

REFORMA ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ. STUDIU PRIVIND E-GVERNAREA LA NIVELUL UNIUNII EUROPENE

Raluca Andrada BALTARU

Raluca Andrada BALTARU

Studentă, Departamentul de Administrație Publică,
Facultatea de Științe Politice, Administrative și ale Comunicării,
Universitatea Babeș-Bolyai, Cluj-Napoca, România

Tel.: 0040-740-907.268

E-mail: raluca.baltaru@yahoo.com

**Public Administration Reform.
A Study Regarding E-Government
in the European Union**

Abstract

E-Government represents an important step in public administration reform and it involves a digitization process which aims to facilitate the interactions between public authorities and citizens through information technology applications. The implementation of electronic government encountered some problems, therefore in this paper we aim to identify those factors which significantly influence the adoption and development of electronic government, through a study regarding the European Union Member States and candidate countries.

Keywords: public administration reform, e-Government, European Union, e-Government strategy, Government to Citizens.



*Revista Transilvană
de Științe Administrative*
1(30)/2012, pp. 21-40

1. Introducere

Governarea electronică reprezintă o etapă esențială a reformei administrației publice, a modernizării acesteia, și presupune un proces de digitizare a sectorului public al cărui scop este facilitarea interacțiunii dintre instituțiile publice și cetățeni prin intermediul aplicațiilor bazate pe tehnologia informației. E-Governarea este esențială pentru eliminarea sau simplificarea procedurilor birocratice, pentru îmbunătățirea accesului la informații, pentru reducerea cheltuielilor publice, pentru combaterea corupției sau pentru întărirea capacității administrative a instituțiilor publice, devenind imperios necesară dezvoltarea acesteia.

Obiectivul principal al acestui studiu constă în identificarea și realizarea unei analize a factorilor care facilitează dezvoltarea e-Governării, printr-un studiu raportat la statele membre ale Uniunii Europene și la țările candidate.

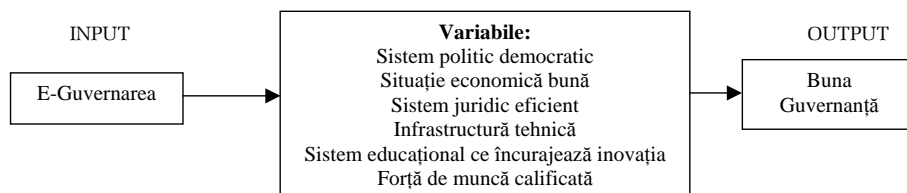
2. Considerații introductive privind reforma administrației publice și e-Governarea

Datorită faptului că societatea este într-o permanentă schimbare, că a cunoscut o dinamică accentuată, se vede necesitatea reformării administrației publice, a modernizării acesteia, pentru a corespunde cerințelor pe care societatea le ridică. Dezvoltarea democrației impune redefinirea rolului statului în raport cu cetățenii și prin intermediul reformei se urmărește adaptarea la modificările economiei mondiale și la cerințele impuse de integrarea României în structurile Uniunii Europene.

Governarea electronică reprezintă „oferirea de către stat, pe baza banilor publici, către beneficiari a unora dintre serviciile sale publice și sub formă electronică, adică prin folosirea tehnologiei informației și comunicațiilor și, în special a internetului” (Vasilache, 2008, p. 44). Prin urmare, aceasta este o „etapă esențială în *reforma la ghișeu*, un program de promovare a transparenței și eficienței, îmbunătățire a interacțiunii cu administrația publică și reducere a corupției” (Centrul Național de Management pentru Societatea Informațională, 2012).

Într-o formulare simplistă, guvernarea electronică poate fi definită ca fiind „interacțiunea dintre Guvern, Parlament și alte instituții publice cu cetățenii prin intermediul mijloacelor electronice” (Cristescu, p. 1), iar printre beneficiile acesteia se numără „informarea asupra proiectelor de lege aflate în discuție și emiterea de păreri de către cetățeni, plata taxelor de către contribuabili, completarea unor plângeri și petiții online”, toate acestea reprezentând „mijloace eficiente puse la dispoziție de către stat pentru exercitarea drepturilor fundamentale ale cetățenilor. Așadar, sensul implementării guvernării electronice este de sus în jos (de la stat la cetățean)” (Cristescu, p. 1).

Într-o anumită accepțiune, e-Governarea este privită ca un input, care, modificat de o serie de variabile (contextul), se transformă într-un output, în acest caz, buna guvernare. Aceasta articulează un set comun de priorități, asigură coordonarea acțiunilor și resurselor pentru maximizarea eficienței, stimulează activitățile și suscită responsabilizarea autorităților față de cetățeni (Figura 1) (Shahwan, p. 3).



Sursa: Shahwan, p. 4

Figura 1: E-Guvernarea – input pentru Buna Guvernanță

În vederea dezvoltării reale a guvernării electronice este esențială orientarea către cetățean, aceasta reprezentând un deziderat pentru orice instituție care are ca obiectiv satisfacerea nevoilor cetățenilor – spre exemplu, în România, Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică enumeră ca obiective sporirea gradului de responsabilitate a administrației publice față de cetățean, ca beneficiar al deciziei administrative și stimularea participării active a cetățenilor în procesul de luare a deciziilor administrative și în procesul de elaborare a actelor normative (art. 2, lit. a și b). De asemenea, este imperativă diminuarea decalajului digital, definit ca fiind „diferența dintre persoanele care au cunoștințe în domeniul informaticii și au acces la resurse informaționale, precum internetul, și cele care nu au”, prin diferite politici menite să crească accesul și cunoștințele în domeniul informatic (Șandor, 2006, p. 154). Un alt principiu fundamental al e-Guvernării, eIncluderea, pune accentul pe imparțialitate, integrare, nediscriminare și obiectivitate, ceea ce înseamnă că administrația publică ar trebui să asigure un tratament egal tuturor cetățenilor, să elimine orice acțiune de tip arbitrar (Mora și Țiclău, 2009, p. 25), iar accentul să fie pus pe echitate. Guvernarea electronică este reprezentată de așa-numita comoditate prin eficiență și se axează pe economia de resurse și de timp atât pentru instituțiile publice, cât și pentru cetățeni, care nu trebuie să se mai deplaseze de la o instituție la alta pentru a-și soluționa problemele (Vasilache, 2008, p. 49).

Printre principiile guvernării electronice se numără încrederea și securitatea, iar acestea se pot obține prin autentificarea prin intermediul unui act de identitate electronic sau printr-o semnătură electronică, pentru a oferi cetățenilor certitudinea că documentele primite sau expediate nu au fost modificate (Vasilache, 2008, p. 50). Importantă de menționat este necesitatea asigurării transparenței, care proclamă asigurarea de către autoritățile și instituțiile publice a accesului liber și neîngrădit al persoanelor la orice informații de interes public, precum și asigurarea transparenței în stabilirea eventualelor relații de colaborare ale instituțiilor publice cu organizații private, printr-un parteneriat public-privat (Vasilache, 2008, p. 50). De asemenea, este esențială crearea unui sistem ușor de înțeles, clar și precis și promovarea neutralității tehnologice prin utilizarea unor software-uri precum open source (Vasilache, 2008, p. 50). Cooperarea și interoperabilitatea agențiilor publice reclamă faptul că

este imperativă comunicarea atât pe verticală, cât și pe orizontală a instituțiilor administrației publice pentru a furniza servicii electronice de calitate (Vasilache, 2008, p. 50), iar „interoperabilitatea unităților furnizoare de servicii publice electronice înseamnă capacitatea acestor unități de a coopera electronic schimbând informații, atât între ele cât și cu unități ale domeniului privat, în furnizarea unor servicii mai complexe, cu scopul de a oferi publicului un serviciu mai bun” (Vasilache, 2008, pp. 59-60).

3. Conținutul guvernării electronice

Principalele componente ale guvernării electronice sunt reprezentate de relațiile guvern-guvern (G2G, Government-to-Government), guvern-angajați guvernamentali (G2E, Government-to-Employee), guvern-cetățeni (G2C, Government-to-Citizens) și guvern-companii (G2B, Government-to-Business), iar în cadrul acestei lucrări ne vom focaliza pe relațiile de tipul guvern-cetățeni (G2C).

Astfel, printr-o analiză sumară, relațiile de tipul guvern-guvern (G2G) pot fi definite ca fiind acele legături stabilite între mai multe instituții publice în vederea rezolvării unor probleme de interes general și care suscită generarea unor soluții complexe, relațiile de tipul guvern-angajați guvernamentali (G2E) presupun un management online între guvern și angajați prin intermediul mijloacelor electronice, relațiile guvern-cetățeni (G2C) au ca obiectiv principal apropierea instituțiilor publice de cetățeni prin comunicare și schimb de informații din ambele părți cu ajutorul internetului, și nu în ultimul rând, relația guvern-companii (G2B) își găsește aplicabilitatea în sfera achizițiilor și licitațiilor publice, contribuind la creșterea transparenței și micșorarea costurilor (Cristescu, pp. 1-2).

4. Impactul e-Guvernării

4.1. Avantajele guvernării electronice

E-Guvernarea își exercită influența asupra unor domenii vaste și are implicații în sfera socială, politică sau economică, transformând radical modul de interacțiune al cetățenilor cu autoritățile publice centrale sau locale. Printre avantajele guvernării electronice enunțate în cuprinsul portalului Sistemului Electronic Național putem menționa îmbunătățirea accesului la informațiile și serviciile publice ale autorităților administrației publice centrale, eliminarea procedurilor birocratice și simplificarea metodologiilor de lucru, îmbunătățirea schimbului de informații și servicii între autoritățile administrației publice centrale și îmbunătățirea calității serviciilor publice la nivelul administrației publice centrale. Beneficiile e-Guvernării identificate de Netchaeva pot fi sintetizate prin „crearea unor website-uri guvernamentale care oferă informații de bază utilizatorilor, facilitând interacțiunea cu autoritățile publice, oferirea accesului la instrumente comunicaționale (forumuri, sondaje de opinie), luând în considerare feedback-ul beneficiarilor și oferirea unor servicii online, toate acestea înglobate într-un singur portal” (Netchaeva, 2002 *apud* Buchmann și Meza, 2012, p. 37).

De asemenea, este redundant să menționăm avantajele guvernării electronice asupra beneficiarilor serviciilor online, însă am putea preciza că aceștia dispun de costuri mai reduse pentru furnizarea serviciilor publice, având acces la un volum mai mare de informații într-un timp mai scurt, beneficiază de servicii publice de o calitate mai ridicată, de economia timpului, deoarece nu sunt nevoiți să se deplaseze de la o instituție la alta, de posibilitatea de a achita taxe, impozite, amenzi prin intermediul internetului, de a trimite declarații poliției sau de a obține informații de orice natură din partea autorităților publice etc. În privința instituțiilor publice, acestea beneficiază de o informatizare a sistemului, de simplificarea procedurilor, de profesionalizarea, perfecționarea anagajaților în domeniul tehnologiei informației, reducerea birocrăției, costuri mai reduse pentru furnizarea informațiilor, eficientizarea timpului etc. Un exemplu semnificativ privind reducerea cheltuielilor și eficientizarea timpului este reprezentat de un studiu efectuat asupra cetățenilor și companiilor din Uniunea Europeană care demonstrează că în anul 2003 prin plata electronică a taxelor, cetățenii au economisit aproximativ șapte milioane de ore, iar în domeniul declarării electronice a TVA-ului de către societățile comerciale s-a constatat economisirea a 10 euro per declarație (Vasilache, 2008, p. 53).

Un alt avantaj al guvernării electronice este conferit de posibilitatea instituțiilor publice de a adopta diferite strategii de reorganizare precum: informatizarea fără schimbări profunde în birouri, schimbarea profundă a organizării birourilor, centralizarea funcțiilor de birou și descentralizarea funcțiilor de ghișeu, crearea unui centru de intermediere, de interacțiuni de tip generic între beneficiari și agenții, crearea portalurilor, a serviciilor proactive și asigurarea controlului la beneficiar, prin participarea sporită a cetățenilor (Vasilache, 2008, pp. 147-153).

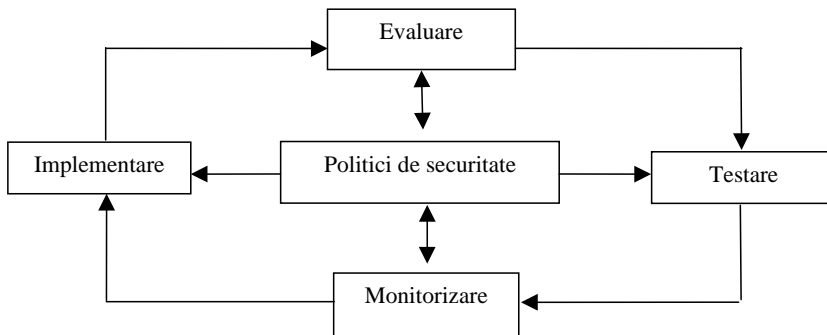
4.2. Problema încrederii și securității

Încrederea și securitatea constituie unele din principiile guvernării electronice și statuează că „interacțiunea online cu administrația publică trebuie să fie la fel de sigură ca vizita clasică la un birou (...), iar schimbul securizat de informații și transferul de date să fie garantate prin standarde de securitate definite” (Bundschuh-Rieseneder, 2008, p. 41). Guvernarea electronică presupune un proces de schimbare, însă această schimbare este mediată de relația de încredere dintre cetățeni și guvern (Nixon, Koutrakou și Rawal 2010, p. 27) și necesită o stabilitate în acest sens. Astfel, este imperativ ca guvernării să întreprindă acțiuni pentru întărirea conexiunii, cooperării cu cetățenii pentru ca politicile privind guvernarea electronică să fie încununate cu succes. Securitatea este „o proprietate a unui sistem și este un termen definit, în general, ca absența pericolelor sau a amenințărilor sau ca o condiție a siguranței” (Vasiu și Vasiu, 2011, p. 67) și se referă la confidențialitate, integritate și disponibilitate.

Cetățenii au nevoie de certitudine și siguranță în relația cu autoritățile publice, iar acestea pot fi atinse prin intermediul mijloacelor electronice. Securitatea poate fi furnizată prin atribuirea identităților electronice, prin securizarea telecomunicațiilor,

prin asigurarea autenticității și a confidențialității, prin securizarea informațiilor prin criptare, și folosirea semnăturilor digitale (Vasilache, 2008, pp. 136-143). Infracțiunile cele mai frecvente în cyberspațiu sunt reprezentate de accesul ilegal la un sistem informatic, interceptarea ilegală a unei transmisii de date informatice, falsul informatic, fraudă informatică, folosirea fără drept a unui program informatic, încălcarea drepturilor privind conținutul digital protejat etc.

Prin urmare, pentru prevenirea criminalității informatice și asigurarea securității sistemelor informatice sunt necesare folosirea procedurilor și politicilor care trebuie respectate de toate categoriile de utilizatori ai sistemului informatic (Vasiu și Vasiu, 2011, p. 309). Important de menționat este faptul că politicile de securitate formează un ciclu compus din următoarele etape: implementare, testare, monitorizare și evaluare (Figura 2).



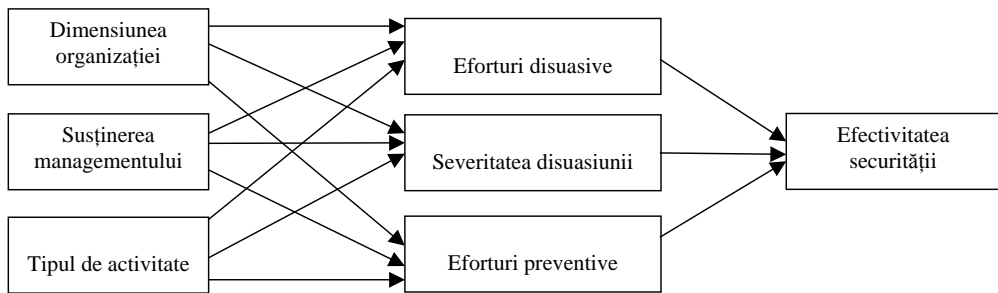
Sursa: Vasiu, 2011, p. 311

Figura 2: Ciclul politicilor de securitate

Așadar, printre politicile de securitate se numără tratarea informațiilor ca un bun, accesul controlat la informație, accesul controlat la rețelele informatice, autorizarea prin login, responsabilitatea individuală, responsabilități funcționale, respectarea proprietății intelectuale, securizarea împrumuturilor, accesul la sistemele externe, pregătirea planurilor de urgență și interzicerea programelor informatice neautorizate, situațiile excepționale (Vasiu și Vasiu, 2011, pp. 313-314).

În vederea asigurării securității sunt importante responsabilitățile funcționale, managerii trebuie să își asume răspunderea pentru sistemele informatice aflate sub conducerea lor, să protejeze datele și sistemele prin implementarea unor controale și proceduri de securitate, să se asigure că angajații au fost înștiințați asupra obligației de a păstra datele confidențiale și că aceștia cunosc și respectă politicile și standardele de folosire a sistemelor informatice și, nu în ultimul rând, să se asigure că acestea din urmă sunt utilizate numai pentru scopurile aprobate (Vasiu și Vasiu, 2011, pp. 317-318).

Interesant de menționat este faptul că efectivitatea securității depinde de o serie de factori precum dimensiunea organizației, eforturile de disuadare și prevenire, susținerea managementului și tipul de activitate (Figura 3), fiind imperativă realizarea unei analize de risc.



Sursa: Vasiliu, 2011, p. 356

Figura 3: Model al activității securității unui sistem informatic

Așadar, prin managementul securității trebuie să se realizeze o evaluare a riscurilor conformă și să se înțeleagă sistemele informatice pentru a asigura furnizarea unor servicii lipsite de disfuncționalități și corespunzătoare cerințelor cetățenilor.

4.3. Cultura națională și e-Guvernarea

În cadrul acestei lucrări vom încerca să stabilim o legătură între dimensiunile culturale care caracterizează statele membre ale Uniunii Europene și guvernarea electronică, prin urmare, este imperioasă definirea principalelor caracteristici identificate de Geert Hofstede.

Prima dimensiune, distanța față de putere, reflectă gradul în care cetățenii acceptă modul de distribuire al resurselor; astfel, se distinge o distanță mare față de puterea în care modul de distribuire al resurselor amplifică inegalitatea, și o distanță mică față de puterea unde inegalitatea și distanța socială sunt reduse. A doua dimensiune, reprezentată de individualism versus colectivism, nuanțează în cazul primei variabile raportarea indivizilor doar la membrii familiei, în timp ce cea de-a doua este bazată pe conlucrarea cetățenilor cu ceilalți membri ai societății. A treia dimensiune, masculinitatea versus feminitatea, proclamă în cazul primului indicator indiferența față de ceilalți, ierarhizarea relațiilor și accentul pus pe recompense materiale, în ipoteza feminității identificându-se o preferință pentru cooperare, calitatea vieții și conservarea mediului. Ultima dimensiune reprezentată de atitudinea față de incertitudine se bazează pe variabile precum controlul, incertitudinea viitorului, ambiguitatea și se disting societăți tolerante și intolerante față de riscurile incertitudinii (Tripon, 2010, pp. 18-19).

5. Analiză privind guvernarea electronică la nivelul statelor membre ale Uniunii Europene și a țărilor candidate

5.1. Metodologia studiului

În vederea îndeplinirii scopului principal al lucrării s-a realizat o analiză a documentelor, atât calitativă (reglementări oficiale, fișele informative ale statelor membre ale Uniunii Europene și ale țărilor candidate privind e-Guvernarea), cât și

cantitativă, prelucrându-se datele altor cercetări. În privința analizei cantitative au fost analizate datele a 31 de state, urmărindu-se stabilirea unei relații între adoptarea guvernării electronice și procentul gospodăriilor care au acces la internet și procentul indivizilor care utilizează internetul cel puțin o dată pe săptămână (conform fișelor informative ale statelor membre ale Uniunii Europene și ale țărilor candidate privind e-Guvernarea, disponibile pe www.epractice.eu). De asemenea, s-au emis ipoteze pe baza dependenței e-Guvernării de nivelul de încredere al cetățenilor în Guvern, în Parlament și în autoritățile publice locale (conform datelor Eurobarometrului 73), precum și dacă dimensiunile culturale enunțate de Geert Hofstede influențează adoptarea guvernării electronice. Important de menționat este faptul că variabila „adoptarea e-Guvernării” a fost compusă din următorii indicatori: procentul indivizilor care utilizează internetul în relația cu autoritățile publice pentru a obține informații, procentul celor care descarcă formulare și procentul persoanelor care utilizează serviciile electronice pentru a returna formularele completate autorităților publice competente. În ceea ce privește analiza calitativă au fost studiate strategiile privind guvernarea electronică în cazul a patru state, Islanda, Danemarca, Olanda și România, primele trei țări situându-se în topul clasamentului privind adoptarea e-Guvernării la nivelul Uniunii Europene.

5.2. Rezultatele studiului

În vederea obținerii unei viziuni ample asupra situației guvernării electronice din cadrul Uniunii Europene s-a realizat un clasament general prin calcularea mediei între procentul indivizilor care utilizează internetul pentru a obține informații, procentul celor care descarcă formulare și procentul persoanelor care utilizează serviciile electronice pentru a returna formularele completate autorităților publice competente (Tabelul 1). După cum se poate observa s-a obținut un rezultat îngrijorător, România situându-se pe ultimul loc în privința utilizării serviciilor oferite prin intermediul guvernării electronice.

Tabelul 1: Clasament privind adoptarea e-Guvernării la nivelul statelor membre ale Uniunii Europene și a țărilor candidate

Clasament	Statul	Obținerea informațiilor	Descărcarea formularelor	Returnarea formularelor completate	Media
1.	Islanda	64.30	47.40	50.50	54.07
2.	Danemarca	68.20	38.80	49.60	52.20
3.	Olanda	55.00	35.60	34.60	41.73
4.	Suedia	56.90	35.60	31.70	41.40
5.	Estonia	46.90	35.50	35.10	39.17
6.	Finlanda	48.60	36.30	27.80	37.57
7.	Luxemburg	44.90	36.60	15.50	32.33
8.	Letonia	41.00	20.00	22.00	27.67
9.	Slovenia	40.00	25.00	9.00	24.67
10.	UK	33.00	20.00	18.00	23.67
11.	Franța	29.70	21.90	16.70	22.77

Clasament	Statul	Obținerea informațiilor	Descărcarea formularelor	Returnarea formularelor completate	Media
12.	Austria	34.90	21.10	12.00	22.67
13.	Germania	34.60	19.90	13.00	22.50
14.	Slovacia	32.80	20.20	11.70	21.57
15.	Cipru	28.00	21.00	13.00	20.67
16.	Irlanda	22.30	20.30	19.40	20.67
17.	Spania	30.90	17.90	11.80	20.20
18.	Ungaria	26.30	19.90	14.30	20.17
19.	Malta	25.10	20.10	10.40	18.53
20.	Belgia	27.80	13.80	13.10	18.23
21.	Portugalia	20.50	14.50	16.90	17.30
22.	Lituania	18.00	16.00	16.00	16.67
23.	Polonia	18.00	13.20	6.60	12.60
24.	Italia	15.90	11.30	5.50	10.90
25.	Croația	12.70	9.80	5.10	9.20
26.	Bulgaria	12.80	7.80	5.60	8.73
27.	Cehia	15.30	6.80	3.90	8.67
28.	Grecia	10.90	5.40	4.50	6.93
29.	FRIM	10.20	3.60	2.00	5.27
30.	Turcia	8.60	3.40	3.00	5.00
31.	România	6.30	4.50	3.70	4.83

Sursa: www.epractice.eu, secțiunea Factsheets

În continuare, pentru a avea o imagine asupra adopției guvernării electronice la nivelul Uniunii Europene am reprezentat grafic situația primelor și ultimelor cinci state clasate (Figura 4), discrepanța dintre acestea fiind alarmantă.

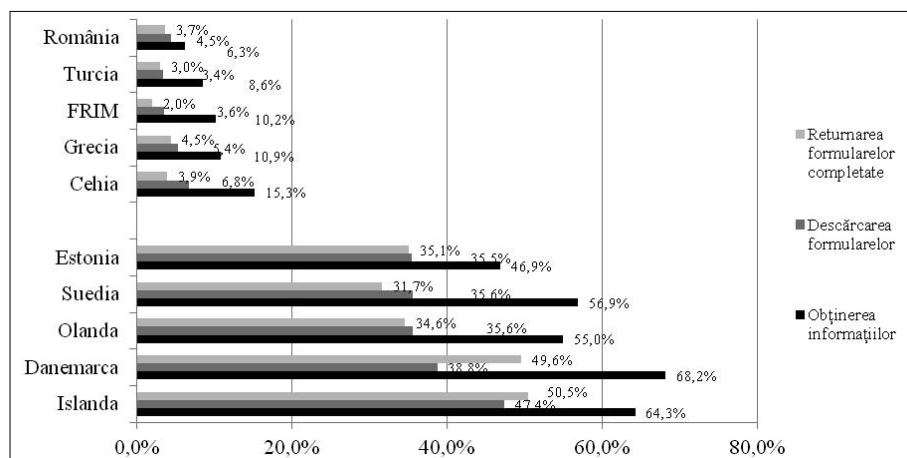


Figura 4: Procentul persoanelor care utilizează internetul pentru a interacționa cu autoritățile publice

Cu toate acestea, nivelul de adoptare a e-Guvernării este predominant scăzut, 58,1% dintre statele membre ale Uniunii Europene și a celor care vor să adere prezintă

un nivel scăzut de acceptare a guvernării electronice, și doar un procent de 22,6% evidențiază un nivel ridicat sau foarte ridicat de acceptare a guvernării electronice

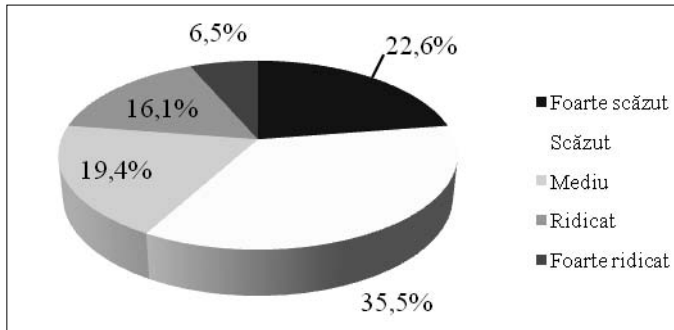


Figura 5: Nivelul de adoptare a e-Guvernării la nivelul statelor membre ale Uniunii Europene și a țărilor candidate

Prin intermediul analizei datelor cantitative putem afirma că adoptarea guvernării electronice depinde de procentul gospodăriilor care au acces la internet și procentul indivizilor care utilizează internetul cel puțin o dată pe săptămână, însă ultima variabilă are o putere explicativă mai mare. De asemenea, s-a confirmat ipoteza conform căreia nivelul de încredere al cetățenilor în Guvern, în Parlament și în autoritățile publice locale influențează adoptarea e-Guvernării (Organizația Națiunilor Unite, 2010), din nou ultima variabilă având puterea explicativă cea mai mare. În privința dimensiunilor culturale enunțate de Geert Hofstede constatăm că nivelul individualismului care predomină în societate și gradul de masculinitate al societății nu influențează adoptarea guvernării electronice, spre deosebire de distanța față de putere și atitudinea față de incertitudine. Astfel, cu cât distanța față de putere este mai mare, cu atât disponibilitatea pentru e-Guvernare este mai mică (Figura 6) și cu cât atitudinea față de incertitudine este mai intransigentă, cu atât nivelul de adoptare a e-Guvernării este mai scăzut (Figura 7).

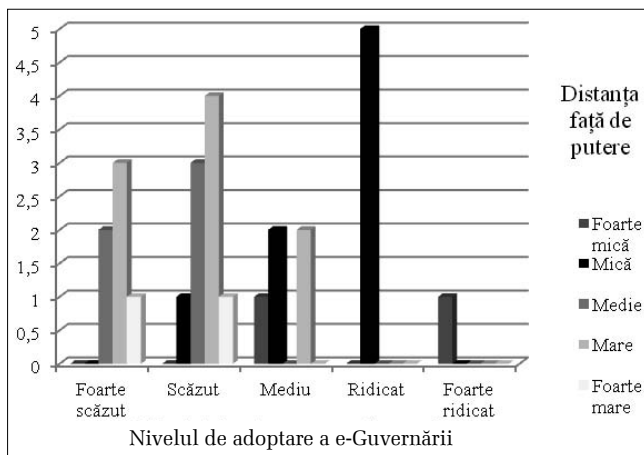


Figura 6: Nivelul de adoptare a e-Guvernării vs. Distanța față de putere

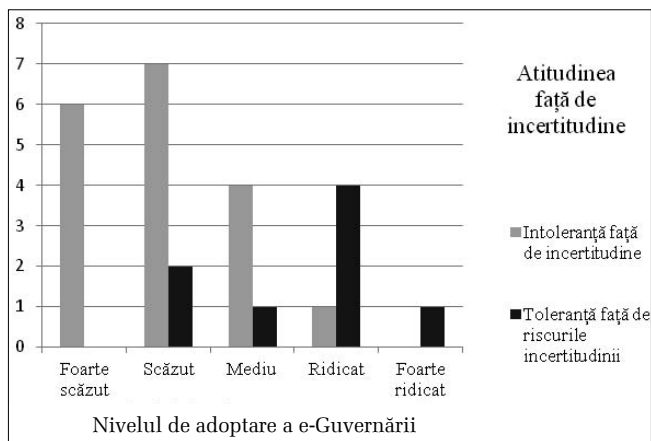


Figura 7: Nivelul de adoptare a e-Guvernării vs. atitudinea față de incertitudine

Islanda

Islanda ocupă poziția fruntașă în privința adoptării e-Guvernării la nivelul statelor membre ale Uniunii Europene și a țărilor candidate, iar începutul e-Guvernării își găsește rădăcinile în anul 1996, când Guvernul a prezentat o viziune asupra societății informaționale, viziune care mai târziu s-a transpus într-un proiect dezvoltat în perioada 1997-2003. În anul 2000 a fost introdus conceptul de e-Guvernare prin diferite proiecte experimentale, prin creșterea numărului de servicii oferite de Ministere prin intermediul internetului și, desigur, prin revizuirea legislației. Mai apoi este recunoscută forță juridică a semnăturii electronice, este dezvoltată infrastructura și tehnologia necesară în vederea implementării e-Guvernării (2001), fiind adoptate normele privind soluționarea electronică a problemelor cu care se confruntă administrația publică (2003) (European Commission, 2011a, p. 11).

În anul 2004, primul-ministru ia decizia de a asigura conexiunea la internet în zonele în care acesta nu era furnizat sau era limitat, proiectul privind societatea informațională din perioada 2004-2007 focalizându-se pe dezvoltarea rapidă a politicilor privind e-Guvernarea (European Commission, 2011a, p. 8). Evoluția Islandei în domeniul societății informaționale prinde contur în anul 2006 când aceasta devine prima țară din Europa care a introdus pașapoartele electronice, folosind datele biometrice în detrimentul simplelor imagini printate (European Commission, 2011a, pp. 7-8).

În anul 2007 este lansat portalul sau sistemul electronic național al statului, având ca și premise costuri mai scăzute, accesul facilitat la informații și creșterea calității serviciilor oferite cetățenilor. De asemenea, Ministerul Finanțelor încheie un acord cu o companie privată pentru crearea unei noi „piețe”, a unui nou centru electronic pentru agențiile și companiile de stat, iar în anul 2008, pe site-ul sistemului electronic național a fost creată o nouă secțiune dedicată problemelor economice, astfel fiind cuprinse acțiunile și planurile care urmau a fi implementate de către Guvern datorită crizei economice, acordul cu Fondul Monetar Internațional privind

redresarea economică etc. (European Commission, 2011a, pp. 5-7). Prin urmare, este vizibil efortul autorităților de a atrage cetățenii spre acest sistem informațional, prin furnizarea unor informații de interes actual, fapt deloc neglijabil. În anul 2011 gestiunea portalului național, *island.is*, a fost transferată de cabinetului Primului-ministru către Registrele Islandei, instituție aflată sub conducerea Ministerului de Interne și care se ocupă cu ținerea evidenței datelor personale ale indivizilor care au reședința în Islanda (European Commission, 2011a, p. 3).

Strategia Guvernului privind societatea informațională din perioada 2008-2013 este elaborată minuțios și cuprinde două principii esențiale: dezvoltarea unui sistem de operare ușor de înțeles, cu un limbaj simplu și oferirea unor servicii eficiente. Islanda și-a propus să furnizeze cetățenilor servicii în format electronic, de o calitate ridicată, aceștia având posibilitatea de a procura certificate, de a efectua programări, de a transmite date autorităților publice, de a avea acces la datele personale și generale deținute de instituțiile publice, toate prin intermediul unui centru online. De asemenea, se pune accentul pe eficiență, standardizare, cooperare, coordonare și securitate, se asigură accesul coordonat la documentele indexate de către instituțiile publice, se militează pentru reducerea birocrăției, creșterea automatizării, eliminarea barierelor, cum ar fi cele legale, oferirea unor locuri de muncă independent de locație, posibilitatea de a efectua plăți online, oferirea unui sistem electronic de livrare a informațiilor, eProcurement (dobândirea sau procurarea de bunuri, forță de muncă și servicii prin intermediul internetului). Important de menționat este faptul că se accentuează importanța progresului, a inovării și a cercetării, se susțin eParticiparea și eDemocrația prin testarea votării online la alegerile locale, creșterea opțiunilor pentru participarea cetățenilor în procesele de luare a deciziilor ale instituțiilor publice. În domeniul educației se promovează aplicarea constantă a tehnologiei informației pentru predare și învățare, iar în sectorul comercial se nuanțează externalizarea (economiei) și tehnologia informației pentru îmbunătățirea condițiilor de concurență pentru întreprinderile islandeze pe scena internațională (European Commission, 2011a, pp. 10-11).

Danemarca

Începutul societății informaționale s-a plasat în anul 2000 în momentul constituirii Comisiei pentru Administrația Digitală, subordonată Ministerului de Finanțe, și al cărei rol a fost implementarea unui meta-limbaj de marcare (XML) ca și standard comunicațional în sectorul public și dezvoltarea utilizării semnăturilor electronice (European Commission, 2011b, p. 10). În anul 2002 este publicată prima strategie e-Guvernare urmărind îmbunătățirea calității serviciilor publice, eficiența, introducerea unor noi metode de gândire și transformarea organizațiilor și a proceselor muncii (European Commission, 2011b, p. 9).

Anul 2003 a adus ca noutate lansarea infrastructurii necesare dezvoltării unei societăți informaționale, tuturor instituțiilor publice fiindu-le conferit dreptul de a transmite documentele celorlalte autorități în format electronic și să solicite

informațiile în același mod (European Commission, 2011b, p. 9). O nouă strategie privind e-Guvernarea a fost adoptată în anul 2004 și avea drept obiectiv principal dezvoltarea unui sector public orientat spre nevoile cetățenilor, extrem de eficient și capabil să furnizeze servicii de calitate (European Commission, 2011b, p. 8).

Începând cu anul 2005 tuturor cetățenilor danezi le este garantat dreptul de a comunica electronic cu autoritățile publice și de a primi răspunsuri în aceeași manieră. În luna august a aceluiași an, autoritățile au întreprins o campanie de informare în masă privind serviciile oferite prin e-Guvernare, după patru luni instituindu-se obligativitatea instituțiilor publice de a face plățile doar prin transfer electronic. Lansarea unui serviciu web destinat pensionarilor a deschis o nouă oportunitate pentru promovarea e-Guvernării, fiind un site inovator prin care furnizorii sistemelor private de pensii primeau automat informații în momentul în care unui cetățean i se acorda o pensie publică anticipată (European Commission, 2011b, p. 8).

În anul 2007 a fost lansat portalul electronic național al Danemarcei, *borger.dk*, iar strategia e-Guvernării din perioada 2007-2010, al cărei obiectiv principal era îmbunătățirea coeziunii și cooperării în interiorul sectorului public, a fost rapid îmbrățișată de Guvern, autorități locale și de către cele cinci regiuni daneze. În perioada imediat următoare s-a încheiat un acord între Guvern, administrația locală, regiunile daneze și un anumit furnizor privat prin care acesta trebuia să dezvolte și să implementeze o inovație în domeniul semnăturii electronice (European Commission, 2011b, p. 7).

Ministerul Științei, Tehnologiei și Inovației din Danemarca a sprijinit în anul 2008 lansarea unui software open source, dezvoltat de către autoritățile publice, care putea fi folosit și dezvoltat de orice persoană interesată, iar în anul 2010 aceeași instituție lansează „NemID”, o nouă semnătură electronică care oferă danezilor un acces sigur și ușor asupra unei game largi de soluții self-service prin internet (eBanking, asigurări pentru imobiliare etc.) (European Commission, 2011b, p. 6).

Interesant de menționat este faptul că în anul 2011, Ministerul Științei, Tehnologiei și Inovației inițiază un proiect ingenios prin care acordă 15 burse unor studenți pe perioada vacanței de vară pentru a îmbunătăți software-ul open source pentru sectorul public danez, astfel studenții își îmbunătățesc cunoștințele de IT, iar autoritățile beneficiază de idei noi, proaspete (European Commission, 2011b, p. 4).

Noua strategie privind digitizarea sectorului public, adoptată pentru perioada 2011-2015, are ca obiectiv principal accesarea online a tuturor serviciilor de către cetățenii Danemarcei. De asemenea, va fi obligatoriu ca începând cu anul 2015 toate persoanele să comunice cu autoritățile publice numai prin intermediul internetului și să dețină o casuță poștală digitală prin care vor primi înștiințări din partea instituțiilor publice, tranzacțiile fiind mult mai flexibile. În vederea îndeplinirii obiectivului principal al strategiei, toate autoritățile trebuie să promoveze o infrastructură digitală comună, eforturile să fie coordonate în acest sens și să fie adoptată o lege care să ia în considerare și să cultive oportunitățile ivite în sfera societății informaționale (European Commission, 2011b, pp. 11-12).

Olanda

Primul program privind guvernarea electronică s-a dezvoltat în anul 1998, la baza acestuia stând rațiuni precum oferirea unor servicii mai eficiente cetățenilor și raționalitatea economică (European Commission, 2011c, p. 8). În anul 2003 a fost lansată prima versiune a portalului e-Guvernării, Olanda devenind prima țară europeană care a asigurat prezența tuturor autorităților locale pe internet; în 2004 Guvernul a publicat o politică privind guvernarea electronică, și a lansat un proiect prin care se urmărea construirea primului sistem de alertă bazat pe o tehnologie de transmisie prin intermediul telefoanelor mobile, finanțat de Guvern, și prin care autoritățile furnizau instrucțiuni cetățenilor aflați într-o zonă afectată de dezastre naturale sau alte evenimente fortuite (European Commission, 2011c, p. 7).

Guvernul olandez a întreprins diferite acțiuni meritorii printre care menționăm: inițierea unui sistem centralizat, DigiD, prin care cetățenii, pe baza autentificării cu un ID aveau acces la serviciile electronice (2005), accesarea site-urilor instituțiilor publice într-un mod cât mai simplist, inclusiv de către persoanele cu dizabilități (2006), lansarea unui website „Working on the Netherlands Together” prin care cetățenii erau încurajați să ofere un feedback în vederea îmbunătățirii performanței e-Guvernării (2007), și obligarea tuturor autorităților de a recurge la open source (2007) (European Commission, 2011c, pp. 6-7). Interesant de menționat este faptul că în anul 2008 Ministerul Afacerilor Interne lansează un site prin intermediul căruia cetățenii au posibilitatea de a interacționa cu politicienii (European Commission, 2011c, p. 5), îmbunătățind astfel un element atât de dezirabil pe orice scenă socială, transparența.

Portalul național olandez, *data.overheid.nl*, și sistemul „DigiD Authorise”, angajate în anul 2011 au ca obiective principale o guvernare mai eficientă și diminuarea birocrăției, anumiți cetățeni având posibilitatea de a subscrie eventualele obiecții privitoare la deciziile guvernamentale, în ipoteza în care simt că au fost dezavantajați sau au fost tratați necorespunzător. Portalul național olandez oferă cetățenilor accesul la datele guvernamentale privind mediul, populația sau infrastructura, reprezentând un mod facil de a interacționa cu autoritățile publice și direcționând utilizatorii spre site-urile tuturor instituțiilor guvernamentale, inclusiv asupra organizațiilor de tipul bibliotecilor, instituțiilor școlare sau celor de asistență medicală (European Commission, 2011c, pp. 3-4).

Actuala strategie privind e-Guvernarea (perioada 2011-2015) se bazează pe oferirea unui guvernământ mai accesibil, unul care să furnizeze cetățenilor informații ușor de obținut și mai ales accesibile din sectorul public. În anul 2011, prin Programul Național de Implementare au fost îndeplinite o serie de obiective precum oferirea posibilității cetățenilor de a aplica online pentru obținerea autorizațiilor de mediu, solicitanții locurilor de muncă se pot înregistra online la Agenția pentru ocuparea forței de muncă, solicitând în același timp ajutorul de șomaj, iar informațiile cu privire la pensionari, persoanele cu dizabilități sau cu boli cronice pot fi accesate pe un site special (*regelhulp.nl*) etc. (European Commission, 2011c, pp. 9-10).

România

Prima inițiativă din domeniul guvernării electronice s-a produs în anul 2002 odată cu lansarea sistemului eProcurement, prin care se urmărea îmbunătățirea transparenței și controlului achizițiilor publice, însă lansarea portalului privitor la societatea informațională s-a produs numai în anul 2003 și se oferea acces la toate informațiile instituțiilor centrale și locale, se permitea descărcarea formularelor utilizate de diferite instituții publice și exista posibilitatea completării anumitor formulare prin intermediul internetului (European Commission, 2011d, p. 7).

Ministerul Comunicațiilor și Tehnologiei Informației a lansat în anul 2006 un sistem online de plată a taxelor și a altor obligații financiare, un sistem rapid, transparent, eficient și sigur, în anul 2007 fiind adoptată Ordonanța de Urgență nr. 73/2007 privind organizarea și funcționarea Agenției pentru Serviciile Societății Informaționale, aflată sub egida Ministerului Comunicațiilor și Tehnologiei Informației, cu atribuții specifice în domeniul guvernării electronice (European Commission, 2011d, p. 6). Printre responsabilitățile Agenției se numără: dezvoltarea și operarea sistemului e-guvernare, sistemului electronic de achiziții publice și sistemului informatic pentru atribuirea electronică a autorizațiilor de transport internațional rutier de marfă, pentru atribuirea electronică a traseelor naționale din programele de transport prin serviciile regulate județene, interjudețene limitrofe și interjudețene; reglementarea activităților specifice furnizării serviciilor de guvernare prin mijloace electronice; implementarea, coordonarea și operarea la nivel național a sistemelor informatice și de comunicații proprii, în scopul furnizării serviciilor destinate guvernării prin mijloace electronice; colaborarea cu instituțiile și organizațiile naționale, regionale și internaționale din domeniul său de competență etc. (Ordonanța de Urgență nr. 73/2007 privind organizarea și funcționarea Agenției pentru Serviciile Societății Informaționale, art. 2).

În anul 2008, ASSI publică prima strategie privind e-Guvernarea în România definindu-și obiectivele prin creșterea confortului persoanelor și îmbunătățirea performanței instituțiilor publice, în sprijinul acestora înființându-se Centrul de Studii Avansate pentru Serviciile Electronice (e-CAESAR) (European Commission, 2011d, p. 5), asociație non-profit ale cărei obiective principale constau în cercetarea și dezvoltarea în domeniul interoperabilității, arhitecturilor eficiente și sigure de e-Guvernare orientate spre servicii, infrastructuri și sisteme (*e-caesar.ro*).

ASSI a inițiat în anul 2009 un proiect numit „Platforma pentru integrarea serviciilor de e-Guvernare în sistemul electronic național (SEN)”, co-finanțat prin Fondul European de Dezvoltare Regională, al cărui obiectiv principal a fost îmbunătățirea calității serviciilor furnizate în mod electronic de către administrația publică centrală și introducerea Punctului de Contact Unic electronic – ePCU (European Commission, 2011d, p. 4).

În anul 2010, Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale împreună cu Centrul Național de Management pentru Societatea Informațională inițiază un Program Național de Supercomputing prin intermediul căruia se puteau îmbunătăți

sistemele informatice ale instituțiilor publice și implicit aveau un efect de modernizare a serviciilor oferite cetățenilor (European Commission, 2011d, p. 4). Pe parcursul ultimilor ani, în România, s-au inițiat diferite proiecte privitoare la guvernarea electronică, astfel, în anul 2011, ministrul Comunicațiilor și Societății Informaționale, Valerian Vreme, a semnat un contract pentru finanțarea proiectului „Dezvoltarea serviciilor electronice către cetățeni și mediul de afaceri din județul Tulcea”, iar în luna august a fost finalizat proiectul „Primăria Brașov la un click distanță”, finanțat prin Programul Operațional Sectorial „Creșterea Competitivității Economice” (European Commission, 2011d, p. 3).

În prezent, în România se derulează strategia propusă de Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale, „eRomânia”, ale cărei obiective principale vizează trei grupuri: grupul instituțiilor publice, grupul doi legat de recomandări europene sau de prevederi legislative proprii României și grupul trei legat de caracteristicile proprii serviciului „eRomânia”. Primul grup de obiective cuprinde dezvoltarea infrastructurii informaționale și a conținutului digital necesar implementării guvernării electronice la nivel național, îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor publice electronice, pe baza simplificării procedurilor administrative și transpunerii acestora în format electronic; creșterea gradului de încredere a beneficiarilor serviciilor publice electronice prin asigurarea securității echipamentelor tehnice și a produselor program, protecția datelor personale, precum și respectarea dreptului la viața privată; colaborarea în cadrul administrației publice pentru furnizarea de servicii publice electronice integrate, sigure, accesibile și relevante prin intermediul unui punct central de acces; dezvoltarea interoperabilității sistemelor naționale de guvernare electronică; promovarea interoperabilității la nivel local; realizarea registrelor electronice naționale; creșterea rolului mijloacelor specifice societății informaționale în actul de guvernare; creșterea performanței angajaților din administrația publică în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor (Guvernul României, 2009, p. 13). De asemenea, dintre obiectivele grupului doi menționăm: vămuirea mărfurilor în cadrul unui portal, procesarea licitațiilor publice, cererea pentru obținerea avizului de construire, solicitarea și obținerea unor certificate din registrul de stare civilă în mod electronic, votul electronic etc. (Guvernul României, 2009, p. 17).

6. Concluzii și recomandări

E-Guvernarea reprezintă o etapă esențială a reformei administrației publice, a modernizării acesteia și presupune un proces de informatizare a sectorului public al cărui scop este facilitarea interacțiunii dintre instituțiile publice și cetățeni prin intermediul aplicațiilor bazate pe tehnologia informației. E-Guvernarea este esențială pentru simplificarea procedurilor birocratice și a metodologiilor de lucru, pentru îmbunătățirea accesului la informații și a calității serviciilor publice la nivelul administrației publice centrale, pentru reducerea cheltuielilor publice, pentru combaterea corupției sau pentru întărirea capacității administrative a instituțiilor publice.

Una dintre concluziile acestui studiu surprinde exhaustiv realitatea apăsătoare în care stăruiește România, fiind îngrijorătoare situarea țării noastre pe ultima poziție

din clasamentul general referitor la adoptarea guvernării electronice la nivelul statelor membre ale Uniunii Europene și al țărilor candidate. Cu toate acestea, s-a constatat că în 58,1% dintre statele membre ale Uniunii Europene și a celor care vor să adere, nivelul de adoptare a e-Guvernării este scăzut, sau mai mult decât atât, foarte scăzut, pe când doar în 19,4% dintre state nivelul este mediu și într-un procent de 22,6% nivelul este ridicat.

Prin intermediul analizei datelor cantitative s-a statuat că variabilele care influențează în mod semnificativ adoptarea e-Guvernării sunt reprezentate de procentul indivizilor care utilizează internetul cel puțin o dată pe săptămână, încrederea în autoritățile publice locale, iar dintre dimensiunile enunțate de Geert Hofstede, distanța față de putere și atitudinea față de incertitudine.

În privința analizei calitative, s-a confirmat ipoteza conform căreia strategiile adoptate de Guvern au o influență semnificativă asupra dezvoltării e-Guvernării, deoarece în statele care ocupă primele poziții în clasamentul privind adoptarea guvernării electronice, s-au inițiat programe începând cu perioada 1997-2002, pe când în România prima strategie destinată e-Guvernării s-a adoptat în anul 2008, în pofida faptului că anterior au fost derulate anumite proiecte referitoare la societatea informațională. Dezvoltarea guvernării electronice în cadrul statelor situate în topul clasamentului privind adoptarea acesteia la nivelul Uniunii Europene (Islanda, Danemarca și Olanda) a stat la baza unui model progresist, prin îndeplinirea unor obiective succesive, care au garantat succesul guvernării electronice.

Guvernul României, înainte de implementarea oricărei strategii, trebuie să întreprindă măsuri pentru extinderea infrastructurii necesare dezvoltării e-Guvernării în toate zonele țării, să asigure conexiunea la internet a regiunilor în care acesta nu este furnizat sau este limitat, deoarece s-a constatat o corelație între procentul gospodăriilor care au acces la internet și procentul persoanelor care utilizează internetul cel puțin o dată pe săptămână, variabilă care influențează în mod semnificativ adoptarea e-Guvernării. Datorită faptului că actuala strategie privind guvernarea electronică, „eRomânia”, surprinde exhaustiv toate domeniile necesare dezvoltării uniforme a e-Guvernării (grupul instituțiilor publice, grupul doi legat de recomandări europene sau de prevederi legislative proprii României și grupul trei legat de caracteristicile proprii serviciului „eRomânia”), nuanțăm importanța derulării în paralel a acesteia cu extinderea infrastructurii informaționale naționale. Desigur este necesar ca autoritățile publice competente să încheie acorduri cu anumite organizații private în vederea inovării tehnologiei din sectorul public, asemenea politicilor din Islanda, pentru a avea o susținere tehnică pentru furnizarea oricărui tip de serviciu public.

În vederea atragerii cetățenilor spre utilizarea serviciilor electronice, autoritățile publice au posibilitatea de a dezvolta diferite site-uri destinate unor probleme de interes actual, spre exemplu, enumerarea măsurilor implementate de către Guvern datorită crizei economice, detalierea acordului încheiat cu Fondul Monetar Internațional în privința redresării economice. Important de menționat este faptul că trebuie să se accentueze importanța progresului, a inovării și a cercetării, să se

susține eParticiparea și eDemocrația prin testarea votării online la alegerile locale și creșterea opțiunilor pentru participarea cetățenilor în procesele de luare a deciziilor ale instituțiilor publice.

De asemenea, autoritățile ar trebui să întreprindă o campanie de informare și educare în masă a cetățenilor privind e-Guvernarea și serviciile oferite prin intermediul mijloacelor electronice, o altă etapă fiind reprezentată de instituirea obligativității instituțiilor publice de a efectua plățile doar prin transfer electronic în zonele în care acest lucru este posibil. Un alt exemplu de bună practică este oferit de Ministerul Științei, Tehnologiei și Inovației din Danemarca, care a inițiat în 2011 un proiect ingenios prin care a acordat 15 burse unor studenți pe perioada vacanței de vară pentru a îmbunătăți software-ul open source pentru sectorul public danez, astfel studenții își îmbunătățeau cunoștințele de IT, iar autoritățile beneficiau de idei inovative. Așadar, România ar putea adopta cu ușurință un asemenea model din rațiuni de eficientizare a costurilor și a timpului destinate dezvoltării guvernării electronice. Guvernul are posibilitatea de a institui obligativitatea oferirii anumitor servicii publice de către toate instituțiile din cadrul municipiilor României, deoarece în anul 2011 aproximativ 50% dintre autoritățile municipiilor au adoptat sistemul de plată al taxelor prin intermediul internetului, fiind totodată necesară extinderea ariei de servicii publice oferite cetățenilor prin intermediul tehnologiei informației.

Prin urmare, în vederea dezvoltării serviciilor oferite prin intermediul guvernării electronice autoritățile trebuie să parcurgă o serie de etape precum: informatizarea și tehnologizarea instituțiilor publice, în paralel cu extinderea infrastructurii informaționale naționale, instituirea obligativității utilizării mijloacelor electronice de către toate instituțiile publice în raport cu cetățenii, concomitent cu informarea și educarea beneficiarilor, și nu în ultimul rând, instituirea obligativității utilizării mijloacelor electronice de către toți cetățenii în raporturile acestora cu administrația publică. În concluzie, Guvernul României ar trebui să definească obiectivele strategice privind e-Guvernarea într-un mod realist și să urmeze anumite etape succesive pentru asigurarea succesului dezvoltării guvernării electronice.

Bibliografie:

1. Buchmann, R. și Meza, R., „Towards the Semantic E-Government”, 2012, *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, vol. 35E, pp. 33-47.
2. Bundschuh-Rieseneder, F., „Good Governance: Characteristics, Methods and the Austrian Examples”, 2008, *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, vol. 24E, pp. 26-52.
3. Centrul de Studii Avansate pentru Serviciile Electronice, [Online] disponibil la adresa <http://www.e-caesar.ro/>, accesat la data de 2 mai 2012.
4. Centrul Național de Management pentru Societatea Informațională, *Sistemul Electronic Național*, [Online] disponibil la adresa <http://www.e-guvernare.ro/>, accesat la data de 5 mai 2012.
5. Cristescu, A., *Dimensiuni practice ale conceptului de e-Guvernare în România și Japonia*, București, [Online] disponibil la adresa <http://www.admpubl.snspsa>.

- ro/fisiere/japonia/Dimensiuni%20practice%20ale%20conceptului%20de%20e-guvernare%20in%20Romania%20si%20Japonia%20-%20Alexandra%20Cris-tescu.pdf, accesat la data de 2 mai 2012.
6. European Commission, *An Overview of the eGovernment and eInclusion Situation in Europe*, [Online] disponibil la adresa <http://www.epractice.eu/en/factsheets/>, accesat la data de 2 mai 2012.
 7. European Commission, *eGovernment in Denmark*, 2011b, [Online] disponibil la adresa <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentDenmark.pdf>, accesat la data de 3 mai 2012.
 8. European Commission, *eGovernment in Iceland*, 2011a, [Online] disponibil la adresa <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentIceland.pdf>, accesat la data de 2 mai 2012.
 9. European Commission, *eGovernment in Romania*, 2011d, [Online] disponibil la adresa <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentRomania.pdf>, accesat la data de 3 mai 2012.
 10. European Commission, *eGovernment in the Netherlands*, 2011c, [Online] disponibil la adresa <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentTheNetherlands.pdf>, accesat la data de 3 mai 2012.
 11. European Commission, *Eurobarometer 73. Public Opinion in the European Union, Report Volume 1*, [Online] disponibil la adresa http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb73/eb73_en.htm, accesat la data de 6 mai 2012.
 12. Guvernul României, *eRomânia*, [Online] disponibil la adresa [http://www.mcsi.ro/Minister/Domenii-de-activitate-ale-MCSI/Tehnologia-Informatiei/e-Romania/eRomania-Iulie-2009-V1-3-\(1\)](http://www.mcsi.ro/Minister/Domenii-de-activitate-ale-MCSI/Tehnologia-Informatiei/e-Romania/eRomania-Iulie-2009-V1-3-(1)), accesat la data de 3 mai 2012.
 13. Hofstede, G., *National Culture*, [Online] disponibil la adresa <http://geert-hofstede.com/dimensions.html>, accesat la data de 5 mai 2012.
 14. Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 70 din 3 februarie 2003.
 15. Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 663 din 23 octombrie 2001, consolidată în 2009.
 16. Mora, C. și Țiclău, T., *Introducere în administrația publică*, Cluj-Napoca: Accent, 2009.
 17. Nixon, P., Koutrakou, V. și Rawal, R., *Understanding E-Government in Europe. Issues and Challenges*, London: Routledge, 2010.
 18. Ordonanța de Urgență nr. 73/2007 privind organizarea și funcționarea Agenției pentru Serviciile Societății Informaționale, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 444 din 29 iunie 2007.
 19. Organizația Națiunilor Unite, *United Nations E-Government Survey 2010*, [Online] disponibil la adresa <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>, accesat la data de 29 aprilie 2012.

20. Shahwan, U., *E-Government in Developing Countries*, [Online] disponibil la adresa <http://css.escwa.org.lb/ictd/01018/presentations/day2/8.pdf>, accesat la data de 2 mai 2012.
21. Șandor, S.D., „Romania’s Digital Divide and the Failures of E-Government”, 2006, *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, vol. 16E, pp. 154-162.
22. Tripon, C. și Dodu, M., *Managementul resurselor umane*, Suport de curs, Cluj-Napoca, 2010-2011.
23. Vasilache, D., *Guvernarea electronică – o introducere*, Cluj-Napoca: Casa Cărții de Știință, 2008.
24. VasIU, I. și VasIU, L., *Criminalitatea în cyberspațiu*, București: Editura Universul Juridic, 2011.