

E-GOVERNMENT AND ITS MODELS

GUVERNAREA DIGITALĂ ȘI MODELELE SALE

Mihaela SAVA

Sofia Elena COLESCA

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

Abstract

This paper describes alternative models of electronic governance, in accordance with the different approaches of the government in connection with the opportunities offered by ICT (information support, communication and interaction, knowledge management). More specifically, it is a review and an analysis of the governance model developed by an international initiative aimed on supporting the growth and use of ICT (information and communication technologies) in the context of governance.

Keywords: digital governance, ICT, knowledge management

Rezumat

Această lucrare descrie modele alternative de guvernare electronică, în concordanță cu abordările diferite ale guvernului în legătură cu posibilitățile oferite de ICT (suport pentru informații, comunicare și interacțiune, managementul cunoștințelor). Mai precis, este vorba de o trecere în revistă și o analiză a modelelor de guvernare dezvoltate de o inițiativă internațională orientată spre creșterea și susținerea utilizării ICT (tehnologiile informației și comunicațiilor) în contextul guvernării.

Cuvinte cheie: guvernare digitală, TIC, managementul cunoștințelor

1. Modele de guvernare digitală

Organizația Guvernării Digitale (www.digitalgovernance.org) este o comunitate globală, virtuală a oamenilor implicați sau interesați în aplicații de guvernare electronică în țările în curs de dezvoltare.

Potrivit acestei inițiative, "Guvernarea Digitală se referă la procesele de guvernare în care tehnologia informației și comunicațiilor joacă un rol semnificativ". Rolul jucat de către ICT poate fi extrem de vast: în furnizarea și standardizarea serviciilor, cum oamenii pot avea acces la aceste servicii și participarea oamenilor la guvernare. Guvernarea Digitală utilizează ICT pentru a realiza schimbările în procesul de

furnizare și standardizare a serviciilor și, mult mai important, în modalitatea în care cetățenii interacționează și participă la guvernare”. Noțiunea de Guvernare Digitală este bazată pe procesul de management al informațiilor, potrivit căruia participarea egală și atingerea scopurilor publice poate fi împiedicată de utilizarea discreționară a informațiilor sau de existența unor limite în ceea ce privește accesul la informații și distribuția acestora. O bună guvernare implică un acces deschis și continuu la informațiile esențiale în interiorul unui cadru de includere socială, capabilă să susțină participarea cetățenilor și a principalilor actori în procesul de luare a deciziilor. Așadar, ICT pot juca roluri diferite:

- un rol tehnic. ICT ca infrastructură a guvernării și a proceselor sale. Creșterea automatizării și eficacității guvernării;
- un rol suport. ICT ca element antrenant al guvernării, unde tehnologiile sprijină echipa constituită din utilizatori și guverne și îmbunătățesc eforturile celor din urmă în implicarea cetățenilor (participarea);
- un rol inovativ. ICT ca un conductor spre un nou mod de definire și furnizare a serviciilor, prin deschiderea de oportunități noi în ceea ce privește modalitățile de inovare a interacțiunii în cadrul comunității locale.

În guvernarea digitală, cetățenii, asociațiile și comunitatea pot participa în mod direct în procesul de luare a deciziilor, exploatând baza interactivă a tehnologiilor rețelelor. Forum-urile, alegerile online, consultările sau sistemele de votare electronică reprezintă soluții tehnologice care sporesc implicarea cetățenilor și a altor actori într-un bogat context virtual în ceea ce privește informația.

TAB. 1 – PARTICIPAREA OAMENILOR ÎN MODELELE DE GUVERNAREA DIGITALĂ VS MODELELE DE GUVERNARE TRADIȚIONALĂ

INDICATORI DE PARTICIPARE	MODELELE DE GUVERNARE TRADIȚIONALĂ	MODELELE DE GUVERNARE DIGITALĂ
Modul de participare	REPREZENTATIVĂ	INDIVIDUALĂ / COLECTIVĂ
Sfera de participare	IN - SITU	EX - SITU
Atitudinea vizavi de participare	PASIVĂ / REACTIVĂ	PROACTIVĂ / INTERACTIVĂ
Impactul participării	INDIRECTĂ / AMÂNATĂ	DIRECTĂ / IMEDIATĂ

Sursa: Guvernarea Digitală

Rațiunea guvernării și a guvernării digitale este aceea de a identifica cum procesele introducerii ICT în relația dintre guverne și cetățeni, dintre guverne și mediul de afaceri sau dintre guverne sunt gestionate.

Bazată pe analiza experiențelor internaționale a utilizării ICT în sfera guvernării, rețeaua de guvernare digitală propune cinci modele alternative de guvernare digitală care subliniază posibilitățile multiple de exploatare tehnologică în modul de furnizare a serviciilor publice și participarea cetățenilor. În definirea și descrierea acestor modele, accentul cade pe caracteristicile și organizarea accesului la informații, precum și fluxurile dintre diferitele categorii de actori (cetățeni, companii, asociații și structuri guvernamentale).

Contrar abordării de sus în jos în difuzarea și implementarea ICT, un nivel mai mare a accesului la informații permite o mai mare participare democratică. Ar putea fi o mutare importantă de la modelul tip "broadcasting" a informațiilor și gestionarea satisfacției către o infrastructură de comunicare de tip "many-to many". ICT asigură suport și transformă structura fluxurilor și accesului la informații, prin creșterea nivelului și intensității de interacțiune. Mult mai important, ICT poate conduce la creșterea gradului de democrație în termenii unei mai mari transparențe în procesele de luare a deciziilor, dar și posibila reducere a ierarhiei în fluxurile informaționale. O infrastructură tehnologică de rețea care să sprijine accesul la informații nu conduce în mod automat la beneficiile menționate. Limitele se referă la separarea digitală, adică un acces fizic redus la infrastructură (de exemplu, calculatoarele), dar și abilitatea cognitivă redusă a oamenilor (cetățeni, companii, ONG-uri) de a gestiona contextul electronic. Devine important în modelul de guvernare să existe o bună înțelegere a fluxurilor de informații pentru a construi un proces de guvernare eficient și eficace bazat pe ICT.

a. Broadcasting / Model de diseminare la o scară largă

"Modelul este bazat pe difuzarea la o scară largă sau diseminarea informațiilor utile care există deja în domeniul public într-un domeniu public mai larg prin intermediul utilizării ICT și a mediilor asemănătoare".

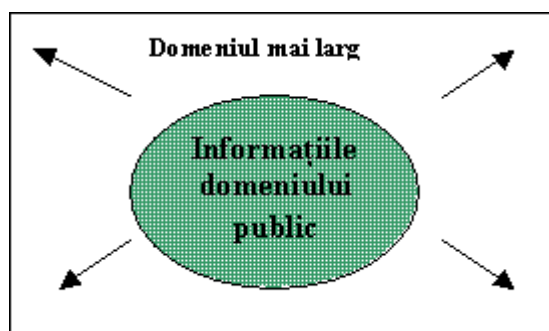
Prin intermediul acestei abordări a guvernării, guvernul poate crește difuzarea informației pentru a asigura transparență în relația cu cetățenii și mediul de afaceri, precum și pentru a promova o opinie documentată. Cu cât nivelul de informații este mai mare, cu atât este mai mare implicarea celor care iau decizii.

Difuzarea online a informațiilor se poate referi la mare varietate de categorii:

- actele guvernului și legislația;
- accesul la registrul cu oficiali ai guvernelor locale/regionale/naționale;
- planurile, bugetele și cheltuielile guvernamentale și rapoartele de performanță;
- hotărârile judecătorești importante care sunt utile tuturor cetățenilor și crează un precedent pentru acțiunile viitoare.

Broadcasting / Model de diseminare la o scară largă

Domeniul public și Domeniul public mai larg



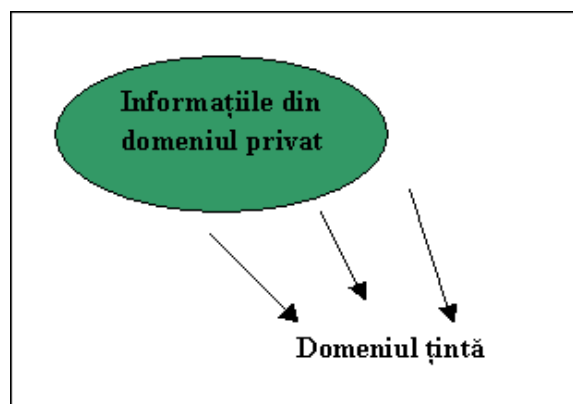
Modelul broadcasting poate fi considerat primul pas a unui proces mai larg și mai intensiv de difuzare a ICT în domeniul guvernamental, unde comunitățile sunt furnizori și manageri satisfăcuți.

Prin intermediul acestui model, guvernele decid să califice nivelul de acces la informații a cetățenilor, cu investiții mari în scopul obținerii și menținerii satisfacției cetățenilor, ceea ce nu este ușor de gestionat. Mai mult, un element important care trebuie luat în considerare este cadrul pe baza căruia informațiile sunt oferite online. Strategia de construire a unui portal guvernamental orientat spre cetățeni este o abordare emergentă a guvernelor centrale și locale, unde informațiile și serviciile sunt accesibile online pe baza unor criterii de căutare a cetățenilor și companiilor – așa numitele “momente de viață” – în locul unei abordări administrative a managementului informațiilor (Netchaeva, 2002; Hagel, Singer, 1999; Hagel, Brown, 2002; Zobel, 2003).

b. Modelul fluxului critic

'Modelul este bazat pe difuzarea la o scară largă sau diseminarea informațiilor valorilor <critice> publicului țintă utilizând ICT și mediile asemănătoare”.

Potrivit acestui model, guvernele trebuie să definească seturile de informații și valorile lor pentru grupuri specifice de utilizatori, precum și procesele și instrumentele prin care le difuzează. Tehnologiile informației și comunicațiilor oferă oportunități interesante de identificare și management a profilelor țintelor, dar și protejarea informației împotriva utilizărilor necorespunzătoare de către ținte neautorizate.

Modelul fluxului critic**Domeniul critic/Domeniul țintă mai larg**

Ca și cel anterior, acest model evidențiază aspectul de informare al tehnologiilor rețelelor, unde informațiile valoroase, private pot fi disponibile online prin intermediul soluțiilor și instrumentelor de codificare și de decodificare (de exemplu, baze de date) și oferite țintelor interesate pe baza unor condiții specifice (înregistrare, plată, etc).

Informația este asociată cu domenii administrative specifice (de exemplu, finanțele, taxele, etc), studii de cercetare, informații brevetate în anumite domenii (de exemplu, sectorul cultural).

În acest model, guvernele pot beneficia de pe urma implicării directe a utilizatorilor țintă în definirea seturilor de informații necesare, precum și modalitățile prin care utilizatorii le pot accesa și utiliza – soluții tehnologice, coordonare, condiții etc.

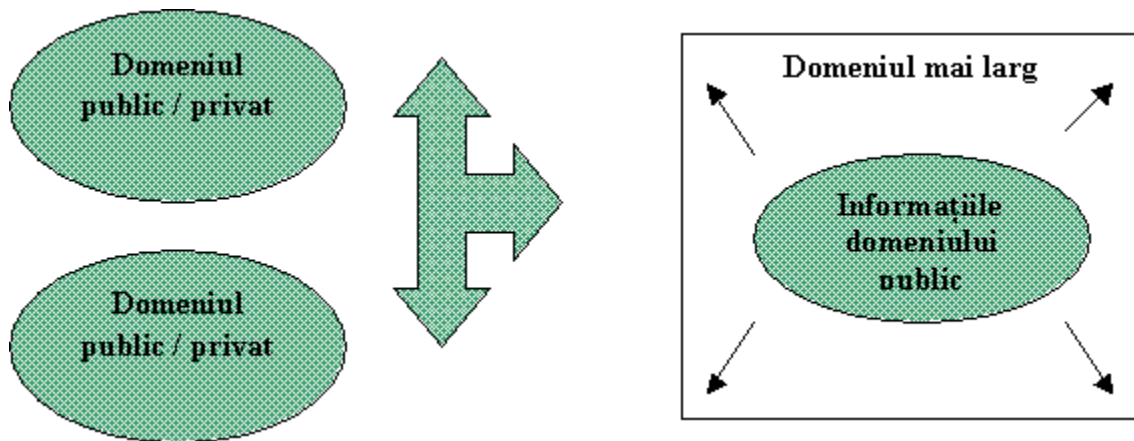
c. Modelul analizei comparative

“Modelul se bazează pe utilizarea ICT pentru a explora informațiile disponibile din domeniul public sau privat și compararea acestora cu seturile de informații cunoscute. Rezultatul îl reprezintă învățarea strategică și argumentele”.

Modelul analizei comparative

Domeniu public/privat + Domeniul privat / public

↳ Domeniul public mai larg



Modelul poate fi privit în legătură cu o abordare integrată a aplicării ICT în cadrul guvernului, unde benchmarking-ul oferă noi input-uri pentru inovarea serviciilor și inițiativele noi de experimentare în utilizarea soluțiilor tehnologice pentru a atinge scopurile publice.

Pe de o parte, benchmarking-ul poate fi o comparație între inițiativele și strategiile guvernării electronice și alte structuri guvernamentale la nivel național sau internațional. În acest caz, aspectele pozitive reies din schimbul de experiență, de exemplu din promovarea proiectelor comune. În acest caz, benchmarking-ul poate fi primul pas de reutilizare a strategiei pentru soluții și aplicații tehnologice.

Pe de altă parte, comparația poate fi realizată prin analiza politicilor și programelor anterioare promovate de guvern. În acest caz, modelul comparativ evidențiază importanța indicatorilor și a altor

instrumente de evaluare a performanței în ceea ce privește aceste politici. Participarea cetățenilor pe o bază interactivă poate juca un rol relevant în astfel de evaluări și comparații.

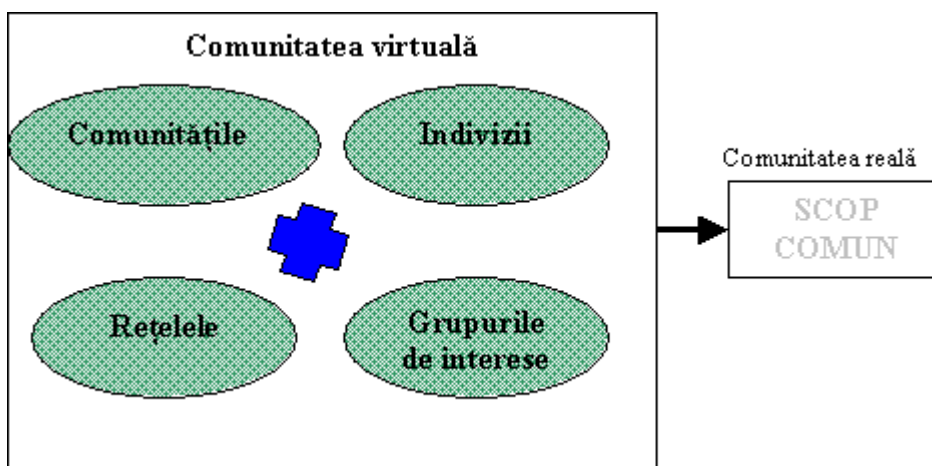
d. Propaganda electronică / Modelul grupului de presiune și lobby

“Modelul se bazează pe stabilirea unui flux controlat și direct al informațiilor pentru a construi legături virtuale puternice pentru a completa acțiunile din viața reală. Comunitățile virtuale se formează pe baza unor preocupări și a unor valori comune, iar acestea, în schimb, unesc sau sprijină activitățile grupurilor pentru acțiuni concertate. Modelul dă viață impulsului proceselor din lumea reală prin adăugarea opiniilor și preocupărilor exprimate de comunitatea virtuală.

Punctul forte al acestui model este dat de diversitatea comunității virtuale și de ideile, expertiza și resursele acumulate prin această formă virtuală de legătură. Modelul este capabil să mobilizeze resurse umane și informații dincolo de barierele geografice, instituționale și birocratice și să le folosească pentru acțiuni concertate”.

Modelul de lobby și mobilizare

Rețele de legătură pentru acțiuni concertate



Contrar modelului broadcasting, acest model de guvernare digitală este unul din cele mai importante în exploatarea cunoștințelor cetățenilor și utilizatorilor cu privire la serviciile și problemele guvernului. Acest model subliniază abordarea de jos în sus a guvernării electronice, unde participarea activă a utilizatorilor (comunitățile) contribuie la construirea unui set de servicii și politici coerente în acord cu

necesitățile și așteptările cetățenilor și a comunităților locale (Beamish, 1995; Schuler, 1994; Sproull, Kiesler, 1991; Rheingold, 1994).

Un asemenea model beneficiază de pe urma dezvoltării strategiilor de participare electronică eficace, prin care comunitățile își pot exprima opiniile și pot propune sugestii bazate pe dezbateri publice, întâlniri, propuneri de proiecte și presiuni în procesele de luare a deciziilor. Viziunile comune și interesele împărtășite adună oamenii și cresc participarea online. Rezultatele interacțiunii online și discuțiile pe baza unor subiecte alese și de mare importanță pot fi luate în considerare de către cei care fac politicile, precum și în procesul de luare a deciziilor în domeniile respective.

Modelul poate fi utilizat cu rezultate bune de guvernele locale și naționale pentru a încuraja dezbaterile publice pe marginea unor probleme unde opinia și expertiza cetățenilor și asociațiilor sunt relevante și, de aceea, poate deveni un instrument de dezvoltare a practicilor democratice și de îmbunătățire a practicilor guvernării.

Poate fi făcută o paralelă între acest model și abordarea interactivă de marketing, unde companiile exploatează cunoștințele clienților prin implicarea comunităților în procesele de inovare a produselor și serviciilor.

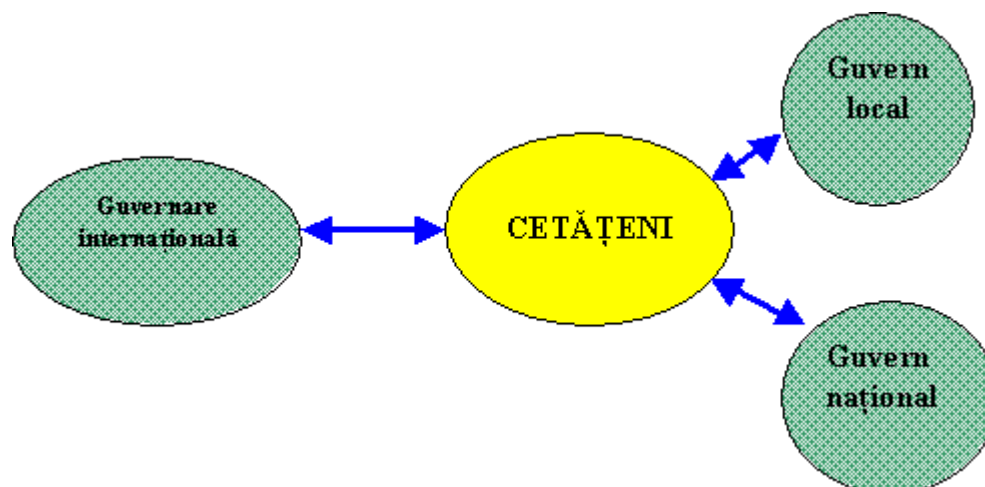
e. Modelul serviciului interactiv

“Modelul serviciului interactiv deschide căi de participare directă a indivizilor în procesele de guvernare. În mod fundamental, ICT au puterea de a aduce fiecare individ într-o rețea digitală și să funcționeze fluxul interactiv (în două sensuri) de informații dintre ei. Puterea ICT în cadrul guvernării este complet reprezentată în acest model și conduce la o mai mare obiectivitate și transparență în procesele de luare a deciziilor.

Prin intermediul acestui model, diverse servicii oferite de guvern devin în mod direct disponibile cetățenilor într-o manieră interactivă. Acest lucru se realizează prin deschiderea unui canal interactiv Guvern – Cetățean – Guvern în diversele aspecte ale guvernării”.

Modelul de furnizarea a serviciilor

Cetățean ó Guvern



În timp ce modelul anterior implică comunitățile și grupurile locale ca actori principali în procesul de guvernare electronică, modelul de furnizare a serviciilor pune accent în principal pe indivizi (cetățeni), într-o formă de interacțiune unul – la – unul. Cetățenii sunt considerați ca și clienți ai guvernului cărora le oferă servicii online prin intermediul platformelor tehnologice interactive și inovative. Ceea ce este diferit față de alte modele de interacțiune este elementul cheie al acestei forme de guvernare.

Aceste modele reliefează importanța implicării cetățenilor datorită nivelului mai ridicat de conștientizare a evenimentelor și condițiilor în context local și global în exploatarea cunoștințelor într-un mod proactiv și strategic pentru obținerea de beneficii în termenii atingerii scopurilor publice.

BIBLIOGRAFIE:

- Beamish A. (1995), Communities on-line: community-based computer networks, <http://sap.mit.edu/anneb/cn-thesis>
- Hagel J., Brown J.S. (2002), Out of the box. Strategies for achieving profits today and growth tomorrow through Web services, Harvard Business School Press, Cambridge, Mass.
- Hagel J., Singer M. (1999), Net worth: shaping markets when customers make the rules, Harvard Business School Press, Cambridge, Mass.

Netchaeva I. (2002), "E-government and e-democracy", Gazette: the International Journal for Communication Studies, vol. 64, 5.

Reinghold H. (1993), The virtual community. homesteading on the electronic frontier, Addison-Wesley.

Schuler D. (1994), "Community networks: building a new participation medium", Communication of the ACM, vol. 37, 1.

Sprull L., Kiesler S. (1991), Connections. New ways of working in the networked organization, MIT Press, Cambridge, Mass.

Zobel R. (2003), "EGovernment: European Policies and Activities", International Conference On Line Citizenship: Emerging Technologies for European Cities, Venice, 30-31 May (http://it.sun.com/eventi/online_citizenship).

*** www.digitalgovernance.org