

FLORIN ZERU

COMUNICAREA GUVERNAMENTALĂ  
DIN ROMÂNIA PRIN INTERMEDIUL  
REȚELELOR SOCIALE

– să fii prezent unde este și publicul tău  
reprezintă o necesitate, nu o recomandare –

Redactor: ANCA MILU-VAIDSEGAN  
Tehnoredactor: OLGA MACHIN

Toate drepturile asupra prezentei ediții aparțin Editurii COMUNICARE.RO, 2022.

Editura COMUNICARE.RO este departament în cadrul Școlii Naționale de Studii Politice și Administrative, Facultatea de Comunicare și Relații Publice.

### **Editura COMUNICARE.RO**

SNSPA, Facultatea de Comunicare și Relații Publice  
Str. Povernei, nr. 6  
010643 București  
România  
Tel.: 0372 177 150  
www.editura.comunicare.ro  
e-mail: editura@comunicare.ro

### **Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României**

**ZERU, FLORIN**

**Comunicarea guvernamentală din România prin intermediul rețelelor sociale.  
Să fii prezent unde este și publicul tău reprezintă o necesitate, nu o recomandare /**

Florin Zeru. – București: Comunicare.ro, 2022

Conține bibliografie

ISBN 978-973-711-636-9

316.7

004

# Cuprins

*Lista figurilor / 7*

*Lista tebelelor / 9*

*Lista casetei / 10*

**Introducere / 11**

## **Capitolul 1. Comunicarea guvernamentală online – concepte, evoluții și contexte tehnologice / 15**

1. Dezvoltarea tehnologiilor Web 2.0, impactul asupra utilizatorilor și guvernarea electronică / 18
  - 1.1. Guvernarea electronică / 19
  - 1.2. Guvernarea 2.0 / 22
2. Transferul comunicării online către Web 3.0 și guvernarea 3.0 / 26
3. *Parteneriatul pentru o guvernare deschisă*, baza adoptării instrumentelor social media de către instituțiile publice / 29

## **Capitolul 2. Transformările tehnologice și impactul acestora asupra relației dintre cetățeni și autorități / 41**

1. Participarea publică / 42
2. Colaborarea / 49
  - 2.1. Coproducția / 51
  - 2.2. Crowdsourcing / 53
3. Transparența / 56

## **Capitolul 3. Rețelele sociale, concepte și utilizare / 65**

1. Rețelele sociale, concepte, evoluții și contexte tehnologice / 66
2. Utilizarea rețelelor sociale în comunicarea guvernamentală / 70
3. Principalele rețele sociale utilizate în comunicarea guvernamentală / 75
  - 3.1. Facebook, cea mai populară rețea socială la nivel mondial / 78
  - 3.2. Twitter, util pentru domeniul comunicării în politica externă / 82
  - 3.3. Youtube sau lumea video / 86

- 3.4. Instagram, unul dintre locurile preferate de tineri / 88
- 3.5. LinkedIn, cea mai mare rețea profesională din lume / 90
- 3.6. Tiktok, o platformă în continuă creștere / 92

#### **Capitolul 4. Transformarea digitală în administrația publică, rețelele sociale și încrederea / 95**

- 1. Transformarea digitală în administrația publică. Prezentarea situației din România / 96
- 2. Performanța instituțională, încrederea și rețelele sociale / 104
- 3. Oportunități și provocări privind comunicarea instituțiilor publice prin intermediul rețelelor sociale / 113

#### **Capitolul 5. Comunicarea instituțională prin intermediul rețelei sociale Facebook în România: o cercetare cantitativă / 122**

- 1. Eșantion, design și metode de cercetare / 125
- 2. Analizarea datelor de cercetare / 136
  - 2.1. Frecvența, tipul de media și postările cu cele mai multe interacțiuni, comentarii și distribuiri / 137
  - 2.2. Categoriile dominante în ceea ce privește tipul de suport media / 141
  - 2.3. Top cinci postări per instituție care se bucură de cea mai ridicată interacțiune / 142
- 3. Interacțiunea generată de postările realizate de cele cinci instituții / 149
  - 3.1. Factori care influențează interacțiunea / 153
- 4. Modul în care sunt utilizate rețelele sociale de către administrația publică din România în procesul de comunicare / 158
  - 4.1. Managementul imaginii (*Impression management*) / 160
  - 4.2. Informare (*Push or One-way symmetric*) / 161
  - 4.3. Interacțiunea cu cetățeanul: informarea sau interacțiunea de tip bubble engagement (*Pull / Two-way asymmetric*) / 162
  - 4.4. Interacțiunea cu cetățeanul: colaborarea (*Networking / Two-way symmetric*) / 163
- 5. Interpretarea datelor analizate / 164
- 6. Limite și dezvoltări ulterioare / 168
- 7. Concluziile cercetării / 170

#### **Capitolul 6. Concluzii și recomandări / 173**

- Referințe bibliografice* / 181
- Appendix A* / 205
- Appendix B* / 208
- Mulțumiri* / 211

# Introducere

„Întreaga lume asistă la creșterea unei mișcări globale mijlocită de tehnologie și de rețelele sociale și alimentată de informații – una care conține un potențial enorm de a crea guverne și companii mai responsabile, eficiente, mai receptive și mai eficiente și de a stimula creșterea economică” (G8, 2013, p. 1), apare scris în *Carta pentru date deschise* a grupului G8. Procesul tehnologic și digital, prezent în toate domeniile societății, favorizează apariția și dezvoltarea unor noi relații între autorități și cetățeni. Astfel, cetățenii se transformă din ascultători pasivi în parteneri de discuție pentru instituțiile publice și chiar cu posibilitatea de a se implica în procesul de decizie și guvernare (Linders, Wilson & Bertot, 2010; Lovari & Valentini, 2020). Altfel spus, dezvoltarea tehnologiilor digitale, cum este și cazul rețelelor sociale, favorizează participarea publică și colaborarea dintre cetățeni și autorități. Linders (2012) înglobează această transformare sub termenul de *we-government*, fiind o nouă fază în relația dintre cetățeni și autorități, o relație bazată pe parteneriat și colaborare. În același timp, această dezvoltare tehnologică produce schimbări în ceea ce privește comunicarea guvernamentală în sensul că succesul comunicării guvernamentale trebuie măsurat prin raportarea la calitatea relațiilor dintre o organizație și publicurile sale, iar o serie de noțiuni devin semnificative: încredere, deschidere, satisfacție, implicare, angajament, înțelegere reciprocă, simetrie (Canel & Sanders, 2016).

La baza acestor schimbări relaționale se află principiile *Parteneriatului pentru o guvernare deschisă* – participare, colaborare și transparență. Schnell (2020) susține că asocierea dintre tehnologie, cu dezvoltările ei, și guvernarea deschisă reprezintă un mixt care are potențialul de a consolida exercitarea drepturilor și libertăților cetățenești. De asemenea, această transformare a relației dintre cetățeni și autorități prezintă și alte

beneficii, cum ar fi identificarea idealurilor publice (Nabatchi, 2012) și creșterea calității democrației (Chun et al., 2010; Lee & Kwak, 2012; Wirtz & Daiser, 2017), unde încrederea ocupă un loc central. Astfel, încrederea este văzută ca o componentă fundamentală a societăților democratice și un bun facilitator privind relațiile dintre instituții și cetățeni (Ervasti et al., 2019). Precizăm faptul că, din perspectiva funcțiilor democratice, literatura de specialitate amintește de utilizarea rețelelor sociale pentru a crește transparența, colaborarea și participarea cetățenilor (DePaula et al. 2018; Criado, Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2013; Mergel, 2012).

Acest proces de dezvoltare tehnologic și comunicațional a cuprins și spațiul românesc și, începând cu anul 2012, administrația publică din România a început să adopte în interacțiunea cu cetățenii instrumentele oferite de rețelele sociale. De exemplu, instituțiile din România utilizează preponderent rețeaua Facebook în comunicarea cu cetățenii (Gherheș & Cismariu, 2017; Mucundorfeanu & Balaban, 2018; Urs, 2015; 2018; 2019). La baza demersului a stat implicarea țării noastre în inițiativa *Parteneriat pentru o guvernare deschisă* (OGP România, 2016), aspect ce merită menționat pentru importanța celor trei principii pe care le promovează: participare, colaborare și transparență. Totuși, există diferențe substanțiale în felul în care aceste rețele sunt utilizate în comunicarea publică. De exemplu, statele occidentale înțeleg beneficiile pe care le aduc rețelele sociale, mai ales din perspectiva încrederii, și sunt dispuse să ofere servicii publice care să răspundă așteptărilor cetățenilor (Bovaird, 2017), în schimb guvernele estice adoptă aceste platforme de comunicare, în primul rând pentru a se promova și mai puțin pentru a spori transparența sau pentru a promova servicii publice participative (Zheng & Zheng, 2014). În acest sens, o importanță aparte o are felul în care aceste rețele sociale sunt folosite de către administrația publică în procesul de comunicare. Potrivit lui Bonson et al. (2017), platformele sociale ar trebui privite drept o schimbare de paradigmă, în sensul că oferă cetățenilor posibilitatea de a-și spori implicarea și participarea în activitatea guvernamentală, iar instituțiilor publice le oferă posibilitatea să devină mai transparente, mai responsabile și mai colaborative.

Astfel, utilizarea corectă a rețelelor sociale aduce beneficii de ambele părți, însă o utilizare incorectă poate să aducă și dezavantaje. De exemplu, o utilizare fără să fie cunoscute costurile și beneficiile, fără să se știe cu cine să se comunice și cum să se comunice (Fox et al., 2013), riscă să creeze un scurtcircuit în relația cu cetățenii (Zavattaro & Sementelli, 2014). Mai mulți autori notează că aceste platforme sunt utilizate de

către autorități în principal pentru a-și face publicitate sau pentru a colecta date. În acest fel, comunicarea devine unidirecțională, dinspre autorități spre cetățeni, în loc de un dialog în care cetățenii să fie implicați (Feeney & Porumbescu, 2020; Mergel, 2016; Lovari & Parisi, 2015).

În cartea de față am urmărit să identificăm modalitatea în care sunt utilizate rețelele sociale de către instituțiile publice din România în procesul de comunicare și dacă prin utilizarea acestor tehnologii instituțiile publice încurajează creșterea participării și colaborării cu cetățenii. Lucrarea este împărțită în șapte capitole. În primul capitol, denumit *Comunicarea guvernamentală online – concepte, evoluții și contexte tehnologice*, am urmărit să evidențiem procesul tehnologic informațional și comunicațional și transformările aduse spațiului public. Am abordat componenta Web 2.0 și impactul adus de această tehnologie asupra utilizatorilor și spațiului public, după care am realizat trecerea către tehnologia Web 3.0 și am subliniat o serie de aspecte ce au vizat spațiul românesc. Capitolul se încheie cu o prezentare extinsă privind conceptul de guvernare deschisă.

*Transformările tehnologice și impactul acestora asupra relației dintre cetățeni și autorități* este numele celui de-al doilea capitol în care am urmărit definirea rolului cetățenilor în raport cu autoritățile publice din perspectiva schimbărilor aduse de noile tehnologii. Cum la baza acestor schimbări relaționale se află principiile *Parteneriatului pentru o guvernare deschisă* – participare, colaborare și transparență – am explicat fiecare concept în parte raportat la transformările produse de noile dezvoltări tehnologice, în special de cele aduse de rețelele sociale.

În al treilea capitol, denumit *Rețelele sociale, concepte și utilizare*, am explorat relația dintre rețelele sociale și comunicarea guvernamentală și am prezentat principalele concepte, evoluții și contexte din jurul acestor tehnologii. De asemenea, am identificat gradul lor de utilizare în cadrul comunicării guvernamentale și am prezentat cele mai utilizate rețele sociale la nivel global, cu trimiteri către comunicarea guvernamentală.

În cel de-al patrulea capitol, *Transformarea digitală în administrația publică, rețelele sociale și încrederea*, am urmărit, din perspectiva literaturii de specialitate, să identificăm relația dintre transformarea digitală, rețelele sociale și încredere. Astfel, în subcapitolul destinat transformării digitale a administrațiilor publice am prezentat situația din România plecând de la nivel european. Conceptul de încredere, pe lângă faptul că are o legătură directă cu rețelele sociale, a fost prezent în cadrul primelor capitole în corelație cu mai mulți termeni de bază, fapt ce a determinat necesitatea unei analize extinse a acestui termen. Ultimul subcapitol prezintă

oportunitățile și provocările privind comunicarea instituțiilor publice prin intermediul rețelelor sociale. De asemenea, în acest subcapitol am prezentat și o serie de modele și ghiduri de utilizare a acestor tehnologii.

În al cincilea capitol, denumit *Metodologie, analiza și interpretarea datelor de cercetare*, am prezentat elementele de metodologie cu ajutorul cărora am încercat identificarea modului în care administrația publică din România utilizează rețelele sociale în procesul de comunicare. Am propus trei întrebări de cercetare și o grilă de analiză. Următorul pas l-a reprezentat analiza datelor colectate în funcție de cele trei întrebări de cercetare și am urmărit să identificăm care sunt liniile dominante în ceea ce privește comunicarea instituțiilor publice prin intermediul Facebook. Astfel, am identificat frecvența, tipul de media și postările cu cele mai multe interacțiuni, comentarii și distribuiri, cât și interacțiunea generată de postările realizate de cele cinci instituții. De asemenea, am identificat și modul în care sunt utilizate rețelele sociale de către administrația publică din România în procesul de comunicare. În final, am interpretat datele analizate și am prezentat limitele și concluziile cercetării, cât și posibilele dezvoltări ulterioare.

Ultimul capitol a fost dedicat prezentării concluziilor lucrării de față, cât și o serie de recomandări pentru instituțiile publice și alte părți interesate în ceea ce privește comunicarea prin intermediul rețelelor sociale.