**Čezmejno zagotavljanje e-storitev za starejše (55+)**

**Cross-border eServices provision for the Elderly (55+)**

Dr. Jože Gričar, zaslužni profesor, Univerza v Mariboru

Programski koordinator, Medobčinska pobuda: Čezmejno e-sodelovanje v e-regiji

<http://eregion.eu/initiative>, [https://sl.wikipedia.org/wiki/Uporabnik:Joze\_Gricar](https://sl.wikipedia.org/wiki/Uporabnik%3AJoze_Gricar), Gricar@FOV.Uni-Mb.si

V najbolj razvitih državah postaja zagotavljanje e-storitev (eServices, <https://en.wikipedia.org/wiki/E-services>) pomembno. Temeljne izkušnje izhajajo iz koristi, ki jih je v teku zadnjih dveh ali treh desetletij prineslo blagovno e-poslovanje: računalniško izmenjavanje podatkov (<https://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_data_interchange>), medorganizacijski sistemi (<https://en.wikipedia.org/wiki/Interorganizational_system>), oskrbovalne verige (<https://en.wikipedia.org/wiki/Supply_chain>), e-tržnice (<https://en.wikipedia.org/wiki/Online_marketplace>). O tem se lahko učimo zlasti pri avtomobilski industriji, v kateri so dobavitelji sestavnih delov in servisi že povsem e-povezani s proizvajalci avtomobilov. Ta panoga sedaj nakazuje digitaliziranje svetovnega gospodarstva (<https://en.wikipedia.org/wiki/Industry_4.0>), ko se bodo e-povezovali ne samo ljudje v zvezi z blagom, ampak kar stvari same med seboj glede na potrebe ljudi, ki rabijo podatke o teh stvareh (<https://en.wikipedia.org/wiki/Internet_of_things>). Najnovejše tehnologije blokovnih verig (Blockchain, <https://en.wikipedia.org/wiki/Blockchain>) obetajo nadaljnje stopnje demokratizacije uporabe podatkov na internetu.

Zagotavljanje e-storitev pa ima nekaj posebnosti. Storitve niso tako izpostavljene konkurenci, kot so izdelki, zato je uvajanje e-storitev bolj počasno. Pogosto so zelo povezane z ustaljenimi navadami ali predpisi v neki državi, zato jih vsaka država razvija za sebe in po svoje. Ne poznamo celote ponudnikov in uporabnikov e-storitev. Zadevajo veliko število uporabnikov, ki imajo svoje posebnosti, ki jih zadosti dobro (še) ne poznamo. Ne povzročajo stroškov logistike, kot jih izdelki, ki jih je treba dostaviti kupcu, zato so lahko zelo poceni ali brezplačne. Računalniške rešitve zagotavljanja e-storitev (software) je mogoče kopirati, kar lahko zelo zmanjša stroške na enoto storitve. Dober primer za razumevanje koristi, ki si jih lahko obetamo od uvedbe e-storitev, je e-bančništvo.

Generalni direktorat za zdravje in varno hrano Evropske komisije je 27. marca 2018 objavil študijo o čezmejnem sodelovanju na področju zdravja (<https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/cross_border_care/docs/2018_crossbordercooperation_frep_en.pdf>). Študija prikazuje izkazane koristi čezmejnega sodelovanja na področju, ki ima veliko skupnega s tematiko zagotavljanja e-storitev za starejše. Spoznanja so zgoščena v sedem priporočil: 1. Pobude so učinkovitejše v regijah, kjer je sodelovanje že vzpostavljeno. 2. Podpirati bi morali ključne akterje, da zmanjšajo transakcijske stroške. 3. Akcije naj bodo usmerjene v reševanje lokalnih in regionalnih potreb. 4. Regionalna omrežja so verjetno cenejša, vendar koristi ne bodo za vse regije enake. 5. Za razvijanje čezmejnega sodelovanja sta najpomembnejša izmenjavanje znanja in upravljanje. 6. Potrebne so formalizirane oblike sodelovanja. 7. Premalo vemo o učinkovitosti in trajnosti sedanjih čezmejnih pobud.

V Sloveniji si lahko zastavimo nekaj vprašanj. Kdo so glavni ponudniki e-storitev? Katera izmed navedenih priporočil naj bi upoštevali za učinkovito in uspešno čezmejno razvijanje in zagotavljanje e-storitev za starejše (55+)? Kako bi jih vključevali v uresničevanje skupno zamišljenih celostnih rešitev? Katere naloge/akcije so prednostne? S katerimi organizacijami v bližnjih državah in po svetu bi se povezovali?

Na Aalto University Helsinki je Arto J. Wallin 15. junija 2018 obranil doktorsko disertacijo z naslovom *Razmislek o digitalni transformaciji zdravstvenega varstva: vloga tehnologije in institucij pri inovacijah storitev* (<https://www.vtt.fi/inf/pdf/science/2018/S176.pdf>). Avtor ugotavlja, da zgolj z uvajanjem novih tehnologij ne bo mogoče izboljšati zdravstvenega sistema, ker so potrebne inovativne spremembe obstoječih pravil in praks za sistemsko transformacijo zdravstva. Predlaga raziskovanje storitev za bolj poglobljeno razumevanje mehanizmov, ki podpirajo, preprečujejo, omogočajo ali omejujejo inoviranje storitev. Disertacija prispeva k povezovanju vidikov institucionalnega podjetništva inoviranja storitev in osvetljuje pomen akcij, ki prekinjajo »obstoječa pravila igre« (inštitucije) in vzpostavljajo nova. Poudarja pomen povezovanja tehnoloških in storitvenih vidikov inoviranja. Poudarja pomen spremembe akterjev, ki v teh prizadevanjih sodelujejo. Vidiki inštitucij naj bi bili bolj povezani s praksami inoviranja.

Povezave (links) na zadevne članke in poročila so objavljene na

<http://eregion.eu/6-6-2018-slovenia-council-eservices-provision-elderly-55>.