

Cuprins

Prefață	7
Abrevieri	13
1. Ce este e-guvernarea?	15
2. Bariere la implementare	33
3. Beneficiile guvernării electronice	53
4. Lumea electronică. Provocări	81
5. Studii și aplicații	113
6. Impact	145
Glosar	151
Anexe	155
Bibliografie	175

Prefață

E-guvernarea (concept cunoscut și în spatele englezismului e-gov) este una dintre cele mai – dacă nu cea mai – interesantă provocare a Administrației Publice din întreaga lume. Este totuși dificil să redau entuziasmul tuturor cercetătorilor din domeniu în paginile acestei cărți.

Multe dintre obiectivele pe care guvernarea electronică își propune să le atingă pot fi descrise, la prima vedere, ca fiind ambițioase – spre extrem. Dar acest lucru, în ciuda tuturor criticilor și cinismului lor, este caracteristic unei științe noi. Am început să scriu despre guvernarea electronică de mai bine de zece ani, și nu am nicio iluzie despre cât de greu este să fie atinse unele dintre ele. Mă simt însă un privilegiat gândindu-mă că mulți oameni cu care am intrat în contact au reușit să contrazică opiniile pesimiste cu privire la evoluția acestei noi ramuri a științei dezvoltând și implementând aplicații care ajută la crearea unui mediu de viață mai comod și mai plăcut.

E-guvernarea nu este doar un obiectiv, este o metodă¹, este o remarcabilă simbioză între societate și tehnologie. Multe dintre cele care odată reprezentau tehnologii de vârf sunt privite astăzi ca fiind parte din viața fiecăruia. Mulți dintre foștii studenți sau colegi care au pășit în mediul privat (dar și cei care au ales

¹ O metodă este deopotrivă mijloc și scop. Este un drum care își anticipează punctul de sosire și un scop care lasă urmă ce duce până la el. Drum se traduce în greacă prin *odos*, *meta* înseamnă „spre”. Metoda este drumul care duce spre ceva.

mediul public ca spațiu de dezvoltare profesională – poate mai ales aceștia) în diferite ocazii și-au facut un nume investind și / sau exploatând acest segment.

Nu prea am întâlnit publicații dedicate acestui subiect, cele mai multe fiind colecții de articole – foarte bune de altfel, dar cu toate acestea pot spune că cele mai interesante secțiuni a acestei cărți sunt cele de „Bibliografia suplimentară” regăsite la sfârșitul fiecărui capitol.

Doar această carte nu poate ajuta pentru a obține un *job*² în administrația publică și cu atât mai puțin în direcțiile / serviciile de IT a instituțiilor publice. Dacă dorești acest lucru, probabil cel mai important este să urmezi cursurile unei facultăți de profil. Asta se întâmplă pentru că specialiștii în Administrație Publică nu își consumă timpul programând calculatoare, ci, adesea prin intermediul unuia, răspunzând problemelor cetățenilor – și asta este ușor de înțeles, pentru că astăzi operarea calculatorului este un *skill* fundamental în acest domeniu.

Două mituri despre e-guvernare

De-a lungul studiilor făcute, m-am întâlnit cu două mituri periculoase care sunt într-un fel sau altul relaționate guvernării electronice și pe care această carte își propune să le doboare.

Primul mit este acela cum că *”e-gov has failed”*³ sau într-o abordare mai comună, dar care de fapt rezumă aceiași propoziție, „guvernarea electronică – vorbe”.

² Am ales să folosesc adesea în text cuvinte importate din limba engleză pentru că multe dintre ele au intrat în uzul nostru exact așa cum sunt ele scrise aici.

³ Guvernarea electronica a eșuat.

Acest mit este pur și simplu fals; exemple ale succesului guvernării electronice se vor regăsi din abundență în această carte. Realitatea este că puțini o înțeleg și îi simt prezența. Puține sunt dubiile pe care le au cercetătorii din acest domeniu, legate de viitorul e-government-ului și a utilității tehnologiilor de zi cu zi.

Al doilea mit este că „atunci când se va implementa, se va lăsa cu disponibilități”. Acesta nu este doar fals, dar este și un nonsens. Trebuie să înțelegem că cei mai responsabili de lansarea și întreținerea acestui mit sunt cei care „se țin departe” de tehnologia informației, cei care încă preferă mijloacele tradiționale de guvernare; cu alte cuvinte, *analfabeții digital*.

Structura cărții

Această carte nu este tocmai un ghid al începătorului care să ofere o imagine de ansamblu asupra întregii dimensiuni. Din anumite rațiuni m-am ținut departe de istoria conceptului (fără să sar totuși peste cele mai importante evenimente din viața acestuia) precum și de elementele juridice care reglementează buna desfășurare a întregii teorii. Toate acestea ar fi creat o falsă impresie că noul înlocuiește vechiul, când, mai curând, noul reprezintă doar o îmbunătățire a tehnologiilor vechi.

Primul capitol are în vedere răspunsul la întrebarea „Ce este e-guvernarea?”, răspuns oferit într-o accepțiune mai largă decât simpla „folosire a Tehnologiei Informației în Administrația Publică”. Nu are rost să detaliez aici cât de complexă este această ramură a științei – plecând de la scopul și obiectivele ei, dar totuși doresc să menționez că definițiile sunt foarte importante în știință și mai ales în una atât de tânără precum este aceasta. Guvernarea electronică răspunde prea

multor provocări cu care se confruntă Administrația Publică ca să nu fie nevoie de o ancorare a ei într-un cadru teoretic.

Deși se pot identifica, încă din primul capitol, câteva bariere la implementarea sistemelor electronice de guvernare (mă refer în special la *Decalajul digital*, *Inflexibilitatea organizațională* și poate chiar și *Eșecurile conducerii*), cel de-al doilea capitol al cărții le analizează pe toate în amănunt, propunând, acolo unde este cazul, și câteva metode de surmontare a lor.

Evident trebuie prezentate și beneficiile aduse de aceste sisteme, iar capitolul responsabil pentru acest lucru m-am gândit să fie cel de-al treilea. O atenție deosebită este dată *Transparenței* și *Încrederii*, ca beneficii importante. Pe lângă acestea voi mai aborda și *reducerea corupției*, *scăderea costurilor cu administrarea* și, ceea ce pentru cetățean este foarte important, *creșterea confortului* (nu mai depinde de programul instituțiilor publice, de ghișeu etc.), el poate efectua tranzacții, completa formulare, depune petiții la orice oră din zi, în fiecare zi a săptămânii, bucurându-se de confortul casei sale.

În capitolul patru vom detalia subiectul analizat pentru a înțelege câteva dintre marile provocări ale vieții cotidiene în interacțiunea acesteia cu Administrația Publică și cum Lumea electronică vine în întâmpinarea noastră – mă refer aici la concepte des întâlnite astăzi precum: e-democrație, e-participare, e-voting, e-learning, Customer Relationship Management (CRM) și mai departe – un concept foarte nou în lumea electronică de astăzi, Internet of Things (IoT). Tot aici veți intra în contact și cu câteva cercetări de ultimă oră din domeniu, cercetări care au rolul de a fundamenta nevoia dezvoltării componentei IT în organizațiile publice.

Capitolul cinci este continuarea firească a precedentului prezentând câteva studii de caz pentru fiecare din provocările menționate la capitolul patru, explicând totodată și cum lucrează acestea.

Ultimul capitol are în vedere impactul social al guvernării electronice, a tehnologiilor și a Internetului asupra noastră ca societate, respectiv indivizi ai acesteia. Am intrat într-o eră în care ne bazăm din ce în ce mai mult pe mașini inteligente care să ne asiste în multe dintre sarcinile pe care le avem de îndeplinit. Tehnologia vine cu plusurile și minusurile sale dintre care, am putea menționa aici, redundanța și poate o eventuală lipsă a intimității. Nu trebuie să ne speriem și să o respingem, nu asta ar fi atitudinea corectă, trebuie să construim instrumente care să ne protejeze de efectele negative pentru a ne putea bucura în voie de cele pozitive.

Cătălin Vrabie

Abrevieri

Prescurtarea	Explicație
ANCOM	Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații
ANI	Agenția Națională de Integritate
AP	Administrația Publică
ASSI	Agenția pentru Serviciile Societății Informaționale
CIO	Chief Information Officer
CNMSI	Centrul Național de Management pentru Societatea Informațională
CRM	Customer Relationship Management
ECDL	European Computer Driving Licence
eGEP	eGovernment Economics Project
ELOST	E-government for Low Socio-economic Status Groups
ERP	Enterprise resource planning
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
G2E	Government to Employees
G2G	Government to Government
GUI	Grafical User Interface
HG	Hotărâre de Guvern
IBM	International Business Machines