

LA TRANSICIÓ DELS SERVEIS PÚBLICS PRESENCIALS A ELECTRÒNICS. ELABORACIÓ D'UNA ESTRATÈGIA D'ACTUACIÓ

Octubre 2008

Resum

Aquest treball fa una recerca i reflexió sobre els aspectes claus que cal tenir en compte en la transició dels serveis presencials als electrònics, de l'administració del paper a l'administració electrònica.

La proposta d'actuació que es presenta es basa en una reflexió oberta sobre els aspectes interns de les organitzacions públiques que s'enfronten al repte de l'administració electrònica. La implantació de les tecnologies de la informació i la comunicació no és un fi sinó un fil conductor per reformar l'administració pública i en aquesta clau es planteja l'aportació d'aquest treball. Es constata la necessitat de reflexionar i de fer propostes sobre com es gestiona el canvi cultural en les organitzacions públiques a l'hora d'implantar un servei electrònic, més enllà de les propostes procedimentals i tecnològiques. És a dir, el cos del treball es centra en la gestió del canvi organitzatiu intern, l'etern oblidat en els projectes d'administració pública.

Partint de la contextualització de l'administració electrònica en el marc de l'administració pública, s'incideix en aspectes rellevants del que suposa la seva implantació: tecnologies, seguretat i protecció de dades, gestió documental entre

d'altres, des d'una perspectiva global per, al final, acabar descrivint, en concret, el Model Català d'Administració Electrònica.

Un cop descrit el context, l'equip de recerca defineix la Proposta d'actuació en relació amb la implantació de l'administració electrònica dins les organitzacions públiques. Aquesta proposta està plantejada en clau de dimensió interna de l'organització i es centra en els elements que es consideren claus per a gestionar el canvi i orientar el procés de transformació de l'Administració. L'objectiu es que aquesta proposta d'actuació digui una eina més a les mans dels directius i gestors públics a l'hora de acompanyar els seus equip i la seva organització en el canvi de paradigma que va associat a la implantació de l'administració electrònica.

Acompanya la reflexió anterior, l'anàlisi del *Pla d'Actuació per la Modernització i Simplificació de les Tramitacions Administratives de la Direcció General del Transport Terrestre* com un exemple d'implantació de TIC a serveis i tràmits relacionats amb el sector del transport, que serveix per reflexionar després sobre com s'ha tingut en compte la dimensió interna des de la perspectiva que postula aquest treball de recerca.

Paraules clau

Administració pública, administració electrònica, gestió del canvi, lideratge, planificació estratègica, eines de control, mapa de processos, comunicació, gestió documental, interoperabilitat, recursos humans.