

DIGITAL GOVERNANCE EVALUATION IN WORLD CITIES

EVALUAREA GUVERNĂRII DIGITALE ÎN ORAȘELE LUMII

Liliana DOBRICĂ

*Department of Control and Computers, Politehnica University of Bucharest
Facultatea de Automatică și Calculatoare, Universitatea Politehnica, București, România
liliana@aii.pub.ro*

Abstract

This article presents a study analysis synthesis of world cities conducted by American scientists in 2003 (Holzer et. Al, 2003). The cities were chosen based on "Internet Indicators" statistics (2002) from the International Telecommunication Union (ITU), an United Nations affiliated organization. Internet Indicators lists reports online population for a total of 196 countries. ITU data shows that 98 UN member countries have been identified as having a number of over 100,000 people online. The study selected the 98 countries with the highest percentage of Internet users and examined the major city of each country as its representative.

Keywords: digital governance, representative city, internet users

Rezumat

Aceast articol prezintă sinteza unui studiu de analiză a orașelor din lume efectuat de cercetători americani în anul 2003 (Holzer et. al, 2003). Orașele au fost alese pe baza statisticilor "Internet Indicators" (2002) de la International Telecommunication Union (ITU), organizație afiliată Națiunilor Unite. Listele Indicatorilor Internet raportează populația online pentru un număr de 196 de țări. Pe baza datelor ITU rezultă că 98 de țări membre ONU au fost identificate ca având un număr de peste 100000 de locuitori online. Studiul a selectat cele 98 de țări cu cel mai mare procentaj de utilizatori Internet și a examinat cel mai mare oraș al fiecărei țări ca reprezentativ al acesteia.

Cuvinte cheie: guvernare digitală, oraș reprezentativ, utilizatori internet

1. Introducere

Aceast articol prezintă sinteza unui studiu de analiză a orașelor din lume efectuat de cercetători americani în anul 2003 (Holzer et. al, 2003). Orașele au fost alese pe baza statisticilor "Internet Indicators" (2002) de la International Telecommunication Union (ITU), organizație afiliată Națiunilor Unite. Listele Indicatorilor Internet raportează populația online pentru un număr de 196 de țări. Pe baza

datelor ITU rezultă că 98 de țări membre ONU au fost identificate ca având un număr de peste 100000 de locuitori online. Studiul a selectat cele 98 de țări cu cel mai mare procentaj de utilizatori Internet și a examinat cel mai mare oraș al fiecărei țări ca reprezentativ al acesteia. De exemplu, pentru SUA și Coreea de Sud au fost alese New York și Seul. În plus, Hong Kong SAR și Macao SAR au fost adăugate celor 98 de orașe selectate pentru că acestea sunt considerate țări independente și au un procentaj ridicat de utilizatori de Internet.

Studiul a evaluat site-urile Web oficiale ale fiecărui oraș în limba natală în perioada iunie, octombrie 2003. 17 din cele 100 de orașe nu aveau site-uri oficiale Web. În consecință au fost evaluate 84 din cele 100 de orașe posibile. Instrumentul de evaluare a site-urilor Web pentru orașe și municipii conține cinci componente: 1. Securitate și informații private; 2. gradul de utilizabilitate 3. conținut 4. servicii și 5. participarea cetățenilor. Pentru fiecare din cele cinci componente studiul a aplicat 14-20 de măsuri și fiecare măsură a fost codificată pe o scară de 4 valori (0, 1, 2, 3) sau de două valori (0,3 sau 0,1). Astfel acest instrument de cercetare utilizează 92 de măsuri. În plus, calculul scorului global pentru fiecare municipalitate s-a bazat pe ponderi egale asociate fiecărei categorii astfel încât să nu fie nici o categorie mai favorizată decât alta (indiferent de numărul de întrebări din fiecare categorie).

Studiul examinează serviciile electronice guvernamentale locale utilizând un model e-government de creștere a sofisticării serviciilor e-government. De-a lungul anilor, cercetătorii au utilizat diferite metode de evaluare a serviciilor e-government. Moon (2002) a definit un framework de clasificare a modelelor e-government pe baza următoarelor componente: diseminarea informațiilor, comunicație two-way, servicii, integrare și participare politică. Metodologia acestui studiu de evaluare a serviciilor e-government include toate aceste componente, totuși s-a mai adăugat un factor suplimentar, securitatea. Acest factor a fost inclus în urma recentelor apeluri pentru creșterea securității, mai ales pentru infrastructura informațiilor publice. Interesul pentru securitatea sistemelor informatice pe care se bazează aplicațiile guvernamentale a condus pe unii cercetători la concluzia că guvernarea electronică trebuie construită pe o infrastructură sigură care să respecte caracterul privat al informațiilor utilizatorilor. (Kaylor, 2001).

2. METODOLOGIE

Studiul examinează orașele lumii pe baza numărului de locuitori, a numărului total de locuitori ce utilizează Internetul și a procentajului de locuitori ce utilizează Internetul. Orașele au fost alese din

statisticile Indicatori Internet (2002) ale ITU (International Telecommunication Union), organizație afiliată ONU. Alegerea celor mai mari municipalități s-a bazat pe literatura e-government pentru că reprezintă un factor pozitiv în relația dintre populație și capacitatea e-government la nivel local. (Moon, 2002; Moon and deLeon, 2001; Musso, et. al., 2000; Weare, et. al. 1999). Pagina principală a orașului este definită ca site-ul Web oficial unde sunt furnizate informații despre administrarea orașului și serviciile on-line ale acestuia. Site-ul Web al orașului include site-urile Web despre Consiliul Orașenesc (Municipal), Primar, și ramura executivă a orașului. Dacă există pagini separate pentru instituții, departamente sau Consiliul Orașenesc, evaluatorii examinează dacă aceste site-uri sunt legate într-un meniu pe pagina principală a orașului. Dacă site-ul Web nu are link acesta este exclus din evaluare. Pe baza conceptului descris mai sus, acest studiu a evaluat site-urile Web oficiale ale celor 100 de orașe selectate. Totuși 17 din cele 100 de orașe nu aveau site oficial: opt în Africa (67%), patru în Asia (13,33%) unul în Europa (2,94%), și trei în America de Nord (25%). În concluzie, au rămas de evaluat 84 din cele 100 de orașe selectate.

TABEL 1. MASURI PENTRU EVALUAREA SITE-URILOR.

Categorie e-government	Numar concepte cheie	Scor	Pondere scor	Cuvinte cheie
Securitate/ Informații private	19	28	20	Politici private, autentificare, criptare, managementul datelor, utilizare cookies.
Grad de utilizabilitate	20	32	20	Proiectare user-friendly, branding, lungimea paginii, linkuri sau canale de audienta țintita, capacitatea de cautare pe site.
Conținut	19	47	20	Acces la informațiile cotidiene clare, documente publice, rapoarte, publicații, materiale multimedia
Servicii	20	57	20	Servicii tranzactionale pentru cumpărare sau înregistrare, interacțiune între cetățeni, afaceri și reprezentanți guvernamentali.
Participarea cetățenilor	14	39	20	Angajamente civice online, deliberări politice bazate pe Internet, măsurarea bazată pe cetățeni a performantei.
Total	92	203	100	

Instrumentul pentru evaluarea site-urilor orașelor și municipiilor constă din cinci componente: 1. Securitate și Informații private 2. Gradul de utilizabilitate 3. Conținut, 4. Servicii și 5. Participarea cetățenilor. Tabelul 1 cuprinde măsurile aplicate în acest studiu pentru evaluarea capabilităților site-urilor pentru fiecare din aceste cinci categorii.

Alte studii anterioare variaza din punctul de vedere al scării de valori. De exemplu, un alt studiu de cercetare utilizează un index ce constă din 25 de măsuri cu două valori (da sau nu) (West, 2000; West 2001); alte evaluări utilizează o scară de 4 valori (Kaylor, 2001) pentru evaluarea fiecărei măsuri. Instrumentul din acest studiu de cercetare realizează mai mult decât cercetările anterioare prin utilizarea a 92 de măsuri, dintre care 45 sunt cu două valori. Pentru fiecare din cele cinci componente, studiul aplică între 14 și 20 de măsuri, și fiecare măsură este codificată pe o scară în patru valori (0;1;2;3; Tabelul 2). Mai mult în realizarea scorului general pentru o municipalitate fiecare din cele cinci categorii are o pondere egală (indiferent de numărul de întrebări al fiecărei categorii). Restul de 47 de măsuri au asociate scoruri conform scării din tabelul 2. Măsurile cu două valori de la categoriile servicii și participarea cetățenilor corespund valorilor 0 sau 3 iar măsurile cu două valori la securitate/informații private sau grad de utilizabilitate corespund valorilor 0 sau 1.

TABEL 2 . SEMNIFICATIA VALORILOR UNEI SCARI.

Scara	Descriere
0	Informații despre un anumit subiect nu exista pe site-ul web
1	Informații despre un anumit subiect exista pe site-ul web (include linkuri spre alte informații și adrese de e-mail)
2	Sunt disponibile pe site-ul web elemente ce se pot download-a (formulare, audio, video și alte tranzactii one-way, popup boxes)
3	Servicii, tranzactii sau interactiuni ce pot avea loc online (tranzactii cu carti de credit, aplicarea pentru autorizatii, cautari în baze de date, utilizare cookies, semnaturi digitale, acces restrictionat)

Instrumentul acordă o valoare mai mare unor măsuri datorită valorii relative a diferitelor servicii e-government evaluate. De exemplu, evaluatorii ce utilizează instrumentul la categoria servicii pot opta pentru 0 sau 3 la examinarea unui site, dacă site-ul permite utilizatorilor accesul la informații private (ex. înregistrări educaționale, înregistrări medicale, pierderi de proprietăți). Dacă nu are acces va asigura valoarea 0, iar dacă site-ul permite angajaților sau rezidenților să acceseze informații private

online este o activitate de ordin înalt ce necesită mai multe competențe tehnice fiind în mod clar un serviciu on-line notat cu 3.

Pe de altă parte, la evaluarea unui site pentru a vedea dacă are instrucțiuni privind caracterul privat al informațiilor sau politici private se poate acorda 0 sau 1. Prezența sau absența unei politici de securitate este o problemă ce ține de conținut, de acces online la informații și corespunde valorii 1 pe scara definită în tabelul 2. Valorile diferențiate asociate categoriilor măsurilor cu două valori sunt utile în compararea diferitelor componente ale site-urilor municipale.

Fiecare site web este examinat de doi evaluatori, iar în cazul existenței unor variații semnificative (+ sau - 10%) între scorurile acestora, site-urile vor fi examinate a treia oară. Evaluatorii primesc instrucțiuni scrise pentru examinarea site-urilor.

În continuare se detaliază cele cinci categorii e-government și se discută măsurile specifice de evaluare a siturilor. Discuția despre securitate și informații private se referă la politici private și probleme legate de autentificare. Discuția privind gradul de utilizabilitate acordă atenție paginilor Web tradiționale, formularelor și instrumentelor de căutare. Categoria conținut este adresată în termeni de informații de contact, accesul la documentele publice și accesul persoanelor cu dizabilități fizice precum și accesul la informații multimedia și dependente de timp. Categoria servicii examinează serviciile interactive, serviciile care permit utilizatorilor să cumpere sau să plătească pentru aceste servicii, abilitatea utilizatorilor de a aplica sau de a se înregistra pentru evenimentele municipale sau servicii online. În final, măsurile pentru participarea cetățenilor se referă la examinarea modului în care autoritățile locale pot implica cetățenii și le pot furniza mecanismele pentru participarea online la guvernare.

3. ANALIZA COMPONENTELOR INSTRUMENTULUI

3.1. Analiza securității.

Prima parte a analizei examinează securitatea și informațiile private ale siturilor municipale prin două elemente cheie, politici private și autentificarea. În examinarea politicilor private se poate determina dacă o politică este valabilă în fiecare pagină ce acceptă date și dacă vreun cuvânt cu sensul "privat" este utilizat în declarații. De asemenea, poate exista interes în stabilirea dacă politicile private specifice instituțiilor care colectează informațiile sau dacă se detaliază exact ce date se colectează pe site. Analiza poate verifica dacă pe site este declarată intenția de utilizare a datelor. Analiza examinează

dacă politica privată se referă la utilizarea directă a acestor date colectate sau la vânzarea datelor terților. Terții pot fi alte instituții municipale, alte birouri de stat sau alte administrații locale sau din sectorul privat. Mai mult, se poate examina dacă agențiile sau organizațiile terților sunt guvernate de aceleași politici private ca și site-ul municipal. De asemenea, se verifică dacă utilizatorii au posibilitatea de a revede datele personale înregistrate și de a constata informațiile inexacte sau incomplete.

În examinarea factorilor ce afectează securitatea și caracterul privat al informațiilor pe siturile guvernamentale locale se ține cont și de măsurile manageriale care limitează accesul la date și asigură faptul că nu au fost utilizate în scopuri neautorizate. Utilizarea tehnicilor de criptare în transmiterea datelor, precum și stocarea informațiilor personale pe servere securizate pot fi și ele analizate. Se determină și dacă siturile utilizează semnatura digitală să autentifice utilizatorii. În evaluarea modului în care municipalitățile utilizează siturile să autentifice utilizatorii se examinează dacă informația publică sau privată este accesibilă dintr-o zonă restricționată unde se solicită parola sau înregistrare. O tendință e-government la nivel local pentru municipalități este de a oferi utilizatorilor siturilor informații online publice și în unele cazuri și private. Sunt discutabile problemele de guvernare asociate site-urilor ce aleg modificarea accesului cetățenilor la informațiile cu caracter public. Mai există și interesul asupra impactului împărțirii digitale, dacă înregistrările publice sunt disponibile doar de pe Internet sau dacă municipalitățile insistă în plata unor taxe pentru accesul la înregistrările publice. Analiza ține cont de accesul online la bazele de date publice stabilind dacă informația publică de tipul evaluarea taxelor pe proprietate sau documente de tipul deciziilor judecătorești sunt disponibile utilizatorilor siturilor municipale. În plus, analiza ține cont dacă agențiile publice utilizează site-urile pentru a monitoriza cetățenii sau pentru a crea profile pe baza informațiilor pe care aceștia le accesează on-line. De exemplu, multe site-uri folosesc cookies sau web beacons pentru a customiza site-ul în funcție de utilizator, dar tehnologia poate monitoriza utilizatorii Internetului și poate crea profile ale vizitatorilor. Analiza examinează politicile municipale în caracterul privat al informațiilor pentru a stabili dacă utilizează cookies sau web beacons.

Următoarele definiții pentru cookies sau web bugs sau beacons sunt declarate pe site-ul orașului New York (www.nyc.gov/privacy) “ Cookies persistente sunt fișiere cookie ce rămân pe hard diskul utilizatorului până sunt șterse de cineva sau expiră la o dată de expirare setată anterior. Cookie-urile temporare sau “de sesiune” sunt fișiere cookie care există și sunt valide numai pe durata unei conexiuni active de comunicație, măsurată de la începutul până la sfârșitul acesteia între calculator sau aplicație

intr-o rețea. Un web bug (sau beacon) este un fișier GIF (format graphic pentru imagini) clar, camuflat sau alta modalitate de a fi invizibil dintr-o pagină web sau email cu HTML care este utilizat pentru a monitoriza pe cine citește pagina web sau email-urile relevante. Bugurile web pot, de pildă, crea un profil al părții afectate.

3.2. Analiza gradului de utilizabilitate.

Gradul de utilizabilitate al site-urilor municipale poate fi și el examinat pentru a se cunoaște cât de prietenoase sunt acestea cu utilizatorul. În analiza s-au aplicat cele mai bune practici și măsuri adaptate din alte cercetări. Analiza utilizabilității examinează trei tipuri de site-uri: pagini web tradiționale, formulare și instrumente de căutare. Pentru paginile web tradiționale scrise în HTML se examinează problemele legate de ramnificatii și structura (consistența culorii, a fonturilor, a graficii lungimea paginii, etc.). De exemplu, se urmărește dacă toate paginile utilizează *în* mod consistent culorile, formatul (de exemplu albastru pentru linkuri și roșu pentru linkurile vizitate) și text subliniat pentru a indica linkuri. Se examinează, de asemenea, dacă cerințele hardware și software ale sistemului sunt specificate pe site.

În plus studiul examinează fiecare pagină web a municipaliității pentru a determina dacă este prea lungă (două sau mai multe lungimi de ecran) sau dacă alte versiuni în forme alternative fișiere pdf sau doc puse la dispoziție sunt prea mari. Se examinează și dacă există linkuri sau canale ce customizează site-ul pentru grupuri specifice ca, de pildă, cetățeni, afaceri, instituții publice. Se examinează și consistența utilizării barelor de navigare și a linkurilor la homepage din fiecare pagină. De asemenea, dacă există o hartă a sitului disponibilă sau nume de linkuri duplicate ce conectează același conținut.

Din punctul de vedere al formularelor online, pentru a determina utilizabilitatea în submiterea datelor există probleme legate de alinierea etichetelor cu câmpurile de date, accesul la câmpuri de la tastatură (prin apăsarea tastei TAB), poziționarea automată a cursorului în primul câmp. Se examinează dacă au fost marcate explicit câmpurile obligatorii sau dacă există o ordine logică a deplasării între câmpuri. De exemplu, după completarea numelui și apăsarea tastei tab, cursorul se duce automat la câmpul prenumelui sau la alt câmp?

Se verifică și dacă pe pagină se dau informații suplimentare despre cum se pot repara erorile. De exemplu, dacă apar erori trebuie ca utilizatorul să reintroducă informațiile sau dacă site-ul înainte de a

le accepta indica formulare incomplete sau cu greseli? De asemenea, da situl o pagina de confirmare dupa ce un formular a fost submit sau revine imediat la homepage?

Analiza referitoare la instrumentele de cautare de pe siturile web municipale. Se examinează siturile pentru a stabili daca este disponibil un ajutor pentru efectuarea cautarilor pe site sau daca se poate limita domeniul de cautare la diferite zone ale sitului. Instrumentul de cautare se aplica numai pentru "lucrurile publice" sau pentru biroul primarului sau pe intregul site. Din punct de vedere al instrumentului se analizează daca acesta dispune de caracteristici avansate de cautare precum, cautare dupa o expresie exacta, posibilitatea de a potrivi toate cuvintele sau oricare dintre cuvinte, capacitatea booleana de cautare (abilitatea de a utiliza operatori AND/ OR / NOT). Analiza adresează și problema sortarii rezultatelor cautarii dupa relevanta sau alte criterii.

3.3. Analiza conținutului.

Conținutul este o componenta critica a oricarui site Web. Nu are importanta cat de avansate sunt caracteristicile tehnologice ale sitului, daca nu este actual conținutul, daca navigarea este dificila sau daca informatia furnizata nu este cea corecta. În astfel de situatii scopul nu este indeplinit. Cand se examinează conținutul unui site Web se urmaresc cinci elemente cheie: accesul la informații de contact, documente publice, accesul utilizatorilor cu dizabilitati, materiale multimedia și informații dependente de timp. Din punct de vedere al informațiilor de contact se cauta informații despre fiecare institutie reprezentata pe site. În plus se cauta un program al institutiilor sau orele de program cand birourile acestora sunt deschise. În evaluarea disponibilitatii documentelor publice se cauta disponibilitatea unui cod municipal sau al unui charter online. De asemenea, daca exista declaratii privind misiunea unei institutii și minute scrise ale intalnirilor publice. Pentru utilizatorii cu dizabilitati se verifica daca situl ofera accesul pentru persoane fara vedere prin toolul "bobby compliance" (<http://www.cast.org/bobby>) sau utilizatori fara auz prin serviciul telephonic TDD.

Se verifica daca siturile ofera conținutul și în mai multe limbi de circulatie internationala. Informațiile dependente de timp examinate includ utilizarea sitului pentru gestiunea situatiilor de urgenta sau ca mecanism de alarmare în cazul actelor de terorism sau calamitati ale vremii. Tot în aceasta categorie de informații se pot include locurile de munca vacante sau un calendar al evenimentelor din comunitate.

Din punctul de vedere al utilizarii multimedia se poate verifica daca sunt disponibile fisiere video sau audio ale unor evenimente publice, discursuri sau alte intalniri.

3.4. Analiza serviciilor.

O componenta critica pentru e-government este furnizarea de servicii municipale online. Studiul examinează doua tipuri de servicii diferite: (1) cele care permit cetățenilor să interacționeze cu municipalitatea și (2) servicii care permit utilizatorilor să se inregistreze pentru evenimente municipale sau servicii online. În numeroase cazuri municipalitățile au capacitatea de a accepta plăți pentru serviciile municipale sau alte taxe. Primul tip de serviciu analizat care implica interactivitate poate avea la baza un formular ce permite utilizatorului să ceară informații sau să depună (inregistreze) plângeri. Administratiile locale din lume au servicii interactive avansate ce permit utilizatorilor să raporteze crime sau violuri, să customizeze paginile municipale după nevoile lor (ex. Portal customization) și să acceseze informații online private de tipul înregistrări ale hotărârilor judecătorești, înregistrări educaționale, înregistrări medicale. Siturile municipale pot fi examinate pentru a stabili ca astfel de servicii interactive sunt disponibile.

Al doilea tip de serviciu examinat este cel care permite cetățenilor să se inregistreze online pentru anumite servicii municipale. De exemplu, în multe jurisdicții nu se permite cetățenilor să solicite online autorizații sau licențe. Autorizațiile pot varia de la autorizații de construire până la licența de câine. În plus, unele municipalități utilizează Internetul pentru a face achiziții. În acest fel se permite potențialilor contractori accesul la caietele de sarcini sau chiar să liciteze online pentru anumite contracte municipale. În alte cazuri municipalitățile oferă detalii despre procesul de achiziții prin listarea numărului total de participanți pentru un contract online, iar în unele cazuri listează informații de contact ale participanților la licitații.

Analiza examinează siturile municipale pentru a vedea dacă au capacitatea de a permite utilizatorilor să achiziționeze sau să plătească online pentru anumite servicii municipale sau taxe. Exemple de servicii tranzacționale din SUA pot fi plata online a utilitatilor publice sau a biletelor de parcare. În multe jurisdicții, orașele și municipalitățile permit utilizatorilor online să plătească taxe locale sau alte plăți ca amenzi din trafic. În unele cazuri orașele lumii permit utilizatorilor să se inregistreze sau să cumpere bilete la evenimente ale orașului.

3.5. Analiza participării on-line a cetățenilor la guvernare.

Și ultima, dar și cea mai puțin utilizată zonă din e-government, guvernarea electronică în acest context, se referă la utilizarea Internetului pentru angajarea cetățenilor în procesul democratic. Participarea

cetățenilor la guvernare este o zona matura a e-government, pe de o parte pentru ca Internetul este un mecanism convenabil pentru cetățeni-utilizatori să fie angajați la guvernare, și pe de alta parte ca potential al decentralizării luării deciziilor. În ciuda acestui potential, foarte puține institutii publice ofera oportunitati online de angajament civic. Analiza cauta modalitatile prin care institutiile publice la nivel local implica cetățenii. De exemplu, permit siturile municipale utilizatorilor să comenteze sau să raspunda unor institutii individuale sau oficialitati locale? Guvernarile locale ofera informatia curenta despre procesul de guvernare municipal sub forma online sau prin newsletter sau email listserv? Se examinează și daca Internetul este utilizat ca loc de exprimare a opiniei despre anumite probleme specifice în sensul ca și comunitatile să permita utilizatorilor să participe la și să vada rezultatele unor sondaje online privind satisfacerea cetățenilor? Unele municipalități utilizează siturile pentru a-si masura performanta și publica online rezultatele activitatilor de masurare a performantei.

Exista și buletine online sau alte posibilitati de chat pentru colectarea opiniilor pe probleme publice. Cel mai adesea buletinele online ofera cetățenilor oportunitatea de a posta idei, comentarii sau opinii fara a avea un subiect specific de discutie. Totusi, în unele cazuri institutiile incearca să structureze discutiile online în jurul unor probleme politice sau institutii specifice. La nivel national în SUA, EPA (Environment Protection Agency) a permis cetățenilor să posteze comentarii despre potentiale reguli ale agentiei. La nivel local, comunitati precum Long Valey, New Jersey (<http://www.longvalleynj.com/mboard.asp?button=8>) permit cetățenilor să discute despre afaceri ale comunitatii din domenii precum munci publice, educatie, planificari sau recreare locala.

In unele cazuri autoritatile locale solicita comentarii prin intermediul Internetului la anumite reguli sau reglementari propuse. Este cazul Virginia's Regulatory Town Hall (<http://townhall.state.va.us/>) unde se propun schimbari ale unor reguli și si se permite utilizatorilor să delibereze online politica publica. Se poate analiza și cum este utilizat Internetul pentru a promova angajamentul civic și participarea cetățenilor la guvernare.

4. CELE MAI BUNE PRACTICI ÎN LUME

Seul (<http://www.seoul.go.kr>) **Coreea**. Seul a fost declarat pe primul loc în urma aplicării instrumentului de analiza dezvoltat. Este cel mai bine realizat site web din punct de vedere al serviciilor și al participării cetățenilor. Situl Web este bine realizat din punct de vedere al tuturor categoriilor functionale descrise anterior, și anume, informații private, utilizabilitate, conținut, furnizare de servicii și

participarea cetățenilor. Din punct de vedere al serviciilor, situl permite cetățenilor să platească utilitățile și taxele. De asemenea, cetățenii pot aplica pentru autorizații online. Mai mult, Seoul a dezvoltat un sistem de proceduri Online de Extindere a Aplicațiilor Civile (open system <http://open.seoul.go.kr/>) Din punct de vedere al participării la procesul guvernamental cetățenii au posibilitatea să participe într-un mod bine organizat și sistematic să-și exprime ideile și sugestiile la politicile propuse, prin forumuri politice (<http://forum.seoul.go.kr/>).

Hong Kong SAR (<http://www.info.gov.hk/cindex.htm>) este pe locul al doilea. Cel mai bine s-a prezentat acest site din punct de vedere al informațiilor private și al gradului de utilizabilitate. Situl este bine proiectat, pagina principală fiind împărțită în patru zone principale: 1. pagini web guvernamentale cu un framework guvernamental, linkuri spre fiecare agenție guvernamentală, informații de contact ale agențiilor și altele 2. servicii guvernamentale ca politici guvernamentale, servicii electronice pentru cetățeni și afaceri 3. informații publice despre guvernarea din Honk Kong, Constituția și alte legi 4. stiri guvernamentale și emisiuni locale. În plus, față de componentele de bază și conținuturile guvernării digitale, se oferă un portal de servicii online ESDLife. Pe acest site, asemănător cu yahoo.com sunt oferite servicii multiple și diverse legate de viața cotidiană a oamenilor: de la servicii publice la informații despre sănătate, despre familie și starea civilă, modalități de recreere. Se definește astfel un singur canal pentru toate serviciile și informațiile on-line. Mai mult este furnizat și un e-newsletter gratuit.

Singapore (<http://www.gov.sg/>) este orașul de pe locul 3. Site-ul este bine realizat din punctul de vedere al informațiilor private, conținut servicii și participarea cetățenilor. Singapore este un oraș stat și pagina sa principală este un portal care conduce la site-urile ministerelor. Comparat cu alte site-uri de orașe, acesta are multe avantaje datorită faptului că guvernul central poate investi mai multe resurse financiare de la buget pentru gestionarea site-ului. Singapore are un sistem avansat de e-government. Majoritatea tranzacțiilor pot fi efectuate prin Internet. Portalul este cea mai convenabilă poartă de intrare pentru informare, tranzacții și participarea cetățenilor. El oferă servicii one-stop astfel încât orice cetățean poate găsi informațiile corespunzătoare și serviciile, chiar dacă nu știe ce instituție oferă serviciul dorit. Serviciile sunt grupate și pe funcții, dar și pe instituții. La categoria eCitizen sunt afișate pe site 16 meniuri: [Arts and Heritage](#), [Business](#), [Defence](#), [Education](#), [Employment](#), [Elections](#), [Family](#), [Health](#), [Housing](#), [Law](#), [Library](#), [Recreation](#), [Safety and Security](#), [Sports](#), [Transport](#), and [Travel](#). În plus Singapore are un sistem unic "SinglePass" care vine de la Singapore Personal Access și reprezintă o parolă comună pentru accesarea serviciilor online guvernamentale. Singapore are un sistem integrat

pentru toate departamentele prin SingPass și orice cetățean poate interacționa cu diferite organe guvernamentale.

Orașul New York, SUA (http://home.nyc.gov/portal/index.jsp?pageID=nyc_home) a fost evaluat pe locul 4. Situl Web este bine dezvoltat din punct de vedere al informațiilor private și al conținutului. Situl ofera informații referitoare la declarații privind informațiile private și securitatea. Se refera astfel la identificarea institutiilor care colectează informațiile, datele care sunt colectate, pentru ce sunt utilizate aceste date, daca sunt direct utilizate sau vandute altor organizații. Din punct de vedere al conținutului, care este o componenta critica a oricarui site, acesta este pe locul 1 în lume. Accesul la informații de contact, documente publice, acces pentru persoane cu dizabilitati, materiale multimedia și informații dependente de timp sunt toate pe acest site. Bine organizate sunt și informațiile de baza referitoare la orele de program cand birourile institutiilor sunt deschise. Sunt disponibile online un cod municipal (charter), declarațiile referitoare la misiunile institutiilor și minutele despre intalnirile publice.

Shanghai, China (<http://www.shanghai.gov.cn/gb/shanghai/node2314/index.html>) a fost evaluat pe locul 5 fiind bine realizat din punct de vedere al gradului de utilizabilitate și servicii. Situl este format din 5 framework-uri principale, servicii pentru cetățeni, servicii pentru afaceri, investitii informații guvernamentale și supervizarea publica. Aceste componente majore sunt focalizate pe imbunatatirea transparentei operatiilor guvernamentale, pentru o mai buna dezvoltare a orașului prin oferirea unui mediu de afaceri confortabil și atractiv pentru investitii. Pe pagina principala, pe orizontala sunt organizate linkurile spre institutiile municipale și alte orașe mari din China. Pe verticala sunt legaturile catre departamentele centrale și provinciale și catre sectoarele din Shanghai. Exista și o casuta postala a primarului (email box) evidentiata intr-un colt, iar locuitorii pot comunica în mod direct cu primarul prin acest mecanism. Pentru aceste elemente descrise anterior, orașul Shanghai ofera cele mai multe informații de contact pentru institutii. Mai este remarcat pentru informații furnizate despre pozitiile vacante în administratia orașului angajatilor guvernamentali și publicului, permite utilizatorilor să plateasca taxele, să ceara autorizatii, să depuna plangeri, să raporteze crime sau fapte de coruptie sau să comenteze online afacerile orașului. Utilizatorii pot customiza pagina orașului. Site-ul ofera forum online pe probleme politice pentru cetățeni. Vazut ca o fereastră a orașului, situl orașului Shanghai nu este doar un mijloc prin care se ofera servicii mai bune cetățenilor, dar este și o fereastră atractiva pentru straini în intentia lor de a investi.

5.CONCLUZII

Acest studiu este prima încercare de a evalua guvernarea digitală la nivelul orașelor din lume. La nivel federal, de stat sau local din SUA au mai existat astfel de cercetări. O analiză comparativă a existat doar la câteva dintre ele. În urma studiului este de remarcat că 67% din orașele din Africa, 13% din orașele din Asia, 3% din orașele din Europa, și 25% din orașele din America de Nord nu au site-uri Web oficiale. Interesant este și faptul că fiecare oraș din America de Sud are un site Web oficial. Dacă în Africa, orașele nu acordă atenție dezvoltării capacității lor de guvernare digitală, majoritatea orașelor de pe alte continente sunt interesate de această problemă. Este recomandată dezvoltarea unei întregi politici care să includă construirea acestei capacități pentru municipii care e formată din infrastructura de informare, conținut, aplicații și acces pentru toți locuitorii. Paralel cu îmbunătățirea accesului cetățenilor la guvernarea digitală este important de dezvoltat un conținut relevant pentru cetățeni și de adaptat cele mai bune practici din lume de aplicații inovative în guvernarea digitală. În dezvoltarea și adaptarea aplicațiilor inovative trebuie să se țină seama de cultura și utilizatorii fiecărui oraș. Chiar dacă unele orașe au propriile aplicații recunoscute drept cele mai bune practici, acestea nu sunt ușor de adoptat de către alte orașe care au alte culturi și instituții. Aceste aplicații trebuie revizuite și adaptate culturilor specifice și instituțiilor.

Pe baza evaluării celor 84 de orașe, Seul, Hong Kong SAR, Singapore, New York și Shanghai sunt primele cinci orașe din top din mulțimea țărilor membre ONU. Acestea sunt urmate de Roma, Auckland, Ierusalim, Tokyo și Toronto.

Acesta este primul efort de cercetare pentru evaluarea municipalităților din lume din punctul de vedere al guvernării digitale. Au mai existat și alte studii ce au evaluat site-urile Web din punct de vedere guvernamental, dar acestea s-au concentrat pe e-government la nivel federal, de stat sau local din SUA. Nici una dintre acestea nu a acordat atenție analizelor comparative de e-government între națiunile lumii. Pe baza acestei cercetări a rezultat o împărțire în două a lumii din punct de vedere digital. Deoarece există o discrepanță dintre țările dezvoltate și sub-dezvoltate, este foarte important pentru organizații precum ONU sau pentru orașele din țările avansate să încerce să reducă această diferență. O strategie politică ar trebui să includă realizarea acestei capacități pentru municipalități în care să includă infrastructura pentru informații, conținut și aplicații și acces individual. Paralel cu îmbunătățirea accesului individual al cetățenilor la guvernarea digitală este importantă dezvoltarea unui

conținut relevant pentru cetățeni, și aplicații de guvernare digitală inovative alese dintre cele mai bune practici considerate la nivel mondial.

Pentru dezvoltarea și adoptarea aplicațiilor inovative se recomandă a se ține cont de cultură și instituții, ceea ce include instituțiile formale și informale ale fiecărei municipalități. Chiar dacă unele orașe au dezvoltat cele mai bune practici, ele nu pot fi ușor adoptate de alte orașe care pot avea culturi și instituții diferite. Aplicațiile inovative considerate cele mai bune practici trebuie revizuite și adoptate în funcție de anumiți factori.

Acest studiu poate fi considerat ca un nou pas în rezolvarea problemelor de dezvoltare a unor criterii de evaluare fiabile și valide.

BIBLIOGRAFIE

1. Holzer M and Kim S-T, Digital governance în municipalities worldwide - An Assessment of Municipal Web Sites throughout the World, E-Governance Institute, <http://www.andromeda.rutgers.edu/~egovinst/Website/>
2. Kaylor, C. et al. 2001. "Gauging e-government: A report on implementing services among American cities." *Government Information Quarterly* 18: 293-307.
3. Moon, M. Jae. 2002. "The evolution of E-government among municipalities: Rhetoric or reality?" *Public Administration Review* 62(4): 424-433.
4. Moon, M. Jae, and P. deLeon. 2001. "Municipal Reinvention: Municipal Values and Diffusion among Municipalities." *Journal of Public Administration Research and Theory* 11(3): 327-352.
5. Musso, J. et. al. 2000. "Designing Web Technologies for Local Governance Reform: Good Management or Good Democracy." *Political Communication* 17(1): 1-19.
6. Weare, C. et al. 1999. "Electronic Democracy and the Diffusion of Municipal Web Pages în California." *Administration and Society* 31(1): 3-27.
7. West, Darrel M. 2000. *Assessing E-Government: The Internet, Democracy, and Service Delivery by State and Federal Governments*. <http://www.insidepolitics.org/egovtreport00.html>.
8. West, Darrel M. 2001. *WMRC Global E-Government Survey, October, 2001*. <http://www.insidepolitics.org/egovt01int.html>