

الفصل الخامس

الانعكاسات والمعوقات

انعكاسات الحكومة الإلكترونية على الإدارة:

هناك وجهة نظر ترى أن ظهور الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى نهاية الإدارة على الرغم من كون الحكومة الإلكترونية تمثل تحدياً كبيراً للإدارة وتمثل تكنولوجيا موجهتها الإدارة أكثر من إدارة موجهتها التكنولوجيا.

والواقع إن مثل هذه المقولة تعتمد على فكرة الرؤية الإدارية. وعلى الرغم من ذلك فإن الحكومة الإلكترونية تحمل التكنولوجيا لتحل محل الخيارات الإدارية والبرمجية، والاستجابة الآلية محل العاملين، والتفاعل الإنساني والشبكات بمواصفات قياسية محل إجراءات العمل. وإن دور الإدارة في تعميق العمل الجماعي يواجه صعوبات محددة هي:

أن العمل الآلي هو عمل فردي فالعامل يعمل على شبكة بشكل منفرد وعلى الرغم من وجود مجالات التشبيك مع الآخرين إلا أن عمله الأساسي يبقى انفرادياً.

❖ أنه عمل آلي بدرجة سرعة الاتصالات من دون مرور مدة الفترة الزمنية في الإدارة أو الخدمة التقليدية حيث كانت الإدارة تحل المشاكل التي تقع بعد وقت طويل من خلال جمع المعلومات والتحليل وتحديد البدائل واتخاذ القرار في وقت آخر.

❖ أنه عمل تفاعلي مع الزبون. فهو عمل إداري مفتوح ومتفاعل مع الزبون بشكل مستمر.

❖ أنه قابل لأن يتحول إلى الخدمة الذاتية وتعني أن الزبون قد يحصل على الخدمة التي يريدها من دون الحاجة إلى الوسيط الإداري أو العاملين.

❖ أنه عمل تفاعلي مع الزبون. فهو عمل إداري مفتوح ومتفاعل مع الزبون بشكل مستمر.

❖ أنه قابل لأن يتحول إلى الخدمة الذاتية وتعني أن الزبون قد يحصل على الخدمة التي يريدها من دون الحاجة إلى الوسيط الإداري أو العاملين.

❖ أنه عمل متمكن ومقتدر وهذا يتطلب ملاكات إدارية كفاءاً مجموعة من المقتدرين والمتمكنين مع تزويدهم بالصلاحيات الإدارية وحرية التصرف والاستجابة الآنية من دون الرجوع إلى الإدارة.

❖ هيمنة التأثير الهندسي، وإن كان مثل هذا التأثير قديماً حيث إن تايلور وفايول كانا مهندسين واستمر مثل هذا التأثير حتى الوقت الحاضر.

إن التغيرات التي جاءت بها الإنترنت صحيحة ويجب مراعاتها ولكن قواعد وأسس عمل الإنترنت يمكن أن تكون عوامل قوة للإدارة عند الاستجابة الفعالة لها ويمكن أن تكون تحدياً خطيراً أمام الإدارة التقليدية إذا لم تتميز بفعالية. تعتمد الإدارة التقليدية على إدارة الآخرين في حين أن الحكومة الإلكترونية تتطلب إدارة الذات حيث إن التشبيك الفائق أوجدت إمكانية إنجاز المنظمة لأهدافها بطريقة مباشرة من فعل العاملين الذين يعملون على الشبكة بالعلاقة مع الأطراف الأخرى المتعاملة مع المنظمة، وهذا يعني أن كل فرد من العاملين هو المدير والقائد في الوقت نفسه، وهذا يتطلب إدارة الذات. في هذا المجال يقول كلوك وكولد سمث **clock glod smith &** في كتابهما نهاية الإدارة وصعود الديمقراطية الوظيفية: مع أن الحكومة الإلكترونية تعزز مبادئ المشاركة وإدارة الذات والديمقراطية الوظيفية إلا أن الإدارة هنا مطالبة بأن تمكن العاملين من القيام بأعمالهم اعتماداً على إدارتهم الذاتية وستكون الديمقراطية الوظيفية مطلباً أساسياً من الضروري إشاعته في المناخ التنظيمي للمنظمات ويتطلب ذلك تمكين الإداريين وتوسيع الصلاحيات وتشكيل الفرق المدارة ذاتياً وزيادة قدرة العاملين مع التنظيم الذاتي، ويرى أن الإنترنت وغيرها من العوامل التقنية لا تؤثر على الإدارة حيث أن الإدارة لا تدير التكنولوجيا بل تقود الأفراد لأن المدير قد يتقن العمليات الحسابية والإحصائية ولكن يجب أن يتقن

بدرجة أولى وأهم الحب والتعاون والإنصاف والضحك ومساعدة الآخرين. بل يؤكد أكثر بالقول إن الإنترنت يؤثر في الاقتصاد والصناعة والتجارة ويمكن أن تؤثر على الإدارة للحاجة إلى إدارة مختلفة وثقافة تنظيمية.

ومن هذه التغيرات على الإدارة:

- إحلال التكنولوجيا وقابلية الإجراء البيئي
- إحلال التنظيم الذاتي والإدارة الذاتية مقابل إدارة الغير
- إحلال قواعد البيانات محل الدور البشري
- إحلال التفاعل الآلي محل التفاعل الإنساني
- إحلال الذكاء الصناعي محل الذكاء الإنساني
- إحلال المعرفة الصريحة الواضحة في قواعد البيانات محل المعرفة الكامنة في عقول البشر

أما على صعيد وظائف الإدارة فتحدث التغيرات الآتية:

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات
- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلطة الأوامر إلى التنظيم الشكلي.
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام والعاملين إلى الإدارة المرتكزة على التكنولوجيا - الزبون.
- الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الإنترنت.
- الانتقال من الرقابة التقليدية إلى الرقابة الآلية المباشرة.
- الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات.

وهذا ينعكس على مجمل عمليات الإدارة على الشكل الآتي: وسنقدم هذا باختصار:

أ- التخطيط الإلكتروني:

لن نتوسع في هذا المفهوم وإنما سنقدم الاختلافات بينه وبين التخطيط التقليدي وتتمثل في المحاور الآتية:

١. إن عملية التخطيط ستكون ديناميكية مستمرة وقابلة للتجديد بخلاف التخطيط التقليدي الذي يخطط لمدة قادمة.
٢. زيادة تدفق المعلومات للمنظمة مما يسمح بدقة أكثر في عملية التخطيط.
٣. تغير فكرة أن الإدارة تخطط والعاملين ينفذون (التخطيط التقليدي) (فجميع العاملين في التخطيط الإلكتروني يقومون بعملية التخطيط، وهذا ينعكس على اختلاف تقسيم العمل، وإن التخطيط التقليدي هو تخطيط عامودي في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي.
٤. سيكون هناك تغيير مستمر على الخطط وتعاد كتابتها إلكترونياً في كل مرة.
٥. سيكون هناك أفق التخطيط إذ لن تكون هناك خطة طويلة الأمد وأخرى متوسطة وأخرى قصيرة.
٦. وجدت بعض الشركات مثل شركة (3m) رغم إنجازاتها الكبيرة أنها ترى في التخطيط الذي يركز على أهداف استراتيجية وتعمل على إدخال المنتجات الجديدة وزيادة الاستجابة مما يقيد الأفكار لذلك لجأت إلى التخطيط الموقفي أو تتقل عملية التخطيط من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا.
٧. المخاطرة في العمل تأتي من تجاوز الخطط التقليدية. أما في التخطيط الإلكتروني فإن المخاطرة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة ولهذا فإن الخطة الإلكترونية ذات مرونة عالية جداً.

وتبعاً لذلك فستحدث تغيرات جوهرية على صعيد إدارة الموارد البشرية وتزداد المهارات التخطيطية والتحليلية لهذه الموارد مع زيادة تأثيرها بالعرض والطلب في سوق العمل.

ب- التنظيم الإلكتروني:

يمكن إجمال هذه التغيرات في مجال التنظيم بالشكل الآتي

١- الهيكل التنظيمي:

- أ. الانتقال من التنظيم العامودي إلى التنظيم المصفوفي أو المشروع.
- ب. الانتقال من الهيكل القائم على الوحدات الثابتة إلى الهيكل القائم على فرق العمل الجماعية.
- ج. الانتقال من الوحدة التنظيمية الواحدة إلى وحدات تنظيمية مصغرة.
- د. الانتقال من التنظيم العامودي من الأعلى للأسفل إلى التنظيم الأفقي والتمكن من اليسار.
- هـ. الانتقال من الهيكل المحدد إلى هيكل غير محدد.

٢- التقسيم الإداري:

- الانتقال من التقسيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الخلوي المتوسع القائم على تحالفات داخلية وخارجية.

٣- سلطة الأوامر

١. الانتقال من السلطة الخطية إلى الوحدات الاستشارية.
٢. الانتقال من سلسلة الأوامر الخطية إلى الوحدات المستقلة والفرق المدارة ذاتياً.

٣. الانتقال من رئيس مباشر واحد إلى تعدد الرؤساء المباشرين.

٤- الرسمية:

١. الانتقال من التعليمات الحرفية إلى السياسات المرنة.
٢. الانتقال من قواعد الإجراءات المحددة إلى إدارة الذات والفرق المدارة ذاتياً.

٣. الانتقال من جداول العمل القياسية والمجدولة مسبقاً إلى جداول العمل المرنة والمتغيرة.

٥- المركزية واللامركزية:

مفهوم المركزية: السلطة في القمة أما في التنظيم الإلكتروني تعدد مراكز السلطة؟

مفهوم اللامركزية: هو السلطة الموزعة أما في التنظيم الإلكتروني فإن الوحدات مستقلة وقرق مدارة ذاتياً

ج- القيادة الإلكترونية:

كان التحديان اللذان يتقاسمان هموم القيادة هما العاملون والمهام، ثم ظهرت القيادة الاستراتيجية المدخل المرتكز على المهام التكنولوجية، المدخل المرتكز على العاملين، الزبون

❖ القيادة التكنولوجية الصلبة:

قيادة تقوم على استخدام تكنولوجيا الإنترنت من أجل إدارة أعمالها وميزة استخدام التكنولوجيا. المدير في كل مكان سواء أكان في آسيا أو أوروبا يمتلك القدر نفسه من المعلومات ويتعامل مع الحاسوب المحمول نفسه ويتصل مع كل العاملين أينما كانوا في الوقت نفسه.

- إنها قيادة حس التكنولوجيا تتحسس لكل تطور تكنولوجياً.
- قيادة حس الوقت على الإنترنت وزمن سريع الحركة مع القدرة على تصريف العمل في أي وقت
- قيادة الطوارئ داخلياً حددت أساليب جديدة، وإن مبتكري هذه النماذج والأعمال الجديدة مثل شركات أمزون، كوم، أيي، يدركون أن بيئة الأعمال أصبحت الأساس بمعدلات غير مسبقة وأن القائد هنا يلعب أدواراً مختلفة مثل معالجة اضطرابات مخصصات الموارد بعين مفتوحة دائماً.

❖ القيادة البشرية الناعمة:

هناك وجهة نظر أخرى ترى أن القيادة الإلكترونية ستكون ذات حس إنساني كبير وذلك لأن التكنولوجيا الراقية بحاجة إلى عاملين ذوي تخصصات ومؤهلات عالية ومبتكرين وحرفيين نادرين، وهذه التقنيات تتطلب إدارة جديدة لا تعمل على وفق سلطة الأوامر وهرمية الاتصالات والمعلومات والتفاعلية الشبكية، وإن هذه القيادة يجب أن تدرك أن القيمة المضافة تتم من خلال العمل المعرفي وليس من خلال الآلات، كما أن العاملين سيكونون متباعدين جغرافياً لا تربطهم بناية واحدة أو إشراف واحد مباشر. وسينتج ما يسمى بالولاء الإلكتروني بين العاملين وبين الزبائن وسيكون القائد على الشكل الآتي:

- قائد زبائني / القائد المركز على الزبون ويوجد تسهيلات ومزايا للزبون.
- قائد معرفي / يمكن للعاملين أن يطلعوا على منظمات أخرى وينتقلوا إليها وعلى القائد معرفة العاملين والاحتفاظ بهم.
- قائد تنافسي / ويكون ذلك بكونه:
- أسرع من المنافسين بالوصول إلى السوق.
- الأفضل في خدمة العاملين الموردين من المنافسين.
- أكثر قدرة على الاستفادة من الابتكارات، ويسمّيها دركر السطو الخلاق.
- أكثر قدرة على الابتكار.
- مبشر، مرتاب، متعلم بشكل عال، كثيف التركيز، الأسرع حركة، يحب الغموض، قلق.

❖ قيادة الذات:

ذلك ينسجم مع الخصائص الآتية:

- القدرة على تحفيز أنفسهم.

- ولاء للمشركة والرغبة في العمل.
- المهارة والمرونة في التكيف.
- سرعة التأثر بالبيئة الإلكترونية.
- تنمية المخزون الذاتي.
- التصحيح الشخصي.

قيادة الذات الذكية تتكون من حس التكنولوجيا (قواعد البيانات، المعرفة الصريحة، الذكاء الصناعي) الحس البشري (عواطف التفاعل الإنساني، التجربة والخبرة، المعرفة الضمنية، الذكاء البشري).

د- الرقابة الإلكترونية:

يمكن تلخيص ميزات الرقابة الإلكترونية بما يأتي:

- أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وفي الوقت الحقيقي أي انخفاض الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة عليه.
- لا يقتصر هذا على التنفيذ بل على التخطيط كذلك.
- التحول من الرقابة رسداً إلى الرقابة عملية
- توفر أدوات المعاملات والإجراءات.
- الاقتراب أكثر إلى الرقابة القائمة على الثقة بدلاً من الرقابة القائمة على الصلاحيات.
- الاقتراب نحو الرقابة في الحاضر بدلاً من الرقابة على الماضي.
- قلة المفاجآت الداخلية بوجود الرقابة الفورية عليها وتصحيحها.
- توسيع الرقابة على الشراء والموردين والشبكات الداخلية والخارجية.
- التحول من الرقابة القائمة على المدخلات والعمليات والأنشطة إلى الرقابة على النتائج.
- سرعة انتشار نتائج الرقابة فالجميع يعرف ماذا يحدث.

عيوب الرقابة الإلكترونية

- تفتقر إلى التفاعل الإنساني
- إحساس العاملين بأن الإدارة تراقبهم عن بعد
- سهولة الاختراق

١. معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

على قدر أهمية وحجم أي مشروع ونطاق التغيير فيه وأبعاد الخدمات التي يقدمها وتعدد الأطراف المستفيدة، تكون المعوقات، فالمشروع الصغير معوقاته صغيرة أما المشروع الكبير فإن معوقاته كبيرة. وبالنظر لضخامة مشروع الحكومة الإلكترونية لذلك فإن معوقاته كبيرة، ويمكن إجمال المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية باختصار في النقاط الآتية:-

١- المعوقات الإدارية:

أولاً: غموض المفهوم:

ما زال الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المنظمات.

ومن خلال نشر المفهوم فستكون لكل منظمة وجهة نظرها الخاصة بهذا المشروع مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بها، ونظراً لتعدد الرؤى المختلفة للمنظمات واختلاف وجهات نظرها تأتي مرحلة أخرى هي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للمنظمات، وتستند هذه الرؤية إلى بلورة استراتيجيات وسياسات ثم أهداف وغايات.

ثانياً: مقاومة التغيير

إن إقامة مثل هذا المشروع تحمل في طياتها الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية والملاكات والتخصصات الجديدة التي

يحتاجها. لهذا فإننا نعتقد أنه ستكون هناك مقاومة تغيير، وهذا التغيير سيطول جميع أركان التنظيم، وتبعاً لذلك تنشأ مقاومة للتغيير ويمكن التغلب عليها بصورة متدرجة من خلال التغيير التدريجي للنسيج الثقافي للمنظمة وإدخال التغييرات الجزئية شيئاً فشيئاً من دون أن يؤدي إلى الإضرار الكبير في مصالح العاملين، ويمكن إعادة تأهيلهم للإيفاء بمتطلبات الحكومة الإلكترونية.

٢- المعوقات الإدارية

وتتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل. كما أن هذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعباً، وإن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة.

كما يوجد في البلدان العربية ما يسمى بالفجوة الرقمية **Digital gap** وهي الفجوة بين من يتمكنون وتتاح لهم التقنيات المعلوماتية وبين الذين لا يتاح لهم ذلك، ومع ذلك فإننا نعاني من مشكلة ضعف البنية الأساسية للاتصالات على الرغم من التحسن النسبي في هذا المجال إلا أن ذلك لا يكفي حيث هناك حالة من التخلف التقني.

٣- المعوقات الأمنية

يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، حيث من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها.

ومن جوانب الأمن المعلوماتي:

- الجانب الأمني التقني، ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفاد منها.
- الجانب الإنساني ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم

- الجانب البيئي، ويقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة، ومن أمثلة هذه التهديدات في هذا المجال التهديدات المالية والاختراقات والجريمة المنظمة والمواقع المعادية والقرصنة والاستغلال المعلوماتي وغيرها.

٤- المعوقات الأخرى

وهي المعوقات المرتبطة بالبيئة الخارجية ومنها ضعف الفكر المعلوماتي وكذلك هناك المعوقات السياسية التي لا مجال للتوسع فيها في هذه الورقة.

أهداف الحكومة الإلكترونية

تقديم أفضل الخدمات وأكثرها كفاءة في التنفيذ مع تحقيق توسيع مشاركة المواطنين

- احتلال المكانة الريادية في تثقيف المجتمع
- تحديد فرص التعاون المستمر والتنسيق بين المستفيدين والهيئات الحكومية.
- تقديم المشورة لوزير الخدمات الحكومية.
- تحديد هيكل الخدمات المزمع تقديمها إلى أربعة مستويات:
المستوى الأول: الأسس المشتركة (كل البيانات المشتركة).
المستوى الثاني: البناء التحتي للأجهزة الحكومية (موارد البيانات وأنظمة المعلومات).

المستوى الثالث: عمليات المنظمات الداخلية.

المستوى الرابع: بوابات الوصول والتفاعل.

ومن أهم تلك الخدمات التي تقدمها

- تقديم التشريعات القانونية العامة.
- خدمات الهجرة (التأشيرات والتصاريح).

- الخدمات المتعلقة بسوق العمل.
- خدمات العقارات (تحويل ملكية العقارات).
- تسديد الضرائب - الخدمات الطبية لبعض الأمراض كالسكري مثلاً ونتائج الامتحانات.

وقد وضعت نيوزيلندا خطة حتى عام ٢٠١٠ تهدف إلى تحقيق الزيادة في التطبيقات الإلكترونية وتعمل على تحويل هذه الحكومة إلى مؤسسة يتركز وجودها على حاجات واهتمامات المستفيدين.

تجربة إمارة دبي

دشنت التجربة عام ٢٠٠٢ وهي تجربة رائدة على مستوى العالم العربي وقد وضعت الإمارة نوعين من الأهداف:

الأهداف قريبة المدى

- تهيئة البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية.
- توفير عدد من خدمات الدائرة الإلكترونية الخاصة للأفراد والمؤسسات عبر شبكة الإنترنت.
- نجاح المعاملات بشكل سريع ودقيق وتقليل عدد زيارات المستفيدين.
- تحسين الاجراءات الداخلية الخاصة بانجاز المعاملات.

الأهداف بعيدة المدى:

- توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الإنترنت.
- توفير الخدمات الإلكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة.
- التركيز المستمر على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الإلكترونية.

○ العمل على توعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

ومن الخدمات التي تقدمها الحكومة

- الجواز الإلكتروني (رقم سري للعميل).
- الدفع الإلكتروني، أو الخصم من حساب في البنك.
- التوظيف الإلكتروني والتعرف على فرص العمل المتوافرة والاستفادة منها.
- خدمات الدوائر الحكومية مثل إصدار وتجديد التراخيص وشهادات المنشأ وخدمة صحة التوقيع.
- إصدار شهادات العضوية في الغرف التجارية والعلامات التجارية.
- خدمة تسديد القوائم لمختلف الدوائر الحكومية ومخالفات المرور.
- خدمة الإقامة والتأشيرات والبطاقات الصحية وملكية السيارات
- خدمة أمن المساكن خلال الزيارات والسفر.
- الحجز الإلكتروني للاستئجار والتمليك.
- خدمات الاستفسارات - خدمات التسهيلات السياحية.
- الاستعلام عن مراكز التسوق.
- التعاملات البنكية.

قاعدة بيانات عن جميع النماذج الحكومية إلكترونياً يمكن ملؤها وتقديمها إلى الدوائر الحكومية إلكترونياً فضلاً عن معلومات عامة عن القطاعات الاقتصادية. وتم إطلاق بوابة دبي الإلكترونية وكذلك هناك قنوات جديدة. وقد حصلت دولة الإمارات على المركز (٢٦) عالمياً بوصفها أفضل البلدان في العالم على صعيد تقديم الخدمات الإلكترونية.

التجربة العراقية

بدأت بواكير هذه التجربة عام 2004 عندما وقعت وزارة العلوم والتكنولوجيا عقداً بمبلغ (٢٠) مليون دولار مع إحدى الشركات الإيطالية لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.

وكانت خطة الوزارة تتكون من ثلاث مراحل:

مرحلة قصيرة المدى: وعمرها (سنتان) وتضمنت تأسيس البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتقديم الخدمة إلى موظفي وزارة العلوم والتكنولوجيا.

المرحلة الثانية متوسطة المدى: ومدتها خمس سنوات وتضمنت تقديم الخدمة إلى موظفي الوزارات وإلى القطاع التجاري.

المرحلة الثالثة بعيدة المدى: وتهدف إلى تقديم الخدمة إلى الموظفين، ونحن نرى أن كل هذا المشروع وإن كان مميزاً إلا أن المدة طويلة نسبياً، فنحن لا نعلم ما الذي سيعحدث على صعيد الحكومة الإلكترونية خلال الخمسة عشر عاماً المقبلة.

١. إن الحكومة الإلكترونية مشروع ريادي له جوانبه المختلفة التي تشمل نواحي المجتمع، وإن هذا المشروع له صفة الحتمية فهو ينفذ عاجلاً أم آجلاً فكلما كانت البداية في التنفيذ أسرع كان ذلك أفضل.

٢. إن تطبيق المشروع بصيغته المتكاملة أمر قد يصعب على الكثير من الدول نظراً لوجود المحددات التي ذكرناها، لذلك يمكن أن يبدأ التنفيذ بصورة جزئية على صعيد منظمة واحدة أو عدد محدود من المنظمات، ويمكن أن تكون البداية بإنشاء مكتب في كل محافظة يحوي جميع تقنيات المعلومات ويكون مركز تواصل بين المواطن ودوائر الدولة المختلفة حتى لا يحتاج المواطن إلى السفر من محافظة إلى أخرى لإنجاز معاملاته، وقد طبقت مدينة مانشستر ذلك في بداية الأمر واسمته وقتذاك "مضيق مانشستر" فالحكومة الإلكترونية هي وسيلة وليست غاية ويجب أن تكون كذلك في التصور.

٣. إن أي نجاح يتحقق في هذا الجانب بشكله الجزئي الوارد في نقطة " ٢ "

يجب أن يكون له تعاغم في نشاطات مشابهة لمنظمات أخرى حيث أن النجاح النهائي للمشروع يتحقق في ضوء التكامل الأفقي والعمودي له. الأفقي من حيث شمول أكبر عدد من المنظمات والمناطق الجغرافية، والعمودي من حيث أن المشروع يجب أن يغطي جميع الخدمات التي تقدمها تلك المنظمات، ومن أهم عناصر نجاح المشروع هو اتباع المنهج التدريجي، وإن المحصلة النهائية للمشروع لا تكتمل إلا بتحقيق التعاون بجميع أشكاله بين المنظمات والعاملين فيها مع الاستفادة من المجتمع بجميع فئاته، خاصة أن مثل هذا المشروع يمثل تحولاً كبيراً ينعكس على جميع نواحي الحياة في المجتمع.

وأخيراً فقد آن الآوان لأن نخطو الخطوة الأولى في مسيرة الألف ميل ولا يغيب عن بالنا أن هذا المشروع أصبح خياراً وقراراً استراتيجياً على مستوى الدولة ويجب أن نصل إليه رغم العوائق.