



EAPC blog

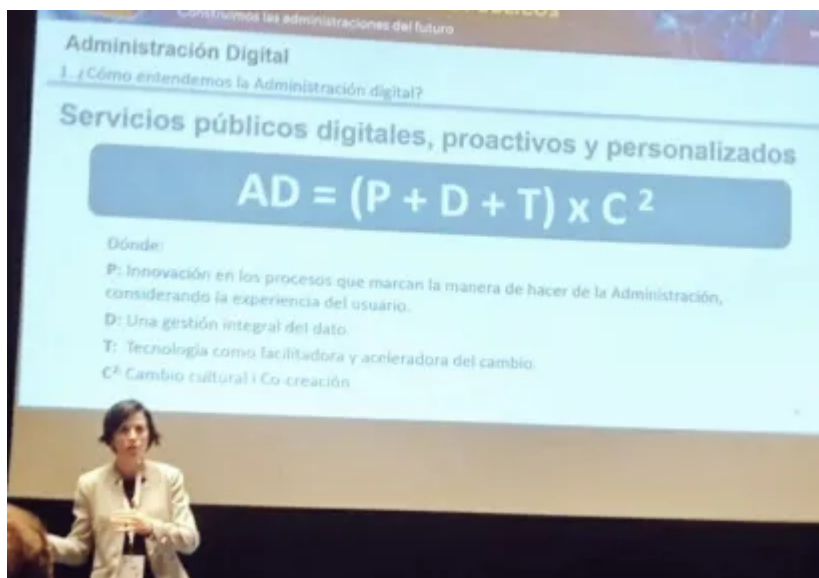
GENERAL

## Formulant l'Administració pública digital – Ester Manzano Peláez

🕒 2 d'abril de 2019

👤 XARXES

💬 1 COMENTARI



Cada cop més, la nostra societat es caracteritza per la immediatesa i la necessitat de poder accedir a tot tipus de serveis de manera fàcil i a través de diferents canals. L'Administració pública no queda al marge d'aquesta realitat. Els seus usuaris demanen, exigeixen, una nova manera d'interrelacionar-se i de rebre els serveis públics. És en aquest marc en què l'Administració es prepara per fer un salt endavant en l'anomenada Administració digital, però què és i què

suposa ser una Administració digital?

Una Administració que no només escolta els seus usuaris, sinó que els fa partícips del disseny dels serveis públics. Una Administració que adequa el seu model de relació i gestió i que aprofita tot el potencial de la innovació i la tecnologia. Una Administració que promou un canvi cultural dins les organitzacions per tal d'aconseguir el canvi de dins cap a fora.

El nostre objectiu se centra en la prestació de serveis públics digitals, proactius i personalitzats, però per arribar a aquesta fita encara ens queda camí per recórrer. Us imagineu rebre directament una subvenció que no heu sol·licitat i us correspon? Amb la inspiració de Víctor Koppers, l'Administració digital es podria formular de la manera següent:

Aquesta fórmula, que estem seguint des de la Generalitat, inclou un conjunt de variables necessàries per a desplegar l'Administració digital:

- **P** Per una banda, és necessari l'establiment d'un model de governança que faciliti la coordinació i col·laboració de l'ecosistema que s'ha d'implicar. I per l'altra, s'han d'impulsar maneres de treballar que fomentin i facilitin la innovació i la prestació de serveis públics en el si de l'organització en sentit ampli.
- **D** L'avenç en la gestió dirigida per dades comença per l'establiment d'un model que marqui els criteris i els protocols que s'han de seguir per afavorir la gestió de la dada en tot el seu cicle de vida.
- **T** L'aprofitament del potencial de la tecnologia com a facilitadora del canvi. En aquesta línia es fa palesa la necessitat tant d'adaptar i dimensionar els sistemes actuals com d'impulsar casos d'ús concrets per posar a prova tecnologies com el *blockchain*, la intel·ligència artificial, els drons o el 5G.
- **C<sup>2</sup>**: "canvi cultural" i "codisseny" són dos conceptes que multipliquen la fórmula, la qual cosa significa que la seva rellevància és, si és possible, major per a garantir l'èxit:
  - Canvi cultural: l'impuls de noves competències digitals i maneres de fer en l'Administració. En aquesta línia és interessant destacar els treballs orientats, a tall d'exemple, a la identificació de les competències digitals i nous llocs de treball com el gestor de dades, i l'establiment de noves formes de treball que apostin per entorns més col·laboratius i el teletreball.
  - Codisseny: tenint present la introducció de la visió digital en les formes de fer per a la prestació de serveis públics digitals, la cocreació es concep com una eina bàsica per dissenyar, optimitzar i adequar els processos al món digital.

Com a conclusió, l'empoderament de la ciutadania, la democratització de la tecnologia i les noves demandes socials ens posen en un lloc privilegiat per fer realitat el desplegament d'aquesta fórmula. Segons ens indica el proverbi àrab "qui ho vol fer, troba el mitjà; qui no vol fer res, troba una excusa", hem de buscar els mitjans per aconseguir una Administració digital que continuï aportant un valor diferencial a la societat.

### Ester Manzano Peláez

Directora General de Modernització i Innovació de l'Administració

---

► DIRECCIÓ PÚBLICA, FORMACIÓ, INNOVACIÓ