# BUNA GUVERNARE DIGITALĂ – O PARADIGMĂ A ADMINISTRAȚIEI PUBLICE

**BÎZU Călin Lucian**[25]

**Rezumat:** *Digitalizarea reprezintă o miză semnificativă pentru guvernarea și dezvoltarea unei țări. Apariția unui public compus din cetățeni care pledează pentru o bună guvernare digitală face procesul fezabil, deschizând ușa și pentru buna guvernare. Modernizarea oricărui sector, în general, și guvernanța în special, se bazează pe digitalizare. Digitalizarea aplicată ca instrument de bună guvernare aduce schimbări instituționale și forme de dezvoltare specifice în arena politică. Studiile indică faptul că revizuirea structurilor guvernanței și a politicilor digitale prezintă un model de guvernanță digitală condusă de stat. Țările europene au promovat strategii de digitalizare, dornice, de asemenea, să faciliteze tehnologia digitală pentru dezvoltarea economică și buna guvernare în cadrul puterii executive a guvernului. În acest sens, dezvoltarea serviciilor guvernamentale trebuie să progreseze, infrastructura digitală trebuie consolidată, cetățenii și sectorul privat ar trebui să culeagă beneficii incontestabile, economia digitală ar trebui să prospere, iar accesul la bunuri și servicii publice ar trebui să fie excelent. Transformarea digitală afectează toate nivelurile sferei publice – indivizi, asociațiile acestora, instituțiile publice și democrația în ansamblu. Oferă oportunități de consolidare a democrației și de implementare a celor 12 principii ale bunei guvernări. Guvernanța digitală a devenit o paradigmă a administrației publice datorită capacității sale de a spori eficiența, transparența și implicarea cetățenilor, precum și capacitatea sa de a stimula inovația și adaptabilitatea la schimbările societale.*

**Cuvinte cheie:** digitalizare, bună guvernare, guvernare digitală, dezvoltare, administrație publică.

[25] Universitatea de Stat din Moldova, doctorand

# GOOD DIGITAL GOVERNANCE–PUBLIC A PARADIGM OF ADMINISTRATION

**Abstract:** *Digitization represents a significant stake for the governance and development of a country. The emergence of a public composed of citizens advocating for good digital governance makes the process feasible, opening the door for good governance as well. The modernization of any sector, in general, and governance in particular, relies on digitization. Digitization applied as a tool for good governance brings about institutional changes and specific developments in the political arena. Studies indicate that revising governance structures and digital policies presents a model of state-led digital governance. European countries have promoted digitalization strategies, also keen on facilitating digital technology for economic development and good governance within the executive branch of government. In this regard, the development of government services must progress, digital infrastructure needs to be strengthened, citizens and the private sector should reap undeniable benefits, the digital economy should thrive, and access to goods and public services should be excellent. Digital transformation affects all levels of the public sphere—individuals, their associations, public institutions, and democracy as a whole. It provides opportunities to strengthen democracy and implement the 12 principles of good governance. Digital governance has become a paradigm of public administration due to its ability to enhance efficiency, transparency, and citizen engagement, as well as its capacity to stimulate innovation and adaptability in the face of societal changes.*

**Keywords:** digitization, good governance, digital governance, development, public administration.

Transformarea digitală afectează fiecare aspect al vieții, de la economie la guvernare, de la geopolitică la modul în care oamenii obișnuiți interacționează. Ea se dezvoltă într-un ritm foarte rapid, încât ai impresia că unele tehnologiile, în special inteligența artificială, ar putea duce în curând la o schimbare revoluționară pentru care societatea și instituțiile nu sunt încă pe deplin pregătite. Astăzi digitalizarea reprezintă o miză importantă pentru guvernarea şi dezvoltarea oricărei ţări care tinde să progreseze.

Transformarea digitală sau digitalizarea a fost un proces care a remodelat comerțul încă din anii 1970, prin sisteme de înregistrare electronică care la acea vreme erau relativ benefice pentru clienți. Schimbările de astăzi aduse de digitalizare au loc în fața noastră, ele implică cetățeanul/consumatorul din ce în ce mai mult. De exemplu, utilizarea codurilor de bare a fost anterior un element important pentru lanțurile de aprovizionare, util doar pentru sistemele TIC din magazine, dar lipsit de sens pentru consumatori. Odată cu răspândirea dispozitivelor mobile, codurile de bare au devenit semnificative și în rândul consumatorilor - aceștia pot acum să folosească aplicații dedicate și să obțină mai multe informații despre produs sau ingredientele acestuia. Digitalizarea se manifestă astfel ca un proces inovator în care cercetarea și aplicarea ei în viața reală sunt o premisă necesară.

Transformările economiei pe care le-am văzut în ultimele decenii au fost stimulate de apariția piețelor online și a noilor modele de afaceri. Acestea au dus la mai multe valuri de inovare, cum ar fi: dezvoltarea bazelor de date în anii 1960 care a dus la limbaje de programare și modemuri, apoi computere în anii 1970 și software în anii 1980, de exemplu. Tranziții ca aceasta au dus la schimbări fără precedent în sectoare și la reformarea a ceea ce implică afacerile. Tehnologiile de-a lungul acestor tranziții includ: telefoane inteligente (smartphone) din 2007, inteligență artificială din 2010 și tehnologie blockchain sau registru distribuit din 2009.

În prezent, se estimează că digitalizarea va avea un impact uriaș asupra economiei țărilor Uniunii Europene (UE). Potrivit unei estimări făcute de Comisia Europeană, au fost estimate venituri anuale de circa 110 miliarde de euro în 2023 pentru industrie și acest lucru va duce la creșterea productivității.

Având în vedere că sectorul TIC reprezintă 5% din activitățile economice ale UE și 16% din cheltuielile pentru cercetarea și dezvoltarea întreprinderilor comerciale din UE, este doar 1% din toate companiile cunoscute sub numele de unicorni care sunt concentrate în statele membre (+6% în Regatul Unit). În mod similar, investițiile private în inteligența artificială ale companiilor din UE au fost de 2,7-3,6 miliarde EUR în 2016. În comparație, China a direcționat investiții în valoare de 7-11 miliarde EUR pentru a dezvolta această nișă, în timp ce SUA au investit peste 14-21 miliarde EUR - de cinci ori mai mult decât ceea ce a fost investit de companiile din UE.

În ultimele decenii, industriile globale nu s-au confruntat doar cu schimbări tehnologice care au condus la noi oportunități, cum ar fi o mai mare flexibilitate și individualizare a produselor și serviciilor, dar au fost nevoite să facă față diferitelor provocări care decurg din schimbările tehnologice rapide, din creșterea complexității produselor. și servicii și schimbarea preferințelor cu clienții. Cu alte cuvinte, pe măsură ce digitizarea devine mai importantă, se transformă și într-o problemă strategică care trebuie gestionată la cele mai înalte niveluri ale organizației. Din acest motiv, strategia digitală a devenit necesară sau chiar indispensabilă într-o companie sau instituție publică.

Modernizarea statelor, în general, şi modernizarea guvernărilor, inclusiv, se bazează pe digitalizare, iniţiată încă la începutul anilor 2000 şi înţeleasă ca direcţie de forţă a domeniului numit Tehnologia Informaţiei şi Comunicaţiilor (TIC). Digitalizarea şi TIC au determinat schimbări instituţionale şi anumite evoluţii specifice în plan politic [2, p.56].

În ultimii douăzeci de ani, tot mai mulți cercetători au început să reflecteze asupra acestor întrebări, pentru a ajuta la identificarea provocărilor generate de transformarea digitală și pregătirea pentru a profita de posibilitatile pe care le oferă. Și aici au fost intens dezbătute problemele ce țin de democrația electronică, guvernarea electronică, utilizarea inteligenței artificiale în materie penală, prevenirea discriminării din cauza algoritmilor părtinitori și manipularea rețelelor sociale în campaniile electorale.

Până în prezent, impactul transformării digitale asupra bunei guvernări nu a fost analizat în mod exhaustiv în lucrările științifice sau în grupurile de reflecție. Deși mulți au examinat impactul mediilor sociale, al lipsei de informație și al dezinformării asupra procesului electoral, lipsește o analiză a impactului global al transformării digitale asupra administrației publice și bunei guvernări în toate aspectele lor. În acest articol ne propunem să demonstrăm că guvernarea digitală a devenit în prezent o paradigmă a administrației publice.

Digitalizarea reprezintă o miză importantă pentru guvernarea şi dezvoltarea unei ţări. Emergenţa publicului format din cetăţeni ai bunei guvernări digitale, face procesul fezabil, deschizând uşa şi pentru buna guvernare. Modernizarea oricărei ramuri, în general, şi modernizarea guvernării, inclusiv, se bazează pe digitalizare. Digitalizarea aplicată ca instrument a

bunei guvernări determină schimbări instituţionale şi anumite dezvoltări specifice în plan politic. Studiile arată că revizuirea structurii de guvernanţă şi a politicii digitale prezintă un model de guvernanţă digitală condusă de stat. Statele europene au promovat strategia de digitalizare, fiind de asemenea, dornice să faciliteze tehnologia digitală pentru dezvoltarea economică şi buna guvernare în ramura executivă a guvernului. În acest sens, dezvoltarea serviciilor guvernamentale trebuie să avanseze, infrastructura digitală să se consolideze, cetăţenii şi sectorul privat să înregistreze avantaje indiscutabile, economia digitală să prospere, iar accesul la bunuri şi la servicii publice îmbunătăţite să fie excelent [8].

Guvernarea digitală se referă la utilizarea tehnologiilor informaționale și comunicaționale în cadrul administrației publice pentru a îmbunătăți serviciile oferite cetățenilor și eficiența proceselor administrative. În prezent, guvernarea digitală a devenit o paradigmă a administrației publice din mai multe motive. Primul ține de eficiență și transparentizare, deoarece tehnologiile digitale permit guvernelor să îmbunătățească eficiența proceselor administrative, reducând birocrația și costurile asociate. De asemenea, ele facilitează accesul cetățenilor la informații și servicii publice, contribuind la transparența și responsabilitatea guvernului.

Al doilea motiv este participarea și implicarea cetățenească, căci guvernarea digitală oferă cetățenilor posibilitatea de a participa mai activ la procesele decizionale prin intermediul platformelor online și a instrumentelor de feedback. Acest lucru contribuie la creșterea încrederii în guvern și la consolidarea democrației participative.

În fine, inovarea și adaptabilitatea prin utilizarea tehnologiilor digitale în administrația publică permite guvernelor să fie mai agile și să răspundă mai eficient la schimbările din societate și din mediul economic. Aceste tehnologii facilitează implementarea unor soluții inovatoare pentru problemele complexe și permit adaptarea rapidă la noile cerințe și provocări.

Cele 12 Principii ale bunei guvernări democratice sunt incluse în *Strategia privind inovația și buna guvernare la nivel local*, aprobată printr-o decizie a Comitetului Miniștrilor Consiliului Europei în 2008. Inițial dezvoltate pentru nivelul local, cele 12 Principii ajută în practică autoritățile publice la toate nivelurile de guvernare să îmbunătățească guvernarea și să întărească furnizarea de servicii. Ca atare, cele 12 Principii servesc ca sursă de inspi-

rație și orientare pentru statele membre, reprezentând valorile fundamentale ale democrației europene și cerințele bunei guvernări democratice:

- Desfășurarea corectă a alegerilor, reprezentarea și participarea
- Receptivitatea
- Eficiența și eficacitatea
- Deschidere și transparență
- Statul de drept
- Conduita etică
- Competența și capacitatea
- Inovare și deschidere pentru schimbare
- Dezvoltarea durabilă și orientarea pe termen lung
- Management financiar solid
- Drepturile omului, diversitatea culturală și coeziunea socială
- Responsabilitatea.

Indiferent de domeniul în care se aplică, fie în democrație, guvernare sau administrație publică, atunci când sunt în joc garanții adecvate, tehnologia poate fi esențială în consolidarea implementării tuturor acestor principii, îmbunătățind calitatea guvernării, satisfăcând nevoile și așteptările populației și contribuind, în final, la o mai mare încredere în instituțiile publice. În ciuda acestor multiple posibilități, tehnologiile digitale pot avea, de asemenea, efecte negative asupra exercitării drepturilor și libertăților individuale, cum ar fi protecția vieții private și a datelor. Ele pot duce, de asemenea, la opacitatea campaniilor electorale și a deciziilor politice, slăbind astfel procesul democratic și creând diviziuni și noi motive de discriminare bazate pe cultura digitală sau accesul la internet. Este necesar să se răspundă la aceste preocupări pentru a maximiza impactul pozitiv al transformării digitale.

Utilizarea tehnologiilor digitale în sectorul public devine tot mai răspândită. Toate statele membre sunt în proces de digitalizare a administrațiilor lor publice și a serviciilor furnizate. Amploarea digitalizării variază de la un stat la altul. În ultimii ani, am asistat la o accelerare a digitalizării administrației publice datorită disponibilității crescute a datelor, reducerii costurilor, creșterii puterii de calcul și transformării digitale generale a vieții de zi cu zi, precum și a așteptării cetățenilor care doresc servicii fluide și ușor accesibile.

Perioada actuală de transformare digitală se concentrează pe reconfigurarea proceselor administrative existente cu o abordare de tip „digitalul în primul rând”: toate serviciile sunt concepute în principal pentru a servi publicul online. Furnizarea de servicii offline sau analogice a devenit o prioritate secundară. În întreaga Europă, echipele de servicii digitale au apărut în administrațiile publice, creând noi roluri, cum ar fi cei de designeri orientați către servicii și utilizatori. Aceste noi roluri aduc competențe și metode de lucru noi în dezvoltarea serviciilor publice digitale [4, p.243]. Beneficiile digitalizării autorităților/instituțiilor publice se materializează în:

- Creșterea eficienței activității și rentabilității serviciilor publice furnizate prin îmbunătățirea competitivității economice.
- Optimizarea timpului necesar prestării serviciilor și a utilizării resurselor materiale/umane prin crearea unui mediu mai atractiv pentru investiții
- Scăderea evaziunii fiscale prin implementarea unui sistem modern, eficient, tehnologizat și transparent
- Creșterea productivității internă a muncii prin: dezvoltarea infrastructurii informaționale electronice, reducerea costurilor operative, eficientizarea fluxurilor cu exteriorul în care sunt implicate entități economice

Digitalizarea este importantă, pentru orice instituție publică, ea răspunzând unui ritm intens de lucru și situațiilor care necesită soluții rapide.

În general, furnizarea de servicii de către sectorul public este adesea percepută ca fiind prea lentă, în special în comparație cu sectorul privat. În plus, sectorul public este adesea criticat pentru birocrațiile sale excesive și bugetele mari care nu justifică nivelul de furnizare a serviciilor. Un mod de a rezolva aceste probleme, idei greșite sau critici, este de a lucra „în lumina zilei”, de exemplu prin publicarea de articole care explică etapele dezvoltării serviciilor digitale, sau prin publicarea datelor sau adăugarea de cod și posibilități de referire către alte surse astfel încât alți funcționari să poată reutiliza resursele și să nu „reinventeze roata”. Un exemplu este partajarea de cod software pe GitHub, astfel încât codul dezvoltat într-un oraș sau o municipalitate să poată fi reutilizat în altul. Lucrul în lumina zilei poate, desigur, prezenta riscuri, în special acela de a vedea date sensibile dezvăluite accidental.

Cetățenii percep adesea furnizarea serviciilor publice ca pe o „cutie neagră”: dacă au dovada că au solicitat un serviciu (de obicei un document pe

hârtie), nu știu unde se află cererea lor și când va fi procesată. Un mod proactiv de a remedia această situație ar putea fi dezvoltarea unor instrumente pentru a urmări și a cunoaște stadiul de execuție al unui serviciu. Furnizorii de servicii de comerț electronic au rezolvat această problemă prin trimiterea de mesaje în mod proactiv sau informând automat cetățenii despre stadiul de avans al cererilor lor. Lăsând cetățenii prost informați sau nesiguri cu privire la un serviciu la care au dreptul, poate genera nemulțumire față de administrație și neîncredere în instituțiile publice și, în final, în democrație.

Buna guvernare digitală implică și maturitate digitală. Aceasta descrie nivelul de competență, pregătire și disponibilitate organizațională a administrațiilor publice pentru a putea implementa proiecte de transformare digitală. Acest lucru necesită în primul rând o înțelegere a problemelor și tendințelor digitale: Cum sunt discutate în prezent tehnologiile precum inteligența artificială, blockchain sau serviciile de tip „cloud"? Unele dintre aceste tehnologii sunt utile pentru rezolvarea problemelor de politică și implementare cu care se confruntă funcționarii - sau este vorba doar de o modă în gestionarea afacerilor? [6]

Pe lângă aspectele tehnologice, maturitatea digitală se concentrează și pe abordările de gestionare a schimbării. Transformarea digitală nu se face în vid, este influențată, printre altele, de tipul de sistem politic, capacitatea de inovare a sectorului public, poziția sectorului privat care furnizează soluții IT sectorului public, sistemele existente din administrația publică.

În același timp, în fiecare an, un val de noi concepte și tehnologii inundă spațiul digital, cum ar fi orașele inteligente, inteligența artificială, guvernarea ca platformă sau rețelele de tip mesh. Nu este întotdeauna ușor să evaluăm care dintre aceste tendințe și noi concepte vor avea un impact durabil. De aceea, oficialii guvernamentali și cei responsabili de implementarea tehnologiilor informației trebuie să evalueze constant riscul de a adopta noi tehnologii sau de a păstra vechile lor sisteme informatice [7]. Aceste riscuri nu vizează doar confidențialitatea sau securitatea, ci și riscurile politice: persoanele publice sunt din ce în ce mai responsabilizate pentru alegerile tehnologice făcute în timpul mandatului lor. Pentru administrațiile publice este important să înțeleagă impactul transformării digitale și modalitatea de a reduce riscurile potențiale pe care aceste tehnologii le reprezintă.

În 2017 toate statele membre ale UE și țările SEE au semnat Declarația Ministerială privind administrația online, cunoscută și sub numele de Declarația de la Tallinn, care recunoaște că „administrațiile publice orientate către servicii, fiabile și inovatoare la toate nivelurile sunt esențiale pentru dezvoltarea unei societăți europene dinamice, productive și europene" [5].

În decembrie 2020, miniștrii la nivelul UE au semnat Declarația de la Berlin privind societatea digitală și guvernarea digitală bazată pe valori. Declarația de la Berlin se bazează pe declarația de la Tallinn și merge mai departe în principiul orientării către utilizator, consolidând rolul administrației publice în conducerea unei transformări digitale bazate pe valoare [1].

Declarațiile sus-menționate sunt orientate spre viitor și oferă o direcție comunăm totodată la baza declarației stau drepturile fundamentale și valorile democratice. Declarațiile subliniază faptul că valorile europene rămân esențiale și că tehnologia digitală trebuie să se adapteze acestor valori și nu invers. Adoptarea unei astfel de abordări ar putea garanta identificarea, minimizarea și atenuarea riscurilor inherente tehnologiilor digitale.

Transformarea digitală, democrația și buna guvernare au o caracteristică comună - acestea sunt procese dinamice. Ele evoluează în timp, aproape niciodată la un ritm constant și sunt influențate de o serie de factori interni și externi. Aceste procese sunt strâns legate și se influențează reciproc într-un mod fără precedent, adesea denumit „era digitală" [3].

Transformarea digitală afectează toate nivelurile sferei publice - indivizii, asociațiile lor, instituțiile publice și democrația în ansamblul său. Ea oferă oportunități de întărire a democrației și implementarea celor 12 principii ale bunei guvernări, cum ar fi, participarea, reactivitatea, eficacitatea și eficiența, deschiderea și transparența, responsabilitatea, includerea și durabilitatea pe termen lung. Cu toate acestea, dacă nu este gestionată corespunzător, transformarea digitală poate prezenta riscuri în ceea ce privește implementarea acestor principii. În concluzie, guvernarea digitală a devenit o paradigmă a administrației publice în prezent datorită capacității sale de a îmbunătăți eficiența, transparența și implicarea cetățenească, precum și capacitatea sa de a stimula inovarea și adaptabilitatea în fața schimbărilor din societate și din mediul economic.

**Referințe bibliografice:**


1. Berlin Declaration on Digital Society and Value-based Digital Government. https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/berlin-declaration-digital-society-and-value-based-digital-government
2. Iaţco Mariana, Borş Vladimir. Tendințe de digitalizare a administrației publice în contextul globalizării. Universitatea de Stat din Moldova. In: Moldoscopie, 2021, nr. 2(93), p.53-61.
3. Mergel Ines et al. Agile government: Systematic literature review and future research. Government Information Quarterly. 2018. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X18302107?via%3Dihub
4. Mihalaș Ion. Aspecte de drept comparat referitoare la digitalizarea serviciilor publice. In: Conferința "Statul, securitatea şi drepturile omului în era digitală". Chișinău, 2023, vol.II, p.241-248.
5. Ministerial Declaration on eGovernment - the Tallinn Declaration. https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration
6. Parycek Pete. On artificial intelligence, dystopia, and democracy's digital future (interview). 2015. https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1145%2F3428502.3428595
7. Pereira Gabriela et al. Clearing the existing fog over the smart sustainable city concept: highlighting the importance of governance. 2020. https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1145%2F3428502.3428595
8. Petheram André, Pasquarelli Walter and Stirling Richard. The Next Generation of Anti-Corruption Tools: Big Data, Open Data & Artificial Intelligence. Oxford Insights. 2019. https://www.oxfordinsights.com/ai-for-anti-corruption