

## THE NEXT DECADE UNDER THE INFLUENCE OF E-GOVERNANCE

### URMATORUL DECENIU SUB INFLUENȚA GUVERNĂRII ELECTRONICE

**Georgiana Ionela ȘTEFAN**

*Department of Public Administration, Academy of Economic Studies, Bucharest, Romania  
Catedra de Administrație Publică, Academia de Studii Economice, București, România  
stgeorgiana@yahoo.com*

#### **Abstract**

The new vision of e-governance includes the provision of a better, more efficient and transparent public administration, also with the participation of government and implementation of more democratic political processes. EU defines e-governance as a tool for better governance in the true sense. Current strategies for e-governance, which focuses on providing more efficient public services, will be extended. The e-governance waves will reach the government organizations and public administrations worldwide. More and more governments use information and communications technology, especially Internet-based network to provide government agencies services for citizens, business environment, employees and other non-governmental organizations.

**Keywords:** e-governance, public services, ITC

#### **Rezumat**

Noua viziune a guvernării electronice cuprinde oferirea unei administrații publice mai bună, mai eficientă, transparentă, de asemenea cu participarea guvernamentală cât și implementarea unor procese politice mai democratice. UE definește guvernarea electronică ca o unealtă pentru o guvernare mai bună în adevăratul sens. Strategiile actuale de guvernare electronică, care se concentrează pe oferirea de servicii cât mai eficiente, vor fi extinse. Unde e-guvernării ating organizațiile și administrațiile publice din lumea întreagă. Tot mai multe guverne folosesc tehnologia comunicațiilor și informațiilor, în special cea bazată pe rețeaua Internet, pentru a asigura servicii ale agențiilor guvernamentale pentru cetățeni, mediul de afaceri, angajați și alte organizații non-guvernamentale.

**Cuvinte cheie:** guvernare electronică, servicii publice, TIC

## 1. Introducere

Așa cum Jim Melitski descria pe site-ul ASPA, secțiunea e-guvernare: „În toată lumea, organizațiile publice încep o călătorie e-guvernare prin publicarea unor informații pe Internet și stabilirea unei prezențe on-line, în speranța că vor tinde spre creșterea eficienței, eficacității și performanțelor organizaționale.” (Jim Melitski, 2001). Tot mai multe atracții tentează cercetători și practicieni în ajungerea la un consens în ceea ce privește diagramele și inițiativele e-guvernare. E-guvernarea poate fi definită ca o formă continuă de asigurare a informației, când organizațiile și agențiile publice editează informații(rapoarte) pe Internet, pe site-uri interactive de comunicare și e-tranzacții, și pentru a asigura integrarea serviciilor guvernamentale virtuale.

Guvernarea electronică va trebui să fie bazată pe cunoaștere, pe utilizator, distribuție și ramificație

Cu atât mai mult, implementarea unei viziuni așa de ambițioasă va trebui să conțină patru puncte cheie, care derivă din patru domenii: politic, economic, social și tehnologic. Acestea sunt:

- creșterea importantă în ceea ce privește cunoașterea conceptului de „management” atât în guvernare, cât și în procesele democratice;
- nevoile cetățeanului și ale afaceriștilor (până acum neadresate);
- apariția intermediarilor, care joacă un rol important atât în oferirea de servicii publice, cât și în procesele democratice;
- importanța rețelelor, coordonării și colaborării pentru a obține o guvernare mai bună.

E-guvernarea reprezintă apariția unui nou val de inovații tehnologice, și de asemenea reinventarea administrației.

## 2. Ce este e-guvernare?

E-guvernarea este definită ca un sistem ce permite administrațiilor să folosească cele mai moderne tehnologii de comunicații și informații, în special bazate pe aplicații Internet, pentru a asigura cetățenilor și mediului de afaceri mijloace mai accesibile de acces la informațiile și serviciile administrației, pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor și pentru a asigura o relație mai bună între cetățeni, autorități și procese. Aceasta include tranzacții între guvern și mediul de afaceri, guvern și cetățeni, guvern și salariați și între diferite niveluri și unități ale administrației. E-business (e-afaceri) și e-comerț sunt subansambluri ale e-

guvernării. E-guvernare prezintă o serie de aspecte pentru a motiva înaintarea spre secolul XXI cu o calitate mai bună, costuri reduse, servicii ale administrației și o mai bună relație între cetățeni și administrație.

Pentru a înțelege e-guvernarea, trebuie să înțelegem dezvoltarea administrației și reforma guvernamentală în general. De-a lungul ultimelor două decenii, reforma și dezvoltarea administrației au experimentat TQM ( Total Quality Management) în 1980 și Reingineria și Reinventarea în 1990. Reinventarea guvernării ne face să realizăm că aceasta este de fapt un amestec dinamic de scopuri, structuri și funcții. Inițiativele e-guvernării sunt un complex de schimbări și de eforturi în scopul de a folosi tehnologii noi și evident mult mai bune pentru a suporta o transformare a operativității și eficientizării guvernării, derivată din reinventare. Noua provocare a administrației publice în anii 2000 sau în sec al XXI-lea este să creeze acest sistem al e-guvernării.

### 3. Ce înseamnă mai exact e-guvernarea?

E-guvernarea poate fi definită în sens restrâns.

Guvernarea electronică este definită ca: activități guvernamentale care au loc prin intermediul comunicațiilor electronice la toate nivelurile administrației, cetățeni și mediul de afaceri, incluzând: cererea și furnizarea de produse și servicii; darea și primirea de ordine sau instrucțiuni; furnizarea și obținerea de informații și încheierea tranzacțiilor financiare.

E-guvernarea reprezintă: „optimizarea continuă a furnizării serviciilor, participarea constituantă și guvernarea prin transformări ale relațiilor interne și externe prin tehnologie, Internet și noile mijloace media”. Aceasta include Guvern - Cetățeni, Guvern – Angajați, Guvern – Mediu de afaceri și Guvern – Guvern.

Recunoașterea implicațiilor e-guvernării poate fi definită ca abilitatea de a obține servicii guvernamentale prin mijloace electronice netradiționale, facilitând accesul la informația guvernamentală și înfăptuirea tranzacțiilor guvernamentale oriunde, oricând și în conformitate cu cerințele accesului liber și egal: oferă potențial pentru a reforma sectorul public și a construi relații între cetățeni și guvern.

Din punct de vedere tehnic, e-guvernarea este un sistem integrat ce conține trei seturi de noi tehnologii: infrastructură, soluții și exploatarea portalurilor publice. O infrastructură e-guvernare obligă la implementarea unor aplicații specifice pentru a adresa administrației probleme tipice și întrebări legate

de managementul guvernamental. Așa că, atunci când se asigură accesul la Internet și servicii e-mail prin portalurile publice cu aceste instrumente de comunicații. Bazată pe telecomunicațiile guvernamentale interne și externe și infrastructura internet, prin exploatarea portalurilor publice ale administrație asigură soluții pentru furnizarea serviciilor publice.

Ca o concluzie, e-guvernarea poate fi definită ca o modalitate pentru guvernanți să folosească cele mai noi informații și tehnologii ale comunicațiilor, în special bazate pe aplicații Internet, pentru a asigura cetățenilor și mediului de afaceri accesul la informații și servicii guvernamentale, pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor și pentru a asigura oportunități mai bune pentru a participa la procesele democratice și în instituții.

#### **4. Guvernarea electronică – un sistem pentru o guvernare mai bună**

Viziunea guvernării electronice în UE pentru cel puțin următorii zece ani, definește guvernarea electronică ca o unealtă pentru o guvernare mai bună în adevăratul sens al cuvântului. Aceasta plasează guvernarea electronică în mijlocul modernizării și reformei managementului public, unde tehnologia e folosită ca o unealtă cheie pentru a moderniza structuri, procese, resurse umane, cultura administrației publice pentru a oferi o guvernare mai bună, și nu în ultimul rând o creștere a valorii publice.

Crearea valorii publice este un termen care înglobează rolurile democratice, sociale, economice, legate de mediu și cele de guvernare ale unui guvern. Exemple concrete ale acestor roluri sunt: lărgirea sferei administrației publice și a serviciilor publice (sănătate, educație, îngrijire socială); dezvoltarea, implementarea și evaluarea politicilor și regulamentelor; folosirea mai bună a finanțelor publice; garantarea proceselor politice într-un mod democratic, egalitatea între sexe, acceptarea socială și siguranța cetățeanului și o conducere care să susțină mediul înconjurător, cât și dezvoltarea unor altor metode.

Pentru a crea o mai bună guvernare cu o mai mare valoare publică depinde de procesele structurii guvernamentale, ale oamenilor și culturii care trebuie să dea o mai mare eficiență (a costurilor) (reducerea costurilor, o mai mare valoare pentru banii contribuabililor, un management mai bun al finanțelor și simplificarea procedurilor administrative), mai multă determinare, răspundere, o mai bună calitate a serviciilor, transparență și deschidere către nou, o mai mare participare a guvernanților și mai multă accesibilitate.

Tehnologia prin internet (IT-ul) a devenit un instrument esențial în transformarea structurilor, operațiunilor și culturilor guvernelor. De exemplu, natura guvernării electronice de a nu avea o traiectorie dreaptă, forțează guvernele deschise și răspunzătoare care previn la apariția corupției. În cele din urmă, el acționează ca un stimul în accelerarea modernizării și a schimbării organizaționale, incluzând facilitarea muncii în echipă și sporirea practicilor de management.

Totuși, folosirea internetului în guvernarea electronică s-a centrat mai mult pe o mai bună calitate și o eficiență mai mare în domeniul serviciilor publice și guvernarea electronică nu a sporit procesele democratice de politici. Într-adevăr o guvernare bună și modernă nu se bazează numai pe furnizarea de servicii. Această noțiune include formularea de măsuri democratice, implicarea cetățeanului cât și a întregii societăți civile, transparența și implementarea măsurilor, o continuă și independentă evaluare a rezultatelor și responsabilitatea formatorilor de decizii publice de a îmbunătăți procesele de luare a măsurilor pe viitor. Până acum, o legătură între guvernarea electronică și buna sau o mai bună guvernare nu a fost făcută.

Mia mult, internetul poate crea sau ușura mai mult dezvoltarea măsurilor democratice, implementarea și evaluarea, răspunderea, transparența, dar tehnologia nu este de ajuns pentru a moderniza guvernele. Un devotament politic puternic, strategii pe termen lung și noi implementări trebuie să genereze aceste schimbări, pe care internetul le poate facilita. În cele din urmă, aceste schimbări necesită timp.

În final, aceste scopuri variate și ambițioase pot duce la stări conflictuale. Potențiale conflicte pot apărea în cadrul guvernului. Obiective pe termen lung susținute de unele părți civile (de exemplu, creșterea eficienței și eficacității sau participarea politică a cetățeanului) vor fi supuse investițiilor și necesită o perioadă de timp pentru a se primi un răspuns.

Aceste obiective ar putea intra în conflict cu obiectivele pe termen scurt ale politicianilor, care au nevoie de rezultate vizibile.

### **5. Guvernarea electronică bazată pe cunoștințe. Creșterea importanței de a folosi cunoștințele**

Viziunea ce apare privind guvernarea electronică în UE se bazează în societate și economie pe o dezvoltare a cunoștințelor, ca o nouă metodă de guvernare. De la a fi bazată pe control sau a pune

accent, în mare parte, pe eficiența administrației publice, se va orienta mult mai mult pe servicii și conținut, unde accentul se va pune pe crearea valorii publice. Acest scop va fi atins doar prin crearea și folosirea corespunzătoare a informației care implică mai multe procese, cât și o mai mare ramificare a guvernului.

Scotând în evidență rolul cunoașterii în guvernare, cu toate acestea, nu este ceva nou. Cunoașterea a fost și este cea mai importantă resursă a guvernării. Prezența salariaților civili bine antrenați, educați și specializați, a fost întotdeauna considerată principala caracteristică a birocrăției încă de pe vremea în care Weber a început să scrie despre ea. Cu toate acestea, difuziunea rapidă a ITC –urilor și oportunitățile fără precedent, oferă punerea în comun a cunoștințelor - în legătură cu dezvoltarea economiei cunoașterii – au readus discuția asupra rolului cunoașterii în guvernare.

Economia cunoașterii se referă la o transformare structurată în care crearea rapidă de noi cunoștințe și creșterea îmbunătățirea accesului la cunoștințele, constituie principala resursă pentru o mai bună eficiență, inovație și competitivitate. În ultimele două decenii, tehnologia informației și internetul au transformat modul companiilor de a face afaceri, modul de învățare al studenților, modul de cercetare al oamenilor de știință și modul în care guvernele furnizează servicii cetățenilor lor. Creșterea numărului de cetățeni informatizați, are de asemenea noi expectative cu privire la sensibilitatea guvernelor față de interesele și preocupările acestora.

Managementul bazat pe cunoștințe (poate fi definit ca strategiile și procesele care promovează o colaborare și o apropiere integrată a creației, identificării, formei, capturării, organizării, păstrării, accesării, diseminării și folosirii calității informației, incluzând implicarea cunoștințelor necapturate ale oamenilor, cu scopul de a intensifica competitivitatea), include concepte ca punerea în comun a cunoștințelor și managementul cunoștințelor subînțelese (experiența acumulată și expertizele), au avut în acest fel, un viitor comun în guvernare. Azi, strategiile și practicile din guvernare ale managementului cunoștințelor, reprezintă un punct forte al agendei managementului al majorității guvernelor naționale din OECD și implică aranjamente organizaționale, dezvoltare personală și managementul aptitudinilor, schimbări manageriale și un imbold pentru conducere de a pune în comun cunoștințele. Există o creștere conștientă a importanței practicilor managementului cunoștințelor pentru noi căi de lucru, mai bune echipe de lucru, schimbări structurale și guvernare bazată pe sistemul de rețea.

Oricum, o mai bună abordare a managementului cunoștințelor va trebui să fie luată de către guverne și să aibă capacitatea de a dezvolta, totodată, o organizație capabilă de a se dezvolta, culegând și analizând informațiile sau o organizație care se desfășoară printr-o continuă învățare, în special prin îmbunătățirea performanțelor organizației ca un sistem total. Această abordare cuprinde crearea și colectarea de informații, conversia acestora în cunoștințe instituționale și deciziile guvernamentale să fie luate bazându-se pe acele cunoștințe. Crearea și folosirea unor astfel de cunoștințe de către un guvern democratic, va cere, de asemenea, noi spații publice pentru deliberarea politicilor.

Forma exactă a serviciilor furnizate de guvern, administrația publică și exercitarea democrației și guvernării, ce s-ar putea forma într-o societate bazată pe cunoștințe, nu a fost încă determinată. Aceasta este calea prin care cunoștințele vor fi create și folosite în guvernare. Totuși, o idee de guvernare începe să apară, bazată pe cunoștințele valorice, în legătură cu nevoile finale ale utilizatorilor (utilizatorul fiind: cetățeanul, afacerea, un corp de guvernare, un creator de politică sau organizația unei societăți civile), mai degrabă față de date sau documente manuale. Va fi bazat de asemenea pe un eficient management al cunoștințelor, care îi va permite să fie suficient de flexibil pentru a se adapta la schimbările și diferitele medii și nevoi.

## 6. Concluzii

Mai bune servicii publice și o mai bună guvernare sunt cerute de guvernele europene cu schimbările generate de o gazdă politică, economică, socială, demografică și tehnologică. De aceea, guvernarea electronică în U.E. este văzută ca o unealtă pentru un guvern mai bun în următorul deceniu și pentru creșterea valorilor publice. Mai mult, pentru a ne adresa acestor tendințe, guvernarea electronică va trebui să fie mai mult bazată pe cunoștințe, centrată pe utilizator, distribuție și rețea.

Într-adevăr, în dezvoltarea unei societăți bazată pe cunoștințe, este nevoie de o mai bună creare, conducere și folosire a cunoștințelor pentru a crea valori publice. Procesele vor trebui să fie mai participative și guvernele mai relaționate. Eficiența managementului cunoștințelor ar trebui să permită guvernelor să fie mai flexibile în adaptarea la schimbări ale diverselor medii și nevoi.

Pentru a crea valori publice pentru cetățeni, guvernele trebuie să înțeleagă mai bine și să se adreseze nevoilor cetățenilor și să înțeleagă la ce grad ar trebui să împuternicească utilizatorii guvernării electronice. Guvernele trebuie să ia în considerare și nevoile de afaceri, cum ar fi nevoia de a minimaliza costurile de interacțiune cu administrația publică și nevoia de a crește competitivitatea într-



un mediu global economic. Viziunea guvernării electronice scoate în evidență creșterea importanței intermediarilor – de exemplu: partenerii privați, sociali și publici, în furnizarea de servicii publice și în exercitarea guvernării democratice. Guvernul va trebui să înțeleagă mai bine potențialul acestor actori, pentru a putea dezvolta modele și parteneriate de colaborare mai puternice, mai inovatoare și pe termen mai lung cu acestea, și în final, pentru creșterea considerației nevoilor lor ca utilizatori ai serviciilor de guvernare electronică.

În final, există câteva tendințe în administrația publică din Europa care se adresează dezvoltării guvernării electronice bazată pe rețea, ce va necesita o puternică colaborare și coordonare între actori. Guvernarea electronică bazată pe rețea este crucială pentru crearea, punerea în comun și diseminarea cunoștințelor și pentru crearea de valori publice.

#### BIBLIOGRAFIE

1. Burgelman, J-C.; Clements B.; IPTS, "A New Paradigm for eGovernment Services", IPTS Report, Issue October 2003,
2. Blumler Jay G.; Coleman S.; *Realizing Democracy Online: A civic Commons in Cyberspace*, IPPR / Citizens Online Research Publications No.2, March 2001
3. Cattaneo, G.; Databank Consulting (Italy), *Building eGovernment: European Regions alternative strategies*, April 2004
4. Coleman, S.; Gøtze, J.; *Bowling together: Online Public Engagement in Policy Deliberation*, 2001
5. EIPA (European Institute of Public Administration), 2003, *eGovernment in Europe: The State of Affairs*, 2003
6. European Commission, Communication *The Role of eGovernment for Europe's Future*, COM(2003)567 of 26 Sep 2003
7. ISTAG, IST Advisory Group, *Ambient Intelligence: from vision to reality – For participation - in society & business*, Sep 2003
8. Millard, J.; Danish Technological Institute, "ePublic services in Europe: past, present and future", Research findings and new challenges, Final Paper, September 2003,
9. Millard, J.; Iversen J.S.; Danish Technological Institute and Kubicek, H.; Westholm, H.;
10. Cimander, R.; University of Bremen, "Reorganisation of Government Back Offices for Better Electronic Public Services – European Good Practices (Back-office reorganisation)", Report to the European Commission, January 2004,
11. OECD, 2001, *Public Management Policy Brief No. 9*, Jan 2001



12. OECD, 2003, *eGovernment Imperative*, 2003
13. OECD, 2003a, *The eGovernment imperative: main findings*, Policy Brief, March 2003,
14. OECD, 2003b, *The learning government: Introduction and draft results of the survey of knowledge management practices in Ministries / Departments / Agencies of Central*
15. *Government*, 27th Session of the Public Management Committee, 3-4th April 2003, Paris, March 2003.