

INFOKIOSKS: EXAMPLES OF GOOD PRACTICES IMPLEMENTED IN THE BIGGEST CITIES OF THE WORLD

INFOCHIOSCURI: EXEMPLE DE BUNE PRACTICI IMPLEMENTATE ÎN MARILE ORAȘE ALE LUMII

Mihaela CONDUR
Alexandru MUNTOIU

ECOM – Constanta, Romania

*ECOM -Asociația pentru protejarea omului și mediului pentru o dezvoltare durabilă in lume,
Constanța, România
amuntoiu@internetlink.ro*

Abstract

Modern governments put in first place in their objectives the development of their services for citizens, providing information of high quality, consistent and timely, as friendly as any citizen wants, regardless of his level of training, and alike, creating instruments for the active participation of every citizen to the political and administrative decisions concerning him. Achieving these goals depends on a crucial ICT. In this context the paper presents the main types of infokiosks which are implemented in major cities of the world.

Keywords: intelligent cities, infokiosk

Rezumat

Administrațiile moderne pun pe primul loc în obiectivele lor dezvoltarea serviciilor pentru cetățeni, oferirea de informații de calitate, consistente și actuale, în forme cât mai prietenoase oricărui cetățean, indiferent de nivelul lui de instruire, și deopotrivă, crearea instrumentelor necesare participării active a oricărui cetățean la deciziile administrative și politice care îl privesc. Atingerea acestor obiective se bazează în mod hotărâtor pe TIC. În acest context lucrarea prezintă principalele tipuri de infochioscuri care sunt implementate în marile orașe ale lumii.

Cuvinte cheie: orașe inteligente, infochiosc

1. Introducere

Orașele și Regiunile sunt motoarele creșterii economice durabile. Prin apropierea de cetățeni și implicarea acestora la guvernare, se ajunge la cunoașterea obiectivelor noii Societăți Informaționale bazate pe Cunoaștere, la îmbunătățirea calității vieții și în final și la prosperitate colectivă.

A fost lansată Politică de Coeziune 2007-2013, care se focalizează pe Dezvoltarea Urbană, pe creșterea eficienței și a sinergiei acțiunilor. Din 2007, Statele Membre, împreună cu noii Membri ai CE au ocazia ca prin acțiuni coordonate să introducă modelul Infochiosc, ca prima etapă în implementarea Societății Informaționale și în "ghetourile sărace ale aglomerărilor urbane construite în anii Comunismului".

Oriunde în țările cu un coeficient de informatizare ridicat se pot întâlni infochiosc-uri ce oferă informații din cele mai diverse domenii. Utilizarea Infochiosc-urilor se face în cele mai variate domenii, în funcție de destinațiile lor.

Unul din cele mai eficiente instrumente pentru succesul unor noi proiecte de implementare a Infochiosc-urilor este folosirea experiențelor existente și, mai ales, selectarea celor mai bune practici pentru a folosi exemple de succes pentru un progres durabil. Exemplificăm aici doar câteva proiecte de Infochiosc-uri implementate cu succes.

2. Utilizarea pe glob a infochioscurilor în administrația publică

Administrațiile moderne pun pe primul loc în obiectivele lor dezvoltarea serviciilor pentru cetățeni, oferirea de informații de calitate, consistente și actuale, în forme cât mai prietenoase oricărui cetățean, indiferent de nivelul lui de instruire, și deopotrivă, crearea instrumentelor necesare participării active a oricărui cetățean la deciziile administrative și politice care îl privesc. Atingerea acestor obiective se bazează în mod hotărâtor pe TIC.

Grecia

Proiectul s-a derulat în Chios, Grecia, și a avut ca obiectiv atragerea atenției cetățenilor și sporirea interesului lor, prin utilizarea tehnologiilor inovative, în procesul de guvernare. Tehnologia utilizată a inclus infochiosc-uri, o unitate mobilă de informare, un website și anunțuri radio și TV.¹

Portugalia

Există numeroase inițiative europene și realizări cunoscute care oferă accesul cetățeanului la informație prin Infochiosc-uri, chiar și în țări mai puțin bogate, cum este cazul Portugaliei. În 1995 Portugalia a implementat sistemul INFOCID, oferind cetățenilor prin infochiosc-uri cu ecran, amplasate în diverse

¹ http://lorc.ryukoku.ac.jp/docs/2004symposium_publication.pdf

instituții publice dar și în comunități temporare (gări, spitale, aeroporturi, etc.) informații în 15 domenii din cele mai diverse: familia, sănătate, educație, serviciu militar, taxe și asigurări, protecția consumatorilor, etc.

Polonia

La sfârșitul anilor 90, puțini cetățeni din Polonia aveau acces la internet și chiar și azi extinderea serviciului este mai degrabă redusă. Ca urmare puține persoane aveau abilități de lucru pe internet iar costurile erau destul de ridicate pentru echipament și acces. În același timp informațiile despre administrație erau accesibile doar la locațiile acestora. Pentru a afla ce documente sunt necesare pentru un anumit serviciu al administrației, se putea obține informația doar telefonic (cu perioada de așteptare lungă și răspunsuri uneori incomplete) sau prin deplasare la biroul respectiv și a aștepta la o coadă pentru o singură întrebare.

În 2000 a demarat proiectul care dorea să îmbunătățească comunicarea între cetățeni și administrația publică, intitulat Administrație Prietenoasă. Deoarece dezvoltarea numai a paginilor web a instituțiilor nu ar fi asigurat atingerea telului propus datorită nivelului redus de utilizare a internetului mai ales la utilizatori casnici, guvernul a dezvoltat un serviciu informatic care a fost pus la dispoziția publicului prin infochioscuri și web-site-uri. Pentru ambele servicii puse la dispoziția cetățenilor, dar mai ales pentru infochioscuri, un obiectiv principal a fost ușurința de accesare a informației, mai ales pentru utilizatori care nu au utilizat niciodată un computer.

Pentru a asigura ușurința accesării, infochioscurile folosite sunt cu touch screen cu butoane mari și direcționări simple și clare.

Serviciile furnizate de infochioscuri se adresează următoarelor obiective:

- informații despre servicii publice, de exemplu: Ce servicii sunt disponibile și unde trebuie mers și ce documente sunt necesare.
- Oferă informații clare, preferând limbajul clar și simplu decât citate din documente oficiale - legi

Îmbunătățesc imaginea serviciilor publice prin adoptarea unei atitudini centrate pe sprijinirea cetățeanului și demonstrând că funcționarul public deservește cu adevărat nevoile cetățeanului.

India

India este una dintre țările unde, printr-un program concertat, utilizarea infochioscurilor se extinde la o scară foarte mare. Se aproximează ca la sfârșitul anului 2007 vor fi funcționale un număr de 600.000 de infochioscuri, utilizate mai ales pentru informarea comunităților mici. Aceasta extindere se bazează pe faptul că în comunități se vorbește pe lângă limba locală și engleza, acesta fiind și limba cea mai folosită pe web.²

Slovacia

La Primăria Orașului, pentru o mai bună informare a cetățenilor, s-a amenajat un Pavilion Informațional (Infochiosc) al orașului. Pentru a asigura accesul tuturor cetățenilor pavilionul a fost asigurat cu cai de acces pentru persoanele cu dizabilități.

Ungaria

La Primăria din Szeged (din Banatul maghiar) a avut loc lansarea unui proiect de zece infochioscuri cu ecrane tactile, după modelul din banatul timișorean. Ce este interesant constă în faptul că infochioscurile din cele două orașe au acces la o bază de date comună cu informații în română, engleză și maghiară, denumită Sistem Euroregional de Centre de Informare Turistică, ce va deveni model și pentru alte euroregiuni.

Germania

La Freiburg, în cadrul unui proiect pentru sprijinirea familiilor uniparentale, s-au amplasat infochioscuri pentru un aspect specific. Bazele de date ce pot fi accesate se referă la informații actuale și cuprinzătoare privitoare la posibilitățile de îngrijire/supraveghere a copiilor, atât în perioadele școlare cât și în perioadele de vacanță. Astfel părintele poate alege varianta cea mai bună de a asigura supravegherea copilului în perioada de timp cât este la slujbă.

Proiectul Băncii Mondiale³

Banca Mondială desfășoară o cercetare puternică astfel încât să sporească înțelegerea de către cetățeni a programelor și politicilor de dezvoltare. Aceste documente și publicații sunt accesibile comunităților în dezvoltare ca o parte a unui program de împărtășire a cunoștințelor, direct și fără plată.

² <http://en.itmentor.hu/engine.php?startload=news&newsid=32>

³ <http://www.prioinfo.se>

Aceste informații sunt puse la dispoziția cetățenilor sub forma de baze de date prin Infochioscuri . Astfel încât toate comunitățile ce doresc să asigure în bazele proprii de date și tipul de date furnizat de Banca Mondială pot lua legătura cu acesta și pot asigura acest tip de informație pentru cetățenii proprii. De exemplu, în Finlanda, la Școala de Științe Economice și Administrație din Helsinki este o astfel de locație unde, cu ajutorul infochioscurilor, se pot consulta publicațiile Băncii Mondiale. Este asigurat accesul liber și nu se percepe taxa.

3. Utilizarea pe glob a infochioscurilor în Bănci

În zona bancară infochioscurile au fost introduse cu succes și sunt mai mult decât o sursă rapidă de informare asupra activității bancare. Infochioscul obișnuit are un soft evoluat care asigură funcționarea în regim de bancă self-service.

Suedia

Sistemul folosit în Suedia - Contul [ProBank](#)⁴ - care presupune manipularea și accesul la informații bancare prin intermediul infochioscurilor cu ecran touchscreen.

ProBank este o soluție care asigură următoarele funcțiuni pentru clienți:

- să facă operațiunile bancare selectate
- acces la date de marketing bancar
- acces la informații despre diferitele servicii oferite de administrația locală, cultura.

ProBank oferă următoarele servicii bancare de bază:

- Card bancar de autorizare ca și client și parola (PIN, KIN)
- Selectarea limbii
- selectare cont – acolo unde sunt mai multe conturi pe același card
- Chitanța de cont bancar Bank
- Tipărirea Chitanței de cont bancar
- Statusul contului

⁴ www.rasax.sk

- Ordin de plata
- Încărcare electronică pentru utilizatorii de telefoane mobile
- Informațiile de baza în legătura cu marketingul bancar pe care clienții le pot accesa sunt :
- lista de preturi pentru servicii
- produse noi
- Chestionare de marketing
- Acces la informații generale de marketing fără autorizare specială
- Clienții pot obține, de asemenea informații personalizate, de marketing și afaceri

4. Utilizarea pe glob a infochioscurilor în Universități

În Universitatea din Roma au fost soluționate o serie de probleme specifice prin introducerea infochioscurilor. Sunt amplasate infochioscuri în două locații: în Sala de lectură a Centrului de Informare Europeană "Altiero Spinelli" din biblioteca Cesare Barone și la Facultatea de Științe Economice.

Într-un studiu efectuat pentru compararea utilizării Tehnologiei informației, pe lângă multe utilizări cum ar fi internetul, intranetul, e-mail-ului și altele, s-a studiat utilizarea infochioscurilor în universități din 5 țări. Astfel s-a identificat utilizarea Infochioscurilor în universitățile din Bologna (Italia), Issy (Franța), Tampere (Finlanda), Estonia, Irlanda.⁵

5. Utilizarea pe glob a infochioscurilor în Justiție

Singapore

Curtea supremă de Justiție din Singapore a implementat cu succes o "Curte de Justiție Tehnologică" care are o rețea cu conectare la internet și care permite folosirea imaginilor, conferințe multimedia și video. Această curte are un sistem Infochiosc care este dotat cu ecran touch sensitive și care permite obținerea de informații asupra programului și locației ședințelor. În esență tot acest sistem de curte

⁵ http://mir.epfl.ch/egov/docspdf/government_democracy.pdf

virtuala de justiție este conceput în așa fel încât să se poate lua deciziile fără ca o persoană să pună piciorul cu adevărat în sala de judecată.⁶

Australia

Planul Strategic de Asistență Legală din Queensland prevede, printre altele, asigurarea accesului la serviciile juridice. Acest obiectiv dorește să mărească cunoștințele populației despre aceste servicii, să înnoiască serviciile oferite, să utilizeze tehnologii noi pentru a asigura accesul femeilor, copiilor, comunităților izolate sau comunităților culturale. Pentru a veni în sprijinul oamenilor în vederea accesării serviciilor legale, Asistență Legală din Queensland a avut următoarea inițiativă:

- serviciul de informații bilingve, care asigură informații și referințe în vietnameză și spaniolă pentru comunitățile specifice. Serviciul asigură asistență în probleme legate de drept penal, civil și familial. Toate informațiile despre acest serviciu sunt furnizate prin intermediul sistemului de Infochioscuri din Brisbane.⁷

6. Utilizarea pe glob a infochioscurilor în diseminarea informației de mediu

Germania

O altă utilitate a fost acordată Infochioscurilor de Departamentul de Protecție a Mediului din Primăria Munhen. De la crearea sa, acest departament a instituit Punctul de Informare de Mediu, un instrument care asigură colectarea și diseminarea informațiilor de mediu. Departamentul folosea inițial informația tipărită pe hârtie și comunicarea directă pentru a informa cetățenii și a-i conștientiza în problemele de mediu. Din 1991, de la momentul când primul atlas de mediu a fost realizat, s-au distribuit informații pe suport hârtie dar s-a lărgit posibilitatea de diseminare a informațiilor prin mijloacele IT.

Problemele de mediu în Munhen sunt problemele comune ale orașelor mari din Europa. La peste 1 milion de locuitori, doar o mică parte – 8% - din teritoriul este spațiu verde public, în timp ce 17% este ocupat de arterele de circulație. Poluarea apelor subterane a crescut în ultimii ani. Până la 800 000 de autovehicule trec prin oraș zilnic, generând poluarea aerului în oraș, aceasta fiind o problemă majoră a orașului. Prin informațiile de mediu existente pe site-ul administrației locale și prin infochioscurile care

⁶ <http://www7.scu.edu.au/1878/com1878.htm>

⁷ http://www.premiers.qld.gov.au/library/pdf/premier_1998_1999.pdf

pun la dispoziție informațiile de mediu sub forma de hărți de poluare, autoritățile informează și conștientizează cetățenii asupra problemelor de mediu din oraș.⁸

Africa

UNEP a dezvoltat cu ajutorul Biroului Regional pentru Africa o rețea pentru diseminarea informației de mediu în Africa. Din moment ce datele și informația de mediu există în forma electronică la generatori, aceștia trebuie să asigure diseminarea lor pe internet. Din acest motiv s-a gândit asigurarea acestui lucru prin existența infochioscurilor de informație de mediu la nivelul comunităților locale la locații ale internet cafe-urilor. Primul țel al infochioscurilor este acela de punct de prezentare în comunități, pentru asigurarea diseminării informației de mediu specifice districtului respectiv, și nu în ultimul rând informații despre localitate și să asigure, de asemenea, o comunicare în dublu sens între comunitatea locală și autoritățile locale. De asemenea Infochioscurile vor furniza rapoarte asupra calității factorilor de mediu.⁹

BIBLIOGRAFIE

1. http://orc.ryukoku.ac.jp/docs/2004symposium_publication.pdf
2. <http://en.itmentor.hu/engine.php?startload=news&newsid=32>
3. <http://www.prioinfo.se>
4. http://mir.epfl.ch/egov/docspdf/government_democracy.pdf
5. <http://www7.scu.edu.au/1878/com1878.htm>
6. http://www.premiers.qld.gov.au/library/pdf/premier_1998_1999.pdf
7. <http://www.rec.org/REC/programs/telematics/enwap/gallery/heismuc.html>
8. http://www.unep.org/dewa/africa/docs/en/AEIN_framework_Document.pdf

⁸ <http://www.rec.org/REC/programs/telematics/enwap/gallery/heismuc.html>

⁹ http://www.unep.org/dewa/africa/docs/en/AEIN_framework_Document.pdf