

QUALITY EVALUATION OF THE ROMANIAN CITY HALLS WEB SITES

EVALUAREA CALITĂȚII SITE-URILOR WEB ALE PRIMĂRIILOR ORAȘELOR DIN ROMÂNIA

Georgiana Ionela ȘTEFAN

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

Abstract

The development of the Information Society, of the network, the increasing number of users and the volume of information necessary for the public, make the networks for transmission and dissemination of knowledge and information to be more diverse but also more attractive and easier to decipher and use. In these circumstances, institutions of public law or private law choose to summarize and to share information through websites. Thus, to analyze the quality of web sites, to see the way that they meet our users needs, we look to prepare a methodology based on procedures and algorithms used in the method WebQEM, methodology that will end with a series of recommendations for designing and implementing web sites. The area that we intend to analyze it is the city hall web sites.

Keywords: information society, city hall web sites, WeQeM method

Rezumat

Dezvoltarea societății informaționale, a rețelei informatice, creșterea numărului de utilizatori și a volumului de informații necesare publicului, fac ca mediile de transmitere și de difuzare a cunoștințelor și informațiilor să fie cât mai diverse dar și cât mai atractive și mai ușor de descifrat și utilizat.

În aceste condiții, instituții de drept public sau de drept privat aleg să sintetizeze și să-și împărtășească informațiile cu ajutorul site-urilor web.

Astfel, pentru a analiza calitatea site-urilor web, pentru a vedea în ce măsură acestea răspund cerințelor utilizatorilor ne propunem să întocmim o metodologie bazată pe procedurile și algoritmi utilizați în cadrul metodei WebQEM, metodologie care se va finaliza cu o serie de recomandări privind proiectarea și realizarea site-urilor web. Domeniul pe care ne propunem să-l analizăm îl reprezintă site-urile web ale primăriilor orașelor.

Cuvinte cheie: societate informațională, site-urile web ale orașelor, metoda WebQEM.

1. Metoda Web Quality Evaluation Method (WebQEM)

1.1. Descrierea metodei

WebQEM reprezintă o metoda de evaluare și comparare cantitativă a calitatii site-urilor web, elaborate între 1998-2000 de un grup de cercetători de la Universitatea Natională La Pampa din Argentina, condus de Prof. Luis Olsina.

Această metoda are ca punct de pornire standardele internaționale și profesionale în domeniul calitatii, precum și conceptele, principiile și tehnicile specifice domeniului evaluării software: metodologia de evaluare a calitatii software promovată prin standardul IEEE Std 1061-1992, modelul calitatii software din standardul ISO 9126, modelul procesului de evaluare a calitatii din standardul ISO 14598. Cu timpul metoda WebQEM a fost extinsă și perfecționată cu următoarele concepte și standarde: abordarea LSP (Logic Scoring of Preference) dezvoltată de Dujmovic pentru evaluarea și selectarea sistemelor hardware-software complexe, recomandările IEEE referitoare la elaborarea paginilor web și recomandările Consorțiului W3c referitoare la accesibilitatea web.

Aplicarea metodei WebQEM presupune parcurgerea a patru faze foarte strans corelate, fiecare fază fiind definită de o serie de activități principale.

1. Definirea și specificarea cerințelor referitoare la calitate;
2. Evaluarea elementară;
3. Evaluarea globală;
4. Analizarea și documentarea rezultatelor, formularea concluziilor.

1. Definirea și specificarea cerințelor referitoare la calitate

Prima fază a metodei implică realizarea următoarelor activități principale:

- a) definirea domeniului la care se referă site-ul ce urmează să fie analizat și evaluat;
- b) definirea obiectivelor evaluării în funcție de scopul în care vor fi utilizate rezultatele;
- c) definirea perspectivei din care se face evaluarea, a necesităților explicite și implicite ale utilizatorului site-ului;

- d) specificarea caracteristicilor de calitate și a atributelor măsurabile și a nivelului lor de importanță în funcție de domeniul de aplicabilitate a site-ului.

Prima fază a metodei se încheie prin întocmirea unui document conform standardelor IEEE 1061 și ISO 9126, numit **Specificatia cerintelor calitatii** ce conține structura arborescentă a caracteristicilor, subcaracteristicilor și atributelor măsurabile.

2. Evaluarea elementar

A doua fază importantă cuprinde două activități principale conform standardului ISO 14598:

- e) proiectarea evaluării elementare, constă în selectarea unui set de metrici în funcție de obiectivele evaluării și de descrierile referitoare la site, precum arhitectura, caracteristicile, funcțiunile, etc. Fiecarui atribut măsurabil A_i i se asociază o variabilă X_i a cărei valoare se obține prin aplicarea unei metrici directe sau indirecte. Pentru a evalua nivelul de calitate, se stabilesc scale de preferință cu ajutorul criteriilor elementare de preferință a calitatii (EQ_i), criterii ce reprezintă procentul de satisfacere a unei cerințe pentru un anumit atribut, astfel scala de preferințe se împarte pe trei nivele de acceptabilitate:
- nesatisfacator: de la 0% la 40%;
 - mediu: de la 40% la 60%;
 - satisfacator: de la 60% la 100%.

TABELUL 1

Valoarea variabilei X_i	Valoarea criteriilor elementare de preferință (EQ_i)
$X_i = 0$	$EQ_i = 1$ (sau 100%)
$X_i \geq X_i$	$EQ_i = 0$ (sau 0%)
$0 < X_i < X_{max}$	$EQ_i = (X_{max} - X_i) / X_{max}$

- f) implementarea evaluării elementare presupune parcurgerea unor acțiuni de măsurare a atributelor site-ului web, atât prin metode manuale (inspectarea aspectului site-ului, observarea diferitelor caracteristici vizuale), cât și prin metode asistate de calculator cu ajutorul unor instrumente software specializate.

Pe baza valorilor masurate X_i și funcție de modul de definire a criteriilor elementare de preferință EQ_i se obțin rezultatele evaluării elementare și “calitatea parțială” a site-ului web.

3. Evaluarea globală

Preferințele elementare răspund numai parțial la necesitățile utilizatorului și oferă o imagine incompletă a calității site-ului web, motiv pentru care este necesară o perspectivă care să acopere integral cerințele referitoare la calitate (“calitate globală”). Cea de-a treia fază presupune realizarea a două activități principale:

- g) proiectarea evaluării globale, activitate ce constă în selectarea unor criterii de agregare a preferințelor elementare, precum și a unei scale de notare prin utilizarea modelelor liniare aditive și a modelelor neliniare multi-criteriale, ambele modele utilizând ponderi pentru exprimarea importanței preferințelor.
- h) implementarea evaluării globale, care presupune aplicarea efectivă a criteriilor de agregare și de notare. Agregarea se realizează de “sus în jos”, în mai mulți pași, în structura arborescentă a caracteristicilor și atributelor.

Rezultatul final îl reprezintă schema globală care permite calculul indicatorilor parțiali și globali ai calității, dintre care ultimul este reprezentat de gradul general de satisfacție în îndeplinirea cerințelor privind calitatea.

4. Analiza și documentarea rezultatelor; formularea concluziilor

Această ultimă etapă are loc în strânsă corelație cu etapele anterioare în care se înregistrează rezultatele calculelor și evaluărilor fie ele parțiale sau globale, precum și a informațiilor relevante pentru utilizator și a cerințelor privind documentarea procesului de evaluare.

Prin aplicarea metodei WebQEM se urmăresc următoarele obiective:

- verificarea aplicabilității metodei la măsurarea și evaluarea site-urilor web ale orașelor;
- verificarea și validarea criteriilor de evaluare a site-urilor web în cadrul metodei;
- formularea de noi cerințe privind criteriile de evaluare a site-urilor web în general, și a celor ale orașelor în special.

1.2. Condițiile desfășurării experimentării

Guvernarea electronică are ca scop creșterea gradului de participare politică a cetățenilor și eficientizarea aparatului administrativ, îmbunătățirea calității serviciilor publice, consolidarea democrației și facilitarea accesului la resursele informaționale.

Dintre componentele guvernării electronice procesul de evaluare se va aplica în cadrul componentei G2C : Guvern – Cetățean. În această categorie intră atât informarea cetățeanului cu privire la acțiunile puterii publice și astfel o mai mare transparență a actului administrativ cât și furnizarea de servicii electronice către cetățean. Dacă în ceea ce privește posibilitatea fiecărui individ de a se informa on-line se observă că majoritatea instituțiilor cu rol determinant în buna funcționare a aparatului administrativ au un site propriu pe care sunt postate informațiile necesare, în ceea ce privește furnizarea de servicii electronice situația nu se prezintă așa de bine : în unele localități există posibilitatea de a plăti on-line taxele și impozitele datorate statului, există și sistemul electronic de achiziții publice : www.e-licitatie.ro, servicii de informare electronică pentru cetățeni – infochioșc, iar pe portalul www.e-guvernare.ro doar marii contribuabili pot depune unele declarații on-line (declarație ANOFM, declarație pentru CNAS, declararea obligațiilor de plată către bugetul asigurărilor sociale, declarație privind obligațiile de plată la bugetul de stat, declarație privind impozitul pe profit, decont privind TVA) în urma unei înscrieri prealabile în sistem.

Au fost demarate o serie de proiecte-pilot gen DECWEB, sistem informatic pentru notificarea schimbării adresei de domiciliu, centre multimedia pentru cetățeni, dar acestea sunt încă la început cu preponderență implementate în municipiul București.

Gradul de implementare al guvernării electronice la nivel urban trebuie detaliat mai pe larg deoarece 54.9% din populație trăiește în mediul urban, ritmul inovărilor este foarte accelerat, iar infrastructura hardware și de comunicații există la nivel de consilii județene și primării de municipiu, impunându-se „ o creștere calitativă prin implementarea unor sisteme informatice integrate care să acopere atât funcționalitățile de gestiune a finanțelor publice, cât și a teritoriului și a resursei umane”.

Astfel în continuare am evaluat gradul de implementare al guvernării electronice la nivelul primăriilor municipii reședință de județ. Datele din acest studiu au fost culese în perioada octombrie – decembrie 2006 în urma verificării site-urilor primăriilor și a modului în care acestea vin în ajutorul cetățeanului din fiecare municipiu în parte.

1.3. Metodologia de experimentare

Pentru a putea realiza experimentul, colectivul de cercetare a efectuat o serie de activități preliminare: studierea lucrărilor de specialitate în domeniu, pregătirea / instruirea personalului utilizat în experimentare, prezentarea și comentarea conținutului chestionarului, modalitățile așteptate de apreciere a întrebărilor, mijloacele de investigare presupuse ca vor fi folosite în evaluatori.

1.4. Colectarea datelor

Formularul de evaluare cuprinde structura arborescentă a caracteristicilor și subcaracteristicilor și atributelor măsurabile și tipul de răspuns așteptat din partea evaluatorului. Colectarea datelor s-a realizat manual, semi-automat sau automat. Cea mai mare parte a valorilor atributelor a fost realizată manual deoarece nu există o altă modalitate de realizare a acestui lucru, exemplu fiind atributele de tip da/nu care impun verificarea unui cuprins, a unei hărți a site-ului. De asemenea, pentru calcularea nivelului de suport pentru limbi străine sau a facilităților de realizare a tranzițiilor, datele pot fi colectate și verificate cu ușurință. Colectarea automată a datelor este în unele cazuri unic și cel mai simplu și adecvat mecanism de colectare a datelor pentru un anumit atribut cum ar fi calculul legăturilor invalide și detectarea numărului de noduri în structura site-ului.

La fiecare indicator s-a aplicat scala de preferințe cu cele trei nivele de acceptabilitate, fiecare evaluator acordând pentru fiecare criteriu un punctaj de la 0 la 100, a unui răspuns de tip **da** sau **nu** sau a unei evaluări cuprinse într-o listă atasată, evaluatorii trebuind să răspundă la toate criteriile incluse în chestionar:

- nesatisfacător: de la 0% la 40%, nu are informația respectivă ; nu există serviciul respectiv ;
- mediu: de la 40% la 60% există o singură metodă ; are un singur serviciu ; informațiile sunt prezentate succint;
- satisfacător: de la 60% la 100% informațiile detaliate ; două sau mai multe metode.

2. PROCEDURI SI ALGORITMI WebEM

Etapa 1

Definirea si specificarea cerintelor referitoare la calitate

Pentru realizarea procesului de evaluare s-au luat in considerare patru caracteristici de calitate: utilizabilitate, functionalitate, fiabilitate si eficienta, in cadrul acestora fiind cuprinse si criteriile definite anterior. Dupa selectarea subcaracteristicilor de calitate, a atributelor masurabile si a indicatorilor in baza standardelor ISO 9126 si a recomandarilor si in urma a mai multor iteratii s-a obtinut urmatoarea structura finala:

1. UTILIZABILITATE

1.1 *Prezentarea globala a site-ului*

- 1.1.1 Schema de organizare globala
 - 1.1.1.1 Harta site-ului
 - 1.1.1.2 Index global (dupa subiect sau alfabetic)
 - 1.1.1.3 Cuprins
- 1.1.2 Calitatea sistemului de etichetare
 - 1.1.2.1 Etichetare de tip text
 - 1.1.2.2 Etichetare de tip pictograma
- 1.1.3 Planurile etajelor si a camerelor (amplasarea birourilor)

1.2 *Feed-back si help*

- 1.2.1. Calitatea componentelor de tip help
 - 1.2.1.1. Help explicativ
 - 1.2.1.2 Help pentru cautare
- 1.2.2. Indicator pentru ultima actualizare a site-ului
 - 1.2.2.1 Global
 - 1.2.2.2 Local (pe componenta sau pagina)
- 1.2.3 Lista de sdrese
 - 1.2.3.1 Lista de e-mail
 - 1.2.3.2 Lista de telefoane, fax
 - 1.2.3.3 Lista de adrese postale

- 1.2.4 Componenta FAQ
- 1.2.5 Componenta chestionar

1.3 *Interfata si aspect estetic*

- 1.3.1 Coerenta gruparii controalelor principale
- 1.3.2 Permanenta si stabilitatea prezentarii controalelor principale
 - 1.3.2.1 Permanenta controalelor directe
 - 1.3.2.2 Permanenta controalelor indirecte
 - 1.3.2.3 Stabilitate
- 1.3.3 Preferinte estetice
- 1.3.4 Uniformitatea stilului

1.4 Aspecte diverse

- 1.4.1 Suport pentru limbi straine
- 1.4.2 Facilitati de salvare (download)

2. FUNCTIONALITATE

2.1 Facilitati de cautare

- 2.1.1 Mecanisme de cautare pe site
 - 2.1.1.1 Cautare punctuala (colectie)
 - 2.1.1.2 Cautare globala

2.2 Posibilitati de navigare (rasfoire)

- 2.2.1 Navigabilitate punctuala
 - 2.2.1.1 Nivel de interconexiune punctuala
 - 2.2.1.2 Orientare
 - 2.2.1.2.1 Indicator de cale
 - 2.2.1.2.2 Indicator de pozitie
- 2.2.2 Navigabilitate globala
 - 2.2.2.1 Legaturi intre subsite-uri
- 2.2.3 Controale de navigare
 - 2.2.3.1 Permanenta si stabilitatea controalelor contextuale
 - 2.2.3.1.1 Permanenta controalelor
 - 2.2.3.1.2 Stabilitatea controalelor
 - 2.2.3.2 Componenta de scrolling
 - 2.2.3.2.1 Scrolling vertical
 - 2.2.3.2.2 Scrolling orizontal
- 2.2.4 Anticipare navigationala
 - 2.2.4.1 Titlul link-ului (link cu text explicativ)
 - 2.2.4.2 Calitatea frazei de link

2.3 Functii specifice domeniului si altele diverse

- 2.3.1 Relevanta continutului
- 2.3.2 Relevanta link-ului
- 2.3.3 Oferta serviciilor de interes public
 - 2.3.3.1 Impozite pe venit : declarare, notificare, impunere
 - 2.3.3.2 Servicii legate de protecția socială : alocații, ajutoare, burse
 - 2.3.3.3 Servicii legate de sistemul sanitar
 - 2.3.3.4 Servicii de căutare a unui loc de muncă prin intermediul oficiilor de muncă
 - 2.3.3.5 Documente personale : pașaport, permis de conducere, carte de identitate
 - 2.3.3.6 Biblioteci publice : cataloage online, module de căutare
 - 2.3.3.7 Inscrierea în instituții de învățământ superior
 - 2.3.3.8 Anunțarea autorităților cu privire la schimbarea adresei
 - 2.3.3.9 Certificate de naștere, de căsătorie, de deces : depunere cereri, eliberare
 - 2.3.3.10 Autorizații de construire
 - 2.3.3.11 Declarații către poliție
 - 2.3.3.12 Inmatriculare mașini

- 2.3.4 2.3.3.13 Securitatea operatiilor
- Facilitati pentru imagini
- 2.3.4.1 Indicator pentru dimensiunea imaginii
- 2.3.4.2 Zoom pentru imagine

3. FIABILITATE

3.1 *Erori ne-tehnice (de context)*

- 3.1.1 Erori ale link-urilor (legaturilor)
 - 3.1.1.1 Link-uri izolate
 - 3.1.1.2 Link-uri invalide
 - 3.1.1.3 Link-uri neimplementate
- 3.1.2 Diverse erori si inconveniente
 - 3.1.2.1 Numarul deficientelor sau caracteristicilor absente datorate browser-elor
 - 3.1.2.2 Numarul deficientelor site-ului sau rezultate neasteptate, independente de browser
 - 3.1.2.3 Numarul nodurilor web fara raspuns
 - 3.1.2.4 Numarul nodurilor destinatie in constructie

4. EFICIENTA

4.1 *Accesibilitatea informatiilor*

- 4.1.1 Suport pentru versiunea in modul text
- 4.1.2 Lizibilitatea informatiei prin dezactivarea imaginilor in browser
 - 4.1.2.1 Titlul imaginii
 - 4.1.2.2 Lizibilitatea globala

În țările dezvoltate în care conceptul de guvernare electronică a atins un nivel destul de ridicat se fac studii și cercetări cu privire la gradul de implementare al guvernării electronice la nivel global sau la nivel continental. Într-unul din aceste studii România s-a situat pe locul 61 din 198, țări precum Liechtenstein, Guineea Ecuatorială, Nigeria, Qatar, Bhutan, Insulele Tuvalu obținând un punctaj mai bun, deci țări în care guvernarea electronică este mult mai adânc implementată decât în România.

Etapa 2

Evaluarea elementara

Pentru a putea face o evaluare corectă s-au avut în vedere o serie de criterii și anume :

TABELUL 2

Nr criteriu	Denumire
C1	Informații de interes public
C2	Informații online
C3	Servicii electronice
C4	Limbi străine
C5	Accesul publicului
C6	Consultare cetățeni

Fiecare criteriu a avut o serie de indicatori specifici astfel :

- **C1** : Acte normative; coordonate de contact; surse financiare, buget și bilanț contabil; structura organizatorică, programul de funcționare și de audiențe ; programele și strategiile proprii; categorii de documente produse și/sau gestionate ; declarații de avere/de interese ; raport periodic de activitate ; comunicare acte administrative
- **C2** : link-uri către alte site-uri din administrația publică locală și/sau centrală; publicații; baze de date; reclame; informații cu caracter general (economic, turistic, social, mediu de afaceri)
- **C3** : taxe și impozite ; altele ; protecția datelor
- **C4** : limba engleză ; limba minorității (acolo unde este cazul) ; altele
- **C5** : email; module de căutare; comentarii; forum; update prin email
- **C6** : la acest criteriu s-a luat în considerare câte metode on-line utilizează autoritatea publică respectivă pentru a-și consulta cetățenii.

În continuare vom detalia fiecare criteriu în parte pentru a sublinia importanța fiecăruia în analiza ce va urma.

C1 „informații de interes public” Conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, publicată în Monitorul Oficial nr. 663/23.10.2001 : *“Accesul liber și neîngrădit al persoanei la orice informații de interes public, definite astfel prin prezenta lege, constituie unul dintre principiile fundamentale ale relațiilor dintre persoane și autoritățile publice, în conformitate cu Constituția României și cu documentele internaționale ratificate de Parlamentul României”.*

Fiind un organ de specialitate al administrației publice locale, primăria oricărui municipiu reședință de județ are o obligație și mai mare de a respecta prevederile legale în vigoare, de a fi un exemplu de transparență în activitățile ce le desfășoară pentru celelalte autorități publice subordonate ierarhic și nu numai. În baza legii liberului acces la informațiile de interes public, orice persoană are dreptul să solicite și să obțină de la autoritățile și instituțiile publice, informațiile de interes public. Aceste informații așa cum prevede și legea trebuie să fie corecte și mai ales actualizate. În ceea ce privește actualizarea informațiilor de interes public este important de expus faptul că legea stabilește unele termene precise pentru depunerea și în cazul nostru și publicarea anumitor declarații (declarațiile de avere și de interese ale personalului din conducerea primăriei precum și a funcționarilor publici din cadrul primăriei). Ori, de

cele mai multe ori aceste termene sunt depășite ori nu sunt actualizate : declarațiile de avere la începerea / încetarea mandatului ori în cazul în care au survenit modificări la cele declarate pe parcursul anului.

C2 „informații online” prin intermediul portalului propriu o primărie se prezintă atât către cetățenii săi cât și altor vizitatori. De aceea consider că informațiile cu caracter general (geografic, demografic, social, economic) despre localitatea respectiva trebuie să se regăsească în portal deoarece sunt ca o carte de vizită pentru potențialii vizitatori. Totodata publicațiile primăriei (ziare, buletine informative, monitoare) aduc un plus de cunoasterea deoarece ele prezintă într-o manieră interactivă soluțiile de rezolvare ale problemelor cu care se confruntă localitatea; evenimentele culturale, ecologice, sportive ce au avut sau vor avea loc, situația proiectelor în derulare, bilanț pe anul ce a trecut la toate capitolele, începând de la cel social, economic, cultural, sportiv,ecologic,etc. Dacă acceptă ca pe portalul lor să fie postate reclame, autoritatea publică locală poate majora veniturile proprii cu contravaloarea taxelor percepute societăților doritoare sau poate investi acești bani în conceperea și derularea unor noi servicii electronice tot în slujba cetățeanului. Site-ul fiecărei primării trebuie privit și ca o punte de legătură cu alte instituții ale statului de la nivel local sau central sau alte organisme internaționale sau private sau organizații non-guvernamentale și, în consecință, link-urile către paginile de net ale acestor instituții nu pot lipsi.

C3 „servicii electronice” Așa cum am mai spus serviciile electronice sunt o parte importantă a guvernării electronice în toate statele dezvoltate în care s-a implementat acest concept. De exemplu Comisia Europeană a definit în februarie 2001 cu prevederile programului :”e-Europe – O societate informațională pentru toți” un număr de 12 servicii electronice pentru monitorizarea nivelului de implementare a guvernării electronice. Acestea sunt după cum urmează :

- impozite pe venit : declarare, notificare, impunere
- servicii legate de protecția socială : alocații, ajutoare, burse
- servicii legate de sistemul sanitar
- servicii de căutare a unui loc de muncă prin intermediul oficiilor de muncă
- documente personale : pașaport, permis de conducere, carte de identitate
- biblioteci publice : cataloage online, module de căutare
- înscrierea în instituții de învățământ superior
- anunțarea autorităților cu privire la schimbarea adresei

- certificate de naștere, de căsătorie, de deces : depunere cereri, eliberare
- autorizații de construire
- declarații către poliție
- înmatriculare mașini

C4 „limbi străine” De la 1 ianuarie 2007 facem parte din țările membre ale Uniunii Europene. Acest lucru ne aduce atât obligații cât și drepturi. Printre acestea din urmă se regăsește și libera circulație a persoanelor și posibilitatea cetățenilor din toate țările membre să se angajeze într-o instituție publică a statului român, ori prezentarea anunțului de participare la concurs, prezentarea instituției publice în cauză, a localității unde se află aceasta trebuie să se facă și într-o limbă de circulație la nivelul Uniunii Europene.

C5 „accesul publicului” și **C6 „consultarea cetățenilor”** sunt două criterii strâns legate între ele deoarece printre rolurile guvernării electronice se regăsește și acela de a crește gradul de participare a cetățenilor la viața politică, astfel transparența actului administrativ va fi mai mare, iar responsabilitatea deciziilor publice luate va fi mai relevantă. Astfel, prin intermediul email-ului, a forumului sau a pagini de sugestii și reclamații cetățenii își pot expune mai clar punctul de vedere cu privire la proiectele care urmează să fie demarate de autorități, la deciziile pe care le iau autoritățile. Împreună cu autoritățile, cetățenii pot ajunge la o viziune comună în ceea ce privește găsirea variantei optime de soluționare a problemei. Totodată, dacă doresc, cetățenii pot fi anunțați direct prin email de noutățile apărute pe site sau în viață de zi cu zi a localității în care trăiesc.

Pentru fiecare caracteristici a calitatii au fost calculate valorile X_i asociate atributelor cuantificabile A_i în funcție de fiecare criteriu: absolute sau relative, și în funcție de fiecare variabilă: continuă sau discretă.

Etapa 3

Evaluarea globală

Dupa finalizarea procesului de agregare și obținerea schemei globale, au fost calculate indicatorii globalii calitatii pentru fiecare site web considerat. În tabelul următor au fost prezentate rezultatele obținute:

TABELUL 3

Nr crt	Municipiu	Judet	PUNCTAJ FINAL
1	Bacau	Bacau	29
2	Botosani	Botosani	32
3	Iasi	Iasi	34
4	Piatra Neamt	Neamt	23
5	Suceava	Suceava	16
6	Barlad	Vaslui	14
7	Braila	Braila	11
8	Buzau	Buzau	14
9	Constanta	Constanta	42
10	Galati	Galati	20
11	Tulcea	Tulcea	20
12	Focsani	Vrancea	20
13	Pitesti	Arges	19
14	Calarasi	Calarasi	11
15	Targoviste	Dambovita	34
16	Giurgiu	Giurgiu	23
17	Slobozia	Ialomita	26
18	Ploiesti	Prahova	35
19	Alexandria	Teleorman	15
20	Craiova	Dolj	37
21	Targu Jiu	Gorj	24
22	Drobeta Turnu Severin	Mehedinti	10
23	Slatina	Olt	17
24	Ramnicu Valcea	Valcea	28
25	Arad	Arad	37
26	Resita	Caras Severin	22
27	Deva	Hunedoara	18
28	Timisoara	Timis	38
29	Oradea	Bihor	40
30	Bistrita	Bistrita Nasaud	26
31	Cluj Napoca	Cluj	22
32	Baia Mare	Maramures	29
33	Satu Mare	Satu Mare	19
34	Zalau	Salaj	28

35	Alba Iulia	Alba	31
36	Brasov	Brasov	35
37	Sf Gheorghe	Covasna	18
38	Miercurea Ciuc	Harghita	19
39	Targu Mures	Mures	29
40	Sibiu	Sibiu	39

Etapa 4

Analiza și interpretarea rezultatelor

Procesul de consultare a cetățenilor este obligatoriu și indispensabil într-un stat democratic iar într-o societate în care tehnologia TIC este în plin avânt, și internetul devine un instrument util în exercitarea atribuțiilor de către stat. Mulți cetățeni nu au timp să se ducă la dezbaterile publice organizate de autorități, iar prin intermediul mijloacelor electronice puse la dispoziție de portalul autorității publice în cauză aceștia își pot exprima punctele de vedere cu privire la problemele puse în discuție. Dar consultarea cetățenilor nu se face doar on-line sau prin intermediul dezbaterilor publice ci și cu ajutorul unor grupuri de lucru gen consiliul consultativ de cartier, a centrelor de informare, a unui call-center sau telverde.

Avem astfel o democrație participativă în care simțul civic se regăsește în conștiința cetățenilor.

Totuși se observă unele discrepanțe între cele 7 Regiuni de Dezvoltare astfel :

- *Regiunea Nord Est* cu cele 6 județe : Bacău, Botoșani, Iași, Neamț, Suceava și Vaslui, este cea mai mare regiune a țării, doar 43.7% din populație se află în mediul urban, iar regiunea este cea mai slab dezvoltată dintre regiunile țării. Cu toate acestea în ceea ce privește guvernarea electronică portalurile primărilor au obținut un punctaj mediu: între 20-40 puncte, doar Suceava respectiv Bîrlad obținând 16 respectiv 14 puncte.
- *Regiunea Sud Est* cuprinde tot 6 județe : Brăila, Buzău, Constanța, Galați, Tulcea, Vrancea. Cu toate că portalul primăriei Constantă a obținut primul punctaj pe țară (42 puncte), regiunea per total se află pe ultimul loc, toate celelalte site-uri obținând sub 20 puncte.
- *Regiunea Sud* cuprinde 7 județe : Argeș, Călărași, Dîmbovița, Giurgiu, Ialomița, Prahova, Teleorman. Site-urile au obținut punctaje din cele mai variate : de la 11 puncte primăria Călărași la 35 de puncte primăria Ploiești.

- *Regiunea Sud Vest* cuprinde 5 județe : Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Vâlcea. În această regiune găsim minimul pe țară : primăria Drobeta Turnu Severin cu 10 puncte, dar și unul din vârfuri : primăria Craiova cu 37 de puncte.
- *Regiunea Vest* are cel mai mic număr de județe, doar 4 : Arad, Caraș Severin, Hunedoara, Timiș. Primăriile din Arad și Timișoara constituie vârfuri cu câte 37 respectiv 38 de puncte fiecare, în timp ce Reșița a obținut 22 de puncte iar Deva doar 18 puncte.
- *Regiunea Nord Vest* are în componență 5 județe : Bihor, Bistrița Năsăud, Cluj, Maramureș, Satu Mare, Sălaj. Al doilea punctaj a fost obținut de Oradea cu 40 de puncte, celelalte situându-se între 20-30 de puncte, doar Satu Mare obținând 19 puncte.
- *Regiunea Centru* are 6 județe : Alba, Brașov, Covasna, Harghita, Mureș, Sibiu. Al treilea loc pe țară a fost ocupat de Sibiu cu 39 de puncte , Alba Iulia și Brașov obținând și ele peste 30 de puncte. Doar Sfintu Gheorghe și Miercurea Ciuc au obținut sub 20 de puncte.

După cum se observă nu a fost o legătură directă între punctajul obținut de primele 3 primării și regiunea de dezvoltare de care aparțin. Pe parcursul celor 2 luni de verificare au fost unele probleme în a evalua site-urile primărilor din Drobeta Turnu Severin și Bistrița deoarece portalul acestora nu era activ, dar în final studiul s-a putut efectua fără discrepanțe.

În continuare voi analiza situația municipiilor reședință de județ în ordinea descrescătoare a punctajului obținut utilizând metodologia prezentată în capitolul anterior.

1) *Constanța* : www.primaria-constanta.ro

Site-ul primăriei Constanța a fost singurul care a luat punctaj maxim la primul criteriu – informațiile de interes public. Toate informațiile sunt clare, utile, actuale și bine structurate pe categorii. Totodată acestea sunt și ușor de găsit.

Un site interactiv ce oferă posibilitatea constănenților să participe activ în procesul de luare a deciziilor prin intermediul sondajului online, a newsletter-ului, a paginii de comentarii. Actele administrative în proiect sunt prezentate pe site și astfel și toți cetățenii interesați își pot exprima opinia.

Datorită unui program de management al documentelor încă din anul 2004 orice cetățean ce a depus o cerere către primărie poate afla online unde se află aceasta prin simpla înregistrare în program pe baza

numărului de înregistrare al cererii, data înregistrării precum și o cheie de control ce asigură confidențialitatea datelor cetățeanului.

Strategia de dezvoltare a primăriei precum și toate proiectele în derulare sunt prezentate detaliat pe site astfel încât toți cei interesați să poată afla câte ceva.

Totodată Primăria Municipiului Constanța a adoptat în anul 2006 Agenda Locală 21 – Planul local de dezvoltare durabilă, în urma Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare “Construire a capacităților locale de implementare a Agendei Locale 21 în România”. Astfel se urmărește stabilirea unui echilibru între dezvoltarea economică, echitatea socială și protecția mediului.

Varianta în limba engleză a site-ului este foarte detaliată iar prin informațiile prezentate vine atât în ajutorul turiștilor cât și în ajutorul cetățenilor europeni.

În ceea ce privește protecția și securitatea datelor cu caracter personal, o politică în domeniu nu este stabilită, dar în cadrul sistemului online de plată a impozitelor și taxelor și în cadrul sistemului de management al documentelor, protecția și securitatea datelor există, autentificarea în sistem fiind sigură.

De asemenea, Primăria Constanța a câștigat în anul 2004 două premii importante în domeniul IT: astfel pagina de web a Primăriei a câștigat locul I la concursul național Internetics, secțiunea e-guvernare, și Marele Premiu al Comunității Virtuale la concursul organizat de ANIAP. Primăria Municipiului Constanța a reprezentat România și la concursurile EuroCrest 2005 și EuroCrest 2006 unde a câștigat premiul alături de alte orașe din Letonia, Lituania, Republica Cehă, Bulgaria, Polonia și Slovacia.

Toate acestea fac ca portalul primăriei Constanța să implementeze cel mai bine conceptul de guvernare electronică, îmbunătățind comunicarea dintre cetățeni și administrația publică locală, urmărind transparență în exercitarea actului administrativ.

2) Oradea : www.oradea.ro

Portalul primăriei Oradea are informațiile prezentate pe categorii destul de bine determinate, acestea fiind clare și destul de ușor de găsit. Excelează în ceea ce privește comunicarea actelor normative, a proiectelor de acte normative, acordând cetățenilor doritori posibilitatea de a trimite un email, de a posta sugestii și reclamații, iar aceștia pot fi înștiințați prin email despre noutățile apărute pe site-ul primăriei.

În privința postării pe portal a declarațiilor de avere și de interese s-a observat că cele din urmă lipsesc, cu toate că declarațiile de avere ale funcționarilor publici din primărie, din consiliul local și din instituțiile aflate în subordinea acestuia se află pe site dar fără data de înregistrare.

Formularele de care cetățenii au nevoie în relația cu primăria sunt repartizate pe direcții și pot fi downloadate. Totodată programele locale fie că sunt cu finanțare nerambursabilă sau finanțate din bugetul local sunt detaliate pe pagina de web a primăriei, la fel ca și unele contracte de interes public, precum și anunțuri privitoare la licitațiile și achizițiile publice organizate de primărie.

Este de remarcat A.S.C.O. (Administrația Socială Comunitară Oradea : www.asco-oradea.ro) aflată în subordinea Consiliului local ce desfășoară activitatea de asistență și protecție socială prin 3 compartimente : persoane cu handicap, resurse umane, protecția copilului. Tot aici funcționează și Centrul Unic de Voluntariat Oradea.

Mai este de reținut rubrica *Polen Info* ce are scopul de a informa populația în legătură cu prezență și variația cantitativă a polenului diferitelor specii de plante ce se regăsesc în această zonă. Pentru toți cei interesați există și un calendar polinic care are și varianta în limba engleză.

Centrul de Informații Publice din Oradea, înființat în anul 1997 a fost considerat modelul pilot pentru înființarea altor centre de informare în țară.

Consider că printre minusuri se află neexistența unei variante în limba engleză a site-ului sau măcar a unor categorii principale de informații, site-ul oferind doar o prezentare în limbile engleză și franceză a orașului și a zonei cu elementele lor de relief, de faună și floră, istorice, culturale și arhitecturale.

3) *Sibiu* : www.sibiu.ro

Sibiu – Hermannstadt, capitala culturală europeană în anul 2007 alături de Luxembourg, are un site foarte interactiv, cu multe poze, culori plăcute și categorii de subiecte interesante.

Este de ținut minte pagina de turism care te incită să vizitezi orașul chiar dacă ești roman sau străin, site-ul având versiuni aproape complete atât în limba germană cât și în limba engleză. Tot ce vrei să știi despre Sibiu și împrejurimi e aici : ce să vizităm, unde ne cazăm, unde ne plimbăm, unde ne petrecem timpul liber. Dar nu trebuie uitat nici categoria Economia Virtuală care pe lângă domenii ca Mediul Economic, Investiții, Pagină Imobiliară, conține și Directorul Economic care este un ghid economic complet al orașului, disponibil online.

Sibiul virtual te atrage cu galerii foto, broșuri, webcams live din Sibiu, e-card cu Sibiul și posibilitatea de a achiziționa un CD multimedia interactiv cu Sibiul – prima enciclopedie pe format electronic a orașului.

Toate cele amintite fac din orașul Sibiu gazda perfectă în anul 2007, iar pentru sibieni va fi un atu – mai multe fonduri la bugetul local, iar proiectele de anvergură ale orașului (linia de centura, noul aeroport, modernizarea străzilor) vor putea fi finalizate.

Primăria Sibiu a postat pe site-ul propriu informațiile de interes public cu excepția rapoartelor la Legea 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public și la Legea 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică. Declarațiile de avere sunt complete (început sau încetare de mandate unde este cazul) dar nu sunt postate declarațiile de interese.

Primăria are printre publicații și Ziarul Primăriei care este disponibil și online.

Portalul îți oferă posibilitatea să cauți informațiile dorite atât în conținutul site-ului cât și în registrul de stare civilă.

Din anul 1997 funcționează Centrul de Informații pentru Cetățeni care facilitează participarea directă a cetățenilor la procesul de luare a deciziilor la nivel local asigurând accesul permanent la informație, atât din domeniul administrației locale cât și din alte domenii de interes local. C.I.C. colaborează cu Colegiul Consultativ Cetățenesc, un grup format din liderii de opinie ai grupurilor sociale reprezentative pentru structura socială a orașului. Aceștia, pe bază de voluntariat îndeplinesc rolul de consultanți și purtători de mesaj în relația administrație publică – cetățean.

Ar fi utilă pe site o secțiune de reclamații și sugestii pentru ca cetățenii să se poată implica și mai activ în viața publică, iar un forum de discuții ar aduce mai multe soluții la problemele de interes local.

4) Timișoara : www.primariatm.ro

Site-ul Primăriei Timișoara conține informații utile, acestea fiind clasificate pe categorii bine determinate.

În ceea ce privește primul criteriu de clasificare se observă că rapoartele anuale privind liberul acces la informațiile de interes public și cel privind transparența decizională lipsesc, precum și declarațiile de interese ale conducerii primăriei și ale funcționarilor publici cu toate că declarațiile de avere sunt complete .

Serviciul electronic de plată a impozitelor și taxelor nu are încă disponibilă secțiunea plăți dar portalul primăriei oferă și alte servicii electronice precum : bulletin de știri, transmisii online a ședințelor

Consiliului Local Timișoara, serviciul wap și stadiul de rezolvare a cererilor. Acest ultim serviciu a fost pus în funcțiune de abia la jumătatea lunii decembrie 2006.

Monitorul, publicație a Primăriei Timișoara a apărut prima dată în decembrie 2002 și de atunci vine în ajutorul timișorenilor cu articole pertinente despre Municipiul Timișoara. Este împărțit pe secțiuni din cele mai diverse, de la proiecte importante ale municipalității, istoria orașului, pagina cetățeanului, cultură, finanțe la cooperare internațională și dezvoltare economică.

Traducerile unor secțiuni de pe portal în limba engleză și în limba germană vin în ajutorul celor interesați, iar cele în limba maghiară și în limba sârba sunt în curs de finalizare.

Totodata, site-ul primariei dispune de o secțiune Info Europa ce atrage atenția mediul de afaceri local prin detaliile despre programele Phare, Ispa și Sapard, date utile în perioada de pre-aderare.

În anul 2001, Primăria Timișoara a introdus în premieră în România "infochioșcurile" ce oferă informații din bazele de date ale primăriei, dar și informații despre aeroportul din Timișoara, CEC, Camera de Comerț, Poliția Timiș, etc. La ediția din 2003 a Internetics acest proiect a fost desemnat câștigător al subcategoriei „aplicații info kiosk”.

Este de remarcat secțiunea „Democrație Participativă” ce cuprinde : Consiliile Consultative de Cartier, Consiliul Seniorilor și Consiliul Local al Tinerilor. *Consiliile Consultative de Cartier* sunt formate din minim 7 persoane cu domiciliul în municipiul Timișoara, cetățeni ce au hotărât să dezbată împreună diversele aspecte ale vieții colective. Aceștia mențin legătura prin Grupul de Legătura Permanent, iar în fiecare an propun Consiliului Local investițiile pe care doresc să le realizeze. *Consiliul Seniorilor* reprezintă populația cu vârstă peste 53 de ani, pensionari și are un rol de utilitate socială. *Consiliul Local al Tinerilor* cuprinde elevi din clasele IX – X aleși prin alegeri organizate în conformitate cu prevederile unei legi electorale, oferind tinerilor posibilitatea de a-si exprima opiniile, de a-și promova propriile proiecte.

Site-ul Primăriei Timișoara este un site dinamic, în plină ascensiune, iar proiectele avute în vedere implementează conceptul de guvernare electronică la nivelul municipiului Timișoara.

5)Arad : www.primariaarad.ro

Primăria Arad are postate pe site toate informațiile de interes public, dar declarațiile de avere nu sunt în totalitate postate, fiind prezente doar cele ale conducerii primăriei și ale consilierilor locali. Totodată, nu

sunt prezente toate programele în derulare, strategia primăriei pe termen scurt sau mediu. În schimb proiectele de hotărâri, hotărârile adoptate de consiliul local, dispozițiile primarului sunt ușor accesibile prin completarea unui simplu camp de căutare. În general, informațiile se regăsesc în categorii bine delimitate.

Arădenii pot posta petiții, sesizări și reclamații cu privire la activitatea conducerii executive sau deliberative a primăriei ori printr-o pagină distinctă sau prin email, forum și chiar prin sondajele săptămânale postate pe site.

La categoria Info Util se găsesc informații cu privire la activitățile comerciale, educative, culturale care se desfășoară în municipiul Arad, precum și o subsecțiune dedicată investitorilor. Info Investitori prezintă economia locală, zonele industriale din Arad și posibilități de a investi aici, alături de punctele forte și facilitățile oferite investitorilor la nivel local .

Varianta în limba engleză și în limba maghiară a portalului este în curs de finalizare și ar trebui finalizată cât mai curând în contextul noi situații – membrii ai Uniunii Europene, iar toți cetățenii europenii ar trebui să se poată informa cu privire la un nou oraș din Comunitate.

Direcția de Dezvoltare și Asistență Comunitară aflată în subordinea Consiliului Local a deschis Centrul de Informare Europeană și Biroul de Informare Turistică "Infotour Arad". *Centrul de Informare Europeană* are ca și obiectiv informare opiniei publice cu privire la Uniunea Europeană precum și promovarea parteneriatelor locale inter-sectoriale. *Infotour Arad* oferă informații despre serviciile turistice din municipiul și județul Arad.

În ceea ce privește protecția și securitatea datelor cu caracter personal, nu există o politică în acest sens, ca de altfel pe nici un alt site evaluat în cadrul acestui studiu. Se poate vorbi de o protecție și securitate a datelor cu caracter personal doar în cadrul serviciului electronic de plată a impozitelor și taxelor locale.

6) Craiova : www.primariacraiova.ro

Portalul Primăriei Craiova nu prezintă în legătură cu primul criteriu de apreciere raportul privind Legea 544/2001 și nici declarațiile de interese ale aleșilor locali. În schimb toate celelalte informații sunt prezente și ușor de accesat.

Excelează în privința prezentării programelor și strategiilor proprii. Există postate pe site strategia de dezvoltare a municipiului și programele multianuale de investiții pe perioada 2005-2009.

Acest site acordă craiovenilor posibilitatea abonării la un newsletter, postării de propuneri și sesizări către primărie și trimerii de email-uri către municipalitate.

Curierul Primăriei Craiova este o publicație lunară ce se distribuie gratuit dar este disponibilă și online. Acesta oferă craiovenilor informații din toate domeniile : administrație publică, investiții, educațional, cultural și sportive, reprezentând încă o modalitate prin care administrația publică locală este aproape de cetățenii săi.

Site-ul prezintă la categoria "Informare cetățeni" o serie de secțiuni privind consultarea cetățenilor. Astfel avem Consiliul pentru Transparență Locală, Comitet Consultativ Cetățenesc și Centru de Informare pentru Cetățeni. *Consiliul pentru Transparență Locală* este un mecanism informal de dialog permanent între grupurile consultative cetățenești, sindicate, organizații neguvernamentale locale și administrația publică locală. Rolul său de îmbunătățire a transparenței administrației publice locale s-a concretizat în elaborarea unor documente precum Strategia de Dezvoltare Locală prin Transparență Instituțională Și Strategia pentru Prioritizarea Problemelor Comunități Locale. Ambele documente sunt postate pe net, putând fi astfel accesibile tuturor cetățenilor, chiar dacă au făcut sau nu parte din echipa coordonatoare. Pe de altă parte *Comitetul Consultativ Cetățenesc* este un grup care face propuneri, semnalează probleme și soluții de rezolvare a acestora. Toate activitățile desfășurate de aceste formațiuni sunt exemplificate pe portalul primăriei pentru a putea exemplifica mai bine rolul acestora : sunt formate din cetățeni pentru a veni în sprijinul întregii comunități locale.

Există unele reclame pe site, dar nu există link-uri către alte instituții din administrația publică centrală și/sau locală. Ca și alte site-uri nu prezintă o variantă în limba engleză sau într-o altă limbă de circulație internațională.

Per ansamblu, acest site oferă informații pertinente din punctual de vedere al gradului de obiectivitate, al relevanței, coerenței și accesibilității acestora, pe categorii distincte : Primărie, Locuitori, Afaceri, Vizitatori, Pagina Primarului ce se adresează tuturor categoriilor sociale din municipiul Craiova

7) Brașov : www.brasovcity.ro

Acest portal vine în ajutorul locuitorilor municipiului Brașov prin două secțiuni : Birourile Primăriei și Servicii Publice, a căror componență este detaliată, pe servicii și birouri. Acestea au prezentate

atribuțiile, programul de funcționare precum și o detaliere a actelor necesare în relația cu serviciile/birourile în cauză precum și posibilitatea de a descărca direct de pe site formularele tip necesare.

Secțiunea Turism oferă informații actuale și utile pentru cei ce doresc să viziteze orașul de la Poalele Tâmppei, iar pentru mediul de afaceri există posibilitatea de a-și trimite ideile de investiții către municipalitate prin simpla completare a unui formular electronic. Astfel municipalitatea cunoscând piața poate veni în ajutorul acestora.

Tot mediul de afaceri dar și cetățeanul de rand pot găsi rezolvare la problemele de interes prin accesarea diferitelor link-uri către instituții ale administrației publice de la nivel central sau local.

Municipiul Brașov este în curs de elaborare a Agendei Locale 21 – Plan local pentru dezvoltare durabilă și pentru ca aceasta să corespundă cât mai bine cerințelor și expectativelor cetățenilor Brașovului, există pe portalul primăriei 2 chestionare privind strategia de dezvoltare durabilă a municipiului Brașov, care completate și trimise vor ajuta municipalitatea să-și definească mai bine obiectivele și strategia.

În legătură cu consultarea cetățenilor, primăria Brașov a pus la dispoziție un telefon direct cu Centrul de Informații pentru Cetățeni. Activitatea acestuia, rolul și misiunea sunt descrise pe portal. Primăria prin intermediul Centrului de Informații pentru Cetățeni derulează o serie de programe ce vin în ajutorul brașovenilor precum firma Practică pentru elevi, Punctul de informare pentru colectarea selectivă a deșeurilor, Primăria pe înțelesul elevilor și Comitetele Consultative Cetățenești.

Ultimul număr al publicației lunare Primăria Brașovului disponibil pe net este cel din luna decembrie 2005 iar cetățenii nu au posibilitatea de a primi buletine de știri sau a posta păreri pe un forum.

Toate acestea fac ca guvernarea electronică la nivel local să înceapă să fie implementată iar beneficiile se vor vedea în timp.

8) Ploiești : www.ploiesti.ro

Portalul municipiului Ploiești a luat punctaj mare la primele trei criterii : informații de interes public, informații online și servicii electronice. Chiar dacă nu are postate pe net rapoartele privind aplicarea Legii 544/2001 și a Legii 52/2003 și nici bugetul și bilanțul contabil site-ul primăriei prezintă alte informații utile cetățeanului precum strategia și programele proprii, documente necesare și în format electronic, declarații de avere și de interese. În ceea ce privește comunicarea actelor normative și a

proiectelor de acte normative aceasta e disponibilă online iar orice cetățean poate posta o sugestie sau o reclamație cu privire la aspectele importante din punctul sau de vedere.

În legătură cu informarea cetățenilor site-ul primăriei prezintă zilnic online Raport al Poliției Comunitare, Raport reparații străzi precum și rapoarte săptămânale ale unor instituții de interes local subordonate Consiliului Local : Administrația Serviciilor Sociale Comunitare, Administrația Domeniului Public și Privat, Serviciul Public Finanțe Locale. Astfel fiecare cetățean doritor se poate informa despre activitatea serviciilor locale.

Site-ul primăriei prezintă link-uri detaliate către instituții de la nivel central și local, precum și de la instituții de interese locale din domeniul educațional, cultural, mediul de afaceri, comercial. Totodată are legătură directă cu www.infoportal.ro – indexul știrilor din România.

Centrul de Informare a Cetățeanului oferă toate informațiile despre actele necesare în relația cu municipalitatea precum și posibilitatea de a descărca formularele tip online.

Varianta în limba engleză a site-ului este parțial disponibilă, un forum și un newsletter nefiind disponibile. Publicația lunară a Primăriei Municipiului Ploiești „Info Ploiești” este disponibilă online și conține un supliment legislativ cu toate actele normative adoptate de Consiliul Local al Municipiului Ploiești de la ultimul număr al revistei

9) Iași : www.primaria-iasi.ro

Imaginea electronică a primăriei municipiului Iași este una dinamică și bogată în informații față de alte municipii din regiune precum Suceava, Bârlad sau Piatra Neamț. Se găsesc ușor proiectele de hotărâri cât și hotărârile adoptate de către Consiliul Local, precum și unele documente tipizate și alte categorii de documente produse și/sau gestionate de Primărie și utile în relația cu primăria. Bugetul și bilanțul contabil nu sunt disponibil online în schimb se găsesc ușor proiectele municipalității iar pe prima pagină este postată Declarația de Misiune a Primăriei Iași ce conține elementele cadru ale strategiei de dezvoltare a municipiului: perspectivă financiară, perspectiva clientului, perspectiva proceselor interne și perspectiva învățării-dezvoltării.

Unul dintre punctele cele mai importante ale site-ului e newsletter-ul și forumul. Astfel, mesajele cetățenilor sunt preluate și se pot găsi și oferi răspunsuri la problemele acestora. Tot pentru a veni în sprijinul cetățenilor, primăria a postat pe site numerele de telefon la care se pot face sesizări : un telefon al cetățeanului și un TelVerde.

O variantă în limba engleză sau într-o altă limbă de circulație internațională nu este disponibilă, dar datorită eforturilor municipalității acest lucru nu constituie o piedică, primăria fiind în curs de obținere a certificării ISO 9001 de către Societatea Română pentru Asigurarea Calității.

Curierul de Iași, noua publicație a Primăriei este disponibilă și online, venind în sprijinul ieșenilor cu informații noi, de interes local. Se regăsesc decizii ale municipalității și ale consiliului local, articole despre serviciile și direcțiile primăriei, proiecte în curs de desfășurare. Este încă o modalitate de implementare a guvernării electronice – cetățeanul trebuie să fie informat prin orice mijloace, iar dacă nu a putut citi un exemplar al publicației îl poate citi doar accesând portalul primăriei.

Centrul de Informații pentru Cetățeni dezvoltă modul de comunicare cu primăria, iar prin implementarea programului vizând înființarea Centrelor de Cartier, vorbim despre noi principii de consultare cetățenească și de cooperare între serviciile de interes local, cetățeni și aleșii locali.

10) Botoșani : www.primariabt.ro

Site-ul Primăriei Botoșani a obținut punctaje bune la toate criteriile exceptând criteriul numărul 4 – limbi străine. Dar acest criteriu lipsește cu desăvârșire la 57.5% din site-urile evaluate și la 15% dintre acestea variantele într-o limbă străină se află disponibile doar parțial.

În legătură cu documentele gestionate de Primăria Municipiului Botoșani acestea sunt disponibile doar parțial pe portalul primăriei, dar declarațiile de avere și de interese precum și hotărârile adoptate de Consiliul Local, minutele și procesele verbale ale ședințelor. Mai există disponibil pe site Codul de conduită al funcționarilor publici, ce vine în ajutorul cetățenilor ce doresc să știe cum ar trebui să se comporte funcționarii publici cu care vin în contact la locul de muncă și în relația cu aceștia.

Portalul primăriei oferă o serie de informații pertinente pentru mediul de afaceri: Incubator de afaceri pentru IMM-uri în Municipiul Botoșani. Acesta oferă IMM-urilor nou înființate sau celor cu o vechime de cel mult 2 ani o serie de servicii precum: servicii de training în managementul afacerilor, servicii de închiriere birouri, servicii centralizate de pază, servicii de asistență financiară, etc.

Un link direct către www.botosaninews.ro vine în ajutorul cetățenilor avizi de știri din toate domeniile. Pe site-ul primăriei nu sunt detaliate prea multe link-uri către alte instituții publice și/sau private, de la nivel central și/sau local.

În ceea ce privește democrație participativă există Grupurile Consultative Cetățenești, instrumente de participare cetățenească. Cu ajutorul lor se urmărește creșterea calității procesului decizional în administrația publică locală. Astfel se realizează în comun acțiuni, lucrări, servicii și proiecte de interes local.

Rezultatele obținute și aprecierea acestora în scopul îmbunătățirii site-urilor web ale primăriilor orașelor reprezintă un început încurajător în sprijinirea procesului dificil de realizarea a unor site-uri web performante care să îndeplinească cât mai bine cerințele unui "vizitator obișnuit".

BIBLIOGRAFIE

1. IEEE Web Publishing Guide, <http://www.ieee.org/web/developers/style/>
2. IEEE Std 1061-1992, IEEE Standard for a Software Quality Metrics Methodology
3. ISO/IEC 9126-1991 Information technology – Software product evaluation – Quality characteristics and guidelines for their use
4. ISO/IEC 14598-5:1998 Informatin Technology – Software Product Evaluation – Part 5: Process for Evaluators
5. W3C, 1998, W3C Working Draft, "WAI Accessibility Guidelines: Page Authoring:", <http://www.w3c.org/TR/1998/WD-WAI-PAGEATH-19981918/>
6. Balog, Al. și colectiv. *Specificarea sistemului de metode și proceduri de măsurare și evaluarea a calitatii produselor/serviciilor. Raport de cercetare*, Programul CALIST, Contract C3505, Faza 2, iunie 2003
7. Dujmovic, J.J.A *Method for Evaluation and Selection of Complex ardware and Software Systems*, The 22nd Int'l Conference for Resource Management and Performance Evaluation of Enterprise CS. CMG 96 Proceedings, Vol. 1, pp. 368-378
8. Olsina, L. *Quantitative Methodology for Evaluation and Comparison of Web Site Quality*, Doctorial Thesis (in Spanish), UNLP, La Plata, Argentina, 2000

9. Olsina, L. *Web site Quantitative Evaluation and Comparison: a Case Study on Museum*, ICSE 1999, Workshop on Software Engineering over the Internet, Los Angeles, SUA, 1999
10. Olsina, L. *Strategies for Quality Assessment of WapApps*. ICWE'02, Second Ibero-American Conference on Web Engineering 10-12 September 2002; Santa Fe de la Vera Cruz, Santa Fe
11. Olsina, L, Rossi, G. *A Quantitative Method for Quality Evaluation of Web Sites and Applications*. IEEE Multimedia Magazine, Oct. 2002, pp. 20-29
12. Donciulescu, A.D., Costache, I., Lepadatu, C. *Evaluarea calitatii site-urilor web* Institutul National de Cercetare-Dezvoltare in Informatica – ICI Bucuresti