

COMUNICARE INTERACTIVĂ ONLINE ÎN POLITICI PUBLICE

Lector univ. dr. **Magnolia TILCA**¹, Prof. **Meda BOJOR**²

¹ Universitatea de Vest „Vasile Goldiș”, Arad, tilca.magnolia@uvvg.ro

² Colegiul Național ”Gheorghe Șincai”, Baia Mare, medabojor@yahoo.com

”O agenție care nu are o componentă interactivă este deja muzeu.”
(Vlad Stan, manager Navidoo)

Abstract

Un aspect esențial al politicilor publice este cunoașterea problemelor care vin dinspre societate. Tehnologiile informatice moderne oferă posibilitatea comunicării interactive între părțile implicate. Articolul menționează platforme online care vin în sprijinul informării și comunicării cetățenilor din sfera politicilor publice: educaționale, administrație, sănătate, mediu etc.

Cuvinte cheie: comunicare interactivă online, politici publice, platforme de politici publice

1. Necesitatea comunicării interactive în politicile publice

La actul de identificare, elaborare, monitorizare, evaluare și implementare a politicilor publice sunt implicați diferiți actori individuali (cetățeni, primari, președinte etc.) și colectivi (parlament, guvern etc.). Elementul principal care trebuie transmis de la un actor la altul, pentru a face cunoscute rezultatele fiecărei etape, este *informația*.

Dunn W. (Dunn, 2010) stabilește cinci tipuri de informații relevante pentru politici:

- informația despre probleme de politici (problematizarea),
- performanța politicilor (monitorizarea),
- rezultatele așteptate (prognoza) și rezultatele observate ale politicilor (evaluarea),

- politicile preferate (recomandarea)¹.

Dintre aceste componente informaționale ale politicilor, componenta „care joacă un rol crucial în analiza politicilor” (Dunn, 2010) este *problema publică*² (informația despre problemele de politici).

Cunoașterea detaliilor cu privire la problemele publice generează definirea corectă a problemei publice. În acest sens, platformele online din diferite domenii de politici publice au deschis calea spre comunicarea problemelor publice direct autorităților implicate în actul politic public. Această *comunicare online* permite implicarea cetățenilor/organizațiilor/ONG-urilor, instituțiilor/presei atât în semnalarea problemelor de interes public cât și în furnizarea de soluții. Astfel pot fi semnalate aspecte cu privire la situații sociale, economice, ecologice care necesită intervenția administrației publice de specialitate. Problemele semnalate ajung mai departe în atenția organelor administrației publice, de unde trec prin procesul de realizare a politicii. Procesul se finalizează prin evaluarea gradului de satisfacere a nevoilor cetățeanului prin politica implementată.

Atât la începutul procesului de politică publică, cât și la finalul acestuia este necesară comunicarea interactivă între cetățean și autoritatea publică. Platformele online vin să faciliteze această comunicare și încercă pe cât posibil să asigure feedback informațional.

2. Aspecte ale comunicării interactive în mediul online

Alături de comunicarea orală și cea scrisă, *comunicarea mediată de calculator*³ își face tot mai simțită prezența printre tipurile comunicării. Adoptată ca efect a apariției Internetului și a dezvoltării tehnologiei informaționale, comunicarea mediată de calculator a devenit o nouă modalitate de transmitere și primire a mesajelor.

Comunicarea mediată de calculator este posibilă datorită: (clasificare după (Grigoraș, 2013))

- serviciilor online care beneficiază de autonomie (conținutul și accesul este stabilit de proprietar) precum e-mail, chat, blog, website
- rețelelor de socializare precum Facebook, LinkedIn, Twitter etc.
- rețelelor de distribuție media precum YouTube, Flickr, Printinterest etc.
- rețelelor de comunicații personalizate precum e-mail, grupuri (Yahoo Groups) etc.

Toate aceste servicii asigură, într-o măsură mai mare sau mai mică, aspectul interactiv al comunicării online și anume emițătorul și receptorul își transmit informația unul altuia. În cadrul unui website, printre cele mai importante instrumente de generare a interactivității se numără

- zona de comentarii destinată dezbaterilor,
- lansarea unui sondaj (poll) pentru a afla părerea cititorului asupra subiectului
- crearea unui forum de discuții.

Comunicarea interactivă este una din cele trei componente după care sunt alcătuite platformele de e-guvernare⁴, clasă din care fac parte și platformele de politici publice: *informare*, *comunicare* și *tranzacție*. Aceste trei servicii permit cetățenilor să aibă acces la informații pe site-urile Web dedicate, le oferă posibilitatea comunicării interactive și a schimbului de informații, le facilitează tranzacționarea unor documente electronice oficiale (semnarea de

formulare de cerere, notificări, livrarea lor).

3. Platforme online de politici publice

Printre domeniile de politici publice amintim: administrație politică și justiție, mediu, politici sociale și de sănătate, agricultură și dezvoltare rurală, educație, cultură și relații interetnice, economie, finanțe și mediu de afaceri, apărare și afaceri externe, comunicații și IT.

Politici publice fundamentate în Învățământul Superior

Platforma de politici educaționale are ca scop instruirea în elaborarea de politici publice în domeniul învățământului superior asociate Procesului Bologna, instruire realizată prin informare și comunicare cu toți cei preocupați de acest subiect. Adresa paginii web este www.invatamant-superior.ro

a. Informarea realizată de platformă este una complexă, care pornește de la documente referitoare la învățământul superior în România, studii și statistici, până la informații despre domeniile de politici subsecvente Procesului Bologna: internaționalizare, mobilitate, recunoaștere, finanțarea și guvernarea învățământului superior, asigurarea calității, educație pe tot parcursul vieții, colectarea datelor etc., precum și instrumentele și resursele necesare elaborării de politici publice ce vizează învățământul superior.

b. Comunicarea cu vizitatorii portalului este asigurată de componenta e-mail Contact, care constituie o comunicare netransparentă, personalizată. Platforma mai interacționează prin intermediul legăturilor (link) cu alte platforme: platforma Ministerului educației, platforma instituției publice UEFISCDI⁵ (<http://uefiscdi.gov.ro/>), platforma spațiului european al învățământului superior EHEA⁶ (<http://www.ehea.info/>).

Portalul nu încurajează componenta comunicării interactive, însă oferă o documentație complexă atât

experților în domeniu, cât și acelor care doresc să afle mai multe despre implementarea Procesului Bologna.

În general, platformele online promovează informarea și comunicarea interactivă pentru mai multe domenii ale politicilor, după cum sunt și următoarele platforme.

4. Platforma de participare activă SolveNet

Platforma SolveNet a rezultat ca necesitate a „cooperării dintre societatea civilă și administrația publică în procesul de luare a deciziilor în politici publice” (SMART, 2013) și este disponibilă la adresa www.politicipublice.ro. Cooperarea între societate și administrație este asigurată prin instrumente puternice de comunicare interactivă online și informare.

a. Informarea constă în vizualizarea problemelor publice semnalate de cetățeni, a soluțiilor propuse la aceste probleme și a răspunsurilor oficiale ale autorităților abilitate. Gruparea lor într-o arhivă de probleme și soluții (ajutor umanitar, fraudă, mediu, tineret, antreprenariat etc.) facilitează căutarea informației.

b. Comunicarea realizată prin intermediul platformei permite ca cetățenii să semnaleze probleme de interes public, dar și să propună soluții. Ca feedback la problemele semnalate pe site de către cetățeni, echipa de coordonare a metodei SMART, în colaborare cu autoritățile publice abilitate, publică soluțiile fezabile, valoroase și sustenabile în arhiva platformei, de unde persoana care a semnalat problema poate fi de acord cu răspunsul; în caz contrar procesul se reia.

Platforma SolveNet este dedicată în totalitate comunicării interactive online pe probleme politice publice, scopul ei fiind acela de a contribui la generarea de politici făcute de cetățeni.

Institutul pentru politici publice București

Institutul pentru politici publice⁷ București este prezent în mediul online www.ipp.ro.

a. Informare. Site-ul institutului se axează preponderent spre informarea transparentă și eficientă asupra diverselor aspecte privind politicile publice în România: *publicații, evenimente, comunicate de presă* pe teme din domeniul administrației locale, parlamentului, drepturilor omului, transparență și stat de drept, alegeri, politică externă, sănătate.

b. Comunicare. Conștient de importanța implicării cetățenilor la actul de elaborare a politicilor publice, site-ul oferă spații interactive clasice de exprimare a opiniei precum *Blog, Contact*, dar și moderne precum spațiul interactiv de evaluare de unități publice: *Harta interactivă a serviciilor publice municipale – implica-te, comentează, acordă nota!*

Site-ul IPP este locul unde cetățenii pot obține informațiile de actualitate în domeniul politicilor publice în curs spre elaborare sau implementate în România.

SAR – Societatea Academică din Română

Cea mai veche (1996) platformă <http://sar.org.ro> de cercetare în politici publice, SAR - Societatea Academică din România⁸ promovează ideea liberului acces la informații. În acest scop,

a. informarea este înțeleasă ca educare a tinerilor experți, oamenilor politici și mediului academic, membrilor administrației etc. prin accesul la cărți, rapoarte și dizertații doctorale din domeniul politicii publice arhivate în *Biblioteca online de politici publice*, dar și prin alte *Publicații, Media*. Platforma oferă posibilitatea abonării la *Newsletter* pentru a fi informat instant cu noutățile în domeniu. Accesul la materialele platformei este facilitat de gruparea acestora pe domenii de interes politic: economie, educație, politici anticorupție, antidiscriminare, sociale etc.

b. comunicarea este încurajată prin propunerea de lucrări de specialitate în cadrul *Bibliotecii online de politici publice*; prin trimiterea (link) spre alte reviste de cercetare în domeniu precum

Romanian Journal of Political Science (revistă cotate ISI); prin implementarea de proiecte finanțate prin diverse granturi.

Platforma SAR creează un cadru științific prin educarea în domeniul politicilor publice și implicarea în proiecte de soluționare a problemelor de politici publice.

Platformele care se axează pe cea de-a treia componentă a e-guvernării, tranzacționarea, sunt platforme specifice unui anumit domeniu a politicilor publice. Un exemplu elocvent este **platforma Sistemul e-guvernare (SEN)** www.e-guvernare.ro dezvoltată sub administrarea Agenției pentru Agenda Digitală a României (AADR). Platforma SEN furnizează servicii de e-guvernare de transmitere a declarațiilor fiscale Agenției naționale de administrație fiscală (ANAF), de efectuare a plăților cu cardul a taxelor și impozitelor prin intermediul Sistemului național electronic de plată online (SNEP), de atribuire electronică a autorizațiilor de transport (SAET Sistemul de atribuire electronică în transporturi), de furnizare a serviciilor electronice instituțiilor din administrația publică referitoare la achizițiile publice (SEAP Sistem electronic de achiziții publice) sau de gestionare a serviciilor online din domeniul comerțului (SORC).

Lista platformelor de politici publice ar putea continua. Mediul online a devenit forma cea mai accesibilă majorității cetățenilor în dorința de informare și comunicare a problemelor întâmpinate.

Concluzii

Extinderea comunicării interactive pe site-urile de politici publice, dar și utilizarea unei tehnologii informaționale adecvate, poate facilita accesul unităților de politici la diverse informații sintetizate pe site și poate îmbunătăți timpul alocat realizării evaluării impactului politicii asupra populației. Folosirea Internetului într-un mod constructiv și organizat permite celor implicați în elaborarea și

implementarea politicilor publice să implice cetățenii în semnalarea problemelor de interes public și furnizarea de soluții fezabile, valoroase și sustenabile.

Bibliografie

1. Dunn W. N., *Analiza politicilor publice.*, Editura Polirom, București, 2010.
2. Firăstrăeru A., Vrabie C., *Dezvoltarea capacității organizațiilor neguvernamentale de a se implica activ în eficientizarea sectorului public.* Proiect în cadrul Axei prioritare ”Îmbunătățiri de structură și proces ale managementului ciclului de politici publice”: http://www.onespromania.ro/data/_editor/APD%20PODCA_Manual%20Advocacy_TgNeamt.pdf, 2013
3. Grigoraș E., *Cum să devii social manager.* Preluat de pe Evo1: <http://evo1.startevo.com/mentorat-evo1/>, 2016.
4. IPP., *Despre IPP.* Preluat de pe Institutul pentru Politici Publice București: www.ipp.ro/despre, 2009.
5. Ministerul MCSI. eRomania. Sursa electronică: www.romania.gov.ro., 2014.
6. Pal L., *Analiza politicilor publice: teorie și practică.*, În A. Mungiu-Pippidi, & S. Ioniță, *Politici publice. Teorie și practică* (pg. 20-50), Editura Polirom, București, 2002.
7. SAR, *Despre SAR.* Preluat de pe SAR Societatea Academică din România: <http://sar.org.ro/about-us/>, 2000.
8. SMART, *Proiectul SolveNet.* Preluat de pe Solvenet România- Coomon borders, common solutions: http://www.politicipublice.ro/a/Proiectul-SolveNet_18, 2013.

¹ Pentru detalierea fiecărei componente informaționale, vezi (Dunn, 2010), pg. 17-18.

² ”O problemă de politici publice poate fi definită ca o situație sau o circumstanță care determină o stare de insatisfacție și care solicită în mod necesar intervenția guvernamentală.” (Firăstrăeru & Vrabie, 2013)

³ termen folosit de Graur E. în *Tehnici de comunicare*, Ed. Mediamira, Cluj-Napoca 2001

⁴ Guvernarea electronică ”reprezintă simplificarea modurilor de lucru prin aplicarea tehnologiilor informației și comunicațiilor în zonele de administrare a informațiilor, de comunicare și de tranzacții în cadrul și între instituțiile de stat, precum și între stat și cetățeni sau companii.” (Ministerul MCSI, 2009)

⁵ UEFISCDI – Unitatea Executivă pentru Finanțarea Învățământului Superior, a Cercetării, Dezvoltării și Inovării

⁶ EHEA – The European Higher Education Area

⁷ organizație neguvernamentală românească ”care militează pentru creșterea calității proceselor de elaborare a politicilor publice în România” (IPP, 2014), desfășurând activități de cercetare, advocacy și promovare.

⁸ ”asociație academică, institut de cercetare în politici publice, lider pentru promovarea bunei guvernări, consultant în guvernul României și a altor guverne, partener în tranziție și reforma statului pentru Națiunile Unite, Banca Mondială, Uniunea Europeană” (SAR, 2000).

