

**MAJLIS ANUGERAH KUALITI PERDANA MENTERI DAN SIMPOSIUM
KEBANGSAAN KERAJAAN ELEKTRONIK**
PUSAT DAGANGAN DUNIA PUTRA, KUALA LUMPUR, 18 DISEMBER 1997

Syukur Alhamdulillah kerana dapat kita sekali lagi berkumpul untuk meraikan tiga organisasi cemerlang yang telah terpilih menerima Anugerah Kualiti Perdana Menteri bagi tahun 1997 dan seterusnya bersama-sama menyertai Simposium mengenai Kerajaan Elektronik.

2. Saya ucapkan syabas kepada ketiga-tiga penerima Anugerah Kualiti Perdana Menteri pada kali ini. Selain merupakan pengiktirafan Kerajaan kepada agensi awam, swasta dan badan sosial-ekonomi yang cemerlang, anugerah ini diharapkan akan memupuk semangat persaingan yang sihat.

3. Kejayaan ketiga-tiga organisasi ini membuktikan kesungguhan mereka untuk sentiasa cemerlang dalam bidang masing-masing. Kecemerlangan mereka perlu dijadikan teladan kepada yang lain. Pembelajaran yang berkesan ialah mengikut jejak mereka yang telah berjaya kerana dalam usaha mencapai kejayaan tersebut, berbagai-bagai dugaan dan ranjau telah dilalui, malah setengahnya pernah mengalami kegagalan. Daripada pengalaman ini kita bukan sahaja dapat belajar daripada kekuatan mereka yang berjaya tetapi juga kesilapan yang telah dilakukan.

4. Hakikat ini adalah benar dalam semua bidang dan relevan kepada semua bentuk organisasi malah kepada sesebuah negara. Kita terpesona dengan kejayaan Jepun yang telah bangkit daripada kekalahan yang paling teruk. Jepun berusaha dengan cekat dan terus membina semula negara mereka sehingga menjadi contoh bagi banyak negara lain. Dalam proses menuju kejayaan ini, Jepun juga mempelajari daripada pengalaman negara yang lebih berjaya pada masa itu, seperti Amerika Syarikat. Jepun dengan tekun menerima setiap ilmu dan pengalaman yang boleh dimanfaatkan. Jepun tidak hanya menjadi pengikut secara membuta-tuli. Mereka mengkaji, menilai dan yang lebih penting mengubahsuai ilmu dan pengalaman tersebut supaya hasilnya adalah yang terbaik mungkin. Mereka menerima konsep QCC dan TQM yang dipelopori oleh Barat tetapi mengolah dan menyesuaikan dengan keperluan serta budaya kerja mereka. Mereka pintar dan inovatif dalam menambah nilai teknologi yang dipelajari untuk mengeluarkan barangan yang lebih menarik dan berkualiti tinggi. Berasaskan prinsip kaizen, Jepun tidak jemu-jemu berusaha meningkatkan kecemerlangannya sepanjang masa. Dengan tekad untuk menjadi jaguh, akhirnya Jepun berjaya melonjak ke mercu ekonomi dunia.

5. Contoh kejayaan Jepun ini memberi beberapa pengajaran kepada kita. Pertama, kita harus belajar daripada mereka yang telah berjaya. Kedua, kita harus menambah nilai ilmu dan pengalaman yang diperolehi dan memanfaatkannya mengikut acuan kita sendiri, secocok dengan visi dan aspirasi kita yang berteraskan nilai dan budaya masyarakat dan organisasi kita. Ketiga, kita harus mempunyai cita-cita yang tinggi dan matlamat yang jelas. Satu lagi

pengajaran ialah bahawa sesebuah organisasi atau negara mungkin menjadi jaguh pada satu ketika tetapi mungkin kecundang pada ketika yang lain. Keadaan ini boleh berlaku kerana kealpaan dan tabiat mudah puas hati dengan kejayaan yang dicapai.

6. Jelaslah bahawa kecemerlangan yang berterusan hanya wujud kepada organisasi yang sentiasa peka kepada perubahan. Mereka berupaya mengalih haluan dengan cepat dan mengembleng usaha secara tersusun serentak dengan arus perubahan tersebut. Di sinilah pentingnya setiap organisasi sentiasa kritis terhadap hubungannya dengan persekitaran dan sentiasa menyoal tentang relevannya usaha mereka dengan apa yang berlaku di sekeliling. Organisasi yang berjaya mengambil berat kehendak dan keperluan pelanggan. Standard kualiti perkhidmatan dan barangan yang disediakan perlu disesuaikan dengan citarasa dan kehendak pelanggan yang sentiasa berubah. Penentuan standard kualiti ini perlu dilaksanakan secara sistematik dan berpandukan kaedah-kaedah yang diterima umum seperti siri standard ISO 9000. Bagi memastikan standard sentiasa berada pada tahap terbaik, maka organisasi terpaksa mengkaji semula dan menilai proses-proses yang berkenaan. Penambahbaikan ini boleh diasaskan melalui ukurtakat atau 'benchmarking'. Malah setengahnya pula memerlukan rombakan semula keseluruhan proses. Di sinilah pentingnya konsep 'process reengineering' untuk menghasil 'breakthrough' yang telah banyak diamalkan oleh syarikat-syarikat besar yang pernah digugat oleh kemerosotan bisnes atau yang pernah dikalahkan dalam persaingan. Melalui peningkatan kualiti yang berterusan inilah syarikat-syarikat tersebut berupaya mengekalkan prestasi dan daya saing yang tinggi dan sukar ditandingi.

7. Sementara kita harus belajar daripada mereka yang berjaya, kita juga patut mengambil iktibar daripada kekalahan. Kekalahan bukan bermakna tidak langsung berjaya. Kekalahan harus dijadikan pengajaran untuk perjuangan yang lebih gigih. Kekalahan patut memuncakkan semangat baru. Kita patut menerima kegagalan sebagai ukuran pencapaian dan berazam untuk terus berusaha sehingga menjadi johan. Kita patut terus bersaing dan mengambil peluang untuk mendapat manfaat daripada penyertaan dalam persaingan itu sendiri. Kita patut mempunyai keyakinan kepada keupayaan diri sendiri untuk meningkatkan prestasi kita sepanjang masa.

8. Kita menempa kejayaan yang dinikmati negara sekarang kerana kita yakin bahawa kita boleh. Kita sanggup mencuba sesuatu yang baru dan besar walaupun setengah pihak menganggapnya angan-angan. Dengan ketabahan dan keyakinan yang tinggi kepada keupayaan kita, akhirnya sesuatu yang tidak dijangka boleh dicapai. Banyak contoh yang kita telah saksikan.

9. Apabila kita bercita-cita mengeluarkan kereta nasional, ada pihak yang senyum sinis meragui kebolehan kita. Kesangsian mereka akhirnya terbukti tidak

berasas. Dengan kegigihan dan kesediaan menerima risiko, kita berjaya mengeluarkan kereta nasional yang amat popular dan dapat menguasai pasaran otomobil dalam negeri malah berjaya menembusi pasaran beberapa negara termasuk negara maju.

10. Dahulu kita terpesona dengan kecanggihan komputer dan kebijaksanaan negara-negara maju menerokai teknologi multimedia. Kita mengekorinya dengan tekun dan mengikuti perubahan pesat teknologi maklumat ini. Akhirnya kita bertekad untuk membangunkan koridor multimedia sendiri untuk dijadikan medan bagi kita menjana, mengembang dan mengguna teknologi maklumat secara terancang. Inisiatif ini diusahakan kerana kita yakin bahawa kita tidak boleh selama-lamanya menjadi pemerhati atau pengguna teknologi yang berkembang pesat ini. Kita yakin bahawa orang Malaysia berupaya untuk belajar dan seterusnya menguasai bidang ini seperti juga bangsa-bangsa lain. Kita yakin bahawa kita boleh mencipta dan membangun sendiri berbagai-bagai aplikasi supaya kita dapat menyertai negara-negara yang lebih maju dalam menghadapi era `global village' yang bercirikan perkongsian maklumat berteknologi canggih.

11. Saya berbangga bahawa sikap yakin pada keupayaan diri sendiri yang dipupuk di kalangan Bangsa Malaysia telah semakin menyerlah. Semangat baru ini telah memungkinkan matlamat yang dihasratkan tercapai.

12. Tidak ada yang mustahil jika kita tidak membelenggu minda dengan paradigma sempit atau dihantui oleh kompleks rendah diri. Ia juga membuktikan bahawa jika kita yakin kepada keupayaan diri, kita tidak akan gentar untuk mencuba sesuatu yang baru atau menghadapi apa jua bentuk saingan.

13. Pada hari ini, selain meraikan pemenang-pemenang Anugerah Kualiti Perdana Menteri, kita akan sama-sama memperkemaskan lagi kefahaman mengenai pelaksanaan Kerajaan Elektronik, salah satu `flagship application' penting dalam pembangunan MSC. Pelaksanaan Kerajaan Elektronik menjanjikan satu perubahan dalam cara kita mengurus dan mentadbirkan Kerajaan. Malah ia merupakan lonjakan besar dalam gerakan kualiti dan usaha kita mewujudkan perkhidmatan yang lebih berorientasikan pelanggan.

14. Pelaksanaan Kerajaan Elektronik amat penting kepada persediaan kita memasuki alaf baru dan menghadapi cabaran era teknologi maklumat dan multimedia yang semakin pesat berkembang. Justeru itu kita perlu terus memberi tumpuan utama kepada program ini. Dalam Belanjawan 1998, Kerajaan telah memperuntukkan sejumlah RM400 juta untuk pembangunan teknologi dan pelaksanaan Kerajaan Elektronik ini.

15. Pembangunan teknologi maklumat di agensi-agensi Kerajaan sebenarnya telah lama bermula. Jumlah peruntukan bagi maksud ini telah meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 1987 umpamanya Kerajaan membelanjakan sebanyak RM47.4 juta untuk program pengkomputeran di agensi-agensi Kerajaan. Angka ini meningkat lebih sembilan kali ganda iaitu kepada RM429.9 juta sepuluh tahun kemudian. Dalam Rancangan Malaysia Keenam pula,

sejumlah RM 1.36 bilion telah diluluskan bagi projek dan perolehan teknologi maklumat. Hasil daripada pelaburan ini telah menunjukkan peningkatan dalam mempercepatkan urusan pentadbiran Kerajaan. Tetapi kita masih belum berpuashati kerana masih banyak potensi daripada pembangunan teknologi maklumat terkini yang masih belum kita manfaatkan. Itulah sebabnya kita mengambil inisiatif yang lebih besar dan menyeluruh.

16. Kerajaan Elektronik menjangkau lebih jauh daripada semata-mata menggunakan komputer di pejabat-pejabat. Visinya lebih tinggi merangkumi konsep hubungan yang lebih bermakna antara petugas-petugas dalam Kerajaan, Kerajaan dengan rakyat dan Kerajaan dengan masyarakat perniagaan. Matlamatnya lebih besar daripada semata-mata meningkatkan kualiti dan produktiviti tetapi merangkumi hasrat untuk mewujudkan persekitaran yang menggalakkan perkongsian pintar dalam pembangunan teknologi maklumat negara. Visi ini tentunya memerlukan usaha yang lebih gigih, terancang dan bersepadu.

17. Bagaimanapun usaha kita sebelum ini tidak sia-sia. Kejayaan kita membangunkan program pengkomputeran dan infrastruktur asas selama ini sudah tentu dapat menyediakan asas yang penting kepada pelaksanaan Kerajaan Elektronik. Kita juga melihat semakin banyak agensi Kerajaan yang telah mula menggunakan teknologi maklumat dalam melaksanakan fungsi mereka. Penggunaan rangkaian kawasan setempat atau 'local area network (LAN)' dan rangkaian jarak jauh atau 'wide area network (WAN)' semakin meluas. Banyak pula yang telah mula beralih kepada teknologi pelanggan-pelayan atau 'client-server' untuk menggantikan komputer kerangka utama yang tinggi kosnya. Beberapa sistem yang lebih cekap seperti Sistem Maklumat Geografi atau GIS telah digunakan untuk mempercepatkan urusan pentadbiran tanah, pertanian, perhutanan dan perancangan bandar dan desa. Penggunaan teknologi imejan juga telah semakin berkembang. Dalam usaha memperkemaskan sistem kewangan, khususnya di badan-badan berkanun, pakej 'Standard Accounting System for Government Agencies' atau SAGA terbukti berkesan. Di pusat-pusat pengajian tinggi pula, hampir semua rangkaian kampus telah menggunakan tulang belakang gentian optik dan teknologi ATM. Terdapat juga di kalangan institusi ini yang telah mula menawarkan program-program pengajian jarak jauh melalui persidangan video.

18. Dalam pembangunan infrastruktur, projek Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan atau GITN misalnya, merupakan salah satu infrastruktur telekomunikasi yang amat berfaedah kepada pelaksanaan Kerajaan Elektronik. Keupayaannya mengintegrasikan keperluan komunikasi Kerajaan dengan menggunakan teknologi multimedia akan dapat menyediakan kemudahan kepada sistem maklumat yang diperlukan oleh pusat pentadbiran baru di Putrajaya nanti.

19. Untuk mencapai matlamat Kerajaan Elektronik, masih banyak yang perlu dilakukan. Peraturan, sistem dan prosedur kerja yang ada sekarang perlu diubahsuai dengan mengambil kesempatan daripada potensi dan faedah-faedah

aplikasi multimedia yang baharu. Ini termasuklah pelaksanaan `proses re-engineering' yang sesuai dengan keperluan dan persekitaran multimedia. Dengan cara ini, pengguna, iaitu rakyat umum dan masyarakat perniagaan dapat berurusan dengan Kerajaan secara elektronik. Mereka boleh mendapatkan maklumat mengenai perkhidmatan Kerajaan dengan lebih cepat secara elektronik. Mereka boleh mengemukakan permohonan untuk mendapatkan perkhidmatan dan melakukan pembayaran terhadap sesuatu perkhidmatan secara lebih mudah. Teknologi multimedia ini juga berupaya menyediakan forum di mana orang ramai boleh berinteraksi secara terus untuk menyampaikan maklum balas atau menyelesaikan sesuatu masalah.

20. Di pihak Kerajaan pula penggunaan teknologi ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kecekapan perkhidmatan dan produktiviti. Pada peringkat awal mungkin lebih banyak sumber kewangan dan tenaga manusia diperlukan. Tetapi kesan jangka panjangnya akan dapat mengurangkan kos seperti kos operasi dan perbelanjaan emolumen. Malah melalui urusan yang lebih cekap, Kerajaan akan dapat meningkatkan kutipan hasil seperti cukai pendapatan, hasil tanah dan cukai taksiran atau menambah sumber-sumber pendapatan Kerajaan yang lain.

21. Satu lagi elemen penting yang boleh menjadi pemangkin terhadap pelaksanaan Kerajaan Elektronik ialah penggunaan teknologi Internet. Internet menawarkan banyak kemudahan jika digunakan dengan bijaksana. Saya sukacita melihat semakin banyak agensi Kerajaan menggunakan teknologi Internet, misalnya dalam membangunkan laman atau `homepages' masing-masing di samping memanfaatkan kemudahan Internet bagi meningkatkan kecekapan pengurusan dan pentadbiran.

22. Sistem maklumat rasmi Kerajaan, `Civil Service Link' atau CSL telah juga diubahsuai supaya ia dapat berfungsi dalam persekitaran Internet. Sistem yang dikenali sebagai `CSL Gateway' ini menjadi pintu masuk utama kepada maklumat Kerajaan melalui saluran Internet. Oleh kerana kejayaan `CSL Gateway' bergantung kepada pembentukan laman jabatan, keputusan telah dibuat supaya semua agensi Kerajaan membangunkan laman masing-masing sebelum tahun 2000. Saya berharap setiap agensi memberi perhatian kepada usaha ini. Di samping itu saya juga menyeru agar lebih ramai lagi menggunakan `gateway' ini.

23. Sebagaimana yang telah saya sebutkan tadi, Kerajaan telah menawarkan kepada syarikat-syarikat swasta untuk mengemukakan cadangan kepada Kerajaan mengenai cara-cara yang sesuai bagaimana konsep Kerajaan Elektronik dapat dilaksanakan. Di peringkat permulaan sebanyak lima projek printis Kerajaan Elektronik telah dikenalpasti, iaitu Perkhidmatan Elektronik untuk Pendaftaran Pemandu, Kenderaan, Pengeluaran Lesen dan Saman serta Perkhidmatan Pembayaran Bil Utiliti dan Maklumat Atas Talian; Perolehan Kerajaan secara Elektronik; Projek Persekitaran Generik Pejabat Elektronik untuk Jabatan Perdana Menteri; Projek Sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia dan Projek Sistem Pengesanan. Saya difahamkan kira-kira 50

cadangan telah diterima dan sedang dibuat penilaian terperinci. Insya-Allah, perlantikan syarikat yang berjaya akan diumumkan dalam Februari 1998.

24. Pelaksanaan Kerajaan Elektronik adalah satu fasa penting yang akan mengubah cara agensi Kerajaan berurusan dengan pelanggan. Melalui kecanggihan teknologi multimedia, hampir semua urusan boleh dilaksanakan secara elektronik. Sebahagian kemudahan ini boleh kita saksikan sekarang misalnya apabila menggunakan ATM yang disediakan oleh bank-bank. Pelanggan hanya perlu sekeping kad serbaguna dan satu siri nombor pin yang memberi identiti pengguna. Borang-borang tidak lagi diperlukan. Konsep berurusan tanpa kertas inilah yang kita akan kembangkan melalui penggunaan kios dan kad serbaguna bagi memudahkan orang ramai mendapat perkhidmatan dari agensi Kerajaan. Jika kemudahan ini dapat disediakan secara meluas, maka kebanyakan perkhidmatan yang diberikan secara tradisional melalui kaunter-kaunter di jabatan Kerajaan tidak lagi diperlukan atau boleh dikurangkan ke tahap minima. Seorang pelanggan yang ingin membaharui lesen memandu misalnya, tidak lagi perlu mengisi borang dan beratur di JPJ. Dia tidak lagi perlu berinteraksi dengan kerani di kaunter tetapi hanya perlu menekan beberapa butang pada kios, memasukkan kad serbagunanya dan akan mendapat lesen yang diperlukan melalui kios tersebut. Begitu juga dengan perkhidmatan-perkhidmatan yang lain. Malah cara penyampaian perkhidmatan ini akan lebih canggih melalui aplikasi-aplikasi baru seperti penggunaan `interactive voice response, interactive TV' dan komputer peribadi yang menggunakan saluran internet. Di bawah konsep `seamless government' , seorang pelanggan tidak perlu bersusah-payah untuk memikirkan jabatan mana yang menyediakan perkhidmatan yang mereka perlukan. Apa yang penting bagi mereka ialah untuk memastikan perkhidmatan yang diperlukan terdapat pada kios dan memaklumkan kepada alat tersebut perkhidmatan pilihan mereka.

25. Pembaharuan ini banyak implikasinya kepada keseluruhan pentadbiran kita. Amalan birokrasi yang menekankan kepada pembahagian tugas mengikut fungsi yang khusus tidak lagi relevan. Fokus bukan lagi kepada fungsi tetapi kepada proses. Hirarki yang berlapis-lapis boleh dikurangkan kerana dengan proses yang jelas, keputusan boleh diprogramkan lebih awal. Fail tidak lagi perlu bergerak dari seorang pegawai ke seorang pegawai untuk menentukan keputusan. Cara ini bukan sahaja lebih cepat tetapi lebih telus. Ketelusan akan menyukarkan berlakunya penyelewengan. Di samping itu sebahagian besar kakitangan boleh dikurangkan tanpa menjejaskan kualiti perkhidmatan. Kebanyakan kaunter mungkin tidak lagi diperlukan setelah `Electronic Government' dilaksanakan dan petugas-petugas boleh dilatih untuk melaksanakan tanggungjawab lain yang lebih penting dan mencabar. Inilah sebahagian daripada senario yang kita harapkan berlaku kepada pentadbiran kita. Organisasi awam tidak lagi terikat dengan struktur birokrasi yang terlalu khusus; bilangan anggotanya adalah pada tahap optima dan kemahiran mereka adalah lebih berbagai-bagai dan luas. Sistem dan proses kerja lebih teratur dan jelas dan dengan itu keputusan dapat dibuat dengan cepat. Jika ini berlaku, kita sebenarnya berjaya meninggalkan model birokrasi lama dan menuju ke arah satu model baru pengurusan organisasi yang berupaya beroperasi dalam

persekitaran ` virtual' .

26. Bagi mencapai matlamat ini, banyak lagi perubahan yang perlu dilakukan. Transformasi dari birokrasi kepada ` seamless government' memerlukan ` process reengineering' dan bukan semata-mata berharap kepada penggunaan komputer dan otomasi. Rombakan kepada proses ini perlu diadunkan dengan kecanggihan teknologi terkini. Oleh kerana perubahan teknologi bergerak begitu pantas, maka proses juga perlu berubah serentak dan secara berterusan. Ini bermakna mekanisme perancangan dan pelaksanaan usaha-usaha pembaharuan ini perlu dikaji semula dan ubahsuai sejajar dengan perubahan tersebut, terutama yang berkaitan dengan pembangunan IT dalam pentadbiran awam. Seiring dengan itu usaha menambah dan melatih tenaga manusia bagi bidang ini juga perlu diberi keutamaan yang tinggi.

27. Perubahan yang saya sebutkan tadi memerlukan struktur pengurusan IT yang lebih lengkap. Pada masa ini kita mempunyai National Information Technology Council (NITC) yang bertanggungjawab menggubal dasar dan strategi bagi pembangunan dan penggunaan IT negara terutama daripada segi menggalakkan industri IT serta mewujudkan jalinan hubungan dengan sektor swasta. Saya berpendapat adalah wajar juga bagi sektor awam mempunyai badan induk untuk menggubal visi dan strategi yang lebih bersepadu bagi pembangunan IT di agensi-agensi Kerajaan. Majlis ini juga boleh dijadikan mekanisme utama yang bertanggungjawab membuat susulan terhadap pelaksanaan dasar dan strategi IT negara lantas membudayakan IT dalam sektor awam. Salah satu fungsi yang boleh dirangkumkan dalam ` terms of reference' Majlis ini ialah merancang dan menentukan pelaksanaan langkah-langkah keselamatan dan penggunaan standard yang sesuai. Satu lagi peranan penting Majlis ini ialah untuk mengembangkan dan mengawalselia penggunaan internet di sektor awam memandangkan pendedahan kepada internet ini amat terbuka dan kita telah bersetuju untuk tidak mengadakan apa-apa dasar bagi menapis daripada segi ` content' bahan-bahan yang disalurkan melaluinya. Majlis yang saya maksudkan bolehlah dinamakan Majlis IT dan Internet Kerajaan (MITIK) atau dalam bahasa Inggerisnya Government IT and Internet Council (GITIC). Saya berharap MAMPU, selaku agensi pusat yang bertanggungjawab kepada pembangunan IT di sektor awam dapat meneliti cadangan untuk MITIK ini dilaksanakan.

28. Di kesempatan ini juga ingin saya tekankan sekali lagi bahawa perubahan paradigma ekonomi dan pentadbiran yang sedang kita usahakan ini memerlukan penglibatan semua pihak. Perubahan yang akan berlaku bukan kecil tetapi akan menyentuh keseluruhan cara hidup kita, sama ada di pejabat atau di rumah; sama ada dalam urusan rasmi atau urusan peribadi. Pendeknya perubahan ini memerlukan penerapan dan pengamalan budaya baru, iaitu budaya IT. Proses pembudayaan sememangnya memakan masa yang panjang, tetapi ia mesti dimulakan dengan penuh yakin dan terancang. Setiap orang yang terlibat perlu diyakinkan bahawa perubahan yang akan dibawa ini adalah lebih baik dan menguntungkan mereka, organisasi mereka dan seterusnya bangsa dan negara.

29. Sekurang-kurangnya terdapat dua kelompok utama yang menjadi sasaran dalam usaha pembudayaan ini. Pertama ialah mereka yang terlibat dalam mengoperasikan setiap aplikasi yang dibangunkan. Bagi program Kerajaan Elektronik misalnya, setiap anggota Perkhidmatan Awam, dari peringkat yang paling tinggi kepada serendah-rendahnya, perlu mempunyai kefahaman yang cukup mengenai IT dan berupaya untuk menggunakan teknologi berkaitan dengan cekap. Saya sukacita mendapat tahu bahawa satu program latihan yang menyeluruh telah disusun oleh INTAN. Buat permulaan seramai lebih 130,000 pegawai dan kakitangan akan diberi latihan mengikut kesesuaian tahap jawatan sehingga tahun 2000.

30. Sasaran kedua ialah pengguna, iaitu seluruh rakyat negara ini. Mereka perlu disediakan untuk menikmati sepenuh faedah daripada pembangunan IT ini. Bagi maksud ini, setiap daripada kita adalah bertanggungjawab untuk memastikan matlamat ini berhasil.

31. Akhirnya saya mengucapkan syabas atas daya inisiatif untuk menganjurkan Simposium ini. Melibatkan kepada program yang disediakan, berbagai-bagai aspek mengenai Kerajaan Elektronik akan dibincangkan, merangkumi penjelasan mengenai konsep, dasar dan strategi kepada aspek-aspek mikro yang menyentuh perundangan, sumber manusia, standard, latihan dan projek-projek khusus seperti kios elektronik. Saya juga tertarik dengan penyertaan semua pihak dalam simposium ini termasuk pemimpin politik dan pakar-pakar dari luar negeri. Adunan pengalaman dan kepakaran ini sudah tentu akan merancakkan lagi pertukaran ilmu dan melaluinya diharapkan dapat memperkayakan idea dan strategi untuk menjayakan pelaksanaan Kerajaan Elektronik.

32. Dengan harapan ini, saya dengan sukacitanya merasmikan Simposium Kebangsaan Kerajaan Elektronik