

Reply Reaction

@PARLAMENT

*Analiza reactiei membrilor Parlamentului
la email-urile trimise de cetateni*

Octavian Hera

Sebastian Ailioaie

Sorin Kertesz

Bucuresti,
Februarie 2004



Publicat in Februarie 2004.

Pentru mai multe informatii va rugam sa ne contactati:

email: info@edemocratie.ro

web: <http://www.edemocratie.ro>

Acest raport reprezinta rezultatul unei analize R2 (Reply Reaction), o metodologie dezvoltata de eDemocratie.ro pentru a evalua gradul de transparenta a autoritatilor publice in comunicarea cu cetatenii. Studiul de fata este primul de acest fel din Romania.

Raportul este protejat prin licenta Creative Commons "Attribution-NoDerivs-NonCommercial". Pentru mai multe detalii despre drepturile de autor atasate acestui raport va rugam sa accesati: <http://creativecommons.org/licenses/by-nd-nc/1.0/>

Continut

1. Principalele rezultate ale studiului	3
2. Contextul analizei R2.....	5
3. Metodologia	7
4. Analiza rezultatelor	9
5. Concluzii si recomandari	11
6. Anexe.....	13

Despre eDemocratie

eDemocratie.ro isi propune sa contribuie la intelegerea, propagarea si implementarea conceptelor de e-democratie si guvernare electronica in Romania. Acestea vor conduce la cresterea transparentei si eficientei institutiilor publice si la imbunatatirea accesului cetateanului la informatiile, deliberarile si serviciile acestora.

1. Principalele rezultate ale studiului

DOAR 1 DIN 10 PARLAMENTARI ROMANI RASPUNDE LA SOLICITARILE DE INFORMATIE PRIN EMAIL DIN PARTEA CETATENILOR

In urma studiului efectuat integral pe internet de eDemocratie in perioada 1 octombrie – 30 noiembrie 2003 in randul membrilor Parlamentului Romaniei s-a determinat ca doar 1 din 10 parlamentari raspunde la solicitarile transmise prin email de catre cetateni.

Studiul s-a efectuat in 2 faze, corespunzatoare trimiterii fiecarui mesaj email (la 13 octombrie, respectiv 11 noiembrie). Temele alese au fost votul pentru Noua Constitutie si concluziile Raportului de Tara publicat de Comisia Europeana. In momentul in care au fost trimise, acestea reprezentau subiecte importante in dezbaterile publice.

Grupul asupra caruia s-a efectuat studiul a fost ales pe baza adreselor de email publicate pe site-urile oficiale ale celor doua camere ale Parlamentului (surse: www.cdep.ro si www.senat.ro). Lista de adrese a cuprins 123 de membri ai Parlamentului (100 deputati si 23 de senatori) dintr-un total de 485 de parlamentari.

S-a constatat ca mai putin de 10% din cei chestionati au trimis un email de raspuns, cu o durata medie de raspuns de 6 zile pentru tema privind Noua Constitutie, respectiv 4 zile pentru tema Raportului de Tara.

Este de asemenea interesanta punerea in context international a acestor coeficienti de raspuns. Studii oarecum similare, desfasurate in Canada¹ si in Marea Britanie² indica coeficienti de 43%, respectiv 22%, comparativ cu cel de sub 10% din Romania.

Majoritatea membrilor Parlamentului care au raspuns au incercat sa clarifice problema in discutie, adaugand deseori opinii personale. Intr-un singur caz, un parlamentar a trimis, pe langa raspunsul la solicitarea de informatie, si invitatia de a il vizita la Parlament pentru a oferi si alte detalii suplimentare. In general, raspunsurile trimise se incadreaza in trei categorii principale:

- cei care se arata surprinsi ca sunt contactati si nu raspund la intrebare,
- cei care formuleaza un raspuns destul de clar si
- cei care raspund pe larg si, in plus, indica surse suplimentare de informare.

¹ <http://www.brendonwilson.com/ideas/mpsurvey/index.shtml>

² <http://www.isness.org/democracy/>

Calcularea indicelui de transparenta (0,29 pe o scala de la 0 la 5) ne demonstreaza ca in Romania canalele de comunicare electronice intre membrii Parlamentului si cetateni sunt practic inchise in acest moment.

2. Contextul analizei R2

MIJLOACELE ELECTRONICE DE COMUNICARE SI POLITICA IN ROMANIA

Ce sunt guvernarea si democratia electronica?

Democratia electronica reprezinta folosirea de catre cetatean a mijloacelor electronice in scopul influentarii procesului politic. Democratia electronica porneste asadar de la cetateni si capteaza prin intermediul unor canale electronice nemulțumirile oamenilor, propuneri de solutii alternative si dezbateri ale unor actiuni guvernamentale. Toate acestea se desfasoara pe Internet, prin intermediul email-ului, al site-urilor de opinii personale, al forumurilor, al chat-urilor si al listelor de discutii. Democratia electronica se manifesta deci de jos in sus, de la cetatean catre guvern.

Spre deosebire de eDemocratie, **guvernarea electronica** are loc de sus in jos (de la stat la cetatean). Ea consta in interactiunea dintre guvern, parlament si alte institutii publice cu cetatenii prin intermediul noilor mijloace de comunicare, in special internetul. Informarea asupra proiectelor de lege aflate in discutie si consultarile publice, plata taxelor, participarea firmelor la licitatii guvernamentale, toate prin intermediul Internetului reprezinta mijloace mai eficiente puse la dispozitie de catre stat pentru exercitarea drepturilor si obligatiilor fundamentale ale cetatenilor.

Evolutii la nivel global si in Romania

Guvernarea si democratia electronica au cunoscut in ultimii ani o evolutie exponentiala la nivel global si mai ales in Europa, fapt subliniat si prin planurile de dezvoltare eEurope si eEurope+ (pentru tarile candidate). Romania a aderat prompt la aceasta strategia europeana si a facut eforturi sustinute pentru dezvoltarea interactiunii dintre institutiile publice si cetateni prin mijloace electronice.

Astfel, principalele institutii au acum o pagina de web, iar multe ofera si adrese de email pentru solicitari venite de la cetateni. Din pacate, trecerea la mijloace de comunicare electronice nu a insemnat si un salt in ceea ce priveste interactivitatea acestor institutii, abordarea fiind in continuare de sus in jos, cu accent deosebit pe furnizarea de informatii generale si mai putin pe dialogul cu cetatenii sau pe oferirea de informatii in baza unor solicitari.

Parlamentul Romaniei

Parlamentul a fost printre primele institutii publice online, oferind informatii despre procesul legislativ, membrii si activitatea celor doua camere etc. Se remarca aceeași concentrare pe

oferirea de informatii de tip general, nepersonalizate si nesolicitate. Pentru a obtine informatii concrete si raspunsuri la probleme specifice, cetatenii trebuie sa se adreseze direct parlamentarilor, care ii reprezinta in procesul legislativ. In acest sens, o parte din parlamentari (aproximativ un sfert, 123 din 485) au adrese de posta electronica publice, ce pot fi gasite pe site-urile oficiale ale celor doua Camere. Prin afisarea adreselor respective, parlamentarul isi anunta practic in mod public disponibilitatea de a comunica prin email cu cetatenii. Insa aceasta presupusa disponibilitate nu se regaseste in realitate decat in mica masura, conform rezultatelor acestui studiu.

Premisele studiului

Constitutia Romaniei

Art. 31 - Dreptul la informatie

(1) Dreptul persoanei de a avea acces la orice informatie de interes public nu poate fi ingradit.

(2) Autoritatile publice, potrivit competentelor ce le revin, sunt obligate sa asigure informarea corecta a cetatenilor asupra treburilor publice si asupra problemelor de interes national.

Concluzie

In contextul rezolutiei adoptate in octombrie 2003 de Uniunea Internationala a Parlamentelor, prin care se cere cresterea transparentei si interactiunii cu electoratul prin mijloace electronice, ne-am propus sa studiem modul in care parlamentarii romani folosesc emailul in relatia cu cetatenii, mai concret promptitudinea si claritatea cu care raspund la solicitarile din partea cetatenilor.

3. Metodologia

Colectarea datelor

Adresele de email au fost preluate de pe cele doua site-uri oficiale ale camerelor Parlamentului, www.cdep.ro si www.senat.ro. Adresele respective au fost introduse intr-un tabel (lista de lucru) din care apoi au fost preluate pentru a fi folosite la trimiterea individuala a celor doua mesaje.

Subiectele au fost alese in concordanta cu problemele aflate in dezbaterea publica din perioada respectiva. In primul caz, care a vizat votul pentru Noua Constitutie, se cereau clarificari cu privire la eliminarea stagiului militar obligatoriu. In al doilea caz, cel referitor la Raportul de Tara al Comisiei Europene, se solicita parerea avizata a unui parlamentar roman cu privire la acordarea sau nu a statutului de economie de piata functionala pentru Romania.

Cele doua faze corespunzatoare fiecarui mesaj au avut o desfasurare similara: mesajul email a fost trimis individual, catre fiecare din adresele cuprinse in lista de lucru si au fost asteptate raspunsuri timp de 30 de zile. Dupa aceasta, datele specifice raspunsului (data de trimitere si continutul mesajului) au fost analizate si arhivate pentru calcularea indicatorilor R2 (vezi capitolul urmator).

Analiza datelor: cantitativa si calitativa

Modelul tabelului folosit pentru calcularea duratei medii de raspuns si evaluarea continutului raspunsului. Din motive de confidentialitate, au fost inlocuite numele parlamentarilor in cauza. Evaluatorii sint autorii acestui studiu.

Mesaj trimis la: 11 Noiembrie

Nume parlamentar	Data raspuns	Dif.	Nota Evaluator A	Nota Evaluator B	Nota Evaluator C	Media notelor
Nume 1	11 nov	0	4	2	3	3.0
Nume 2	11 nov	0	1	1	1	1.0
Nume 3	12 nov	+1	3	3	5	3.6
Nume 4	12 nov	+1	4	2	4	3.3
Nume 5	12 nov	+1	3	3	5	3.6
---	---	---	---	---	---	---
ETC						

Dif. = diferenta in zile intregi intre data raspunsului si data la care a fost trimis mesajul

Notele acordate de evaluatori au avut in vedere continutul raspunsului si au fost punctate conform scarei prezentate in dreapta.

Pentru evaluarea raspunsului, a fost folosita urmatoarea scara de notare:

- 1 – nu raspunde pe subiect;
- 2 – raspunde, dar nu clarifica;
- 3 – raspunde si clarifica;
- 4 – raspunde si orienteaza catre surse suplimentare;
- 5 – raspunde si invita la o discutie.

Pe baza datelor obtinute, au fost calculati indicatorii R2:

- Rata generala de raspuns: exprima sansele de a primi un raspuns la o solicitare de informatie trimisa prin email catre un membru al Parlamentului
- Rata de consecventa: exprima ponderea celor care raspund cu regularitate la mesajele de email
- Durata medie de raspuns: exprima timpul mediu la care se poate astepta cineva sa primeasca un raspuns prin email
- Rata de relevanta a raspunsului relativ la solicitare: evalueaza continutul raspunsului, modul in care parlamentarul raspunde la o solicitare din partea unui cetatean
- Indicele de transparenta: evalueaza gradul de utilitate pe care il are comunicarea electronica a cetateanului cu membrii Parlamentului, ingloband rata generala de raspuns si rata de relevanta

Din punct de vedere calitativ, s-a incercat o interpretare suplimentara care sa clasifice raspunsurile trimise de parlamentari in categorii sau atitudini fata de solicitarile de informatie ale cetatenilor. Rezultatele acestei interpretari nu exprima decat o estimare subiectiva facuta pe baza celor 22 de raspunsuri obtinute in cadrul acestui studiu.

4. Analiza rezultatelor

INDICATORII R2

1. Rata generala de raspuns

[numar de raspunsuri : numar de adrese din lista de lucru]

Procentul de raspunsuri primite de la adresele disponibile (lista de lucru = 123 adrese).

- pentru Constitutie: 8,1% (10 raspunsuri)
- pentru Raportul de Tara: 9,7% (12 raspunsuri)

2. Rata de consecventa

[numarul persoanelor care au raspuns de fiecare data : total persoane in lista de lucru]

Cati membri ai Parlamentului au raspuns la ambele solicitari:

- dintre cei 123 de parlamentari care au primit cele doua mesaje, doar 4.9% au raspuns la ambele solicitari.

3. Durata medie de raspuns

[total zile trecute de la data mesajului initial : numar de raspunsuri]

Timpul total, calculat in zile intregi, care s-a scurs de la trimiterea mesajului pana la primirea raspunsului, impartit la numarul de raspunsuri:

- pentru Constitutie: 6 zile
- pentru Raportul de Tara: 4 zile

4. Rata de relevanta a raspunsului relativ la solicitare

Calificativele au fost acordate de un grup de evaluatori din partea eDemocratie.ro, pe urmatoarea scara:

- 1 – nu raspunde la subiect;
 - 2 – raspunde, dar nu clarifica;
 - 3 – raspunde si clarifica;
 - 4 – raspunde si orienteaza catre surse suplimentare;
 - 5 – raspunde si invita la o discutie.
- pentru Constitutie: 3,34
 - pentru Raportul de Tara: 3,18

5. Indicele de transparenta

Acest indice s-a calculat pe baza a doi dintre indicatorii de mai sus, cumulat pentru ambele mesaje incluse in studiu dupa urmatoarea formula:

$$\underline{[rata\ generala\ de\ raspuns] \times [rata\ de\ relevanta]}$$

Acest indicator reprezinta gradul de utilitate pe care il are in acest moment comunicarea electronica a simplilor cetateni cu membrii Parlamentului, in legatura cu probleme noi, fara interactiuni precedente in lumea fizica dintre expeditor si destinatar.

- Calculul pentru Indicele de transparenta ne releva urmatorul rezultat:
 $((10+12)/2/123) \times (3.34+3.18)/2 = 0.09 \times 3.26 = \mathbf{0.29}$

Pe o scara de la 0 (cazul in care nu s-ar primi raspunsuri deloc) la 5 (cazul in care s-ar primi 100% raspunsuri pe subiect si cu invitatie la discutie ulterioara) observam ca indicatorul de transparenta este extrem de scazut. Din interpretarea acestuia putem deduce ca in Romania canalele de comunicare electronice intre membrii Parlamentului si cetateni sunt practic inchise.

TIPURI DE RASPUNS

A. Mesajul “**de ce mi-ati adresat aceasta intrebare**” apare practic intr-un singur caz (daca nu consideram aici refuzul de a raspunde la email). Prin raspunsul de acest tip, parlamentarul se arata surprins ca este contactat si nu raspunde in nici un fel la solicitarea care i-a fost trimisa pe email. Sanse de aparitie: 1/20.

B. Tipul de raspuns “**va pot spune ca**” este cel mai raspandit in randul celor care raspund la email-uri de la cetateni. In aceasta situatie, parlamentarul incearca dea un raspuns clar si, deseori, adauga propriile opinii cu privire la subiectul in cauza. Se observa tendinta de a preciza cateva fapte si date certe, pentru ca apoi sa se ajunga la o concluzie care de cele mai multe ori depinde de apartenenta politica a parlamentarului respectiv. Sanse de aparitie: 14/20.

C. Cazul “**va stau la dispozitie oricand**” este rar intalnit. Parlamentarul care il foloseste se declara bucuros ca a fost contactat si raspunde pe larg, pe un ton prietenos. In acest caz, de obicei raspunsul contine indicatii despre surse suplimentare de informare care pot fi consultate. Sanse de aparitie: 5/20.

5. Concluzii si recomandari

Comunicarea electronica este o sabie cu doua taisuri, iar avantajele dau nastere implacabil si la dezavantaje. Fara indoiala ca unul dintre cele mai importante avantaje ale comunicarii electronice este costul scazut si disponibilitatea. Astfel, lumea noastra a devenit un "sat global" in care relatiile de comunicare imposibile sau nefezabile in trecut, infloresc acum peste tot. Pe de alta parte, tocmai aceasta usurinta se poate transforma foarte usor in abuz de utilizare, care naste fenomenul de supraincarcare informationala (information overload).

Se intelege de la sine ca un membru al Parlamentului Romaniei nu poate purta discutii prin canale electronice (email) cu toti cei peste 20 de milioane de cetateni. Nu ar putea nici macar sa intretina discutii cu propriul electorat, care depaseste in cele mai multe circumscriptii cifra de 100.000 persoane. Insa, odata cu publicarea adresei de email a unui membru al Parlamentului pe site-ul oficial al institutiei, fiecare cetatean care vede aceasta adresa se asteapta sa poata lua legatura prin email cu respectivul parlamentar. Din pacate, calcularea indicatorului de transparenta (0,29 din maxim 5) ne da un raspuns cat se poate de clar privitor la gradul de relevanta foarte scazut a comunicarii electronice intre cetateni si membrii Parlamentului la sfarsitul anului 2003.

Scopul nostru nu este sa ridiculizam gradul scazut de folosire a emailului in relatia cu cetateanul, ci sa propunem solutii constructive in acest sens.

Un prim pas il reprezinta constientizarea la nivel institutional a faptului ca publicarea unei adrese de email la care in general nu se raspunde, echivaleaza cu listarea unui numar de telefon la care nu raspunde nimeni – acest lucru poate conduce la scaderea gradului de incredere in institutia respectiva, in cazul nostru Parlamentul Romaniei, iar in viitor nu este exclus ca votul cetatenilor sa tina seama de modul in care parlamentarul reuseste sa comunice cu alegatorii sai.

O solutie simpla consta in activarea functiei de **raspuns automat** pe serverele de email ale Parlamentului – atunci cand un email este trimis la o adresa a unei persoane publice, se genereaza un raspuns automat, care sa multumeasca pentru email expeditorului si sa il informeze in legatura cu:

- >> timpul maxim in care sa se astepte la raspuns

- >> politica de comunicare pe email a Parlamentului Romaniei (nu se raspunde la mesaje de un anumit fel, ci se ofera posibilitatea contactarii pe alte canale etc)

- >> modalitati alternative de a lua legatura cu persoana respectiva

O asemenea implementare ar arata in primul rand consideratia pe care Parlamentul Romaniei o acorda cetatenilor pe care ii reprezinta.

Aceasta varianta nu inasa rezolva fondul problemei. Solutia de fond ar fi discutarea si elaborarea in Parlamentul Romaniei a unui **standard** privind folosirea emailului de catre membrii sai. Acesta ar trebui sa includa norme aplicabile cu privire la:

- >> obligativitatea folosirii si publicarii unei adrese de email public pentru fiecare membru al Parlamentului (fie ca va fi folosita efectiv de parlamentar sau de unul din asistentii sai)

- >> tipul de mesaje din partea cetatenilor la care este obligatoriu/facultativ sa se raspunda

- >> timpul maxim de raspuns

- >> obligativitatea activarii unor functii de raspuns automat

- >> posibilitatea implementarii unor sisteme personale de management electronic a emailurilor

- >> reguli de purtare a conversatiilor electronice (eticheta)

Aceste norme simple pot aduce un plus de imagine si eficienta in comunicarea cu cetatenii, constientizarea de catre membrii Parlamentului a importantei mediului de comunicare prin email (deja folosit pe larg in zona comerciala in Romania) si apropierea de cerintele unei democratii a secolului 21, in preajma aderarii Romaniei la Uniunea Europeana.

In continuare, se pot folosi **emailuri-sablon** pentru raspunsuri la intrebari simple, precum si o serie de **programe utilitare**, cum ar fi cele pentru eliminarea email-urilor comerciale nesolicitate (spam filter). De asemenea, internetul poate fi folosit pentru implementarea pe scara larga a unor **aplicatii** la nivelul institutiilor publice nationale si locale **care sa asigure un contact rapid, ieftin si clar** cu cetatenii. Aceste aplicatii pot sa cuprinda chiar sisteme complexe de management a comunicarii electronice intre membrii institutiilor si cetateni. O comparatie destul de apropiata ar fi sistemele CRM (Customer Relationship Management) din domeniul comercial.

Din punctul nostru de vedere, adoptarea unui standard in comunicarea electronica a parlamentarilor este o etapa necesara pentru imbunatatirea nivelului de acces public la activitatile Parlamentului. In anul alegerilor generale, parlamentarii au ocazia sa castige credibilitate si sa dovedeasca un plus de transparenta fata de cetateanul roman interesat sa comunice cu reprezentantii sai.

Va rugam sa ne contactati pentru orice informatii suplimentare scriindu-ne la:

info@edemocratie.ro

ANEXE

Mesajul 1

Subject: Noua Constitutie

Sent: L 13.10.2003

Buna ziua!

Ma numesc -----, sunt student in anul III la Politehnica si as dori sa aflu mai multe despre eliminarea stagiului militar obligatoriu in Romania.

Inteleg ca noua Constitutie garanteaza acest lucru, dar totusi articolul este interpretabil. In masura in care este posibil, va rog sa imi raspundeti ce efect va avea noua Constitutie pentru eliminarea stagiului militar.

Mesajul 2

Subject: europa

Sent: L 10.11.2003

Care este realitatea despre Raportul Comisiei Europene despre Romania - ni s-a acordat sau nu statutul de economie de piata functionala? Va rog sa imi oferiti pe scurt un raspuns care sa clarifice aceasta problema.