

چالشهای دولت الکترونیک در بهبود فضای کسب و کار

زهرا حق روستا^۱

چکیده:

امروزه اهمیت فضای کسب و کار به حدی است که بانک جهانی شاخصی با عنوان فضای کسب و کار تعریف کرده و سالیانه اقدام به رتبه‌بندی کشورهای مختلف جهان از منظر این شاخص می‌نماید، که به‌نوعی بیانگر فضای کسب و کار هر کشور است. همچنین اهمیت دولت الکترونیک در افزایش بهره‌وری و ارتقا سطح خدمات رسانی و ارائه اطلاعات نیز امری غیر قابل انکار است. مهم‌ترین نتیجه این امر، افزایش رضایت مردم خواهد بود، به شرطی که پیاده‌سازی دولت الکترونیکی به‌طور صحیح و با موفقیت صورت گیرد. به عبارت دیگر، دولت الکترونیکی با اینکه می‌تواند یک گام اساسی برای دولت‌ها باشد، چالش برانگیز نیز است.

این پژوهش مشتمل بر دو بخش است. در بخش اول اثر گذاری دولت الکترونیک در بهبود فضای کسب و کار ایران مورد بررسی قرار گرفته است. بدین منظور ابتدا بر اساس اطلاعات سازمان ملل متحد به تحلیل رتبه ایران در دولت الکترونیک و مقایسه آن با کشورهای پیشرو پرداخته ایم. سپس با توجه به اطلاعات بانک جهانی، رتبه ایران را در فضای کسب و کار مورد مطالعه قرار داده ایم و با استناد به مطالعات پیشین دریافتیم که دولت الکترونیک بر بهبود فضای کسب و کار رابطه مثبت و معنا دار دارد.

در بخش دوم مقاله، با توجه به سقوط رتبه دولت الکترونیک ایران در سال ۲۰۱۵، چالشهای دولت الکترونیک در ایران را بررسی کرده و در نهایت پیشنهاداتی جهت بهبود شرایط موجود ارائه نمودیم. به این امید که بتوانیم با بهبود رتبه دولت الکترونیک در جهت بهبود رتبه فضای کسب و کار گام برداریم.

کلید واژه‌ها: دولت الکترونیک- فضای کسب و کار - رتبه ایران - بانک جهانی

^۱ کارشناسی ارشد کارآفرینی، دانشکده کارآفرینی، دانشگاه تهران، مدرس دانشگاه علمی کاربردی
واحد شهرداری شهر جدید هشتگرد، ۰۹۱۹۲۶۲۹۹۱۷، z.haghoosta@gmail.com

مقدمه:

رشد اقتصادی هر کشور به شرایط و فضای کسب و کار آن کشور بستگی دارد. فضای کسب و کار باید به گونه‌ای باشد، که صاحبان کسب و کار بتوانند هزینه‌های خود را کاهش داده و سودآوری و درآمدهایش را افزایش دهند.

یکی از راه کارهایی که امروزه جهت بهبود فضای کسب و کار در نظر گرفته شده است، بکارگیری دولت الکترونیک می باشد. بی شک دولت الکترونیک نقش کلیدی در بهبود فضای کسب و کار خواهد داشت. در دولت الکترونیک سامانه‌ای به وجود خواهد آمد که رفتارهای سلیقه‌ای را به حداقل می رساند. با توسعه دولت الکترونیک می توان پرونده ها را بر اساس وضعیت ثابت و مشخص، کارها و درخواست ها بر اساس استانداردها، نظارت آسان بر رویه انجام امور، کاهش هزینه ها و جلوگیری از فساد اداری پیگیری کرد.

بانک جهانی در تازه‌ترین گزارش خود موسوم به "گزارش فضای کسب و کار ۲۰۱۵" به مقایسه ۱۸۹ کشور جهان از نظر سهولت فعالیت‌های اقتصادی و وضعیت فضای کسب و کار آنها پرداخته است.

بر اساس ارزیابی این نهاد بین‌المللی که بر پایه آمار مربوط به یک ساله منتهی به ژوئن ۲۰۱۴^۱ تهیه شده، فضای کسب و کار ایران در این مدت بهبود نسبی داشته است. بر اساس گزارش بانک جهانی، ایران امسال در رده‌بندی جهانی فضای کسب و کار در میان ۱۸۹ کشور صعود داشته و از رتبه ۱۵۲ سال گذشته در رده ۱۳۰ جهان قرار گرفته است. بسیاری از کارشناسان با توجه به شرایط و مشکلات موجود، بهبود این رتبه جهانی را مرهون بکارگیری و استقرار دولت الکترونیک می دانند.

تقریباً تمام کشورهای توسعه یافته هم اکنون به گسترش و ایجاد دولت الکترونیکی به عنوان یک استراتژی کلیدی که می‌تواند آنها را در قرن ۲۱ به موفقیت برساند، توجه می‌کنند و به سرعت در حال ایجاد مقدمات اصلی این کار می‌باشند. متوسط شاخص دولت الکترونیک در جهان ۰/۴۲۶۷ است، این در حالی است که این شاخص در کشور ما به ۰/۳۸۱۳ می‌رسد. در تعیین شاخص دولت الکترونیک معیارهایی از جمله تعداد رایانه‌های شخصی، تعداد میزبانان اینترنتی، افراد دارای دسترسی به اینترنت و تعداد خطوط تلفن ثابت و همراه مورد توجه قرار می‌گیرد. درصد جمعیت شهری شاخص توسعه نیروی انسانی و

^۱ خرداد ۱۳۹۳

شاخص دسترسی اطلاعات نیز از دیگر معیارهای تعیین شاخص دولت الکترونیک از سوی سازمان ملل متحد است. همچنین مقدار این شاخص که بیشتر وضعیت زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات در کشور را نشان می‌دهد، بیانگر ضعف زیر ساخت و پیش‌نیازهای لازم برای توسعه فن‌آوری اطلاعات در ایران است. لازم به ذکر است طبق آخرین تحقیقات سازمان ملل ایران از نظر فن‌آوری اطلاعات در میان کشورهای جهان رتبه ۱۰۷ را به خود اختصاص می‌دهد (نوبخت، ۱۳۸۷).

کشورهای در حال توسعه به سمت دولت الکترونیک گام برداشته‌اند، اما بمنظور موفقیت در استقرار دولت الکترونیک، ملاحظات فرهنگی و نهادی باید مورد توجه قرار گیرند. (Schuppan, 2009)

به منظور برخورداری از مزایای دولت الکترونیک، در ایران نیز اقداماتی صورت گرفته است. از نظر زمانی اولین گام موثر توسعه دولت الکترونیک در سالهای اخیر در ایران را میتوان مصوبه سال ۱۳۸۱ شورای عالی اداری برای خودکارسازی فعالیت‌های اختصاصی و عمومی نظام اداری برشمرد. این مصوبه در جهت تحقق اهداف قانون برنامه پنج ساله دوم توسعه تدوین شده است (دبیر خانه شورای عالی اطلاع رسانی، ۱۳۸۷).

بر اساس برنامه راهبردی ارائه شده از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، یکی از هفت حوزه کاری در زمینه برنامه ریزی راهبردی فناوری اطلاعات و ارتباطات، دولت الکترونیک است (دبیر خانه شورای عالی اطلاع رسانی، ۱۳۸۷).

روش تحقیق:

در پژوهش حاضر، ابتدا تاثیر دولت الکترونیک بر بهبود فضای کسب و کار مورد بررسی قرار گرفته است و سپس چالشهای استقرار دولت الکترونیک در ایران مطالعه گردیده و در نهایت پیشنهاداتی جهت بهبود شرایط کنونی ارائه گردیده است. سؤال اصلی تحقیق این‌گونه مطرح شده است که "چگونه بکارگیری دولت الکترونیک می‌تواند به بهبود فضای کسب و کار و ارتقا رتبه ایران در سطح بین‌المللی منجر شود؟"

برای پاسخگویی به سوال تحقیق، با در نظر گرفتن رابطه مثبت و معنا دار بین متغیر دولت الکترونیک و فضای کسب و کار که با مطالعه داده‌های بانک جهانی و سازمان ملل متحد و همچنین سایر مطالعات مشابه بدست آمده است، کاهش پنج رتبه ایی دولت الکترونیکی ایران را در سال ۲۰۱۴ مورد تحلیل قرار داده جهت بهبود آن پیشنهاداتی ارائه نموده ایم.

همچنین جهت تحلیل وضعیت دولت الکترونیک رتبه ایران را با پنج کشور پیشرو در سطح جهان مقایسه نموده ایم. در حال حاضر کشور کره رتبه اول دولت الکترونیک را دارا می باشد. بنابراین در ادامه تجربه کشور کره را نیز مطالعه کرده ایم.

هدف اصلی این پژوهش تحلیل وضعیت ایران در دولت الکترونیک و فضای کسب و کار و ارائه راهکار جهت برطرف نمودن موانع تحقق کامل دولت الکترونیک می باشد.

روش تحقیق، تحلیلی و توصیفی و استنتاج از تجارب موفق کشورها جهت بهبود دولت الکترونیک و به تبع آن بهبود فضای کسب و کار در ایران می باشد. به این منظور از منابع کتابخانه ای، بانک جهانی، و سازمان ملل متحد بهره گرفته ایم.

امید است این مقاله بتواند به محققان، مدیران، سیاست گذاران و تصمیم گیران به منظور تدوین سیاست های موثر در جهت کاهش مشکلات و بهبود فضای کسب و کار کمک نماید.

پیشینه تحقیق:

مطالعات خارجی

Merlo, E.M. T (۲۰۱۴)، در مقاله ایی به تجزیه و تحلیل SWOT از خدمات ارائه شده توسط سایتهای دولت الکترونیک در ایالات سائو پائولو، پارانا، میناس، ریو گراندو دو سول و سانتا، در برزیل پرداخته است. این مقاله شامل دو بخش، یکی مبانی نظری و دیگری مطالعات اکتشافی و تجزیه و تحلیل SWOT می باشد. در بخش دوم جنبه هایی مانند تعامل با کاربران، عناصر معماری اطلاعات و کیفیت خدمات ارائه شده مورد بررسی قرار گرفته است.

Junghoon Moon (۲۰۱۱)، اثر دولت الکترونیک را در ایجاد ارزش برای کسب و کارها مورد بررسی قرار داده است. این پژوهش حاصل نظرسنجی از ۳۶۷ سازمان می باشد که از دولت الکترونیک بهره مند هستند. نتایج بدست آمده حاکی از آنست که بکارگیری دولت الکترونیک تاثیر قابل توجهی در فرایند ایجاد ارزش کسب و کارها دارد.

Ibrahim H. Osman (۲۰۱۴)، خدمات الکترونیک را شامل اهداف مختلفی می داند که در موفقیت و شکست کسب و کارها موثر هستند. در این مقاله شهروندان به عنوان سهامداران اصلی دولت معرفی میشوند که نقش مهمی در موفقیت دولت الکترونیک ایفا می کنند. این مقاله به شناسایی عوامل مهم و متغیرهای آشکار جهت رضایت کاربران از خدمات دولت الکترونیک می پردازد.

B. Sriram (۲۰۱۵)، در مقاله ایی با عنوان "چالش های عمده در موفقیت توسعه دولت الکترونیک" به بازبینی چالش های عمده در روند توسعه و اجرای دولت الکترونیک در کشور عمان می پردازد. در این مقاله مهمترین مسئله را در اجرای موفق دولت الکترونیک پذیرش و استفاده شهروندان می داند، بنابراین باید به بحث آموزش شهروندان نقش بصورت جدی و موثر پرداخته شود. به منظور آموزش نیروی انسانی، آموزش و پرورش نقش حیاتی دارد. در ادامه این مقاله مدلی به منظور توسعه و پیاده سازی موفق دولت الکترونیک پیشنهاد می دهد.

مطالعات داخلی:

پیشگر، (۱۳۹۱)، در مقاله خود به چگونگی شکل گیری دولت الکترونیک و بررسی چالش ها و موانع موجود در تشکیل دولت الکترونیک در ایران پرداخته است. در این پژوهش موانع موجود جهت استفاده از دولت الکترونیک مورد بررسی قرار گرفته است و در نهایت به این جمع بندی دست یافته است که علیرغم پذیرش عمومی در مورد ضرورت و لزوم حرکت به سمت دولت الکترونیک، دامها و چالش های متعددی نیز در این مسیر بخصوص برای جامعه ما و احتمالاً جوامعی با ویژگی های مشترک وجود دارد که برای غلبه بر آنها نیازمند بهره مندی از ابزارها و توانمندی هایی خاصی هستیم.

قلی پور، (۱۳۸۸)، در پژوهش خود عواملی که مانع انجام تبادلات پولی و مالی الکترونیکی بین بانکها و دستگاههای دولتی می شود، مشخص نموده است. در این زمینه سه بعد خدمت گیری، خدمت رسانی و هماهنگی بین دستگاههای دولتی و شبکه ی بانکی، توسط عوامل انسانی، سازمانی و فنی به عنوان عوامل زیر بنایی در امر توسعه ی تبادلات پولی و مالی الکترونیک، با روش پیمایشی مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفت. یافته ها نشان می دهد که از بین ابعاد سه گانه ی مدل نظری پژوهش، بعد سوم یعنی بعد هماهنگی های اجرایی و فنی لازم برای خدمت گیری و خدمت رسانی بین دستگاههای دولتی و شبکه بانکی کشور با میانگین ۴۲/۲ به عنوان مهم ترین مانع به شمار می آید و در مقابل بعد خدمت رسانی شبکه ی بانکی کشور با میانگین ۷۶/۶ از آمادگی قابل قبولی برخوردار است. هم چنین وضعیت آمادگی بعد دوم مدل یعنی بعد خدمت گیری دستگاههای دولتی با میانگین ۶۱/۲ در حد نسبی است.

ثقفی، (۱۳۹۳)، در مقاله ایی با عنوان "طراحی و پیاده سازی مدل مرجع پسنگری برای شناسایی خدمات دولت الکترونیکی در ایران (CSF) عوامل کلیدی موفقیت" عوامل کلیدی

موفقیت را شناسایی می‌کند و سپس اثرهای متقابل آن‌ها را در نظر گرفته و آن‌ها را رتبه بندی نیز می‌نماید، و زمینه تهیه سناریوهای ممکن و محتمل برای آینده دولت الکترونیک در ایران تا افق ۱۴۰۴ را فراهم می‌آورد. این امر می‌تواند در تعیین میزان سرمایه‌گذاری روی آن‌ها نیز مورد استفاده قرار گیرد. در ادامه سه گام اول مدل CSF که منتهی به شناخت عوامل کلیدی موفقیت می‌شود، برای اولین بار در یک مطالعه موردی مدل مرجع پس‌نگری برای حوزه دولت الکترونیک ارائه می‌شود.

نوبخت، (۱۳۸۷)، به منظور شناسایی وضعیت بلوغ دولت الکترونیک و معرفی الزامات استقرار کامل آن در کشور، پس از معرفی کامل دولت الکترونیک، تجربه کشورهای مختلف در زمینه پیاده‌سازی دولت الکترونیک را مورد بررسی قرار داده و سپس ضمن بررسی عملکرد دستگاه‌های مختلف در این زمینه و مقایسه آن با تکلیف‌هایی که در برنامه چهارم توسعه بر عهده دستگاه‌های مذکور نهاده شده‌است، به بررسی وضعیت پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ایران و چالش‌های پیش روی آن پرداخته‌است. این تحقیق به دنبال شناسایی وضعیت بلوغ دولت الکترونیک و بررسی الزامات استقرار کامل آن در کشور است لذا ضرورت دارد پس از استخراج این وضعیت، یک تحلیل استراتژیک در ارتباط با نحوه اولویت‌بندی مراحل اجرایی به عمل آید.

مبانی نظری:

-دولت الکترونیک^۱

یکی از نوآوری‌های قابل توجه در فناوری اطلاعات ایجاد و توسعه اینترنت است، که باعث افزایش انعطاف پذیری ارتباطات و کاهش هزینه‌ها شده و همچنین اجازه تبادل حجم عظیمی از اطلاعات را بدون در نظر گرفتن فاصله جغرافیایی و در کوتاه‌ترین زمان ممکن فراهم کرده است.

با توجه به این مزایا دولت‌ها بطور فزاینده با استفاده از اینترنت به برقراری ارتباط و تعامل با شهروندان پرداخته‌اند. این روند را دولت الکترونیک می‌نامند. کاهش هزینه‌ها، استفاده بهینه از منابع انسانی، سرعت در انجام امور، ارتقای کیفیت خدمات و رضایتمندی ارباب رجوع از جمله مزایای ایجاد و گسترش دولت الکترونیک است (Merlo, E.M, 2014).

¹ E-government

شرایط پیش نیاز اجرای دولت الکترونیک به نیازهای اساسی جامعه بستگی دارد. بعنوان مثال سطح زیرساختهای فنی، چارچوب قوانین و مهارتهای تخصصی مورد نیاز برای دولت الکترونیک به اهدافی که دنبال می شوند، بستگی دارند. اما اگر نیازها تغییر کنند، چگونه دولت می تواند میزان آمادگی برای دولت الکترونیک را ارزیابی نماید؟ (Al-Omari, 2006). لذا کسب یک آمادگی برای ایجاد یک چنین تغییر بزرگی از اصول مهم و اساسی موفقیت در این زمینه است. در همین راستا از چند سال پیش طرح جدیدی موسوم به "توسعه کاربردی فناوری اطلاعات"^۱ توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی که متولی طرح ریزی برنامه های کلان دولت است، پایه گذاری شد. هدف این طرح در یک بعد توسعه کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در میان کارکنان دولت و دستیابی به دولت الکترونیک و در بعد دیگر پرورش عموم جامعه برای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در زندگی روزمره بود (فراهانی، ۱۳۸۵). متولیان این طرح برای دستیابی به ملزومات اجرای موفق طرح با بخش خصوصی به همکاری پرداختند که از نتایج این همکاری می توان به انتشار کتابهای مختلف در زمینه مهارت های ICDL و برگزاری کلاسهای کاربردی رایانه در ادارات و سازمانهای دولتی و خصوصی اشاره کرد.

با توجه به مطالب ذکر شده، دولت الکترونیکی را می توان چنین تعریف کرد: بکارگیری فناوری اطلاعات در بخش های مختلف دولت به منظور افزایش بهره وری و ارتقا سطح خدمات رسانی. 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 دیجیتال اجتناب ناپذیر به نظر می رسد (پایگاه اطلاع رسانی ITanalyze).

چالش های استقرار دولت الکترونیک:

اجرای خدمات الکترونیکی در بخش عمومی تلاش می کند که بازده، کارآمدی و شفافیت بخش های دولتی را بهبود بخشد. بسیاری از دولت ها علیرغم آرایه زیرساخت و سرمایه گذاری لازم و تلاش در جهت استقرار دولت الکترونیک متاسفانه در اجرا و نهادینه سازی دولت الکترونیک با چالش هایی مواجه هستند (Ramzi, 2013).

^۱ تکفا

در راه تحقق و پیاده سازی دولت الکترونیک موانع بسیاری اعم از محدودیت های فناوریانه، اقتصادی و مالی، نگرش های موجود در جامعه در سطح مدیران و کارکنان سازمانهای مختلف و شهروندان قابل مشاهده است. پیش نیاز و البته ماهیت پروژه های دولت الکترونیک، یکپارچه شدن خدمات و اطلاعات سازمان های دولتی است. لذا یکی از موانع اصلی پیش روی این طرح ها، مدیریت جزیره ای و ناهماهنگ در بین سازمان های مختلف دولتی و عمومی است که از یکپارچگی جلوگیری می کند. اما باید توجه کرد که منظور از یکپارچگی، اتصال سخت افزاری و نرم افزاری تمام سازمان ها به یک شبکه واحد نیست. یکپارچگی یعنی ایجاد یک فهم مشترک نسبت به تمام روندها، فرایندها، قوانین و آیین نامه ها در سازمان ها (Davies, 2005).

گرچه ورود فناوری اطلاعات در سیستم های اداری دارای نقاط مثبت چشمگیری است، اما آسیب های این پدیده نوین و چالش هایی که برای بسیاری از روابط انسانی به وجود آورده است، نیز از دید محققین دور نمانده است که به برخی از آن ها اشاره می شود:

آسیب ها در زمینه اشتغال؛ از الزامات مقارن و بلکه مقدم بر دولت الکترونیک، دیجیتال شدن ارتباطات مالی و اقتصادی و تجاری است که این امر سبب بیکاری و جایگزین شدن اندکی متخصص به جای انبوه کارگر و کارمند، به ویژه در دولت های کارمندی خواهد بود. بنابراین، رهبران طرح جامعه اطلاعاتی باید بسترهای ایجاد مشاغل اطلاعاتی لازم را فراهم نموده و سپس در پی مقولات گسترده ای چون دولت الکترونیک باشند. در غیر این صورت، دولت الکترونیک برای کشورهایی که انبوهی از کارمندان را بر سر سفره خود تأمین می کنند، خود چالشی برای مسأله اشتغال خواهد بود.

البته نباید فراموش کرد که تحول به سوی دولت دیجیتال، یک ضرورت است و تحولات همچون گذر زمان در بستر زمان و مکان به پیش می روند و از کسی اجازه نمی گیرند. بنابراین، باید این تهدید را با مدیریت صحیح به فرصتی نوین تبدیل کرد. به عنوان مثال، در ایالات متحده آمریکا، امروزه ۹ درصد کل جمعیت یعنی ۲۰ میلیون کارگر برای یک جامعه ۲۲۰ میلیونی کالا می سازند و ۶۵ میلیون باقیمانده یا به کارهای خدماتی مشغول اند و یا با علائم و نمادها، یعنی اطلاعات سروکار دارند (Toffler, 1980).

آسیب های امنیتی؛ به طور کلی فضای دیجیتال دارای شاخص های خاص خود در مساله امنیت است که در اینجا نمی توان به همه آن ها پرداخت اما اولیه ترین و جدی ترین چالش امنیتی برای این فضا و برساخت های آن از جمله دولت الکترونیک، ابتنای آن بر سیستم

عامل است، نرم‌افزاری مبنایی، که امروزه در مورد نوع رایج آن یعنی سیستم عامل‌های مایکروسافت و امکان نفوذ این شرکت در کامپیوترهای دارای این سیستم بحث‌های جدی ایی وجود دارد (جلیلی، ۱۳۸۲).

نفوذگران^۱ که با اهداف سیاسی، تروریستی، کسب درآمد، شناسایی امنیتی و یا سرگرمی و تفنن دست به ورود غیر مجاز به شبکه‌ها می‌زنند نیز از دیگر تهدیدهای دولت الکترونیک به شمار می‌روند. البته مکانیسم‌های امنیتی فراوانی نیز پا به پای این تهدیدها هر روز به ظهور می‌رسند (فتحیان، ۱۳۸۹).

آسیب‌ها در زمینه دموکراسی؛ دموکراسی حاصل دیجیتالیزاسیون^۲، به نوعی تکنوکراسی^۳ می‌انجامد و عملاً تعداد کمتری از مردم امکان حضور در این عرصه فنی را خواهند یافت. به علاوه از قدیم دموکراسی بر پایه ارتباطات مستقیم و عاطفی و دیداری بوده است و دنیای مجازی چنین پیش‌نیازهایی را برآورده نمی‌کند (اشتریان، ۱۳۸۴).

فضای کسب و کار:

منظور از محیط کسب و کار، عوامل موثر بر عملکرد واحدهای اقتصادی مانند کیفیت دستگاه‌های حاکمیتی، ثبات قوانین و مقررات، کیفیت زیرساخت‌ها و... است که تغییر دادن آنها فراتر از اختیارات و قدرت مدیران بنگاه اقتصادی است. بهبود محیط کسب و کار یکی از راهبردهای موفق در بسیاری از کشورها برای دستیابی عملکرد بهتر اقتصادی بوده است (آقایی، ۱۳۹۲).

هر ساله بانک جهانی گزارشی در مورد فضای کسب و کار^۴ کشورها منتشر مینماید که در این گزارش ۱۰ سرفصل مختلف فضای کسب و کار برای ۱۸۹ کشور مورد بررسی قرار می‌گیرد و وضعیت این سرفصلها با استفاده از شاخصهایی، اندازه‌گیری میشود و در نهایت رتبه کشورها بر اساس آن تعیین میشود. شاخص‌های ده گانه فضای کسب و کار عبارتند از: شاخص سهولت کسب و کار، شاخص تأسیس و راه‌اندازی، شاخص اخذ مجوز، شاخص ثبت دارایی‌ها، شاخص اخذ اعتبار، شاخص حمایت از سرمایه‌گذاران، شاخص پرداخت

^۱ هکرها، کراکرها و واکرها

^۲ Digitization

^۳ Technocracy

^۴ Doing business

مالیات، شاخص تجارت برون مرزی، شاخص اجرای قراردادهای و شاخص انحلال یک فعالیت (Doing business, 2014).

صرف نظر از اینکه این شاخص‌ها بر چه مبانی، فروض و نظریاتی استوار هستند و یا اعتبار روش شناسی آنها چقدر است، سیاستگذاران ملی و بین‌المللی و فعالان اقتصادی عموماً نتایج این شاخص‌ها را به عنوان معیار تصمیم‌گیری قرار می‌دهند و برای ارزیابی محیط کسب و کار و مقایسه تطبیقی کشورها، به ویژه در سیاستگذاری‌ها استفاده می‌کنند (مرادی، ۱۳۹۲).

عوامل موثر در فضای کسب و کار:

به طور کلی مجموعه عوامل موثر بر کسب‌وکار به سه دسته تقسیم می‌گردد: دولت؛ دولت از جنبه‌های مختلف می‌تواند بر فعالیت‌های اقتصادی اثرگذار باشد. بدین نحو که سیاست‌های کلان اقتصادی و سیاسی دولت می‌تواند منجر به یک نظام اقتصادی سالم، توانمند و شکوفا شده و یا به گسترش اقتصاد زیرزمینی و فساد و در نتیجه یک اقتصاد ضعیف و ناکارآمد منجر گردد.

نظام اقتصادی: ساماندهی نهادهای مناسب و رسمی موجب تقویت فعالان اقتصادی شده به نحوی که آن‌ها با اتکا به این نهادها موجب ایجاد شرکت‌های خصوصی و به تبع آن سبب رونق اشتغال و تولید می‌گردند و از سویی همین تولیدکنندگان می‌توانند به عنوان مالیات‌دهندگان عمده امکان ارائه خدمات اجتماعی، رفاه اجتماعی، بهداشت و... را نیز فراهم نمایند.

نظام حقوقی: غالباً سرمایه‌گذاران با حساسیت فوق‌العاده‌ای شرایط عمومی حاکم بر فعالیت خویش را می‌سنجند و با احساس کمترین خطر از صحنه دور می‌شوند. از دیدگاه سرمایه‌گذاران، سرمایه‌گذاری نیاز به امنیت اقتصادی دارد که این امر در سایه قوانین کارآمد و نظام حقوقی که اجرای آن‌ها را ضمانت نماید فراهم می‌گردد (تفویضی و همکاران، ۱۳۹۲).

نقش دولت الکترونیک و فناوری اطلاعات در بهبود فضای کسب و کار:

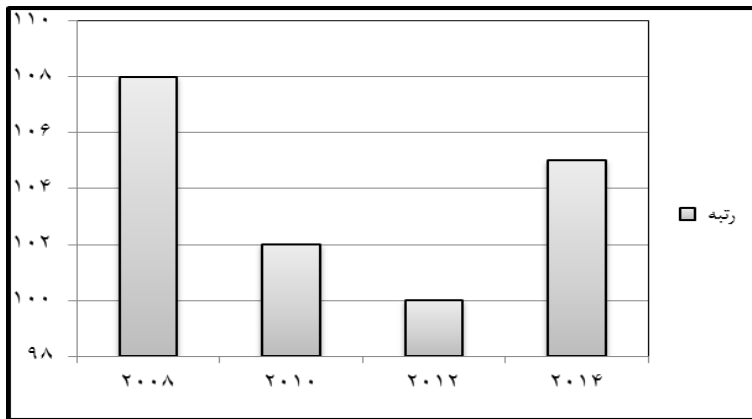
فناوری اطلاعات با برخورداری از ویژگی‌ها و قابلیت‌های مختلف توانسته است انعطاف‌پذیری شایان توجهی را در زمینه کسب و کارها از خود نشان دهد. همین ویژگی‌ها سبب افزایش کارایی این فناوری در امر کارآفرینی و ایجاد اشتغال شده است. در یک نگاه کلی به برخی از این ویژگی‌ها اشاره می‌نماییم:

۱. افزایش سرعت: محاسبه و پردازش سریع اطلاعات و انتقال فوری آن، زمان انجام کار را کاهش و در نتیجه بهره وری را افزایش می دهد.
 ۲. افزایش دقت: در مشاغل مبتنی بر انسان دقت انجام کار متغیر است، در حالی که این فناوری دقتی بالا و ثابت را تأمین می کند.
 ۳. کاهش اندازه فیزیکی مخازن اطلاعات: با توسعه این فناوری و به کارگیری آن دیگر لزومی به حمل و نگهداری حجم زیادی از کتاب های مرجع تخصصی وجود ندارد. به راحتی می توان در هر دیسک فشرده اطلاعات چندین کتاب را ذخیره نمود و یا آنکه منابع مورد نیاز را از طریق شبکه های رایانه ای در یافت نمود.
 ۴. رفع برخی از فسادهای اداری: استفاده از این فناوری شفافیت در انجام کارها را افزایش می دهد و بسیاری از واسطه ها را حذف می کند. این دو مزیت کلیدی منجر به رفع برخی از فسادهای اداری خصوصاً در سطوح پایینی شوند.
 ۵. ایجاد امکان همکاری از راه دور: مخابرات، تلفن، تله کنفرانس، ویدئو کنفرانس و همچنین سیستم های همکاری و غیره نمونه هایی از کاربردهای این فناوری در زمینه کارآفرینی هستند (محامد و محمودی، ۱۳۸۹).
- سازمان ملل متحد سالیانه رتبه دولت الکترونیک برای هر کشور با توجه به اندازه گیری پنج شاخص، دولت الکترونیکی- مشارکت- خدمات آنلاین- سرمایه انسانی و زیرساخت ارتباطی منتشر می نماید.

جدول شماره ۱- رتبه دولت الکترونیک ایران در سالهای اخیر

سال	رتبه در دولت الکترونیک	شاخص دولت الکترونیکی	شاخص مشارکت	شاخص خدمات آنلاین	شاخص سرمایه انسانی	شاخص زیرساخت ارتباطی
۲۰۰۸	۱۰۸	۰,۴۰۶۷	۰,۰۹۰۹	۰,۲۵۷۵۲	۰,۷۹۲۳۲	۰,۱۷۴۶۶
۲۰۱۰	۱۰۲	۰,۴۲۳۴۳	۰,۰۷۱۴۲	۰,۲۶۶۶۶	۰,۷۹۲۶۶	۰,۲۱۵۷۱
۲۰۱۲	۱۰۰	۰,۴۸۷۶۲	۰,۱۸۴۲	۰,۴۹۰۱۹	۰,۷۰۸۸۸	۰,۲۶۳۸
۲۰۱۴	۱۰۵	۰,۴۵۰۷۵	۰,۲۹۴۱۱	۰,۳۷۰۰۷	۰,۶۸۸۲	۰,۲۹۴۰۱

منبع: unpan3



نمودار شماره ۱- مقایسه رتبه ایران در دولت الکترونیک

با توجه به اطلاعات جدول شماره (۱) و بر اساس گزارش ۲۰۱۴ سازمان ملل، رتبه ایران در دولت الکترونیک از میان ۱۹۳ کشور دنیا ۱۰۵ بوده است و این درحالی است که در گزارش قبلی که مربوط به سال ۲۰۱۲ این سازمان است، ایران در رتبه صدم قرار داشت. این امر نشان می دهد طی دو سال گذشته متاسفانه کشورمان رشد منفی داشته است. اما اگر نگاهی مقایسه‌ای به آمارهای مربوط به وضعیت دولت الکترونیک ایران در فاصله سال‌های ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۴ بیندازیم تحلیل دقیق‌تری از وضعیت دولت الکترونیک کشور مشاهده می‌کنیم. این مقایسه نشان می‌دهد رتبه ایران از ۱۰۲ در سال ۲۰۱۰ به رتبه ۱۰۰ در سال ۲۰۱۲ و سپس ۱۰۵ در سال ۲۰۱۴ رسیده است. در واقع این گزارش نشان می‌دهد که در دو سال اخیر شاخص توسعه دولت الکترونیک در ایران کاهش یافته است. امسال همچنین با حذف شاخص‌های کامپیوترهای شخصی و تعداد اشتراک اینترنت ثابت، شاخص پهنای باند به گزارش اضافه شده است که تحلیل آنها نشان‌دهنده روند صعودی ایران در فاصله سال‌های ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۴ بوده است. روند نزولی شاخص خدمات آنلاین و سرمایه انسانی نیز از دیگر نتایج حاصل از این مقایسه است.

با توجه به روند توسعه دولت الکترونیک در چهار سال گذشته، مشخص شده که میزان رشد و تغییرات ایران در این حوزه بسیار ناچیز بوده و رتبه تقریباً ثابت ایران تا حدی هم نزول کرده است. این موضوع نشان می‌دهد که ایران نه تنها با رشد چندانی در این زمینه

مواجه نبوده، بلکه سرعت رشد آن از سایر کشورها هم کندتر بوده است و در صورت ادامه این روند رشد تا سال ۲۰۱۶ و حتی در صورت بهبود میزان شاخص‌ها احتمالاً شاهد رشد قابل توجهی در گزارش دوره بعدی نخواهیم بود.

در خصوص استفاده از فناوری اطلاعات در فضای کسب و کار آمارها نشان می‌دهد در شاخص‌های کسب و کار از سال ۲۰۱۰ استفاده از فناوری اطلاعات بصورت کاربردی مورد توجه قرار گرفته است. جهت بررسی تاثیر دولت الکترونیک در فضای کسب و کار با توجه به اطلاعات بانک جهانی رتبه ایران را در بهبود فضای کسب و کار مطالعه می‌کنیم.

جدول شماره ۲- رتبه دولت الکترونیکی کشورها در سال ۲۰۱۴

کشور	رتبه در دولت الکترونیک	شاخص دولت الکترونیکی	شاخص مشارکت	شاخص خدمات آنلاین	شاخص سرمایه انسانی	شاخص زیرساخت ارتباطی
کره	۱	۰,۹۴۶۲۳	۱	۰,۹۷۶۳۷	۰,۹۲۷۳	۰,۹۳۵۰۳
استرالیا	۲	۰,۹۱۰۳۴	۰,۹۴۱۱۷	۰,۹۲۹۱۳	۰,۹۹۷۸	۰,۸۰۴۰۵
سنگاپور	۳	۰,۹۰۷۶۲	۰,۹۰۱۹۶	۰,۹۹۲۱۲	۰,۸۵۱۵	۰,۸۷۹۲۷
فرانسه	۴	۰,۸۹۳۸۴	۰,۹۶۰۷۸	۱	۰,۸۸۱۲	۰,۸۰۰۳۹

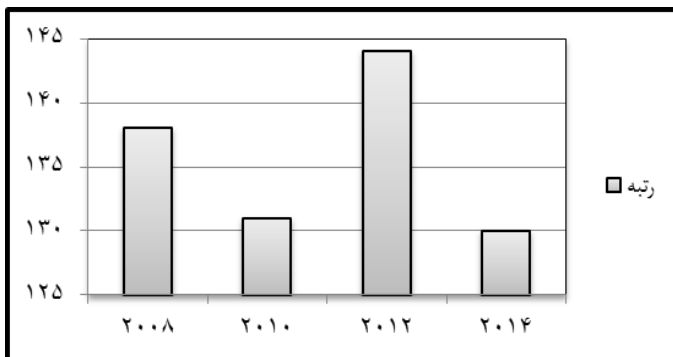
منبع: unpan3

با توجه به جدول شماره (۲) مشاهده می‌کنیم کشورهای کره - استرالیا - سنگاپور و فرانسه به ترتیب دارای بالاترین رتبه دولت الکترونیک در سال ۲۰۱۴ می‌باشند. از مقایسه شاخص‌های دولت الکترونیک در چهار کشور پیشگام و کشور ایران به وضوح در میابیم برای رسیدن به جایگاه بهتر نیازمند تلاش و برنامه ریزی جدی می‌باشیم. بنابراین لازم به نظر می‌رسد وضعیت استقرار دولت الکترونیک در کشور کره را مورد بررسی قرار دهیم.

اجرای دولت الکترونیک در کره:

در سال ۱۹۹۸، اولین وب سایت رسمی دولت کره راه اندازی شد و خدماتی چون ثبت املاک به صورت آنلاین در دسترس کاربران قرار گرفت. این درحالی بود که یک سال بعد اجرای برنامه جامع دولت الکترونیکی در کره آغاز شد و خدمات مدنی تحت وب و همچنین سیستم‌های اطلاعاتی- آماری جامع راه اندازی شد. سال ۲۰۰۱ سال محوری و پرکاری برای دولت الکترونیک کره جنوبی^۱ بود. در این سال لایحه "ارتقای روند دیجیتالی کردن امور مدیریتی دولت برای دولت الکترونیکی" در این کشور قانونی شد. علاوه بر این اجرای ۱۱ پروژه جدید در زمینه دولت الکترونیکی در سال ۲۰۰۱ کلید خورد. نقشه راه دولت الکترونیکی کره در سال ۲۰۰۳ تدوین شد که اهداف عمده آن از این قرار است:

۱. افزایش ۸۵ درصدی خدمات عمومی آنلاین به سطح ۸۵ درصد.
۲. رسیدن به جمع ۱۰ کشور برتر دنیا در پشتیبانی تجارت و کسب و کار رقابتی.
۳. کاهش مراجعات حضوری متقاضیان خدمات مدنی به سقف سه بار در سال.
۴. افزایش نرخ کارکرد برنامه‌های دولت الکترونیکی به سطح ۶۰ درصد.



نمودار شماره ۲- مقایسه رتبه ایران در فضای کسب و کار

^۱ SCEG

جدول شماره ۳- رتبه بندی ایران در شاخص های فضای کسب و کار

شاخص های فضای کسب و کار / سال	۲۰۱۴	۲۰۱۲	۲۰۱۰	۲۰۰۸
سهولت کسب و کار(رتبه کل)	۱۳۰	۱۴۴	۱۳۱	۱۳۸
شروع کسب و کار	۶۲	۵۳	۴۹	۷۸
اخذ مجوز	۱۷۲	۱۶۴	۱۴۴	۱۶۴
استخدام و اخراج نیروی کار	۱۰۷	۱۶۲	۱۳۷	۱۴۷
ثبت مالکیت	۱۶۱	۱۶۳	۱۵۴	۱۴۷
اخذ اعتبار	۸۹	۹۸	۱۰۹	۷۹
حمایت از سرمایه گذاران	۱۵۴	۱۶۶	۱۶۵	۱۶۱
پرداخت مالیات	۱۲۴	۱۲۶	۱۱۵	۱۰۱
تجارت برون مرزی	۱۴۸	۱۳۸	۱۳۳	۱۳۷
اجرای قراردادهای	۶۶	۵۰	۵۴	۵۵
انحلال فعالیت	۱۳۸	۱۱۸	۱۰۸	۱۲۱

منبع: بانک جهانی

با تامل در جدول و نمودار فوق مشاهده می کنیم، در چهار دوره رتبه ایران در فضای کسب و کار نوسانات زیادی داشته است. اما آنچه به وضوح مشخص است، بهبود رتبه ایران در سال ۲۰۱۴ می باشد. برخی از کارشناسان یکی از دلایل بهبود رتبه ایران در سال ۲۰۱۴ را بکارگیری دولت الکترونیک می دانند.

مصلح و همکاران (۱۳۹۳)، پژوهشی با هدف تبیین نقش دولت الکترونیک و مولفه های سه گانه آن بر بهبود فضای کسب و کار انجام داده اند. یافته های این پژوهش بیانگر اثرگذاری نسبتاً بالای توسعه شاخصهای دولت الکترونیک بر بهبود فضای کسب و کار بوده است.

یافته های پژوهش نشان داد که توسعه شاخص دولت الکترونیک همبستگی نسبتاً بالایی با بهبود فضای کسب و کار داراست. همچنین نتایج پژوهش بیانگر همبستگی مثبت و معنادار مولفه های سه گانه دولت الکترونیک بر بهبود فضای کسب و کار می باشد. با توجه به مطالب ذکر شده، می توان نتیجه گیری کرد که بهبود رتبه ایران در دولت الکترونیک بر بهبود رتبه در فضای کسب و کار تاثیر مثبت و معنا داری دارد. با توجه به پسرقت رتبه دولت الکترونیک در رتبه بندی جهانی، در ادامه لازم است به بررسی چالشها و

موانع موجود در زمینه تحقق دولت الکترونیک بپردازیم. با شناسایی این عوامل و موانع می توانیم راهکارهای مناسبی جهت تحقق کامل دولت الکترونیک ارائه نموده و به ارتقا رتبه دولت الکترونیک و به تبع آن بهبود فضای کسب و کار کمک نماییم.

موانع تحقق کامل دولت الکترونیک در ایران

موانع پیاده سازی دولت الکترونیک شامل مسائل مربوط به اعتماد و امنیت، عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیک، چگونگی دسترسی کاربران به دولت الکترونیک و نحوه ارائه اطلاعات مورد نیاز شهروندان میباشد. باید توجه داشت استقرار سیستمهای الکترونیکی و بکارگیری آنها مستلزم فراهم بودن زیرساختهای مورد نیاز است. دولتها با فقدان زیرساختهای لازم به عنوان یک مانع اصلی ارائه خدمات الکترونیکی مواجه هستند. یکی دیگر از چالش موجود در پذیرش فناوری اطلاعات، مسائل امنیتی است. اعتمادسازی در ارتباط با امنیت و قابل اتکا بودن فناوری های نوین ارتباطات و اطلاعات امری اساسی است. یکی از مهمترین مشکلات پذیرش و بکارگیری سیستمها و فناوری جدید، نداشتن دانش استفاده از این سیستم ها است. بسیاری از شهروندان ممکن است مایل به استفاده از این سیستم ها باشند اما با نحوه بکارگیری این سیستم ها آشنایی نداشته باشند و آموزش لازم را ندیده باشند. بنابراین میتوان از دیگر مشکلات پیاده سازی دولت الکترونیک، پذیرش و بکارگیری آن توسط شهروندان را نام برد. بطور کلی علل زیر را میتوان به عنوان عوامل مهمی برشمرد که مانع از تحقق کامل دولت الکترونیک در ایران می شوند:

۱. عدم حمایت مدیران ارشد سازمان ها و ادارات از ارائه خدمات الکترونیکی و تحقق دولت الکترونیک.
۲. هزینه های سنگین سخت افزاری و نرم افزاری ارائه خدمات الکترونیکی.
۳. کمبود نیروهای متخصص در رشته فناوری اطلاعات و ارتباطات.
۴. مشکلات مربوط به حفاظت و امنیت اطلاعات شخصی افراد و سازمان ها.
۵. کمبود سواد رایانه ای برخی از مردم.

نتیجه گیری و پیشنهادات:

تکنولوژی اطلاعات به منزله یک سلاح و ابزار جدید برای فعالیت جهان معاصر محسوب می شود که عدم استفاده از آن انزوای کشور و در نهایت حذف شدن از جامعه جهانی را به دنبال خواهد داشت.

افزایش تقاضای دسترسی عمومی به اینترنت برای دریافت اطلاعات و خدمات از دولت، روشهای کار و زندگی شهروندان را تحت تاثیر قرار داده است. به همین دلیل، یکی از مفاهیمی که در طول دهه اخیر به گونه ای بسیار گسترده در جوامع پیشرفته مطرح گردیده و سپس در سایر جوامع نیز با اقبال خوبی مواجه شده و حتی در بعضی از موارد با اجرای موفقیت آمیزی نیز همراه بوده است، مفهوم دولت الکترونیک است. درعین حال، پیاده سازی دولت الکترونیک مستلزم آگاهی از توانمندیها و ظرفیتهای کشورهای است که قصد ایجاد آن را دارند و آن گونه نیست که بتوان آن را بدون یک تحلیل درست امکان سنجی انجام داد.

همچنین ملاحظه شد که فناوری اطلاعات و ارتباطات تحولات زیادی در کلیه فعالیت های اجتماعی از جمله بهبود فضای کسب و کار بوجود آورده و به عنوان مهمترین ابزار رشد و بهبود فضای کسب و کار در جهان مدرن مورد توجه قرار گرفته است. برخی فرآیندها در صدور مجوزها در بخش های مختلف سرمایه گذاری، مالیات و گمرک بسیار دست و پاگیر و زمانبر است و گاهی شاهد آن هستیم یک کارآفرین برای دریافت یک مجوز باید دهها استعلام را پاسخگو باشد. دولت الکترونیک نوسداری حل این مشکل می باشد.

یکی از کارهایی که در زمینه دولت الکترونیک شکل گرفته راه اندازی پلیس ۱۰+ و دفاتر پیشخوان خدمات دولت است که باعث شده از بسیاری رفت و آمدها کاسته و کارهای مردم آسان شود و به یقین در سایر بخشها نیز می توان با توسعه دولت الکترونیک قدمهای مثبتی در کشور برداشت.

سامانه های اطلاعاتی متعددی در دستگاه های مختلف همچون گمرک، بانک مرکزی و بانک های عامل ایجاد شده اما متأسفانه هنوز ارتباط لازم میان این سامانه ها یا برقرار نشده و یا ضعیف است که ایجاب می کند به منظور استفاده هرچه بهتر دستگاه ها از اطلاعات مشترک یکدیگر، توسعه نظام های اطلاعاتی و پیوند آنها در اولویت کارها قرار گیرد. بدین منظور پیشنهاداتی جهت رفع موانع موجود و استقرار کامل دولت الکترونیک در ایران ارائه می گردد.

۱. سرمایه گذاری دولت در زمینه طراحی و بکارگیری سیستم های جدید.

۲. فراهم سازی زیر ساخت های مخابراتی، شبکه و اینترنت جهت تحقق دولت الکترونیک. این امر می تواند با اعتماد به بخش خصوصی و استفاده از ظرفیت های آن روند رو به رشدی را طی نماید.
۳. جهت عملی ساختن دولت الکترونیک نیازمند یک مدیریت راهبردی کارآمد می باشیم. بنابراین باید یک موج جدید از افراد تحصیل کرده در فناوری اطلاعات و مدیریت وارد دولت مرکزی شود و این افراد از تجربه های موفق سازمان ها در کشورهای پیشرو در زمینه در ارائه خدمات الکترونیکی، استفاده نمایند.
۴. بهتر است دولت تاحد امکان به وسیله آموزش و حقوق بیشتر به جذب افراد شایسته اقدام نماید.
۵. برای راضی کردن عموم مردم به مانند کارمندان دولت، باید جامعه را متقاعد کرد که انتقال اطلاعات بقدر کافی امن هست و حریم خصوصی افراد کاملا رعایت میشود.
۶. یکی از راه های موثر جهت پذیرش دولت الکترونیک در سازمانها، دادن پاداش به کارمندان و یا مدیرانی است که به جا افتادن دولت الکترونیک در سازمان خود کمک میکنند.
۷. فرهنگ سازی مناسب بین مردم و مراجعه کنندگان به ادارات دولتی از طریق برنامه های آموزشی و تبلیغات در مدارس و بخصوص صدا و سیما.
۸. آموزش ارزان و در دسترس در ارتباط با بکارگیری خدمات الکترونیکی برای همه سنین و کلیه اقشار جامعه.

منابع:

- اشترینان، کیومرث، "آسیب‌شناسی دولت الکترونیک (تحول غیردموکراتیک در سیاست‌گذاری عمومی)" فصلنامه دانشکده حقوق و علوم سیاسی، پاییز ۱۳۸۴، شماره ۶۹، صفحه ۵۷-۵۶.
- آقای، الله محمد، "جایگاه و نقش مالیات در بهبود فضای کسب و کار" همایش بهبود فضای کسب و کار در ایران، مرکز همایشهای پژوهشگاه صنعت نفت، آبان ۱۳۹۲، صفحه ۱.
- پیشگر، شهره؛ اصغری، علی "دولت الکترونیک چالشها و موانع موجود در تحقق آن" اولین همایش منطقه ای پژوهشها و راه کارهای نوین در حسابداری و مدیریت، ۱۳۹۱.
- تفویضی، سعید؛ درستکار، فاطمه؛ عظیمی، عبدالجبار، "ویژه نامه کسب و کار" گروه برنامه ریزی و هدایت نیروی کار، وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، اسفند ۱۳۹۲، سال چهاردهم، شماره ۸۳۱.
- تقفی، فاطمه، "طراحی و پیاده سازی مدل مرجع پسنگری برای شناسایی خدمات دولت الکترونیکی در ایران (CSF) عوامل کلیدی موفقیت" فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات راهبردی جهانی شدن، بهار ۱۳۹۳، دوره ۵، شماره ۱۴، صفحه ۲۴۰-۲۰۵.
- جلیلی، رسول، "مصاحبه در زمینه امنیت شبکه: آسیب‌پذیری اطلاعاتی-امنیت شبکه و ابزارهای امنیتی در سازمان‌ها" فصلنامه مدیریت فردا، بهار ۱۳۸۲، شماره ۱، صفحه ۱۱۰-۱۰۹.
- خوارزمی، شهیندخت، "موج سوم" تافلر، آلوین؛ تهران نو، ۱۳۶۶، چاپ سوم، ص ۲۵۰. (به نقل از: توسلی، غلام‌عباس؛ جامعه‌شناسی کار و شغل، تهران، سمت، ۱۳۸۷، چاپ نهم، صفحه ۲۷۸.
- دبیر خانه شورای عالی اطلاع رسانی، "تدوین برنامه جامع فناوری اطلاعات ایران، گزارش وضعیت موجود دولت الکترونیکی در ایران" (۱۳۸۷).
- فتحیان، محمد؛ مهدوی‌نور، سیدحاتم، "مبانی و مدیریت فناوری اطلاعات" تهران، انتشارات دانشگاه علم و صنعت ایران، ۱۳۸۹، چاپ دوازدهم، صفحه ۱۷۴.
- فراهانی جم، ف. "زندگی الکترونیک، لازمه حضور موفق در هزاره سوم" (۱۳۸۵).

- قلی پور، رحمت الله، "بررسی موانع ایجاد دولت الکترونیک در ایران با تمرکز بر مشکلات مربوط به تبادلات پولی و مالی از طریق شبکه ی بانکی در کشور" نشریه پژوهشنامه مدیریت اجرایی، زمستان ۱۳۸۸، شماره ۳۶، صفحه ۱۰۶-۸۳.
- محامد، محمدعلی؛ محمودی، پروانه " فناوری اطلاعات (IT) و نقش آن در توسعه کارآفرینی" ماهنامه کارآفرین ناب، ۱۳۸۹، سال دوم، شماره ۱۱، صفحه ۳۷.
- مرادی، محمدعلی، "شاخص آزادی اقتصادی و محیط کسب و کار" همایش بهبود فضای کسب و کار در ایران، مرکز همایشهای پژوهشگاه صنعت نفت، آبان ۱۳۹۲، صفحه ۱.
- مصلح، عبدالمجید، "تبیین نقش دولت الکترونیک بر بهبود فضای کسب و کار (مطالعه موردی ۷۴ کشور منتخب)" اولین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار، تبریز، آبان ۱۳۹۳.
- نوبخت، محمد باقر؛ بختیاری، حمید "دولت الکترونیک و امکان سنجی استقرار آن در ایران" معاونت پژوهشهای اقتصادی، ۱۳۸۷.

- Al-Omari, A. Al-Omari, H. (2006), E-Government Readiness Assessment Model, Journal of Computer Science 2 (11): 841-845, ISSN 1549-3636
- Beynon-Davies, P. (2005), Constructing Electronic Government: The Case of the UK Inland revenue, International Journal of Information Management 25, pages 3-20
- <http://unpan3.un.org>
- <http://www.doingbusiness.org/>
- Ibrahim H. Osman, et al. (2014), COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen-centric perspective, Government Information Quarterly 31. Pages 243-256

- Md. Dulal Hossain, et al. (2011), Impacts of organizational assimilation of e-government systems on business value creation: A structuration theory approach, *Journal of Electronic Commerce Research and Applications* 10, pages 576–594
- Mohammad A. Sarrayrih, B. Sriram. (2015), Major challenges in developing a successful e government: A review on the Sultanate of Oman, *Journal of King Saud University – Computer and Information Sciences* 27, pages 230–235
- Ramzi El-Haddadeh, et al. (2014), The complexities of electronic services implementation and institutionalization in the public sector, *Journal of Information & Management*, Volume 50, Issue 4, June 2013, Pages 135–143
- Schuppan, T. (2009), E-Government in Developing Countries: Experiences from Sub-Saharan Africa, *Journal of Government Information Quarterly*, and 26, pages 118-127
- Damian, I.P.M.a, et al. (2014), SWOT analysis of the services provided by e-government sites in Brazil, *Journal of Procardia Computer Science* 33, pages 130 – 135