

# STUDIU DE CAZ PRIVIND EVALUAREA IMPACTULUI REȚELELOR SOCIALE ONLINE ÎN E-GUVERNARE

Eugenia TÎRZIU

ginet@ici.ro

Maria GHEORGHE-MOISII

moise@ici.ro

Dragoș Daniel IORDACHE

iordache@ici.ro

Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare în Informatică - ICI București

**Rezumat:** Prezenta cercetare analizează măsura și modul în care mai multe instituții ale administrației publice locale din România utilizează în prezent rețelele sociale online, implicând cetățenii la o colaborare activă în cadrul societății. Această cercetare oferă referințe empirice, analizează oportunități și provocări pentru eficientizarea proceselor de e-Guvernare și pentru furnizarea mai bună a serviciilor publice. Totodată, sunt evidențiate principalele probleme pe care instituțiile publice locale trebuie să le ia în considerare atunci când gestionează tranziția către activități specifice social media. Pentru colectarea și analiza datelor a fost folosit studiul de caz structurat pe baza unui set de indicatori și metrici de evaluare a impactului a trei rețele sociale (Facebook, Twitter și YouTube) în e-Guvernare. Analiza rezultatelor arată că Facebook este cea mai frecvent utilizată rețea socială online de către instituțiile guvernamentale locale din România, fiind urmată de Twitter și de YouTube.

**Cuvinte cheie:** rețelele sociale online, e-Guvernare, instituții de administrație publică.

**Abstract:** This research analyzes the extent and the way in which many romanian local public administration institutions are currently using social media, involving citizens in active collaboration within society. This research provides empirical references, analyzes opportunities and challenges for more effective e-Government processes and to provide better public services. In the same time, there are highlighted the main issues that local public institutions need to take into account when managing the transition to operations in a social media environment. For the data collection and analysis, the case study was structured on the basis of a set of indicators and metrics in order to evaluate the impact of three social networks (Facebook, Twitter and YouTube) in e-Government. The analysis of the results shows that Facebook is the most commonly used online social network by local government institutions in Romania, followed by Twitter and YouTube.

**Keywords:** online social networks, e-Government, public administration institutions.

## 1. Introducere

În zilele noastre, rețelele sociale online (Online Social Networks – OSN) reprezintă instrumente cheie de comunicare și strategii ce pot fi utile într-o e-Guvernare eficientă. Instituțiile administrației publice pot beneficia de facilitățile oferite de social media pentru a îmbunătăți activitatea lor de comunicare cu comunitățile locale.

Rețelele sociale online pot contribui la promovarea inițiativelor instituțiilor publice pentru informarea cetățenilor și în beneficiul acestora. O transparență mai bună a serviciilor administrațiilor publice are avantajul de a valorifica dialogul cu cetățenii spre îmbunătățirea proceselor interne de comunicare ale primăriilor.

O utilizare eficientă a rețelelor sociale online poate ajuta administrația publică să înțeleagă mai bine nevoile cetățenilor, să răspundă mai prompt nevoilor acestora și să implice cetățenii în decizii menite să contribuie la dezvoltarea socio-economică a comunităților lor. Aceste mijloace permit realizarea unei

comunicări reale în ambele sensuri, însemnând nu doar utilizarea unor instrumente sau tehnici speciale, ci promovarea angajamentului digital prin care se realizează trecerea de la difuzarea informațiilor (website) la conversație, de la simpla observație la implicare.

Totodată, la nivelul rețelelor de socializare se pot crea centre de învățare online. Centrele de învățare online pot fi folosite în administrația publică ca o infrastructură de instruire on-line precum și de educație. Boxer & Johnson sugerează că centrul de învățare și formare trebuie să servească drept punct central pentru toate activitățile de învățare guvernamentale [3].

Mai mult decât atât, prin angajamentul digital pe care o instituție sau autoritate publică și-l asumă, aceasta vine în preîntâmpinarea cetățenilor, nu așteaptă ca aceștia să abordeze administrația publică, facilitând astfel implicarea comunităților în luarea deciziilor la nivel local.

Scopul acestui studiu este de a identifica nivelul de implicare al administrațiilor publice

locale prin intermediul rețelelor sociale online, pentru o creștere a gradului de informare și coparticipare a cetățenilor la procesele decizionale, precum și o calitate sporită a serviciilor.

Ca metodă de colectare și analiză a datelor a fost folosit studiul de caz structurat pe baza unui set de indicatori și metrici de evaluare a impactului rețelelor sociale online în e-Guvernare.

## 2. Cercetări relevante

Dintr-o perspectivă teoretică, guvernarea electronică reprezintă modalitatea de aplicare și utilizare a TIC de către administrația publică centrală și locală în scopul eficientizării activității aparatului administrativ și a creșterii calității serviciilor publice. Implementarea e-Guvernării asigură astfel îmbunătățirea schimbului de informații și servicii între autorități, eliminarea procedurilor birocratice și simplificarea metodologiilor de lucru, precum și facilitarea accesului contribuabililor la informațiile și serviciile publice.

O contribuție importantă pe care o aduc rețelele sociale online în e-Guvernare se referă la posibilitatea instituțiilor locale de a participa într-un context de lucru bine definit și centrat pe nevoile cetățenilor.

Calitatea serviciilor publice online a fost prezentată [1] ca parte reprezentativă a reformei digitale, aceasta - la rândul ei - fiind parte integrantă a reformei administrației publice de îmbunătățire a performanțelor autorităților administrației publice. Autoritățile administrației publice trebuie să ajungă la un consens general în legătură cu adoptarea unui management strategic orientat spre cetățeni, în cadrul căruia calitatea serviciilor furnizate să corespundă nevoile clienților.

Studiul realizat de Mickoleit et al (2014) face o analiză comparativă a utilizării mijloacelor de comunicare socială în cadrul guvernelor Organizației pentru Cooperare Economică Europeană (Organisation for Economic and Co-operation Development - OECD). Analiza se bazează pe o cantitate mare de date empirice, incluzând un sondaj al guvernelor OECD privind politicile și obiectivele din acest domeniu. Lucrarea propune instrumente care să ghideze factorii de decizie: o listă de verificare a aspectelor care trebuie luate

în considerare de către instituțiile guvernamentale, un set de potențiali indicatori pentru evaluarea impacturilor și o serie de opțiuni pentru o analiză mai aprofundată a politicilor. Setul de indicatori potențiali pentru evaluarea impactului depinde în principal de prezența, popularitatea, penetrarea, percepția și scopul utilizării mediilor sociale de către instituțiile guvernamentale [6].

Alți autori [5] au analizat sfera și caracterul activităților municipalităților israeliene pe Facebook. Studiul analizează prezența Facebook a municipalităților israeliene și verifică corelațiile dintre prezența Facebook, mărimea municipiului și caracteristicile geografice și socio-demografice ale municipalităților. Au fost măsurați și verificați câțiva indicatori de implicare a activităților municipale pe Facebook (numărul de fani, media, comentariile și numărul de postări) pentru corelațiile acestor indici de implicare cu mărimea municipiului și caracteristicile demografice și sociale ale municipalităților. Studiul a constatat că adoptarea Facebook a municipalităților este semnificativă. Mai mult de jumătate din municipalitățile israeliene au păstrat o pagină oficială Facebook în momentul colectării datelor.

Hrdinova și colab. [4] au dezvoltat un cadru de evaluare compus din 8 elemente, care pot fi utilizate pentru analiza impactului social media. Aceste elemente vizează: accesul angajaților, gestionarea contului, utilizarea acceptabilă, comportamentul angajaților, conținutul, securitatea, problemele juridice și comportamentul cetățenilor.

Bonsón și colab. (2015) au efectuat un studiu pentru a măsura impactul rețelelor sociale online asupra instituțiilor locale de e-Guvernare din Europa de Vest. Eșantionul a cuprins 15 țări membre ale UE, fiecare țară fiind reprezentată de 5 orașe importante. Astfel au fost analizate 75 de administrații locale care se împart în patru stiluri de administrație publică diferite, analizând 50 de postări din fiecare municipalitate. Postările au fost codificate în 16 tipuri de conținut (de exemplu, în mediul înconjurător, locuințe, etc.) și 5 tipuri de conținut media (de exemplu, video, text, etc.). Au fost calculate, de asemenea, valori ale popularității și angajamentului pentru fiecare postare [2].

Rezultatele arată că cele mai utilizate tipuri de materiale sunt link-urile și fotografiile.

Activitățile culturale, subiectele legate de sport și marketing sunt cele mai răspândite postări ale instituțiilor locale de e-Guvernare din Europa de Vest, însă aceste conținuturi nu par a fi cele mai relevante pentru cetățeni. Preferințele instituțiilor locale de e-Guvernare față de diferite tipuri de conținut media și de conținut par să depindă de contextul instituțional. Diferențe semnificative privind nivelurile de implicare ale cetățenilor au fost găsite între diferitele tipuri de conținut și conținutul media, în diferite contexte instituționale.

### 3. Potențialul Social Media în e-Guvernare

Legat de potențialul social media în e-Guvernare, acesta se poate concretiza prin: procese politice mai deschise, inclusive și participative; sprijin pentru grupurile marginalizate și greu accesibile; oportunități pentru tineri; furnizarea dinamică și eficientă de servicii publice; furnizarea de servicii de asistență medicală și facilitarea serviciilor de ocupare a forței de muncă.

În condițiile în care rețelele sociale online facilitează participarea, este oportun să se exploreze posibilitățile pentru sprijinirea a două grupuri speciale: oamenii marginalizați în societate și persoanele mai tinere. Ele reprezintă, cu siguranță, grupurile-țintă de mare impact pentru multe instituții guvernamentale în contextul actual.

Rețelele sociale online pot juca un rol important în responsabilizarea persoanelor care se confruntă cu riscuri de excluziune în procesele politice și economice în societățile moderne. De fapt, OSN ar putea avea potențialul de a atenua unele dintre dificultățile

instituțiilor guvernamentale, care încă se confruntă cu rate de absorbție reduse pentru serviciile guvernamentale digitale pe canalele online convenționale.

Rețelele sociale online au potențialul de a spori capacitățile operaționale și capacitatea de reacție a instituțiilor guvernamentale în moduri tradiționale acolo unde e-Guvernarea nu a reușit. Prin furnizarea de oportunități în timp real pentru e-participare și feedback, rețelele sociale online încep a estompa granițele între dezvoltarea politicilor și furnizarea serviciilor. Ele dau guvernării noi instrumente pentru a conduce, experimenta, evalua și reproiecta servicii înaintea lor. Acest lucru poate face ca guvernarea să reacționeze mai repede la nevoile cetățenilor. În același timp, unele activități social media ridică probleme de confidențialitate și preocupări de încredere la adresa instituțiilor guvernamentale (figura 1).

Social media poate acoperi o parte din domeniul digital comun, cu condiția ca limitele implicate să fie luate în considerare în mod corespunzător. Ușurința relativă de a ajunge la utilizatorii individuali ajută instituțiile guvernamentale să se adapteze la nevoile individuale ale comunităților și potențial chiar să reducă costurile cu furnizarea de servicii.

Colaborarea prin intermediul social media poate declanșa, de asemenea, creșterea productivității în domeniul achizițiilor publice, în special în zona de IT, servicii și soluții.

Furnizarea de asistență medicală se schimbă dramatic sub influența Internetului și a tehnologiilor asociate. Căutarea de informații medicale pe Internet a devenit o activitate standard. Rețelele sociale online sunt locuri populare pentru schimburi de informații de

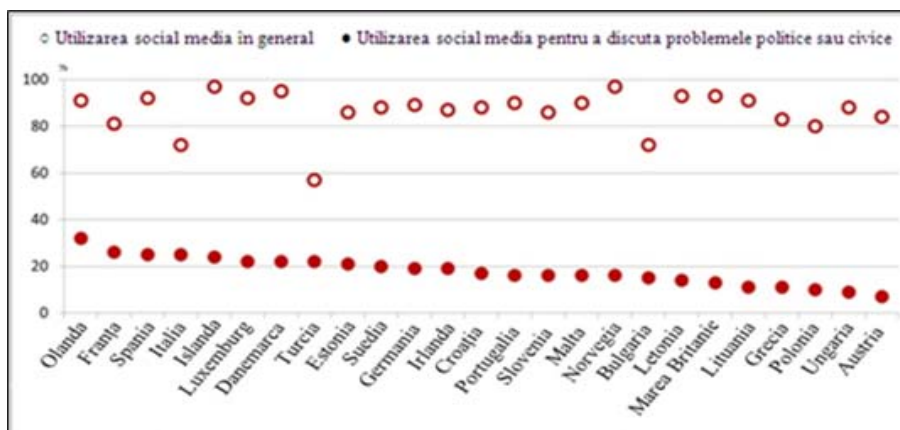


Figura 1. Gradul de utilizare social media

asistență medicală. Noi oportunități de tratament și asistență, cum ar fi aplicații de la distanță beneficiază de răspândire rapidă pe rețelele sociale online prin intermediul dispozitivelor mobile.

Instituțiile guvernamentale ar trebui să stabilească obiective clare sau cel puțin să formuleze așteptările pe care le au cu privire la utilizarea rețelelor sociale online. Acest lucru poate include și explorarea a ceea ce au făcut alte instituții în condiții similare. Obiectivele pot fi adaptate pe parcurs, incluzând feedback-ul primit de la angajații și utilizatorii de servicii.

Totodată, este important să se definească responsabilitățile de utilizare a social media la nivel guvernamental. În special, atunci când vine vorba de conflicte care au nevoie de un răspuns clar sau de fluxuri de informații în timpul unei situații de criză, trebuie să fie clar dacă ministerele sau agențiile rezolvă acest conflict prin autoritatea lor sau dacă există un mecanism de guvernare funcțional.

Un aspect important care trebuie luat în considerare este reprezentat de cerințele legale pentru instituțiile guvernamentale care se cer a fi respectate atunci când se utilizează rețele sociale online. Problemele particulare care apar în mod frecvent țin de:

- păstrarea oficială a înregistrărilor;
- confidențialitate;
- accesibilitate;
- proprietate intelectuală.

O provocare majoră pentru instituțiile guvernamentale este abordarea modalităților de evitare a riscurilor social media. Evitarea și gestionarea posibilelor riscuri - de exemplu prejudiciu de imagine adus reputației sau securității - este o preocupare primordială pentru instituțiile guvernamentale.

#### 4. Studiu de caz

În acest studiu, a fost utilizat studiul de caz colectiv pe baza analizei transversale care a presupus analiza asemănărilor și a diferențelor dintre mai multe cazuri analizate. Prin studiul de caz colectiv se poate ajunge la o înțelegere mult mai profundă a subiectului cercetării prin studiul concomitent al mai multor cazuri într-o cercetare cuprinzătoare. Evaluarea impactului

social media în e-Guvernare a urmărit trei obiective principale: inventariere, evaluare și îndrumare a factorilor de decizie.

Pentru atingerea acestor obiective, sunt necesare atât date cantitative, cât și date calitative, dar în grade diferite în fiecare fază.

*Inventarierea* este bazată în principal pe analiza empirică a indicatorilor utilizați în studiile de caz. Unele informații calitative sunt esențiale pentru a înțelege contextul în care are loc utilizarea social media. Studiile de caz ale instituțiilor guvernamentale oferă o imagine de ansamblu a eforturilor și a resurselor dedicate utilizării social media.

*Evaluarea impactului* utilizează o combinație echilibrată de date cantitative și calitative. Este important să se genereze mai multe informații empirice pentru a se analiza dacă practicile social media folosite de instituțiile guvernamentale contribuie la obiectivele de bază. Foarte importantă este și analiza calitativă, pentru a se discuta despre inițiativele guvernamentale individuale și de a se studia impactul lor.

*Îndrumarea* pentru instituțiile guvernamentale derivă din criteriile de referință comparative, posibil chiar indicatori compuși. Orientarea politică relevantă este obținută din studii de caz orientate care pun în evidență succesul și factorii de risc pentru bunele practici selectate.

Derularea studiilor de caz a presupus, în primă fază, o clasificare ierarhică a obiectivelor care furnizează un criteriu preliminar de maturitate pentru măsurarea impactului social media în e-Guvernare. Acestea includ unele metrici simple, de exemplu cu privire la prezență și popularitate, dar și indicatori care necesită investigații suplimentare pentru a testa fezabilitatea și relevanța lor pentru comparații, de exemplu, referitor la penetrare, percepție și scopul utilizării social media de către instituțiile guvernamentale.

Pentru evaluarea impactului rețelelor sociale online asupra instituțiilor guvernamentale ale administrației publice din România a fost realizată o cercetare empirică. Studiul de caz colectiv a presupus 30 de instituții locale de e-Guvernare din România, urmărindu-se modul în care sunt reprezentate pe 3 dintre cele mai frecvent utilizate rețele sociale online: Facebook, Twitter și YouTube.

Eșantionul folosit a fost selectat în funcție de numărul de locuitori ai orașelor, pentru ca relevanța să fie mai viabilă. Analiza utilizării rețelelor sociale online de către instituțiile guvernamentale a fost realizată în perioada aprilie-mai 2017. În primul rând s-a analizat prezența instituțiilor locale de e-Guvernare în spațiul virtual al rețelelor sociale online. A doua parte a cercetării a constat în analiza platformelor social media.

În afară de elementele incluse pe paginile oficiale, prezența și activitatea instituțiilor locale de e-Guvernare pe rețelele sociale cele mai larg utilizate în România au fost de asemenea măsurate prin indicatori diferiți, cum ar fi numărul de utilizatori, numărul de conversații, numărul like-uri, numărul distribuiri.

La nivelul celor trei rețele sociale online luate în considerare (Facebook, Twitter și YouTube) s-a examinat prezența fiecărei instituții locale de e-Guvernare prin utilizarea mai multor instrumente de analiză.

Pentru Facebook s-au verificat următoarele: existența unei pagini oficiale de Facebook, numărul de membri ai grupului oficial de Facebook, numărul de like-uri, numărul de conversații, numărul de aprecieri, precum și scorul de implicare.

Pentru Twitter s-au verificat următoarele: existența unui cont oficial de Twitter, numărul de adepți Twitter, numărul de tweet-uri, numărul de utilizatori, numărul de urmăritori, numărul de conversații Twitter.

În cazul YouTube, s-au analizat următoarele: existența unui cont oficial YouTube, numărul de abonați la canalul oficial YouTube și numărul de conversații YouTube.

Pentru ierarhizarea datelor obținute s-a realizat mai întâi o analiză exploratorie pentru a oferi o perspectivă generală a utilizării ca rețelelor social media. Mai mult decât atât, fiecare instituție locală de e-Guvernare a fost evaluată în funcție de prezența activă pe cele 3 rețele sociale online supuse studiului.

Derularea studiilor de caz a presupus, în primă fază o clasificare ierarhică a obiectivelor care furnizează un criteriu preliminar de maturitate pentru măsurarea impactului social media în e-Guvernare (Tabelul 1). Acestea includ indicatorii analizați pentru a testa fezabilitatea și relevanța lor pentru comparații, de exemplu cu privire la prezență, percepție și

scopul utilizării social media în guvernare.

Setul de indicatori propus variază de la măsuri simple de prezență și popularitate social media la indicatori care se referă mai mult la misiunea și scopul instituțiilor guvernamentale.

**Tabelul 1. Distribuția indicatorilor de evaluare la nivelul celor trei rețele social media studiate**

<i>Rețele social media</i>	<i>Indicatori</i>
<i>Facebook</i>	-Nr. vizitatori -Nr. urmăritori -Nr. like-uri -Aprecieri și partajare -Scorul de implicare -Conversații
<i>Twitter</i>	-Tweeturi -Urmăriți -Urmăritori -Aprecieri
<i>YouTube</i>	-Interacțiune -Nr. abonați -Nr. like-uri -Comentarii

Informațiile suplimentare de context trebuie să completeze acești indicatori, de exemplu informații cu privire la prioritățile și resursele politicii naționale dedicate social media.

## 4.2 Rezultate

Rezultatele studiilor de caz au scos în evidență o serie de aspecte cu privire la utilizarea rețelelor sociale online de către instituțiile guvernamentale din administrația publică locală din România care au participat la studiu.

### 4.2.1 Evaluarea impactului Facebook în administrația locală

Analiza paginilor de Facebook s-a făcut cu ajutorul instrumentului LikeAlyzer [7]. LikeAlyzer măsoară și analizează potențialul și

eficacitatea paginilor de Facebook. Acesta monitorizează și compară toate posibilitățile paginilor de Facebook.

Rezultatele au scos în evidență o prezență ridicată a instituțiilor guvernamentale locale din România pe Facebook. 27 dintre cele 30 de instituții guvernamentale analizate au pagini oficiale pe rețeaua Facebook și doar trei instituții nu au o pagină oficială, însă dispun de pagini neoficiale create de utilizatori.

Cei mai mulți dintre utilizatori vizitează paginile de Facebook cu scopul de a se informa, însă atât scorul de implicare, cât și numărul de conversații sunt destul de scăzute, după cum se poate vedea în Tabelul 2.

**Tabelul 2. Valori medii ale indicatorilor de evaluare a impactului rețelei Facebook la nivelul instituțiilor locale din România**

<i>Indicatori</i>	<i>Valoare medie</i>
<i>Nr. vizitatori</i>	2669
<i>Nr. urmăritori</i>	5565
<i>Nr. like-uri</i>	5089
<i>Aprecieri și distribuiri</i>	48
<i>Scor implicare</i>	12.21%
<i>Nr. conversații</i>	689

#### 4.2.2 Evaluarea impactului Twitter în administrația locală

În cazul rețelei Twitter, rezultatele au scos în evidență o implicare redusă a instituțiilor guvernamentale locale din România. Doar 7 din cele 30 de administrații locale analizate au un cont oficial de Twitter plus unul neoficial, dar și acela destul de sumar în informații. Prin urmare, rețeaua Twitter a fost foarte puțin utilizată de către instituțiile guvernamentale din România pe parcursul realizării studiului.

În continuare, în tabelul 3 se regăsesc indicatorii de evaluare a impactului rețelei social media Twitter de la nivelul administrațiilor locale din România împreună cu valorile medii ale acestora pentru eșantionul analizat.

**Tabelul 3. Valori medii ale indicatorilor de evaluare a impactului rețelei Twitter la nivelul instituțiilor locale din România**

<i>Indicatori</i>	<i>Valoare medie</i>
<i>Nr. vizitatori</i>	2669
<i>Nr. urmăritori</i>	5565
<i>Nr. like-uri</i>	5089
<i>Aprecieri și distribuiri</i>	48
<i>Scor implicare</i>	12.21%
<i>Nr. conversații</i>	689

#### 4.2.3 Evaluarea impactului YouTube în administrația locală

Evaluarea s-a efectuat prin analiza site-urilor publice oficiale. După cum se poate observa în tabelul 4, rezultatele generate au scos în evidență o discrepanță majoră în prezența și mediatizarea informațiilor pe YouTube a administrațiilor publice.

Se observă o prezență foarte redusă a administrațiilor locale din România pe YouTube. Doar 5 dintre instituțiile participante au un cont pe această rețea social media. De asemenea, se remarcă un impact minim de interacțiune, al acestei rețele raportat la eșantionul utilizat.

**Tabelul 4. Valori medii ale indicatorilor de evaluare a impactului rețelei YouTube la nivelul instituțiilor locale din România**

<i>Indicatori</i>	<i>Valoare medie</i>
<i>Interacțiune</i>	0,86
<i>Nr. like-uri</i>	0,03
<i>Comentarii</i>	0,1
<i>Nr. abonați</i>	14,9

#### 4.2.4 Analiză comparativă

O analiză comparativă asupra celor trei rețele analizate scoate în evidență faptul că Facebook este cea mai frecvent utilizată rețea social media de către instituțiile guvernamentale locale din România, fiind urmată de Twitter și de YouTube (Figura 2).

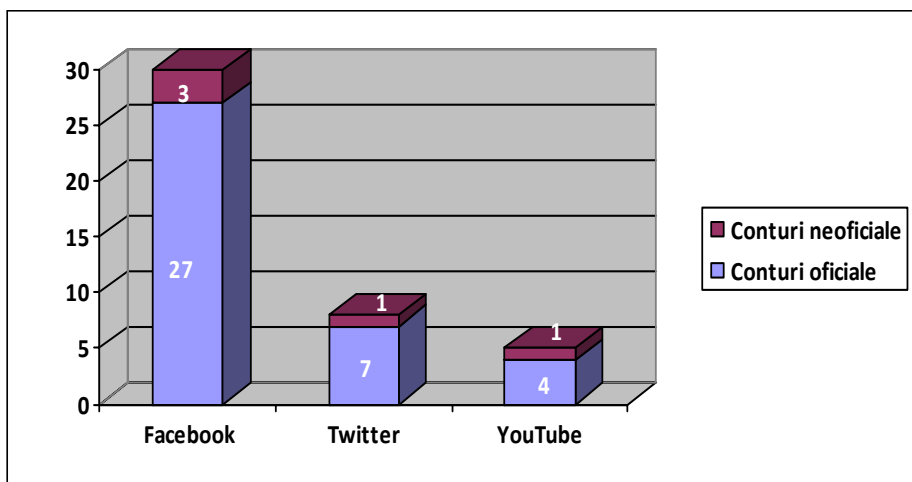


Figura 2. Reprezentarea oficială a conturilor pe rețelele sociale

Această situație poate fi asociată cu faptul rețeaua socială Facebook se află în topul preferințelor utilizatorilor din România, la distanță mare de următoarele două rețele social media clasate, iar instituțiile guvernamentale încearcă să se adreseze pe canalele mai des utilizate de cetățeni.

Rezultatele au scos în evidență o prezență ridicată a instituțiilor guvernamentale locale din România pe Facebook. Astfel, 27 dintre cele 30 de instituții guvernamentale analizate au pagini oficiale pe rețeaua Facebook și doar trei instituții nu au o pagină oficială, însă dispun de pagini neoficiale create de utilizatori.

În cazul rețelei Twitter, s-a observat o implicare redusă a administrațiilor publice, aceasta fiind foarte puțin utilizată pe parcursul studiului. Doar 7 din cele 30 de administrații publice analizate având conturi oficiale.

Pentru rețeaua YouTube a fost înregistrată o prezență și mai redusă, doar 5 dintre administrațiile publice locale având cont pe această rețea social media.

## 5. Concluzii

În ultima perioadă de timp se observă o dezvoltare rapidă a rețelelor sociale online și o creștere a diversității lor atât din punct de vedere funcțional, cât și al utilizatorilor.

Utilizarea tot mai mare a social media de către utilizatorii de Internet care folosesc rețelele sociale online pentru a își exprima

opiniile cu privire la o mare varietate de subiecte a crescut interesul de a exploata aceste informații pentru a realiza analize care pot fi utilizate pentru îmbunătățirea serviciilor de e-Guvernare.

Instituțiile guvernamentale trebuie să identifice modul în care social media poate sprijini prin caracteristicile sale transparența și participarea în e-Guvernare. În urma identificării, atât a oportunităților, cât și a riscurilor se pot face recomandări pozitive incluzând sugestii de îmbunătățire a politicilor curente de comunicare, precum și a politicilor pentru canale media specifice, cu recomandări despre cum să fie utilizate.

Există multe cazuri în care instituțiile guvernamentale folosesc social media pentru a consulta, pentru a furniza informații și servicii sau pentru a gestiona mai eficient fluxurile de lucru. Doar în puține cazuri, instituțiile au adoptat social media într-un mod care transformă de fapt, procesele de elaborare a politicilor, de luare a deciziilor sau de prestare a serviciilor.

Totodată, este necesar să fie abordate accesul și utilizarea provocărilor pentru a face social media o rețea eficientă, care să ajungă la anumite părți ale populației. Astăzi, nivelurile scăzute de educație și venituri sunt factori de blocare pentru asimilarea socială în multe țări. Acest lucru limitează potențialul de incluziune a utilizării acestor canale pentru a încuraja participarea sau îmbunătățirea furnizării de servicii publice.

Mai mult decât atât, faptul că foarte mulți tineri sunt utilizatori activi ai social media, nu înseamnă că rețelele sociale online reprezintă o modalitate a instituțiilor de e-Guvernare de a ajunge la acei tineri. Statisticile actuale indică un nivel extrem de scăzut de interes al tinerilor pentru utilizarea social media în vederea discutării problemelor politice sau civice pe Internet.

În ciuda numeroaselor schimbări provocate de social media, rețelele tradiționale de putere și realitățile politice cunoscute încă limitează influența reală a eforturilor comunităților asupra acțiunilor guvernamentale. Social media ajută la canalizarea opiniilor difuze și la crearea masei critice pentru a plasa probleme pe ordinea de zi a factorilor de decizie.

În același timp, guvernele rămân organizații ierarhice care favorizează activitatea intermediarilor tradiționali, cum ar fi holurile de afaceri și sindicate (care, evident, știu cum să utilizeze social media). Există, de asemenea, o lipsă de capacitate de a absorbi, de a trata și de a răspunde la solicitările difuze preluate de pe social media. Luați împreună, acești factori fac ca multe fluxuri de lucru ale guvernelor să intre în conflict cu structura „aplatizată” și imediată a informațiilor de pe Internet.

Înțelegerea factorilor care influențează utilizarea social media și măsurarea efectelor social media ca o sursă de inovare în e-Guvernare este foarte importantă pentru creșterea calității proceselor prin care administrația publică furnizează serviciile către cetățeni și mediul de afaceri. De asemenea, este importantă pentru creșterea gradului de încredere a cetățenilor în politicile promovate și în activitățile realizate de administrațiile publice.

Considerăm că sunt necesare, în continuare, cercetări teoretice, studii calitative și cantitative prin care să se descrie și să se explice factorii care influențează utilizarea social media și impactul acestor tehnologii inovatoare în e-guvernare.

## BIBLIOGRAFIE

1. **BALOG, A.; NICOLAESCU, Ș. V.:** Elemente conceptuale și abordări privind evaluarea calității serviciilor publice online, Telecomunicații, anul LI, nr. 1/2008.
2. **BONSÓN, E.; ROYO, S.; RATKAI, M.:** Citizens' engagement on local governments' Facebook sites. An empirical analysis: The impact of different media and content types in Western Europe. *Government Information Quarterly*, 32(1), (2015), pp. 52-62.
3. **BOXER, K. M.; JOHNSON, B.:** How To Build an Online Learning Center. *T+ D*, 56(8), 2002, pp. 36-42.
4. **HRDINOVA, J.; HELBIG, N.; PETERS, C.S.:** Designing social media policy for government: Eight essential elements. Center for Technology in Government: Albany, NY, USA, 2010.
5. **LEV-ON, A.; STEINFELD, N.:** Local engagement online: Municipal Facebook pages as hubs of interaction. *Government Information Quarterly*, 32(3), (2015), pp. 299-307.
6. **MICKOLEIT, A.:** Social Media Use by Governments: A Policy Primer to Discuss Trends, Identify Policy Opportunities and Guide Decision Makers. *OECD Working Papers on Public Governance*, No. 26, 2014, OECD Publishing <http://dx.doi.org/10.1787/5jxrcmghmk0s-en>
7. <http://likealyzer.com>.