



E-Forvaltnings aktiviteter i Europa - gode euroæpiske e-eksempler

Dansk ledelsesresumé

Studiet af eForvaltnings aktiviteter i Europa – som er udarbejdet under EU Interreg III C programmet som del af projekt 4N00841 “Challenge of eCitizen – Promoting eGovernment Actions in European Cities (Udfordringen for eBorger – fremme af eForvaltnings aktiviteter i europæiske byer), fokuserer på følgende 4 områder, som også er centrale i eCitizen projektet:

- eLedelses systemer for kommunale administratorer (herunder infrastruktur)
- offentlige online service-tilbud til borgerne baseret på web og mobil applikationer
- nye eDeltagelses service-tilbud med interaktive konsultations applikationer
- opmærksomhedsskabelse vedr. eForvaltnings- og eDeltagelses-aktiviteter som gennemføres af kommunerne eller udføres på nationalt niveau med tæt relation til og understøttelse af eForvaltnings aktiviteter

De gode eksempler, som indgår i studiet, er indsamlet fra meget forskellige kilder: web-sites med best practice eksempler, konference rapporter, diskussioner i forbindelse med markbesøg og forsknings publikationer. Listen er på ingen måde udtømmende, da emnet er meget populært og mange tilsvarende best practice rapporter er tilgængelige.

Udviklingen på dette felt er meget hurtig, og situationen ændres hurtigt. På trods heraf har det været muligt at identificere nogle generelle udviklingstendenser.

For det første er det klart, at misforståelsen om at eForvaltning (på lokalt eller nationalt niveau) først og fremmest vedrører tekniske emner, stadig er fremherskende. I realiteten, er udviklingen af informationssamfundet (som både omfatter eForvaltning og eDemokrati) først og fremmest et spørgsmål om politisk vilje, organisatoriske reformer, lovmæssige tilpasning af forvaltningsgrundlaget, arbejdsproces tilrettelæggelse osv. De spørgsmål vedr. teknologi, som kommer op, når man diskuterer dette emne vedrører i bedste fald valg af instrumenter og er på ingen måde kritiske. På samme måde, når man ser det fra den finansielle side, så er de væsentligste udgifter relateret til organisering, til arbejdsproces tilrettelæggelse, til implementeringsværktøjer og ikke til teknologi som sådan.

For det andet, og tæt forbundet med ovennævnte punkt, så kan man fra mange forskellige eksempler se, at udviklingen af de gode eksempler er tæt forbundet med topledelsens involvering, såvel den politiske som den administrative. De samme gode eksempler på organisatoriske og teknologiske løsninger, som virker godt i en lokal forvaltning, kan vise sig at fungere dårligt i en anden forvaltning. Selv i nabo kommuner, som arbejder med samme politiske og lovmæssige grundlag, kan man finde forskellige resultater fra anvendelsen af samme teknologiske løsninger. Hvis man eliminerer alle andre faktorer, så kan dette kun forklares af forskelle i politisk sponsorskab.

Disse konklusioner kompletteres af resultaterne fra et andet studie, som er gennemført for nylig af eGovernance Academy. Dette studie så på udviklingen i Estland af den kommunale forvaltning på det tekniske niveau, på den organisatoriske kapacitet og på villigheden til at bruge og tilbyde forskellige eService-ydelser. Undersøgelsen viste, at i de fleste tilfælde, var den relevante infrastruktur og også ganske hyppigt de nødvendige kommunikationsværktøjer, til rådighed. I mange tilfælde erkendte topledelsen imidlertid ikke at disse forudsætninger for etablering af eService ydelser var til stede (og i vidt omfang allerede var taget i brug af den unge generation). Succes på det politiske niveau er mere og mere relateret til ledelsens kommunikations færdigheder i e-verdenen, en konklusion, som ikke alene gælder for Estland.

Den lære, man kan udtrække heraf, er at det stort set er umuligt at kopiere en teknisk løsning fra en offentlig forvaltningsenhed til en anden. Dette er ikke alene sandt på internationalt plan, men også i en national sammenhæng. Derfor kan eksemplerne på de gode løsninger ikke kopieres, men de kan bruges som inspiration til udvikling af egne ideer, koncepter og modeller, idet man skal huske at udviklingen af relevante tekniske løsninger, som kan implementere disse ideer, i de fleste tilfælde er den mindste del af løsningsopgaven.

Denne rapport beskriver adskillige udviklingstendenser. Mange af de emner, som diskuteres, indgår i den prioriterede liste for EU's i2010 agenda. Et eksempel på et emne, hvor mange nationale regeringer har klare strategier og planer er udviklingen af den elektroniske identifikation. Dette er noget som kommunerne skal huske at tage i betragtning, når man selv går i gang med at udforme strategier på disse områder.

Uanset det begrænsede omfang af dette studie (såvel tidsmæssigt som indholdsmæssigt) er mange vigtige emner blevet berørt. Læseren anbefales at huske at rapportens hovedformål er at give et kort og "snapshot lignende" overblik over nogle af de emner, som er relevante for informationssamfundet og for eForvaltning udviklingen i kommunerne, og at den største værdi af dette studie ligger i de ideer og udviklingstendenser, som der er peget på, og ikke i de tekniske løsninger, som er blevet brugt til at implementere disse ideer.

www.baltic.org/ecitizen