

## Viitorul administrației publice în contextul dezvoltării tehnologiilor de comunicare digitale

Andreea-Maria TÎRZIU

Facultatea de Administrație Publică, SNSPA

tirziu.andreea@yahoo.com

**Rezumat.** România a fost marcată, din punctul de vedere al tehnologiilor de comunicare, de mari mutații tehnologice care, parcurgând mai multe etape, au dus la modificarea modurilor de producere, difuzare și consumare a informației. Realizarea de noi rețele sau suporturi, cum ar fi sateliții, magistralele electronice sau discurile optice, a dus astăzi la crearea unei astfel de mutații, numită uneori drept “revoluție digitală”, aceasta putând avea repercusiuni semnificative asupra modului cetățenilor de a comunica, de a munci și chiar de a se distra. **Obiective:** Scopul acestei lucrări este acela de a oferi o viziune asupra elementelor care ar trebui îmbunătățite de către autoritățile ce au puterea și răspunderea de a face acest lucru, în vederea unei mai bune abordări asupra perspectivei viitorului administrației publice. **Abordare:** Acest articol s-a bazat pe o cercetare bibliografică a lucrărilor de specialitate care se concentrează pe tehnologiile folosite în vederea comunicării digitale, cu prioritate în sectorul public, având ca parte finală un studiu de caz ce întrunește informații completate de către cetățeni diferiți în cadrul unui chestionar pe tema abordată. **Rezultate:** Importanța pe care dezvoltarea acestor tehnologii o are asupra administrației publice trebuie înțeleasă și ca un mijloc prin se poate face față măsurilor actuale de austeritate și, pe termen lung, aceasta este utilă pentru a răspunde unei mai bune globalizări și, de asemenea, marilor provocări lansate de societate, luând totodată în considerare nevoile și cerințele acesteia.

**Cuvinte cheie:** administrație publică, IT, comunicare digitală.

## Introducere

Despre administrația publică se tot vorbește, însă cum rămâne cu viitorul acesteia atunci când se face referire la tehnologiile digitale de comunicare și, mai precis, la felul în care acestea sunt aplicate și dezvoltate în cadrul sectorului public? Pentru a putea continua această discuție, este considerată importantă găsirea unei definiții propice a tehnologiilor de comunicare. Astfel, vom vedea că acestea sunt descrise ca fiind acel sistem global de rețele de calculatoare care face referire la modul în care rețelele respective schimbă informații între ele, reprezentând practic felul în care se realizează transmisia și recepția datelor în format digital<sup>30</sup>.

Era digitală, așa cum este numită perioada actuală de către societatea informațională, se constituie ca un impact major asupra societății, aducând după sine schimbări importante la nivelul instituțiilor și organizațiilor atât din sectorul public, cât mai ales din cel privat. În țările dezvoltate, precum și în cele în curs de dezvoltare, tehnologiile informației și comunicațiilor reprezintă o abilitate esențială ce trebuie să fie deținută de cea mai mare parte a populației active, societatea modernă bazându-se pe folosirea acestora pe scară largă<sup>31</sup>.

Astfel încât sistemul public să poată beneficia de o dezvoltare armonioasă, este necesar ca și componenta IT a acestuia să fie dezvoltată, în această privință instruirea părților implicate în proces fiind indispensabilă, referindu-ne aici atât la cetățeni și mediul de afaceri, cât și la angajații sectorului public<sup>32</sup>. Informația este, așadar, văzută ca o nouă resursă, reprezentând un veritabil capital al economiei lumii moderne. Resursele informaționale încep să aibă ca efect transformarea industriei, ducând treptat la dispariția granițelor dintre servicii și produse<sup>33</sup>.

Mulți autori ai unor lucrări specializate pe domeniul discutat consideră Internetul ca fiind cel mai de succes exemplu de bun public artificial, acesta reprezentând atât rezultatul infrastructurii în sine, cât și mijlocul prin care acesteia îi este permis să funcționeze, facilitând apariția unor noi moduri prin care acțiunea colectivă poate fi organizată, și anume prin tehnologia comunicațiilor. Aceasta permite crearea și, totodată, menținerea stării bunurilor publice, constituindu-se ca un adevărat factor comun al resurselor regăsite în contextul cunoașterii<sup>34</sup>.

Pe lângă importanța pe care tehnologiile digitale de comunicare o au asupra viitorului administrației publice, lucrarea de față dorește să pună accentul pe gradul de informare și pe opinia sinceră a cetățenilor, astfel că, spre finalul acestui articol, veți găsi un **studiu de caz** bazat pe colectarea, punerea în comun și analizarea informațiilor obținute prin completarea de către diverse categorii de persoane a unui chestionar

---

<sup>30</sup> Vrabie, C. (2014), *Elemente de IT pentru administrația publică*, Ediția a II-a (revăzută și adăugită), vol. I, Editura Pro Universitaria, București, p. 9.

<sup>31</sup> Baltac, V. (2011), *Tehnologiile Informației – Noțiuni de bază*, Editura Andreco Educational, Euroaptitudini, București, pp. 8-14.

<sup>32</sup> Vrabie, C. (2014), *Elemente de IT pentru administrația publică*, Ediția a II-a (revăzută și adăugită), vol. II, Editura Pro Universitaria, București, p. 5.

<sup>33</sup> Baltac, V. (2011), *op. cit.*, p. 15.

<sup>34</sup> Rheingold, H. (2005), *Găști inteligente. Următoarea revoluție socială*, Editura Andreco Educational, București, p. 73.

referitor la tema abordată. Acest chestionar cuprinde un număr de 17 întrebări la care respondenții au răspuns fie completând ei singuri răspunsul, fie alegând una sau mai multe variante, în funcție de tipul de întrebare și de cerința acesteia. Așa cum este precizat și în chestionarul respectiv, datele personale (nume, prenume, număr de telefon) ale cetățenilor care au răspuns activ acestei cercetări nu vor fi folosite în manieră publică, acestea fiind utile doar pentru a putea verifica și certifica autenticitatea chestionarelor. Metoda de colectare a informațiilor a constat în împărțirea chestionarelor unui număr de 32 de cetățeni ai României, cu vârste cuprinse între 22 și 50 de ani. Trebuie menționat faptul că eșantionul inițial era de 20 de chestionare completate însă, pentru a spori veridicitatea și valoarea studiului de cercetare, s-a optat pentru creșterea acestui număr, astfel ajungând, cum am menționat anterior, la 32 de chestionare. Perioada de colectare a informațiilor a fost cuprinsă între 25 și 27 mai 2015. În momentul creării chestionarului, au fost stabilite anumite subiecte de urmat ca parametri necesari pentru a ajunge la soluția obiectului cercetării. Pentru a face acest lucru, s-a urmărit un proces tip pâlnie, începându-se astfel cu întrebări generale, continuând cu întrebări sonda (de examinare a subiectului) și apoi cu fixarea subiectului în întrebări mai specifice, cu caracter administrativ și într-o manieră mai personală. Pentru acest studiu, s-au folosit atât întrebări deschise, cât și întrebări cu răspunsuri fixe, în scopul de a obține avizul sincer al respondenților, încercându-se totuși o abordare specifică unui cadru în care persoanele chestionate să aibă, ca posibilități de răspunsuri, cele deja stabilite de cercetător, în această manieră putându-se evita eventualele lacune în ceea ce privește înțelegerea întrebărilor sau a răspunsurilor date.

Se poate observa, din lecturarea acestei lucrări, că **aplicabilitatea practică** a tehnologiilor digitale de comunicare are loc la scară mare, de la nivel local până la un nivel globalizator, având în vedere că acest tip de tehnologii este aplicat în majoritatea organizațiilor și instituțiilor, atât cele ale sectorului public, cât și cele din sectorul privat.

**Motivul** pentru alegerea acestei teme este, așadar, acela de a arăta necesitatea, actualitatea și aplicabilitatea tehnologiilor digitale de comunicare, atât în domeniul privat, cât mai ales în cel public, cu scopul de a îl face pe cititor să înțeleagă mai bine acest fenomen în continuă dezvoltare și ascensiune, utilizat la diferite niveluri – central, local, național și, bineînțeles, european, cât și globalizator. Pentru a evidenția utilitatea lui la aceste niveluri, referindu-ne cu precădere la cel local, s-a optat pentru realizarea studiului de caz prezentat anterior, cel bazat pe chestionare completate de către cetățeni ai României, chestionare prin intermediul cărora cititorul, dacă nu este un specialist în acest domeniu, va putea să capete o viziune personală asupra tehnologiilor de comunicare digitală aplicate în organizațiile sau instituțiile publice.

**Obiectivele** acestei cercetări pot fi generalizate la următoarele:

- 1) înțelegerea și explicarea aplicabilității tehnologiilor digitale de comunicare în cadrul administrației publice;
- 2) înțelegerea și explicarea efectelor pe care tehnologiile digitale de comunicare le produc asupra viitorului administrației publice;
- 3) aflarea și analizarea opiniei sincere a respondenților chestionarelor în ceea ce privește implicațiile tehnologiilor digitale de comunicare asupra administrației publice.

**Metoda de cercetare** folosită este cea bibliografică, astfel că s-a optat pentru studierea diferitelor lucrări ale unor autori specializați în acest domeniu, autori atât romani, cât și din alte țări. Este vorba, de asemenea, de o metodă de cercetare empirică, parte a informației folosite pentru realizarea acestei lucrări fiind “culeasă” din răspunsurile primite în urma chestionarelor împărțite în rândul populației României.

**Ipotezele de lucru** ale acestei cercetări au dorit să demonstreze faptul că tehnologiile digitale de comunicare sunt aplicare și folosite la scară largă în administrația publică, indiferent de nivelul la care acestea produc efecte majore prin utilizarea lor – dacă nu a tuturor, atunci cel puțin a două dintre elementele acestui tip de tehnologii.

Pentru a concluziona, putem menționa că **scopul** acestei lucrări este acela de a evidenția faptul că atât domeniul privat, cât și cel public trebuie să țină pasul cu ritmul alert de schimbare și dezvoltare a societății, adaptându-se și reinventându-se atunci când este necesar, în așa fel încât să poată îndeplini obiectivele organizațiilor și instituțiilor publice – în special în privința comunicării, digitale sau nu – și să satisfacă dorințele și nevoile cetățenilor – sarcină ce “cade” pe umerii administrației publice.

### **Viziunea tehnologiilor digitale de comunicare asupra administrației publice**

Am găsit relevante, pentru începerea acestei secțiuni, cuvintele lui Florin Pogonaru, în începutul cărții *Găști inteligente. Următoarea revoluție socială*, scrisă de Howard Rheingold (2005): “Viitorul depinde de viteza cu care spațiul cibernetic va invada spațiul mioritic<sup>35</sup>”.

Pentru a continua discuția despre subiectul dat, este necesară menționarea administrației publice, în forma definiției a acesteia. Într-o viziune generală, administrarea constă în “utilizarea chibzuită, rațională și eficientă a resurselor umane, materiale și financiare disponibile la un moment dat, în scopul obținerii unor rezultate maxime cu eforturi minime<sup>36</sup>”. Două elemente, în special, determină pas cu pas “aplatizarea” lumii în care trăim, și anume globalizarea și tehnologia, acestea reprezentând un teren uniform util țărilor dezvoltate și celor în curs de dezvoltare în vederea concurenței cu egalitate de șanse. Există însă, în acest context, ceea ce se numește reversul medaliei. Ne referim aici la faptul că tehnologia avansată este văzută și înțeleasă ca un joc cu miză ridicată, pentru care sunt necesare investiții din partea guvernelor și a țărilor. Multe țări avansate din punct de vedere industrial dispun de resursele necesare, însă există și multe țări care nu au parte de aceste resurse<sup>37</sup>. Trebuie înțeles faptul că, chiar dacă globalizarea poate oferi țărilor în curs de dezvoltare mai multe resurse și oportunități, dezvoltarea acestor țări nu este garantată, fiecare țară având responsabilitatea de a fi capabilă să gestioneze în mod adecvat și eficient resursele primite și să profite de oportunitățile ce i se ivesc în cale. “Calitatea” instituțiilor publice și

---

<sup>35</sup> Pogonaru, F., cuvânt înainte în Rheingold, H. (2005), *Găști inteligente. Următoarea revoluție socială*, Editura Andreco Educational, București, p. 8.

<sup>36</sup> Oroveanu, M.T. (1996), *Tratat de știința administrației*, Editura Cerna, București, p. 27, citat de Iancu, D.C. (2010), *Uniunea Europeană și administrația publică*, Editura Polirom, Seria Collegium – Politici publice și integrare europeană, Iași, p. 23.

<sup>37</sup> Friedman, T.L. (2005), *The world is flat: A brief history of the twenty-first century*, Farrar, Straus și Grioux, New York, citat de Stiglitz, J.E. (2008), *Mecanisme globalizării*, Editura Polirom, Seria Economie și Societate, Iași, p. 61.

private ale fiecărei țări reprezintă un factor important, care are influență asupra modului în care fiecare țară se descurcă, fiind totodată strâns legată de maniera în care sunt luate deciziile și, evident, pentru interesul cui, acest subiect fiind desemnat prin termenul de “guvernare”<sup>38</sup>.

În contextul tehnologiilor digitale de comunicare, vorbim de **e-guvernare** sau **guvernare2.0**, concept care astăzi reprezintă poate cea mai mare provocare a administrațiilor publice ale lumii<sup>39</sup>. Guvernarea electronică este înțeleasă ca “un rezultat al amplelor activități de cercetare și un domeniu aflat în plină dezvoltare pentru cele mai diverse medii de interes economico-social și administrativ, la nivelul comunităților locale, regionale și internaționale<sup>40</sup>”. Pentru a se putea dezvolta domeniul e-guvernării, este nevoie de utilizarea eficientă și eficace a următorilor cinci factori<sup>41</sup>:

- 1) conectivitatea și infrastructura tehnologică;
- 2) viziunea de e-guvernare;
- 3) mediul legal și cel de afaceri;
- 4) educația și instruirea;
- 5) resursele financiare adecvate.

Analizând acești factori, devine evident faptul că aceștia sunt în strânsă legătură, dezvoltarea mai mare a unuia neducând însă neapărat la dezvoltarea domeniului, în general, sau a altor factori. Este, așadar, nevoie de deplină înțelegere a lor și a influenței pe care o au asupra guvernării, mai ales în contextul discutat, și anume cel digital.

Țările dezvoltate se deosebesc de cele mai puțin dezvoltate atât în ceea ce privește resursele de care beneficiază, cât și prin cunoaștere, acest fapt dând o mare importanță investițiilor în educație și tehnologie. Guvernul are, în acest context, un rol esențial în promovarea dezvoltării<sup>42</sup>. În acest sens, Joseph Stiglitz, laureat al premiului Nobel pentru științe economice în 2001, ne ajută să înțelegem, în cartea sa – *Mecanisme globalizării* (2008), faptul că “dezvoltarea înseamnă transformarea vieților oamenilor, nu doar a economiilor<sup>43</sup>”. Educația reprezintă un element vital în înțelegerea, de către cetățeni, a faptului că schimbarea este posibilă, prin aceasta predându-se principiile de bază ale științei moderne, elementele de raționament analitic, totodată fiind stimulată capacitatea de continuă învățare, abilitate atât de necesară în era societății informaționale<sup>44</sup>. Într-o lume în care informația trebuie procesată cu viteză foarte mare, capacitatea de a învăța lucruri noi devine din ce în ce mai importantă. Astfel încât studenții să devină cetățeni responsabili și să contribuie la înfăptuirea sau chiar îmbunătățirea unei economii mondiale complexe, aceștia trebuie să aibă o viziune creativă, critică și colaborativă, să dobândească abilități informaționale și să răspundă rapid și inovativ oportunităților și provocărilor la care sunt supuși, lărgindu-și, în această manieră, orizontul dincolo de limitele comunității în care trăiesc<sup>45</sup>.

---

<sup>38</sup> Stiglitz, J.E. (2008), *Mecanisme globalizării*, Editura Polirom, Seria Economie și Societate, Iași, p. 59.

<sup>39</sup> Vrabie, C. (2015), *E-Guvernarea în municipiile României – Studiu de impact*, Nr. 2, Editura Pro Universitaria, SNSPA – Facultatea de Administrație Publică, București, p. 5.

<sup>40</sup> *Ibidem*, p. 9.

<sup>41</sup> *Ibidem*, p. 10.

<sup>42</sup> Stiglitz, J.E. (2008), *op. cit.*, p. 39.

<sup>43</sup> *Ibidem*, p. 55.

<sup>44</sup> Stiglitz, J.E. (2008), *op. cit.*, pp. 55-56.

<sup>45</sup> Tapscott, D. (2011), *Crescuți digital. Generația Net își schimbă lumea*, Editura Publica, București, p. 221.

Cunoașterea reprezintă un bun accesibil tuturor, prin utilizarea Internetului, la a cărui transformare participă, în special, generațiile tinere. Vorbim astăzi de **Web 2.0**, care a devenit un computer global, activ, care permite cetățenilor să contribuie, dar și să îmbunătățească sau chiar să schimbe natura acestuia. Un exemplu clasic de element conținut de acest web al colaborării este **Wikipedia**, site-ul reprezentând o enciclopedie globală, scrisă și editată de zeci de mii de contribuitori aflați în toate colțurile lumii<sup>46</sup>. Un alt exemplu, în acest sens, ar putea fi reprezentat de **rețelele sociale**, acestea fiind un mod extraordinar de diseminare a informației. Dezvoltarea în domeniul tehnologiilor de comunicare a dus la înțelegerea rețelelor sociale drept o formă dominantă de organizare socială. Atunci când rețelele de comunicare mediate prin computer leagă oameni, instituții și/sau cunoștințe, acestea devin “rețele sociale susținute prin computer”<sup>47</sup>. Site-urile de socializare ar putea deveni în curând noul motor al Internetului. Chiar și luând în considerare toate beneficiile aduse, uneltele digitale folosite în astfel de scopuri alcătuiesc totuși și o provocare la adresa vieții private, referindu-ne aici, în special, la dreptul de a fi lăsat în pace. Cu toate acestea, tinerii care alcătuiesc așa-numita “Generație Net”, care au crescut “scufunđați” în tehnologii ce prezintă astfel de riscuri, par să dețină armele necesare pentru a putea naviga în manieră optimă pe acest teren minat. Cu cât aceștia devin mai abili în utilizarea Internetului, cu atât vor fi mai capabili să facă față oricărei provocări ce le-ar putea ieși în cale<sup>48</sup>.

Instrumentele digitale accesibile astăzi pot fi utilizate de către administrațiile publice pentru a implica cetățenii în mod continuu la procesul de luare a deciziilor. Cu cât contribuie mai mult la acest proces, cu atât cetățenii devin mai informați, mai responsabili atât pentru comunitățile din care fac parte, cât și pentru țara lor, putându-i totodată influența pe oficialii aleși<sup>49</sup>.

Fiind într-un permanent proces de dezvoltare și îmbunătățire, calculatoarele și, mai ales, Internetul reprezintă cele două elemente esențiale care au dus la schimbarea semnificativă a modului în care cetățenilor li se permite să aibă acces la serviciile publice. Astăzi, societatea informațională își face din ce în ce mai mult simțită prezența în activitățile specifice sectorului public, inclusiv prin intermediul unor aplicații complexe de guvernare electronică<sup>50</sup>.

Un exemplu relevant de **participare cetățenească**, prin intermediul rețelelor de interacțiune, este dat de cazul municipiului Amsterdam, în care primăria a venit cu o soluție inovativă de a pune cetățenii în legătură directă cu poliția locală. Cu ajutorul mass-media, este promovată cooperarea între poliție și cetățeni și, de asemenea, acestora din urmă li se aduc la cunoștință rezultatele anchetelor polițienești. Rezultatul acestui proiect a constat în crearea unui website, cu scopul de a crește implicarea în rândul cetățenilor și de a concretiza interacțiunea între cele două părți – cetățeni, poliție. Cetățenii sunt, în această manieră, puși să joace rolul de detectiv și sunt rugați să vină cu idei sau scenarii utile pentru a-i face pe detectivii adevărați, din cadrul poliției, să obțină o nouă perspectivă asupra situațiilor specifice care merită o atenție sporită. Pe acest site pot fi

---

<sup>46</sup> *Ibidem*, pp. 100-101.

<sup>47</sup> Wellman, B. (2001), *Physical place and cyberspace: The rise of personalized networking*, International Journal of Urban and Regional Research, nr. 25, vol. II, p. 228, citat de Rheingold, H. (2005), *Găști inteligente. Următoarea revoluție socială*, Editura Andreco Educational, București, p. 84.

<sup>48</sup> Tapscott, D. (2011), *op. cit.*, pp. 129-130.

<sup>49</sup> Tapscott, D. (2011), *op. cit.*, p. 434.

<sup>50</sup> Vrabie, C. (2015), *op. cit.*, p. 15.

găsite, totodată, și fotografiile sau înregistrările video cu diverși infractori, materiale ce constituie informații utile care pot ajuta la prinderea infractorilor respectivi<sup>51</sup>. Cu toate că poliția afișează informații despre infractori, această instituție se asigură că păstrează secretele de stat și serviciul secret al locului de muncă, confidențialitatea datelor și a informațiilor cu scopul de a asigura respectarea drepturilor indivizilor. Colectarea, depozitarea și utilizarea datelor cu caracter personal de către poliție sunt în conformitate cu legea și sunt limitate strict la ceea ce este necesar pentru obiectivele legale legitime și scopurile precise ale poliției<sup>52</sup>.

Scopul acestui proiect poate fi sintetizat prin două obiective generale<sup>53</sup>, și anume:

1) Creșterea eficienței poliției, prin obținerea de informații utile și relevante în legătură cu suspecti, victime, persoane dispărute, bunuri furate etc. Provenind de la cetățeni, aceste informații pot fi numite “informații de la martori”;

2) Întărirea legitimității poliției, prin înțelegerea mai ușoară, de către cetățeni, a eforturilor poliției, ideea că aceștia pot fi de folos în minimizarea eforturilor și eficientizarea unei părți destul de mare a procesului de prindere a infractorilor făcându-i să fie mai siguri pe acțiunile pe care instituția poliției le întreprinde.

Înțelegem, din prezentarea succintă a proiectului menționat anterior, importanța conceptului de participare cetățenească, văzută ca o nevoie de a consulta cetățenii și de a-i ajuta să își exprime propriile opinii privind deciziile care se adoptă la diferite niveluri, decizii care îi pot afecta pe aceștia în mod direct sau chiar indirect. Astfel, participarea cetățenilor se constituie ca una dintre cele mai importante resurse pe care un stat le are, fiind un instrument esențial în derularea activităților administrației publice privitoare la dezvoltarea din punct de vedere social și economic, dovedind calitatea și legitimitatea procesului de luare a deciziilor, susținerea acordată conceperii și implementării programelor și strategiilor de dezvoltare locală. Este ușor de înțeles faptul că oamenii sunt mai înclinați să susțină deciziile și programele la a căror realizare au participat personal, înțelegându-le și dorindu-și desfășurarea și finalizarea acestora cu succes<sup>54</sup>.

În acest context, al implicării cetățenilor în “fabricarea” serviciilor publice, trebuie, de asemenea, menționat faptul că aceștia au un rol important în evoluția serviciilor domeniului public, rol dobândit în special prin mecanismele de reprezentare, aceștia dorindu-și să beneficieze de egalitarism atunci când vine vorba de condițiile de furnizare<sup>55</sup>.

## **Prezentarea rezultatelor chestionarului**

În această secțiune vor fi prezentate rezultatele obținute în urma completării chestionarului tip de către 32 de cetățeni ai României, cu vârste cuprinse între 22 și 50 de

<sup>51</sup> Pentru mai multe informații despre acest proiect, a se vedea Vrabie, C. (2015), *E-Guvernarea în municipiile României – Studiu de impact*, Nr. 2, Editura Pro Universitaria, SNSPA – Facultatea de Administrație Publică, București, pp. 25-31.

<sup>52</sup> Matei, A., Popa, F. (2010), *Ethical Aspects in the Activity of Civil Servants. Case Study Romania*, MPRA (Munich Personal RePEc Archive) paper no. 22469, 4 mai, p. 18.

<sup>53</sup> Pentru mai multe informații despre acest proiect, a se vedea Vrabie, C. (2015), *E-Guvernarea în municipiile României – Studiu de impact*, Nr. 2, Editura Pro Universitaria, SNSPA – Facultatea de Administrație Publică, București, pp. 25-31.

<sup>54</sup> Murgescu, D., Dumitrică, C. (2009), *Participarea cetățenească – mijloc de implicare a cetățeanului în procesul decizional*, Sfera Politicii, nr. 136, pp. 38-39.

<sup>55</sup> Dincă, D. (2011), “Mecanismul” dezvoltării locale, EIRP Proceedings, p. 61.

ani, fiind vorba de persoane provenite atât din mediu public, cât și din cel privat. Pentru mai buna înțelegere a viziunii acestui studiu de caz, am optat pentru reprezentarea grafică a anumitor întrebări ale chestionarului, cu procentele relevante obținute prin colectarea informațiilor.

Așadar, vom face referire la prima cerință a chestionarului, și anume aceea de precizare a sexului respondentului – element esențial, având în vedere faptul că datele personale nu vor fi folosite public în această lucrare. Vom vedea, astfel, că numărul femeilor care au răspuns afirmativ, în momentul în care au fost rugate să completeze chestionarul, este superior celui al bărbaților, respectiv 19 la 13.

Cea de-a doua cerință la care respondenții au fost rugați să răspundă a fost indicarea vârstei lor. Astfel, informațiile acumulate au fost următoarele: 22 ani, 23 ani (x6 persoane), 24 ani (x2 persoane), 25 ani (x4 persoane), 26 ani (x2 persoane), 27 ani (x3 persoane), 29 ani, 32 ani, 33 ani (x2 persoane), 37 ani (x2 persoane), 40 ani (x2 persoane), 43 ani, 46 ani, 49 ani, 50 ani (x3 persoane).

În privința orașului în care locuiesc respondenții, am aflat din analiza chestionarelor că 22 dintre cei aceștia locuiesc în București, în Craiova locuiesc 9 persoane, iar în Timișoara – o persoană.

În ceea ce privește ultimul nivel de educație pe care cei chestionați l-au finalizat, au fost obținute următoarele informații: școală gimnazială – 0 persoane, liceu – 4 persoane, facultate – 15 persoane, masterat – 12 persoane, doctorat – o persoană.

Răspunsurile la întrebarea privitoare la statutul social al persoanelor chestionate ne arată faptul că, dintre acestea, 6 aparțin mediului studentesc, 20 sunt angajate în sectorul public, 4 în sectorul privat, nu există pensionari, iar doi respondenți sunt, la momentul actual, șomeri.

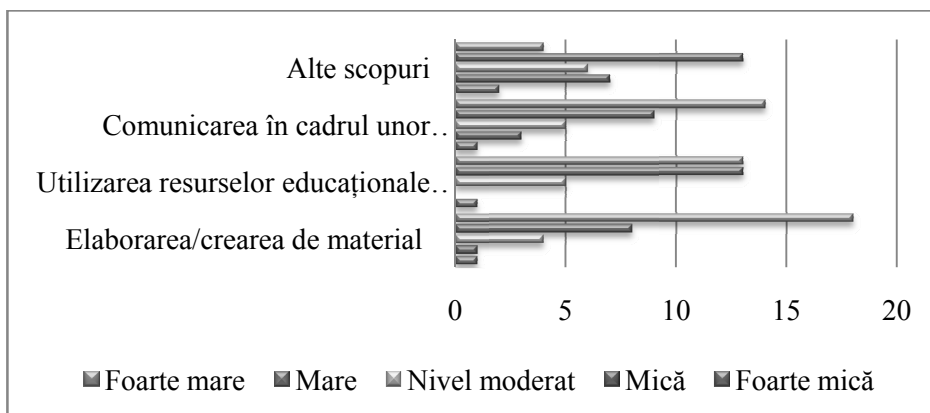
În legătură cu dispozitivul de comunicare digitală folosit cel mai frecvent, 22 au fost cei care au “votat” pentru utilizarea cea mai frecventă a telefonului mobil de tip *smartphone*, o persoană a spus că cel mai adesea folosește tableta, 8 persoane folosesc computerul drept principala metodă de comunicare digitală, iar o persoană a ales opțiunea a IV-a, și anume *alt răspuns*, menționând faptul că dispozitivul digital de comunicare cel mai des folosit este “telefonul mobil” – referindu-se aici la faptul că este vorba probabil de un telefon de generație veche, care nu permite conexiunea la Internet.

La întrebarea “Credeți că există vreo legătură între existența noilor tehnologii de comunicare și o bună administrare a unei colectivități locale?” au existat trei variante fixe de răspuns, și anume: *da* – pentru care au optat 30 de persoane, *nu* – pentru care a optat restul de 2 persoane, *nu știu* reprezentând varianta care nu a fost aleasă de nici un respondent.

Întrebarea “Considerați că administrația publică ar trebui să se dezvolte referitor la tehnologiile pe care aceasta le folosește pentru comunicarea digitală?” a adus după sine împărțirea respondenților în două mari categorii: jumătate (15 persoane) care a optat pentru alegerea opțiunii *foarte mult* și o altă jumătate care a ales varianta *destul de mult*. Vom observa că, adunând persoanele care au răspuns la această întrebare, vom obține un număr egal cu 30 de răspunsuri. Acest lucru se datorează faptului că la această întrebare trebuiau să răspundă doar persoanele care la întrebarea precedentă au dat un răspuns afirmativ, două fiind cele ce au răspuns alegând *nu*.

La întrebarea “În organizația/instituția în care lucrați/învățați sunt utilizate noile tehnologii digitale de comunicare?” au existat 31 de răspunsuri pentru *da*, un răspuns pentru varianta *nu* și zero răspunsuri pentru varianta *nu știu*.





**Figura 1.** Utilizarea mijloacelor IT pentru anumite activități

Întrebarea “În ce măsură utilizați mijloacele IT pentru activitățile enumerate mai jos?” a venit cu următoarele răspunsuri din partea respondenților (reprezentate în Figura 1):

a) *Elaborarea/crearea de material* → valori:

- Foarte mică: 1 răspuns;
- Mică: 1 răspuns;
- Nivel moderat: 4 răspunsuri;
- Mare: 8 răspunsuri;
- Foarte mare: 18 răspunsuri.

b) *Utilizarea resurselor educaționale (biblioteci de imagini, enciclopedii online etc.)* → valori:

- Foarte mică: 1 răspuns;
- Mică: 0 răspunsuri;
- Nivel moderat: 5 răspunsuri;
- Mare: 13 răspunsuri;
- Foarte mare: 13 răspunsuri.

c) *Comunicarea în cadrul unor comunități online* → valori:

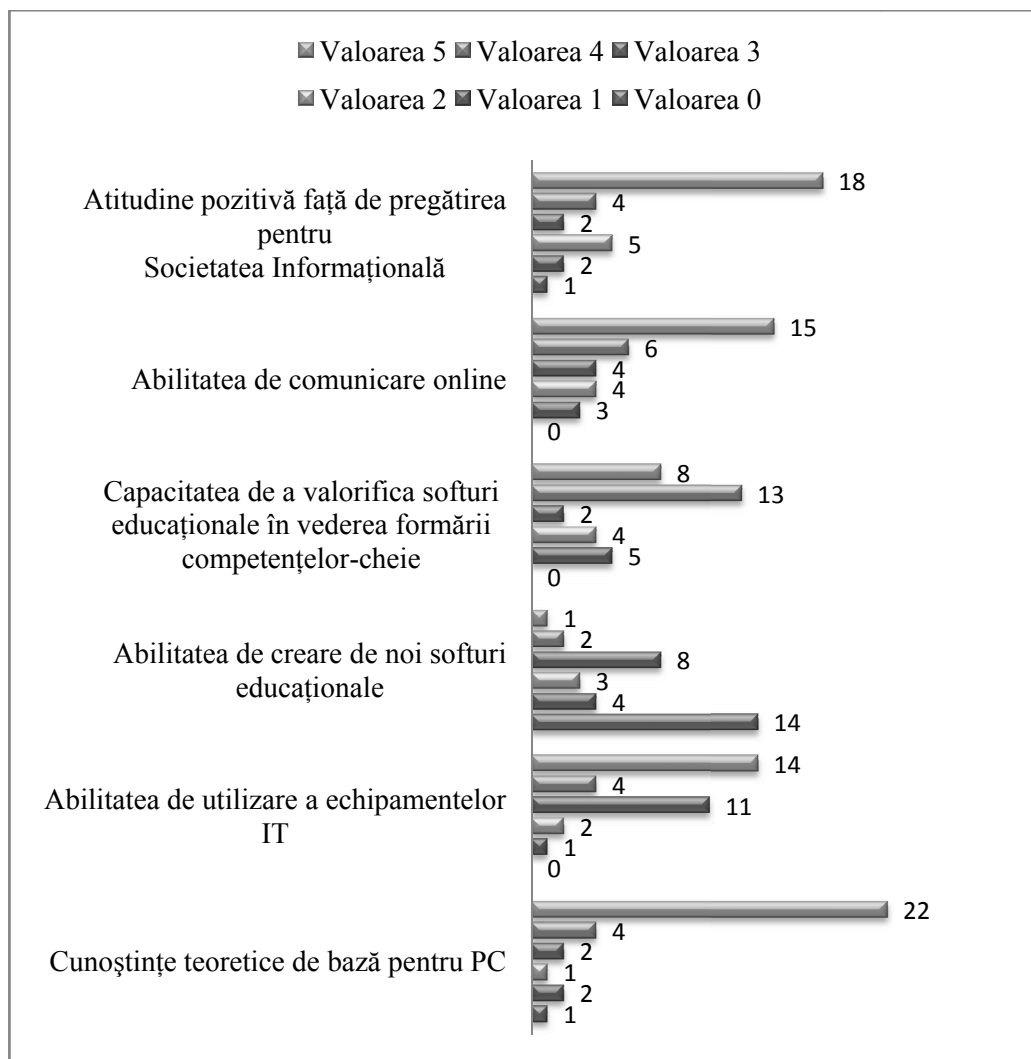
- Foarte mică: 1 răspuns;
- Mică: 3 răspunsuri;
- Nivel moderat: 5 răspunsuri;
- Mare: 9 răspunsuri;
- Foarte mare: 14 răspunsuri.

d) *Alte scopuri* → valori:

- Foarte mică: 2 răspunsuri;
- Mică: 7 răspunsuri;
- Nivel moderat: 6 răspunsuri;
- Mare: 13 răspunsuri;
- Foarte mare: 4 răspunsuri.

Pornind de la valoarea 1 (dezacord total) și ajung la valoarea 5 (acord total), la întrebarea “Considerați că participarea la un program de formare în vederea folosirii tehnologiilor digitale de comunicare ar ajuta la creșterea performanței funcționarilor publici?” s-a acordat 1 vot pentru *dezacord*, două pentru *nici acord, nici dezacord*, 10 pentru *acord* și 19 pentru *acord total*, singura variantă ce nu a fost aleasă fiind cea de *dezacord total*.

La întrebarea referitoare la ce tip de program de formare și-ar dori respondentul să urmeze, următoarele răspunsuri au fost cele acordate: 0 răspunsuri pentru *neacreditat de tip mediu (între 21 și 40 de ore)*, 2 pentru *neacreditat de tip scurt (mai puțin de 20 ore)*, 11 pentru *acreditat de tip lung (între 61 ore și 100 ore)* și 19 pentru *acreditat de tip scurt sau mediu (mai puțin de 60 ore)*.



**Figura 2.** Cunoștințe, abilități și atitudini considerate a fi necesare unui funcționar public pentru a obține performanță

Cerința reprezentată în Figura 2 – “În tabelul de mai jos sunt listate, cu titlu orientativ, o serie de cunoștințe, abilități și atitudini considerate a fi necesare unui funcționar public pentru a obține performanță. Vă rugăm să le alegeți pe acelea pe care dumneavoastră le considerați importante și să evaluați importanța lor (pe o scală de la 0 = neimportant la 5 = foarte important)” a rezultat în următoarele răspunsurile primite de la cetățenii chestionați<sup>56</sup>:

- *Cunoștințe teoretice de bază pentru PC*: valoarea 0 → 1 vot; valoarea 1 → 2 voturi; valoarea 2 → 1 vot; valoarea 3 → 2 voturi; valoarea 4 → 4 voturi; valoarea 5 → 22 voturi;
- *Abilitatea de utilizare a echipamentelor IT*: valoarea 0 → 0 voturi; valoarea 1 → 1 vot; valoarea 2 → 2 voturi; valoarea 3 → 11 voturi; valoarea 4 → 4 voturi; valoarea 5 → 14 voturi;
- *Abilitatea de creare de noi softuri educaționale*: valoarea 0 → 14 voturi; valoarea 1 → 4 voturi; valoarea 2 → 3 voturi; valoarea 3 → 8 voturi; valoarea 4 → 2 voturi; valoarea 5 → 1 vot;
- *Capacitatea de a valorifica softuri educaționale în vederea formării competențelor-cheie*: valoarea 0 → 0 voturi; valoarea 1 → 5 voturi; valoarea 2 → 4 voturi; valoarea 3 → 2 voturi; valoarea 4 → 13 voturi; valoarea 5 → 8 voturi;
- *Abilitatea de comunicare online*: valoarea 0 → 0 voturi; valoarea 1 → 3 voturi; valoarea 2 → 4 voturi; valoarea 3 → 4 voturi; valoarea 4 → 6 voturi; valoarea 5 → 15 voturi;
- *Atitudine pozitivă față de pregătirea pentru Societatea Informațională*: valoarea 0 → 1 vot; valoarea 1 → 2 voturi; valoarea 2 → 5 voturi; valoarea 3 → 2 voturi; valoarea 4 → 4 voturi; valoarea 5 → 18 voturi.

La întrebarea “În opinia dumneavoastră, parcurgerea unui program de formare în vederea dezvoltării aptitudinilor de utilizare a tehnologiilor digitale de comunicare este o cale de creștere a calității prestației personale?”, toți cei 32 de respondenți au optat pentru răspunsul afirmativ, astfel că varianta *da* a acumulat 32 de voturi, în timp ce varianta *nu* a obținut zero voturi.

Ultima cerință a chestionarului a fost “Motivul pentru care ați dori să parcurgeți un program de formare în vederea dezvoltării aptitudinilor de utilizare a tehnologiilor digitale de comunicare este [...]”. Aici, trebuie menționat faptul că respondenții au avut posibilitatea de a alege mai multe răspunsuri sau chiar de a da propriul răspuns, prin intermediul unei variante de răspuns deschis. Astfel, *curiozitatea* a primit 9 voturi, *necesitatea acumulării unui număr transferabil de credite* – 1 vot, *obținerea permisului ECDL* – 5 voturi, cele mai alese opțiuni rămânând totuși *nevoia de informare* – cu un total de 19 voturi și *dorința de perfecționare* – cu 27 de voturi. Opțiunea de oferire a altor motive a fost bifată de două ori, răspunsurile personale fiind următoarele: “dezvoltate personală și capacitatea de a cascada informațiile” și “necesitatea”.

**Implicațiile** acestui studiu de caz, bazat pe strângerea și analizarea informațiilor primite în urma împărțirii chestionarelor la 32 de cetățeni ai României, sunt utile în a putea înțelege mai ușor care este opinia sinceră a unor categorii diferite de persoane cu

---

<sup>56</sup> Vom menționa, de asemenea, și numărul de răspunsuri atribuit fiecărei valori în parte.

privire la necesitatea adaptării și/sau reinventării administrației publice în contextul în care tehnologiile digitale de comunicare, pe care astăzi le folosim tot mai des, sunt într-un continuu proces de dezvoltare și îmbunătățire.

**Valoarea** acestui studiu este ușor de înțeles și rezidă, așadar, în faptul că cetățenii unei țări reprezintă o parte esențială în ceea ce privește buna guvernare a unui stat. Nu trebuie uitat faptul că administrația publică are rolul de a răspunde nevoilor, dorințelor și cerințelor cetățenilor, statul neputând fi existent fără o populație în spate. Această populație ar trebui să fie mulțumită, astfel că putem foarte ușor să ne dăm seama de faptul că, având funcționari publici capabili să se descurce în mediul digital (asta însemnând, evident, și abilitatea de a utiliza, într-un mod relevant și eficient, tehnologiile digitale de comunicare), oamenii unei țări vor simți valoarea adăugată a acestor contribuții benefice la adresa întregii națiuni, astfel dorind și ei, la rândul lor, să contribuie la dezvoltarea socio-economică a statului, în general, dar și a vieții personale, în particular. Într-o viziune mai simplistă, funcționari publici mai eficienți din punct de vedere digital înseamnă mai puține cozi la ghișee (multe *task*-uri ale acestora putându-se face via Internet), mai puțini factori de stres (atât pentru cetățeni, cât și pentru funcționarii publici), proveniți, în principal, din mediul extern – toate aceste elemente rezultând, într-un final, în dezvoltarea propice și armonioasă a administrației publice, tehnologiile digitale de comunicare aducând beneficii nenumărate asupra viitorului acesteia.

## Concluzii

Cercetarea, bazată în special pe înțelegerea opiniei cetățenilor chestionați, a evidențiat faptul că, deși aceștia sunt în general angajați în sectorul privat, sunt interesați și de buna funcționare a sectorului public, dorindu-și îmbunătățirea administrației publice – dorință văzută aproape ca o nevoie, având în vedere contextul dat, în care toți oamenii se folosesc de anumite servicii publice pe care își doresc să le primească mai rapid și de la funcționari publici mai “eficienți digital”.

Vorbim așadar, în acest context, despre e-guvernare și se poate observa, prin simpla lectură a studiului de față, faptul că, în România, aceasta este la un nivel satisfăcător spre bine, asta neînsemnând, însă, că țara noastră nu mai are de efectuat multe etape pentru a putea avea o guvernare măcar asemănătoare anumitor țări din Europa – putem privi aici exemplul dat în ceea ce privește inițiativa primăriei din Amsterdam pentru a obține o colaborare mai mare și mai fructuoasă în relația poliție-cetățean.

Comunicarea reprezintă un element esențial în vederea îmbunătățirii relațiilor interpersonale. Aceasta se constituie ca un proces de transmitere și schimb al cunoașterii și valorilor, noile rețele comunicaționale fiind, adesea, motorul acumulărilor informaționale.

Capacitatea indivizilor de a se exprima în spațiul public este considerabil sporită datorită noilor tehnologii digitale de comunicare. Prin intermediul acestui tip de tehnologii, se observă o extindere a accesului în spațiul public, cetățenii putând, de exemplu, comunica mai ușor cu autoritățile statului și reușind (nu tot timpul, însă) să își satisfacă mai repede și mai ușor anumite nevoi.

Tehnologiile de comunicare digitală nu sunt capabile încă să elimine sau să contribuie la eliminarea inegalităților în ceea ce privește accesul la spațiul public. Există anumite diferențe de resurse între cei care își limitează orizontul de obținere a informațiilor la televiziune și cei care au în dotare dispozitive digitale, pe care le folosesc în scopuri comunicaționale. În acest context, administrația publică se vede obligată să

folosească o cale de mijloc, astfel încât informația să poată fi diseminată, prin intermediul tehnologiilor digitale de comunicare accesibile, către toate categoriile sociale.

Înțelegem, astfel, faptul că Internetul tinde să devină mai mult o practică socială decât una politică. Potențialul, din punct de vedere democratic, pe care noile tehnologii îl prezintă se află în necesitatea unei instituționalizări, protagoniștii formali și informali ai scenei mediatice fiind reprezentați de cei care pot folosi mediul digital în vederea eficientizării oferirii și primirii de servicii publice de calitate.

Prin toate cele prezentate mai sus, putem afirma că obiectivele menționate în introducerea acestei lucrări au fost atinse, ipotezele de lucru fiind, și acestea, confirmate. Astfel, am văzut că tehnologiile de comunicare digitală folosite astăzi au o aplicabilitate și o largă utilizare în cadrul administrației publice, indiferent de nivelul la care acest tip de tehnologii produce efecte prin folosirea lui. De asemenea, cercetarea de față și-a atins scopul inițial, și anume acela de a face cititorul să înțeleagă faptul că atât domeniul public, cât și cel privat trebuie să fie oricând pregătite pentru a face pași în vederea menținerii acestora pe poziții de egalitate cu ritmul alert cu care societatea actuală se schimbă și se dezvoltă, acest lucru fiind esențial atât pentru a putea duce la bun sfârșit obiectivele organizațiilor și instituțiilor, cât și pentru a fi capabile să satisfacă dorințele și nevoile cetățenilor, această sarcină fiind, cu precădere, a administrației publice.

---

## Bibliografie

---

- Baltac, V. (2011), *Tehnologiile Informației – Noțiuni de bază*, Editura Andreco Educational, Euroaptitudini, București.
- Dincă, D. (2011), "Mecanismul" dezvoltării locale, EIRP Proceedings.
- Friedman, T.L. (2005), *The world is flat: A brief history of the twenty-first century*, Farrar, Straus și Grioux, New York, citat de Stiglitz, J.E. (2008), *Mecanismele globalizării*, Editura Polirom, Seria Economie și Societate, Iași.
- Matei, A., Popa, F. (2010), *Ethical Aspects in the Activity of Civil Servants. Case Study Romania*, MPRA (Munich Personal RePEc Archive) paper no. 22469, 4 mai.
- Murgescu, D., Dumitrică, C. (2009), *Participarea cetățenească – mijloc de implicare a cetățeanului în procesul decizional*, Sfera Politicii, nr. 136.
- Oroveanu, M.T. (1996), *Tratat de știința administrației*, Editura Cerna, București, p. 27, citat de Iancu, D.C. (2010), *Uniunea Europeană și administrația publică*, Editura Polirom, Seria Collegium – Politici publice și integrare europeană, Iași.
- Pogonaru, F., cuvânt înainte în Rheingold, H. (2005), *Găști inteligente. Următoarea revoluție socială*, Editura Andreco Educational, București.
- Rheingold, H. (2005), *Găști inteligente. Următoarea revoluție socială*, Editura Andreco Educational, București.
- Stiglitz, J.E. (2008), *Mecanismele globalizării*, Editura Polirom, Seria Economie și Societate, Iași.
- Tapscott, D. (2011), *Crescuți digital. Generația Net îți schimbă lumea*, Editura Publica, București.
- Vrabie, C. (2014), *Elemente de IT pentru administrația publică*, Ediția a II-a (revăzută și adăugită), vol. I, Editura Pro Universitaria, București.
- Vrabie, C. (2014), *Elemente de IT pentru administrația publică*, Ediția a II-a (revăzută și adăugită), vol. II, Editura Pro Universitaria, București.
- Vrabie, C. (2015), *E-Guvernarea în municipiile României – Studiu de impact*, Nr. 2, Editura Pro Universitaria, SNSPA – Facultatea de Administrație Publică, București.
- Wellman, B. (2001), *Physical place and cyberplace: The rise of personalized networking*, International Journal of Urban and Regional Research, nr. 25, vol. II, p. 228, citat de Rheingold, H. (2005), *Găști inteligente. Următoarea revoluție socială*, Editura Andreco Educational, București.