

الإطار العام للبحث

مقدمة :

تعتبر الحكومة الإلكترونية أداة لتحديث Modernizing الإدارة الحكومية (Azab& al., 2009, P11)، وهي ليست هدفاً ولكنها وسيلة لتطوير جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين (Richter & al., 2004, P.207)، (عيفي ووائل، ١١/١/٢٠٠٩، ص٢)، وعلى الرغم من أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يحتوي على صفة إلكترونية إلا أن جوهر هذا المصطلح هو الإدارة الحكومية، كما أن الهدف ليس مجرد الأتمتة وإنما إحداث تطوير حقيقي في أسلوب عمل الإدارة الحكومية، وتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين (الريوي، ٢٠٠٧، ص١)، والبحث عن التميز (السلي، ٢٠٠٢، ص٢٥٥). ويعتبر المواطن هو الهدف من كل إصلاح إداري، ولأن الروتين والبيروقراطية الإدارية والاختناقات المكتبية التي يشكو منها المواطن لا تظهر إلا عند تقدمه لأجهزة الدولة، للحصول على الخدمة الحكومية كان لابد من وضع آلية عملية لمحاصرة هذا الروتين تعطي المواطن الحق في الحصول على الخدمة إذ توفرت الشروط المطلوبة وتلزم الموظف بأداء الخدمة للمواطن عند توفر شروط استحقاقها، بما يكفل انسياب الخدمات الحكومية إلى المواطن في سهولة ويسر (ج.م.ع - وزارة الدولة للتنمية الإدارية، يونيو ٢٠٠٢، ص٤).

وهناك اهتماماً متزايداً بضرورة إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى المجال التنفيذي للخدمات الحكومية، والذي يتمثل في استخدام الحاسب الآلي في تنفيذ العمليات، وبرامج الإصلاح الإداري، وتبسيط الإجراءات، واستخدام نظم المعلومات وبناء قواعد البيانات بما يدعم اللامركزية الإدارية وعمليات صنع واتخاذ القرار (IBM, 2000, P.2).

ولقد أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عمل الحكومات (إريس، ٢٠٠٥، ص١٢٢)، (Hughes, 2003, P. 184)، كأداة لتحسين أداء الحكومات (Landsbergen & George, 2001, P. 214)، ودخول الحكومات عصر المعلومات كطريقة سريعة ومباشرة للاتصال بمواطنيها (Bellamy, 2003, PP. 114-115).

وفي الألفية الثالثة ظهر توجه قوي نحو اعتبار جودة الخدمات الحكومية أساساً يجب أن تقدمه الإدارة الحكومية وتحت شعار خدمات تتصف بالثقة والاعتمادية، مما جعل هذه الإدارات تتجه نحو التفكير في مفهوم جديد يسمى بالحكومة الإلكترونية (إبراهيم، ٢٠٠٤، ص١٠٤) وذلك لتقديم خدمات حكومية أفضل للمواطنين (الهيبي وأمنة، ٢٠٠٥، ص٣٠٩).

ولقد ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية عالمياً بنهاية عام ١٩٩٥م حين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية "فلوريدا" الأمريكية تطبيقه على مختلف إدارتها، ولكن الظهور الرسمي كان في أحد مؤتمرات نظم المعلومات "بناولي" في إيطاليا في شهر مارس ٢٠٠١، (سنوسي، ٢٠٠٤، ص ٢١٨)، حيث بدأ التوسع في تطبيقها في مجال تقديم الخدمات الحكومية وخاصة تلك الخدمات التي تمس عدداً كبيراً من المواطنين (Tat-Kei Ho, 2002, PP.434-441).

وتشير الحكومة الإلكترونية (Electronic Government (E-Gov.) إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأجهزة الحكومية بشكل يساهم في رفع كفاءة وفاعلية الحكومة ويؤثر على علاقاتها بالمواطنين (عطا الله، ٢٠٠١، ص ١).

ويعرفها البنك الدولي بأنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة، وفعالية، وشفافية، ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن، ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد، فضلاً عن كونها أداة لزيادة القدرة التنافسية، وتنشيط المشروعات المتوسطة والصغيرة، وخلق فرص عمل جديدة (عبد الله، ٢٠٠٣، ص ١٨).

إن الحكومة الإلكترونية تعني توفير خدمات أبسط وأسهل، وبالتالي يمكن اعتبار اختصار Electronic (e)، رمزاً لأسهل Eassy (شبكة اقتصاديات المتكاملة، ١١/١/٢٠٠٩، ص ١)، وذلك من منطلق أن الأجهزة الحكومية تسعى إلى تحقيق ما يسمى بالرضاء العام Public Consent أي إرضاء المواطنين عن سياساتها العامة وأسلوبها في تلبية احتياجات مواطنيها من الخدمات الأساسية (الرئيس، ٢٠٠١، ص ٢٥ - ص ٢٦).

وبات من البديهي أن تدرك الحكومات العربية أهمية مفهوم الحكومة الإلكترونية وأن تسعى بشكل جاد لتحقيق هذا المفهوم (المنظمة العربية للتربية والعلوم والثقافة، ٢٠٠٢، ص ٣)، كإستراتيجية معاصرة لتطوير الأجهزة الحكومية والارتقاء بمستوى أداء الخدمات الحكومية وتبني مفهوم جودة الخدمة (المبيض وآخرون، ٢٠٠٥، ص ٤٢٩).

وسعيًا من جانب الحكومة المصرية في تطوير الخدمات الحكومية المقدمة لمواطنيها، وتقديم خدمات أفضل للمواطن المصري على أساس من المساواة والشفافية، فقد شهدت مصر تحولات جذرية في هذا الاتجاه (رضوان، يناير ٢٠٠٣، ص ١٩). وقد اعتبرت الحكومة المصرية أن تطبيق الحكومة الإلكترونية هو أحد الوسائل الضرورية لتحديث المجتمع المصري (رضوان، مايو ٢٠٠٥، ص ١)، مما يساهم في معالجة مشكلات البيروقراطية العقيمة (مبيض وآخرون، ٢٠٠٥، ص ٤٣٢).

وتهدف تطبيقات الحكومة الإلكترونية بمصر إلى تحقيق ما يلي (الأمم المتحدة - الإسكوا، ٢٠٠٣، ص ٢٥):

- أ- توفير الخدمات الحكومية في أي مكان وبشكل مناسب وفي الوقت المناسب.
- ب- خلق مناخ ملائم للاستثمار.
- ج- الحصول على معلومات محدثة ودقيقة.
- د- تحديث الإدارة الحكومية.
- هـ- تخفيض الإنفاق الحكومي.
- و- زيادة القدرات التنافسية المصرية في الأسواق العالمية.

وفي هذا الإطار فإن البحث عمد إلى دراسة مفهوم الحكومة الإلكترونية ودورها في تطوير جودة أداء الخدمات الحكومية بالتطبيق علي بعض الأجهزة الحكومية في مصر.

١ - مشكلة البحث:

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية واحداً من المفاهيم الجديدة التي ارتبطت بثورة تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على القطاع الحكومي، وتهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحسين الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين (Corsi, 2005, P.153)، وتعزيز دور المواطنين عن طريق تسهيل وصولهم للمعلومات، ورفع كفاءة الإدارة الحكومية، وضمن هذا المنظور أضحت الحكومة الإلكترونية الأداة المعاصرة التي تلجأ إليها الحكومات بنية الحد من الفساد، وزيادة الشفافية، وتوفير مزيد من الراحة للمواطنين، وتخفيض تكاليف الإجراءات الإدارية الحكومية (الأمم المتحدة - الإسكوا، ٢٠٠٣، ص ٤٠).

وتتطلع حكومات الدول المتقدمة والنامية على حد سواء نحو التحول إلى الحكومة الإلكترونية بما يسهم في دعم الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين (عزيز، ٢٠٠٤، ص ٩٨). وتبرز أهمية تطبيقها وبخاصة في الدول النامية في كونها ضرورة ينبغي الشروع في تطبيقها، كما أن هذه التطبيقات ليست أمراً اختيارياً يمكن التباطؤ في تنفيذه، ولا خياراً ترفيهاً يمكن الاستغناء عنه وأصبح تطبيق الحكومة الإلكترونية أمراً إستراتيجياً من أجل تطوير الحصول على الخدمات والمعلومات الحكومية، وتعامل المواطن مع الحكومة بشفافية، والتقليل من الوساطة والمحسوبية، وتعزيز مشاركة المواطن في صنع القرار (الريوي، ٢٠٠٧، ص ١).

تشكل ميزانية الأجهزة الحكومية في مصر ما يقرب من ثلث موازنة الدولة، ومن ثم فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتطبيق الحكومة الإلكترونية تأثيراً كبيراً على التنمية، وتعزيز كفاءة الأداء، وتحسين مستوى الخدمات الحكومية (الأمم المتحدة - الإسكوا، ٢٠٠٣، ص ٨٤)، حيث تسهم الحكومة الإلكترونية في دعم التنمية Electronic Government is a Path to Development (Ahmed, 2004, P.5).

ولقد نفذت مصر خطوات عملية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بهدف تطوير أداء الحكومة في تقديم الخدمات الحكومية، وقد بدأت التنفيذ في بعض الوزارات وإتاحة الخدمات لطلابها على الإنترنت وقد صنفت مصر ضمن البلدان الأعضاء في الإسكوا في مستوى النضج الثاني لتطبيق الحكومة الإلكترونية حيث توجد لدى بلدان هذه المجموعة إستراتيجيات وخطط تنفيذية ملائمة، ولكن النتائج على صعيد التنفيذ الشامل ما تزال محدودة النطاق، فمعظم مواقع الحكومة الإلكترونية غير تخاطبيه وتكتفي بعرض المعلومات بطريقة حيادية (الأمم المتحدة - الإسكوا، ٢٠٠٢، ب، ص ٤١ - ص ٤٢).

وتتسم العلاقة بين المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية وبين الموظف الحكومي - ممثلاً للأجهزة الحكومية - بعدم الوفاق، فهي علاقة معاناة، حيث يدرك العديد من المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية أن هناك العديد من الصعوبات التي تواجههم عندما يصبح التردد على دواوين الحكومة أمراً لا مفر منه (عبد الهادي، ١٩٨٨، ص ٢٥٩ - ص ٢٨١). وبرغم أن المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية يختلفون طبقاً للعديد من المتغيرات الديموجرافية والجغرافية، كما تختلف دوافع التعامل من مستفيد لآخر، فإنهم مضطرون للتعامل مع الموظف الحكومي مهما كانت دوافعهم، وذلك بحكم احتكار الدولة تقديم بعض الخدمات التي ليس لها بدائل (عبد الهادي، ١٩٨٧، ص ١٩ - ص ٢١).

وتعاني الإدارة الحكومية المصرية عيوباً ومشكلات مزمنة أسهمت ولفترات طويلة وممتدة في تقليص حجم وقيمة الإنجازات المستهدفة (السلي، ٢٠٠٥، ص ٤٧٦)، وهو ما يؤكد "Heady" بأن من أهم خصائص الإدارة الحكومية المصرية كونها قديمة، وتراكمية، ومختلطة (Heady, 1996, P.414)، وشكلها ما يسمى بالأثر التاريخي Historical Impact (Hamdan, 1984, P.95)، ولقد ترتب على تراكمات هذه الفترات التاريخية والظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي عاشتها مصر تأثيرات بالغة امتدت إلى الجهاز الحكومي وألقت بظلالها عليه (الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، يونيو ١٩٩٧، ص ٣).

ومن أهم السلبيات والمشكلات التي تتسم بها الإدارة الحكومية المصرية، ما يلي:

- تعاني الإدارة الحكومية المصرية من المشكلة السلوكية - وهي اختلاف نمط السلوك التنظيمي الذي يبديه الفرد في التنظيم عن نمط السلوك الذي تستهدفه الإدارة مما يهدد التنظيم بالفشل والانحيار (السلي، ٢٠٠٤، ص ١٩٧) - وتعتبر مشكلة السلوك الإنساني من أصعب المشاكل التي تواجه الإدارة الحكومية (إسماعيل، ٢٠٠٥، ص ٥)، وذلك أن هذه المشكلة نتاج تفاعل العديد من المتغيرات البيئية أثرت على الشخصية المصرية، وأكسبتها الكثير من عوامل التخلف والتي انعكست على سلوكها بشكل عام، وسلوكها الوظيفي بشكل خاص

- (جودة، ٢٠٠٠، ص ٨٣) ويتنافى ذلك مع الهدف من قيام الأجهزة الحكومية وبشكل عام ليس هناك رضا عن الخدمة الحكومية (عبد الهادي، ٢٠٠٦، ص ١٢٤).
- تعاني الإدارة الحكومية المصرية من بعض قيم الثقافة البيروقراطية - وهي مجموعة من الفلسفات والمعتقدات والافتراضات والتوقعات التي تكونت من خلال تأثيرات متبادلة وعوامل اجتماعية وتنظيمية، وتوجه الاختيار بين بدائل السلوك في المواقف التنظيمية المختلفة لدى العاملين بالتنظيمات البيروقراطية وتتسم بالشمول والقوة عند تأثيرها في سلوك العاملين بمختلف المستويات الإدارية والمجموعات الوظيفية (عبد الهادي، ٢٠٠٠-٢٠٠١، ص ٣٠١) - والتي كان لها تأثير على درجة من الأهمية في تشكيل أنماط سلوك أعضاء التنظيم، ومن ثم تميز سلوكهم بخصائص معينة، قد تؤثر على مستويات الأداء، ومدى تحقيق الفعالية التنظيمية في الأجهزة الحكومية (عبد الهادي، ٢٠٠٦، ص ١٠٨). ومن هذه القيم: تدعيم القيم السلبية نحو الوقت، وقيم محدودية الإنتاج وانخفاض مراقبة الإنجاز، وقيم التردد وعدم الحزم في اتخاذ القرارات، وقيم الخوف وتجنب المخاطر والتجديد، وقيم الإذعان والخضوع للسلطة لدى الموظفين، وقيم المحاباة وتبادل المصالح الشخصية (عبد الهادي، ١٩٩١، ص ٢٦٣ - ص ٣٠٨)، (عبد الهادي، ١٩٨٨، ص ٢٦٨).
 - إكتساب بعض الأجهزة الحكومية مناعة ضد التطوير والإصلاح (جمال الدين، ٢٠٠٥، ص ٢١٠)، وضعف قضايا وبرامج الإصلاح الإداري بشكل عام (Draper, 2005, P.85)، ومقاومة محاولات الإصلاح (Khasawneh, 2005, pp.22-28)، بل وفشلها في بعض الأحيان (البرادعي، ٢٠٠٤، ص ٥٣)، مما أدى إلى نظر الموظفين الحكوميين لكل محاولة جديدة للإصلاح باللامبالاة والتشكيك فهي في نظرهم لا تعدو أن تكون موجه طارئة سرعان ما تهدأ (جمال الدين، ٢٠٠٥، ص ٢١١).
 - غياب التفكير الابتكاري والإبداع، حيث التمسك الحرفي باللوائح والاستخدام الزائد للقواعد الجامدة، والرقابة الشديدة، والميل إلى التعقيدات البيروقراطية والتي تؤثر على الابتكارية وعلى الطموح والإنجاز (عبد الهادي، ١٩٩٩، ص ٣٨٢ - ص ٣٨٣)، (Levin & Mary, 1994, p.273) حيث يعد الأداء الابتكاري وسيلة لمزيد من الاستجابة لاحتياجات، المواطنين وتقديم خدمات حكومية أفضل لهم (Denhardt & Joseph, 1999, P.108).
 - شيوع ظواهر التسبب الوظيفي - وهو إخلال الموظف بواجباته ومخالفته الواجبات والسلوك الذي ينص عليه النظام والقواعد التنظيمية العامة (أبو إدريس، ٢٠٠١، ص ٢٧٧) - وعدم تحمل المسؤولية، وشيوع ظاهرة تعطيل وتعقيد إجراءات الخدمات التي تقدم للمواطنين (عبد الهادي، ٢٠٠١، ص ٥١٥ - ص ٥٢٢)، (أبو إدريس، ٢٠٠١، ص ٢٦٥ - ص ٣٣١)، (أحمد، ١٩٩٦، ص ٤٨٧ - ص ٤٨٨)، (إسماعيل، ٢٠٠٥، ص ٦ - ص ١٠)، والذي يؤدي بدوره إلى نقشي الفساد الإداري الحكومي (الزقالي، ١٩٩٢، ص ١٢٩ - ص ١٨٨)، (إدريس، ٢٠٠١، ص ٤٨٤ - ص ٤٨٧)، وهو ما يؤدي إلى انخفاض ثقة المواطن في الجهاز الحكومي (عبد الهادي، ٢٠٠١ - ٢٠٠١، ص ٩٠)، فضلاً عن انخفاض جودة

الخدمات الحكومية، حيث أكد البنك الدولي أن الفساد مرتبط بمعدلات نمو اقتصاديه منخفضة، مما يؤثر سلباً على الإنفاق الحكومي في مجال الخدمات الحكومية، وبالتالي يؤثر على جودتها (World Bank, 2003, PP. 195-196).

- محدودية تأثير المواطن المستفيد من الخدمة على مستوى جودة الخدمة المقدمة له، إذ ينبغي أن يكون له دوراً كبيراً في مراقبة مستويات الخدمة، وأن يمتد دوره ليشمل تخطيط الخدمة ذاتها، ويؤدي هذا إلى ظهور ضغط مستمر باتجاه تحسين الخدمات الحكومية (رئاسة الجمهورية - المجالس القومية المتخصصة، ١٩٩٦ - ١٩٩٧، ص ٣٣٦ - ص ٣٤١).
- إزدياد مساحة عدم الثقة بين المواطن والأجهزة الحكومية بحيث أصبحت موروثاً ثقافياً (عبد الرحيم، ٢٠٠٤، ص ٢١٨)، (رضوان، أغسطس ٢٠٠١، ص ٤٩)، (أفندي، ١٩٩٩، ص ٤٥)، حيث ساد عدم الاهتمام بمطالب المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية وتجاهل أن المواطن هو الذي يقود أداء أي منظمة، وأن المنظمات الناجحة يجب أن تضع رضاء المواطن في المقام الأول (غانم، ٢٠٠٨، ص ١٦ - ص ١٩).

ويعد الاتجاه لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد أهم وأفضل المداخل المتاحة لتطوير الإدارة الحكومية المصرية وتحديثها والمساهمة في حل مشكلاتها، ومن ثم تحسين مستوى الخدمات للمواطنين ورفع مستوى الكفاءة العامة في الأداء الوطني على مختلف الجهات (السلمى، ٢٠٠٥، ص ٤٧٧). ويعد تطبيق الحكومة الإلكترونية قضية إدارية قبل أن تكون قضية تكنولوجية (الباز، ٢٠٠٩/١/١١، ص ٨)، (السلمى، ٢٠٠٢، ص ٢٧)، إذ يتضح مدى خطورة دور الأجهزة الإدارية الحكومية - بأوضاعها التقليدية - كمعوق لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ويتطلب ذلك إعداد خطة إستراتيجية تنطلق من دراسة الواقع القائم ومشكلاته لكي يتم تحقيق الأهداف، وحتى لا يؤدي هذا لانتقال عيوب العمل في الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية (ميرو وعبد الرحمن، ٢٠٠٨، ص ٢).

وفي ضوء الظواهر السابقة للمشكلة، فإن مشكلة البحث تتركز حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً من خلال تطبيق الحكومية الإلكترونية بما يتلاءم مع بيئة العمل المصرية، هادفة بذلك إلى الارتقاء بمستوى الأداء بما ينعكس إيجابياً على تطوير جودة أداء الخدمات الحكومية.

حيث سعى البحث إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مدى إدراك المديرين بالأجهزة الحكومية محل البحث لمفهوم الحكومة الإلكترونية؟ وما هي أهم متطلبات تطبيقها؟ وما هي أهم مقترحاتهم لدعم التطبيق؟
- ما هي أهم المعوقات الخارجية، والمعوقات الداخلية التي تواجه الأجهزة الحكومية محل البحث والتي تؤثر على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية؟
- إلى أي مدى يتفاعل المواطنون مع خدمات الحكومة الإلكترونية؟ وما هي آرائهم وإتجاهاتهم نحو خدمات الحكومة الإلكترونية؟ وما هي توقعاتهم من المزايا التي يمكن أن تحققها لهم الحكومة الإلكترونية في المستقبل؟
- هل يمكن أن يحقق تطبيق الحكومة الإلكترونية تأثيراً إيجابياً على جودة أداء الخدمات الحكومية؟ وهل يمكن بناء إطار مقترح لتطوير جودة أداء الخدمات الحكومية من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية، بالاعتماد على الأطر النظرية لها وعوامل نجاح تطبيقها في بعض الدول المتقدمة والدول النامية التي حققت نجاح في تطبيقها؟

٢ - أهمية البحث:

١/٢ - من الناحية العلمية:

تكمن أهمية هذا البحث إلى محاولته الهادفة لمواصلة الجهود البحثية الخاصة بمفهوم الحكومة الإلكترونية، خصوصاً ما تم في أدبيات الإدارة العربية في هذا المجال حيث يحاول البحث توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية، ومتطلبات تطبيقها ومدى توافر هذه المتطلبات بالأجهزة الحكومية للتطبيق وتذليل جميع المعوقات للاستفادة من المزايا المتوقعة من التطبيق والإفادة من البحوث التطبيقية والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية من منظور إدارة الأعمال بإعتباره من أهم العلوم التي تركز على قضايا المجتمعات وتقديم كل ما هو جديد من نماذج وآليات تحرك المجتمعات من وضع حالي إلى وضع أفضل في المستقبل.

٢/٢ - من الناحية العملية:

إن تحديث الدولة بقطاعاتها المختلفة لكي تصبح قادرة على التفاعل مع المتغيرات المحلية والإقليمية والدولية في ظل التنافس على المستقبل أصبح من الأهمية بمكان مواجهة التحديات السريعة والمتلاحقة في القرن الحادي والعشرين، وتتبع أهمية البحث من الناحية العملية في الآتي:

١/٢/٢ - أصبح لزاماً علي الأجهزة الحكومية أن تواكب التطور العالمي من خلال كل ما هو جديد عالمياً.

٢/٢/٢ - لقد بات استخدام طرق الاتصالات الإلكترونية من قبل الحكومات ضرورة ملحة،

وأصبح التوجه نحو ابتكار "الحكومة الإلكترونية"، ودخول الحكومات إلى عالم

الرقميات Digital.

٣/٢/٢ - يعد موضوع الحكومة الإلكترونية من الموضوعات التي اهتمت بها دول العالم لذا كان لابد من التعرض لها، وتتضح أهميتها في الدول المتقدمة والنامية والعربية على السواء من خلال (عطا الله، ٢٠٠١، ص ٣):

أ- في الولايات المتحدة الأمريكية:

- توفر حكومات الولايات المتحدة الأمريكية ما يقرب من ٧٠% من التكلفة وذلك بالتحول إلى الخدمة الإلكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات التقليدية.
- تجديد الرخص في ولاية أريزونا الكترونياً تتكلف \$٢ لكل عملية مقابل \$٧ بالطرق التقليدية.
- في ولاية واشنطن، نظم الشراء الحكومي الإلكتروني يوفر في المتوسط ١٠ - ٢٠% من تكلفة المواد والمشتريات.
- وفي ولاية الاسكا، تكلفة تسجيل السيارات انخفض من \$٧,٧٥ إلى فقط \$٠,٩١ باستخدام الطرق الإلكترونية.

ب- في الدول النامية:

- وفرت الحكومة البرازيلية عشرة ملايين دولار حين سدد إحدى عشر مليون برازيلي ضريبة الدخل إلكترونياً.
- في الهند، ونتيجة إنشاء مركز خدمة المواطنين في ولاية "اندهرا براديش"، تم اختصار زمن الإجراءات بصورة كبيرة.
- تتوقع حكومة تشيلي أن توفر مبلغ ٢٠٠ مليون دولار من جملة ٤ بليون دولار قيمة المناقصات السنوية للدولة، وذلك بعد وضع نظام المشتريات على موقع إلكتروني.

ج- في الدول العربية:

- استخدام هيئة المواني والجمارك بدبي للإنترنت سمحت لآلاف من شركات الشحن والنقل بخفض الوقت والتكلفة ووفرت خدمات تخليص على مدار الساعة.
- الخدمات العامة الإلكترونية المقدمة من الهيئات الحكومية بدبي للأعمال والأفراد يتوقع لها أن تحقق وفر في التكلفة الإدارية بما يوازي على الأقل ١٠%.

٤/٢/٢ - سيفتح البحث أفقاً جديدة أمام الأجهزة الحكومية باعتباره دليلاً إرشادياً نظرياً وعملياً في فهم الكيفية التي بواسطتها يمكن للأجهزة تحقيق موائمتها لبرنامج الحكومة الإلكترونية مما يقلل الهدر والإسراف في مواردها بفعل الغموض وعدم التأكد بسبب عدم معرفتها بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، كما أن نجاح التطبيق في إحدى الأجهزة الحكومية سيسهم في جذب انتباه الأجهزة الأخرى للسعي باتجاه تطبيقها.

٥/٢/٢ - تتزايد أهمية البحث كمحاولة لبلورة المشكلات وأوجه التخلف الإداري الذي تعانيه الأجهزة الحكومية، وبذلك يمكن أن تستخدم نتائج البحث ومقترحاته لإدارة الأجهزة المبحوثة لاحقاً في تجاوز أغلب سلبيات النظام الحالي وصولاً إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية مع ضرورة البدء من إصلاح الوضع الراهن ليتلاءم مع متطلبات التطبيق.

٦/٢/٢ - تتبع أهمية البحث من أنه خطوة لتطوير الأداء الإداري الحكومي بتطبيق الحكومة الإلكترونية كأداة لتطوير جودة أداء الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن، وإنجاز المعاملات الرسمية المختلفة ذات العلاقة تجاه المواطن بسرعة، ودقة، وتكلفة أقل، والتواصل الأفضل مع المواطن وتوليد شعور لديه بالرضا عن الخدمات الحكومية.