

Frage 2 / Question 2

Welches sind die Veränderungen, die die ICT und allgemeiner das Internet im Privatsektor und im öffentlichen Sektor für die Governance-Systeme gebracht haben ? Verdeutlichen Sie Ihrer Meinung nach die drei grössten Veränderungen.

Quels sont les changements apportés par les ICT et plus généralement par Internet dans les systèmes de gouvernance pour le secteur privé ? pour le secteur public ? Expliciter à votre avis les trois transformations majeures.

2	1 Neue Verhaltensregeln im kulturellen und technischen Umgang (eCollaboration, sharing) 2 Orientierung 3 Neue Lernprozesse
4	Privé : augmentation de la responsabilité sociale, moins de dilution des responsabilités en général, notamment via la meilleure traçabilité Public : meilleure place des citoyens dans le processus décisionnel
5	L'ouverture de nouveaux canaux de communication par l'utilisation des ICT et des relations BeB, B2C, e procurement, ... pour le secteur privé mais également dans le eGov (G2G, G2I, G2C, G2E)
6	- Zugang zu mehr Information - Beschleunigung der Kommunikation
7	La masse de documents produits rend leur gouvernance plus difficile (où est l'original?) Le travail virtuel en réseau rend la gouvernance plus difficile. La multiplicité de systèmes techniques d'informations (GED, DMS, Collaboration) rend la gouvernance plus difficile
8	- la possibilité pour quiconque de participer au débat- permet une évolution à la fois lente et rapide d'idées (plus lente qu'une séance face-à-face, mais bien plus rapide qu'une consultation sans internet)- délocalisation, plus de barrières d'espace
9	a/ Secteur privé:- Prise en compte de chaînes de valeurs étendues en dehors de l'entreprise;- Identification et développement de nouveaux modèles économiques;- Nécessité de gérer le capital immatériel vs. Capital matériel- Développement externe par fusion acquisition en capitalisant sur le réseau- Nouveaux risques à prendre en compte liés aux modifications de l'environnement et de la diffusion de l'information b/ Secteur public:- La vision devient un instrument de gouvernance et non seulement le plan opérationnel;- La prise en compte d'acteurs externes à l'Etat pour l'évaluation du fonctionnement de l'Etat de Genève- La mise en place de plateformes de couplage fondées sur des centres de compétences - La nécessité de traitement de thèmes stratégiques au sein des instances dirigeantes (différent de l'importation d'idées toutes faites)- La mesure du niveau de maturité comme facteur de diffusion du changement et d'identification du modèle de gouvernance (référentiel à structure variable)- La mise en place de structures de médiations- La mise en cohérence par l'architecture "intégrée" (depuis le législatif jusqu'à la transaction en ligne)
	Für alle Sektoren (E-Business/E-Commerce, E-Government/E-Democracy, E-Health, E-Learning usw.) gilt, dass mit dem zunehmenden Einsatz und der Nutzung neuer Medien und Technologien die Komplexität zunimmt, da auch der Abstraktionsgrad und die Immaterialisierung zunehmen. Besonders bei der punkto Organisationen, Gebiete und Grenzen überschreitenden Nutzung wird dies besonders offensichtlich, da dann in der Regel mehrere Systeme (Politik, Recht), Sprachen, Kulturen und Traditionen betroffen sind bzw. „überschritten“ werden – was meist zu Widerständen führt. Und damit ist auch die Art, wie (E-) Governance gehandhabt und sanktioniert werden soll, höchst unterschiedlich. Andererseits entstehen durch die Nutzung (ICT, Internet) und Vernetzung vermeintlich rechts- und aufsichtsfreie Räume, was die implizite oder explizite Forderung gewisser Teilnehmender nach „absoluter“ Anonymität und Pseudonymität unterstreicht – um sich und ihre möglichen Machenschaften der Entdeckung und Sanktionierung zu entziehen. Hier besteht höchster Klärungs- und Handlungsbedarf. Da sich mit ICT und Internet gegenüber der realen Welt keine „neue Welt auf der

<p>10</p>	<p>Für alle Sektoren (E-Business/E-Commerce, E-Government/E-Democracy, E-Health, E-Learning usw.) gilt, dass mit dem zunehmenden Einsatz und der Nutzung neuer Medien und Technologien die Komplexität zunimmt, da auch der Abstraktionsgrad und die Immaterialisierung zunehmen. Besonders bei der punkto Organisationen, Gebiete und Grenzen überschreitenden Nutzung wird dies besonders offensichtlich, da dann in der Regel mehrere Systeme (Politik, Recht), Sprachen, Kulturen und Traditionen betroffen sind bzw. „überschritten“ werden – was meist zu Widerständen führt. Und damit ist auch die Art, wie (E-) Governance gehandhabt und sanktioniert werden soll, höchst unterschiedlich. Andererseits entstehen durch die Nutzung (ICT, Internet) und Vernetzung vermeintlich rechts- und aufsichtsfreie Räume, was die implizite oder explizite Forderung gewisser Teilnehmender nach „absoluter“ Anonymität und Pseudonymität unterstreicht – um sich und ihre möglichen Machenschaften der Entdeckung und Sanktionierung zu entziehen. Hier besteht höchster Klärungs- und Handlungsbedarf. Da sich mit ICT und Internet gegenüber der realen Welt keine „neue Welt auf der grünen Wiese“ und auch keine „neue Weltordnung“ herstellen oder etablieren lässt, sind wir gut beraten, die bisherigen Systeme weiterzuentwickeln, neue Entwicklungen laufend zu verfolgen und bei Fehlentwicklungen rasch und wirksam zu intervenieren. Die ganzheitliche Entwicklung der Weltgemeinschaft zu mündigen, ethisch und verantwortungsbewusst handelnden vernetzten Informations- und Wissensgesellschaften führt mittel- bis langfristig über entsprechende Massnahmen im Bildungs-, Erziehungs-, Kultur-, Migrations- und Sozialwesen, verbunden mit vorausschauender Staats- und Wirtschaftspolitik. Diese Entwicklung lässt sich – im Gegensatz zur technologischen Entwicklung – kaum beschleunigen, und sie wird von realen Entwicklungen und Verwerfungen (wie aktuell von Finanz- und Wirtschaftskrisen, aber auch von der Energie-, Umwelt- und Klima-Diskussion) eher behindert denn gefördert. Die individuelle (Weiter-) Entwicklung jeder einzelnen Person bietet dem gegenüber sozusagen „bottom up“ die grössten Chancen. Wenn es gelingen würde, die anzustrebenden Kernkompetenzen gemäss «DeSeCo» (OECD-Programm ‚Definition and Selection of Competencies‘) jedem Individuum mit hoher Priorität in seine persönliche Agenda zu „schreiben“, würden sich die Aussichten auf eine positive Entwicklung und auf rasche Erfolge massgeblich verbessern. Doch dies bleibt Wunschdenken.</p>
<p>11</p>	<p>pour le secteur privé)</p> <p>1) La gestion du changement et de l'organisation ont été révolutionnés. Le marché du travail a dû faciliter les changements organisationnels nécessités par les TIC. Au sein des entreprises, le succès et les plus importants gains de productivité sont générés par une gouvernance nouvelle, qui favorise non le pouvoir et les hiérarchies, mais une organisation plus flexible et ouverte du travail, basée sur la motivation personnelle et les réseaux et talents des collaborateurs. Une décentralisation des décisions et des responsabilités sont au centre des besoins des entreprises.</p> <p>2) L'innovation partagée - exemple: innovation jams (IBM) et CoP (Communautés de Pratiques) diverses. Le partage de l'innovation anéantit les formes de pouvoir dépendant de l'accès à la connaissance. Pour les dirigeants d'entreprises, la protection de la propriété intellectuelle s'avère de plus en plus délicate et coûteuse, Internet fluidifie la connaissance et les frontières des organisations. Les organisations permettent aussi à leurs clients de prendre plus d'importance dans leur propre gouvernance (centricité du client dans les processus d'innovation en entreprise par exemple).</p> <p>3) La réduction de la mobilité - dans les années à venir, les TIC (broadband et technologies audiovisuelles) permettront un sentiment de présence et de confort de communication suffisant afin de réduire de manière substantielle la nécessité de voyager et ainsi d'augmenter la productivité du travail.</p> <p>pour le secteur public)</p> <p>1) L'adoption des TIC par les gouvernements et la mise à disposition de services en-ligne modernes stimule l'utilisation des ICT dans le public et accroît les gains de productivité en amenuisant les barrières administratives et en favorisant le développement économique (notamment le suivi de la taxation annuelle, la e-Santé et le dossier électronique du patient ainsi que la carte d'assuré, l'enregistrement des nouvelles sociétés comme le portail PME du SECO etc).</p> <p>2) e-Participation - Consultation publique sur l'élaboration des politiques publiques (exemple au niveau européen: "Shaping the ICT research and innovation agenda for the next decade"). Les contributions de l'industrie, des experts TIC, des responsables politiques et du public dans son ensemble servent à alimenter le processus de consultation pour l'élaboration de nouvelles orientations politiques (http://ec.europa.eu/yourvoice/ipm/forms/dispatch?form=ICTRD1)</p> <p>3) e-Voting et transparence - La plateforme de eVoting permet aux votants de se forger une opinion sur les candidats et surtout de faire une sélection parmi les profils politiques les plus proches des valeurs et opinions personnelles. En même temps, les blogs et les plateformes publiques permettent aux dirigeants</p>

	politiques d'exprimer leurs opinions personnelles sans être manipulés par les média (MySpace, MyPage)
12	Pour le secteur privé comme pour le secteur public on peut mettre en exergue les 3 niveaux généraux suivants :En interne, ces technologies permettent le développement de modes de pilotage plus horizontaux que verticaux et rendent possible la mise en oeuvre de processus collaboratifs plus riches et dynamiques (cette possibilité n'est cependant pas toujours exploitée, notamment dans le cadre des organisations qui sont historiquement organisées en silos).Dans le cadre de la communication vers l'extérieur de l'organisation, ces systèmes autorisent la mise en place facilitée de dispositif de gouvernance intégrant les avis, intérêts et attentes des clients, citoyens ou partenaires (feedback, communautés d'utilisateurs, CRM etc..). Là encore, si les possibilités techniques existent, leur opérationnalisation dépendent fortement des choix des acteurs impliqués.Le troisième changement majeur se trouve au niveau du traitement des données, de leur contrôle, leur gestion, des conditions de leur partage et de leur mise en circulation. (par ex. les données ouvertes et la tension qui existe entre les opportunités qu'offre la mise en transparence des données et les enjeux liés à la confidentialité).
13	VereinfachungVergünstigungBürgernähe
15	1. Online Schalter 2. Flexible Öffnungszeiten 3. Verlust an direkter Kommunikation
17	De ce point de vue, Internet représente une situation tout à fait nouvelle. La mise en réseau des usagers et l'instantanéité de la communication, qui favorise à son tour la formation rapide des opinions dans un processus où la grande diversité des informations disponibles, mais pas forcément consultées, ne contrebalancent pas forcément le fait qu'on prend moins de distance réflexive parce qu'il faut faire vite, trop vite peut-être. Mais c'est un outil très puissant, parfaitement en phase avec les tendances de l'époque, où l'on voudrait faire mieux avec un investissement réduit de moyens publics. En un sens, c'est plus «démocratique» puisque tout un chacun, quel que soit son statut, peut prendre la parole et faire valoir ses idées, ses intérêts, ses opinions, mais en un autre sens, cela revient à vider la démocratie au sens classique de son contenu.
18	← →
20	Une augmentation du volume d'information en circulation par la modification des canaux de production et de distribution de l'information une communication au minimum bi-directionnelle et souvent multidimensionnelle Un rapport de force asymétrique dans les moyens nécessaires (pour un individu par exemple) à la production d'une information par rapport à ceux nécessaires à la réponse (pour une entreprise ou pour un gouvernement), le tout mis en perspective avec la vitesse de prorogation de l'information.
22	Privat: Email, breiteres Informationsangebot, einfacherer Zugriff auf Informationen.Verwaltung: Verbesserung der büroübergreifenden Kommunikation, bessere Archivierung und besseren Zugang zu archivierten Daten, Wissensaustausch und gemeinsames Arbeiten wird erleichtert.
23	1) Potenziale der zeit- und ortsunabhängigen Vernetzung, einschliesslich neuer Formen der Kommunikation und Interaktion zwischen Institutionen 2) Potential fuer hohes Mass an Transparenz, bislang unbekannte Moeglichkeiten der Partizipation 3) Hohes Mass an Abhaengigkeit und Vulnerabilitaet des Systems
24	1. Basiert auf Zugang und Teilhabe 2. Beschleunigung der Transmission/Transaktion 3. Kommunikation verläuft horizontal und global
25	Vieles ist erst durch ICT möglich geworden. Ein zeitalter von good governance wäre technisch möglich.
26	Secteur privé: 1)Augmentation de la performance/reduction des couts; 2) Reseautage (Networked-structure) et ouverture de nouveau marchés 3) Open-Innovation / crowdsourcing (web2.0) Secteur Public: 1) Relations inter-administrations / controle de la performance et nouveaux politiques 2) "Ouverture" au citoyens (services publics interactives + access à l'information et participation dans les

	<p>processus de prise de decision; 3) Partenariat public-privé (externalisation et focus sur le "core-business")</p>
27	<p>Merci de considérer le « Plan de développement de l'économie numérique : France numérique 2012 » notamment les chapitres 3 et 4 pages 47 à 75 http://www.ict-21.ch/com-ict/IMG/pdf/081020_FRANCE_NUMERIQUE_2012.pdf</p>
28	<p>- Mit Governance bezeichne ich die Strukturen und Prozesse („Regelwerk“), welche ein zielgerichtetes kollektives Handeln innerhalb einer Organisation bzw. eines Systems ermöglichen Veränderungen dank ICT: - informationsbasierte Strategiebildung (und Messung der Resultate)==> Datenhoheit, Openess - Förderung der Kollaboration: Zusammen statt neben- bzw. gegeneinander arbeiten - Erhöhte Flexibilisierung der Organisationsstrukturen - Partizipation im Entscheidungsfindungsprozess aufgrund neuer kollaborativen Möglichkeiten - Auslagerung z.B. von Prozessen (auch an den Kunden/User)</p>
30	<p>Transformations majeures Secteur privé : 1)Augmentation de la rapidité et de l'efficacité dans la production et la transmission des informations tant sur le plan interne qu'externe. Notamment par exemple au niveau des traitements de texte et du courriel. 2)Pertinence et rapidité des informations sur le marché et l'évolution des produits concurrents ainsi que des besoin de la clientèle (interaction B2C, B2B), émergence des e-business. Meilleure évaluation des pressions sur le marché et le secteur d'activités. 3) Globalisation des échanges et interactions, visibilité planétaire, ouverture des marchés mondiaux.</p> <p>Secteur public 1) mise à la disposition du public de guichets électroniques (distribution de l'information) 2) Augmentation de la rapidité et de l'efficacité dans la production et la transmission des informations tant sur le plan interne qu'externe. Notamment par exemple au niveau des traitements de texte et du courriel. 3) Optimisation et simplification au niveau de la gestion documentaire (acte, mutation, documents officiels, etc.)</p>
31	<p>0. Öffnung/Erweiterung der Systemgrenzen 1. digitale Integration der Informationsressourcen 2. Dynamik der Systemveränderung 3. Verstärkung postmoderner Phänomene</p>
32	<p>a) pour le secteur privé• travail en réseau permettant de bénéficier d'échanges enrichis dans un contexte dynamique qui ne permet pas des allers-retours multiples impliquant une durée de temps importante• exploration rapide de variantes et de scénarios dans le but de dégager rapidement les solutions les plus prometteuses par rapport à ses intérêts propres (p.ex. pour faciliter les choix à faire pour qu'une construction/maison puisse être construite conformément aux divers règlements applicables)• validation rapide (avec ou sans commentaires) de documents par qui de droit p.ex. aux points de vue compréhension, véracité, technique, juridique etc...)c) pour le secteur public• possibilités de fournir des services, dont la qualité est accrue, dans des délais plus brefs• possibilités de simplifier les relations entre l'administration et les citoyens en facilitant l'accès aux informations pertinentes et en réduisant le temps nécessaire pour répondre à des questions posées par téléphone ou par écrit</p>
33	<p>Aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public, la possibilité de diffuser largement les écarts d'un système de gouvernance et d'étendre le débat autour de la gouvernance à des acteurs et des forces externes.</p>
35	<p>-Das Tempo der Kommunikation ist gestiegen-Mit dem Aufkommen von Wikis und Blogs ist eine "Stimme des kleinen Mannes" entstanden, welche sich nicht an Dienstwege hält. Entscheidungsträger geraten unter Druck, die Stimme zu hören.-Organisationen können sich heute dank modernen Kommunikationsmitteln etwas anders organisieren. Beispielsweise können grenzüberschreitend beliebig interne Fachgruppen gebildet werden, ohne dass die Teilnehmer sich real kennen würden.</p>

36	<p>Dans le secteur privé: le mirage que les technologies favorisent la gouvernance (ne pas confondre outils de communications et outils de décisions validants) Dans le secteur public: la réticence des autorités et des administrations à doter les citoyens d'outils leur permettant de jouer pleinement leurs rôles de contre pouvoir dans l'intervention de la gouvernance et de la e-gouvernance</p>
39	<p>a) Une plus grande efficacité : les changements apportés par les ICT ont permis une interaction et une plus grande facilité dans les échanges entre les personnes concernées. Elles permettent ainsi de toucher toutes les couches de la population et de tenir compte de leurs intérêts afin de les faire concilier et d'optimiser les relations régissant notre société.</p> <p>b) Rapidité des échanges : ils ont, de plus, permis une plus grande rapidité dans les différentes relations des acteurs de la société et accélèrent ainsi les différents processus. Ceci permet aussi d'analyser plus rapidement les différents problèmes pouvant apparaître dans une procédure afin de trouver les solutions adéquates et d'assurer ainsi un meilleur fonctionnement des rapports.</p> <p>c) Mise en avant de l'individu : enfin, ils garantissent une meilleure approche individuelle à même de prendre en compte les intérêts privés de chacun afin de les adapter aux intérêts publics. Ils touchent ainsi l'individu dans son quotidien et identifient ainsi de manière plus efficace ses prétentions et ses besoins.</p>
40	<p>ICT has revolutionized the governance of the public sector in health care. The World Health Organization, based in Geneva, is able to govern and deliver advice and guidelines to member countries around the globe with the help of the internet. Although the internet can never fully replace country site visits, it has certainly augmented the WHO's capacity to govern it's member countries by providing large volumes of technical briefs, guidelines, and toolkits. Repeated studies show that the private sector is playing a tremendous role in delivering health care to the world's most vulnerable populations. These private providers, however, are largely unregulated throughout the world, and range from well-qualified private practitioners, to unqualified pharmaceutical salesmen. Standard governance (let alone e-governance) of the private sector of health is not yet in place for the vast majority of developing countries.</p>
41	<p>Amélioration de la productivité du secteur tertiaire. Limitation de la liberté de manoeuvre des dirigeants. Privé Simplification de la formulation (politesse, salutations, style ampoulé) de la requête; Rapidité de la transaction propre. Chemin de transmission rapide; Dialogue ?</p>
43	<p>Public Contrainte de traitement rapide. Formulation succincte mais exacte. Effort impératif de convivialité.</p>

05 nov 08 First draft before WMnov08 For the participants