شوندگان خواسته شد که «اگر بجز موارد مذکور در پرسشنامه، موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی دیگری نیز در استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی اثر گذار است، آن‌ها را تشریح نمایند.» ضمناً درخواست شد که پیشنهادات اصلاحی خود را نیز تشریح نمایند اگر چه شرح کامل این بازخوردها در اینجا ارائه نمی‌شود، اما در جدول ۱۰ که فهرست پیشنهادات این پژوهش جهت رفع موانع فراروی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی ارائه می‌شود، از نتایج این مصاحبه‌ها بهره‌برداری شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

با توجه به آن که داده‌های پرسشنامه‌های (الف) و (ب) نرمال بودند و ما قصد داشتیم با استفاده از آزمون فرض، فرضیه‌های 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 است. بنابراین در این مرحله از تحقیق برای تأیید یا رد فرضیه‌های چهار پرسشنامه (الف) و (ب)، آزمون T تک نمونه‌ای با استفاده از نرم افزارهای 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 معنی داری α تعیین کرد. لذا در این تحقیق جهت تبیین و تفسیر متغیرهای مستقل و وابسته و اینکه هر متغیر با چه وضعیتی در جامعه آماری وجود دارد از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده شده است. سطح معنی داری این پژوهش، مقدار ۰.۰۵ در نظر گرفته شده است و فاصله اطمینان تحقیق نیز ۹۵ درصد خواهد بود. ضمناً برای تحلیل متغیرهای این پژوهش بر اساس آزمون T تک نمونه‌ای از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت به شرح مقادیر ارائه شده در جدول ۳ استفاده شده است که با قواعد تکمیل پرسشنامه نیز سازگار است.

جدول ۳- طیف لیکرت مورد استفاده در تحلیل پرسشنامه های (الف) و (ب)

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

برای جلوگیری از طولانی شدن متن مقاله، در این بخش تنها نتایج آزمون های آماری ارایه خواهد شد. لازم به ذکر است که در آزمون T تک نمونه ای صورت گرفته، اگر عاملی مقدار p-value کوچک تر یا مساوی ۰.۰۵ داشته باشد، فرض صفر مرتبط با آن رد می شود، اما عاملی که p-value آن بزرگ تر از ۰.۰۵ باشد فرض صفر مرتبط با آن تأیید می شود. لذا با توجه به آن که مبنای طراحی فرضیه های این پژوهش، فرض صفر است، متغیرهایی که p-value آن ها بزرگ تر از ۰.۰۵ باشد، در فهرست فرضیه های تأیید شده نهایی این پژوهش قرار خواهند گرفت و متغیرهای دیگری که p-value کوچک تر یا مساوی ۰.۰۵ داشته باشند، رد می گردند. همانطور که مشاهده می شود، جدول ۴ مقدار میانگین محاسبه شده و p-value نهایی استخراج شده برای هر یک از فرضیه های تحقیق در دو پرسشنامه تحقیق رانشان می دهد. توضیح آن که در این جدول، p-value های بزرگ تر از ۰.۰۵ که نشان دهنده تأیید فرضیه مربوطه است، برای تأکید بیش تر سایه دار شده است. ضمناً با توجه به نرمال بودن داده های تحقیق، برای اولویت بندی موانع شناسایی شده در هر یک از پرسشنامه های (الف) و (ب) به ترتیب از آزمون فریدمن^۱ استفاده شد که نتایج آن در جدول ۴ قابل مشاهده است.

پس از ارایه نتیجه آزمون فرض مرتبط با دو پرسشنامه (الف) و (ب)، نتیجه اولیه ارزیابی این پژوهش در ارتباط با موانع فرهنگی اجتماعی فراروی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی در استان خراسان جنوبی در این جدول ارایه شده است. معنای نشانه های بکار رفته در این مقاله به شرح ذیل است:

- ⊗ رد اولیه فرضیه: فرضیه ای که توسط دو گروه ارزیابی کننده رد شده است.
- تأیید اولیه فرضیه: فرضیه ای که توسط دو گروه ارزیابی کننده تأیید شده است.
- تأیید جزئی فرضیه: فرضیه ای که توسط یکی از گروه های ارزیابی کننده تأیید و توسط دیگری رد شده است.
- تأیید ثانویه فرضیه: فرضیه ای که در ارزیابی اولیه، تأیید جزئی شده، اما پس از تفسیر نتایج، تأیید ثانویه شده است.

جدول ۴- میانگین و p-value پرسشنامه های (الف) و (ب) در این پژوهش

اولویت نهایی هر مانع	نتیجه نهایی ارزیابی	نتیجه اولیه ارزیابی	نتایج پرسشنامه (ب): دستگاه های اجرایی استان				نتایج پرسشنامه (الف): بازرسی کل استان				فرضیه های تحقیق
			اولویت بندی	نتیجه آزمون فرض	میانگین (۱ تا ۵)	p-value	اولویت بندی	نتیجه آزمون فرض	میانگین (۱ تا ۵)	p-value	
●	۵	●	۵	رد	۱,۲۵	۰,۰۰۲	۲	✓	۲,۶۲	۰,۰۸۷	فرضیه ۱: تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان
●	۴	●	۶	رد	۱,۶۷	۰,۰۰۱	۱	✓	۲,۷۹	۰,۲۵۶	فرضیه ۲: خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت پذیری کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان به واسطه استقرار سامانه های نظارت الکترونیکی
⊗	۹	⊗	۸	رد	۱,۵۰	۰,۰۰۰	۹	رد	۱,۶۴	۰,۰۰۰	فرضیه ۳: شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی در بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان
●	۲	●	۲	✓	۲,۵۸	۰,۱۰۵	۵	رد	۲,۲۹	۰,۰۲۷	فرضیه ۴: عدم توجه کافی به رضایت کاربران سامانه های نظارت الکترونیکی
⊗	۸	⊗	۷	رد	۱,۵۵	۰,۰۰۰	۸	رد	۱,۹۲	۰,۰۰۲	فرضیه ۵: عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به کاربران سامانه های نظارت الکترونیکی
●	۱	●	۳	✓	۲,۵۰	۰,۰۸۳	۳	✓	۲,۵۷	۰,۰۹۵	فرضیه ۶: اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی رابط کاربری سامانه های نظارت الکترونیکی و در نظر گرفته نشدن مؤلفه های سرگرمی و جذابیت در طراحی آن ها
●	۳	●	۱	✓	۲,۶۷	۰,۱۶۹	۷	رد	۲,۰۷	۰,۰۰۳	فرضیه ۷: فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان برای استفاده از سامانه های نظارت الکترونیکی
⊗	۷	⊗	۴	رد	۲,۰۸	۰,۰۱۰	۶	رد	۲,۲۹	۰,۰۱۸	فرضیه ۸: فقدان آگاهی و شناخت کافی کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان نسبت به سامانه های نظارت الکترونیکی
U	۶	U	۹	رد	۱,۵۰	۰,۰۰۰	۴	رد	۲,۴۳	۰,۰۲۸	فرضیه ۹: فقدان اعتماد کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان به اینترنت و یا سامانه های نظارت الکترونیکی

یافته‌های تحقیق

همانطور که در جدول فوق مشاهده می‌شود، ۴ فرضیه شماره ۳، ۵، ۸ و ۹ در نتیجه اولیه ارزیابی، رد اولیه شده‌اند یعنی با ضریب اطمینان ۹۵ درصدی می‌توان ادعا نمود که موانع مرتبط با این فرضیه‌ها در زمره موانع فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی قرار ندارند. ضمناً فرضیه شماره ۶ نیز تأیید اولیه شده است یعنی با ضریب اطمینان ۹۵ درصدی می‌توان ادعا کرد که موانع مرتبط با این فرضیه در زمره موانع فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی قرار دارد. اما ۴ فرضیه شماره ۱، ۲، ۴ و ۷ مورد تأیید جزئی قرار گرفته‌اند یعنی دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل استان بر روی تأیید یار د این فرضیه‌ها تفاهم کامل نداشته‌اند و فرضیه مربوطه توسط یکی از گروه‌های ارزیابی کننده تأیید شده است و توسط دیگری نیز رد شده است. لذا برای تأیید یار د نهایی این فرضیه‌ها به ناچار باید آن‌ها را مورد تفسیر ثانویه قرار داد و یا قلمرو فرضیه را محدود نمود. لازم به ذکر است، برای تفسیر نتایج مرتبط با این دسته از فرضیه‌ها و تأیید یار د نهایی آن‌ها از معیارهای ذیل استفاده شد:

- اولویت‌های هر فرضیه از دید گروه‌های ارزیابی کننده آن
 - درجه ارتباط هر فرضیه با گروه‌های ارزیابی کننده آن و میزان اطلاع هر گروه از هر فرضیه
 - استفاده از نتایج مصاحبه با کارشناسان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان
 - مشاهدات و برداشت‌های میدانی محققین
- بنابراین در ادامه پس از ارایه نظر دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل استان در ارتباط با فرضیه‌های مورد اختلاف، با ارایه استدلال‌هایی بر مبنای معیارهای فوق، نتیجه نهایی تأیید یار د هر فرضیه بر مبنای تفسیر ارایه شد که در ادامه تشریح می‌شود:
- فرضیه ۱: این فرضیه در مورد دستگاه‌های اجرایی استان مورد تأیید است، اما در مورد بازرسی کل استان رد می‌گردد، چرا که دستگاه‌های اجرایی متعدد و متنوع استانی تنها با یک کارشناس در بازرسی کل استان ارتباط دارند که منجر به تنوع و تناقضی نمی‌گردد. بنابراین با محدود نمودن قلمرو این فرضیه به صورت «تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان دستگاه‌های اجرایی»، می‌توان آن را مورد تأیید ثانویه قرار داد.
 - فرضیه ۲: این فرضیه توسط بازرسی کل استان تأیید شده است، اما دستگاه‌های اجرایی آن را رد کرده‌اند، اما چون بر اساس نتایج مشاهدات میدانی و مصاحبه‌های صورت گرفته با دستگاه‌های

اجرایی، این 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 محدود نمودن قلمرو این فرضیه بصورت «خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان دستگاه‌های اجرایی استان به واسطه استقرار سامانه‌های نظارت الکترونیکی» می‌توان آن را مورد تأیید ثانویه قرار داد.

• فرضیه ۴: فرضیه عدم توجه کافی به رضایت کاربران سامانه از نظر بازرسی کل استان رد شده است، اما کاربران دستگاه‌های اجرایی استان آن را کاملاً تأیید نموده‌اند. 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 نیز می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.

• فرضیه ۷: این فرضیه از نظر کارشناسان بازرسی کل استان 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 با محدود نمودن قلمرو این فرضیه به صورت «فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی کارکنان دستگاه‌های اجرایی استان برای استفاده از سامانه‌های نظارت الکترونیکی»، می‌توان آن را مورد تأیید ثانویه قرار داد.

همانطور که در جدول بالا مشاهده شد، نتیجه نهایی تأیید یا رد کلیه فرضیه‌های تحقیق نیز در جدول ۴ ارائه شده است. ضمناً در این جدول، اولویت‌نهایی هر یک از فرضیه‌های پژوهش نیز ارائه شد. لازم به ذکر است، برای اولویت‌بندی نهایی هر فرضیه از میانگین دو پرسشنامه قبلی، میانگین گرفته شد. بنابراین با نگاهی به نتیجه نهایی تأیید یا رد هر فرضیه در جدول مذکور می‌توان دریافت که در ارتباط با موانع و چالش‌های فرهنگی اجتماعی فراروی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی، ۴ فرضیه رد اولیه شده است، ۱ فرضیه تأیید اولیه شده است و ۴ فرضیه باقیمانده نیز تأیید ثانویه شده است.

پیشنهاد‌های تحقیق

مهم‌ترین پیشنهاد این پژوهش آن است که مدیران استانی و ملی به ترتیب جهت رفع ۵ مانع فرهنگی اجتماعی ارائه شده در جدول ۵ برنامه‌ریزی و تلاش نمایند. ضمناً پیشنهاد‌های این پژوهش جهت رفع موانع فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار سامانه‌های نظارت الکترونیکی در

قالب چارچوب پیشنهادهای پژوهش در ارتباط با موانع و محدودیت های فرهنگی اجتماعی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی در خراسان جنوبی در جدول ۵ ارایه شده است که در سطح ملی و استانی قابل استفاده است.

جدول ۵ - چارچوب پیشنهادهای پژوهش در ارتباط با موانع و محدودیت های فرهنگی اجتماعی سامانه کشوری نظارت بر

معاملات دستگاه های اجرایی در خراسان جنوبی

محدودیت ها یا چالش های فرهنگی اجتماعی موجود استان (به ترتیب نزولی اهمیت)	پیشنهادات پژوهش جهت رفع چالش ها و محدودیت های فرهنگی اجتماعی شناسایی شده در استان
۱- اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی رابط کاربری سامانه های نظارت الکترونیکی و در نظر گرفته نشدن مؤلفه های سرگرمی و جذابیت در طراحی آن ها	- باز طراحی ظاهری سامانه و ملاحظه نمودن مؤلفه های جذابیت و سرگرمی در آن می تواند مؤثر باشد. البته برای نیل به این هدف، فرهنگسازی و آموزش جهت تغییر نگاه و رویکرد طراحان رابط کاربری سامانه ضرورت دارد.
۲- عدم توجه کافی به رضایت کاربران سامانه های نظارت الکترونیکی	- رفع موانع مهم فراروی دستگاه های اجرایی در ارتباط با سامانه میتواند رضایت بیش تر کاربران را در پی داشته باشد. در ضمن، پیشنهاد می شود در صورت امکان برای دستگاه هایی که تعداد معاملات بسیار زیادی دارند، تنها معاملات مهم تر آن ها (به تشخیص بازرسی کل) بر روی سامانه درج گردد. - علاوه بر این در صورت ایجاد هماهنگی و یکپارچگی بیش تر بین دستگاه های نظارتی مختلف استانی و کشوری، نظارت چندگانه بر برخی از دستگاه های اجرایی کاهش خواهد یافت که منجر به کاهش بوروکراسی نظارتی موجود در دستگاه های اجرایی و افزایش رضایت کاربران این دستگاه ها خواهد شد.
۳- فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی کارکنان دستگاه های اجرایی استان برای استفاده از سامانه های نظارت الکترونیکی	- با تعبیه امکان گزارشگیری از سامانه بر اساس نیازهای اطلاعاتی دستگاه های اجرایی، سامانه می تواند اطلاعات کاربردی و مورد تقاضای دستگاه های اجرایی را نیز ارایه دهد و به این ترتیب، برای کاربران دستگاه ها از یک ابزار کاملا تکلیفی به یک راهکار سازمانی مفید تبدیل شود. - توجه بیش تر به بازخوردها و رضایت کاربران دستگاه های اجرایی و رفع سایر موانع و چالش های فراروی سامانه نیز می تواند تقاضا و انگیزه سازمانی دستگاه های اجرایی را ارتقا دهد. - در ضمن باید برنامه های مدیریت تغییر نیز به صورت جدی دنبال گردد.
۴- خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت پذیری کارکنان دستگاه های اجرایی استان به واسطه استقرار سامانه های نظارت الکترونیکی	- برای حل این مشکل بهتر است با برگزاری جلسات مشترک بین بازرسی کل و دستگاه های اجرایی به مسائل و مشکلات کاربران سامانه در دستگاه های اجرایی توجه بیش تری شود تا سطح رضایت و انگیزه کاربران این دستگاه ها برای استفاده از سامانه نیز ارتقا یابد.
۵- تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان دستگاه های اجرایی	- اجرای برنامه های فرهنگی و آموزشی جهت همگن سازی و ارتقای فرهنگ سازمانی دستگاه های اجرایی می تواند تاحدی این چالش را برطرف نماید.

محدودیت‌های تحقیق

محدودیت اصلی این مقاله، محدود شدن آن به موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی بود که با هدف تخصصی تر شدن موضوع مقاله دنبال شد. البته در پژوهش اصلی انجام شده توسط مرادی و خسروی زارگر (۱۳۹۲) که مبنای این مقاله بوده است، علاوه بر محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی، محدودیت‌های فنی، سازمانی و مدیریتی و راهبردی و قانونی نیز مورد بررسی قرار گرفته است که می‌تواند مورد استفاده علاقه‌مندان قرار گیرد. البته باید اذعان نمود که محدودیت اصلی پژوهش اصلی انجام شده، محدوده جغرافیایی ارزیابی فرضیه‌های آن می‌باشد که به استان خراسان جنوبی محدود شده است که با توجه به استانی بودن و بودجه پیش‌بینی شده برای انجام تحقیق، گریزی از آن نبود. محدودیت بعدی پژوهش اصلی انجام شده نیز عدم دسترسی کامل پژوهشگران طرح به برخی از گزارشات استانی سامانه و کلیه گزارشات ملی سامانه مورد ارزیابی به دلایل سطح دسترسی، حریم خصوصی و مدیریتی بود. لذا برای رفع محدودیت‌های فوق و جامعیت بیش‌تر نتایج این تحقیق، پیشنهاد می‌شود که پژوهش مذکور 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 پژوهش ملی، فرضیه‌های تحقیق را در محدوده جغرافیایی ملی و به صورت جامع‌تر و دقیق‌تری مورد ارزیابی قرار داد.

نتیجه‌گیری:

نتایج این پژوهش نشان داد که استان خراسان جنوبی برای پذیرش و استقرار کامل سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی مجموعاً با ۵ چالش و مانع فرهنگی اجتماعی جدی و مهم مواجه است که چند پیشنهاد کلی برای رفع آن‌ها نیز ارائه شد. این موانع به ترتیب نزولی اهمیت شامل «اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی رابط کاربری سامانه‌های نظارت الکترونیکی و در نظر گرفته نشدن مؤلفه‌های سرگرمی و جذابیت در طراحی آن‌ها»، «عدم توجه کافی به رضایت کاربران سامانه‌های نظارت الکترونیکی»، «فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی کارکنان دستگاه‌های اجرایی استان برای استفاده از سامانه‌های نظارت الکترونیکی»، «خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان دستگاه‌های اجرایی استان به واسطه استقرار سامانه‌های نظارت الکترونیکی» و «تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان دستگاه‌های اجرایی» است. در ضمن ۴ مورد

از موانع فرهنگی اجتماعی ارایه شده در مدل مفهومی این پژوهش، مورد تأیید نهایی قرار نگرفت. این موانع به ترتیب نزولی اهمیت شامل «فقدان اعتماد کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان به اینترنت و یا سامانه های نظارت الکترونیکی»، «فقدان آگاهی و شناخت کافی کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان نسبت به سامانه های نظارت الکترونیکی»، «عدم رعایت عدالت و مساوات در ارایه خدمات به کاربران سامانه های نظارت الکترونیکی» و «شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی در بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان» می باشد. در پایان به مدیران سازمان بازرسی کل کشور و مدیران و کارشناسان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان توصیه می شود که با هدف گذاری و برنامه ریزی بر مبنای پیشنهادهای ارایه شده در این پژوهش در راستای رفع ۵ مانع فرهنگی اجتماعی فراوری سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی گام بردارند. بی شک انجام چنین اقداماتی، تقویت سامانه های نظارت الکترونیکی در کشور را در پی خواهد داشت.

منابع:

آیین نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب ۱۳۶۰ و اصلاحیه های بعدی آن (۱۳۸۸).

احمدی گرجی، ح (۱۳۸۶). طرح نظارت الکترونیک (دیجیتالی یا مجازی). قابل بازیابی از: http://www.hoghooghdanan.com/index.php?option=com_
-10-catid=82:1388&25-24-05-28-03-content&view=article&id=739:1389
Itemid=118#&38-41-10-28

امیری، ع.ن (۱۳۸۳). طراحی مدلی برای بررسی نظارت اثربخش در سازمان. ارایه شده در سومین همایش نظارت کارآمد، تهران.

حسینی، م و فولادی طرقي، م (۱۳۸۹). بررسی موانع و محدودیت های اجرای نظارت الکترونیکی. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی سال پنجم.

دوست محمدیان، ح.، بابایی کشتلی، حسین زاده (۱۳۹۰). پیشنهاد سامانه یکپارچه نظارت و بازرسی الکترونیک آن لاین (سینبا). قابل بازیابی از: http://fava.mim.gov.ir/index.php?name=file_manager&req=getit&lid=92

رحمانیان، س (۱۳۹۰). مطالعه تطبیقی نظارت الکترونیکی در حقوق کیفری ایران و آمریکا

(کارشناسی ارشد).

- سازمان بازرسی کل کشور (۱۳۹۲). سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی. سازمان بازرسی کل کشور.
- شریفی، ا (۱۳۸۵). آسیب شناسی ساختارهای نظارتی در ایران و ارایه چارچوبی برای نظارت کارآمد. ارایه 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 محدودیت های اعمال نظارت کارآمد. ارایه شده در سومین همایش نظارت کارآمد.
- مسعودی، ا (۱۳۸۸). شناخت مؤلفه های پنهان در پیش بینی وضعیت «نظارت الکترونیکی» در ۲۰ سال آینده جامعه اطلاعاتی ایران. پژوهش های ارتباطی (پژوهش و سنجش) ۱۱-۳۵.
- مرادی، ح و خسروی زارگز، م (۱۳۹۲). گزارش پایانی طرح پژوهشی خاتمه یافته «آسیب شناسی اجرای نظارت الکترونیکی در دستگاه های اداری استان خراسان جنوبی»، بازرسی کل استان خراسان جنوبی.
- نوروزیان (۱۳۸۹). نظارت الکترونیک و تأثیر آن بر دستیابی به اهداف سازمان بازرسی کل کشور در مبارزه با فساد (کارشناسی ارشد).

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.

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.

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, 389394.

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 20012002-.

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, 253272-.

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.