

man kan udlede nogle generelle resultater. I sin konklusion opsummeres teknologiens konsekvenser på fire niveauer, som går fra det konkrete, tekniske til det mere generelt sociale.

1. Redskabsniveauet (kan teknologien bruges?)
2. Organisationsniveauet (ændres organisatoriske forhold?)
3. Strukturniveauet (ændres arbejdsdeling, flyttes der grænser mellem livsområder, sker der en decentralisering?)
4. Værdiniveauet (ændres mere grundlæggende værdier, så man kan tale om en ny type samfund?)

Vedr. punkt 2 konkluderes, at ny teknologi ikke automatisk fører til organisatoriske forandringer. Hierarkier forsvinder ikke bare. Men IT kan være med til at forstærke mulighederne for dem, der er interesseret i en organisatorisk forandring. Forsøgene ansues i dette perspektiv ikke som en vej til at få større viden om teknologiens organisationsmæssige konsekvenser, men som en metode til afdække behov og mekanismer for organisatorisk fornyelse.

Vedr. punkt 3 konkluderes bl.a., at der er modsat rettede tendenser med hensyn til decentralisering/centralisering, og at forsøgene har medvirket til at synliggøre hindringer for en udvikling i den ene eller anden retning.

Vedr. punkt 4 konkluderes, at forsøgsperioden har været for kort og bredden af forsøgene for lille til en konklusion. Dog ses en begyndelse til værdiforandringer, f.eks. en større åbenhed generelt over for at gå nye veje. Derimod synes der ikke at tegne sig nogen ændringer i opfattelsen af arbejdet som en væsentlig værdi i tilværelsen.

(6)

Bibliografiske data:

Hoff, Jens

Informationsteknologi mellem borger og forvaltning. Af Jens Hoff og Klaus Stormgaard. København, Handelshøjskolen i København, Center for Offentlig Organisation og Styling, 1990. (37 s.) (COS forskningsrapport, 1990: 22).

Emne:

Teoretisk, politologisk analyse af forholdet mellem borger og forvaltning, som efterfølgen-

de illustreres ved 2 cases, som vedrører sagsbehandling på det sociale område («Bistandssystemet» og Ringsted kommunes ekspertsystem) samt forsøgene med videotex i Ballerup og Suså kommuner (omtalt i reference 7).

Problemstilling og synsvinkler:

De enkelte systemer vurderes i forhold til en række målsætninger, såsom (1) service og tilgængelighed (sagsbehandlingstider, adgang til information m.m.), (2) retssikkerhed, tryghed, borgernes handlemuligheder m.v. og (3) demokrati.

I forhold til demokrati-målsætningen er videotex-forsøgene mest centrale, fordi de sigter på at øge borgernes inddragelse i kommunens politiske liv. For at kunne fungere som effektive redskaber hertil, mener forfatteren, at det ikke er nok at indlægge traditionelle oplysninger i systemet. Hvis de virkelig skal bruges til demokratisering, må de medvirke til «at synliggøre de politisk/administrative beslutnings- og planlægningsprocesser, som tidligere i stor udstrækning er foregået »bag scenen«. At forsyne informationssystemerne med denne type oplysninger kræver både en åbenhed fra forvaltningens side, såvel som en udviklet evne til at repræsentere disse data på en måde, så de både er relevante og nemt forståelige for borgerne. (s. 28-29).

Konklusion og evt. forslag:

Forfatterne konkluderer, at anvendelsen af informationsteknologi i forholdet mellem borger og forvaltning rummer mulighed for at kunne indfri både målsætningerne om øget effektivitet og øget borgerinddragelse, og at intet tyder på, at bestræbelsen for effektivitet skulle hindre indfrielsen af demokrati-målsætningen. Videotex-systemerne vurderes at medføre de bedste muligheder, fordi de indebærer en større grad af brugerinvolvering (s. 32).

Hvis antagelsen om, at borgerne i dag vurderer styrets legitimitet på grundlag af deres egne erfaringer med den offentlige service's kvalitet (og ikke bare på mulighederne for demokratisk indflydelse), vil også den øgede effektivitet kunne styrke demokratiet.

Bibliografiske data:

Jæger, Birgit

Kommunal service som selvbetjening - Evaluering af forsøg med videotex.