

E-GOVERNMENT SERVICES AT EUROPEAN LEVEL – FEATURES AND TRENDS

SERVICIILE DE GUVERNARE ELECTRONICĂ LA NIVEL EUROPEAN – CARACTERISTICI ȘI TENDINȚE

Mihaela PĂCEȘILĂ

*Department of Public Administration, Academy of Economic Studies, Bucharest, Romania
Catedra de Administrație Publică, Academia de Studii Economice, București, România
pacesilamihaela@yahoo.com*

Abstract

This paper presents the results of some e-government services researches in the European cities and the degree of delivery and use by the citizens. Within this research it has been analysed the major world cities from the countries with the highest internet users rate. The paper also presents some e-government best experiences in Romania.

Keywords: e-government, e-services, european cities

Rezumat

Lucrarea prezintă pe scurt rezultatele unor studii referitoare la serviciile de guvernare electronică în orașele europene și la gradul de furnizare și utilizare a acestora de către cetățeni. În cadrul acestor studii cercetarea a avut în vedere și marile orașe ale lumii, localizate în țările cu cel mai mare procent de utilizatori ai internet-ului. De asemenea, lucrarea prezintă câteva experiențe pozitive ale guvernării electronice în România

Cuvinte cheie: guvernare electronică, servicii electronice, orașe europene

1. Dezvoltarea serviciilor de guvernare electronică în orașele europene

Guvernarea electronică reprezintă, în accepțiunea generală, utilizarea de către Guvern a aplicațiilor informatice și a altor tehnologii ale informației, bazate pe Internet, combinate cu procese care implementează aceste tehnologii, pentru a îmbunătăți accesul și livrarea informației către Guvern și a serviciilor către public, sau către alte agenții și entități guvernamentale. Aceasta aduce perfecționări ale modului de lucru al Guvernului care au ca rezultat creșterea eficacității, eficienței și calității serviciilor.

Strategia de trecere la e-guvernare presupune transformarea și modernizarea guvernului prin intermediul tehnologiei informației și comunicațiilor.

Guvernarea digitală se referă la utilizarea infrastructurii web cu scopul de a furniza servicii online. Conform unei analize a site-urilor web din marile orașe, care a luat în considerare cinci variabile (securitatea și confidențialitatea, posibilitatea/gradul de utilizare, conținutul, tipul de servicii online oferite, răspunsul cetățenilor și asigurarea participării acestora prin intermediul site-urilor web), creșterea gradului de participare reprezintă un element fundamental în cadrul strategiilor privind guvernarea electronică. Asigurarea informațiilor și a cunoștințelor necesare în domeniu reprezintă primul pas, de altfel o prioritate pentru guverne la început. Acestea trebuie să fie integrate prin intermediul unor instrumente interactive care să permită, de exemplu, implicarea cetățenilor în definirea și evaluarea politicilor publice.

TABELUL NR.1. PRIMELE 20 DE ORAȘE ALE LUMII ÎN CARE PREDOMINĂ GUVERNAREA DIGITALĂ

Nr. crt	Oraș	Punctaj	Confidențialitate	Grad de utilizare	Conținut	Serviciu	Participare
1	Seul	73.48	11.07	17.50	13.83	15.44	15.64
2	Hong Kong	66.57	15.36	19.38	13.19	14.04	4.62
3	Singapore	62.97	11.79	14.06	14.04	13.33	9.74
4	New Zork	61.35	11.07	15.63	14.68	12.28	7.69
5	Shanghai	58.00	9.64	17.19	11.28	12.46	7.44
6	Roma	54.72	6.79	14.69	9.57	13.16	10.51
7	Auckland	54.61	7.86	16.88	11.06	10.35	8.46
8	Ierusalim	50.34	5.71	18.75	10.85	5.79	9.23
9	Tokio	46.52	10.00	15.00	10.00	6.14	5.38
10	Toronto	46.35	8.57	16.56	9.79	5.79	5.64
11	Helsinki	45.09	8.57	15.94	11.70	6.32	2.56
12	Macao SAR	44.18	4.29	17.19	11.91	7.72	3.08
13	Stockholm	44.07	0.00	13.75	14.68	10.00	5.64
14	Talin	43.10	3.57	13.13	12.55	6.67	7.18
15	Copenhaga	41.349	4.643	13.438	9.787	5.789	7.692
16	Paris	41.338	6.429	14.375	7.660	5.439	7.436
17	Dublin	38.85	2.50	13.44	11.28	7.02	4.62
18	Dubai	37.48	7.86	10.94	7.87	8.25	2.56

19	Sydney	37.41	6.79	12.19	9.15	5.44	3.85
20	Djakarta	37.28	0.00	16.56	9.79	6.32	4.62

SURSA: INSTITUTUL MONDIAL POLITICI ȘI GUVERNARE ELECTRONICĂ (2003)

Institutul Mondial Politici și Guvernare Electronică a elaborat un studiu cu privire la serviciile de guvernare electronică în orașele europene. În cadrul acestui studiu cercetarea a avut în vedere marile orașe ale lumii cu peste 100.000 de locuitori, localizate în țările cu cel mai mare procent de utilizatori ai internet-ului. Au fost alese 98 de orașe, câte unul pentru fiecare țară selectată, și pe lângă acestea Hong Kong-ul și Macao, dar numai 84 dintre ele aveau site-uri web oficiale. În mod esențial, raportul a avut în vedere orașele capitală, cât și evoluția lor în domeniul serviciilor de guvernare electronică și le-a comparat în funcție de cele cinci variabile menționate mai sus. Primul criteriu de selecție care a avut la bază gradul de conectare la internet la nivel național, a reprezentat un element important prin intermediul căruia s-a precizat în ce măsură s-a făcut trecerea de la societatea bazată pe abordarea informațională și pe tehnologia comunicării, la scenariul unei societăți în care predomină serviciile electronice.

TABELUL NR. 2. REZULTATELE EVALUĂRII REALIZATE ÎN ORAȘELE EUROPENE

Nr. crt.	Oraș	Țară	Punctaj	Confidențialitate	Grad de utilizare	Conținut	Serviciu	Participare
	Roma	Italia	54.72	6.79	14.69	9.57	13.16	10.51
	Helsinki	Finlanda	45.09	8.57	15.94	11.70	6.32	2.56
	Stockholm	Suedia	44.07	0.00	13.75	14.68	10.00	5.64
	Tallinn	Estonia	43.10	3.57	13.13	12.55	6.67	7.18
	Copenhaga	Danemarca	41.349	4.643	13.438	9.787	5.789	7.692
	Paris	Franța	41.338	6.429	14.375	7.660	5.439	7.436
	Dublin	Irlanda	38.85	2.50	13.44	11.28	7.02	4.62
	București	România	35.96	3.93	13.13	7.02	7.02	4.87
	Lisabona	Portugalia	34.63	1.07	12.50	9.36	6.32	5.38
	Kiev	Ucraina	33.81	2.86	13.13	6.17	4.74	6.92
	Viena	Austria	33.43	5.71	16.25	8.51	1.93	1.03
	Oslo	Norvegia	33.04	0.00	15.63	9.79	4.04	3.59
	Reykjavik	Islanda	32.80	0.00	14.38	8.09	6.49	3.85
	Amsterdam	Olanda	32.78	3.57	14.06	8.51	5.61	1.03
	Vilnius	Lituania	32.30	3.21	11.56	8.51	4.91	4.10

	Budapesta	Ungaria	28.63	0.00	14.06	5.11	5.61	3.85
	Zurich	Elveția	28.59	3.57	12.81	7.66	4.04	0.51
	Sofia	Bulgaria	28.18	0.00	10.00	7.45	8.42	2.31
	Belgrad	Serbia și Munteșnegru	27.97	0.00	11.56	5.53	4.21	6.67
	Berlin	Germania	26.95	2.50	12.81	7.66	1.93	2.05
	Madrid	Spania	26.16	2.50	12.81	6.38	4.21	0.26
	Bruxelle	Belgia	24.26	1.79	12.50	4.26	3.16	2.56
	Sarajevo	Bosnia Herțegovina	22.65	4.29	12.19	2.98	1.40	1.79
	Luxemburg	Luxemburg	21.95	1.43	11.25	5.53	2.46	1.28
	Atena	Grecia	19.00	98	0.	00.00	10.	94
	Londra	Marea Britanie	19.08	1.43	7.81	5.32	2.98	1.54
	Ljubljana	Slovenia	18.71	0.00	8.75	4.26	2.63	3.08
	Varșovia	Polonia	18.39	0.00	11.56	4.89	1.93	0.00
	Riga	Letonia	17.12	0.00	10.00	4.26	1.58	1.28
	Zagreb	Croația	16.29	0.00	11.56	2.13	1.58	1.03
	Moscova	Rusia	14.92	0.00	11.88	2.34	0.70	0.00

SURSA: INSTITUTUL MONDIAL POLITICI ȘI GUVERNARE ELECTRONICĂ (2003)

Dacă analizăm tabelul 8, putem observa că există 7 orașe europene aflate în primele 20 de orașe ale lumii în care predomină guvernarea digitală: Roma, Helsinki, Stockholm, Tallinn, Copenhaga, Paris și Dublin. Dacă însă luăm în considerare fiecare dintre cele 5 variabile, atunci aceste orașe se situează pe poziții diferite. Helsinki este singurul oraș european care se numără printre primele zece în ceea ce privește securitatea și confidențialitatea (locul 7). Viena și Helsinki sunt orașele care ocupă locurile nouă și zece în privința gradului de utilizare al serviciilor electronice. În schimb, dacă analizăm serviciile, cât și conținutul și gradul de participare a cetățenilor, se poate observa că există vreo trei-patru orașe europene situate în primele zece ale lumii, astfel:

- Roma, Stockholm și Sofia în ceea ce privește gradul de furnizare a serviciilor;
- Stockholm, Tallinn, Helsinki și Dublin în ceea ce privește conținutul;
- Roma, Copenhaga și Paris în ceea ce privește gradul de participare al cetățenilor.

2. Caracteristici ale serviciilor de guvernare electronică în orașele europene

Cele mai importante modele de guvernare electronică pun accentul pe participarea utilizatorilor și a cetățenilor pe de o parte, dar și pe serviciile furnizate utilizatorilor din mediul urban, pe de altă parte.

În tabelul următor sunt prezentate primele 12 orașe din Europa având drept criteriu eforturile depuse de acestea cu privire la gradul de furnizare a serviciilor și gradul de implicare și utilizare a acestora de către cetățeni. Reykjavik, Veneția, Linz, Siena și Barselona au abordat pe larg și au utilizat într-o mare măsură guvernarea electronică, prin promovarea serviciilor on line cu ajutorul platformei tehnologice.

TABELUL NR. 3. SERVICIILE DE GUVERNARE ELECTRONICĂ ÎN 12 ORAȘE EUROPENE

	Grad de propagare	Flux	Analiză comparativă	Grad de mobilizare și influențare	Grad de furnizare a serviciilor
Atena				*	***
Reykjavik				**	***
Veneția				*	***
Linz					**
Karlsruhe		**			
Marsilia					**
Nisa					**
Barselona				*	***
Siena				*	***
Manchester				*	**
Firenze				*	***
Camden				*	***

Pe lângă toate acestea, orașele au investit foarte mult pentru a crea puncte de acces multiple, bazate pe infrastructura IT, cu scopul de a asigura familiarizarea cu rețelele tehnologice, dar și de a îmbunătăți, din punct de vedere tehnologic, relațiile între guverne și cetățeni și de a reduce distanța dintre cetățeni și administrațiile locale. Prin intermediul tehnologiei de comunicare pe scară largă (telefoane mobile, TV) orașele au încurajat utilizarea tehnologiei informaționale în rândul cetățenilor și au determinat creșterea numărului de utilizatori ale serviciilor furnizate on line.

Cu toate acestea, gradul de participare a utilizatorilor și cetățenilor este mai evident în cazul Islandei, unde administrația orașului a sprijinit implicarea activă a cetățenilor prin intermediul instrumentelor tehnologiei informatice și a comunicării.

De asemenea, orașe precum Atena, Karlsruhe, Marsilia și Nisa și-au manifestat interesul în asigurarea serviciilor de guvernare electronică, chiar dacă gradul de implementare a fost mai scăzut decât în altele.

În general, administrațiile din orașele cele mai dezvoltate se folosesc de inițiativele și programele de la nivel național și internațional cu scopul de a realiza și de a dezvolta un mediu propice pentru serviciile de guvernare electronică la nivel urban. Politicile acestora se concentrează pe dezvoltarea mai multor categorii de servicii, precum și pe stabilirea unei palete largi de servicii (pentru cetățeni și mediul de afaceri).

În funcție de nevoile cetățenilor, cele două categorii de servicii dezvoltate se referă la aplicațiile on line, pe de o parte, cât și la serviciile sofisticate în ceea ce privește conținutul managerial și nivelul de securitate, pe de altă parte.

Exemplul orașului Reykjavik, pe de o parte, precum și cazul Veneției și al Sienei, pe de altă parte, pot fi considerate ca două experiențe importante în utilizarea guvernării electronice la nivel urban. Primul este orientat mai mult către infrastructură și către asigurarea unui acces ușor cetățenilor la instrumentele TIC (tehnologia informației și comunicării). Orașul Reykjavik a dezvoltat, de asemenea, un sistem de evaluare a inițiativelor privind guvernarea electronică. Veneția și Siena sunt considerate orașele cu cele mai bune practici de guvernare electronică, în care strategiile promovate de administrația orașului pentru promovarea serviciilor de guvernare electronică sunt în concordanță cu programele și procedurile de la nivel național (de exemplu semnătura digitală, buletinul electronic de identitate).

Din ce în ce mai multe orașe pun accentul pe rolul partenerilor ce au preocupări în domeniul tehnologiei informației pentru promovarea serviciilor de guvernare electronică, în care actorii privați și/sau publici sunt implicați în definirea proiectelor, precum și în implementarea lor.

De fapt, toate orașele sunt interesate în implicarea pe scară largă a cetățenilor și a utilizatorilor în viitorul apropiat, considerând-o un pas necesar și important în dezvoltarea și creșterea calității serviciilor de guvernare electronică în mediul urban. Există și orașe care sunt pregătite din punct de

vedere tehnologic să-și completeze gama de servicii on line furnizate. În această situație orașele trebuie să investească în primul rând în infrastructura tehnologică (și să-și modifice procedurile interne), dar și să mărească rețelele de conectare cu utilizatori (cetățeni, mediul de afaceri, asociații).

3. Orașe europene inteligente

În Europa se acordă anual un premiu orașului care este considerat cel mai „inteligent” din punct de vedere al serviciilor de guvernare electronică oferite. Începând cu anul 2002 se stabilește anual o ierarhie a celor mai bune orașe cu privire la practicile de guvernare electronică ce are la bază analiza informațiilor și serviciilor oferite de aceste orașe.

Premiul acordat celui mai inteligent oraș european este primul studiu european de benchmark, prin intermediul căruia sunt evaluate orașele europene. Portalurile de internet ale orașelor sunt atent examinate și analizate din punct de vedere al diferitelor grupuri de utilizatori. Având o locație tehnologică bună, Viena domină această competiție europeană, deoarece deține cel mai bun portal de internet.

Premiul este acordat orașului care are cel mai bun portal de internet din Europa. Portalul câștigător este selectat din 130 de orașe europene din 29 de țări pe parcursul unui studiu european extins de benchmark.

Studiul evaluează în special cât de utilizat este site-ul de către grupul țintă și cât de utilă este informația prezentată din punct de vedere al grupului țintă: cetățeni, turiști, companii.

Orașele analizate sunt alese în funcție de următoarele criterii:

- Vestul Europei: toate orașele cu mai mult de 200.000 de cetățeni pe țară, dar nu mai mult de 20 din cele mai mari orașe și cel puțin 3 pe țară;
- Estul Europei: capitalul fiecărei țări.

Evaluarea este realizată cu ajutorul unui test metodologic ce are la bază un chestionar detaliat, dezvoltat în colaborare cu Institutul de Marketing la Universitatea Ludwig Maximilian din Munich.

Chestionarul, metoda și importanța grupului țintă, precum și criteriile cerute sunt adaptate la cercetările și nivelul de dezvoltare actual în domeniu, precum și la necesități de către Institutul de Marketing.

Analiza în vederea acordării premiului pentru cel mai inteligent oraș european este realizată de ECKART & PARTNER Consulting, Munich, în colaborare cu Institutul de Marketing. Evaluarea portalurilor se face în concordanță cu criteriile comparate și verificate la nivel internațional. Ierarhia anuală a orașelor europene este disponibilă pe site-ul: www.eec-award.com/.

4. Serviciile de guvernare electronică în România – perspectivă de ansamblu

În România, evoluția către e-guvernare fost marcată de o serie de acțiuni absolut necesare pentru susținerea acestui proces:

- înființarea grupului de lucru Grupul de Promovare a Tehnologiei Informației în România (HG nr. 271 din 22 februarie 2001) care a avut ca obiectiv principal crearea premiselor durabile ale implementării societății informaționale în România;
- Grupul de Promovare a Tehnologiei Informației în România, înființat prin Hotărârea Guvernului nr. 271/2001, aprobă proiectele din domeniul guvernării electronice, propune Guvernului alocarea fondurilor necesare prin bugetele anuale ale autorităților administrației publice și supervizează implementarea serviciilor publice prin procedura electronică.
- elaborarea și aprobarea Strategiei Guvernului privind informatizarea administrației publice (HG nr. 1.007 din 4 octombrie 2001);
- aprobarea Strategiei naționale pentru promovarea noii economii și implementarea societății informaționale (HG nr. 1440 din 12 decembrie 2002), document în care se subliniază faptul că trecerea la Societatea Informațională este unul din obiectivele strategice ale Guvernului României pentru perioada 2001 – 2004 și una dintre condițiile de preaderare la Uniunea Europeană;
- înființarea Sistemului Electronic Național (SEN), în anul 2003, ca sistem informatic de utilitate publică, în scopul asigurării accesului la informații publice și furnizării de servicii publice către persoane fizice și juridice (Titlul II din Legea nr. 161 din 19 aprilie 2003, privind transparența în administrarea informațiilor și a serviciilor publice prin mijloace electronice). În aceeași lege, au fost stabiliți operatorii pentru e-guvernare (Inspectoratul General pentru Comunicații și Tehnologia Informației – IGCTI – aflat în momentul apariției legii în subordinea Ministerului Comunicațiilor și Tehnologiei Informației, în prezent în subordinea Primului Ministru) precum și

pentru e-administrație (Ministerul Administrației Publice, aflat în prezent în structura Ministerului Administrației și Internelor).

În ceea ce privește cadrul legislativ, acesta a fost completat cu o serie de acte normative referitoare la următoarele aspecte: semnătura electronică, achizițiile publice prin licitații electronice, încasarea prin mijloace electronice a impozitelor și taxelor locale, comerțul electronic, atribuirea prin mijloace electronice și distribuirea autorizațiilor de transport rutier internațional de marfă, procedura de avizare a instrumentelor de plată cu acces la distanță, de tipul aplicațiilor Internet-banking, home-banking sau mobile-banking, măsurile pentru realizarea schimbului de informații în domeniul standardelor și reglementărilor tehnice între România și statele membre UE și Comisia Europeană, protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Categoriile de utilizatori din rândul populației sunt:

- (a) elevii și studenții: utilizează tehnologia informației din ce în ce mai mult, reprezentând un segment semnificativ al pieței, în continuă creștere;
- (b) populația cuprinsă între 25 și 50 de ani utilizează tehnologia informației în mare măsură prin prisma cerințelor profesionale;
- (c) populația de peste 50 de ani utilizează în volum limitat atât comunicațiile, cât și tehnologia informației.

În România tehnologia Informației a pătruns cu precădere în sectorul privat. Sectorul public are sisteme incomplete și neintegrate în fluxul informațional național. Paginile web de informare a cetățenilor (Administrația Prezidențială, Camera Deputaților, Senat, Guvern, ministere, consilii locale, prefecturi, primării) sunt operaționale în cea mai mare parte dar nu sunt construite în conformitate cu un set de standarde sau cerințe comune, care să permită atât integrarea într-un singur portal, cât și asigurarea condițiilor optime de acces la informațiile de interes public.

Serviciile de e-Guvernare reprezintă unul dintre mijloacele cele mai eficiente de luptă împotriva corupției, un factor cheie al transparenței instituționale și a reglementării credibile a mediului de afaceri în România. De asemenea, pe lângă efectul semnificativ asupra transparenței instituțiilor statului și credibilității mediului de afaceri, implementarea soluțiilor e-Guvernare are ca rezultat:

- îmbunătățirea calității informației ;

- reducerea timpului de diseminare a acestora ;
- reducerea semnificativă a costurilor administrative pentru stat, cât și a celor generate de reglementări pentru cetățeni și firme.

Transparența instituțională, credibilitatea reglementării și reducerea costurilor reglementării și administrării reprezintă un determinant fundamental al competitivității unei economii.

România a înregistrat progrese semnificative în domeniul e-Guvernare, sistemul național fiind considerat ca un exemplu de bună practică la nivel european. Cu toate acestea, nivelul de interacțiune dintre cetățeni și guvern se menține redus, atât cantitativ (număr de utilizatori), cât și calitativ (ponderea scăzută a interacțiunii bidirecționale).

De asemenea, asigurarea disponibilității serviciilor și a resurselor educaționale pe Internet, împreună cu creșterea gradului de utilizare a internetului și a dotării cu computere în instituțiile de învățământ, va genera o forță de muncă mai bine pregătită, mai flexibilă și mai adaptată la cerințele pieței cu efecte pozitive asupra productivității muncii, salariilor și a ocupării. Acest sistem de educație poate fi util și pentru susținerea pregătirii permanente, aflate la un nivel extrem de redus în România.

Pentru dezvoltarea acestor servicii pot fi inițiate următoarele acțiuni:

- oferirea de suport financiar și consultanță pentru extinderea serviciilor electronice publice, în special pentru mediul de afaceri (Government to Business);
- stimularea inter-operabilității serviciilor publice, naționale și pan-europene și a schimbului de bune practici.

Demersurile făcute în ultimii ani pentru trecerea la guvernarea electronică s-au materializat în rezultate semnificative în acest domeniu. Cu toate acestea, în România se constată întârzieri mari în implementarea programelor în Sistemul Electronic Național. Trecerea la interacțiunea electronică implică schimbări majore ale modului de lucru intern al administrației publice, necesită adaptare și noi modalități de lucru, inclusiv prin parteneriate adecvate și stabile cu sectorul privat și societatea civilă.

BIBLIOGRAFIE:

1. Darrell M. West, *Urban E-Government*, Center for Public Policy, Brown University, 2004;

2. *Digital governance in municipalities worldwide - An Assessment of Municipal Web Sites Throughout the World*, The E-Governance Institute/National Center for Public Productivity Rutgers, the State University of New Jersey, Campus at Newark and Global e-Policy e-Government Institute 2003.
3. Kaylor, C. et al. 2001. "Gauging e-government: A report on implementing services among American cities." *Government Information Quarterly* 18: 293-307;
4. Moon, M. Jae. 2002. "The evolution of E-government among municipalities: Rhetoric or reality?" *Public Administration Review* 62(4): 424-433.