ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ DIGITALĂ, PROVOCĂRI ȘI OPORTUNITĂȚI

DIGITAL PUBLIC ADMINISTRATION, CHALLENGES AND OPPORTUNITIES

Nicoleta LOGHIN DUMITRIU,
student Doctorand Științe Politice
Universitatea „Alexandru Ioan Cuza" Iași, România
Facultatea de Filosofie și Științe Politice

SUMMARY

Becoming central element of the development of public administration, e-government generates opportunities but also challenges. How does e-government relate to public administration? E-government exerts a significant impact on the changing public administration, on the way the public service works, adding new concepts and methods and changing the relations between administrations and citizens.

Keywords: *electronic government, public administration, participation, transparency, interactivity, accessibility.*

Lumea contemporană caracterizată prin dezvoltarea constantă a instrumentelor și spațiilor de accesare a informațiilor, impune un ritm susținut de adaptare și actualizare în orice domeniu. Administrația publică se adapatează și ea schimbării pentru a-și optimiza serviciile și a întreține un dialog eficient cu cetățenii, adoptând noile tehnologii. „Astăzi, serviciile publice digitale sunt produse în mod obișnuit de autoritățile naționale, de stat sau locale și sunt furnizate cetățenilor, întreprinderilor și altor entități aflate sub jurisdicția lor." [J. Bertot, E. Estevez, T. Janowski, 2016]

De ce e-guvernare?

Extinderea implementării cu succes a guvernării electronice înseamnă, ușurință în utilizarea serviciilor guvernamentale pentru cetățeni, îmbunătățirea furnizării de servicii guvernamentale de către autoritățile publice, simplificarea conformării cetățenilor cu legile guvernamentale, îmbunătățirea angajamentului cetățenilor și a nivelului de încredere în administrațiile publice, reducerea fraudelor și îmbunătățirea eficienței costurilor financiare și de timp atât pentru cetățeni, cât și pentru administrații. E-guvernarea contribuie la creșterea nivelului de trai și devine un instrument vital pentru guverne și cetățenii lor generând avantaje pentru guverne, cetățeni, și toate celelalte părți interesate.

Prezentarea conceptului de guvernare electronică vine ca un răspuns la întrebarea „Ce este e-guvernarea?", oferit într-o accepțiune mai largă decât simpla folosire a Tehnologiei Informației în Administrația Publică.

În 2019, UNESCO definește guvernarea electronică: „Utilizarea de către sectorul public a tehnologiilor informației și comunicațiilor [TIC] cu scopul de a îmbunătăți furnizarea de informații și servicii, de a încuraja participarea cetățenilor la procesul de

luare a deciziilor și de a face guvernul mai responsabil , transparent și eficient." Meltiski [2019] a extins definiția susținând că „e-guvernarea constă în inovații bazate pe internet care îmbunătățesc accesul cetățenilor la informații guvernamentale... servicii, și în cele din urmă, participarea echitabilă la guvernare". Guvernarea electronică reprezintă furnizarea de servicii și activități guvernamentale prin intermediul tehnologiei digitale, pentru a spori eficiența, transparența și participarea cetățenilor.[United Nations Development Programme, 2020]. „Guvernarea electronică reprezintă utilizarea tehnologiilor digitale și a datelor pentru a îmbunătăți furnizarea de servicii publice și a crește eficiența, transparența și responsabilitatea guvernului, precum și pentru a spori participarea cetățenilor în procesul decizional "[European Commission, 2021].

„Conceptul de guvernare digitală reprezintă o schimbare fundamentală în modul în care guvernele din întreaga lume își îmbrățișează misiunea" [Banca Mondială, 2023]. Aceeași instituție definește e-guvernarea, ca fiind „utilizarea tehnologiei informației de către agențiile guvernamentale care sunt responsabile pentru transmiterea informațiilor între oameni, instituții și toate celelalte părți guvernamentale interesate. „E-Guvernarea implică noi stiluri de conducere, noi moduri de a dezbate și de a decide politici și investiții, noi modalități de acces la educație, noi moduri de a asculta cetățenii și noi moduri de organizare și furnizare de informații și servicii. Ideea adoptării TIC este de a trece dincolo de furnizarea pasivă de informații către implicarea activă a cetățenilor în procesul de luare a deciziilor." [UNESCO, 2023] Guvernarea electronică răspunde multor provocări cu care se confruntă Administrația Publică, de aceea dezvoltarea instrumentelor care să servească interacțiunii cetățean-guvern este esențială atât pentru guverne, cât și pentru cetățeni. În sectorul public, scopul este că cetățenii să poată ajunge întotdeauna la agențiile guvernamentale prin intermediul Web-ului și să fie serviți de acesta [Goldkuhl, 2007, p.135].

De la scop, la beneficiari

Dezvoltate pentru a îndeplini cel puțin două scopuri, de serviciile electronice pot beneficia: în primul rând, furnizorii de servicii (administrațiile publice) prin automatizarea unei părți a sarcinii administrative, astfel pot accelera serviciile, rezultând reducerea costurilor; în al doilea rând, pot beneficia utilizatorii de servicii (întreprinderi și cetățeni), interacționând cu autoritățile publice, care sunt apoi capabile să răspundă nevoilor și cerințelor în orice moment, rapid, ieftin și ușor. [Vassilakis et al., 2005]. Expunerea beneficiilor generate de automatizarea sarcinilor administrative, (scăderea semnificativă a costurilor, depunerea de cereri sau rapoarte, obținerea de informații despre serviciile oferite de administrația publică, sau primirea de notificări și actualizări relevante) aproape că nu mai este necesară, fapt resimțit deja: cetățenii și administrațiile publice pot interacționa în timp real, ceea ce a condus la o colaborare mai strânsă, o comunicare mai bună și o îmbunătățire a serviciilor. Tehnologiile continuă să schimbe modul în care cetățenii primesc informații de la autorități și comunică cu acestea, „ internetul contribuie astfel la un peisaj media mai divers și mai pluralist." [Chadwick, 2009a]. Pentru a schimba în mod eficient relațiile cetățeni-guvern, administrația publică trebuie să onoreze valorile și prioritățile cetățenilor demonstrând că îi ascultă pe cetățeni și că acționează pe baza a ceea ce aude. [Mark A. Glaser, Robert B. Denhardt, 2000].

Administrația publică digitală, provocări și oportunități

Tocmai în încercarea sa de a onora valorile și prioritățile cetățenilor administrația publică devine administrație publică digitală, adaptându-și procesele administrative, cu scopul de a spori eficiența, transparența și accesibilitatea acestora. Administrația publică digitală este o oportunitate importantă pentru guverne în a-și îmbunătăți serviciile oferite și a reduce costurile administrative, însă acest fapt vine cu propriile provocări. În timp ce organizațiile guvernamentale continuă să investească în sisteme de e-guvernare, există încă incertitudine cu privire la beneficiile care pot fi generate. Fără așteptări clare, administrațiile publice nu vor avea posibilitatea să măsoare și să evalueze rezultatele.

„A Systematic Literature Review of Empirical Research on the Impacts of e-Government: A Public Value Perspective" [MacLean, D. and Titah, R., 2022] printr-o analiză a 60 de studii empirice privind impactul guvernării electronice în administrația publică, prezintă o clasificare folosind teoria valorii publice după rolul pentru care este generată valoarea, apoi după natura impactului asupra cetățenilor. Impacturile sunt asociate aici cu trei roluri jucate de public: cetățean, client și contribuabil. Rezultatele arată că impactul cel mai frecvent cercetat este beneficiul cetățenilor, satisfacția, calitatea serviciilor și îmbunătățirea nivelului încrederii și a comunicării pentru cetățeni. Același studiu, delimitează impactul în impact imediat și indirect, ce trebuie luate în considerare de către administrațiile publice atunci când iau decizia implementării e-guvernării. Cercetările s-au bazat pe o serie de teorii și doar 26 dintre acestea nu au folosit nici o teorie, iar 9 au comparat sistemele de guvernare electronică și guvernele, însă toate au vizat sistemele de e-guvernare din 22 de jurisdicții diferite, cele mai multe din Asia și Europa. Metodele de colectare a datelor au fost studiile de caz, urmate de surse secundare. Majoritatea articolelor din eșantion au inclus un test statistic al relației dintre un factor antecedent și impact, testându-se 156 de combinații diferite dintre factorii care includ caracteristicile guvernului care oferă serviciul, sistemul de e-guvernare, elementele sistemului și utilizarea acestuia. Unele cercetări au testat interacțiunile factorilor antecedenți sau au testat o relație mediată atunci când unul dintre factorii antecedenți a avut efect indirect printr-un rezultat. Rezultatele studiului indică faptul că factorii antecedenți testați cel mai frecvent au fost caracteristicile sistemlui de e-guvernare (ex: calitatea informațiilor și ușurința de utilizare) și caracteristicile utilizării acestor sisteme(ex: frecvența de utilizare și utilizat/neutilizat). Variabilele dependente testate cel mai frecvent au fost satisfacția clienților și încrederea în guvern, care se încadrează în categoriile de productivitate și respectiv impactul relației cetățean-guvern. Doar două dintre studii au cercetat efectele caracteristicilor agenției guvernamentale (capacitatea de management IT și capacitatea de management a serviciilor) privind calitatea datelor organizației respective. O cercetare a examinat efectele asupra unui aspect al serviciului (furnizarea de informații sau procesarea tranzacțiilor) acest factor a fost analizat în combinație cu o caracteristică a sistemului de e-guvernare. Doar câteva studii au analizat modul în care impacturile sunt interconectate.(ex: modul în care satisfacția crescută a clienților poate determina niveluri mai ridicate de încredere în guvern). Nu au existat articole care să cerceteze impactul asupra publicului în calitate de obligat. Nu au fost observate efecte asupra planificarii, accent pe criterii cantitative, de sănătate/siguranță/bunăstare, satisfacție în muncă sau protecție a drepturilor. Anumite categorii

de impact pot fi asociate cu roluri multiple, în special impactul asupra productivității și relația cetățean-guvern. Majoriatatea impacturilor identificate au fost pozitive sau neutre, doar trei impacturi negative: simplificarea locurilor de muncă pentru angajații guvernamentali, o reducere a relației personale dintre clienți și angajații din prima linie din administrațiile publice și o reducere a încrederii în adecvarea deciziei. Impactul cel mai frecvent menționat este creșterea productivității, de care pot beneficia clienții și contribuabilii. Pentru clienți, 18 articole au identificat creșterea satisfacției ca urmare a utilizării serviciilor de e-guvernare, beneficii de costuri reduse și de timp alocat prin utilizarea serviciului. Îmbunătățirea performanței a fost rezultatul a 2 studii în care clientul este organizație, nu individ. Alte 15 articole au descris câștigurile de productivitate ale instituțiilor guvernamentale (de care beneficiază publicul în calitate de contribuabil) în sensul eficienței și vitezei mai mari de furnizare a serviciilor cu costuri de operare reduse. Al doilea rezultat cel mai frecvent identificat al implementării e-guvernării este îmbunătățirea relației cetățean-guvern, pentru rolurile cetățean și client. Sistemele de e-guvernare pot crește încrederea cetățenilor în guvern sau convingerile cu privire la credibilitatea guvernului. Articolele nu au vizat e-democrația și sistemele de e-participare, totuși rezultatele indică faptul că e-guvernarea îmbunătățește participarea și implicarea cetățenilor în politicile administrației publice.

Provocări Vs Oportunități

Însă tocmai această participare și implicare în relația cetățenilor cu administrația publică digitalizată întâmpină numeroase provocări. Accesibilitatea: nu toți cetățenii au acces la tehnologie sau nu au cunoștințele necesare pentru a accesa serviciile digitale; Securitatea datelor. Guvernele trebuie să ia măsuri de securitate adecvate pentru a proteja datele personale și informațiile sensibile ce ar putea fi compromise și utilizate în mod neautorizat; Implementarea tehnologiilor în administrația publică poate fi dificilă și costisitoare datorită unor factori precum infrastructura existentă și capacitățile tehnice ale personalului;

Cu toate acestea, administrația publică digitală oferă numeroase oportunități pentru guverne și cetățeni: Eficiență, prin reducerea timpului și costurilor asociate proceselor administrative; Transparența administrației publice, prin furnizarea de informații și date în timp real, ceea ce ajută cetățenii să înțeleagă mai bine modul în care funcționează administrația publică și determină implicarea activă în procesul decizional; Participarea cetățenilor, prin intermediul platformelor digitale, prin care cetățenii pot face sugestii, pot depune petiții și pot contribui la dezvoltarea politicilor publice; Reducerea birocrației. Implementarea administrației publice digitale poate contribui la reducerea birocrației prin eliminarea unor proceduri administrative și/sau simplificare; Creșterea calității serviciilor publice, prin sporirea eficienței și a transparenței, precum și prin reducerea întârzierilor și a erorilor umane.

Limitări

Rezultatele diferitor cercetări în domeniu evidențiază limitări ale guvernării electronice, cele mai importante referindu-se la diviziunile digitale: lipsa accesibilității pentru părți importante ale populației sau/și lipsa competențelor digitale. Lipsa așteptărilor clare ale implementării generează imposibilitatea măsurării și evaluării rezultatelor digitalizării administrației publice.

Concluzii

Administrația publică digitală reprezintă o oportunitate importantă pentru guverne de a îmbunătăți serviciile publice și de a reduce costurile administrative. Implementarea digitalizării poate fi însă dificilă și vine cu propriile provocări. Accesibilitatea, securitatea datelor și implementarea sunt doar câteva dintre provocările cu care se confruntă guvernele. În același timp, eficiența, transparența, participarea cetățenilor, reducerea birocrației și creșterea calității serviciilor publice sunt oportunități importante pentru care guvernele continuă să investească abordând provocările asociate administrației publice digitalizată.

BIBLIOGRAFIE

1. Bertot, J., Estevez, E., Janowski, T., „*Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework*" Government Information Quarterly, April 2016, Volume 33, Issue 2, Pages 211-222.
2. Banca Mondială, *Definiția e-guvernării*, https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/digital-government-for-development. Accessed 02 March, 2023.
3. Chadwick, A., „ *Web 2.0: New Challenges for the Study of E-Democracy in an Era of Informational Exuberance*", I/S: A Journal of Law and Policy for the Information Society, 2009, Vol. 5 (1)a, p.9-41.
4. Glaser, M.A. and Denhardt, R.B. (2000), „*Local government performance through the eyes of citizens*", Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management, Vol. 12 No. 1, pp. 49-73.
5. Goldkuhl, G ., „*What does it mean to serve the citizen in e-services? - Towards a practical theory founded in socio-instrumental pragmatism*", International Journal of Public Information Systems, 2007, Vol (3), pp 135-159.
6. MacLean, D., and Titah, R., (2022), *A Systematic Literature Review of Empirical Research on the Impacts of e-Government: A Public Value Perspective.* Public Admin Rev,. Volume 82, Issue1, Pages 23-38.
7. Melitski, J., „*Capacity and e-government performance: An analysis based on early adopters of internet technologies in New Jersey*". Public Performance & Management Review, Jun., 2003, Vol. 26, No. 4, pp. 376-390.
8. UNDP, https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-E-Government-Development-Index/About-EGDI. Accessed 24 March, 2023.
9. UNESCO, *ICTs as Tools for Improving Local Governance* 2011, Accessed 16 March, 2023.
10. UNESCO, 2011, *ICTs as Tools for Improving Local Governance*; Accessed 16 March, 2023.
11. Vassilakis, C., et al., „*Barriers to Electronic Service Development*", E-Service Journal, ,2005, Vol 4(1), 41-66.