

## **E-GOVERNANCE – THE PREMISE OF ECONOMIC GROWTH AT LOCAL, NATIONAL AND / OR REGIONAL LEVEL**

## **GUVERNAREA ELECTRONICĂ – PREMISĂ A CREȘTERII ECONOMICE LA NIVEL LOCAL, NAȚIONAL ȘI/SAU REGIONAL**

**Mihaela SAVA**

*Department of Public Administration, Academy of Economic Studies, Bucharest, Romania  
Catedra de Administrație Publică, Academia de Studii Economice, București, România  
mihaela\_sava2002@yahoo.com*

### **Abstract**

The electronic governance of cities is not a process with a single workout or a single project. This concept involves multiple stages or phases of development, the final phase meaning a full integration of services beyond administrative boundaries and urban stakeholders. In other words, an efficient operation of cities governance change to better meet the needs of citizens and to contribute to the community welfare. The main purpose of the implementation of this concept is the design of a cities governance model to facilitate and enhance the role and contribution of ICT to the achievement of good governance principles and of decision-making objectives in the European cities in the context of knowledge-based society.

**Keywords:** electronic governance, knowledge-based society, cities governance model

### **Rezumat**

Guvernarea electronică a orașelor nu reprezintă un proces cu un singur stadiu sau un singur proiect. Acest concept implică stadii sau faze multiple de dezvoltare, faza finală însemnând o integrare deplină a serviciilor dincolo de granițele administrative și de stakeholderii urbani. Cu alte cuvinte, o operație eficientă de transformare a guvernării orașelor pentru a răspunde mai bine necesităților cetățenilor și pentru a contribui la bunăstarea comunității. Principalul scop al implementării acestui concept este acela de a constitui un model de guvernare electronică a orașelor care să faciliteze și să sporească rolul și contribuția tehnologiilor informației și comunicațiilor (TIC) la îndeplinirea principiilor Bunei Guvernări și obiectivelor procesului de luare a deciziilor în cadrul orașelor europene în contextul societății bazate pe cunoștințe.

**Cuvinte cheie:** guvernare electronică, societate bazată pe cunoaștere, model de guvernare a orașelor

## 1. Introducere

Acest model contribuie la:

- mai bună guvernare a orașului (reinventarea guvernării);
- servicii electronice locale mai bune (servicii eficiente pentru toți);
- democrație locală mai mare (inclusiv dezvoltarea comunității);
- creșterea capacității orașului în procesul de luare a deciziilor și de construire a politicilor (participarea stakeholderilor în guvernarea orașelor).

Un cadru pentru o politică de guvernare electronică cu un puternic sprijin atât politic, cât și din partea stakeholderilor reprezintă cheia implementării a e-Europe 2005 și 2010.

## 2. Guvernarea electronică: un instrument pentru o guvernare inovatoare, orientată spre calitate și cetățeni în secolul 21

Se consideră că tehnologiile informației și comunicațiilor (ICT) au un rol remarcabil în transformarea Europei într-o societate bazată pe cunoștințe. ICT asigură suport pentru schimbul de informații și cunoștințe în rândul statelor din Europa, pentru transformarea proceselor și activităților economice în termeni de "dematerializare", precum și pentru creșterea economiei digitale. Economia și societatea bazate pe cunoștințe vor exploata capitalul de cunoștințe pentru a dobândi o creștere competitivă și durabilă în teritoriile europene.

Într-un asemenea context, rețelele electronice reprezintă infrastructuri de bază ce trebuie construite și promovate pentru a conecta la nivel fizic și social cetățenii europeni, afacerile și administrațiile (în noua relație dintre cetățenii europeni). Prin intermediul tehnologiilor rețelelor, Europa poate construi o nouă societate integrând input-urile provenind din diferite locuri și culturi și dând valoare cunoștințelor difuzate în patrimoniile culturale, sociale, economice și științifice europene (Rodriguez, 2002).

Procesele de inovare și dinamica din cadrul afacerilor și organizațiilor arată o importanță crescândă a utilizatorilor în procesul de îmbunătățire și de răspândire a ciclului cunoștințelor (creare, exploatare și difuzare) (von Hippel, 1996; Brown și Duguid, 2000). Tendințele negative ale Noii Economii arată relevanța luării în considerație a ICT nu numai ca și instrumentele pentru obținerea eficienței și eficienței, dar și ca infrastructuri efective de promovare a proceselor de difuzare a inovației bazate pe colaborare (Hagel, Armstrong, 1997). În același timp, o bună guvernare electronică poate fi explicată și

promovată luând în considerare necesitatea implicării utilizatorilor în construirea și implementarea strategiilor bazate pe ITC (cetățeni, afaceri, dar și autoritățile).

### 3. Guvernarea electronică – utilizarea ICT în contexte național și local

În acest context, tendințele evolutive pot fi observate chiar și în modele de aplicare și utilizare a ICT în cadrul guvernelor și administrațiilor locale. Orașele au fost în mod special primele în care s-au utilizat aceste tehnologii. Exploatând rețelele electronice, în multe orașe, comunitatea rețelelor a cunoscut o creștere spontană și rapidă, construită prin efortul grupurilor de promovare, cum ar fi universitățile. Pornind de la experiența Statelor Unite, aceste inițiative au ținut în principal facilitarea interacțiunii dintre cetățeni prin intermediul unei structuri tehnologice comune (Beamish, 1995; Mitchell, 1996). În ultimul timp, administrațiile locale acordă o atenție deosebită avantajelor eficienței care se poate obține prin intermediul tehnologiei informației și comunicațiilor.

În timp ce primele utilizări ale tehnologiei informației și comunicațiilor au fost în termeni de suport pentru procesele de comunicare dintre oameni, în schimb proiectele realizate de administrațiile locale pot fi explicate în termeni de guvernare electronică. Aceste două abordări par a fi modele alternative de utilizare a rețelelor electronice în cadrul unui oraș. În schimb, se pot întrevădea oportunități interesante pentru dezvoltarea orașelor ca locații urbane, sociale și economice de la o abordare inovativă la rețelele civice și procesele locale de interacțiune între actorii locali bazate pe tehnologia informației și comunicațiilor. Noul mediu interactiv, precum rețelele civice, pot deveni instrumente puternice de promovarea a noilor servicii publice și private, adaptate cererilor cetățenilor și companiilor cu directă participare a tuturor actorilor implicați (Hagel, Brown, 2001). Mai mult, comunitățile locale pot identifica avantaje multiple în aceste spații electronice unde pot să adune și să discute problemele lor comune.

În cadrul societății informaționale guvernarea electronică este unul din pilonii dezvoltării, alături de o difuzare reală a informației și comunicării dintre cetățeni și companii (afacerile electronice) în viața lor de zi cu zi, în strategiile de afaceri și în modalități de organizare. Politicile și inițiativele de guvernare electronică pot grăbi descreșterea divizării digitale, precum și creșterea intereselor companiilor în adoptarea unor soluții tehnologice pentru a gestiona procesele economice cu partenerii, clienții, furnizorii, dar și cu structurile administrative.

În contrast cu creșterea frenetică a noii economii și a proceselor spontane de experimentare a utilizării ICT printre companii și clienți, puternic orientate pe output-urile și modelele comerțului electronic, noul scenariu accentuează nevoia unei adaptări mai bune a soluțiilor și infrastructurilor tehnologice.

Așadar, aspectul democratic al ICT, și anume un nivel sporit al accesului la informație, transparență și interacțiune între utilizatorii ICT, modifică structurile guvernării, prin diminuarea potențială a rolului guvernelor în definirea regulilor și standardelor într-un mediu electronic și prin utilizarea ICT, cu un accent sporit pe contribuția cetățenilor.

Banca Mondială propune o definiție a guvernării electronice care accentuează acest punct de vedere. "Guvernarea electronică se referă la utilizarea de către agențiile guvernamentale a tehnologiei informației (ca de exemplu, rețele, Internet) care au capacitatea de a transforma relațiile cu cetățenii, mediul de afaceri și alte ramuri ale guvernului. Aceste tehnologii pot servi unei varietăți de finalități diferite: o mai bună furnizare a serviciilor guvernamentale către cetățeni, interacțiuni îmbunătățite cu afacerile și industria, creșterea implicării cetățenilor prin intermediul accesului la informații sau un management mai eficient al guvernului. Beneficiile care rezultă pot fi un nivel redus al corupției, creșterea transparenței, creșterea veniturilor și/sau reducerea costurilor."

Această direcție evolutivă a adoptării tehnologiei informației și comunicațiilor în cadrul guvernelor naționale și locale a fost descrisă în studii și cercetări care accentuează gradul și nivelele diferite de utilizare a tehnologiei în cadrul organizațiilor administrative și relația lor cu cetățenii, mediul de afaceri și asociațiile.

Moon (2002) a propus un cadru de 5 stadii de analiză a strategiilor și proceselor guvernării electronice:

- catalogul de diseminare a informației
- comunicarea bidirecțională
- suport și tranzacții financiare
- integrare pe verticală și pe orizontală
- participare politică (și cetățenească).

De la o utilizare internă a ICT la asigurarea de suport și creștere a procedurilor administrative (concentrate pe eficacitate), tehnologiile rețelelor au devenit infrastructura pentru implicarea cetățenilor și a altor actori, precum companiilor (participare publică și relație interactivă). Această perspectivă pune accent pe un nivel crescut de deschidere a organizațiilor guvernamentale (procese și proceduri) către cetățeni în implicarea acestora în mecanismele de luare a deciziilor.

De la un model de sus în jos către o abordare de jos în sus: acesta este modul prin care, exploatând cunoștințele, cetățenii dezvoltă politici consistente, asigură suport pentru dezvoltarea economică și socială locală și promovează sustenabilitatea (Ho, 2000). Unul dintre principalele impacturi ale tehnologiei informației și comunicațiilor asupra relației dintre administrațiile centrale și locale și utilizatorii acestora (cetățeni, companii, asociații etc), este de fapt potențiala mutare a puterii către acești utilizatori. Prin intermediul ICT, administrațiile se pot transforma pe baza unor criterii de eficacitate sau pot extinde participarea actorilor implicați prin construirea unor site-uri web și servicii orientate către utilizatori (ghișeu unic, de la birocrație către orientarea asupra utilizatorului) (Ho, 2002).

Ideea unei bune guvernări electronice este de asemenea propusă și susținută de către Fundația Bertelsmann (2002), care accentuează conceptul de “guvernare electronică echilibrată” ca rezultat al unei bune administrații electronice (bune practici) și participarea online a cetățenilor. Asigurând servicii online și îmbunătățind administrația prin intermediul tehnologiei rețelelor reprezintă doar jumătate din proces. Celălalt pas important este promovarea serviciilor participative și implicarea cetățenilor și a actorilor locali în procesul de formare a opiniilor.

#### **4. Guvernarea electronică: instrument de consolidarea a democrației prin intermediul ICT**

“World Public Sector Report 2003” definește guvernul ca o organizație publică, parte a unui sistem de guvernare extins. Este un mijloc pentru îndeplinirea unui scop. Acum, guvernul este văzut preponderent ca o organizație publică înființată de societate cu scopul de a îndeplini obiectivele de dezvoltare ale acesteia. Acest lucru presupune articularea cererilor legate de dezvoltare a societății, propunerile și nevoile acesteia, agregarea lor și implementarea unor soluții corespunzătoare.

Dobândirea consensului public reprezintă sursa legitimității guvernului. Așadar, transparența este o condiție sine qua non pentru credibilitatea guvernului vizavi de succesul acestuia.

Guvernarea electronică definește mecanismele, procesele și politicile organizaționale pentru aplicarea ICT în cadrul guvernului, asigurând și promovând interacțiuni eficiente și eficiente, cooperare, transparență, luarea deciziilor și rețelele de guvernare și actorii implicați.

Rolul guvernării electronice este acela de a gestiona și defini reguli pentru o implementare și utilizare eficiente, eficiente și sustenabile a tehnologiilor rețelelor în domeniul guvernamental ( administrații publice, managementul relației cu cetățenii etc).

Pe de o parte, guvernarea electronică de referă în primul rând la administrațiile publice, care sunt principalii actori implicați în procesul de implementare a soluțiilor ICT în relația cu cetățenii și mediul de afaceri. Pe de altă parte, oricum, caracteristicile ICT: deschise, aproape gratuite (de exemplu, Internetul) și, în majoritatea cazurilor, facile pentru utilizatori, reduc barierele în utilizarea lor pentru accesul la informații și interacțiunile online și oferă oportunități pentru o participare de jos în sus în procesul de luare a deciziilor (democrația electronică).

Din această perspectivă, șansa – dar și amenințarea – dominării ICT în economia și societatea din țări, regiuni și orașe este dată de exploatarea valorii unei participări sporite a cetățenilor, mediului de afaceri și asociațiilor la guvernare în termeni de cunoștințe și practici difuzate (Casapulla, et al., 1998; Becker, 2001; Davis, Meyer, 1998).

Democrația electronică este o componentă fundamentală a guvernării electronice. Prin intermediul democrației electronice (democrație directă) se urmărește, cu ajutorul ICT, creșterea participării active a cetățenilor și susținerea colaborării dintre actori în scopul definirii politicilor, fie ca aceștia acționează ca cetățeni, prin intermediul reprezentanților aleși sau în numele administrației sau asociațiilor (de exemplu, grupuri de lobby sau presiune, grupuri de interes, ONG-uri ) în cadrul proceselor politice ale tuturor stagiilor de guvernare.

Aceasta cuprinde trei componente: furnizarea de informații, dezbateră și participarea la luarea deciziilor.

În ceea ce privește cele trei roluri de bază dintr-un sistem politic – cetățenii, politicienii și aparatul guvernamental – de fapt, alți actori, precum ONG-urile, mediul de afaceri și media, au un rol important și pot, de asemenea, să-și sporească influența lor în procesul de definire a politicilor și programelor ale guvernelor prin intermediul ICT. Tehnologiile rețelelor pot afecta distribuția resurselor politice, după cum urmează: accesul la cei care iau deciziile, parteneriatul în cadrul unui consorțiu politic sau o organizație,

celelalte canale de participare și de exercitare a influenței, educația, cunoștințele și aptitudinile. Aceste influențe subliniază apariția unui nou scenariu socio-economic, bazat pe tehnologiile rețelelor, scenariu ce trebuie luat în mod serios în considerare de către guverne.

Potrivit cadrului general propus, scopurile unui guvern electronic în procesul de guvernare care promovează democrația și guvernarea eficientă includ (Clift, 2004):

- îmbunătățirea deciziilor luate de guvern
- creșterea încrederii cetățenilor în guvern
- creșterea credibilității și transparenței guvernului
- abilitatea de a ține cont de voința publică în era informației
- implicarea efectivă a stakeholder-ilor, incluzând ONG-urile, mediul de afaceri și cetățenii interesați în noi modalități de a face față provocărilor publice.

Așadar, guvernarea electronică presupune a governa într-un mediu electronic prin intermediul pârgurilor furnizate de ICT, iar rolul acestora nu este un mijloc în sine, ci mai degrabă un instrument de inovare organizațională și noi contracte sociale care:

- Să stabilească modele noi de guvernare (susținerea inovației, mobilitatea muncii, aptitudinile, educația, antreprenoriatul etc);
- Să construiască alianțe strategice care să integreze sectorul public și alte sectoare în scopul reducerii cheltuielilor tranzacționale și exploatarea economiilor de scară în furnizarea serviciilor și achizițiile publice;
- Să dezvolte colaborarea cetățenilor bazată pe includere electronică – acces egal la tehnologie și informații și oportunități de instruire și dezvoltare personală;
- Să asigure participare electronică locală eficientă pentru a contracara presiunile și de a decide prioritățile locale.

Posibila creștere a participării, precum și noile forme de exprimare sunt doar doi factori mai vizibili în problemele pe care guvernele trebuie să le gestioneze, în contextul unei conștientizări mai puternice a

utilizatorilor a rolurile lor în sfera electronică (Gronlund, 2002; Hagel, Armstrong, 1997; Le Galès, 2002, McCullagh, 2003).

Ca și în cazul companiilor, care trebuie să facă față unor tendințe mai dinamice în sfera consumului (de exemplu, grupuri de consumatori ca și noi actori în procesele de inovare a companiei) (Sawhney, Prandelli, 2000), guvernele descoperă comportamentul activ al cetățenilor și actorilor în contextul economic și social al arenei lor politice. Implicarea acestor actori în definirea scopurilor comune, a programelor și inițiativelor politice, prin intermediul consultării, precum și în procesul de evaluare a performanțelor guvernului (de exemplu, verificarea realizărilor sociale prin intermediul rapoartelor sociale) trebuie considerată ca o oportunitate de includere și valorificare a experiențelor, competențelor și cunoștințelor implicate. Prin aceste input-uri, guvernele pot beneficia de pe urma unei politici sustenabile, bazate pe o rețea distribuită a contribuțiilor actorilor la nivele politice.

## 5. Politicile de guvernare electronică: Experiența statelor europene

### 5.1 Cadrul general

Contextul politic din cadrul guvernării electronice care se dezvoltă în Europa are în centrul său dezvoltarea Europei în contextul economiei bazate pe cunoștințe până în 2010, potrivit scopurilor enunțate prin Strategia de la Lisabona. Potrivit acestei strategii, o economie solidă va conduce la crearea de locuri de muncă pe fondul politicilor sociale și de mediu care asigură dezvoltarea durabilă și incluziunea socială.

Guvernarea în cadrul guvernării electronice este de o importanță deosebită, deoarece exploatează impactul inovativ al ICT în direcționarea economiei și societății europene către o dezvoltare durabilă. Guvernarea electronică poate juca un rol important în sprijinirea procesului de integrare a noi țări în cadrul Uniunii Europene și susținerea creșterii economice prin intermediul tehnologiilor rețelelor (strategii inovative pentru guvernare).

Așa cum a fost definită de către liderii Europei, Strategia de la Lisabona poate fi cu ușurință orientată în 8 direcții diferite, considerate a fi cruciale pentru competitivitatea națională:

1. Crearea unei societăți informaționale pentru toți;
2. Dezvoltarea unui cadru european pentru inovare, cercetare și dezvoltare;

### 3. Liberalizarea:

- finalizarea pieței unice:
- ajutorul de stat și politica de concurență.

### 4. Construirea rețelei industriale

- în telecomunicații
- utilități și transporturi

### 5. Crearea unor servicii financiare eficiente și integrate

### 6. Îmbunătățirea mediului întreprinderilor

- pentru inițierea de noi afaceri
- într-un cadru reglementat

### 7. Creșterea incluziunii sociale

- întărirea forței de muncă;
- sporirea abilităților;
- modernizarea protecției sociale.

### 8. Consolidarea dezvoltării durabile.

Asemănător Strategiei de la Lisabona, majoritatea studiilor despre guvernarea electronică la nivel european se concentrează asupra dezvoltării și promovării naționale a guvernării electronice. Printre principalele scopuri ale acestor studii se află promovarea benchmarking-ului internațional pentru identificarea celor mai bune practici și reapierea strategiilor la nivelul Europei.

În cadrul acestor cercetări, cele mai recente studii acordă o atenție sporită schimbării relației dintre partea vizibilă și cea invizibilă a activității guvernelor, ceea ce oferă un ghid interesant în ceea ce privește poziționarea tendințelor evolutive ale țărilor europene referitor la guvernarea electronică.

Atenția acordată la nivel european platformelor informatice gratuite demonstrează intenția de a susține modalitățile de dezvoltare tehnologică capabile să faciliteze integrarea și inter-operabilitatea la scală internațională. Mai mult, în cadrul politicii Uniunii Europene, tehnologiile sunt văzute ca principalele

surse de obținere a eficacității. Uniunea promovează cercetări și investiții noi pentru utilizarea în viața de zi cu zi a ICT în domeniile de afaceri și în societate (societatea electronică).

TAB.2 –RAPORT AL PREGĂTIRII GUVERNELOR PE ȚĂRI: CAZUL EUROPEI

ȚARA	GRADUL DE PREGĂTIRE ÎN CEEA CE PRINEȘTE GVERNAREA ELECTRONICĂ
SUEDIA	0.840
DENEMARCA	0.820
ANGLIA	0.814
NORVEGIA	0.778
ELVEȚIA	0.764
GERMANIA	0.762
FINLANDA	0.761
OLANDA	0.746
ISLANDA	0.702
ESTONIA	0.697
IRLANDA	0.697
FRANȚA	0.690
ITALIA	0.685
AUSTRIA	0.676
BELGIA	0.670
LUXEMBURG	0.656
PORTUGALIA	0.646
MALTA	0.636
SLOVENIA	0.631
SPANIA	0.602
POLONIA	0.576
LITUANIA	0.557
BULGARIA	0.548
CEHIA	0.542
GRECIA	0.540
CROATIA	0.531
SLOVACIA	0.528
UNGARIA	0.516
LETONIA	0.506
ROMANIA	0.483
UCRAINA	0.462
FEDERAȚIA RUSĂ	0.443
BELARUSIA	0.397
SERBIA ȘI MONTENEGRU	0.371
REPUBLICA MOLDOVA	0.363
MACEDONIA	0.362
ALBANIA	0.311
BOSNIA ȘI HERȚEGOVINA	0.309
SAN MARINO	0.280
MONACO	0.189
LIECHTENSTEIN	0.178
ANDORRA	0.174
Media	0.558

Sursa: Raportul sectorului public mondial 2003.

### **5.2 Implicațiile politicilor publice - rolul strategiilor naționale și europene în succesul guvernării electronice locale**

În urma unei analize comprehensive a politicilor și strategiilor pentru dezvoltarea guvernării electronice și a societății informaționale în statele europene, descoperim elemente importante ale guvernării electronice. În mod special, relaționarea acestor politici și strategii cu rezultatele obținute în dezvoltarea societății electronice, cu precădere la nivel urban, sugerează efectele pozitive și eficiente ale guvernării.

Succesul statelor europene nordice în promovarea și adoptarea ICT la nivel local, cu grade mari de utilizare de către companii, cetățeni și comunități în ansamblu, subliniază rolul important al culturii. Cetățenii (și actorii locali) sunt deschiși inovației și experimentelor tehnologice într-un context social care sprijină și încurajează utilizarea comunicării prin intermediul calculatorului.

Mai mult, faptul ca aceste țări sunt mai puțin populate decât cele din sud (ca de exemplu, Italia și Spania) reduce cantitatea de resurse (financiare, umane și de timp) necesare implementării politicilor și strategiilor legate de ICT. În același timp, aceste țări pot beneficia de pe urma economiilor de scară din cadrul politicilor de guvernare electronică, atingând astfel scopurile legate de eficacitate la nivel local și național.

Alt aspect crucial care reprezintă un punct important în dezbaterile internaționale este legat de influența culturii asupra aspectelor legislative și instituționale în sistemul de management al relației dintre guvern și cetățeni. În statele sudice statul central este proprietarul datelor personale și cel care controlează identitatea cetățenilor, ceea ce este opus abordării tradiționale din statele nordice. O asemenea diferență afectează viteza și caracteristicile proceselor prin care ICT sunt implementate la nivel central și local.

Acest aspect are în mod special implicații asupra nivelului de securitate în gestionarea interacțiunii dintre guverne, cetățeni și companii. Abordarea de sus în jos a țărilor sudice tinde să persiste, dacă nu apar intervenții legislative favorabile cu caracter coercitiv mai mic, așa cum s-a întâmplat de exemplu în Italia.

În concluzie, în viziunea politicii europene, tehnologiile digitale sunt folosite cu scopul de a introduce noi modalități de gândire și de transformare a organizațiilor și proceselor de muncă pentru îmbunătățirea eficacității și calității serviciilor. Ele sunt un instrument de creștere a satisfacției și oportunităților

indivizilor și companiilor în scopul creșterii calității vieții. De la aspectul guvernamental, este sunt de asemenea folosite ca instrumente de promovarea a eficacității în procesul de reducere a costurilor furnizării serviciilor și de obținere a recunoașterii internaționale, făcând cetățenii să fie mândri de serviciile publice din țara lor. Politicile eficace sunt rezultatul unei colaborări de succes dintre factorii de decizie de top din sectorul public, dar și privat și societatea civilă pentru că au în comun câțiva piloni importanți de intervenție.

Principalele principii comune ale majorității politicilor pentru atingerea scopurilor guvernării electronice sunt:

- furnizarea tuturor serviciilor 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână;
- serviciile guvernului electronic trebuie să fie accesibile tuturor;
- îmbunătățirea furnizării online a serviciilor publice pentru cetățeni și companii, printr-un acces rapid, mai puțin coercitiv, mai transparent și mai ușor de utilizat;
- să se țină cont de sugestiile și necesitățile utilizatorilor și organizarea furnizării serviciilor în acord cu acestea.

Axele strategice suplimentare se referă la:

- constituirea agențiilor speciale și a structurilor de coordonare inter-departamentală pentru implementarea guvernării electronice și dezvoltarea IT.
- Crearea unui singur punct de acces virtual sau a unui ghid și standard pentru toate site-urile web din sectorul public;
- Crearea unor proceduri administrative complete;
- Evitarea solicitării acelorași date și în mod repetat de către utilizatori;
- Simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrăției în relațiile cu cetățenii și companiile;
- Difuzarea și schimbul de date și informații dintre sectoarele guvernamentale;

- Inter-operabilitatea și cooperarea dintre toate administrațiile publice pentru a asigura servicii integrate trecând peste granițele organizaționale. Stabilirea unor standarde pentru interfețele dintre departamente care permit comunicarea eficientă și transparentă cu mediul extern.
- Integrarea activităților interne;
- Protecția datelor personale;
- Încurajarea organizațiilor private și de voluntariat pentru a acționa ca intermediari în furnizarea serviciilor publice cu valoare adăugată;
- Dezvoltarea unei infrastructuri coerente și flexibile;
- Încurajarea cererii și ofertei pentru serviciile online;
- Proiectarea unui conținut mai atractiv;
- Oferirea posibilității de a realiza tranzacții complete prin intermediul canalelor electronice;
- Crearea unor canale de acces multiple și inovative pentru accesarea serviciilor (Internet, call centre, telefoane mobile, TV etc.).

### **5.3. Îmbunătățirea politicilor de guvernare electronică a orașelor: lecțiile învățate**

În general, principalele instrumente în ceea ce privește politicile publice referitoare la relația Guvern - Cetățean, Guvern – Companii, Guvern – Guvern tind să:

- Identificarea intereselor stakeholder-ilor prin utilizarea instrumentelor, precum sondajele și alegerilor online;
- Crearea serviciilor de asistență prin intermediul call center-urilor și a e-mail-ului;
- Amplificarea participării electronice prin intermediul sistemelor de vot electronic;
- Promovarea eficacității prin utilizarea Cardurilor Inteligente pentru plățile online;
- Facilitarea relației dintre cetățeni și teritoriu prin dezvoltarea Sistemelor de Supraveghere a Regiunii (Survey Systems -GIS);
- Sprijinirea integrării categoriilor dezavantajate ale populației prin promovarea instrumentelor de includere socială.

Principalele impacturi pe care orașele le resimt din implementarea strategiilor de guvernare electronică sunt legate de creșterea transparenței și reducerea distanței în gestionarea relației cu cetățenii și utilizatorii. Există o idee generală potrivit căreia ICT va facilita comunicarea dintre actorii unui oraș (cetățenii, dar și companiile) și administratorii locali, cu efecte pozitive asupra eficacității și eficienței procesului de luare a deciziilor. Mai mult, politicile de administrare a orașelor orientate spre creșterea încrederii utilizatorilor în tehnologiile rețelelor (strategii multidirecționate, programe de training, mijloace multimedia, suport tehnic, puncte diferite de acces etc) sunt considerate un pas fundamental în sprijinirea Guvernării electronice și a scopurilor sale.

Principalele dificultăți cu care se confruntă orașele nu sunt doar de natură tehnologică (probleme tehnice sau financiare), ci implică și constrângerile de natură organizatorică, socială și politică. Organizațiile locale ar trebui să se transforme și să se orienteze asupra cetățenilor. Mai mult decât atât, politicienii ar trebui să fie conștienți de potențialul guvernării electronice ca element cheie în îmbunătățirea calității relației dintre cetățeni și administrație.

#### BIBLIOGRAFIE:

- Beamish A. (1995), Communities on-line: community-based computer networks, <http://sap.mit.edu/anneb/cn-thesis>
- Brown J.S., Duguid P. (2000), The social life of information, Harvard Business School Press, Cambridge, Mass
- Grönlund A. (ed) (2002), 'Electronic Government: Design, Applications and Management', Idea Group Publishing
- Hagel J., Armstrong A.G. (1997), Net gain, Harvard Business School Press, Cambridge, Mass.
- Hagel J., Brown J.S. (2001), "Your next it strategy", Harvard Business Review, October
- Le Galès P. (2002), European cities. social conflicts and governance, Oxford University Press, Oxford.
- Mitchell W.J. (1996), City of bits. Space, place and infobahn, MIT Press, Cambridge.
- McCullagh K. (2003), "E-democracy: potential for Political Revolution?", International Journal of Law and Information Technology, vol. 11, 2.
- Rodriguez J. (ed.) (2002), The New Knowledge Economy in Europe. A strategy for international competitiveness and social cohesion, Elgar, Cheltenham, UK.
- Sawhney M., Prandelli E. (2000), "Communities of creation: managing distributed innovation in turbulent markets", California Management Review, vol. 42, 4, Summer.
- Von Hippel E. (2001), "Innovation by user communities: learning from open source software", Sloan Management Review, July.