

Xhabir Emini, MA¹

UDC: 35.077:004]:321.7

AVANCIMI I PROCESIVE DEMOKRATIKE PËRMES E-QEVERISJES

УНАПРЕДУВАЊЕ НА ДЕМОКРАТСКИТЕ ПРОЦЕСИ ПРЕКУ Е-УПРАВУВАЊЕ

PROMOTING DEMOCRATIC PROCESSES THROUGH E-GOVERNANCE

Abstract

To write about this topic nowadays is an important interest, especially when we consider how much has the technology been advanced. This improvement cannot be ignored and used by developed countries to facilitate many processes in our lives, with a special emphasis in recent times (the last decade) in e-government and e-management.

In this paper I will try to describe the impact that e-government and e-management has on the democratic processes of society. We will explain what e-government and e-governance mean and what is the difference between them, then what is the impact of IT on the public sector and the democratization of society and what is the efficiency of using e-options in public and private institutions.

Keywords: IT- Technology, e-democracy, e-governance, democratic processes.

Вовед

Една од важните теми и дискусии во последно време, особено во последните три децении, е дискусијата за ИТ влијанието во процесот на демократизација на општеството во различни форми.

Една од формите на влијанието е и е-управување, процес преку кои владите се обидуваат да бидат подемократски и поблиску до општеството.

¹ Кандидат на докторски студии по Политички науки „Глобализација во услови на демократија“, ИСППИ – Скопје.

Развиените држави, особено западните држави, почнувајќи од е-влада, па сè до е-управување, се обидуваат да обезбедат подобрување на нивниот квалитет на услуги преку е-плати, е-обуки, е-досиеја, е-предмети, е-набавки итн., па сè до подобрувањето на нивното управување со е-управување.

Во понатамошниот текст на овој труд ќе пишувам околу дефинирањето на поимот е-управување, која е неговата улогата врз демократските процеси во општеството и дали моменталното негово аплицирање ги задоволува очекувањата.

Важноста на ИТ-технологијата врз развојот на демократските процеси во општеството

Во последниве години информациската технологија (ИТ) придонела многу за развивање на општеството, и тоа во повеќе нејзини аспекти, како: бизнис, култура, информации, вмрежување на луѓето, политика, квалитет на услугите од страна на владиниот и невладиниот сектор, управување, демократизација итн.

Според ИТАА (Information Technology Association of America), информациската технологија подразбира изучување, изготвување, развој, имплементација, поддршка или менаџмент на компјутерски базиран информациски систем, особено софтверски апликации и компјутерски хардвер.²

ИТ се однесува конкретно на технологијата, односно на хардвер, софтвер и телекомуникациски мрежи. Така, таа е опиплива и со материјални работи (на пр. со сервери, компјутери, рутери и мрежни кабли), како и со нематеријални работи (на пр. со софтвер од сите видови). ИТ го олеснува стекнувањето, обработката, складирањето, испораката и споделувањето на информации и други дигитални содржини. Во Европска Унија, терминот Информатички и Комуникациски Технологии или ИКТ генерално се користи наместо ИТ, за да ја нагласи конвергенцијата на традиционалната информатичка технологија и телекомуникациите, кои порано беа гледани како посебни области.³

Оттука, можеме да констатираме дека информациските системи ги преработуваат суровите податоци, во употребливи информации, преку употреба на компјутерските технологии, вклучувајќи хардвер, бази на податоци, софтвер и други технички уреди.

² ЈАНЕСКА-САРКАЊАЦ, Смилка (2015) *Модели на е-управување*, Универзитет „Св.Кирил и Методиј“ - Скопје, стр. 19.

³ WARD, John & PEPPARD, Joe (2002) *Strategic Planning for Information Systems*, Third Edition, Cranfield School of Management, Cranfield, Bedfordshire, UK, pg. 3

Важноста на ИТ при процесот на демократизација

Од средината на XX век, односно околу шеесеттите години на минатиот век, кога почна да стапи на сцена новата технологија, работите почнаа да се олеснуваат во многу аспекти. Почнувајќи од приватниот живот, па до државните или приватните институции. Технологијата помогна многу и во сферата на бизнисот и научната средина, а многу важна улога имаше и во другите сфери, како што е на пример политиката, за да во последните две децении особено битен придонес да има и врз демократизацијата на општеството.

Информациската технологија им овозможува на луѓето побрзо да стигнат до информации и до знаење за одредени работи, како што кажува Едејер: „Лицата со пристап до интернет можат да научат за прашања кои директно влијаат на нив, како што се загадувањето на животната средина, стапките на болести, владината неефикасност, па сè до стратегијата за одговор на овие грижи. На пример, зголемениот пристап до здравствените знаења има потенцијал да го подобри здравјето на населението на земјите во развој со зголемување на пристапот до информации, како и преку создавање на форуми за ширење на повеќе локално релевантни информации“.⁴

Оттука, можеме уште еднаш да го констатираме тоа што го вели Едејер, дека лицата кои се способни да ја користат информациската технологија, особено во денешно време, кога е многу лесно да се доаѓа до информација преку оваа технологија, од една страна, можат да се влијаат од информациите, а од друга страна и да влијаат или да рефлектираат врз многу важни процеси што се случуваат во општеството.

Информациската технологија, со користењето на интернетот, особено во времето на новите социјални медиуми, е способна да придонесува за општеството со многу добри работи, особено за нивната демократизација.

На прв поглед, оваа нова технологија се чини дека е многу способна да си обезбеди: „движења со моќни, брзи и релативно евтини алатки за регрутирање, собирање средства, дистрибуција на информации и слики, колективни дискусии и мобилизација за акции“ (Бенет, 2006; Бимбер и цор. 2005, 2012 година; Ерл и Кимпорт, 2011). Додека голем дел од оваа литература се занимава со улогата на социјалните медиуми

⁴ PERKINS D. Douglas (January 2012) *Technological Democratization: The Potential Role of ICT in Social and Political Transformation in China and Beyond*, Perspectives on Global Development and Technology 11(4):456-479, DOI:10.1163/15691497-12341236, pg.7 https://www.researchgate.net/publication/287017053_Technological_Democratization_The_Potential_Role_of_ICT_in_Social_and_Political_Transformation_in_China_and_Beyond (Пристапено на, 25.05.2023)

во западните демократии, овој дел става поголем акцент на дебатата за помалку демократските средини.⁵

Во истражувањето направено од страна на Торсон (Thorson) се забележува дека „социјалните медиуми станаа доминантен простор, каде што во моментот се работи за колективен активизам на младите“ (Торсон и др., 2013). Наодите од истражувањето сугерираат дека „социјалните медиуми влијаат врз учеството во колективните активности и станаа важна алтернатива на другите структури за учество (Енголарац и др., 2013). На пример, Харлоу и Харп (2012) ја испитаа употребата на страниците на социјалните мрежи од активистички групи во САД и во Латинска Америка, и открија дека активизмот преку интернет може да доведе до политички активности“.

Наоди од Ерл и сор. (2013) илустрираат како асиметријата на информациите помеѓу активистите и полицијата може да биде погодена од употребата на Твитер за време на протести. Други студии (Туфекци и Вилсон, 2012; Валензуела и др., 2012) откриле врска помеѓу одредени видови на употреба на социјални медиуми и учество во колективни активности.⁶

Добро е позната и таканаречената „Арапска Пролет“, за која што голем број на автори ја разгледуваа улогата и влијанието на информациската технологија, односно на социјалните мрежи, врз овие случувања.

Голем број на студии конкретно ја разгледаа улогата на социјалните медиуми во востанијата што станаа познати како „Арапска пролет“. „Додека популарните коментатори користеа термини како ‘Револуцијата на Фејсбук’, повеќето социјални научници кои го проучуваа ова прашање беа повнимателни. Испитувањето на овој посебен сет на литература ја зајакнува важноста на размислувањето за околното политичко опкружување при обидот да се процени улогата на социјалните медиуми во колективното дејствување“.⁷

Има уште многу други примери кои можеме да ги презентираме како аргумент за важноста што ја има ИТ врз процесот на демократизација на општеството, особено во развиените држави, каде што ИТ инфраструктурата е многу повеќе развиена од државите што се во развој, меѓу кои припаѓа и нашата држава.

Целиот овој процес на ИТ, поддржан и од страна на интернетот, со сите опции што ги нуди истиот, како: социјалните мрежи, веб-

⁵ WOLFSFELD, Gadi, SEGEV, Elad, and SHEAFER, Tamir (2013), *Social Media and the Arab Spring: Politics Comes First*· The International Journal of Press/Politics 18(2) 115-137, pg. 117

⁶ Youth collective activism through social media: The role of collective efficacy, Alcides Velasquez and Robert LaRose, *New Media Society* published online 7 January 2014, DOI: 10.1177/1461444813518391, page 3 (The online version of this article can be found at: <http://nms.sagepub.com/content/early/2014/01/07/1461444813518391>)

⁷ WOLFSFELD, Gadi , SEGEV, Elad and SHEAFER, Tamir (2013), *Social Media and the Arab Spring: Politics Comes First*· The International Journal of Press/Politics 18(2) 115–137, pg. 118

страниците, блоговите, дебатските форуми, услугата за граѓаните од страна на владите итн., не насочува кон е-демократијата.

Ако препораките на СоЕ дека е-демократијата треба: „да промовира, да ја обезбеди и подобрува транспарентноста, одговорноста, инклузивноста, пристрасноста, учеството, супсидијарноста и социјалната кохезија“⁸, тогаш актерите на политичкиот живот, државните институции, владиниот сектор, чинителите, мора да бидат внимателни и да ги имаат во предвид овие препораки, кои се постигнуваат преку е-демократизација.

Влијанието на информациската технологија во јавниот сектор

Значаен дел од поддршката на сите реформи во јавниот сектор, понудени од разни теоретичари и политичари, претставува вклучувањето на информациската технологија како решение за напластените проблеми. Модернизацијата на јавниот сектор врз база на моќта на информациската технологија создаде нова парадигма, „електронска влада“, „е-влада“ или, наречено согласно новите трендови во теоријата за јавниот сектор, „е-управување“.⁹

Според Гронлунд: „е-влада обично се претставува како користење на ИТ за: а) обезбедување на лесен пристап до владини информации и услуги за граѓаните и бизнисот; б) зголемување на квалитетот на услуги, со зголемена брзина, комплетност и ефикасност на процесот; в) обезбедување на граѓаните можност да учествуваат во различни видови на демократски процеси. Имплементацијата на е-влада не вклучува само длабока трансформација во начинот на кој владата комуницира со управувачите, но и ривенцијата на нејзината внатрешна организација и процес. Е-влада се однесува и на внатрешната и на надворешната употреба на информациската технологија, за внатрешна администрација, како и за надворешни услуги“.¹⁰

Светска Банка дефинира е-влада на следниот начин: „е-влада се однесува на користењето на информациските технологии (како на пример Wide Area Networks, интернет и мобилен компјутинг) од страна на државните институции, кои имаат способност да ги трансформираат односите со граѓаните, бизнисите и другите столбови на власта -

⁸ REINSALU, Kristina, (2010) *Handbook on e- democracy*, Ministry of justice - Finland, Tampereen Yliopistopaino Oy Juvenes Print, Tampere, ISBN 978-952-259-003-9, pg. 6

⁹ ЈАНЕСКА-САРКАЊАЦ, Смилка (2015) *Модели на е-управување*, Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ - Скопје, стр. 56

¹⁰ LÖFSTEDT, Ulrica, (2005) *E-GOVERNMENT - ASSESSMENT OF CURRENT RESEARCH AND SOME PROPOSALS FOR FUTURE DIRECTIONS*, International Journal of Public Information Systems, vol 2005:1, Dept. of Information Technology and Media Mid Sweden University SE-831 25 Östersund, Sweden, ulrica.lofstedt@miun.se, pg. 41
<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:2049/FULLTEXT01.pdf>
(Пристапено на 26.05.2023)

законодавната, извршната и судската. Овие технологии може да служат за мноштво различни цели: подобра испорака на услугите на владата до граѓаните, подобрена интеракција со бизнисите и со индустријата, давање моќ на граѓаните преку пристап до информации или поефикасен менаџмент од страна на владата. Придобивките како резултат на е-влада можат да бидат: помалку корупција, зголемена транспарентност, повеќе задоволни корисници за услугите, пораст на приходите и/или намалување на трошоците.¹¹

Од двете дефиниции, гледаме дека е-влада треба да им нуди на граѓаните: поквалитетна услуга, транспарентност, комуникација и на крај интеракција; потоа, е-влада треба да понуди и поефикасна внатрешна организација на целиот организационен систем и подобра комуникација помеѓу секторите и органите на самата влада.

„Е-управувањето“, за разлика од „е-влада“, е поширок концепт и не ги опфаќа само услугите што ги нуди владата преку е-опциите. „Е-управувањето“, според Речникот на Кембриџ се дефинира како: „користење на интернетот од страна на владите за да им овозможи на луѓето да користат владини услуги и да бидат вклучени во донесувањето одлуки“.¹²

Е-управувањето не се применува само кај државните институции, туку кај кој било ентитет или институција, дури и во рамките на семејството. Ако една домаќинка електронски ги плаќа сметките или ги менаџира трошоците за домаќинство преку компјутер, таа практикува е-управување. Е-влада, од друга страна, се однесува само на државните институции и начинот на којшто тие ги применуваат информациските технологии.¹³

Според Европскиот Совет: „е-управувањето е за демократско владеење, а не за чисто технички прашања, и затоа сме убедени дека целосната потенцијалност на е-управувањето ќе се искористи само доколку се воведат ИКТ заедно со промените во структурите, процесите и начините на кои работат и се организираат јавните политики“.¹⁴

Е-управувањето не е само услуга од технички аспект, туку и начин на кој се организираат разни политички, правни и економски процеси.

¹¹ Во делот на што е е-влада?

<https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>
(Пристапено на 26.05.2023)

¹² Речникот на Кембриџ, дефиниција на „e-governance“.

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/e-governance>
(Пристапено на 26.05.2023)

¹³ ЈАНЕСКА-САРКАЊАЦ, Смилка (2015) *Модели на е-управување*, Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ - Скопје, стр. 64

¹⁴ ELECTRONIC GOVERNANCE (“E-GOVERNANCE”) Recommendation Rec(2004)15 adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe on 15 December 2004 and explanatory memorandum, Council of Europe Publishing, pg. 6
[https://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/E-governance/Key_documents/Rec\(04\)15_en.pdf](https://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/E-governance/Key_documents/Rec(04)15_en.pdf) (Пристапено на 26.05.2023)

Во ова табела можеме да ја гледаме разликата помеѓу „е-влада“ и „е-управување“:¹⁵

Е-влада	Е-управување
Електронска испорака на услуги	Електронски консултации
Електронски работни процеси	Електронска контрола
Електронско гласање	Електронски ангажман
Електронска продуктивност	Водење на вмреженост

Илер, Беланџер и Мун развија соодветна рамка за електронска влада во 2001 и 2002 година, а нивниот модел на е-управување се состои од пет фази: 1) Информации - владите дистрибуираат информации преку нивните веб-страници; 2) Двонасочна комуникација - владите дозволуваат двонасочна комуникација, најчесто преку е-пошта; 3) Трансакција - владите дозволуваат да се вршат онлајн трансакции; 4) Интеракција - владите треба да ги интегрираат своите услуги, кои вообичаено се прават преку еден портал, без оглед на тоа кои агенции ги обезбедуваат; 5) Политичко учество - оваа фаза вклучува онлајн гласање, онлајн јавни форуми, онлајн регистрација, објавување или коментари, анкети за подиректна и поширока интеракција со владата.¹⁶

Сите овие фази се начини со кои се стреми воспоставување на подемократско општество, односно за олеснување на овој процес, преку што граѓаните, освен што ќе можат до користат услуги, ќе може и да бидат вклучени на директен или индиректен начин во процесот на донесување на одлуки во нивните институции.

Но, петтата фаза, е таа каде што на директен начин доаѓа до израз директното политичко учество на граѓаните преку е-опциите.

Формите на влијание на е-управување врз демократизацијата на општеството

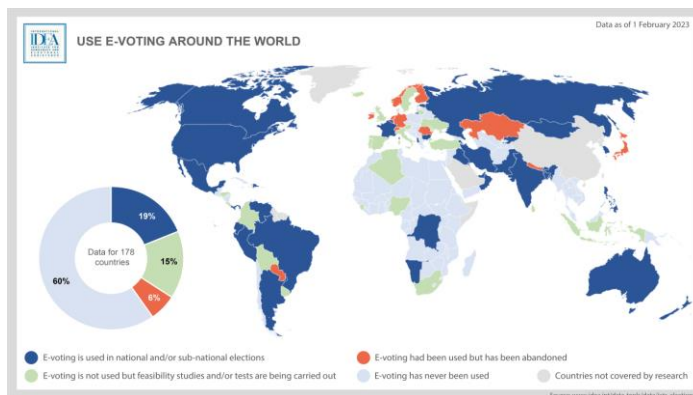
„Е-гласови“ е една од најпознатите форми преку која се учествува во еден гласачки процес. Оваа форма е можност за да се учествува во гласачки процес и претставува олеснување за граѓаните, бидејќи нема потреба да се оди и да се чека ред пред гласачки центар (штедење на време). Исто така, од економски аспект е по профитабилен за граѓаните, затоа што не треба да плаќаат транспорт; а се задоволува и демократскиот критериум, бидејќи нема можност да се влијае врз гласачот.

¹⁵ ЈАНЕСКА-САРКАЊАЦ, Смилка (2015) *Модел на е-управување*, Универзитет „Св.Кирил и Методиј“, Скопје, стр. 67

¹⁶Stages of e-Governance- e-Governance Overview, Its Stages, Significance, & Initiatives!; Moon's e- Governance Model - 2002 is an extension of Hiller and Belanger's e-Governance Model. <https://testbook.com/ias-preparation/stages-of-e-governance> (Пристапено на 27.05.2023)

Прифатлив е и затоа што им го олеснува пристапот на одредени категории на граѓани кон овој процес. Овие се неколку поволности што ги нуди овој начин на гласање. Од друга страна, се разбира, може да има и недостатоци, како на пример: дигиталниот јаз што може да се појави помеѓу корисниците и технологијата, а исто така и сиромаштијата кај одредена категорија на луѓе, што може да биде хендикеп за поседувањето на потребната апаратура, како и сајбер сигурноста итн.

Според International IDEA (Institute for democracy an electoral assistance) во 2023 ги имаме овие резултати на е-гласање во целиот свет:



Како што е прикажано на слика 1, моментално 19% од земјите (34 од 178 земји вклучени во базата на податоци) користат „е-гласање“ на национално или локално ниво. Во 15% од земјите се спроведуваат визибилити студии или тестови, со можност за користење на електронско гласање на избори во иднина. Сепак, треба да се забележи дека во 11 земји (6%) е-гласањето е напуштено и една од главните причини е загриженоста за довербата и безбедноста на гласот.¹⁷

Глобалната експлозија на онлајн активностите постојано го трансформира односот помеѓу владата и јавноста. Првиот бран на промени „е-влада“ го вклучи интернетот за да го подобри управувањето и испораката на услугите. Во поново време, „е-демократијата“ има за цел да ја подобри самата демократија, користејќи дигитална информациска и комуникациска технологија. Еден значаен пример за е-демократска практика е „онлајн форумот“, спонзориран од владата (или овластен од владата), за јавен придонес во креирањето политики.¹⁸

¹⁷ Use of E-voting around the World, Multimedia Report <https://www.idea.int/news-media/media/use-e-voting-around-world> (Пристапено на 26.05.2023)

¹⁸ Connecting Democracy: Online Consultation and the Flow of Political Communication, Edited by: Stephen Coleman, Peter M. Shane; DOI:

Форумите за е-консултација се едни од нај институционализираните процедури, кои овозможуваат онлајн учество на граѓаните во политичките процеси. Тие се однесуваат на користењето на интернетот за ширење до пошироката јавност, експертите и интересните групи, случувањата во едно политичко поле, целта е да се поканат тие да одговараат. Образложението зад промоцијата на техниките за е-консултации е да се поттикне општата јавност, интересните групи и експертите, да учествуваат во процесот на донесување на одлуки. Е-консултации може да постојат во различни технолошки формати и може да се фокусираат на повеќе различни теми: од прашања поврзани со урбанистичкото планирање, до е-консултации за потенцијални сметки, или пак на тековни дебати за време на седниците на општинскиот совет.¹⁹ Еден од овие форуми во рамки на е-консултација беше (Commbill.net) и тоа како прв форум на владата на Британија, но денеска истиот не функционира.

Исто така, во овој труд можеме да спомнеме уште една друга форма на политичко учество на граѓаните, а тоа се анкетите кои ги спроведуваат владите за одредени политички прашања.

Владините агенции можат да имаат корист од користењето анкети, бидејќи собираат информации кои можат да помогнат за:

- а) Разбирањето на демографијата на заедницата и нивните потреби, преференции и приоритети.
- б) Идентификувањето како искуствата се разликуваат од група до група и како да се подобри еднаквоста и вклученоста на услугите.
- в) Создавањето на повеќе релевантни политики и услуги.
- г) Истражувањето и посочувањето на практиките што предизвикуваат несогласување или ја нарушуваат довербата.
- ѓ) Вклучувањето на работната сила.²⁰

Со анкетите, освен што може да се дознаат горенаведените работи, владата, преку нив, им дава директна можност на граѓаните да ја изразат нивната гледна точка за одредено прашање.

Имаме неколку вида на анкети, кои можат да се имплементираат од страна на владите и тоа:

- а) Трансакциските владини анкети, со кои се собираат повратни информации од клиентите за одредени точки што се на допир со владата.

<https://doi.org/10.7551/mitpress/9006.001.0001>; ISBN (electronic): 9780262298803;

Publisher: The MIT Press; Published: 2011

<https://direct.mit.edu/books/book/3779/Connecting-DemocracyOnline-Consultation-and-the> (Пристапено на 01.06.2023)

¹⁹ KIES, Raphael, *Online Forums and Deliberative Democracy*, Article in *Acta Politica*, September 2005, DOI: 10.1057/palgrave.ap.5500115, Source: OAI

<https://www.researchgate.net/publication/31943573> (Пристапено на 01.06.2023)

²⁰ Government surveys: The ultimate tool for capturing public insights at scale

<https://www.qualtrics.com/experience-management/industry/government-survey/> (Пристапено на 01.06.2023)

б) Релациона анкета, која бара од клиентите информации за нивното целокупно искуство, наместо за специфична интеракција. Тие се користат за да се соберат основни податоци, да се обезбеди целокупна слика за перцепцијата и да се одреди напредокот со текот на времето.

в) Истражувања засновани на проекти и патувања, кои бараат информации за вообичаените работи што клиентите ги доживуваат, размислуваат и чувствуваат во текот на целото патување или одредени делови од него.²¹

Анкетите се битен инструмент за владите при процесот на донесување на одредени владини одлуки, преку кои тие можат да добијат многу битни повратни информации. Со овој процес владите можат да градат здрави и долготрајни политики, бидејќи ги земат во предвид барањата и предлозите на граѓаните за одредени политики.

Влијанието на ИТ во ефикасноста и транспарентноста при процесот на управување со институциите од јавниот и приватниот сектор

Денеска, новите технологии нè овозможуваат да бидеме поефикасни и поефективни при менаџирање на одредена владина или невладина институција, како и за преземање на одредени демократски одлуки во корист на институцијата и поширокото општество.

Новите технологии, односно ИКТ, им овозможуваат на менаџерите да го променат стилот на управување и полесно да доаѓаат до здрави институционални одлуки.

Според Доналд Кетл, реформата во јавниот сектор има неколку споделени карактеристики:

- Продуктивност - повеќе услуги за помалку пари од даноците;
- Маркетизација - воведување на иницијативи во пазарен стил, за да се искоренат патологиите на бирократијата, со помош на продавање на јавни претпријатија, воведување јавно-приватни партнерства, аутсорсинг на дел на услугите и слично;
- Ориентираност кон услуги - реформа на процесот на давање на услуги од страна на државата, од претходно фокусирани на испорачувачите на услуги (државата), кон примачите на услуги (граѓаните);
- Децентрализација - пренесување на повеќе одговорности и моќ врз локалната власт;
- Политика - начин како да се подобри способноста на власта да изготвува и да следи политики;
- Одговорност - како владите да ја подобрат својата способност да го остварат она што го ветуваат.²²

²¹ Ибид.

²² Osborne D. and Gaebler T., (1992) *Reinventing Government*, Addison Wesley, Reading

Овие карактеристики доаѓаат во израз особено со помош на ИТ, бидејќи се олеснуваат многу работи што досега се извршеа потешко. На пример, продуктивноста со ИТ е многу полесно да се реализира, а да не зборуваме за маркетинговијата на работата која се извршува или е во план да се изврши од страна на институциите. Услугите многу полесно се достигнуваат особено со системот на еден шалтер и онлајн услугите. „Онлајн децентрализацијата“ на компетенции, задачи и услуги, е многу полесна и поефективна со ИТ системот, бидејќи споделените информации за граѓанинот, одлуките кои се преземени од одредена институција, како и други информации, ја олеснуваат услугата. ИТ, исто така, го олеснува политичкиот процес на институциите преку онлајн консултанциите, анкетите, форумите итн., преку одлуките кои можат да се земаат со поголем број на претставници на одредената институција (онлајн состаноци или состаноци на хибриден начин). Контролата на граѓаните, односно на членовите на институцијата, преку интерактивноста што ја нуди ИТ, ја зголемува одговорноста на институцијата од јавниот или приватниот сектор. Значи, сите овие елементи, комбинирани со ИКТ, нè насочуваат кон едно ефикасно е-управување.

Исто така, комуникацијата помеѓу тимот е многу полесна, што го овозможуваат новите информациски техники преку нивните апликации, меѓу кои се познати социјалните мрежи и апликациите како што се: Zoom, Teams итн. Со овие апликации може многу полесно и подемократски да се дојде до одредени одлуки. Не мора да се чека за вонреден состанок за одредена битна работа со денови, туку истиот може да се реализира многу брзо и многу ефикасно онлајн.

Од ова што досега го истакнавме во овој труд, можеме да кажеме дека е-управувањето е поволно за понатамошно развивање на процесот на демократизација, но истиот процес сè уште не е на очекуваното ниво и има недостатоци, особено кога зборуваме за државите што се во развој, меѓу кои би ја ставил и нашата држава.

Conclusion

The process of democratization of societies, is a process that is still ongoing, especially in the era of ICT, and there is still much to be done to reach a more solid democracy.

E-government, which provides us with a bunch of services through different applications in different fields, such as: e-health, e-education, e-payments, e-transactions, e-applications, etc., contributes to facilitating access to the government, i.e. the institutions.

Although from an economic point of view, e-options are not cheap options for governments, because a large number of applications have to be purchased, on one hand, and on the other hand, to obtain and keep one software for a certain institution is an expensive process, however, when the benefits that come from the same process are analyzed, I think it is worth the investment, especially when we consider that citizens save time and money.

E-governance differs from e-government in that e-governance is not only a service from a technical aspect, but also a way in which various political, legal and economic processes are organized.

E-governance, although it is an essential element for the democratization of society, we have to agree that it also has its shortcomings, such as: the digital divide, IT infrastructure, cyber security, etc.

To have more democracy, we need to have more e-governance in operation, to be closer to citizens and other interest groups, and to create and manage sound policies together.

E-governance also improves internal institutional management, as well as communication, decisions, efficiency, etc.

Рецензенти:

Д-р Дритон Малиќи

Д-р Кујтим Касами

Користена литература

ЈАНЕСКА-САРКАЊАЦ, Смилка (2015) *Модели на е-управување*, Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ - Скопје.

WARD, John & PEPPARD, Joe (2002) *Strategic Planning for Information Systems*, Third Edition, Cranfield School of Management, Cranfield, Bedfordshire, UK.

PERKINS D. Douglas (January 2012) *Technological Democratization: The Potential Role of ICT in Social and Political Transformation in China and Beyond*, Perspectives on Global Development and Technology 11(4):456-479, DOI:10.1163/15691497-12341236.

https://www.researchgate.net/publication/287017053_Technological_Democratization_The_Potential_Role_of_ICT_in_Social_and_Political_Transformation_in_China_and_Beyond

WOLFSFELD, Gadi , SEGEV, Elad , and SHEAFER, Tamir (2013), *Social Media and the Arab Spring: Politics Comes First*· The International Journal of Press/Politics 18(2) 115–137

Youth collective activism through social media: The role of collective efficacy, Alcides Velasquez and Robert LaRose, *New Media Society* published online 7 January 2014, DOI: 10.1177/1461444813518391, page 3 (The online version of this article can be found at: <http://nms.sagepub.com/content/early/2014/01/07/1461444813518391>)

REINSALU, Kristina, (2010) *Handbook on e- democracy*, Ministry of justice - Finland, Tampereen Yliopistopaino Oy Juvenes Print, Tampere, ISBN 978-952-259-003-9.

LÖFSTEDT, Ulrica, (2005) *E-GOVERNMENT - ASSESSMENT OF CURRENT RESEARCH AND SOME PROPOSALS FOR FUTURE DIRECTIONS*, International Journal of Public Information Systems, vol 2005:1, Dept. of Information Technology and Media Mid Sweden University SE-831 25 Östersund, Sweden, ulrica.lofstedt@miun.se

<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:2049/FULLTEXT01.pdf>

<https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>

Речникот на Кембриџ, дефиниција на „e-governance“.

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/e-governance>

ELECTRONIC GOVERNANCE (“E-GOVERNANCE”)

Recommendation Rec(2004)15 adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe on 15 December 2004 and explanatory memorandum, Council of Europe Publishing, pg.6

[https://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/E-governance/Key_documents/Rec\(04\)15_en.pdf](https://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/E-governance/Key_documents/Rec(04)15_en.pdf)

Stages of e-Governance- e-Governance Overview, Its Stages, Significance, & Initiatives!; Moon's e- Governance Model - 2002 is an extension of Hiller and Belanger's e-Governance Model.

<https://testbook.com/ias-preparation/stages-of-e-governance>

Use of E-voting around the World, Multimedia Report

<https://www.idea.int/news-media/media/use-e-voting-around-world>

Connecting Democracy: Online Consultation and the Flow of Political Communication, Edited by: Stephen Coleman, Peter M.

Shane; DOI: <https://doi.org/10.7551/mitpress/9006.001.0001>; ISBN

(electronic): 9780262298803; Publisher: The MIT Press; Published: 2011

[https://direct.mit.edu/books/book/3779/Connecting-](https://direct.mit.edu/books/book/3779/Connecting-DemocracyOnline-Consultation-and-the)

[DemocracyOnline-Consultation-and-the](https://direct.mit.edu/books/book/3779/Connecting-DemocracyOnline-Consultation-and-the)

KIES, Raphael, *Online Forums and Deliberative Democracy*, Article in Acta Politica · September 2005, DOI: 10.1057/palgrave.ap.5500115 ·

Source: OAI

<https://www.researchgate.net/publication/31943573>

Government surveys: The ultimate tool for capturing public insights at scale

<https://www.qualtrics.com/experience-management/industry/government-survey/>

Osborne D. and Gaebler T., (1992) *Reinventing Government*, Addison Wesley, Reading

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED367424.pdf>