

بررسی نقش دولت الکترونیک در بهبود محیط کسب و کار

شیوا شعبانی^۱

چکیده:

با توجه به گستردگی عرصه بهره برداری از فناوری های ارتباطات در امور دولتی، تغییرات، تحولات و پیچیدگیهای خاص محیطی اعم از قوانین و مقررات، گرایش سازمان های دولتی به سمت سیستم های رایانه افزایش یافته است. در این راستا به صورت روز افزون، انتظارات و نیازهای افراد در مورد خدمات، نحوه و کیفیت ارائه خدمات در حال تغییر می باشد و دولت باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد. دولت ها برای جذب سرمایه، توسعه مشاغل و ایجاد اشتغال برای کارگران ماهر، ترغیب گردشگران و موارد دیگر با هم در رقابت هستند و به این منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را برای آنها فراهم می آورد. دولت الکترونیکی شامل همه سازمان های دولتی می باشد که از طریق کاربرد فناوری، با یکدیگر ارتباط دارند، همچنین پل ارتباطی بین افراد، تجارت، اطلاعات و خدمات دولتی می باشد. در این مقاله سعی گشته است تا تعامل میان دولت و بنگاه های کسب و کار در چارچوب پژوهش تحلیلی و توصیفی و با استفاده از منابع کتابخانه ای مورد بررسی قرار گیرد. در این بخش دولت می تواند با شرکت های تجاری ارتباط برقرار کند. این رکن موجب افزایش رقابتی کشورها در بازار جهانی و از طریق

^۱ دانشجوی دکتری کارآفرینی - کسب و کار دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، خیابان پاسداران، بین چهارراه پاسداران و میدان نوبنیاد، خیابان بهارستان دهم، پلاک ۴، طبقه ۳، واحد ۱۱، ۰۹۱۳۴۱۵۹۶۵۱، Shiva.Shabani@ut.ac.ir

مشارکت بخش دولتی و خصوصی خواهد شد. امروزه بازرگانان در سطح جهانی، ملی، منطقه ای و محلی به خدمات و اطلاعات مجتمع و سازمان یافته بازرگانی احتیاج خواهند داشت که می توانند آن را از طریق دولت و با اینترنت دریافت کنند. در ادامه فرصتها و چالش های پیش رویی که دولت الکترونیکی در ایجاد کسب و کارهای جدید ایجاد می نماید، مورد بررسی قرار گرفته است؛ در انتها راهکارهایی نیز در این خصوص ارائه گردیده است.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، کسب و کارهای جدید، بهبود محیط کسب و کار

مقدمه:

از مهمترین اقدامات موثر برای قرار دادن اقتصاد در مسیر کارآفرینی کاهش موانع کسب و کار و افزایش سرعت آغاز کسب و کار است و این تغییرات باید با سرعت انجام شود. کارشناسان بانک جهانی معتقدند ایران برای بهبود فضای کسب و کار خود با اصلاحات در شاخص های مختلف فضای کسب و کار به ویژه شاخص اخذ مجوز- ثبت مالکیت قادر خواهد بود جایگاه خود را به نحو مطلوبی ارتقاء دهد (یدالهی فارسی، ۱۳۸۷). تمرکز اغلب مطالعات قبلی بر راه اندازی کسب و کار در کشورهای توسعه یافته است که چالش های اجتماعی زیادی در ایجاد کسب و کارها بررسی شده است و دولت الکترونیکی می تواند در ساختار سازمانها، کنترل هزینه های مترتب بر آن، کنترل ساختار نیروی انسانی، ارتباط میان دولت و مردم، سهولت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت های گسترده برای مشارکت در فرآیندها و سهولت در ایجاد کسب و کارهای جدید و رفع این چالش ها تاثیر مثبت و موثری داشته باشد.

به کارگیری دولت الکترونیکی که باعث ارائه مفاهیم زیادی با ارزش زیاد می شود، منافع اجتماعی، اقتصادی و سیاسی منحصر به فردی دارد که باعث می شود چالش هایی که در بهبود محیط کسب و کار و توسعه کارآفرینی دارند را با بهره گیری از توانایی این تکنولوژی به نحوی مشخص برطرف سازد.

بسیاری از کشورهای در حال توسعه، در حال حاضر با چالشهایی مواجهند که اهم آنها عبارتند از (اکسناکیس و مکینتاش، ۲۰۰۷):

- افزایش در میزان دسترسی افراد به سطوح بالاتری از سواد و تحصیلات
- افزایش مشارکت اجتماعی و ایجاد فرصت های برابر برای افراد
- توسعه و ایجاد اشتغال مولد در جامعه
- دریافت و ارائه خدمات دولتی با دقت، صحت، کیفیت و سرعت

این چالشها و مشکلات مشابه آنها انتظار می رود به مدت یک دهه آتی دغدغه اصلی سیاستگذاران توسعه در کشورهای مختلف باشد و هر تمهیدی که بتواند حل و فصل مسایل مبتلا به مذکور را تسریع و تسهیل کند، بی تردید مورد استقبال و استفاده خواهد بود. نقش فناوری اطلاعات در حل چالشها را می توان از جمله تمهیدات و ابزارهای بی بدیل و غیرقابل چشم پوشی در حل و فصل مسایل و چالشهای مسایل و چالشهای توسعه دانست. توسعه پرشتاب و شدید فناوری اطلاعات که از سال ها پیش آغاز شده و همچنان ادامه دارد منجر به کاربرد وسیع آن در ابعاد گوناگون جامعه برای رفع چالشهای مختلف گردیده است که دولت ها نیز از این مهم بهره برده اند؛ بالطبع دولت الکترونیکی می تواند باعث موفقیت نسبی در رفع مشکلات و چالش های اجتماعی و اداری مذکور شود و سبب تسریع، تسهیل و روان سازی حرکت به سوی کارآفرینی و رفع موانع آن شود. به همین دلیل پژوهش های زیادی در زمینه عوامل موثر فناوری اطلاعات در رفع این چالشها در عرصه های مختلف شده است که نگاه برنامه ریزی شده به کاربرد فناوری اطلاعات به سال ۱۳۵۱ ه.ش بر می گردد و به عنوان تمهیدی برای اجرای برنامه های توسعه عمرانی دانسته شده است (مشایخی و همکاران، ۱۳۸۴). از سوی دیگر از مهمترین اقدامات موثر برای قرار دادن اقتصاد در مسیر کارآفرینی کاهش موانع شروع کسب و کار و افزایش سرعت آغاز کسب و کار است و این تغییرات باید با سرعت انجام شود (یدلهی فارسی، ۱۳۸۱). لذا دولت الکترونیکی ابزاری موثر برای این اقدامات محسوب می شود و یکی از بزرگترین مشکل ها در این میان برای توسعه کسب و کارهای جدید، عدم ارائه کمک های فنی، تکنولوژی به افراد و ذینفعان واقعی است که نمونه این کمک ها و مساعدت های دولت، یارانه ها و تسهیلات بانکی و... است.

بر این اساس به طور کلی بررسی نقش و تاثیر دولت الکترونیکی به عنوان یک زمینه مهم و کارآمد در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات در ایجاد کسب و کارهای جدید از طریق الکترونیکی نمودن رویه ها و فرآیندها مساله اصلی این پژوهش است. لذا، این سوال مطرح می شود که نقش دولت الکترونیکی در ایجاد کسب و کارهای جدید چیست؟ و چه تاثیری بر بهبود فضای کسب و کار می گذارد؟ پژوهش حاضر با هدف شناسایی نقش دولت الکترونیک در ایجاد کسب و کارهای جدید و تاثیرات آن بر بهبود فضای کسب و کار

صورت گرفته است تا بدین ترتیب خلاء موجود در این زمینه تا حدی برطرف شده و راهگشای مدیریت ایجاد کسب و کارهای جدید باشد.

بیان مسأله:

فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یکی از فناوری های نوین با قابلیت کاربرد و استفاده در همه عرصه های حیات بشری، در طی سالهای اخیر مورد توجه سیاستگذاران توسعه قرار داشته است و وجود الگوهای موفق از استفاده از این فناوری ها در حوزه توسعه اجتماعی- اقتصادی- سیاسی موید این ادعا است. استفاده از این فناوری ها در عرصه های مختلف حیات بشری موکول به تشخیص فرصت های کاربرد فناوری های مذکور توسط کارآفرینان است.

اطلاعات و ارتباطات دواجزار اساسی مورد نیاز هر فعالیت کارآفرینی و کسب و کار جدیدی است. کارآفرینی در انزوا و بدون حمایت نهادها، سازمان ها و انسان ها امکان پذیر نیست. کسب و کار نوین مستلزم کشف یک نیاز اجتماعی است و کشف نیازهای اجتماعی به شناخت اجتماعف نیازهای آن و بافت فرهنگی و اجتماعی و اقتصادی آن وابسته می باشد. در شناسایی نیاز هر فعالیت کارآفرینانه، ایده پرداز یا تئوریسین می بایست نسبت به محیط پیش و بصیرت داشته باشد و بداند چه راه حل هایی برای رفع آن نیاز در نقاط دیگری از دنیا ارائه شده است. مطمئنا شناسایی نیازها و ارائه راه حل ها بدون اطلاعات امکان پذیر نخواهد بود. بنابراین اطلاعات و دانش مانند ارتباطات از ملزومات هر فعالیت کارآفرینی و کسب و کار جدید است و دولت الکترونیکی ابزاری مناسب برای مهم است (آردونی، ۲۰۱۰).

دولت الکترونیکی فرایندی است که با بکارگیری اطلاعات و تکنولوژی ارتباطات، تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات، سرویس های دولتی را بهبود می بخشد و باعث کیفیت ارائه خدمات و جذب مشارکت عمومی می شود. دولت ها در سرتاسر جهان با بهبود سرویس های ارتباطی با شهروندان و ارائه سرویس ها و خدمات آنلاین به دنبال افزایش مشارکت اجتماعی و بهبود فضا و محیط کسب و کار هستند و مسلما این تکنولوژی موانعی نیز دارد که نتایج تحقیقات نشان می دهد که در راستای ایجاد و گسترش دولت الکترونیکی در ایران در سه زمینه موانع ساختاری، موانع زمینه ای و موانع رفتاری، مانع وجود دارد موانع

ساختاری دارای اولویت اول، موانع رفتاری دارای الویت دوم و موانع زمینه ای دارای اولویت سوم می باشد (موسوی بازرگان، ۱۳۸۴).

مسئله پیاده سازی دولت الکترونیکی در ایجاد کسب و کارهای جدید مزایای زیادی دارد که تعیین اهدافی که از تحقق دولت الکترونیکی انتظار می رود اهمیت ویژه ای دارد چرا که با شناسایی اهداف مترتب بر آن، می توان مسیر اجرای دولت الکترونیکی را تعیین نمود. بطور کلی برخی از اهداف یامزایایی که می توان از تحقق دولت الکترونیکی انتظار داشت، عبارتند از:

کاهش تشریفات دست و پاگیر اداری، ارائه خدمات الکترونیکی، اطلاع رسانی الکترونیکی، تامین رضایت شهروندان، افزایش اقتدار ملی، افزایش بهره وری، توسعه مشارکت مردمی، شفافیت امور و کاهش رشوه خواری، تصمیم گیری سریع مبتنی بر اطلاعات، اثرات مثبت زیست محیطی و کارآفرینی که این عوامل تاثیر به سزایی در ایجاد کسب و کارهای جدید دارند.

از طرفی نتایج تحقیقات بیانگر آن است که:

- کارآفرینان عموماً ایده ها و فرصت هایی را انتخاب کرده اند که بانوان و انگیزه آنها سازگارتر باشد.
- بزرگترین نقص شخصیتی کارآفرینان تجربه گرایی اندک آنهاست.
- تنها در بین ۵۶/۴ درصد از کارآفرینان می توان درجات بالاتری از تخصص توأم با دانش و تجربه را مشاهده نمود.
- اجرای طرحها و سیاست های مشوق شکل گیری کارآفرینی در بستر دولت الکترونیکی بسیار ضروری است (موسوی بازرگان، ۱۳۸۴).
- لذا بر این مبنا به خصوص مورد آخر نتایج این تحقیقات ضرورت دارد که نقش دولت الکترونیکی در ایجاد کسب و کارهای جدید معین و مولفه های تاثیر گذار بر آن شناسایی تا متولیان و سیاستگذاران بتوانند اقدامات بعدی اساسی برای این مهم انجام دهند.

▪ ضرورت بررسی دولت الکترونیکی و تاثیر آن برای ایجاد کسب و کارهای جدید

ضرورت بررسی دولت الکترونیکی و تاثیر آن برای ایجاد کسب و کارهای جدید به شرح ذیل می باشد:

اولاً: اطلاع رسانی سامانه ها و روشهای دستیابی به داده، شامل ذخیره سازی داده، افزایش کارایی و نیز ابزار مکان یابی و ارائه اطلاعات، تاسیس شبکه های سخت افزاری و ارائه نرم افزارهای کارآمد، قابل اعتماد و ایمن برای ارائه و حفاظت از اطلاعات مهم و حیاتی در حوزه های کسب و کارهای جدید بسیار ضروری است. دستیابی به چنین وضعیتی مستلزم تدوین راهبردهای بلندمدت فناوری و همچنین توسعه به کارگیری فناوری های پیشرفته و جدید توسط دولت استریا، تا مخازن بزرگ اطلاعاتی دولت در دسترس شهروندان قرار گیرد.

ثانیا: این دسترسی برای عموم شهروندان بدون در نظر گرفتن موقعیت جغرافیایی، سواد رایانه ای و توانایی مالی، ارتباطی و جسمی فراهم می باشد تا بتوانند به راحتی ایده های نو و کارآفرینانه خود را به ظهور برسانند. چنانچه دولت الکترونیکی در حوزه کسب و کارهای جدید به درستی طراحی و راه اندازی شود، شهروندان می توانند به راحتی وارد یک پایگاه اینترنتی شده و به آن دسته از خدمات و اطلاعات دولتی که مورد نیازشان است، دسترسی پیدا کنند، همچنین مدیران تجاری می توانند از این طریق، پرکردن فرم های الکترونیکی، بسیاری از نیازمندی های کاری خود را برآورده کنند و مردم و مسولان دولتی قادر خواهند شد رویه ها و فرآیندهای خود را در بستر دولت الکترونیکی به مردم ارائه نمایند.

دولت الکترونیکی دارای مزایای گوناگونی از قبیل ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان، بهبود ارتباطات میان سازمان های دولتی با بخش های تجارت و صنعت و سایر سازمانهای دولتی، افزایش اختیارات شهروندان از طریق دسترسی به اطلاعات و اداره موثرتر امور دولتی است. نتایج این مزایا کاهش مفاسد اداری، افزایش دقت و شفافیت در کارهای دولتی، برخورداری از رفاه بیشتر، رشد درآمدهای دولت و کاهش هزینه هاست. یکی دیگر از تاثیرات غیرمستقیم دولت الکترونیکی ایجاد بستر لازم برای توسعه تجارت الکترونیکی است.

یکی از اهداف اجرای طرح دولت الکترونیکی در کشور، تحقق بخشیدن به جامعه مدنی و مردم سالاری است، به طوری که تمامی شهروندان بتوانند در سرنوشت خویش دخالت موثر داشته باشند. شهروندان، بنگاه های اقتصادی و موسسه های دولتی از طریق درگاه های الکترونیکی دولت می توانند در فعالیت های اجتماعی، سیاسی و اقتصادی شرکت نمایند. با مشارکت گسترده مردم، در واقع دولت ماهیتی شفاف به خود می گیرد و شهروندان می توانند به طور کامل در تعامل باشند که این امر در توسعه و ایجاد کسب و کارهای جدید در کشور تاثیر به سزایی دارد (زارعی و همکاران، ۲۰۰۸).

دولت الکترونیکی امروزه به عنوان یکی از مهمترین اهداف و آرمان های منتج از فناوری اطلاعات و ارتباطات، ارتقای کارایی و تسهیل ارائه خدمات به مردم تلقی می شود. دولت الکترونیکی در واقع به مجموعه ارتباطات الکترونیکی میان دولت، شرکتهای، شهروندان و کارکنان دولت از طریق شبکه اینترنت برقرار می شود اطلاق می گردد. دولت الکترونیکی کلیه شهروندان، شرکتهای تجاری، سایر سازمانهای دولتی و کارمندان دولت را قادر می سازد تا از طریق یک وب سایت در شبکه اینترنت و بدون محدودیتهای مکانی و زمانی به اطلاعات و خدمات دولتی دسترسی پیدا کنند. انتظار شهروندان از دولت الکترونیکی، فراهم ساختن امکان دستیابی به اطلاعات که توسط دولت تولید، جمع آوری و نگهداری می شود، می باشد که در دولت الکترونیکی باید به صورت واقعی، هدفمند، مفید و روزآمد در اختیار شهروندان قرار گیرد. بر این اساس، تامین امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات دولتی، نیازمند دو فرآیند مشخص و در عین حال مرتبط با یکدیگر است؛ به هر حال تحقق پروژه دولت الکترونیکی، مستلزم وجود مدیریت، مهارت تحلیلی، مدیریت اطلاعات و مهارت های فنی و ایجاد ارتباط و ارائه است. لذا دولت الکترونیکی می تواند نقش به سزایی در بعد ساختاری توسعه کسب و کارهای جدید داشته باشد که از جمله آن به موارد زیر می توان اشاره نمود:

- قوانین و رویه های کسب و کار
- مهارت های حمایتی مالی و معنوی
- اطلاع رسانی کسب و کار
- وجود شبکه های ارتباطی میان کسب و کارها

رابطه مناسب دانشگاه با جامعه و صنعت

تحقیقات صورت گرفته مختلف در مورد نقش دولت های الکترونیکی مویده بهبود ارائه خدمات قابل ارائه به مردم و از همه مهمتر قابلیت شروع کسب و کارهای جدید بوده است (اکسناکس و مکینتاش، ۲۰۰۷).

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی نقش دولت الکترونیکی در ایجاد کسب و کارهای جدید و بررسی تاثیر آن بر بهبود محیط کسب و کار می باشد.

دولت الکترونیکی

دولت الکترونیکی را می توان چنین تعریف کرد: به کارگیری فناوری اطلاعات در بخشهای مختلف دولت به منظور افزایش بهره وری و ارتقا سطح خدمات رسانی (قهرمانی، ۱۳۸۲). به عبارت دیگر، دولت الکترونیکی با اینکه می تواند یک گام اساسی بریا دولت ها باشد، چالش برانگیز نیز هست. اگر دولت ها نتوانند خدمات الکترونیکی را به صورت یکنواخت و قابل دسترس، در اختیار عموم افراد جامعه قرار دهند، دولت الکترونیکی منجر به شکاف طبقاتی بیش تر در جامعه و در نهایت نارضایتی مردم، و افزایش مشکلات خواهد شد (موسوی بازرگان، ۱۳۸۴).

یکی از الزامات اساسی برای ورود به عصر الکترونیک آن است که فناوری ارتباطی و اطلاعاتی جدید جانشین جریان مکاتبات بین هرم دولت و دریافت کنندگان خط مشی و مشتریان خدمات دولتی شود. همکاری گسترده بین دولت و مشتریان نه تنها مساله ای مربوط به مرآوده الکترونیکی است بلکه هدف کیفیت بیش تر و قابل اعتماد بودن خدمات است.

مراحل دولت الکترونیکی:

مدل های مختلفی درباره تکامل و استقرار دولت الکترونیکی در تحقیقات مطرح شده است. واتسون و ماندی (۲۰۰۱) مدل استقرار دولت الکترونیکی را در سه مرحله شروع، انتشار و سفارش گیری مطرح می سازند. سیموندر (۲۰۰۰) تکامل دولت الکترونیکی را در چهار مرحله ارتباطات یک طرفه، ارتباطات دو طرفه، مبادله و درگاه یکپارچه خلاصه می کند که در مقایسه با مدل پیش گفته جزئیات بیشتری را نشان می دهد. پنج مدل معروف در این خصوص توسط بالوتیس (۲۰۰۱)، لین و لی (۲۰۰۱)، بلانگر و هیلر (۲۰۰۶)، سازمان ملل (۲۰۰۵) و گروه گارتنر (۲۰۰۱) ارائه شده اند. جزئیات این مدلها در جدول زیر تشریح شده است (رهنورد و همکاران، ۱۳۸۶).

جدول ۱- مقایسه مدل های مراحل تکاملی دولت الکترونیکی

تشریح	مراحل (گام ها)	ماخذ
-دیدارگاه های ایستا برای ارائه اطلاعات -قابلیت جستجو در دیدارگاه و فرم های قابل دسترس -دریافت خدمات الکترونیکی کانند دریافت گواهینامه -درگاه واحد برای دسترسی به خدمات	مرحله ۱: ظهور مرحله ۲: تعاملی مرحله ۳: تراکشی مرحله ۴: دگرگونی	گروه گارتنر (۲۰۰۱)
-تامین اطلاعات -تامین فرم ها -پرداخت الکترونیکی نظیر مالیات -یکپارچه سازی خدمات دولتی	مرحله ۱: اطلاع رسانی مرحله ۲: تامین فرم ها مرحله ۳: تراکش الکترونیکی مرحله ۴: دگرگونی دولت	بالوتیس (۲۰۰۱)
-ارائه اطلاعات ایستا -جستجو، تکمیل فرم ها و دریافت جوابیه -ارتباط دهی دولت های محلی، ایالتی و کشوری -یکپارچه سازی در میان وظایف یا خدمات مختلف	مرحله ۱: کاتالوگ مرحله ۲: تراکش مرحله ۳: یکپارچه سازی عمودی مرحله ۴: یکپارچه سازی افقی	لین ولی (۲۰۰۱)

تشریح	مراحل (گام ها)	ماخذ
<p>- ظهور دیدارگاه های رسمی با اطلاعات ایستا</p> <p>- اطلاعات تخصصی و پویا</p> <p>- تعامل رسمی بین شهروندان و سرویس دهندگان</p> <p>- معاملات و خدمات الکترونیکی</p> <p>یکپارچه سازی خدمات رسانی در سطوح مختلف</p>	<p>مرحله ۱: ظهور</p> <p>مرحله ۲: ارتقا یافته</p> <p>مرحله ۳: تعاملی</p> <p>مرحله ۴: تراکنشی</p> <p>مرحله ۵: یکپارچه (شبکه ای)</p>	<p>سازمان ملل</p> <p>(۲۰۰۵)</p>
<p>- ارائه اطلاعات ایستا</p> <p>- درخواست و دریافت اطلاعات دوسویه، جستجو، فرم</p> <p>- معاملات و پرداخت های الکترونیکی</p> <p>- یکپارچه سازی دیدارگاه ها در سطوح مختلف</p> <p>- اظهارنظرهای سیاسی و تشکل های الکترونیکی</p>	<p>مرحله ۱: اطلاع رسانی</p> <p>مرحله ۲: ارتباطات دوطرفه</p> <p>مرحله ۳: تراکنش</p> <p>مرحله ۴: یکپارچه سازی</p> <p>مرحله ۵: مشارکت سیاسی</p>	<p>بلانگر و هپلر</p> <p>(۲۰۰۶)</p>

تعریف کسب و کار و محیط کسب و کار:

رتبه ایران در "سهولت کسب و کار" در گزارش های GEM بیانگر آن است که محیط کسب و کار دارای چسبندگی بالا قدرت دید کارآفرینان برای رویت افق های دور و رصد نمودن بازار پذیری محصولات ناکافی است. پس بر دولتمردان و قانون گذاران است تا به تدبیر، بازنگری و آسان سازی قوانین و مقررات بپردازند و گذرگاه های صعب العبور، کارآفرینی را هموار، شفاف نمایند.

در دهه های اخیر به عنوان یکی از کلید واژه های مهم در مباحث اقتصاد "محیط کسب و کار" ارائه شده است. هر چند واژه کلان مطرح شده است، با تاملی در مباحث انجام شده پیرامون توسعه اقتصادی و پیش نیازهای یک اقتصاد شکوفا رو به رشد مشاهده می شود که این مفهوم همواره مورد توجه صاحب نظران و اندیشمندان بوده است. در سال های اخیر این مفهوم با دقت و ظرافت بیشتری مورد توجه اقتصاد دانان قرار گرفته است و صاحب نظران کوشیده اند این مفهوم را با دقت و حساسیت بیشتری مورد توجه قرار دهند. منظور از محیط

کسب و کار، عوامل موثر بر عملکرد واحدهای اقتصادی مانند کیفیت دستگاه های حاکمیت، ثبات قوانین و مقررات، کیفیت زیر ساخت ها و... است که تغییر دادن آنها فراتر از اختیارات و قدرت مدیران بنگاه های اقتصادی است (یدالهی فارسی، ۱۳۸۷). با تامل در این تعریف مشخص می گردد که شناخت مقدم بر تجزیه و تحلیل کسب و کار و فعالیت های اقتصادی است. "محیط کسب و کار" بررسی هر نوع فعالیت تکرارشونده اقتصادی از قبیل تولید، خرید و فروش کالا و خدمات به قصد "کسب و کار" است. اگر کسب و کار، کسب منافع اقتصادی گفته شود موارد مندرج در فصل پنجم قانون پنجم توسعه در خصوص بهبود فضای کسب و کار، پرداختن به محیط کسب و کار، نحوه شکل گیری و گسترش کسب و کار را مشخص می کند. بر این اساس اگر این تعریف کسب و کار یعنی تولید و خرید و فروش کالا یا عرضه خدمات به منظور بدست آوردن سود را کسب و کار بدانیم، انواع مختلف کسب و کار عبارت خواهند بود از: کسب و کار خانگی، کسب و کار خانوادگی، کسب و کار روستایی، کسب و کار اینترنتی، کسب و کار کوچک و متوسط و کسب و کارهای بزرگ؛ که در تمامی این کسب و کارها، بدون توجه به مباحث این فعالیت بسیار سخت و ناممکن می باشد. براساس مطالعات بانک جهانی در بیشتر کشورها، برای راه اندازی یک کسب و کار هرچند کوچک باید ابتدا براساس نیاز بازار در مورد نوع محصول تولیدی تصمیم گیری و سپس برای تامین سرمایه اولیه اقدام شود. کسب و کار برای شروع فعالیت باید در سازمانهای رسمی ثبت شود. پس از آن نیروی کار باید استخدام شود. هنگامی که مقدمات فراهم شد محصولات کسب و کار ارائه می شود و برای اخذ استانداردها و کسب مجوز عرضه محصول به بازار تلاش می کند کیفیت محصولات خود را بالا ببرد. پس از ورود به بازار و کسب سود شرکت موظف به پرداخت مالیات و عوارض خواهد بود. ممکن است شرکت برای صادرات کالای خود نیز برنامه ریزی کرده باشد، در این صورت فرآیندهای دیگری نیز به فعالیت کسب و کار افزوده می شود. در تمامی این مراحل نیاز به مراجعه به نهاد قانونی وجود دارد. حتی در صورتی که فعالیت تعطیل شده و یا شرکت نخواهد به فعالیت خود ادامه دهد و حتی در صورت ورشکستگی، برای تعطیلی کسب و کار و تقسیم دارایی های آن بین صاحبان و سهامداران لازم است مراحل براساس مقررات انجام شود.

هزینه های محیط کسب و کار اثار مختلف و گوناگونی بر فعالیت های اقتصادی به جای می گذارد؛ اولین اثر، افزایش هزینه بنگاه ها در مرحله تولید کالا و خدمات است و در مرحله بعد افزایش هزینه های مربوط به مبادله هزینه های فضای بهتر سرمایه گذاری برای همه آنهاست که موجب افزایش قیمت می شود. براساس گزارش GEM محیط کسب و کار در کشورهای مختلف بسیار متفاوت است. این هزینه های مزاد، علاوه بر تاثیرگذاری بر هزینه های تولید با نامناسب بودن کردن محیط کسب و کار مانع رشد شرکت های کوچک و متوسط نیز می گردند. شرکت های کوچک بیش از شرکت های بزرگ از محیط نامناسب کسب و کار آسیب می بینند. براساس این گزارش شاید شرکتهای بزرگ بتوانند با تاثیرگذاری بر سیاستگذاران یا پرداخت های غیرقانونی محیط کسب و کار را تا حدودی برای خود هموار سازند اما صاحبان مشاغل کوچک منابع محدودی برای پرداخت های غیرقانونی دارند و معمولاً فاقد روابط موثر با سیاستگذاران هستند. در نتیجه برای ادامه حیات آنان همواره با مشکلات غیرقابل پیش بینی روبرو می شوند (میدری و قودجانی، ۱۳۸۱).

عوامل موثر بر کسب و کار:

بهبود محیط کسب و کار برای موفقیت اقتصاد بازار و توانمندسازی بخش خصوصی که در سایه دو رویکرد مهم که از دهه ۱۹۸۰ مجدداً مورد توجه قرار گرفته است، نهادها و همچنین ساز و کارهای خصوصی سازی و کار است.

در گزارش ۲۰۰۵ بانک جهانی نتایج نظرسنجی از صاحبان کسب و کار در مورد مهمترین موانع کسب و کار به ترتیب به شرح زیر آمده است:

- عدم اطمینان به سیاست های کلان دولت در بخش های مختلف
- نرخ مالیات، مقررات مالیاتی و نظام دریافت عوارض و گستردگی جرایم اجتماعی
- فساد و گستردگی اقتصاد زیرزمینی

- میزان سهولت و هزینه دسترسی به منابع مالی
- مهارت سهولت و هزینه دسترسی به منابع مالی
- مهارت نیروی انسانی و مقررات نیروی کار
- نظام حقوقی و قضایی
- هزینه های حمل و نقل، دسترسی به زمین و انرژی و مخابرات

دولت هایی که به سلامت اقتصادی کشور خود و ایجاد فرصت برای شهروندان خود متعهد هستند، علاوه بر شرایط اقتصاد کلان، قوانین و مقرراتی را که نیز بر فعالیت های روزمره اقتصادی اثر گذارند، ارزیابی می نمایند. مطالعه عوامل خرد موثر بر کسب و کار از این منظر قدمت چندانی ندارد. اولین تلاش ها در دهه ۱۹۸۰ به صورت انجام مصاحبه با متخصصان انجام گرفت که به علت وجود تناقض در استنباط مفاهیم و عدم بررسی کشورهای فقیر کنار گذاشته شد.

به این ترتیب عوامل موثر بر محیط کسب و کار را می توان به سه دسته عمده تقسیم نمود:

- جایگاه و نقش سیاستها و برنامه ریزی های دولت
- نهادهای اقتصادی و ساز و کارهای رسمی و غیررسمی حاکم بر آنها
- نظام حقوقی و قضایی

شاخص های سنجش کسب و کار:

با استناد به ده شاخص کمی که ده مرحله از عمر یک کسب و کار از زمان شکل گیری تجارت تا انحلال آن را در بر می گیرد در میزان مناسب بودن محیط اقتصادی کشور برای انجام فعالیت اقتصادی مورد قضاوت قرار می گیرد. بر این اساس شاخص محیط کسب و کار مزبور محاسبه و به صورت مقایسه ای برای همه کشورهای بررسی شده گزارش می گردد. شاخص ها عبارتند از:

شروع کسب و کار. که فرآیند ثبت شرکت را از نظر تعداد مراحل، مدت زمان موردنیاز و هزینه صرف شده برای آغاز فعالیت را در نظر می گیرد.

اخذ مجوزها، شامل تمامی فرآیند لازم الرعایه برای اخذ مجوزهای موردنیاز تا تاسیس و راه اندازی یک کارگاه می باشد که مطالعه موردی این شاخص نشان دهنده تمامی مراحل، مدت زمان و هزینه صرف شده برای دریافت مجوزهای موردنیاز با استاندارد معین هر کشور است.

شاخص استخدام و اخراج نیروی کار، میزان دشواری استخدام، انعطاف ناپذیری ساعت کار، دشواری اخراج، هزینه استخدام و هزینه اخراج را می سنجد.

ثبت مالکیت، فرآیند لازم جهت ثبت دارایی در دفتر اسناد رسمی می باشد. تعداد مراحل، مدت زمان و هزینه های مترتب بر ثبت مالکیت در دفاتر اسناد رسمی سنجش می شود.

اخذ اعتبار. این شاخص میزان توانمندی و امکان سنجش گسترده، دقت اطلاعات اعتباری و میزان پوشش اطلاعات مالی افراد حقیقی و حقوقی است که توسط بخش دولتی یا بخش خصوصی ثبت و در اختیار سایر سازمانها یا افراد قرار داده می شود تا بر اساس اعتبار تعیین شده به ارزیابی فعالان اقتصادی بپردازند.

حمایت از سرمایه گذاران و سهامداران. در این شاخص بررسی می شود که صاحبان سرمایه تا چه اندازه مورد حمایت نهادهای قانونی و رسمی می باشند. به ویژه در معاملاتی که در آنها منافع مدیران با منافع شرکت یا منافع دولت در تعارض است. این شاخص میزان علنی بودن مبادلات مالی، میزان پاسخگویی مدیر، سهولت شکایت برای سهامداران و توان حمایت از سرمایه گذار را دربر می گیرد.

پرداخت مالیات. این شاخص ماخذ تعلق مالیات، دفعات پرداخت زمان تعیین و پرداخت و کل مالیات قابل پرداخت را بر حسب درصد از سود حاصل از فعالیتهای اقتصادی ارزیابی می کند.

تجارت فرا مرزی. تعداد مراحل، تعداد امضاء، تعداد اسناد و تعداد روز برای صادرات، از بسته بندی در کارخانه تا خروج از بندر، میزان تعرفه ها و عوارض و همچنین تعداد مراحل، تعداد امضاء، تعداد اسناد و تعداد روز برای واردات، از پهلو گرفتن کشتی در بندر تا تحویل محموله به انبار کارخانه و میزان تعرفه ها و عوارض را می سنجد.

انحلال یک فعالیت. تعداد مرحله، زمان لازم برای دادرسی و هزینه پرداخت شده برای پایان دادن به یک فعالیت اقتصادی در این شاخص مورد بررسی و ارزیابی قرار می گیرد.

الزام آور بودن قراردادهای. زمان و هزینه لازم برای اعلام ورشکستگی و چگونگی توزیع دارایی های شرکت ورشکسته میان طلبکاران را در بر می گیرد.

اهداف دولت الکترونیکی در ایجاد کسب و کار جدید:

طرح های توسعه دولت الکترونیکی در جست و جوی اهداف متفاوت در کشورهای متفاوت است. تعدادی از این اهداف که رایج هستند عبارتند از: سادگی، یکپارچگی، وضوح، کارایی، شهروند دوستی و مهیا کردن خدمات اقتصادی و حذف فسادهای اداری و...

اهداف دیگر عبارتند از: انعطاف در اداره کردن ها و کیفیت تصمیم گیری ها در بخش دولتی، تسهیل روابط میان دپارتمان های دولتی و اتوماسیون اداری، امنیت و حفظ حریم، انعطاف پذیری در پاسخگویی به پیشرفت تکنولوژی، کاهش کلی هزینه های دولت (تونک و ریک، ۲۰۰۵).

این ظهور الکترونیکی دولت که با چالش های پیچیده ای روبه رو است (گیلی گارسپا، ۲۰۰۵) سطح جدیدی از دسترسی به اطلاعات و خدمات دولتی را عرضه می کند (جانگر، ۲۰۰۳). اسپچر (۲۰۰۰)، دولت الکترونیکی را به عنوان تکنولوژی برای ساده سازی و مکانیزه کردن تعامل میان دولتها و بنگاهها، تجارتهای و یا دیگر دولتها در نظر گرفته است.

به طور کلی حرکت رو به جلوی توسعه زیربنای دولت الکترونیکی هدف را برای صرفه جویی های طولانی مدت و بهبود سطح کیفیت خدمات نشان می دهد که می تواند به

وسيله بخش عمومي در قالب ارائه الكترونيكي خدمات به شهروندانش بدست آيد (كارتر و بلانگر، ۲۰۰۵؛ گيلبرت و همكاران، ۲۰۰۴؛ آيراني و همكاران، ۲۰۰۵).

بسياري از سياستمداران و مديران متوجه پتانسيل راه حل هاي دولت الكترونيكي كه مي توان در راستاي کاهش هزينه تهيه كرد، شده اند (مونتانا، ۲۰۰۵؛ زانگ و همكاران، ۲۰۰۵).

تكنولوژي دولت الكترونيكي مي تواند اهداف متنوعي را برآورده كند:

- ارائه خدمات دولتي بهتر به شهروندان (قودريو همكاران، ۲۰۰۵؛ ناوارا و كروفورد، ۲۰۰۳)
 - بهبود تعاملات ميان صنعت و تجارت (ديويدسن و واگنر، ۲۰۰۵؛ ريمنشيدر و ميكيتين، ۲۰۰۰؛ اسكاوو و شي، ۱۹۹۹)
 - توانمندسازي شهروندان از طريق دسترسي به اطلاعات (مارچه و مك نيون، ۲۰۰۳؛ ساسمن، ۲۰۰۱)
 - مديريت دولتي كارآمدتر (هاليدى و يپ، ۲۰۰۵)
- منافع منتج شده مي تواند:
- فساد و رشوه خوارى كمتر (وونگ و وليج، ۲۰۰۵)
 - شفافيت بيشتر (ديديسون و واگنر، ۲۰۰۵)
 - راحتى بيشتر (كارتر و بلنجر، ۲۰۰۵)
 - رشد درآمد (ايراني و همكاران، ۲۰۰۵)
 - کاهش هزينه (كارتر و بلنجر، ۲۰۰۵)

تکنولوژی به طور موثری در زمینه های مختلفی عمل کرده است و درک ما را از تعادل میان طرح های تفسیری ذینفعان و تغییرات سازمان های IT محور، بالا برده است (دیویدسن، ۲۰۰۲).

تعاریف همسویی دولت الکترونیکی با کسب و کار جدید:

نتیجه مشترکی که از تمام بحث ها در مورد دولت الکترونیکی می شود گرفت که هدف از راه اندازی دولت الکترونیکی ایجاد زیرساخت های مناسب ارائه خدمات به شهروندان بدون محدودیت مکانی و زمانی است. به منظور شفافیت و تسهیل، حال آنکه اگر این شهروندان کارآفرینان و صاحبان ایده برای ایجاد کسب و کار جدید باشند، مسلماً تاثیرگذار و موثر می باشد.

ابتکارات دولت الکترونیکی معمولاً نتیجه اصلاح بخش عمومی است، جایی که بنگاه های دولتی بطور فزاینده ای مانند کسب و کارهای خصوصی راه اندازی می شوند با تاکید بر رفتار مناسب با شهروندان به مانند مشتریان و طرف های ذینفع (فلک و رز، ۲۰۰۵؛ گرثوند و هاوان، ۲۰۰۴؛ هیکس، ۲۰۰۶).

نقش دولت الکترونیکی در آغاز کسب و کار جدید:

مشتریان دولت الکترونیکی شامل شهروندان، سازمانهای دولت، کارکنان دولت و شرکتهای و بنگاه های اقتصادی هستند. دولت الکترونیکی را می توان چنین تعریف کرد: بکارگیری فناوری اطلاعات در بخشهای مختلف به منظور افزایش بهره وری و ارتقا سطح خدمات رسانی (قهرمانی، ۱۳۸۲). مهم ترین نتیجه این امر، افزایش رضایت مردم خواهد بود به شرطی که پیاده سازی دولت الکترونیکی به طور صحیح و با موفقیت صورت گیرد. به عبارت دیگر، دولت الکترونیکی با این که می تواند یک گام اساسی برای دولت ها باشد، چالش برانگیز نیز هست. اگر دولت ها نتوانند خدمات الکترونیکی را به صورت یکنواخت و قابل دسترس، در اختیار عموم افراد جامعه قرار دهند، دولت الکترونیکی منجر به شکاف

طبقاتی بیش تر در جامعه و در نهایت نارضایتی مردم و افزایش مشکلات خواهد شد. البته این به مفهوم انکار دولت الکترونیکی نیست، بلکه تأکیدی است بر برنامه ریزی دقیق تر برای این امر مهم، که در عصر الکترونیک اجتناب ناپذیر به نظر می رسد. دولت الکترونیکی به معنای اطلاع رسانی و خدمات رسانی به موقع، دقیق و کارا در ۲۴ ساعت شبانه روز، ۷ روز هفته و تمامی روزهای سال از طریق وسایل ارتباطی گوناگون مانند تلفن و اینترنت است (موسوی بازرگان، ۱۳۸۴). در هر یکی از این وجوه، دولت الکترونیکی باید کمک رسان و اهرمی برای ارتقای سطح خدمات باشد. به همین دلیل در کلیه فعالیت هایی که در این راستا صورت می گیرد، باید راهکارهای زیر در نظر گرفته شود:

- ساده سازی نحوه ارائه خدمات به مشتریان و تسهیل دسترسی به آنها
- بهبود کارایی و اثربخشی دولت از طریق حذف لایه ها و سطوح مدیریتی
- تسهیل دسترسی مشتریان به اطلاعات از این طریق که مشتری مداری جایگزین بوروکراسی اداری شود.
- بهبود وضعیت پاسخگویی به مشتریان و تضمین پاسخگویی در خصوص نیازهای آنان
- ساده سازی فرآیندهای کسب و کار موسسات، کاهش هزینه ها از طریق یکپارچه سازی و حذف سیستم های زائد
- ایجاد بینش نتیجه گرایی در دولت
- افزایش میزان خلاقیت از طریق به کارگیری روند بخش خصوصی در امور دولتی

در این بحث، مشتری می تواند هر یک از مردم، بخش خصوصی و یا حتی دیگر سازمان های دولتی باشد.

یکی از الزامات اساسی برای ورود دولت به عصر الکترونیک آن است که فناوری ارتباطی و اطلاعاتی جدید جانشین جریان مکاتبات بین هرم دولت و دریافت کنندگان خط مشی و مشتریان خدماتی دولتی شود. همکاری گسترده بین دولت و مشتریان نه تنها مساله ای مربوط به مرادده الکترونیکی است بلکه هدف کیفیت بیش تر و قابل اعتماد بودن خدمات است.

تمام دولت‌ها در تلاش هستند تا خود را برای اقتصاد الکترونیکی و جامعه اطلاعاتی آماده کنند. طبق نظریه‌های مطرح شده برای تحقق دولت الکترونیکی در جامعه اقدامات زیر ضروری است (گروزنیک، ترک مان، ۲۰۰۹):

- رهبری جامعه از بالای هرم
- ایجاد بینش سازمانی
- تعهد به تامین منابع
- حمایت واقعی از تغییر و تحول
- اجرای سریع

کشورهایی که امر پیاده سازی دولت الکترونیکی را شروع کرده اند، بنا به تجربه، مراحل ضروری این کار را از قرار زیر دانسته اند (شریفی، مانیان، ۲۰۱۰):

اطلاع رسانی. اطلاعات موردنیاز در اختیار مشتریان و کاربران قرار داده می شود. مانند اطلاعات لازم برای کسب مجوز شکار یا صدور گواهینامه رانندگی

ارتباط یک طرفه. فرم‌های الکترونیکی، مشخص ترین وجه این مرحله است. سازمانها، فرم‌ها را به صورت‌های مختلف در اختیار متقاضیان قرار می دهند، اما کاربران پس از گرفتن فرم‌ها باید به روش سنتی برای پر کردن و ارسال آنها اقدام کنند.

ارتباط دوسویه. کاربران می توانند نه تنها فرم‌ها را دریافت کنند، بلکه به صورت آنلاین آنها را هم پر کرده و ارسال کنند. البته در این مرحله، برخی عملیات مانند معاملات مالی یا تعیین هویت متقاضی هنوز به روش سنتی صورت می گیرد.

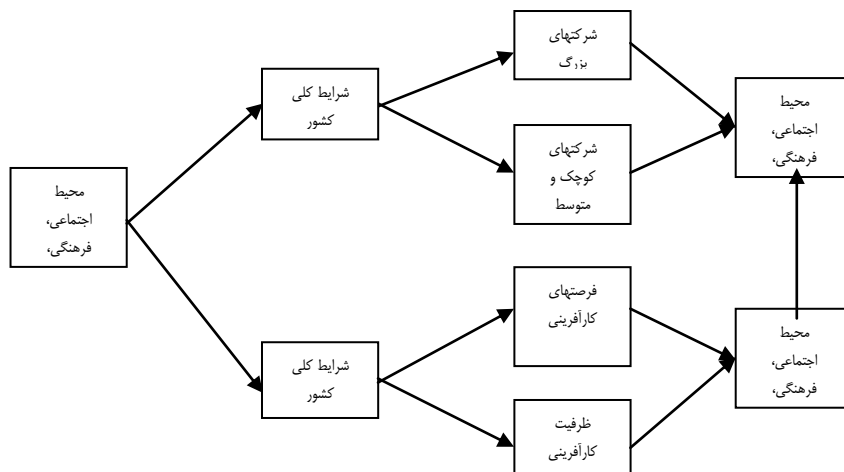
تراکنش‌ها و تعاملات. تمامی فرآیندها و عملیات از ابتدا تا انتها با توجه به امکانات به صورت الکترونیکی انجام می شود. در این مرحله تمامی وجوه دولت الکترونیکی باید پیاده شده باشد. که شهروندان تمایل بیشتری به استفاده از روش‌ها و ارتباطات

الکترونیکی نشان می دهند، به ویژه که این نوع ارتباطات با حذف یا کاهش مشکلات ارتباط دارد و تردد و افزایش دسترسی، کارایی را بالا می برد.

این امر در سال های اخیر به طور جدی در دستور دولت ها قرار گرفته است و دولتمردان هوشمند نیروهای خود را در راه تحقق چنین شرایطی بسیج کرده اند و درصدد برآمده اند که فرایندهای سیاسی، اقتصادی، اجتماعی را با کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کرده و از این طریق به شیوه کارآمدتری به ارائه خدمات به شهروندان بپردازند. در حقیقت، بکارگیری و گسترش دولت الکترونیکی غالباً در جهت انجام تغییرات در فرآیندهای دولتی نظیر تمرکززدایی، بهبود کارایی و اثربخشی و کارآفرینی است.

بر مبنای آنچه که گفت شد وقتی قشری موجودیت می یابد که نیازها و خواسته ها مطرح باشد در مقابل این نیازها پاسخگویی باید وجود داشته باشد و این پتانسیلی که برای کارآفرینان ایجاد خواهد کرد می توان به جرات گفت تا زمانی که این نیازها وجود دارند فرصتهای بالقوه و نهفته ای در اقتصاد وجود دارند که سنتها به نحو دیگری و منطبق با نیازهای دولت الکترونیکی پاسخ باید داده شود. در اقتصاد امروز در بحث کارآفرینی توجه به تاسیس و راه اندازی کسب و کارهای جدیدی حتی با سرمایه اندک بیش از پیش نمایان است که دولت الکترونیکی با رفع موانع و وقفه های صدور مجوز، اطلاع رسانی دقیق می تواند راهکار مناسبی برای تسریع و تسهیل این کسب و کارها باشد.

به باور طراحان و مدیران پروژه GEM که همگی از مطرح ترین صاحب نظران حوزه مطالعات و پژوهش های کارآفرینی هستند، عوامل محیطی جزء مستقل ترین متغیرهایی می باشند که بر تاسیس شرکت های جدید و نهایتاً بر رشد اقتصاد ملی کشورها موثر می باشند. این موضوع را می توان با تامل در مدل مفهومی مطالعات GEM مشاهده نمود که در شکل ذیل ارائه شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی مورد استفاده در مطالعات GEM (ماخذ 2000 GEM)

خلاصه اینکه احتمال کارآفرینی افراد در یک جامعه در هر دو الگو تابعی از تاثیرات عوامل محیطی دانسته شده است. لذا دولت الکترونیکی به عنوان یک عامل محیطی موثر در این توسعه و ایجاد کارآفرینی در جامعه شناخته می شود. مولفه اداری از محیط عمومی از عوامل محیطی موثر بر کارآفرینی در ارتباط با قوانین، مقررات و سیاست های دولتی است. این مولفه به نوبه خود در دو حوزه قابل تقسیم بندی است:

الف- قوانین، مقررات و سیاست های دولتی مرتبط با ورود و تاسیس

ب- قوانین، مقررات و سیاستهای دولتی مرتبط با کسب و کار

در رویکرد منبع گرایانه این قوانین و مقررات و سیاستها در سه دسته قابل تقسیم بندی هستند:

الف- قوانین، مقررات و سیاست های ناظر بر تامین منابع

ب- قوانین، مقررات و سیاستهای ناظر بر دسترسی به منابع

ج- قوانین، مقررات و سیاستهای ناظر بر عدم قطعیت منابع

که در هر یک از رویکردهای فوق الذکر می توان با بکارگیری دولت الکترونیکی نقش موثری در ورود به عرصه های کسب و کار داشت (موسوی بازرگان، ۱۳۸۴). که در این پژوهش به تاثیرها و نقش دولت الکترونیکی در ایجاد کسب و کارهای جدید و فضای محیط کسب و کار پرداخته می شود.

چارچوب مفهومی تحقیق:

با توجه به استقبال و تمایل شهروندان به ارائه خدمات دولتی با دقت، صحت، سرعت و کیفیت و ضرورت ایجاد بینش نتیجه گرایی دولتی برای سهولت در ایجاد کسب و کارهای جدید ضرورت دارد که از ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تحقق بخشیدن به جامعه مدنی و مردم سالاری استفاده شود که این مهم در طی سال های اخیر در کشور ما نیز مورد توجه قرار گرفته است و برنامه هایی همچون تکفا، کریدورهای علم و فناوری، سند دولت الکترونیکی و... برای ارائه خدماتی کارآمدتر در حوزه کسب و کار مدنظر است. با توجه به بررسی های انجام شده، این تحقیقات نشان می دهد که عوامل موفقیت در راه اندازی یک شرکت عبارتند از (بدری و الشارح، ۲۰۰۸؛ ازاد و فرج، ۲۰۰۸):

محیط خارجی کسب و کار. موجودیت اعتبار در کشور، قوانین و سیاستها، سطح صنعت، تولید ناخالص ملی سرانه، فشار رقبا در صنعت، استراتژی شرکتهای بزرگ در مقابل SME ها و دسترسی به نیروی انسانی شایسته در آن صنعت.

محیط داخلی کسب و کار. دسترسی به فاکتورهای هزینه کل پایین در تولید دسترسی به سرمایه شرکت، دسترسی شرکت به منابع مالی، انعطاف پذیری در انطباق با گرایشهای جدید بازار و صنعت، توانایی تعیین مسیر استراتژیک برای شرکت، محل تسهیلات، اطلاعات و تکنولوژی های از راه دور مورد استفاده، میزان و دامنه سهام مشتری، شرکت در زنجیره های تامین بزرگ و توانایی ورود به بازارهای بین المللی

▪ تخصص شرکت. تکنولوژی تولید، تکنولوژی پردازش، مدیریت، بازار یابی، مالی و حسابداری، خدمت به مشتری، مدیریت منابع انسانی

- عوامل مرتبط با مالک. توانایی شبکه سازی، تفویض اختیار، فلسفه، رویکرد شرکا یا خانواده و درک نسل دوم از کسب و کار
- حمایت نهادها. مالی، مشاوره، آموزش و ثبت در بازار بین المللی
- سایر عوامل.....

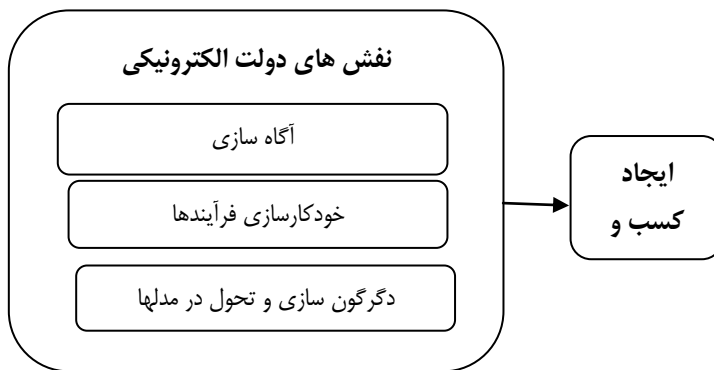
در تحقیق انجام شده از سال ۲۰۰۵ به بعد به بررسی اثر دولت الکترونیکی در ایجاد کسب و کار جدید پرداخته شده است که با توجه به عوامل نقش دولت الکترونیکی در هر یک از عوامل موفقیت در ایجاد کسب و کار غیرقابل انکار است. در هر یک از این عوامل مولفه هایی که مرتبط با موضوع تحقیق است، بر اساس نمودار مدل مفهومی شناسایی شده است (بدری و الشارح، ۲۰۰۸؛ آزاد و فرج، ۲۰۰۸).

جدول ۲- مولفه های شناسایی شده بر اساس عوامل ذکر شده

(بدری و الشارح، ۲۰۰۸؛ آزاد و فرج، ۲۰۰۸)

عوامل	سازه
ورود به کسب و کار / و....	خودکار سازی فرآیندها و رویه های کسب و کار
حمایت نهادها/ شبکه سازی / و...	آگاه سازی و حمایت های دولتی و غیردولتی
حضور در بازارهای بین المللی، / سیاست ها و قوانین / دسترسی به نیروی انسانی / و...	دگرگون سازی و تحول در مدل ها

براساس مدل مفهومی زیر در لایه دسترسی و لایه خدمات الکترونیکی، دولت الکترونیکی تاثیر مولفه ها در ایجاد کسب و کار جدید بررسی می شود.

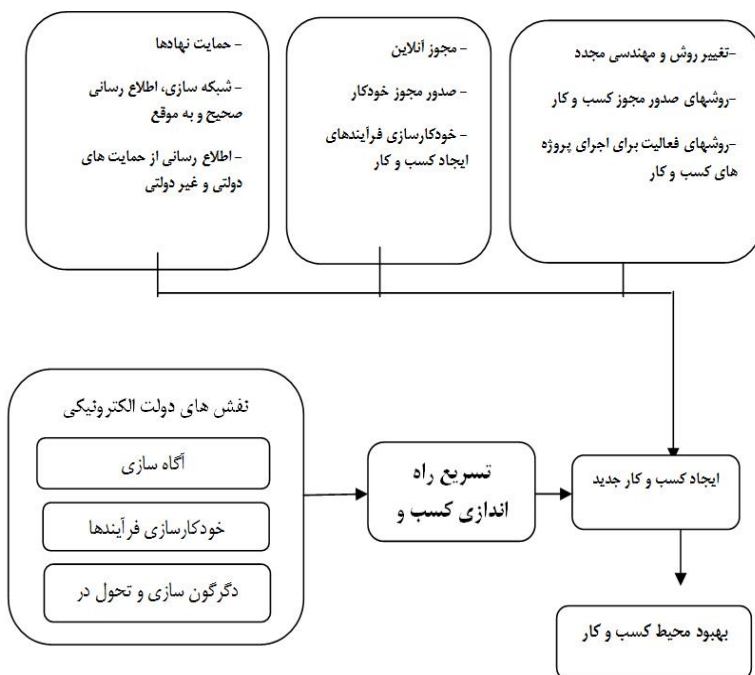


شکل ۲- مدل مبنا و مفهومی تحقیق (بهرامی زاده، ۱۳۹۰)

آگاه سازی. یعنی ارائه خدمات مربوط به راه اندازی و ایجاد کسب و کار به صورت الکترونیکی و با ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات (آزاد و فرج، ۲۰۰۸) که شامل حمایت نهادها، شبکه سازی، اطلاع رسانی صحیح و به موقع، اطلاع رسانی از حمایت های دولتی و غیردولتی می باشد.

خودکار سازی فرآیندها. یعنی ارائه مشاوره ها و اطلاعات مربوط به راه اندازی کسب و کار و حمایت های دولتی و غیردولتی در بستر دولت الکترونیکی (البدری و الشارح، ۲۰۰۸) که شامل مجوز آنلاین و صدور مجوز خودکار و خودکار سازی فرآیندهای ایجاد کسب و کار می باشد.

دگرگون سازی و تحول در مدل ها. یعنی تغییر در روش و شیوه خدمات دولتی و مهندسی مجدد این رویه ها (آزاد و فرج، ۲۰۰۸) که شامل تغییر روش و مهندسی مجدد و روش های صدور مجوز کسب و کار و روش های فعالیت برای اجرای پروژه های کسب و کار



ارائه مدل مفهومی پژوهش

نتیجه گیری:

یکی از بزرگترین فرصت های تکنولوژیکی در اواخر دهه ۱۹۹۰ ارسال و ارائه خدمات از طریق اینترنت بود. شواهد در سراسر دنیا نشان می دهد که دولتها با توجه به سیستم سیاسی هر کشور سعی در مدرنیزه کردن کشورهایشان دارند. هر دولت با توجه به شرایط مملکت خود دارای معنای متفاوتی از دولت الکترونیکی است. دولت الکترونیکی، تاکتیکی است که دولتها برای نقش شان در جامعه اطلاعات و توسعه سیستم های ارتباطی میان دولت و شهروندان استفاده می کنند. در حقیقت دولت الکترونیکی، تکنولوژی و خصوصا اینترنت را بکار می گیرد تا دسترسی و ارائه اطلاعات دولتی و خدمات به شهروندان، کسب و کار کارمندان دولت را گسترش دهد. از طرفی دولت هایی که به سلامت اقتصادی کشور خود و ایجاد فرصت برای شهروندان خود متعهد هستند، علاوه بر شرایط اقتصاد کلان، قوانین و مقرراتی را که نیز بر فعالیت های روزمره اقتصادی کلان، قوانین و مقرراتی را که نیز بر فعالیت های روزمره اقتصادی اثر گذارند، ارزیابی می نمایند. در نتیجه کسب و کارهای جدید معنایی مهم برای سازمانها انگاشته می شود. پس دولت الکترونیکی نیاز دارد تا به شکل نگرشی و برنامه ریزی بلندمدت درآید. ابتکارات دولت الکترونیکی معمولا نتیجه اصلاح بخش عمومی است، جایی که بنگاه های دولتی بطور فزاینده ای مانند کسب و کارهای خصوصی راه اندازی می شوند با تاکید بر رفتار کردن با شهروندان به مانند مشتریان و طرف های ذینفع. در نتیجه بکارگیری دولت الکترونیکی نقش موثری در ورود به عرصه های کسب و کار دارد. هر چه راه اندازی کسب و کارها با سهولت بیشتری انجام گیرد، فضای کسب و کار نیز بهبود یافته و به توانمندسازی اقتصادی و اجتماعی کشور کمک شایانی خواهد نمود.

پیشنهادات:

- با پیاده سازی دولت الکترونیکی راهکارهای زیر برای ایجاد کسب و کار های جدید در راستای بهبود فضای کسب و کار پیشنهاد می گردد:
- ساده سازی نحوه ارایه و دسترسی به خدمات برای صاحبان ایده و کسب و کار جدید
- بهبود کارآیی و اثربخشی سازمانهای متولی از طریق دگرگونی در مدل های ارائه خدمت و حذف لایه های غیرضروری
- تسهیل دسترسی صاحبان ایده و کسب و کار جدید به اطلاعات و حمایت ها از طریق پورتال های اطلاع رسانی
- بهبود وضع پاسخگویی و تضمین پاسخگویی به ایشان براساس نیازهای آنها از طریق سیستم های الکترونیکی
- ساده سازی و تحول و دگرگونی در فرآیندهای صدور مجوز کسب و کار و کاهش هزینه های آنها از طریق یکپارچه سازی و حذف سیستم های زاید
- طراحی سیستم های یکپارچه اطلاعاتی و خدماتی در تمامی مراحل، ایده یابیی ارزیابی ایده ها، صدور مجوز قانونی و خودکار سازی این مراحل
- آشنایی و آموزش مباحث ذیل به کمک الگوی دولت الکترونیکی در سطح پارک های علم و فناوری
- آموزش و فراگیری نحوه و تکنیک های تولید ایده به صورت مجازی
- یادگیری نحوه دسته بندی و پردازش ایده (تبدیل ایده به ایده عملی و ممکن) در واقع یادگیری فرآیند خلاقیت در کارگاه آموزشی به صورت مجازی
- آموزش نحوه تبدیل ایده به نمونه (امکانات موردنیاز، مجوزهای لازم، مدارک مورد نیاز و...) به صورت مجازی
- آموزش فرآیند تبدیل نمونه به محصول و تجاری سازی آن به صورت مجازی
- فراگیری نحوه ثبت مالکت معنوی، ثبت پتنت، حق تقدم و... به صورت مجازی

- آموزش نحوه تهیه طرح تبدیل ایده به نمونه و نحوه تهیه طرح کسب و کار به صورت مجازی
- آموزش و فراگیری نحوه اخذ مجوزات قانونی در هر مرحله از مراحل فوق از مبادی ذیربط به صورت مجازی
- یادگیری نحوه تامین منابع اعتباری برای هر مرحله از طرح به صورت مجازی
- آموزش نحوه کسب مجوزهای قانونی کسب و کار برای نخبگان به صورت مجازی
- انجام کامل فرآیندهای الکترونیکی در سطح پارکهای علم و فناوری و مراکز رشد
- تحول در مدل های ارائه خدمات به صاحبان ایده به صورت الکترونیکی

بر مبنای آنچه گفته شد به طور خلاصه برای دستیابی به حداکثر اثربخشی در ایجاد کسب و کارهای جدید توسعه خدمات الکترونیکی واقعیتی انکارناپذیر است که در کشوری که دولت الکترونیکی ان قوی باشد اطلاع رسانی و خدمات نهاد دولت به مردم از طریق این تشریفات با دقت، صحت، کیفیت و سرعت انجام می شود و سبب ایجاد بستری مناسب برای رفع نیازها و خواسته ها و انتظارات کارآفرینان و متحول ساختن فرآیند ارائه خدماتی کارآمد و پاسخگو می گردد که باعث ایجاد کسب و کارهای جدید، فناورانه و دانش بنیان برای کسانی که می خواهند با کمترین هزینه و ابزار حداکثر بازدهی را در کسب و کار هدمند خود به دست آورند، خواهد شد.

منابع:

- بازرگانی و عباسی، ۱۳۸۷. مقدمه ای بر روش های تحقیق کیفی و امیخته، تهران: انتشارات دیدار
- قهرمانی، گودرز، ۱۳۸۲. "بررسی موانع گسترش دولت الکترونیکی در ایران". پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- بهرامی زاده، علی، ۱۳۹۰. "شناسایی نقش دولت الکترونیکی در ایجاد کسب و کارهای جدید". پایان نامه ارشد کارآفرینی، دانشکده کارآفرینی، دانشگاه تهران
- رهنورد، فرج اله؛ محمدی، داریوش، ۱۳۸۶. ارزیابی مراحل تکاملی دولت الکترونیک در ایران، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی. سال هفتم، شماره ۲۷
- مشایخی، علینقی و همکاران، ۱۳۸۴. بررسی عوامل کلیدی موثر بر کاربرد فناوری اطلاعات در مراکز رشد. شورایعالی اطلاع رسانی
- موسوی بازرگانی، سید جلال، ۱۳۸۴. بررسی تبیین عوامل موثر فرصت کارآفرینان فناوری اطلاعات در مراکز رشد. شورایعالی اطلاع رسانی
- میدری و قوچانی، ۱۳۸۷. سنجش و بهبود محیط کسب و کار. انجمن مدیران صنایع
- یدالهی فارسی، جهانگیر، ۱۳۸۷. تحلیل محیط کسب و کار در ایران. جزوه آموزشی دانشکده کارآفرینی دانشگاه تهران
- Andersen, K. V. 2004. E-government and public sector process rebuilding dilettantes, wheel barrows, and diamonds. Kluwer Academic Publishing
- Choudrie, J., Weerakkody, V., & Jones, S., 2005. Realizing e-government in the UK: Rural and urban challenges. Journal of Enterprise Information management, 18(5), 568-585.

- Karpak B., Topcu I., (2010). Small medium manufacturing enterprises in Turkey: An analysis network process framework for prioritizing factors affecting success. *Int. J. Production Economics*, 125(1), 60-70
- Metaxiotis, K., & Psarras, J., 2005. A conceptual analysis of knowledge management in e-government. *Electronic Government*, 2(1), 77-86
- Rose, M., 2004. Democratizing information and communication by implementing e-government in Indonesian regional government. *International Information & Library Review*, 36(3), 219-226
- Sharifi, Mohammad, and Manian, Amir. (2010). The study of the success indicators for pre-implementation activities of Iran, E-government development projects. *Government Information Quarterly*. 63-69
- Teicher, J., Hughes, O., and Dow, N., 2002. E-government: a new route to public sector quality. *Managing Service Quality*, 12(6), 384-393
- United Nations & American Society for Public Administration (ASPA). 2002. *Benchmarking e-government: a GLOBAL PERSPECTIVE*. New York, NY: U.N. publications.
- Xenakis, A., and Macintosh, A., 2007. A methodology for the redesign of the electoral process to an e-electoral process. *International Journal of Electronic Governance*, 1(1). 4-16
- Zhang, J., 2004. Good governance through e-governance? Assessing China's e-government strategy. Working paper presented at conference on China e-government, Hong Kong, July 2004