

Politici publice în era digitală

Electra MITAN, Daniel SAVU

Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare în Informatică – ICI București

electra.mitan@ici.ro, daniel.savu@ici.ro

Rezumat: Studiul politicilor publice are un caracter multidisciplinar și aduce la un loc științele economice, cele administrative și teoria deciziei. În prezent accentul este pus pe societatea digitală prin dezvoltarea unui ecosistem pentru cetățeni, administrație și mediul de *business*, care să realizeze obiective de dezvoltare durabilă și sprijinirea procesului democratic și a drepturilor sociale. Politicile publice răspund și soluționează problemele evidențiate de societate prin intermediul programelor de acțiune coordonate. Articolul prezintă definiții și taxonomia acestor politici cu accent pe digitalizarea administrației, pe instrumentele și tehnicile de luare a deciziei în domeniul politicilor publice, dar și pe metodele și instrumentele de colectare, monitorizare și evaluare a informațiilor, care urmăresc întărirea capacității de obținere și utilizare a datelor pentru o analiză cât mai exactă. Este prezentat portalul *e-PP_portal* prin intermediul căruia se pot prezenta și derula activități specifice legate de politicile publice și anume: definire, analiză, modele, decizie, implementare, monitorizare și evaluare, realizate într-un cadru flexibil și un mediu colaborativ, ușor accesabil cu care se pot gestiona activitățile de bază în procesul de luare a deciziilor (elaborarea prognozelor, a politicilor, a strategiilor etc.). De asemenea, este prezentat, ca instrument de lucru, un chestionar ce ilustrează studiul percepției cetățenilor asupra transparenței decizionale la nivelul administrației și implicarea în procesul decizional. În paragraful Concluzii este subliniată nevoia implementării serviciilor de e-guvernare pentru cetățeni, colectarea de informații pe baza cărora se argumentează luarea deciziei.

Cuvinte cheie: digitalizare, modelare, evaluare, politici publice.

Public policies in the digital age

Abstract: The study of public policies has a multidisciplinary character and brings together economic and administrative sciences, decision theory. The focus is now on the digital society, by developing an ecosystem for citizens, administration and the business environment that achieves sustainable development goals and supports the democratic process and social rights. Public policies respond to and solve the problems highlighted by society through coordinated action programs. The paper presents definitions and taxonomy of these policies and focuses on the digitalization of administration. Tools and techniques for making public policy decisions but also methods and tools for collecting, monitoring, evaluating information are presented, in order to strengthen the capacity to obtain and use data for a more accurate analysis. The *e-PP_portal* portal facilitates the presentation and development of specific activities related to public policies, namely: definition, analysis, models, decision, implementation, monitoring and evaluation, carried out in a flexible framework and a collaborative environment. It can be easily accessed to manage basic activities in the decision-making process (elaboration of forecasts, policies, strategies, etc. As a working tool, a questionnaire is presented to illustrate the study of citizens' perception of decision-making transparency at the administration level and the involvement in the decision-making process. In the Conclusions paragraph is underlined the need to implement e-government services for citizens to collect information on the basis of which the decision is motivated.

Keywords: Digitization, Modeling, Evaluation, Public Policies.

1. Introducere

În viața cotidiană, sectorul public este o prezență care nu poate fi ocolită: el vizează domeniul cum ar fi: apărarea națională, ordinea publică, educația, asistența sanitară; televiziunea / radioul public. Sunt incluse: instituții / organizații care mijlocesc luarea deciziilor de stat și consecințele acestora, consumul, investițiile și transferurile care au loc prin actul de guvernare; producția de bunuri realizată de către firmele de stat. Cele șase dimensiuni prin intermediul cărora se definește sectorul public sunt: deciziile guvernamentale, alocările guvernamentale, transferurile, proprietatea publică, contractările, angajarea de forță de muncă la nivel guvernamental, aflate într-o continuă dinamică.

Științele politice definesc acele discipline care studiază metodele utilizate în formularea și aplicarea politicilor publice (PP) și rezultatele lor. Studiul politicilor, ca subdomeniu al științelor politice, are caracter multidisciplinar, presupunând aducerea la un loc a economiei, managementului, teoriei deciziei, științelor administrative. Politica publică este un termen care comportă diferite înțelesuri: decizie guvernamentală, autorizare oficială, expresie a unui scop general, etichetă a unui domeniu de activitate, propunere particulară, program, produs, rezultat, teorie sau model, proces.

În cadrul Uniunii Europene (UE), PP se transpun în realitate cu ajutorul unor proceduri standardizate, folosind diverse metode și mecanisme complexe, care depind de: competențele (complementare, partajate) pe domenii, reglementările domeniilor (hardware, software), natura relațiilor UE – țări membre în domeniul fiecărei PP, influența pe care PP o au asupra integrării europene. Evident, tendința este aceea de simplificare a procesului de îndeplinire a PP și înlesnire a accesului persoanelor / grupurilor în derularea politicilor implementate. „Cartea Albă privind viitorul Europei” prezintă modul cum sunt derulate PP și enunță axiomele de bază: deschidere (transparență), participare (calitate), responsabilitate (conștientizare), eficacitate (randament), coerență (unitate) (Cartea albă privind viitorul Europei, accesat în 2020). În România, societatea civilă precum și reglementările directe și indirecte impuse de UE au influențat procesul de implementare a PP.

Din perspectiva evoluției PP, după 1990, s-au evidențiat două etape. Prima etapă, anii '90, a reprezentat perioada de început cu practici de reglementare, instrumente de analiză, alternative de soluționare a problemelor (Bondar, 2008). A doua etapă, după 2007, a însemnat adaptarea la practicile comunitare cu modele bine definite. Post-aderarea la UE a adus reformarea PP, prin trecerea de la abordarea juridică la cea managerială analitică. O statistică relativă la situația demografică privind abilitățile digitale ale cetățenilor arată că România ocupă ultimul loc, după Bulgaria, în clasamentul țărilor membre UE (vezi Figura 1).

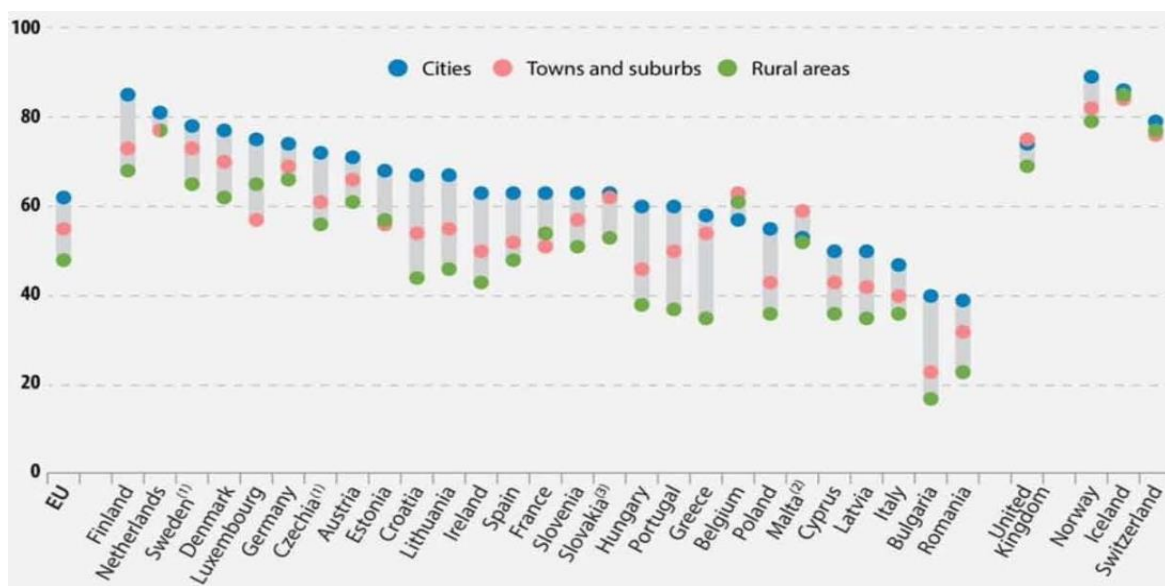


Figura 1. Situația demografică, la nivelul anului 2019, privind abilitățile digitale ale cetățenilor (preluare Eurostat, 2020)

Indicele DESI (*Digital Economy and Society Index*) sintetizează relevant indicatorii privind performanța digitală a Europei și urmărește evoluția statelor membre ale UE în ceea ce privește competitivitatea digitală. Cele cinci dimensiuni ale indicelui DESI sunt: conectivitatea (*broadband* fix, mobil, viteză), capitalul uman (utilizare, abilități de bază și avansate, dezvoltare), utilizarea serviciilor de Internet (conținut, comunicații, tranzacții), integrarea noilor tehnologii digitale (digitalizarea afacerilor, comerț electronic), servicii publice digitale (e-guvernare) (vezi Figura 2).

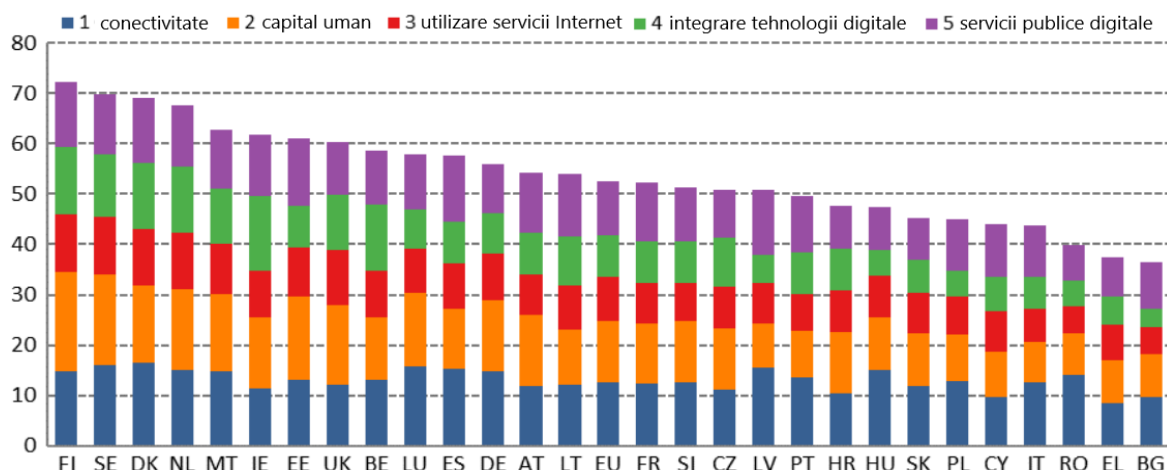


Figura 2. Situația indicatorilor DESI la nivelul Uniunii Europene, pentru anul 2020
(preluare Eurostat, 2020)

Dimensiunea Serviciilor Publice Digitale (vezi Figura 3) este dată de cele patru coordonate:

- indicatorul utilizatori e-guvernare (numărul de utilizatori de Internet care au completat și trimis formulare către administrația publică);
- indicatorul formulare pre-completate (gradul de complexitate al serviciilor de e-guvernare);
- indicatorul de completare a unui serviciu online (nivelul de completitudine al serviciilor de e-guvernare);
- indicatorul date deschise - *open data* (angajamentul autorităților de a lucra cu astfel de date).

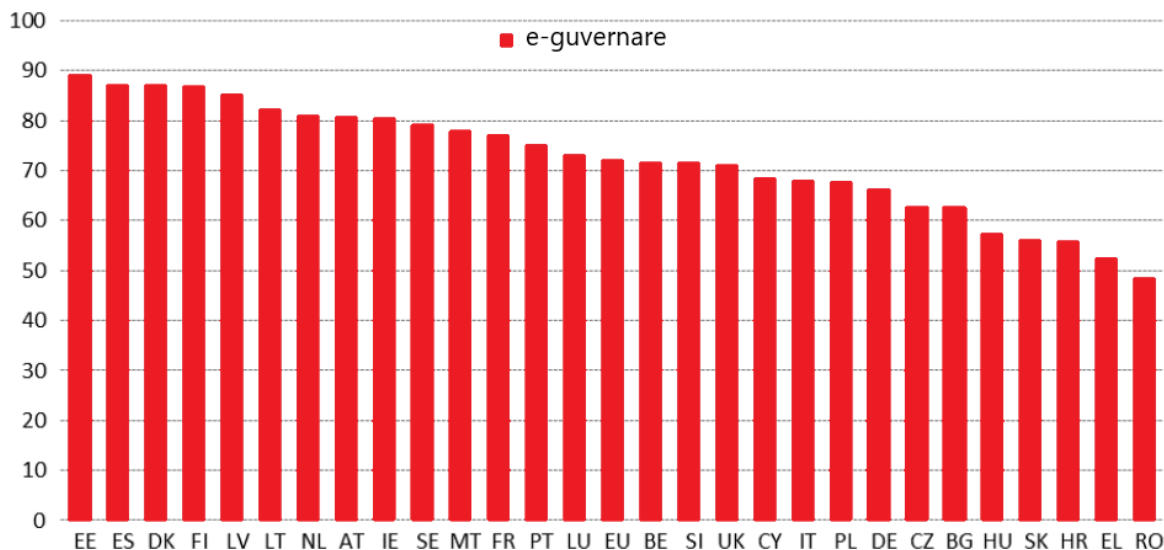


Figura 3. Situația indicatorilor DESI la nivelul Uniunii Europene, pentru anul 2020. Digitalizarea serviciilor publice (preluare Eurostat, 2020)

După cum se poate observa, poziția României este una neonorantă, eforturile pe care va trebui să le întreprindă țara noastră pentru recuperarea decalajelor sunt foarte mari în dorința de a implementa societatea digitală, prin dezvoltarea unui ecosistem pentru cetățeni, administrația publică și mediul de *business*, care să realizeze obiectivele de dezvoltare durabilă și sprijinirea procesului democratic și a drepturilor sociale.

La nivel global, se pune accent pe mutarea celor mai multe dintre aplicațiile software folosite în mediul *cloud*, mai ales în *cloud*-ul public, care este văzut ca o soluție principală pentru

infrastructura IT. O ancorare solidă în acest mediu creează potențialul pentru dezvoltarea de servicii software bazate pe inteligență artificială (*Artificial Intelligence - AI*) de calitate ridicată, cu eficiență sporită, fapt ce reprezintă un avantaj. *AI* reprezintă noua frontieră digitală cu impact important asupra lumii care contribuie la transformarea societății și la implementarea noilor concepte: industrie 4.0 (a 4-a revoluție industrială, a 2-a revoluție informatică), agricultura inteligentă (*smart agriculture*), sănătate (*e-Health*), servicii noi în domeniul administrației publice în slujba cetățeanului, servicii noi pentru consumatori, e-business, educație și învățare pe tot parcursul vieții (*Life Long Learning - LLL*). Utilizarea tehnologiilor *AI* poate contribui la creșterea nivelului de educație a cetățenilor, a nivelului de digitalizare și educație digitală (O'Reilly, 2011).

Cloud computing permite utilizatorilor accesul online de oriunde la date / aplicații / servicii și facilitează stocarea, procesarea și utilizarea acestora, în cadrul unor rețele securizate. Astfel, nu se mai justifică achiziționarea de echipamente hardware (servere, HDD-uri) performante (Zamfiroiu et al., 2015). Tehnologia permite utilizarea mediului *cloud* public / privat / hibrid cu avantaje considerabile: disponibilitate, scalabilitate, elasticitate, performanță, rezistență, siguranță, dar și rentabilitate. Calitatea serviciilor trebuie asigurată de furnizori astfel încât să se găsească un echilibru între nivelurile QoS (*Quality of Service*) și costurile operaționale.

Articolul definește cadrul PP (definiții, taxonomie) și aduce în prim-plan impactul pe care digitalizarea acestora îl poate avea în cadrul procesului de tranziție spre societatea informațională. Sunt descrise instrumente și tehnici de luare a deciziilor de PP, metode și instrumente folosite pentru colectarea / monitorizarea / evaluarea datelor și diseminarea informației. De asemenea, sunt prezentate aspecte legate de protejarea intereselor respondenților implicați în completarea chestionarelor referitoare la probleme de PP. Finalul este dedicat concluziilor care subliniază importanța digitalizării PP.

2. Politici publice – definiții, taxonomie

Instituțiile guvernamentale au ca principal obiect de activitate formularea și aplicarea politicilor publice, ca de exemplu: integrare europeană, politici sectoriale (restructurarea domeniilor economice, reforma învățământului). Acestea pot fi înțelese drept: politici care etichetează domenii de activitate, politici care exprimă un scop general dorit, politici ca propuneri specifice, politici ca decizii guvernamentale, politici ca procese, politici ca teorii / modele, politici ca programe, politici ca produse.

Politicile publice reprezintă totalitatea acțiunilor / activităților desfășurate de autoritățile publice de specialitate ca răspuns la problemele pe care societatea le evidențiază, în scopul soluționării acestora, prin intermediul unor programe de acțiune coordonate. O soluție poate fi implementată cu ajutorul actelor normative (strategii, planuri de acțiune, propuneri de PP) (Politici publice, 2020). O PP de excelență poate face și o țară de excelență, ceea ce înseamnă că guvernul împreună cu factorii de decizie trebuie să acorde atenție deosebită încă de la început, în toate etapele pe care le are de îndeplinit, sub influența factorilor: resurse, comunicații, dispoziții etc. (Endiartia, 2020).

Domeniul PP (cercetare, analiză) cuprinde studiul deciziilor politico-administrative privind alocarea diferitelor resurse (materiale, financiare, *know-how* etc.) și își propune să modifice mediul economic, social, cultural al actorilor sociali. La nivel instituțional, PP pot să apară dinspre oricare dintre instituțiile majore ale statului (Parlament, Președinție, Consiliul Legislativ, Cabinetul Primului-ministru, Secretariatul General al Guvernului, unități de PP, consilii interministeriale permanente, autorități centrale sau locale). PP acoperă domenii precum: buget și finanțe, industrie, servicii, afaceri, transport și comunicații, resurse naturale, producție agricolă și prelucrare, mediu, societate civilă, administrație publică, educație și științe, cultură, sport și turism, forță de muncă, asistență medicală, afaceri externe, afaceri interne, justiție, apărare (Strategii, 2016; Elaborarea și promovarea politicilor publice, 2018).

Procesul PP cuprinde trei faze 3E - Elaborare, Execuție (în sensul de implementare), Evaluare. Acest proces este un ciclu de șase etape: identificarea problemei, stabilirea agendei, formularea

cadrului (definire, evaluare, acceptare / respingere), luarea deciziilor (alegerea unei alternative, adoptarea), implementarea (aplicarea PP), evaluarea (monitorizarea, evaluarea rezultatelor).

Politicianul are rol în stabilirea agendei, conturarea cadrului general, analiza politică, stabilirea priorităților, evaluarea propunerilor, coordonarea dialogului social, consultarea publică, luarea deciziilor, atribuirea sarcinilor către funcționarii publici, asumarea răspunderii politice, în timp ce funcționarul public intervine în: colectarea de informații, analiză, elaborarea de soluții, evaluarea impactului, a propunerilor, consultarea factorilor implicați, prezentarea argumentelor, planificare, asigurarea implementării, control, organizarea evaluării, raportare, asumarea răspunderii profesionale. Prin intermediul PP statul intervine în activitatea economică și socială și conduce realitatea în direcția dorită, în sensul: a) corectării acțiunilor pieței libere; b) promovării valorilor acceptate social. PP vizează domenii ca: științe sociale (*business*, finanțe, criminologie și drept penal; studii de mediu; politici și servicii de sănătate; drept; management); științe politice; psihologie multidisciplinară; psihologie socială – analiza problemelor sociale; administrație publică; probleme sociale (Unitatea de politici publice, 2020).

Tipurile de instrumente de PP folosite pentru a rezolva o problemă reprezintă un criteriu important de diferențiere între mai multe alternative. Astfel, printre cele mai utilizate sunt: instrumentele de reglementare (drepturi, obligații, restricții, standarde cuprinse în legi, regulamente); instrumentele financiare (subvenții, deduceri de impozite, condiții preferențiale pentru tranzacții); instrumentele informative (activități de diseminare a informațiilor, cursuri de formare, publicații); instrumentele instituționale (crearea / reorganizarea instituțiilor publice care îndeplinesc funcții publice necesare / furnizează servicii publice, urmărind îmbunătățirea calității acestora), dar și delegarea funcțiilor către organizații ale societății civile, ONG-uri și organizații umanitare.

Prin monitorizare și evaluare se măsoară eficiența și eficacitatea unei PP și se analizează modul în care activitățile prevăzute au condus la îndeplinirea scopului inițial. De asemenea, politica se poate ajusta pe durata implementării. Prin monitorizare se relevă: modificările instituționale care au apărut după implementarea PP, schimbările la nivelul grupurilor țintă avute în vedere, nivelul costurilor implementării, îndeplinirea activităților cu respectarea termenelor din planul de acțiune, decalările / obstacolele care au apărut în derularea activităților, cu argumentarea fiecărei decizii (Regulamentul privind procedurile de elaborare, monitorizare și evaluare a politicilor publice la nivel central, 2005). Monitorizarea include patru funcții: concordanță, auditare, contabilizare, explicație. Este vizată utilizarea bunurilor, monitorizarea funcțiilor organizaționale, monitorizarea rezultatelor aplicării PP. Prin evaluare se relevă corelarea dintre rezultate și propunerile inițiale; respectarea termenelor, a activităților; raportul costuri / rezultate; modul cum influențează grupurile țintă. Indicatorii de performanță sunt corelați cu obiectivele politicii și stabilesc măsura în care se realizează obiectivele propuse. Evaluarea privește nevoia de aplicare a PP, formularea, implementarea, impactul / rezultatul, eficiența acestora.

Luând în considerare eforturile de implementare a PP și rezultatele lor, tipurile de evaluare sunt: evaluare formativă (programul își atinge scopul, rezultatele sunt în concordanță cu obiectivele și utilizarea resurselor), evaluare sumativă (evidențierea modului în care PP au influențat problemele la care au intenționat să ofere soluție) (Miroiu, 2001); evaluare externă (modelează orientarea și interacțiunea dintre o țară și celelalte țări de pe glob, cu atingerea intereselor și a obiectivelor naționale); evaluare domestică (ca răspuns la probleme de PP interne); evaluare distributivă (cu alocarea resurselor de la guvern către populație); evaluare redistributivă (cu alocarea resurselor prin transfer între părți ale societății); evaluare de reglementare (ca măsură de control în conducerea afacerilor); evaluare constitutivă (cu orientare națională direcționată în folosul cetățeanului, organizațiilor / componentelor societății) (Oni, 2016). Modalitățile alternative de evaluare a PP sunt: evaluare utilitaristă (cu considerarea consecințelor), respectarea drepturilor minorităților, promovarea respectului față de natură (cu considerarea constrângerilor ecologice). În evaluarea PP analistul face apel la criterii care exprimă valori în raport cu care se realizează aprecierea politicii: eficacitate, eficiență, corectitudine, completitudine, adecvare (cost, eficiență), echitate (Pareto, Rowles), senzitivitate.

Luând în considerare mecanismele care se folosesc în procesul de evaluare, putem avea: evaluarea administrativă (performanță, impact, eficiență), care se concentrează pe performanța managerială și aspectele bugetare și are în vedere performanța, impactul, eficiența și procesul de derulare a politicii; evaluarea juridică, care urmărește aspectele juridice implicate în implementarea guvernamentală a PP; evaluarea politică, care vizează aprecierea sistematică a PP pentru a sprijini / împiedica / stopa politicile cu relevanță la alegeri, referendum, consultări cu reprezentanții interesați. În cadrul evaluării, metodele de cercetare folosesc date pentru a obține o caracterizare pe baza căreia se pot formula recomandări. Metodele de cercetare se pot clusteriza pe baza unor criterii de timp (orizontale, longitudinale, transversale), de reactivitate (experimentală, neexperimentală, cvasi-experimentală, observațională), caracteristici (cantitative, calitative), scop (descriptiv, predictiv, explicativ), poziționare (locul și rolul) în cadrul cercetării (culegere, prelucrare, interpretare). În cazul cercetării cantitative, datele măsurabile fac obiectul cuantificării, pentru o interpretare detaliată, ceea ce este caracteristic cercetărilor descriptive, cauzale. În cazul cercetării calitative datele nu fac obiectul unei cuantificări, ci se obțin interpretări care pot aduce clarificări asupra tipului problemei studiate și informații de natură calitativă. Diferențele dintre cele două tipuri de cercetare, uneori diametral opuse, țin de specificul realității avute în vedere, dimensiunea eșantionului, culegerea datelor, timpul destinat culegerii acestora, volumul informațiilor furnizate, costurile etc.

Etaplele principale de definire și realizare a evaluării unei PP includ pentru pregătire: luarea deciziei în privința efectuării sau nu a evaluării, stabilirea cu claritate a obiectivelor, determinarea și examinarea datelor avute la dispoziție, definirea evaluării, stabilirea echipei de experți care realizează evaluarea, stabilirea necesității culegerii de date noi (eșantionarea, dezvoltarea instrumentelor de culegere a datelor, alegerea și instruirea personalului necesar pentru culegerea datelor, testarea pilot, culegerea efectivă a datelor, managementul datelor), iar în timpul evaluării (culegerea, în continuare, de date, analiza acestora, conceperea și redactarea raportului, analiza raportului împreună cu factorii de decizie, includerea datelor în raportul de evaluare).

3. Digitalizarea politicilor publice

Informația este simbolul timpurilor prezente și poate fi regăsită într-o măsură din ce în ce mai mare în mediul online, fapt pentru care sunt necesare echipamente hardware tot mai performante. Informatizarea societății poate fi realizată pe baza unei infrastructuri informaționale bine organizate și dirijate în mod eficient. Sistemul informațional reprezintă suportul de aplicare și de simplificare a regulilor și procedurilor administrative pentru accesul larg și nediscriminatoriu al cetățenilor la serviciile publice. Strategia guvernării bazate pe noile tehnologii, așa-numita guvernare digitală *e-government*, pune accentul pe optimizarea actului administrativ, prin cele patru instrumente cu funcționare online: G2C (*Govern to Citizen*), G2B (*Govern to Business*), G2E (*Govern to Employee*), G2G (*Govern to Govern*). Aceasta cuprinde bune practici în procesul decizional la nivelul administrației publice prin: a) rețelele informatice din cadrul rețelelor regionale de învățare, a grupurilor de competențe, realizate împreună cu autoritățile locale; și b) rețeaua metropolitană de comunicații, ca sistem de management a informației, realizată împreună cu primăriile, serviciile publice descentralizate și deconcentrate.

În procesul de tranziție spre societatea informațională, *e-government* urmărește creșterea calității și a accesibilității serviciilor guvernamentale cu beneficiarii săi: cetățenii, mediul de afaceri, funcționarii publici (Tomescu et al., 2016). Aplicațiile de *e-government* vizează: conexiune la Internet; comunicare prin *e-mail*; rețea capabilă să distribuie informații (instrucțiuni, regulamente, informații de interes general intern etc.); dosare electronice; baze de cunoștințe pe probleme concrete / specifice; platforme de *e-learning*; realizarea de sondaje interne și studii de opinie în rândul angajaților. Digitalizarea administrației înseamnă: decizie politică, parteneriat public-privat, adaptarea legislației, viziune și consecvență.

Digitalizarea eficientă presupune pentru administrație folosirea codului *open source*, ceea ce înseamnă costuri minime de reutilizare a produselor informatice; eliminarea dependenței de furnizorii de servicii IT și facilitarea transferului unui produs către un alt dezvoltator; creșterea gradului de transparență, dezvoltarea de servicii care pot fi reutilizate, integrate și unitare;

facilitarea cooperării dintre instituțiile publice cu nevoi similare, care au drept consecință descentralizarea efortului de digitalizare (Code for Romania, 2020).

În contextul guvernării electronice, *cloud*-ul guvernamental, cu o arhitectură stratificată și servicii integrate, poate asigura legătura guvern – cetățeni și poate oferi un mediu de lucru interoperabil pentru organizațiile guvernamentale. Stratificarea presupune asigurarea a trei zone: a) zona de acces pentru cetățeni; b) zona privată care asigură interoperabilitatea instituțiilor; c) zona de servicii de dezvoltare. Avantajele tehnologice deosebite reflectă infrastructura flexibilă și resursele umane adaptate conform necesităților, în condițiile unor costuri operaționale reduse, pentru siguranță și performanțe garantate. *Cloud*-ul impune o legătură stabilă și rapidă la Internet, asigurarea securității datelor, respectarea prevederilor Regulamentului General de Protecția Datelor (General Data Protection Regulation - GDPR) și prevenirea atacurilor nedorite (IT Professional Services, 2020).

În continuare sunt prezentate exemple ce ilustrează opțiuni de digitalizare pentru PP.

- În domeniul educației – pentru integrarea tehnologiilor în sistemul educațional românesc. Se urmărește îmbunătățirea procesului educațional, a modului de funcționare a întregului sistem de învățământ cu ajutorul instrumentelor care permit unităților școlare să realizeze planul propriu de dezvoltare a infrastructurii educaționale, cu integrarea în mod eficient, eficace și echilibrat a tehnologiilor în vederea creșterii nivelului de participare la procesul educațional, dezvoltării competențelor digitale complexe și dobândirii autonomiei în învățare.

Wireless Campus – este platforma națională integrată de tip campus, care împreună cu *SIMS* și *EDULIB* reprezintă o acțiune concretă de sprijinire a actului de învățământ în era digitală. Introducerea progresului tehnologic coroborată cu metodele noi de studiu impune un grad ridicat de digitalizare a sistemului de învățământ (Platformă națională integrată, 2018).

SIMS - Sistem informatic de management al școlarității

Este un mediu online adecvat școlii, care are ca scop îmbunătățirea performanței școlare a elevilor, scăderea absenteismului și a abandonului, prin colectarea de date reale și transmiterea acestora către inspectoratele școlare și ministerul de resort, cu gestionarea și analiza activității: note, medii, frecvență etc. (Platformă națională integrată, 2018).

EDULIB - Platformă digitală cu resurse educaționale deschise (biblioteca virtuală)

Este o platformă educațională dezvoltată ca un mediu coerent integrat, administrat și protejat, centralizat pentru utilizarea resurselor de *e-content* într-un proces educațional modern (Platformă națională integrată, 2018).

- În domeniul guvernării – pentru creșterea calității procesului decizional la nivelul administrației. Se urmărește promovarea acțiunilor centrate pe cetățeni și agenții economici, promovarea propunerilor legislative care susțin TIC, promovarea soluțiilor sustenabile, facilitarea inovării prin utilizarea standardelor și modelelor de referință, cu asigurarea securității și a confidențialității, a transparenței și a deschiderii.

E-GOV - Stabilirea cadrului de dezvoltare a instrumentelor de e-guvernare

Urmărește dezvoltarea capacității instituționale a autorităților publice în scopul dezvoltării de instrumente de e-guvernare pentru cetățeni și mediul de afaceri, cu asigurarea unei viziuni și a direcțiilor de acțiune din domeniul guvernării electronice, contribuind la îmbunătățirea accesului, utilizării și creșterea calității TIC (Proiect E-GOV, 2016).

RO-SAT - Sistem național de alertă timpurie și informare în timp real

Este un sistem de avertizare în timp real a persoanelor fizice / juridice vizate de atacuri/incidente cibernetice, dar și de informare / cooperare cu autoritățile, care urmărește creșterea rezilienței infrastructurilor cibernetice ce asigură funcționalități de utilitate publică / servicii ale societății informaționale (sisteme informatice, rețele și servicii de comunicații electronice) (Proiect RO-SAT, 2019).

Prin digitalizare se propun obiective strategice privind facilitarea inovației pe termen mediu și lung, îmbunătățirea experienței cetățenilor având ca rezultate o comunicare mult mai rapidă și riscuri minime. Astfel, prin transformarea digitală a administrației publice, crește încrederea digitală, se implementează semnătura digitală și rezultă o corectă practică a e-guvernării.

4. Instrumente și tehnici pentru luarea deciziilor privind politicile publice

Actul de luare a deciziei este rezultatul unui proces complex, care constă în selecția dintre două sau mai multe modalități de acțiune în vederea realizării unui obiectiv dat și include un mecanism cu două componente: raționament și rezolvarea problemei. Luarea deciziei se desfășoară pe parcursul mai multor etape: identificarea problemei, identificarea alternativelor, evaluarea opțiunilor de PP, implementarea deciziei luate. Acest proces constă în: analiza și definirea problemei (investigare și identificare problemă, identificare grup-țintă afectat de PP, analiza caracteristicilor grupului, analiza relațiilor în cadrul grupului cu autoritățile, analiza măsurilor, a coerenței acestora, identificarea efectelor mediului extern asupra fenomenelor); identificarea variantelor posibile (cu detalierea modului de rezolvare a problemei, precizarea necesarului de resurse, estimarea impactului asupra grupului țintă); evaluarea și selecția variantelor; analiza consecințelor; alegerea variantei optime și propunerea unui scenariu privind implementarea deciziei (Fischer et al., 2007).

Decidentul / grupul de decidenți ia hotărârea privind selectarea și alegerea unei alternative folosind instrumente / tehnici de lucru care pot genera soluții durabile: analiza SWOT / multicriterială (furnizează informații care aduc în corespondență resurse și capacități proprii organizației cu caracteristici ale mediului în care aceasta funcționează); *brainstorming* (tehnică de lucru în echipă multidisciplinară pentru generarea de soluții - analiza clienților, planificarea, stabilirea numărului de participanți, sarcinile, lipsa criticilor, procedura de stimulare a implicării, discuția comună, sesiuni scurte, colectarea rezultatelor); metoda arborelui problemei (analizarea situației prin identificarea problemelor majore / a principalelor relații cauzale dintre acestea); joc de roluri (pentru abordarea problemei din diverse perspective); consultarea grupului de experți (folosind chestionare), studiul modelului celei mai bune practici (a modului cum au fost rezolvate probleme asemănătoare).

Colectarea inițială a alternativelor înseamnă selectarea dintr-o listă mai lungă de variante posibile. O analiză a fiabilității realizează selecția alternativelor care pot conduce la soluționarea eficientă a problemei abordate. Astfel, alternativele se triază pe baza experienței și expertizei existente în domeniul dat. Criteriile de selecție sunt punctul de referință pentru compararea alternativelor. Ele pot fi similare în studiul preliminar privind alternativele (aspectele de ordin politic, financiar, viabilitatea tehnică) și pot fi completate cu criterii suplimentare (eficiența funcțională), legate în mod direct de măsurarea nivelului de eficiență al alternativei care permite atingerea rezultatului politicii. În cazul eficienței funcționale (aportul alternativei la rezolvarea problemei) a alternativelor se pot considera criterii de selecție cum ar fi: adecvarea soluției la problemă; adecvarea privind rezultatul scontat al PP; impactul asupra altor politici. În cazul viabilității (influența factorilor externi asupra alternativei), se pot considera criterii de selecție cum ar fi: durata impactului; balanța dintre avantaje-beneficii; stabilitatea organizației. În cazul eficienței (demonstrarea utilității investiției), se pot considera criterii de selecție ca de exemplu: costul per unitate de rezultat; valoarea rezultatelor per o unitate de investiții; raportul investiție / profit.

Dimensiunile evaluării fac referire la: cine decide ceea ce trebuie evaluat, ce este de evaluat, cum și când se face evaluarea, ce așteptări sunt de la evaluare. Se iau în considerare: nevoia de aplicare a PP, formularea, implementarea și măsura în care răspunde nevoilor, impactul, eficiența. Evaluarea obiectivă constă în analiza etapelor parcurse - definire, implementare, evaluare rezultate, pentru a determina relevanța procesului, îndeplinirea obiectivelor, eficiența, impactul, durabilitatea rezultatelor în procesul de elaborare a PP. Metodele folosite pentru monitorizare și implementare sunt: observația directă / participativă, analiza rezultatelor, interviurile cu responsabili / beneficiari. Gradul de atingere a obiectivelor se determină prin intermediul unor *indicatori de performanță* (instrumente analitice de bază folosite în evaluarea unei PP sau pentru compararea unor activități similare ale unor ministere diferite), stabiliți pe baza criteriilor: utilitate, relevanță, controlabilitate,

comparabilitate, practicabilitate, claritate etc. Caracteristicile relevante ale indicatorilor de performanță sunt: măsurabilitatea (să fie exprimați în formă măsurabilă), validitatea / disponibilitatea (să fie accesibili în raport cu scopul măsurat), realism (să fie exprimați în legătură cu obiectivele stabilite), planificarea temporală, claritatea, fiabilitatea, precizia, simplitatea.

Indicatorii de bază compară măsuri și politici similare și sunt ușor de monitorizat pe perioade de timp mai îndelungate. În România se utilizează două tipuri de indicatori de bază: administrativi (măsoară resursele și activitățile, acțiunea guvernamentală, managementul, planificarea, termenele, resursele) și de performanță (măsoară raportul dintre obiective și rezultate, impactul economic, politic, social, de mediu).

Indicatorii de performanță sunt: Generali: indicatori de intrare (cuantifică resursele utilizate, activitățile - costurile, necesarul de materiale etc.); de ieșire (cuantifică activitățile, produsele directe); de rezultat (fizici, economici, financiari; cuantifică efectele, rezultatele și calitatea serviciilor - procent de zone verzi reamenajate etc.); de impact (dau o măsură a consecințelor ulterioare ale programului pe termen mediu / impact specific și termen lung / impact general - profitabilitatea etc.); Cantitativi (cuantifică încărcarea cu munca prestată - numărul de clădiri reabilitate etc.); specifici, care diferă de la o politică la alta: indicatori macroeconomici (cuantifică efectele PP asupra economiei naționale), analitici (economi - măsoară utilizarea corectă a resurselor; de eficiență - măsoară relațiile dintre rezultatele obținute și resursele alocate; de eficacitate - măsoară gradul de atingere a obiectivelor; Calitativi - cuantifică standardele pentru responsabili / beneficiari - încadrarea în termene, compatibilitatea conform normelor, calitatea serviciilor etc; raportare la standarde - pentru identificarea de metode mai eficiente care să conducă la rezultate îmbunătățite).

5. Metode și instrumente folosite pentru colectarea datelor / informației

Monitorizarea și evaluarea PP presupun examinarea modului în care politicile sunt aplicate, în comparație cu scopurile declarate, obiectivele propuse și impactul pe care îl au asupra problemei. Monitorizarea unei PP constă în producerea informațiilor legate de modul în care funcționează aceasta și consecințele ei. Evaluarea unei PP presupune examinarea empirică obiectivă și sistematică, folosind metode de cercetare socială, în termenii obiectivelor propuse de acestea. Realizarea acestor activități presupune colectarea datelor și diseminarea informațiilor. În procesul de monitorizare, colectarea prin metode statistice și calitative, și analiza iau în considerare datele financiare și datele materiale (fizice). Mai multe tipuri de indicatori definesc aceeași variabilă; astfel, devine dificil de analizat care dintre indicatorii definiți sunt mai relevanți pentru monitorizarea rezultatelor. În acest caz se pot folosi mai mulți indicatori pentru același obiectiv / un indice care să reprezinte combinația mai multor indicatori pentru a furniza o măsură mai bună a acțiunilor/ rezultatelor. Cei mai utilizați indicatori sunt: calitatea serviciilor, indicii puterii de cumpărare; poluarea; consumul de energie; sănătatea; centralizarea administrativă; calitatea vieții; infraționalitatea.

Metodele de colectare, de monitorizare și de evaluare a datelor urmăresc întărirea capacității de obținere și utilizare a informației pentru a putea face o analiză cât mai exactă (Manual pentru elaborarea propunerii de politici publice, 2006). Aceste metode pot fi:

- cantitative: analiza cost - beneficiu, cost - eficacitate, metode experimentale, metode cvasi-experimentale;
- analiza cost - beneficiu calculează raportul dintre costuri și beneficii pentru diferite alternative de politici sau raportul dintre costuri și beneficii prognozate, respectiv costuri și beneficii realizate, în cazul evaluărilor ex-ante (decizie în favoarea unei politici, în detrimentul alteia) și ex-post (metodă de evaluare a performanțelor);
- analiza cost - eficacitate calculează costuri (termeni monetari, valori numerice) și beneficii relevante (valori non-monetare, cantitatea de bunuri și servicii furnizată ca urmare a implementării politicilor) pentru un număr variat de PP, în cazul în care valoarea monetară a beneficiilor este dificil de cuantificat;

- metodele experimentale sunt bazate pe anchete și elemente de statistică, folosesc analiza cantitativă, stabilesc legătura dintre o politică și rezultatele obținute, pun în evidență schimbarea pe care PP a adus-o în urma implementării. În fapt, se izolează efectele unei politici pentru a obține imaginea clară asupra rezultatelor reale apărute, față de etapa anterioară implementării;
- metodele cvasi-experimentale, prin definirea grupului de tratament (grupul ai cărui membri beneficiază de rezultatele implementării PP) și a grupului de control (grupul ai cărui membri nu beneficiază de rezultatele PP implementate) și folosind elemente de statistică, pun în evidență similarități între grupuri, pe baza surselor de date existente. Metodele de analiză folosite sunt cele calitative;
- calitative: observarea, interviul (individual sau de grup), sondajul de opinie, studiul de caz, analiza documentelor (ca principalele instrumente pentru colectarea datelor);
 - observarea contribuie la obținerea de informații pentru soluționarea problemelor decizionale. Avantaje: furnizarea de informații legate de comportament, absența problemelor legate de primirea răspunsurilor, evitarea erorilor, rapiditatea culegerii datelor, obținerea de informații care nu pot fi ușor verbalizate. Limitări: imposibilitatea obținerii anumitor tipuri de informații, cost și durată mari, predictibilitatea scăzută a comportamentelor, focalizarea asupra comportamentului public;
 - interviul este o modalitate de a obține prin dialog informații pentru verificarea ipotezelor sau pentru descrierea științifică a fenomenelor socio-umane. Avantaje: flexibilitate prin posibilitatea explorării de linii de cercetare noi și analiza în profunzime a problemelor; participanții pot explica experiențele cu propriile cuvinte; util în cazul dificultății de limbaj; posibilitatea obținerii de informații de la persoane care ocupă funcții importante. Limitări: costurile mari ca timp și resurse; lipsa de corectitudine poate conduce la influențarea răspunsurilor respondenților;
 - sondajul de opinie, care oferă factorilor decizionali posibilitatea de a identifica soluții pentru probleme cu ajutorul unui set de întrebări (ale căror răspunsuri pot fi codificate) cuprinse într-un chestionar, care răspunde la întrebări „cine”, „ce”, „cum”, „de unde”, „când”, „de ce”, „cât”. Avantaje: acoperirea în mod simultan a unui eșantion larg, cu posibilitatea eșantionării aleatoare (probabiliste); locul de desfășurare, durata, lungimea și complexitatea; clarificarea și detalierea răspunsurilor; acordarea unui timp de gândire înainte de răspuns; gradul de completare a chestionarului; utilizarea de elemente vizuale; asigurarea uniformității prin adresarea aceleiași întrebări tuturor respondenților; simplificarea compilării și comparării datelor, răspunsul poate fi anonim. Limitări: calitatea răspunsurilor direct influențată de claritatea întrebărilor adresate; lipsa caracterului anonim; reticența față de întrebările sensibile / aspecte legate de dezirabilitatea socială; non-răspunsurile datorate gradului diferit de disponibilitate a respondenților; erorile sistematice; costul; dificultatea de a convinge respondentul să completeze și să retrimite chestionarul în cazul unui sondaj desfășurat prin poștă sau e-mail; posibilitatea introducerii forțate a activităților instituționale și a experiențelor indivizilor în categorii predeterminate.

În cazul când sondajul de opinie se desfășoară interactiv, asistat de calculator / în mediul online: Avantaje: flexibilitate geografică, contactare rapidă, comoditate pentru respondent, ușurința înregistrării răspunsurilor; evitarea erorilor de înregistrare; cost redus; gamă largă de informații ușor de obținut, utilizarea de materiale video și audio; lungimea chestionarului; durata; viteza; structura flexibilă; rapoarte intermediare; grad înalt de control; administrarea centralizată a chestionarelor, lipsa erorilor datorate operatorului de interviu. Dacă se analizează natura procesului de culegere a datelor, avem: flexibilitate, diversitate în privința întrebărilor și a scalelor, ușurința recontactării, procesul de cercetare fiind unul controlat. Limitări: aparenta simplitate; autoselecția; eșantionarea nealeatoare (neprobabilistă); erorile datorate cadrului de eșantionare; rata de răspuns mică; gradul înalt de structurare; lipsa controlului asupra completării; absența asistenței din partea operatorului; imposibilitatea clarificării / detalierei; răspunsurile oferite de alți respondenți; durata cercetării; tipurile de întrebări. Erorile sistematice potențiale țin de: percepția lipsei de anonim;

eroarea de dezirabilitate socială; eroarea asociată obținerii de informații sensibile. Creșterea ratei de răspuns este o preocupare constantă în activitatea de proiectare și realizare de sondaje online. Pentru îmbunătățirea ratei de răspuns se pot lua în considerare notificările prealabile; introducerea (un e-mail care atrage atenția respondenților; încurajează participarea la sondaj; readuce non-răspunsurile datorate abandonării completării chestionarului); posibilitatea accesării rapide; proiectarea chestionarului; e-mail personalizat (mesaj către o singură persoană; folosirea BCC pentru a împiedica destinatarul să vadă întreaga listă; specificarea modului cum se pot contacta organizatorii cercetării; menționarea sursei; inserarea unui *hyperlink* către site-ul unde are loc sondajul); e-mail de reamintire. Din punctul de vedere al obiectivelor sunt două categorii de sondaje: cele cu scop informativ (mass-media), respectiv aplicativ (asistarea deciziei în domenii politice, economice, sociale etc.). Acestea din urmă sunt grupate pe macro-domenii: politică și PP (vot; popularitate; performanță etc.); politici sociale (economie, sănătate, educație); probleme sociale controversate (imigrare, avort etc.); tendințe sociale (încredere în instituții etc.); evenimente (dezastre naturale etc.); stil de viață (utilizare Internet, mișcare sportivă etc.). Sondajul de PP urmărește două obiective: diagnoza (măsurarea opiniei cetățenilor cu privire la guvernare, priorități, PP; programe) și predicția (presupune prognozarea șanselor unei politici de a reuși).

- studiul de caz, ca strategie, cercetare și evaluare, realizează colectarea datelor / informațiilor și sintetizarea lor într-o analiză descriptivă / explicativă pentru a elucida răspunsul la întrebări de tipul „cine”, „de ce”. Avantaje: concentrarea pe o multitudine de evidențe pe baza documentelor, observațiilor, interviurilor realizate; contribuie la creșterea cantității de informație, cu caracter explicativ. Limitări: dificultatea elaborării; desfășurarea unei cercetări riguroase, într-un interval de timp mai lung; imposibilitatea generalizării descoperirilor; abilitățile de scriere;
- analiza documentelor are în vedere studiul rapoartelor, înregistrărilor, corespondenței, materialelor pregătitoare, bazelor de date de informații și cunoștințe. Avantaje: constituirea bazei pentru următoarele cercetări, furnizarea de argumente în dovedirea acțiunilor și modificărilor operate dar și a impactului; costuri reduse. Limitare: presupune o durată mare de desfășurare.

e-PP portal este un portal specializat dedicat activităților specifice legate de PP și anume: definire, analiză, modele, decizie, implementare, monitorizare și evaluare, realizate într-un cadru modern, ușor accesabil, folosind tehnici informatice moderne. Acesta asigură pentru lucru un sistem flexibil și un mediu colaborativ, permițând gestiunea activităților de bază: adunarea, transmiterea, prelucrarea și interpretarea informațiilor necesare pentru luarea deciziilor (elaborarea prognozelor, a politicilor, a strategiilor etc.). Sistemul primește date direct de la sursele aflate la distanță și redă rezultatele acolo unde acestea sunt solicitate. Datele se regăsesc ușor, un număr mare de utilizatori pot lucra cu aceleași informații referitoare la obiective, categorii de politici, politici, funcționalități și caracteristici; informații cheie despre actorii implicați, privire de ansamblu asupra organizațiilor implicate și a resurselor (potențial uman, material, financiar), calendar, planificare (logistică, aspecte juridice, promovare, instruire, suport), în același timp, deoarece baza de date / cunoștințe este stocată pe suport de memorare cu acces direct, înregistrările se actualizează online.

Diversificarea conținutului digital și lărgirea ariei funcționale sunt premise care înlesnesc accesarea informației necesare ce asigură o bună funcționare a sistemului, prin stocarea într-o bază de date / cunoștințe, o exploatare inteligentă a datelor, ținând cont de faptul că utilizatorii finali nu posedă cunoștințe informatice foarte avansate. Acest portal modular integrat poate fi accesat de pe orice calculator cu conectare la Internet, prin intermediul browser-elor Internet Explorer, Mozilla Firefox sau Google Chrome și poate constitui poarta de intrare pentru colectarea informațiilor, studiul și analiza PP (Mitan, 2018). Pagina principală a portalului are patru „intrări”, care pot fi accesate în funcție de drepturile de acces ale utilizatorilor. Componentele portalului realizează funcții de:

Informare – oferă accesul la pagina de prezentare a sistemului și a contextului de realizare, posibilitatea consultării listelor cu legături utile și evenimente, a glosarelor de termeni, a hărții site-ului;

Colaborare – oferă suportul pentru discuții între utilizatori - forum, consultarea celor mai frecvente întrebări apărute pe forum și în comentariile trimise prin e-mail;

Admin(istrare) – permite accesul, pe bază de parolă, al utilizatorilor cu drepturi de acces de tip administrator la funcțiile de completare / actualizare a entităților suport ale bazei de date: glosare de termeni, vocabulare, precum și a celor specifice funcțiilor de informare și consultare: legislație, legături utile, evenimente, întrebări frecvente; actualizarea datelor utilizatorilor autorizați (de exemplu, acordarea drepturilor de acces), importul de date; modificarea, ștergerea și importul de entități în baza de date.

Acces electronicPP - oferă suportul pentru înregistrarea organizațiilor și a utilizatorilor sistemului și permite mecanisme de autentificare a accesului utilizatorilor în sistemul *electronicPP*.

Sistemul *electronicPP* are două componente. Prima dintre ele este o zonă publică, în care utilizatorul are acces la funcții de Informare, Consultare, Chestionare, Statistici, Actualizare, iar cea de a doua este o zonă expert în care accesul se face pe baza unui cont de acces, cu user și parolă, utilizatorul putând accesa funcții de Informare, Politici, Chestionare, Statistici, Administrare.

Zona publică – este identică cu funcția Informare din cadrul portalului și asigură acces la funcții de prezentare a sistemului, liste cu legături utile și evenimente, hartă site.

Zona expert – este accesibilă pentru utilizatorii înregistrați cu drepturi de acces de tip factor de decizie sau administrator și este personalizată pentru fiecare organizație înregistrată. Ea reprezintă un element de suport al activităților fiecărei organizații înregistrate. Decidenții din cadrul organizației pot consulta răspunsurile date de utilizatorii publici la anchetele publicate. Răspunsurile sunt utilizate pentru generarea de modele, rapoarte numerice / grafice privind problemele investigate de organizație în sfera PP. Este disponibil un instrument ce oferă mecanismele necesare pentru generarea de chestionare specifice. Chestionarele specifice sunt chestionare pe care fiecare organizație le realizează pentru a obține informație de la participanții la anchetă, în vederea rezolvării problemelor de PP propuse de o organizație, cum se poate vedea și în exemplul prezentat mai jos.

Eval_PP – este o funcție specifică prin care se susține activitatea fiecărei organizații, cu subfuncții ce reprezintă un suport pentru activitatea de evaluare a PP. Include următoarele subfuncții: Modelare - pentru aplicarea de funcții specifice asupra datelor înregistrate prin chestionarele predefinite; Corelații - pentru furnizarea de rapoarte și grafice privind datele înregistrate prin chestionarele specifice; Colaboratori - pentru obținerea listei colaboratorilor organizației care sunt colaboratori și ai altor organizații înregistrate în sistem; Consultare - pentru vizualizarea informațiilor privind diverse PP.

Prezentarea diferitelor informații poate fi: în format e-document, adică un duplicat în biți al documentelor tipărite pentru a fi accesate cu ajutorul interfeței, sau în format digital, adică într-un format mai mult sau mai puțin complex care integrează conținut (în format text, audio-video, quiz-uri), permit accesarea de resurse diferite și oferă interactivitate ridicată.

Chestionare – este o funcție dedicată definirii și gestionării chestionarelor specifice ale unei PP care include subfuncțiile: Creare - pentru definirea chestionarului, declararea întrebărilor și a variantelor de răspuns ale acestora; Publicare - pentru crearea formularelor și implementarea mecanismelor de acces la fiecare chestionar; Vizualizare - pentru afișarea formularelor cu posibilitatea completării anchetelor; Replicare - pentru crearea unui formular de chestionar nou pe baza unui chestionar deja creat; Retragere - pentru invalidarea dreptului de publicare pentru un chestionar; Ștergere - pentru ștergerea unui chestionar (întrebări, variante de răspuns, răspunsuri obținute, fișier formular); Statistici - pentru accesul la rapoartele privind conținutul portalului (accese, organizații, utilizatori înregistrați etc.); Administrare - pentru asistarea operațiilor de completare și actualizare a înregistrărilor, ale entităților asociate, ale colaboratorilor, respectiv utilizatorilor.

În continuare se prezintă un exemplu de chestionar care ilustrează studiul percepției cetățenilor asupra transparenței decizionale la nivelul administrației și gradul de deschidere a acestora privind implicarea în procesul decizional.

- 1 *Sunteți mulțumit de calitatea vieții?*
1 = deloc mulțumit, 2 = mulțumit în mică măsură, 3 = nici mulțumit, nici nemulțumit, 4 = mulțumit în mare măsură, 5 = mulțumit în foarte mare măsură, 6 = nu știu
- 2 *Participarea cetățenilor la luarea deciziei publice influențează calitatea vieții?*
1 = da, 2 = nu; 3 = nu știu
- 3 *Sunteți mulțumit de modul în care sunt cheltuiți banii publici?*
1 = deloc mulțumit, 2 = mulțumit în mică măsură, 3 = nici mulțumit, nici nemulțumit, 4 = mulțumit în mare măsură, 5 = mulțumit în foarte mare măsură, 6 = nu știu
- 4 *Cunoașteți modalități de participare la luarea deciziei?*
1 = da, 2 = nu
- 5 *În ultimul an, ați fost consultat sau ați participat la luarea deciziilor de PP?*
1 = da, 2 = nu
- 6 *Sunteți mulțumit de frecvența cu care sunteți consultat în privința deciziilor legate de PP?*
1 = da, 2 = nu
- 7 *În ce măsură rezultatele deciziilor vă influențează – starea de bine, starea financiară, încrederea în guvernare, gradul de implicare în societate?*
1 = într-o măsură foarte mică; 2 = într-o măsură mică; 3 = neutru; 4 = într-o măsură mare; 5 = într-o măsură foarte mare; 6 = nu știu
- 8 *Vă implicați în procesul de decizie?*
1 = într-o măsură foarte mică; 2 = într-o măsură mică; 3 = neutru; 4 = într-o măsură mare; 5 = într-o măsură foarte mare; 6 = nu răspund
- 9 *Considerați că sunteți informat cu privire la deciziile luate de autorități privind PP?*
1 = într-o măsură foarte mică; 2 = într-o măsură mică; 3 = neutru; 4 = într-o măsură mare; 5 = într-o măsură foarte mare; 6 = deloc
- 10 *Care sunt sursele prin care aveți acces la informațiile despre deciziile luate legat de PP? (răspuns multiplu)*
1 = tv; 2 = presă scrisă; 3 = social media; 4 = pagina oficială a instituției care a inițiat pp; 5 = contacte personale; 6 = buletine ale autorităților; 7 = birouri de informare; 8 = aviziere; 9 = altele
- 11 *Cât de des accesați sursele menționate anterior pentru a beneficia de informațiile dorite?*
1 = zilnic; 2 = ocazional; 3 = săptămânal; 4 = lunar; 5 = niciodată
- 12 *Cum ați descrie informațiile furnizate de autorități prin diverse mijloace de comunicare?*
1 = clare, cu mesaj ușor de înțeles; 2 = ambigue, formulate neclar; 3 = conforme cu realitatea; 4 = neconforme cu realitatea; 5 = furnizate cu întârziere; 6 = furnizate selectiv; 7 = nu răspund
- 13 *Cât de importantă este informarea cetățenilor cu privire la PP derulate?*
1 = într-o măsură foarte mică; 2 = într-o măsură mică; 3 = neutru; 4 = într-o măsură mare; 5 = într-o măsură foarte mare; 6 = nu știu
- 14 *Având în vedere ultima dumneavoastră experiență cu administrația publică, cum ați caracteriza relația cetățean - administrație?*
1 = deschisă, a fost un dialog pe baza căruia am rezolvat problema și am beneficiat de informațiile necesare; 2 = incertă, au existat discrepanțe între informațiile furnizate și problema cu care m-am adresat; 3 = bazată pe rețineri, nu mi-am rezolvat problema cu care m-am adresat; 4 = altele
- 15 *În ce categorie de vârstă vă încadrați?*
1 = 18-29; 2 = 30-39; 3 = 40-49; 4 = 50-59; 5 = 60+
- 16 *Care este sexul dvs?*
1 = feminin; 2 = masculin
- 17 *Care este nivelul de studii absolvite?*
1 = nicio pregătire; 2 = școală generală; 3 = școală profesională; 4 = liceu; 5 = studii superioare; 6 = studii postuniversitare

Chestionarele pot reprezenta elementul de verificare în economia metodologică a analizei PP. Se pot colecta informații de tip statistic, se pot identifica percepții și așteptări. În funcție de dimensiunea bazei de date de contacte de care se dispune în urma unei cercetări preliminare, chestionarul privit în mod independent poate sau nu să se bazeze pe un eșantion reprezentativ din

punct de vedere statistic. În urma analizării răspunsurilor la întrebări, se determină rata de răspuns, ținându-se cont de numărul chestionarelor completate integral și de răspunsurile efective la fiecare întrebare. Pe baza chestionarelor se pot sonda percepțiile diferitelor categorii de actori implicați, ale stakeholderilor, reprezentanților societății civile, autorităților etc. asupra realităților obiective. Trebuie studiate: infrastructura TIC, accesul la tehnologii, resursele, deschiderea către integrarea tehnologiei, competențele digitale, gradul de utilizare a tehnologiei.

Prelucrarea chestionarelor poate presupune combinarea unor metode standard de statistică cu unele metode mai sofisticate de învățare automată („machine learning”) precum: învățare supervizată (clasificare), utilizând de exemplu Support Vector Machines, pentru construirea unor modele de predicție; metode de analiza item-seturilor frecvente (*frequent itemset mining*); sau metode standard de inferență statistică.

Integrarea tehnologiei în toate procesele de PP poate răspunde provocărilor legate de: impactul economic, impactul asupra mediului, impactul psihico-social, poluarea cu lumină albastră, poluarea electromagnetică, frica de tehnologie, securitatea cibernetică, protecția datelor cu caracter personal, *cyber-bulling*, *fakenews* etc.

6. Protejarea intereselor respondenților

Tehnologia și mediul online aduc beneficii dar și provocări. Una dintre aceste provocări este protejarea datelor personale. Activitățile specifice desfășurării sondajelor se organizează doar respectând drepturile celor implicați pentru a conduce la rezultate valide. Conduita participanților este reglementată, aceștia fiind protejați de efectele acestei acțiuni. Etica profesională impune comportament unitar corect din partea tuturor operatorilor implicați în procesul de studiu.

În cadrul unui proces de cercetare de PP sunt implicați în calitate de executați ai cercetării: cercetătorii și autoritățile ca beneficiari ai rezultatelor cercetării, respectiv respondenții ca purtători de informație. Astfel se realizează o triadă a cercetării. Cercetătorul are responsabilități profesionale, obligații care îi revin pentru îndeplinirea corectă și completă a sarcinilor presupuse de activitatea de cercetare – profesionalism, confidențialitate, obiectivitate, bună-credință. Cercetătorul și autoritățile (politicieni, funcționari publici) au drepturi și obligații reciproce de informare, păstrarea secretului metodelor și tehnicilor de cercetare folosite, păstrarea datelor pe o perioadă de timp stabilită în avans (date neprelucrate, informații rezultate în urma prelucrărilor), prezentarea datelor în format care nu abuzează de termeni de specialitate, valori numerice adecvate, raportare completă a rezultatelor în mod clar, relevant, cu indicarea probabilității în care acestea sunt garantate și fără intenția de manipulare a opiniei publice.

Cercetătorul trebuie să se asigure că rezultatele nu sunt incomplete, eronate și nu conduc la concluzii incorecte. Pentru asigurarea unui cadru coerent de desfășurare a cercetărilor, lucrul se face în condiții stabilite de etică specializată care ghidează comportamentul pentru fiecare caz în parte.

Este de subliniat caracterul voluntar al cooperării respondenților, obținerea de date este posibilă numai în urma informării și a obținerii acordului celui în cauză; protejarea anonimității; specificarea politicii referitoare la secretul informației; asigurarea securității datelor, protejarea informațiilor confidențiale împotriva accesului neautorizat; respectarea legilor privind interviuarea copiilor și a tinerilor; netransmiterea de e-mail nesolicitat respondenților care au menționat că nu doresc să primească astfel de mesaje referitoare la un proiect de cercetare sau la o cercetare ce decurge din acesta. În ceea ce privește etica realizării sondajului, ca formă specifică de marketing social, se urmărește cercetarea atitudinii, a credinței indivizilor față de cauze sociale, idei, comportamente, personalități publice, formațiuni politice.

Tehnicile de cercetare pot fi de tip interviu în profunzime, discuții focalizate de grup, care implică și utilizarea mijloacelor de înregistrare audio / video. Normele de etică precizează modul de obținere a consimțământului respondenților, modul de folosire a tehnicilor, cazurile specifice în care înregistrările pot fi făcute cunoscute altor persoane decât echipei de cercetare. Cercetările realizate pe Internet cuprind o arie geografică extinsă și se pot obține rezultate într-un interval de timp foarte scurt.

Cerințele de ordin etic și tehnic cresc prin utilizarea responsabilă, eficientă a acestui mediu de comunicare. Reglementarea cercetărilor pe Internet este o cerință imperioasă în zilele noastre datorită diversității utilizatorilor și lipsei de transparență a comunicării.

Normele de etică au în vedere protejarea intereselor părților implicate, dar și a persoanelor interesate de rezultatul cercetării (LegalUp, 2020). Cooperarea respondenților este bazată pe voluntariat, scopul declarat trebuie să fie onest, fără costuri ascunse, păstrarea anonimatului respondenților, asigurarea securității datelor (cu caracter confidențial) obținute fără a permite accesul neautorizat la ele, lipsa dezinformării referitoare la exactitatea și validarea datelor. Eșantionarea se realizează pe baza scopului, cu informarea asupra colectivității cercetate, structura eșantionului, metodologia folosită, rata de răspuns, limitele cercetării, marja de eroare pentru variația rezultatelor. Codul de etică și normele legislative, protecția persoanelor în privința prelucrării datelor cu caracter personal au în vedere folosirea corespunzătoare a acestor informații conform scopului declarat, orice modificare a scopului atrăgând ștergerea datelor.

Operațiunile asupra datelor trebuie să fie legale și să se bazeze pe: consimțământ, contract, obligație legală, interes vital, interes public și legitim. Prelucrarea datelor cu caracter personal se face în conformitate cu scopul stabilit. Colectarea de date de la respondenți se supune regulilor și reglementărilor GDPR, fără excepții, adică orice activitate cu o prezență pe Internet se găsește în mod potențial sub rezerva Legii 190/2018 (Noul Regulament General de Protecția Datelor, 2016) care stabilește măsurile de punere în aplicare a Regulamentului nr. 679 al Parlamentului și al Consiliului European din 2016 privind protecția persoanelor fizice și prelucrarea datelor cu caracter personal.

Persoanele la care fac referire datele cu caracter personal au drepturi privind acordul pentru prelucrarea datelor, retragerea consimțământului, posibilitatea de a obiecta, accesul la date (informare asupra modului de utilizare a datelor), modificarea / actualizarea / corectarea / portabilitatea / ștergerea datelor, restricționarea și interzicerea prelucrării / încălcarea securității datelor, dreptul la intervenție umană în cazul unor decizii personale, posibilitatea înaintării unei plângeri în cazul încălcării drepturilor adresată Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, dreptul de adresare unei instanțe judecătorești.

7. Concluzii

Introducerea noilor tehnologii, a digitalizării pentru dezvoltarea și implementarea serviciilor de e-guvernare pentru cetățeni pot contribui la îmbunătățirea modului de interacțiune cu administrația. Beneficii înregistrează administrația, cetățenii și mediul de afaceri. Mediul de operare al organizațiilor este caracterizat de dinamica accelerată a proceselor și a activităților specifice desfășurate preponderent într-un context informațional intensificat. În sfera administrației, cadrul de lucru include activități și procese specifice, componente ale unui management eficient. Proiectarea sistemelor informatice integrate, pe baza unor soluții *open source* susține acest demers.

e-PP_portal este un portal dedicat activităților specifice legate de PP prin care se pot derula definirea, analiza, decizia, implementarea, monitorizarea și evaluarea acestora, într-un cadru modern, ușor accesabil, folosind tehnici informatice moderne. Acesta include informație înregistrată, ierarhizată, iar elementele tehnice și funcționale acoperă: administrare resurse, monitorizare / control acces utilizatori (public, autorizat cu drepturi pe nivele conform cerințelor de securitate, administrator), mentenanță / management, acces la resurse de informare de tip document, link, evenimente, e-mail, forum de discuții cu asigurarea standardelor privind utilizabilitatea și accesibilitatea la conținutul web.

Sistemul *electronicPP* poate fi accesat numai de persoanele cu drepturi de acces autorizat (factori de decizie) și poate să ofere, dincolo de statistici, ca instrument de lucru, chestionarele prin intermediul cărora se preiau informațiile de la purtătorul lor și pot fi folosite în procesul de monitorizare și evaluare a politicilor. Acestea pot fi: predefinite (proiectate cu scopul susținerii activității de evaluare a PP) și, respectiv, specifice (realizate de fiecare organizație interesată, care le utilizează pentru a obține informație suplimentară de la participanții la anchetă).

Realizarea chestionarelor (ca structură și conținut) este importantă, deoarece acestea recoltează datele necesare care răspund scopului cercetării. Prin automatizarea unor sarcini care se realizau manual, se pot face investigații ale căror rezultate sunt obținute în timp scurt. Acest instrument permite managementul informațiilor cu urmărire, control acces, modelare de date flexibilă și introducere date, printr-o interfață prietenoasă și intuitivă.

Analizii de informații au la îndemână funcții avansate, cu ajutorul cărora se elimină barierele pentru a accelera analiza, descoperirea și partajarea informațiilor. Factorii de decizie pot să realizeze analize, să combine date provenite din diverse surse pentru a obține o privire de ansamblu complexă. Printre avantajele utilizării se pot menționa: spațiul unic de stocare a datelor, accesul instantaneu la date, securitatea datelor din sistem prin soluția client – server, comunicarea rapidă, siguranța și protecția datelor, culegerea datelor simplă și structurată intuitiv, reducerea costurilor.

BIBLIOGRAFIE

1. Bondar, F. (2008). *Două componente ale schimbării instituționale în procesul formulării politicilor publice. Cazul administrației publice românești*, în Crăciun, C., Collins, P.E. (eds.), Managementul politicilor publice: transformări și perspective, Editura Polirom, Iași.
2. *Cartea albă privind viitorul Europei*. Comisia Europeană, https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/cartea_alba_privind_viitorul_europei_ro.pdf, accesat în 2020.
3. *Code for Romania* (2020). <https://code4.ro>, accesat în 2020.
4. *Elaborarea și promovarea politicilor publice* (2018). https://crsds.ro/wp-content/uploads/2019/02/Support-de-curs_Elaborarea-pp.pdf, accesat în 2020.
5. Endiartia, J. (2020). *What is a good public policy?* MPP 801/Final Exam/21900113. <https://www.researchgate.net/publication/339325533>, accesat în 2020.
6. *Eurostat* (2020). ec.europa.eu/eurostat, accesat în 2020.
7. Fischer, F., Miller, G. J., Mara, S. S. (2007). *Handbook of Public Policy Analysis. Theory, Politics, and Methods*. CRC Press. Taylor & Francis Group.
8. *IT Professional Services*, www.itps.ro, accesat în 2020.
9. *LegalUp* (2020). <https://legalup.ro>, accesat în 2020.
10. *Manual pentru elaborarea propunerii de politici publice* (2006). http://www.politicipublice.ro/uploads/Manual_elaborare_propunere_politici_publice.pdf, accesat în 2020.
11. Miroiu, A. (2001). *Introducere în analiza politicilor publice*, Editura Punct, București.
12. Mitan, E. (2018). *IMM-MARKET, Interactive Marketing System*. Ed. Omniscriptum Publishing Groups, ISBN: 978-620-2-309993-6.
13. Moraru, A., Bondar, F., Alexandru, V. (2019). *Manual de politici publice*. IPP București.
14. *Noul Regulament General de Protecția Datelor* (2016). Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, <https://www.dataprotection.ro>, accesat în 2020.
15. Oni, E. O. (2016). *Public Policy Analysis. Fundamentals of Politics and Governance*, pp. 322-353, [researchgate.net/publication/334749461](https://www.researchgate.net/publication/334749461), accesat în 2020.

16. *Platformă națională integrată*, <https://www.edu.ro/pași-decisivi-spre-atingerea-obiectivelor-e-educăție-2023-prin-semnarea-contractelor-de-finanțare>, accesat în 2020.
17. *Politici publice* (2020). Ministerul Lucrărilor Publice, Dezvoltării și Administrației <https://www.mlpda.ro/>, accesat în, 2020.
18. *Proiect E-GOV* (2016). <https://www.comunicatii.gov.ro/proiecte-in-implementare/proiect-egov/>, accesat în 2020.
19. *Proiect RO-SAT* (2019). <https://www.cert.ro>, accesat în 2020.
20. *Regulamentul privind procedurile de elaborare, monitorizare și evaluare a politicilor publice la nivel central*. Hotărârea 775/2005 (2005). <http://www.legex.ro/Hotararea-775-2005-52842.aspx>, accesat în 2020.
21. O'Reilly, T. (2011). *Government as a Platform*. În „Innovations: Technology, Governance, Globalization”, Volume 6, Issue 1, pp. 13-40.
22. *Strategii* (2016). Agenția Națională a Funcționarilor Publici, <http://www.anfp.gov.ro/continut/strategii>, accesat în 2020.
23. Tomescu, M., Nicolau, D., Savu, D., Marinescu, I. A. (2016). *Aspecte ale societății informaționale în România. Evoluție și tendințe*. În Revista Română de Informatică și Automatică (Romanian Journal of Information Technology and Automatic Control), ISSN 1220-1758. vol. 26, nr. 4, pp. 43-56.
24. *Unitatea de politici publice* (2020). <https://www.mai.gov.ro/despre-noi/organizare/aparat-central/unitatea-de-politici-publice>, accesat în 2020.
25. Zamfiroiu, A., Cîrnu, C. E., Boncea, R., Rotună, C., Anghel, M. (2015). *Principii de proiectare, securitate și administrare a soluțiilor de stocare în Cloud*. În Revista Română de Informatică și Automatică (Romanian Journal of Information Technology and Automatic Control). ISSN 1220-1758. vol. 25, nr. 2, pp. 19-27.



Electra MITAN este cercetător științific în Departamentul „Modelare, Simulare, Optimizare“ în cadrul Institutului Național de Cercetare-Dezvoltare în Informatică – ICI București. A absolvit Facultatea de Matematică din cadrul Universității din București. Principalele domenii de interes pentru activitatea de cercetare includ: modelare matematică, optimizare, e-business, e-learning, Big Data, Machine Learning and Statistics, dezvoltarea de sisteme informatice. A publicat peste 30 de articole științifice în reviste și o carte.

Electra MITAN is a scientific researcher in the "Modeling, Simulation, Optimization" Department within the National Institute for Research and Development in Informatics - ICI Bucharest. She graduated Mathematics Faculty, University of Bucharest. The main areas of interest for research activities include: mathematical modeling, optimization, e-business, e-learning, Big Data, Machine Learning and Statistics, development of computer systems. She published over 30 articles in scientific journals and conferences proceedings and a book.



Daniel SAVU a absolvit Facultatea de Drept din cadrul Universității Ecologice din București în anul 2004. A absolvit cursuri de programare și web design. În prezent, lucrează ca asistent de cercetare la Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare în Informatică – ICI București. Are experiență în proiecte naționale și europene în domeniul TIC și competențe în testarea și evaluarea de software și sisteme informatice. A publicat articole în calitate de coautor în reviste științifice.

Daniel SAVU has graduated the Faculty of Law, from The Ecological University of Bucharest in 2004. He graduated programming and web design courses. Currently he works as a Assistant Researcher at the “National Institute for Research & Development in Informatics”, Bucharest. He has experience in national and European ICT projects and skills in testing and evaluating software and information systems. He has published journal articles as co-author.