



Școala Națională de Studii Politice și Administrative
Facultatea de Administrație Publică

Analiza nevoilor de conținut a unui website municipal

- lucrare de disertație, Managementul Sectorului Public -

Coordonator

Conf. Univ. Dr. Cătălin VRABIE

Absolvent

Codirlă Alexandru

**București
2025**

Instrucțiuni de redactare (A se citi cu atenție!!)

1. Introduceți titlul lucrării în zona aferentă acestuia – nu modificați mărimea sau tipul fontului;
2. Sub titlul lucrării alegeți dacă aceasta este de licență sau de disertație;
3. Introduceți specializarea sau masteratul absolvit în zona aferentă acestuia de pe prima pagină a lucrării;
4. Introduceți numele dvs. complet în zona aferentă acestuia (sub Absolvent (ă));
5. Introduceți anul în care este susținută lucrarea sub București;

NB: Asigurați-vă că ați șters parantezele pătrate din pagina de gardă și cuprins.

6. Trimiteți profesorului coordonator lucrarea doar în format **Microsoft Word** – alte formate nu vor fi procesate;
7. **Nu ștergeți declarația anti-plagiat și nici instrucțiunile** – acestea trebuie să rămână pe lucrare atât în forma tipărită cât și în cea electronică;
8. **Semnați declarația anti-plagiat;**
9. **Cuprinsul este orientativ** – numărul de capitole / subcapitole poate varia de la lucrare la lucrare. **Introducerea, Contextul, Concluziile / Discuțiile și Referințele bibliografice sunt însă obligatorii;**
10. **Este obligatorie folosirea template-ului.** Abaterea de la acesta va cauza întârzieri în depunerea la timp a lucrării.

NB. Lucrările vor fi publicate în extenso pe pagina oficială a hub-ului Smart-EDU, secțiunea Smart Cities and Regional Development: <https://scrd.eu/index.php/spr/index>.

ATENȚIE: Lucrarea trebuie să fie un produs intelectual propriu. Cazurile de plagiat vor fi analizate în conformitate cu legislația în vigoare.

Declarație anti-plagiat

1. Cunosc că plagiatul este o formă de furt intelectual și declar pe proprie răspundere că această lucrare este rezultatul propriului meu efort intelectual și creativ și că am citat corect și complet toate informațiile preluate din alte surse bibliografice (de ex: cărți, articole, clipuri audio-video, secțiuni de text și sau imagini / grafice).

2. Declar că nu am permis și nu voi permite nimănui să preia secțiuni din prezenta lucrare pretinzând că este rezultatul propriei sale creații.

3. Sunt de acord cu publicarea on-line *in extenso* a acestei lucrări și verificarea conținutului său în vederea prevenirii cazurilor de plagiat.

Numele și prenumele: Codirlă Alexandru

Data și semnătura: 21.12.2024



Cuprins

Abstract	3
Introducere	3
Întrebările de cercetare	4
Obiective	4
Metodologia de cercetare	5
Capitolul 1. Sectorul public și guvernarea electronică	6
1.1. Obiectivele guvernării electronice	10
1.2. Necesitatea guvernării electronice	13
1.3. Bariere în procesul de implementare a guvernării electronice	14
Capitolul 2. Analiza website-urilor municipale.....	16
2.1. Analiza website-urilor municipiilor universitare	16
2.2. Analiza website-urilor municipiilor industriale.....	21
2.3. Analiza website-urilor municipiilor turistice.....	23
Capitolul 3. Analiza comparativă și evoluția website-urilor municipale	26
3.1. Analiza comparativă și evoluția site-urilor municipale universitare	26
3.2. Analiza comparativă și evoluția site-urilor municipale industriale	28
3.3. Analiza comparativă și evoluția site-urilor municipale turistice	29
Discuții / Concluzii.....	31
Anexa A. Paginile web a municipiilor universitare.....	33
A.1. Pagina principală a website-ului primăriei Craiova	33
A.2. Website-ul primăriei Galați	33
Anexa B. Paginile principale ale website-urilor municipiilor industriale	34
B.1. Pagina website-ului primăriei Ploiești	34
B.2. Website-ul primăriei Bacău	34
Anexa C. Paginile principale ale website-urilor municipiilor turistice	35
C.1. Website-ul primăriei Constanța.....	35
C.2. Website-ul primăriei Brăila	35

Abstract

Prezenta lucrare presupune efectuarea unei analize asupra anumitor website-uri municipale în funcție de specificul orașelor, concentrându-se pe gradul lor de dezvoltare și pe examinarea modului în care administrațiile publice locale utilizează într-o manieră integrată instrumentele guvernării electronice. Scopul cercetării este de a descoperi dacă primăriile pun accentul pe dezvoltarea continuă a paginii web și un alt scop ar fi acela ca aceste instituții să acorde o atenție mai mare website-urilor, deoarece acestea reprezintă viitorul și după cum se intitulează lucrarea „*Realizing the Promise of Digital Government: It's More than Building a Web Site*”, scrisă de T. A. Pardo, nu este de ajuns doar ca website-ul să fie prezent. Lucrarea face o paralelă la studiul intitulat „E-guvernarea în municipiile României” a profesorului Cătălin Vrabie din 2014, cu ajutorul căreia se elaborează o analiză comparativă pentru a observa dacă a avut loc o evoluție sau un regres cu referirea la prezența anumitor elemente ale guvernării electronice pe website-urile primăriilor selectate pentru analiză. În cadrul lucrării vor fi folosite ambele tipuri de abordări, cantitativă și calitativă, iar metodele principale folosite vor fi observarea și chestionarul, prin intermediul acestora se vor analiza paginile web și se va nota fiecare element din chestionar în funcție de prezența sau lipsa acestuia de pe website. Rezultatele studiilor empirice sunt că website-urile au suferit modificări de-a lungul anilor, crescând astfel și nivelul de dezvoltarea a e-guvernării. Implicațiile studiului sunt sociale datorită faptului că se evidențiază importanța website-urilor municipale în consolidarea imaginii primăriilor, iar prin intermediul acestuia se facilitează munca cetățenilor și a propriilor angajați. Prin această lucrare se va oferi o perspectivă asupra modului și nivelului în care primăriile implică website-urile în procesul de guvernare.

Cuvinte cheie: guvernare electronică, transparență, tehnologie, administrație publică, primărie.

Introducere

Prezenta lucrare vizează ca domeniu de expertiză, cel al digitalizării în sectorul public. Tehnologia avansează foarte mult de la apariția acesteia, municipiile sunt nevoite să acorde o importanță deosebită asupra website-ului primăriei deoarece acesta reprezintă „imaginea” orașului respectiv. Astfel trebuie să se dezvolte guvernarea electronică, care implică atât guvernarea digitală, cât și democrația digitală, prin actualizarea tuturor informațiilor regăsite pe site, prin verificarea acestora cu privire la faptul dacă acestea mai sunt relevante și de actualitate pentru vizitatorii site-ului și prin adoptarea unor mecanisme pentru a facilita accesul la informații și la serviciile publice pentru cetățeni. [1] [2]

Website-ul municipal reprezintă un element al guvernării electronice și modalitatea principală de interacțiune dintre administrația publică și cetățeni, deoarece permite acestora prin această platformă online să acceseze diverse informații, serviciile și resursele oferite. Acesta are drept obiective principale centralizarea informațiilor relevante, creșterea gradului de transparență și facilitarea comunicării atât cu cetățenii, cât și cu mediul de afaceri.

Interacțiunea dintre administrația publică și mediul în care aceasta operează se bazează pe cinci elemente. Primul element constă în comunicarea unidirecțională, care presupune publicarea informațiilor de interes pe site-ul oficial al primăriei. Al doilea este reprezentat de comunicarea bidirecțională, realizată în principal prin e-mail, următorul element vizează serviciile financiare și tranzacțiile online. Al patrulea se referă la integrarea verticală (între diferite niveluri administrative) și orizontală (între departamentele aceleiași instituții) a serviciilor publice disponibile pe platforma web, iar ultimul element privește implicarea cetățenilor în procesul decizional, prin mecanisme precum forum-uri, sisteme electronice de vot sau chestionarea accesibile online. [3] [4] [5]

Theresa Pardo, prin titlul lucrării sale „*Realizing the Promise of Digital Government: It's More than Building a Web Site*” subliniază faptul că guvernarea digitală nu se limitează doar la crearea unui website oficial. Aceasta presupune un proces amplu, bazat pe o serie de factori esențiali, precum o abordare sistemică, colaborare interinstituțională și inovare, accentul fiind pus pe adaptarea serviciilor digitale la nevoile cetățenilor și pe respectarea principiilor de transparență guvernamentală. [4]

Guvernarea electronică nu reprezintă un obiectiv final în sine, ci un instrument menit să faciliteze interacțiunea dintre instituțiile publice și cetățeni. Aceasta se bazează pe principii fundamentale precum transparența, accesibilitatea, rapiditatea și simplificarea proceselor administrative, având drept scop reducerea problemelor declanșate de birocrăția excesivă. [5]

Această lucrare va include și o analiză comparativă a website-urilor referitoare la nevoile cetățenilor raportată la specificul orașelor vizate, precum cele industriale, universitare sau turistice. Pentru a asigura o dezvoltare continuă a website-ului, autoritățile locale trebuie să-l adapteze constant în funcție de cerințele și așteptările utilizatorilor.

Lucrarea va fi structurată pe trei capitole, fiecare dintre acestea fiind completat de subcapitole relevante pentru tematica abordată. Primul capitol intitulat „Administrația publică și guvernarea electronică”, va oferi un cadru teoretic necesar pentru fundamentarea analizei privind nevoile de conținut ale website-urilor municipale. Acesta va include aspecte esențiale legate de administrația publică, sectorul public și elementele definitorii ale guvernării electronice, evidențiind atât obiectivele acesteia, cât și necesitatea implementării unor soluții digitale eficiente.

Al doilea capitol va fi dedicat analizei website-urilor municipale, realizată în funcție de tipologia orașelor, industriale, turistice și universitare. Totodată, se va examina evoluția acestora pe parcursul anilor analizați, având scopul de a determina în ce măsură sunt menținute actualizate și dacă se observă anumite progrese în direcția optimizării interacțiunii cu vizitatorii.

În cadrul celui de-al treilea capitol se va face analiză comparativă între orașele alese din aceeași categorie.

În cadrul lucrării va exista și un capitol pentru „Anexe”, unde se va atașa câte un print-screen pentru fiecare website analizat și vor fi organizate în funcție de tipologia orașului pentru a ajuta la analiza comparativă, punând accentul pe discrepanțele referitoare la interfață, la structura informațiilor de pe prima pagină.

Întrebările de cercetare

Pentru a contura în mod clar direcția analizei și a organiza procesul de cercetare bazat pe observație, au fost stabilite trei întrebări de cercetare. Acestea urmăresc să evidențieze trăsăturile definitorii ale website-urilor municipale, să surprindă variațiile existente în funcție de specificul orașelor și să analizeze modul în care structura și conținutul acestora influențează experiența utilizatorilor.

Iar cele trei întrebări de cercetare sunt:

- Cum diferă structura și conținutul website-urilor municipale în funcție de tipologia orașelor (turistice, industriale și universitare)?
- Care sunt cele mai frecvente elemente de conținut incluse și omise pe website-urile municipale și ce impact au acestea asupra experienței utilizatorilor?
- Cum au evoluat website-urile municipale din România în ultimii ani în ceea ce privește elementele de conținut, în funcție de tipologia orașelor?

Obiective

Această cercetare are ca obiectiv general evidențierea rolului pe care website-urile municipale îl au în asigurarea accesului cetățenilor la informații și servicii publice, precum și modul în care acestea influențează interacțiunea dintre administrație și utilizatori.

Obiectivele specifice sunt următoarele:

- identificarea elementelor esențiale pe care ar trebui să le conțină un website municipal.
- evaluarea importanței și necesității actualizării constante a conținutului în perioada 2014-2025 și impactul pe care aceasta îl are asupra experienței utilizatorilor.
- identificarea principalelor aspecte deficitare întâlnite pe website-urile municipale, precum dificultatea navigării, lipsa unor informații esențiale sau organizarea deficitară a conținutului.

Metodologia de cercetare

În prezenta lucrare se va folosi ambele tipuri de abordări, cantitativă și calitativă, metodele folosite vor fi observarea și chestionarul, la care se va adăuga și analiza comparativă dintre website-urile orașelor cu același specific, astfel se va putea bifa obiectivele propuse. Municipiile analizate vor fi selectate pe baza tipologiei lor, universitare, industriale și turistice, dar în funcție de suprafață și numărul de locuitori, astfel încât analiza comparativă să fie cât mai echilibrată asigurând condiții similare de evaluare pentru fiecare website.

Această analiză se realizează prin aplicarea unui formular standardizat [2], care permite evaluarea unor elemente specifice din mai multe categorii de analiză, precum transparența, documentele electronice, contact, conținutul util și aspectele generale.

În cadrul cercetărilor sale, profesorul Cătălin Vrabie a utilizat un set de 24 de instrumente pentru evaluarea site-urilor municipale, organizate în cinci categorii distincte. Fiecare categorie conține un număr variabil de subcategorii, în funcție de relevanța acestora pentru analiza realizată. În procesul de clasificare finală, toate cele cinci categorii au o pondere egală, iar scorul fiecărei categorii se determină prin însumarea ponderată a punctajelor obținute pentru subcategorii, astfel încât rezultatul final să fie situat între 1 și 5. [2] [6]

În urma accesării fiecărui website municipal vor fi evaluate anumite elemente de conținut, acordându-li-se punctaje conform următoarelor criterii:

- în cazul aspectelor susceptibile de a fi influențate de percepția subiectivă a evaluatorului, precum ușurința navigării sau atractivitatea designului, s-a utilizat o scală de la 1 la 5 (categoria „Generalități”).
- pentru elementele verificabile în mod obiectiv, cum ar fi disponibilitatea opțiunii de căutare pe site sau prezența unei hărți electronice a municipiului sau cea a mijloacelor de transport, s-au atribuit valorile 0 sau 1. [2] [7]

Colectarea datelor necesare se va realiza prin consultarea individuală a website-urilor oficiale ale primăriilor municipale din România, acestea fiind identificate prin intermediul motorului de căutare Google.

Excepții privind acordarea punctajelor [2]:

- pentru clasa „Transparență” punctajul se stabilește astfel: dacă CV-urile tuturor angajaților sunt disponibile, se acordă 2 puncte, dacă sunt afișate doar parțial, se acordă 1 punct, iar în cazul în care acestea lipsesc, nu se atribuie niciun punct.
- clasa „E-DOC”: pentru existența unor formulare ce pot fi completate online și descărcate în format standardizat (.doc și/sau .pdf), C21 primește valoarea 3, iar în situațiile în care C21 rezultă ca sumă a C211 și C212, valorile atribuite sunt 0 sau 1.
- nu se va acorda punctaje pentru întrebarea din cadrul clasei „Generalități”, dacă municipiul reprezintă un centru universitar.

Ultimul capitol va include și o analiză comparativă asupra evoluției site-urilor web ale municipiilor vizate, având ca obiectiv identificarea eventualelor modificări în ceea ce privește structura și conținutul acestora. Pentru realizarea acestei comparații, vor fi utilizate anumite date din cercetările anterioare ale profesorului Cătălin Vrabie, care a obținut aceste informații prin aplicarea aceluiași formular de evaluare și prin utilizarea unor formule matematice specifice pentru calcularea punctajelor aferente. [2] [6]

Capitolul 1. Sectorul public și guvernarea electronică

Sectorul public cuprinde un ansamblu de instituții și organizații care operează în beneficiul cetățenilor [8], având drept obiectiv principal furnizarea serviciilor publice esențiale și asigurarea ordinii publice. Printre domeniile sale fundamentale se regăsesc administrația publică, sistemul de sănătate, apărarea și siguranța națională, acestea reprezentând pilonii de bază ai funcționării unui stat modern. [9]

În modelul tradițional, sectorul public este structurat ierarhic și funcționează sub influența directă a factorilor politici, așa cum subliniază Lane. [10] Politicienii au rolul de a stabili direcțiile normative, având în vedere interesul public, deoarece depind de susținerea electoratului. În acest context, administrația publică și birocrăția sunt responsabile de implementarea efectivă a obiectivelor stabilite. Totuși, validitatea, eficiența și aplicabilitatea acestui model pot fi puse sub semnul întrebării, întrucât realitatea administrativă și socială este adesea mult mai complexă decât sugerează această teorie. [11]

În viziunea marxistă, sectorul public este considerat parte a suprastructurii și este perceput ca un instrument aflat în serviciul clasei dominante. Din această perspectivă, sectorul public nu generează valoare economică, fiind considerat un sistem neproductiv și dependent de resursele create de sectorul privat. Această abordare respinge, în esență, ideea unui sistem democratic pluralist, argumentând că statul acționează în interesul unei elite dominante. [11]

Modelul liberal propune o altă interpretare, în care sectorul public și cel privat coexistă într-un raport de competiție. Granițele dintre aceste două sectoare nu sunt fixe, ci fluctuează în funcție de deciziile politice adoptate de societate. Expansiunea sectorului public determină creșterea cheltuielilor guvernamentale și, implicit, o implicare mai accentuată a statului în economie și în sfera socială. Astfel, sectorul public poate fi definit ca ansamblul instituțiilor în care deciziile sunt luate într-un cadru politic sau colectiv, indiferent de regimul de guvernare – fie că este vorba despre dictatură, monarhie, democrație reprezentativă sau directă.

Din punct de vedere organizațional, sectorul public include administrațiile publice, care cuprind guvernele naționale, regionale și locale, precum și organismele de securitate socială. Acestea sunt responsabile de gestionarea sistemelor de pensii, asigurări de sănătate, protecția în caz de accidente și șomaj. Chiar dacă unele dintre aceste structuri funcționează independent, ele rămân sub controlul autorităților politice, menținându-se astfel în sfera sectorului public. [11]

Conform autorilor Antonie Iorgovan și Cezar Corneliu Manda, administrația publică poate fi înțeleasă ca ansamblul activităților prin care sunt organizate și implementate prevederile Constituției, actele normative și alte documente juridice emise de autoritățile statului, asigurând astfel funcționarea acestuia în conformitate cu principiile statului de drept. [12] [13]

Diferite surse [14] [15] evidențiază o serie de principii fundamentale care ghidează administrația publică, printre care se numără:

- subordonarea administrației interesului general: Activitatea administrației publice trebuie să fie orientată spre satisfacerea nevoilor colective ale societății, având prioritate față de interesele individuale sau de grup.

- motivarea deciziilor: Orice hotărâre administrativă trebuie să fie fundamentată pe argumente clare și justificabile, asigurând transparența procesului decizional și prevenind abuzurile sau tratamentele discriminatorii.
- transparența: Procesul decizional trebuie să fie deschis și accesibil cetățenilor, astfel încât aceștia să fie informați și să poată participa activ la viața publică.
- implicarea societății civile: Deciziile administrației publice trebuie să fie luate ținând cont de consultarea și contribuția organizațiilor societății civile și a cetățenilor, pentru a reflecta cât mai bine interesele comunității.
- egalitatea în fața administrației: Toate persoanele trebuie să beneficieze de un tratament echitabil și nediscriminatoriu în raport cu administrația publică, fără a fi favorizate sau dezavantajate pe criterii arbitrare.

Administrația publică este organizată într-un sistem complex, alcătuit din mai multe entități distincte, fiecare având un rol specific în guvernarea și gestionarea afacerilor publice. Printre acestea se numără:

- administrația publică centrală și teritorială de stat: La nivel național, administrația publică centrală este responsabilă de elaborarea și implementarea politicilor guvernamentale, prin ministere și agenții guvernamentale. La nivel regional, administrația teritorială de stat asigură aplicarea politicilor și coordonarea activităților publice sub supravegherea autorităților centrale.
- administrația locală: Funcționează la nivelul municipiilor, orașelor, comunelor și județelor, având ca principală responsabilitate furnizarea serviciilor publice și gestionarea resurselor locale în interesul comunității.
- administrația generală, se ocupă cu planificarea, organizarea și coordonarea activităților administrative în toate domeniile, având rolul de a asigura aplicarea eficientă a politicilor și legislației.
- administrația specializată include structuri dedicate unor domenii specifice, cum ar fi sănătatea, educația, transporturile sau protecția mediului, unde sunt necesare competențe și reglementări adaptate fiecărui sector. [13]

Administrația publică locală este formată din autoritățile administrative alese direct de cetățenii unităților administrativ-teritoriale, având rolul de a gestiona și soluționa problemele de interes local. Caracterizată prin descentralizare și autonomie, aceasta permite autorităților locale să își exercite atribuțiile în mod independent, asigurând gestionarea eficientă a treburilor publice în beneficiul comunităților pe care le reprezintă. [16]

Profesorul Cezar Manda susține în lucrarea sa, că atribuțiile administrației publice locale trebuie reglementate distinct prin Constituție și prin lege, separat de cele ale administrației publice statale, astfel încât autoritățile locale să poată gestiona în mod autonom nevoile și cerințele comunității din unitatea administrativ-teritorială respectivă. [13]

Tot profesorul Manda susține că integrarea tehnologiei informației în administrația publică locală poate îmbunătăți organizarea, analiza și furnizarea informațiilor esențiale pentru planificarea și gestionarea la nivel local, precum și pentru luarea deciziilor. Printre beneficiile majore se numără creșterea acurateței datelor, economisirea timpului, optimizarea resurselor umane, sporirea productivității, reducerea costurilor și gestionarea mai eficientă a diverselor activități. Totodată, utilizarea tehnologiilor digitale simplifică procesul decizional și contribuie la o mai bună eficiență în soluționarea problemelor administrative. [13]

Digitalizarea joacă un rol central în modernizarea administrației publice, devenind un instrument indispensabil în gestionarea eficientă a proceselor administrative. Prin utilizarea tehnologiilor informatice, volumul de date accesibile crește considerabil, iar anumite constrângeri operaționale sunt eliminate, ceea ce contribuie la accelerarea și optimizarea diverselor activități. Totodată,

integrarea digitalizării permite o coordonare mai eficientă a etapelor administrative, de la colectarea și prelucrarea informațiilor până la fundamentarea deciziilor.

În ceea ce privește impactul asupra dinamicii interne a administrației, utilizarea tehnologiei poate accentua caracterul impersonal și formal al sistemului administrativ. Instituțiile publice, dar și marile corporații sau instituțiile financiare, reușesc astfel să gestioneze mai eficient volumul tot mai mare de sarcini administrative și operațiuni de planificare, fără a fi necesară o creștere semnificativă a personalului.

Totodată, digitalizarea contribuie la o mai bună monitorizare și evaluare a eficienței serviciilor publice, facilitând transmiterea rapidă a informațiilor și susținând procesul decizional într-un mod mai structurat și transparent. Prin optimizarea fluxurilor informaționale, tehnologia sprijină adaptarea administrației la noile realități sociale și economice, asigurând o guvernare mai eficientă și mai bine ancorată în nevoile comunității. [17]

Conceptul de e-guvernare sau guvernare electronică nu beneficiază de o definiție clară în literatura de specialitate, însă, în esență, se referă la integrarea tehnologiilor digitale și a soluțiilor informatice în activitatea administrației publice centrale și locale. Scopul principal al acestei transformări este îmbunătățirea eficienței și calității serviciilor publice. [18] Prin intermediul guvernării electronice, interacțiunea dintre administrație și cetățeni devine mai rapidă și mai accesibilă, facilitând accesul acestora la informații și servicii esențiale. [5]

E-guvernarea poate fi percepută ca un mijloc de modernizare a serviciilor publice, întrucât nu doar că sporește transparența și responsabilitatea autorităților, dar și stimulează implicarea activă a cetățenilor în procesul decizional. Această digitalizare a administrației publice vizează, printre altele, reducerea timpului necesar pentru efectuarea diferitelor formalități, scăderea costurilor operaționale și simplificarea procedurilor birocratice. De asemenea, contribuie la îmbunătățirea accesibilității serviciilor publice și la o comunicare mai eficientă între autorități și societate. [19] [20]

Implementarea soluțiilor digitale în sectorul public are un impact pozitiv atât asupra instituțiilor, prin optimizarea proceselor interne, cât și asupra cetățenilor, prin creșterea gradului de satisfacție față de serviciile primite. În plus, utilizarea noilor tehnologii ajută la consolidarea relației dintre administrație și comunitate, apropiind autoritățile de nevoile reale ale populației și asigurând un sistem de guvernare mai adaptat cerințelor moderne. [21] [22]

În domeniul administrației publice, specialiștii identifică cinci direcții esențiale de interacțiune între instituții și mediul lor extern:

1. comunicarea unidirecțională, care presupune publicarea informațiilor relevante pe website-ul oficial al primăriei, asigurând astfel accesul cetățenilor la date de interes public.
2. comunicarea bidirecțională, ce permite un schimb activ de informații între administrație și cetățeni, cel mai adesea prin e-mail sau alte canale electronice.
3. serviciile financiare și tranzacțiile online, care includ posibilitatea efectuării de plăți și accesarea diverselor servicii financiare prin intermediul platformelor digitale.
4. integrarea serviciilor publice, care poate fi realizată atât pe verticală (între diferite niveluri ale administrației), cât și pe orizontală (între departamente din aceeași instituție), facilitând colaborarea și eficiența proceselor administrative.
5. participarea cetățenilor la procesul decizional, prin mecanisme precum forumuri, sondaje online, sisteme electronice de vot sau consultări publice organizate pe platformele digitale ale administrației. [4] [3] [5]

Implementarea guvernării electronice are un caracter descendent, fiind inițiată de administrație și direcționată către cetățeni, cu scopul de a facilita accesul acestora la informații și servicii.

De asemenea, relația dintre cetățeni și administrația publică în mediul digital poate fi clasificată în trei tipuri principale de acțiune: managerială, consultativă și participativă.

Interacțiunea managerială vizează îmbunătățirea eficienței proceselor administrative, optimizarea utilizării resurselor și perfecționarea managementului instituțiilor publice. Prin digitalizare, administrația poate automatiza fluxurile de lucru, reduce timpii de procesare și spori transparența în gestionarea serviciilor publice. [23]

Interacțiunea consultativă presupune implicarea cetățenilor în procesul decizional al administrației publice. Aceștia își pot exprima opiniile prin consultări publice, sondaje online sau platforme de feedback, contribuind astfel la îmbunătățirea politicilor și strategiilor implementate la nivel local și național.

Interacțiunea participativă este cel mai avansat nivel de implicare a cetățenilor, permițându-le să ia parte activ la formularea și implementarea politicilor publice. Acest tip de interacțiune se realizează prin instrumente digitale precum votul electronic, forumurile de discuții și platformele colaborative, oferind cetățenilor un rol direct în procesul de guvernare. [23]

Serviciile administrației publice în mediul digital pot fi furnizate prin două tipuri principale de canale: tradiționale și multiple (multicanal).

Canalele tradiționale includ metodele clasice de interacțiune dintre cetățeni și administrație, precum ghișeele fizice, corespondența poștală, apelurile telefonice și faxul. Deși aceste canale continuă să fie utilizate, ele pot fi mai puțin eficiente în comparație cu soluțiile digitale. [23]

Canalele multiple sau multicanal reprezintă o abordare modernă a livrării serviciilor publice, combinând diverse tehnologii pentru a oferi cetățenilor acces rapid și facil. Acestea includ website-uri oficiale, platforme mobile, aplicații dedicate și servicii automatizate, permițând interacțiunea în timp real și îmbunătățind experiența utilizatorilor.

Un moment important în dezvoltarea serviciilor digitale guvernamentale a fost anul 2013, când pentru prima dată toate țările membre ale Organizației Națiunilor Unite aveau implementate website-uri oficiale destinate furnizării de servicii publice online. Acest pas a marcat o extindere semnificativă a digitalizării administrației publice la nivel global. [23]

Banca Mondială definește guvernarea electronică drept utilizarea tehnologiei informației de către instituțiile publice pentru a îmbunătăți relația acestora cu cetățenii, mediul de afaceri și alte entități guvernamentale. Digitalizarea administrației contribuie la creșterea calității serviciilor publice, la optimizarea interacțiunii cu sectorul privat și la sporirea transparenței și implicării cetățenilor în procesul decizional. [20] [24]

Pentru a stimula dezvoltarea economică și socială, administrațiile locale trebuie să acorde o atenție sporită implementării soluțiilor informatice și creării unor platforme online eficiente. Această modernizare contribuie semnificativ la creșterea eficienței activităților administrative și la îmbunătățirea serviciilor electronice oferite cetățenilor. Totodată, digitalizarea aduce beneficii importante în ceea ce privește reducerea costurilor și apropierea administrației de comunitate, facilitând un răspuns mai rapid și mai adecvat la nevoile acesteia. [21]

1.1. Obiectivele guvernării electronice

Guvernarea electronică urmărește, în principal, creșterea transparenței în administrația publică, reducerea birocrăției și combaterea corupției. Un alt aspect esențial îl reprezintă dezvoltarea și implementarea unor soluții informatice care să sprijine reformele și progresul politic, economic și social. De asemenea, o atenție deosebită este acordată extinderii infrastructurii digitale la nivel instituțional și îmbunătățirii competențelor funcționarilor publici în utilizarea noilor tehnologii.

Un obiectiv fundamental este îmbunătățirea serviciilor publice prin digitalizare, facilitând astfel accesul cetățenilor la informații și procese administrative. Prin adoptarea soluțiilor moderne de e-guvernare, se încurajează participarea activă a cetățenilor la actul decizional, se eficientizează activitatea administrației și se consolidează principiile democratice printr-o mai mare transparență și accesibilitate a informațiilor publice. [18] [25]

Guvernarea electronică are la bază câteva principii esențiale:

- principiul transparenței și colaborării, care presupune deschiderea autorităților către cetățeni, asigurând accesul acestora la informații relevante și implicarea lor în procesul de luare a deciziilor.
- principiul accesibilității vizează furnizarea de servicii și informații publice într-un mod facil și rapid, utilizând mijloacele electronice care să fie disponibile tuturor categoriilor de utilizatori.
- orientarea spre cetățeni, care reflectă preocuparea administrației pentru adaptarea serviciilor publice la nevoile reale ale populației, optimizând interacțiunea dintre instituțiile statului și comunitate.
- protejarea intereselor cetățenilor, include măsuri pentru participarea activă a acestora în procesul administrativ și asigurarea transparenței deciziilor luate de autorități.
- securitatea și protecția datelor, esențiale în implementarea soluțiilor de guvernare electronică, garantând confidențialitatea și siguranța informațiilor gestionate de instituțiile publice.

Implementarea e-guvernării aduce numeroase avantaje, printre care acces rapid și direct la informațiile și serviciile publice, eliminarea timpilor de așteptare și a blocajelor birocratice, optimizarea proceselor administrative și creșterea eficienței instituțiilor statului. Prin digitalizare, se reduc costurile operaționale, se economisesc resurse și se îmbunătățește experiența utilizatorilor în interacțiunea cu administrația publică.

Un alt avantaj semnificativ este capacitatea e-guvernării de a susține nu doar cetățenii, ci și mediul de afaceri. Instituțiile private care colaborează cu administrația publică beneficiază de proceduri simplificate, acces digitalizat la informații și o interacțiune mai eficientă cu autoritățile. De asemenea, modernizarea proceselor administrative sprijină angajații din sectorul public, oferindu-le instrumente mai performante pentru desfășurarea activității lor zilnice. [5]

Interacțiunea în cadrul guvernării electronice se desfășoară pe patru niveluri esențiale:

1. administrație - cetățean (G2C), comunicarea și furnizarea de servicii publice către cetățeni prin platformele digitale.
2. administrație - mediul de afaceri (G2B), facilitează accesul companiilor la informații și servicii administrative.
3. administrație - instituții publice (G2G), colaborarea digitală dintre diferitele structuri guvernamentale pentru optimizarea proceselor interne,
4. administrație-angajați (G2E), implementarea unor soluții digitale menite să îmbunătățească comunicarea și gestionarea resurselor umane din sectorul public. [5] [26]

Unul dintre cele mai importante aspecte ale e-guvernării este relația dintre administrație și cetățeni, considerată un pilon central al digitalizării serviciilor publice. După cum subliniază profesorul Ghilic-Micu, această componentă reprezintă „cea mai dezbătută arie de inițiative guvernamentale în toate țările care au programe de dezvoltare a guvernării electronice”. [26]

Pentru a îmbunătăți această interacțiune, guvernele din întreaga lume au investit considerabil în dezvoltarea unor platforme digitale care facilitează accesul cetățenilor la informații și servicii publice. Aceste soluții includ site-uri oficiale, aplicații mobile și portaluri online unde utilizatorii pot efectua diverse operațiuni, de la obținerea de documente până la efectuarea de plăți sau transmiterea unor cereri.

Prin digitalizare, interacțiunea dintre administrație și cetățeni devine mai rapidă, mai accesibilă și mai transparentă, eliminând necesitatea deplasării la ghișee și reducând timpii de așteptare. Astfel, această relație capătă un caracter tranzacțional, în care statul oferă servicii într-un mod eficient, iar cetățenii beneficiază de o experiență administrativă modernizată, adaptată nevoilor actuale. [26]

În cadrul acestei interacțiuni există trei tipuri principale de aplicații digitale, fiecare având un rol esențial în funcționarea eficientă a guvernării electronice. [26]

Primul tip de aplicație G2C este dedicat creșterii transparenței și asigurării unui flux liber de informații între administrație și cetățeni. Internetul joacă un rol central în acest proces, facilitând accesul rapid la documente oficiale, rapoarte de activitate, ordinea de zi a ședințelor publice, declarații oficiale, analize realizate de experți, proiecte legislative, statistici și bugete de funcționare. O astfel de abordare nu doar că îmbunătățește informarea publicului, ci contribuie și la sporirea încrederii cetățenilor în instituțiile statului.

Al doilea tip de aplicație G2C vizează digitalizarea serviciilor publice, oferind cetățenilor posibilitatea de a interacționa cu administrația fără a fi necesară prezența fizică la ghișee. Aceste servicii includ depunerea online a diverselor cereri, plata taxelor și amenzilor, înregistrarea căsătoriilor, declararea deceselor și multe altele. În unele țări dezvoltate, toate aceste servicii sunt integrate într-un portal unic, unde utilizatorii pot accesa informații și efectua operațiuni fără a fi nevoie să cunoască exact ce instituții sunt implicate în proces. Sistemul gestionează în mod automat fluxul de date între diferite baze de date și structuri administrative, oferind un proces simplificat și eficient. [26]

Ultima categorie de aplicații G2C se referă la votul electronic, un instrument care, deși nu este un serviciu administrativ în sine, joacă un rol esențial în relația dintre cetățeni și stat, contribuind la consolidarea democrației. Acesta poate fi implementat fie prin cabine de vot electronice, fie prin platforme online, permițând nu doar exercitarea dreptului la vot, ci și gestionarea etapelor premergătoare scrutinului, precum înregistrarea alegătorilor și validarea participării. Cu toate acestea, adoptarea la scară largă a votului electronic ridică încă provocări semnificative legate de securitate, existând riscuri legate de atacuri cibernetice și manipularea rezultatelor, ceea ce face ca viitorul acestui sistem să fie încă incert. [5] [21] [26]

Interacțiunile dintre administrația publică și mediul de afaceri, cunoscute sub denumirea de G2B, reprezintă un aspect esențial al guvernării electronice, fiind printre cele mai dezbătute și analizate relații în acest domeniu. Acest interes se explică prin rolul crucial pe care îl joacă firmele private în stimularea creșterii economice, dar și prin tendința administrației de a digitaliza procesele de achiziție publică pentru a spori transparența și a reduce costurile. În mod special, interacțiunea dintre administrație și întreprinderile mici și mijlocii urmărește simplificarea procedurilor birocratice, optimizarea comunicării și crearea unui mediu economic mai competitiv și mai accesibil. Implementarea unor soluții digitale în această relație permite firmelor să acceseze rapid informații, să depună documente online și să participe la licitații într-un mod mai transparent și mai eficient. [20] [26]

Un exemplu de o astfel de interacțiune din România este Sistemul Electronic de Achiziții Publice (SEAP), o platformă digitală prin care se derulează procedurile de atribuire a contractelor de achiziții publice. Accesibil online, SEAP permite instituțiilor publice să lanseze licitații și firmelor private să participe la acestea într-un mod transparent și eficient. Digitalizarea acestui proces contribuie la reducerea birocrăției, optimizarea costurilor administrative și creșterea concurenței în rândul operatorilor economici. În plus, în contextul unei economii aflate în tranziție, utilizarea unor astfel de sisteme informatizate joacă un rol esențial în stimularea inițiativei antreprenoriale și în crearea unui mediu de afaceri mai echitabil și competitiv. [5]

Un alt element fundamental al e-guvernării este interacțiunea dintre instituțiile publice (G2G), care are rolul de a îmbunătăți colaborarea și coordonarea între agențiile și departamentele guvernamentale. Această componentă este esențială pentru asigurarea unui proces administrativ eficient, evitarea suprapunerii sarcinilor și implementarea coerentă a politicilor publice. De asemenea, G2G contribuie la dezvoltarea unor strategii integrate pentru abordarea provocărilor sociale, economice și de securitate.

Un studiu publicat de revista „The Economist” în iulie 2000 sublinia că una dintre principalele cauze ale ineficienței administrației publice este structura sa birocratică rigidă, care se bazează pe o organizare verticală și fragmentată a instituțiilor. Această situație face ca soluționarea anumitor probleme să necesite colaborarea între mai multe departamente, ceea ce îngreunează procesele administrative. Introducerea unui sistem digital de interconectare între instituțiile publice ar putea reduce aceste blocaje, însă succesul unei astfel de inițiative depinde în mare măsură de interesul fiecărui departament în implementarea schimbărilor necesare. [26]

În acest context, departamentele de tehnologia informației din instituțiile guvernamentale joacă un rol esențial în standardizarea și unificarea utilizării documentelor electronice. Un obiectiv important este ca aceste documente să fie compatibile și ușor de accesat de alte instituții publice atunci când este necesar, contribuind astfel la o mai bună integrare a administrației. Prin utilizarea unor platforme digitale comune, instituțiile statului pot reduce redundanțele, îmbunătăți schimbul de date și facilita procesele decizionale. [5]

O altă componentă importantă a guvernării electronice este G2E, care vizează interacțiunea dintre administrație și propriii săi angajați. Avansul tehnologic a determinat schimbări majore în gestionarea resurselor umane în sectorul public, fiind introduse soluții digitale care optimizează activitatea internă a instituțiilor și cresc eficiența proceselor administrative.

Această relație presupune utilizarea de către funcționarii publici a unor platforme electronice prin care își pot îndeplini responsabilitățile de serviciu și pot accesa informațiile necesare în mod rapid și eficient. Spre exemplu, aplicațiile digitale le permit angajaților să consulte hotărârile și deciziile relevante fără a mai fi nevoie de deplasări între departamente sau de căutări în arhive fizice. În plus, prin intermediul unor sisteme integrate, aceștia își pot gestiona fișele de personal, pot actualiza informațiile proprii, pot solicita concedii sau pot înregistra orele suplimentare. Digitalizarea acestor procese nu doar că îmbunătățește managementul intern al instituțiilor publice, dar și reduce semnificativ costurile administrative, contribuind la crearea unei administrații mai eficiente și mai moderne. [5] [21] [26]

1.2. Necesitatea guvernării electronice

În societatea actuală, eficientizarea timpului a devenit o necesitate, după cum spune și profesorul Vasile Baltac în cartea sa, „Lumea digitală”, mai ales pentru profesioniștii care doresc să-și concentreze atenția asupra activităților esențiale și să minimizeze durata interacțiunilor cu administrația publică în vederea îndeplinirii obligațiilor legale. În acest context, implementarea e-guvernării reprezintă o soluție inovatoare, menită să aducă serviciile publice în era digitală și să faciliteze accesul cetățenilor la acestea. [27]

În România, cadrul legislativ care reglementează e-guvernarea este stabilit prin Legea nr. 52/2003, adoptată la 21 ianuarie 2003. Această lege impune instituțiilor publice obligația de a pune la dispoziția cetățenilor servicii electronice, în măsura în care acest lucru este fezabil și nu contravine altor reglementări legale. Astfel, actul normativ constituie fundamentul juridic pentru dezvoltarea și extinderea e-guvernării la nivel național, aliniindu-se atât la standardele europene, cât și la cele naționale. [28]

Prin digitalizarea serviciilor publice, interacțiunea dintre cetățeni și autoritățile publice este facilitată și simplificată. Procedurile birocratice și timpii de așteptare sunt eliminați deoarece utilizatorii pot depune electronic toate documentele necesare, fără a mai fi necesară deplasarea către o instituție publică. În acest fel, timpul de așteptare pentru obținerea anumitor aprobări sau avize este redus considerabil. [18]

În unele cazuri, serviciile publice reușesc să atingă un nivel ridicat de eficiență, comparabil cu cel al sectorului privat. Cu toate acestea, în multe situații, performanța administrației publice este afectată de probleme comune tuturor guvernelor, precum rigiditatea structurilor instituționale și inerția birocratică. Organizarea instituțiilor publice este deseori centrată pe interesele interne ale administrației, în detrimentul nevoilor cetățenilor, ceea ce poate duce la impunerea unor cerințe inutile sau la program de lucru neadaptat realităților sociale. Aceste deficiențe generează ineficiență și pot cauza un nivel ridicat de nemulțumire în rândul populației. [26]

Adoptarea și dezvoltarea guvernării electronice pot contribui semnificativ la modernizarea administrației publice, prin reducerea birocratiei și creșterea transparenței în gestionarea informațiilor și a deciziilor. De asemenea, e-guvernarea poate deveni un instrument esențial în combaterea corupției și în stimularea participării civice la procesul decizional. [5]

Prin intermediul platformelor electronice, cetățenii pot interacționa cu instituțiile statului într-un mod simplificat, fără a mai fi necesar să se deplaseze fizic la sediile acestora sau să aștepte răspunsuri îndelungate. În plus, serviciile publice online sunt disponibile în permanență, permițând utilizatorilor să acceseze informații și documente oricând, fără a fi condiționați de programul de funcționare al instituțiilor.

Un alt avantaj al guvernării electronice este creșterea transparenței în procesul decizional al autorităților publice. Accesul rapid la informații și existența unor mecanisme digitale de monitorizare și raportare permit cetățenilor să se implice activ în supravegherea deciziilor luate la nivel administrativ. Astfel, societatea civilă poate avea un control mai mare asupra activității instituțiilor publice. [27] [26]

Totuși, implementarea e-guvernării nu este lipsită de provocări. Asigurarea protecției datelor personale, securitatea cibernetică și garantarea accesului la serviciile digitale pentru toate categoriile sociale reprezintă aspecte esențiale care trebuie gestionate cu atenție. Este necesară adoptarea unor măsuri eficiente pentru protejarea informațiilor sensibile și pentru educarea cetățenilor cu privire la utilizarea tehnologiilor digitale. [18] [5] [26]

În ceea ce privește website-urile municipale, integrarea soluțiilor de e-guvernare poate facilita analiza nevoilor de conținut și îmbunătățirea modului în care autoritățile locale comunică cu cetățenii. Prin utilizarea datelor colectate, administrațiile locale pot asigura o transparență sporită și pot oferi servicii adaptate cerințelor utilizatorilor. Astfel, digitalizarea administrației publice nu doar că eficientizează procesele interne, dar contribuie și la consolidarea relației dintre cetățeni și autorități, într-un mod accesibil și modern. [20] [21] [5]

1.3. Bariere în procesul de implementare a guvernării electronice

Implementarea e-guvernării este un proces amplu, care necesită o strategie bine conturată pentru a asigura rezultate eficiente și sustenabile pe termen lung. Cu toate acestea, există o serie de obstacole care pot îngreuna sau chiar bloca adoptarea și funcționarea acestui sistem. Printre principalele provocări se numără lipsa unei viziuni clare din partea conducerii, resursele financiare insuficiente, inegalitatea în accesul la tehnologie, dificultățile de colaborare între instituții, rigiditatea administrativă, reticența utilizatorilor și problemele legate de interoperabilitatea sistemelor digitale. [27] [5]

Una dintre cele mai mari dificultăți în implementarea e-guvernării este reprezentată de lipsa unui leadership eficient. Fără o implicare fermă a factorilor de decizie și fără un angajament clar pentru susținerea acestui proces, inițiativele de digitalizare pot fi compromise din cauza deficitului de resurse sau a lipsei unui sprijin coerent.

Declarația de la Lisabona din 19 septembrie 2007 subliniază importanța unui leadership orientat spre inovare și utilizarea tehnologiilor moderne în administrația publică. Succesul în implementarea e-guvernării nu depinde doar de capacitatea de gestionare a proiectelor de digitalizare, ci și de asumarea unor angajamente concrete față de cetățeni și față de administrația publică în ansamblul său. Conducerea eficientă trebuie să asigure nu doar adoptarea tehnologiilor, ci și crearea unui cadru favorabil pentru colaborare, transparență și accesibilitate. [5]

Pentru ca procesul de guvernare electronică să fie implementat cu succes, este esențială gestionarea diferitelor interese care pot apărea între actorii implicați. Percepțiile și nivelul de înțelegere a acestui concept pot varia considerabil, ceea ce poate genera obstacole în calea dezvoltării sale. Prin urmare, este crucial ca aceste diferențe să fie recunoscute și abordate într-un mod coerent, astfel încât să nu afecteze inițiativele de digitalizare a administrației publice.

În acest context, decidenții politici trebuie să conștientizeze că e-guvernarea nu este doar o soluție punctuală sau o oportunitate de a obține câștiguri politice pe termen scurt. Mai degrabă, ea constituie o strategie pe termen lung menită să optimizeze eficiența administrației, să sporească transparența și să faciliteze implicarea cetățenilor în luarea deciziilor. Pentru ca acest obiectiv să fie atins, este necesară o conducere dedicată, capabilă să înțeleagă și să susțină principiile e-guvernării și să asigure resursele necesare pentru implementarea sa. [29]

Un alt obstacol major în calea dezvoltării acestui sistem este reprezentat de constrângerile financiare. Resursele bugetare limitate pot împiedica modernizarea infrastructurii tehnologice, achiziția de echipamente performante și formarea personalului astfel încât acesta să poată opera eficient în mediul digital. [29]

Costurile asociate dezvoltării și întreținerii serviciilor electronice, inclusiv investițiile în software, hardware și instruirea funcționarilor publici pot constitui o barieră în adoptarea e-guvernării. Analiza cost-beneficiu a acestor investiții este adesea dificil de realizat, deoarece pe lângă cheltuielile evidente, precum cele pentru infrastructură și resurse umane, există și beneficii mai greu de cuantificat, cum ar fi îmbunătățirea calității serviciilor publice și creșterea responsabilității administrative. [30]

Evaluarea impactului guvernării electronice are un rol esențial în justificarea acestor investiții. Potrivit Consiliului de Miniștri de la Lisabona din 2007, odată cu avansarea tehnologică, devine tot mai importantă măsurarea beneficiilor aduse de digitalizarea administrației. În sectorul privat, companiile analizează constant rentabilitatea investițiilor în digitalizare, iar administrațiile publice ar trebui să adopte o abordare similară, luând în considerare accesibilitatea și eficiența sporită a serviciilor oferite cetățenilor. [5]

Un model de evaluare propus de Dunleavy sugerează mai multe metode pentru estimarea valorii unei platforme de e-guvernare. Printre acestea se numără raportarea valorii unui site web la un multiplu cuprins între 2 și 6 al costurilor sale de operare, alocarea unei valori fixe pentru fiecare 1000 de utilizatori sau calcularea cheltuielilor administrative care ar exista în absența platformei digitale. Pe măsură ce administrația digitală se extinde și se perfecționează, beneficiile devin tot mai evidente, demonstrând eficiența investițiilor în e-guvernare. [31] [5]

Unul dintre principalele obstacole în implementarea e-guvernării îl reprezintă decalajul digital. Accesul inegal la tehnologie și diferențele în competențele digitale pot conduce la discrepanțe în utilizarea serviciilor publice electronice, limitând astfel accesul unor categorii de cetățeni la beneficiile digitalizării. Este important ca aceste servicii să fie utile pentru toți cetățenii și să nu creeze noi forme de excluziune, bazate pe vârstă, nivelul de digitalizare și multe altele. [23] [5]

Un alt aspect important este colaborarea între instituțiile publice. Lipsa coordonării și a colaborării între administrațiile publice poate avea un impact negativ asupra modului în care se integrează sistemele și serviciile și le împiedică să ofere o experiență uniformă cetățenilor și întreprinderilor. [5]

Rigiditatea organizațională poate fi, de asemenea, un obstacol semnificativ. Multe instituții publice au structuri și proceduri bine înrădăcinate, ceea ce face dificilă adaptarea la noile tehnologii și metode de lucru. Reticența personalului în fața schimbării, precum și dependența de practici tradiționale, pot încetini procesul de digitalizare. Pentru a depăși aceste probleme, este necesară o investiție constantă atât în formarea funcționarilor publici, cât și în modernizarea infrastructurii tehnice. [18] [23]

Încrederea cetățenilor în sistemele digitale joacă un rol esențial în adoptarea e-guvernării. Reticența în utilizarea acestor servicii poate fi cauzată de preocupări privind securitatea și protecția datelor personale. Prin implementarea unor standarde ridicate de siguranță cibernetică și prin campanii de informare, autoritățile pot contribui la creșterea gradului de acceptare a acestor soluții digitale. [5] [23]

De asemenea, pentru ca e-guvernarea să funcționeze eficient, este necesară o compatibilitate ridicată între diferitele sisteme și platforme utilizate. Lipsa de interoperabilitate poate îngreuna schimbul de informații și integrarea serviciilor, afectând experiența utilizatorilor. Prin adoptarea unor standarde comune și asigurarea unei infrastructuri bine conectate, administrațiile publice pot facilita un acces mai rapid și mai eficient la serviciile digitale. [20]

Pentru a depăși aceste obstacole, este esențială adoptarea unei viziuni unitare și bine structurate, care să cuprindă strategii de management eficiente, alocarea resurselor necesare pentru modernizarea infrastructurii tehnologice, instruirea adecvată a personalului în domeniul competențelor digitale, stimularea cooperării dintre instituții și îmbunătățirea transparenței, astfel încât să fie consolidată încrederea cetățenilor în administrația publică digitalizată. [21] [5]

Capitolul 2. Analiza website-urilor municipale

Evoluțiile tehnologice, în special cele din sfera tehnologiei informației și comunicațiilor, joacă un rol esențial în transformarea modului în care funcționează organizațiile, influențând semnificativ structura și dinamica acestora.

Noile tehnologii, precum paginile web instituționale, sunt adoptate cu scopul de a crea un cadru mai adaptabil, care să sprijine extinderea capacităților digitale în sectorul public și să permită un schimb mai eficient de date și informații. [32]

Website-ul municipal constituie instrumentul principal pentru furnizarea serviciilor de guvernare electronică, reprezentând în același timp, cel mai important canal de comunicare G2C (guvern-cetățeni) și G2B (guvern-mediul de afaceri). Informațiile obligatorii conform Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică sunt accesibile cu ușurință de pe orice tip de browser, fiind, de regulă, actualizate și organizate pe categorii pentru a asigura o mai mare claritate. [23] [33] [34]

Legea nr. 52/2003 [34] constituie un reper esențial în ceea ce privește asigurarea transparenței decizionale în administrația publică din România. Aceasta a fost adoptată pentru a consolida relația dintre cetățeni și autoritățile publice, prin garantarea accesului la informații relevante și prin promovarea unui proces decizional deschis. Conform prevederilor legislative, instituțiile publice au obligația de a publica informații generale, precum și detalii legate de procedurile administrative, hotărârile adoptate, cheltuielile efectuate și contractele încheiate. În plus, aceste informații trebuie să fie disponibile în mod clar și accesibil pe platformele oficiale ale instituțiilor, astfel încât cetățenii să le poată consulta cu ușurință.

Un alt act normativ de referință în domeniul accesului la informații publice este Legea nr. 544/2001 [35], care reglementează dreptul cetățenilor de a obține date de interes public. Potrivit articolului 5 din această lege, toate instituțiile și autoritățile publice sunt obligate să comunice din oficiu o serie de informații esențiale. Printre acestea se numără actele normative care reglementează organizarea și funcționarea instituției, structura organizatorică, atribuțiile fiecărui departament, programul de lucru și programul de audiențe. Această lege impune publicarea numelor persoanelor din conducere, datele de contact ale instituției, sursele de finanțare, bugetul, bilanțul anual, strategiile și programele proprii, precum și lista documentelor considerate de interes public. În același timp, cetățenii trebuie să fie informați cu privire la modalitățile prin care pot contesta eventualele decizii restrictive ale instituțiilor publice privind accesul la informații. [21] [36]

Pentru analiză voi alege câte două website-uri municipale pentru fiecare categorie de oraș, turistic, universitar și industrial. Selecția orașelor se va realiza pe baza criteriilor de suprafață și număr de locuitori, astfel încât comparația de la capitolul următor să fie cât mai echilibrată și relevantă, asigurând condiții egale de evaluare pentru fiecare website analizat. [20]

2.1. Analiza website-urilor municipiilor universitare

Pentru această analiză s-au accesat site-urile oficiale ale celor două municipii, iar fiecare dintre acestea a fost evaluată în funcție de mai multe categorii, precum clasa „transparență”, „E-DOC”, „comunicare”, „conținut util” și clasa „generalități”. De asemenea, pentru fiecare clasă sau categorie în parte au fost verificate diverse elemente specifice, precum prezența declarațiilor de avere, CV-urilor angajaților, opțiunea de depunere a petițiilor online, posibilitatea de a contacta primarul prin e-mail sau existența unei hărți electronice a orașului, conform criteriilor stabilite în formularul de analiză al profesorului Cătălin Vrabie. [2]

Această metodă permite evidențierea atât a punctelor comune, cât și a diferențelor dintre cele două site-uri, oferind o imagine clară asupra gradului de transparență și eficiență a comunicării instituționale.

Orașele universitare alese pentru această analiză sunt: Craiova și Galați.

Municipiile Craiova și Galați sunt două centre urbane importante din România, situate în regiuni diferite ale țării. Craiova, reședința județului Dolj, se află în sud-vestul României, în timp ce Galați, unul dintre cele mai mari orașe portuare ale țării [37], este situat în sud-est, pe malul Dunării. Ambele orașe au un puternic caracter universitar, găzduind instituții de învățământ superior, precum Universitatea din Craiova și Universitatea „Dunărea de Jos” din Galați, care atrag anual un număr semnificativ de studenți. [21]

Din punct de vedere demografic, cele două municipii sunt comparabile ca dimensiune. Conform recensământului din 2021, Craiova avea aproximativ 234.000 de locuitori, în timp ce Galați număra în jur de 217.000 locuitori. [38] Această apropiere ca populație, alături de rolul în educație și dezvoltarea economică, le face relevante pentru analiza și comparația site-urilor municipale, în special în ceea ce privește transparența administrativă, accesul la informații și interacțiunea digitală cu cetățenii.

Website-ul oficial al Primăriei Craiova [39] este disponibil la adresa URL: <https://www.primariacraiova.ro/ro/>, iar o imagine de ansamblu a paginii principale a acestuia poate fi consultată în anexa A, subsecțiunea A.1. a prezentei lucrări.

Elementul „declarațiile de avere” prezent în clasa „Transparență” este disponibil pentru toți angajații primăriei și ai consiliului local la secțiunea „Informații publice” din bara de navigare a site-ului și pot fi descărcate de cetățeni în format .pdf. Fiecare declarație este însoțită de data și ora la care a fost încărcată. [39]

Organigrama presupune o reprezentare grafică unitară, sub forma unei diagrame logice, care ilustrează modul în care sunt structurate și organizate resursele umane din cadrul unei instituții sau autorități publice. Aceasta oferă o imagine clară asupra relațiilor de subordonare și coordonare dintre diferitele departamente și funcții, evidențiind atât ierarhia internă, cât și legăturile de colaborare dintre diferitele structuri. [40] Aceasta se regăsește la secțiunea „Primăria” din bara de navigare și poate fi descărcată de orice cetățean, tot în format .pdf.

Ședințele sunt publicate pe site-ul instituției la secțiunea „Consiliul Local” din bara de navigare. După selectarea unei anumite ședințe, utilizatorii sunt informați că aceasta poate fi urmărită pe YouTube, iar prin accesarea unui link, cetățenii sunt redirecționați pe o platformă unde pot vizualiza modul în care s-a votat timp real pentru fiecare proiect sau amendament discutat. [39]

Un alt aspect relevant pentru transparență îl reprezintă publicarea CV-urilor angajaților. Pe site-ul instituției, este disponibil doar CV-ul primarului, acesta putând fi accesat navigând la secțiunea „Primăria”, apoi selectând „Primar” din meniul aferent.

Legislația cu care operează instituția este ultimul element din clasa „transparență” și este doar menționată la secțiunea „Informații publice” și mai apoi „Buletin informativ / raportări periodice”, acestea sunt de la Constituția României la legea 672/2002 privind auditul public intern. [39]

La următoarea clasă „E-DOC”, primul element este prezența autorizațiilor, certificatelor și formularelor electronice. Autorizațiile și certificatele se regăsesc în format .pdf la secțiunea „Informații publice”, secțiunea „Urbanism”, iar acolo utilizatorii vor fi redirecționați către un portal electronic în care sunt prezentate toate acestea. În cadrul secțiunii de „Consultare publică”, cetățenii pot completa formulare electronice pentru a-și exprima opinia asupra proiectelor de acte

normative, fiind astfel implicați în procesul decizional, în conformitate cu legea nr.52/2003. [39] [34]

În subsolul paginii web, la secțiunea linkuri, cetățenii pot accesa Portalul de Servicii Electronice, unde aceștia în urma creării unui cont utilizator pot depune cereri, iar mai apoi cu numărul de înregistrare pot urmări online stadiul documentelor. Tot aici pot fi depuse și petiții. [41]

Anunțurile publice pentru achiziții publice sunt regăsite la secțiunea „Informații publice” din bara de navigare, „Achiziții/ Investiții publice”, unde sunt prezente următoarele:

- achiziții publice
- raportări achiziții publice
- investiții publice

Clasa „Contact” abordată în această lucrare se axează pe implicarea cetățenilor în procesul decizional și pe mijloacele prin care aceștia pot interacționa cu instituțiile publice prin intermediul platformelor online. În prezent, doar o parte dintre instituțiile publice oferă soluții digitale care permit cetățenilor să participe activ la procesul de guvernare sau să interacționeze între ei. Cercetarea de față analizează în ce măsură utilizatorii au posibilitatea de a transmite opinii și sugestii către administrația publică, contribuind astfel la o comunicare bidirecțională. Deși multe primării publice informează și documente de interes general pe site-urile lor, lipsa unor mecanisme eficiente de contact direct poate influența negativ relația dintre cetățeni și autorități. [2] [21]

Elementele analizate din această clasă sunt dacă cetățenii pot trimite mail direct primarului sau cabinetului acestuia, dacă pot trimite sugestii și dacă există un forum de discuții între sau cetățenii. [2]

Cetățenii nu au posibilitatea de a trimite mail primarului sau cabinetului acestuia, aceștia pot comunica direct cu cabinetul primarului doar prin fax. Pe site-ul instituției nu există un forum de discuții între cetățeni.

Categoria „Conținut Util”, examinată în această lucrare, joacă un rol fundamental în structura și funcționalitatea unui website. Factorii esențiali care influențează eficiența unui site includ actualizarea constantă a informațiilor, claritatea și organizarea conținutului, precum și ușurința cu care utilizatorii pot naviga și accesa datele necesare. În cadrul acestei analize, ne-am concentrat pe evaluarea modului în care sunt gestionate și prezentate informațiile, cât de simplu pot fi găsite de către utilizatori și cât de precise sunt acestea. Un site bine structurat și intuitiv nu doar că îmbunătățește experiența utilizatorilor, ci și contribuie la creșterea transparenței și eficienței administrative. Astfel, este esențial ca instituțiile publice să acorde o atenție constantă menținerii unui conținut relevant și accesibil, asigurându-se că informațiile puse la dispoziția cetățenilor sunt corecte, actualizate și ușor de utilizat. [21] [2]

Această clasă include mai multe elemente esențiale menite să îmbunătățească accesibilitatea și funcționalitatea website-ului. Printre acestea se numără:

- harta digitală a municipiului, care oferă cetățenilor o vizualizare detaliată a zonelor de interes, facilitând orientarea în spațiul urban;
- harta mijloacelor de transport, ce în mod normal permit consultarea traseelor, stațiilor și orarelor mijloacelor de transport;
- funcția de căutare în site, care ajută utilizatorii să găsească rapid informațiile dorite, fără a fi nevoiți să navigheze printr-o multitudine de secțiuni;
- opțiunea de selectare a limbii;
- secțiunea de noutăți și anunțuri oficiale ale primăriei;
- webcam-uri live, care oferă imagini în timp real din diverse puncte ale orașului.

Harta digitală a orașului este disponibilă la mijlocul paginii web la secțiunea „Utile”, dar și pe <https://craiova-city.map2web.eu/>. Tot la această secțiune, mai exact la „Mobilitate” unde se regăsesc:

- transportul local
- transportul feroviar
- transportul aerian
- parcuri publice

Harta mijloacelor de transport este disponibilă selectând în mod evident „transportul local”, iar utilizatorii vor fi redirecționați pe următorul link: <https://www.rat-craiova.ro/index.php>.

Utilizatorii au posibilitatea de a selecta limba dorită, existând pe lângă limba română, trei limbi de circulație internațională precum engleza, franceza și germana. Totodată, aceștia au posibilitatea de a folosi opțiunea de căutare pe site.

Nu există o secțiune propriu-zisă pentru știri, dar acestea pot fi regăsite la secțiunea „Informații publice”, comunicate oficiale și la secțiunea „Comunitate”, unde se regăsesc știri din diferite arii, precum festivaluri, artă și cultură, etc. [39]

Webcam-urile din diferite puncte ale orașului nu sunt prezente pe site-ul primăriei Craiova.

În analiza clasei „Generalități”, voi evalua aspecte esențiale legate de structura și funcționalitatea website-ului. Mai exact, mă voi concentra pe estetica designului, ușurința navigării și claritatea informațiilor afișate. Un alt criteriu va fi dacă orașul este recunoscut ca un centru universitar și dacă sunt prezentate informații generale relevante pentru cetățeni.

Aceste detalii pot fi identificate în special în secțiunea „Comunitate”, situată în bara principală de navigare, dar și în zona de mijloc a paginii web, la categoria „Utile”. Aici, utilizatorii pot accesa sub-secțiuni dedicate unor aspecte esențiale ale vieții urbane, cum ar fi „Sport și agrement”, „Educație” și „Sănătate”. Prin includerea acestor informații, website-ul își poate îndeplini mai bine rolul de instrument informativ și de sprijin pentru comunitate. [39]

În cazul primăriei Galați [42], cetățenii pot găsi declarațiile de avere ale angajaților din primărie la secțiunea „Informații de interes public” din bara de navigare, unde au rubrica „Declarații de avere și interese”.

Organigrama instituției publice se regăsește la secțiunea „Despre noi” tot din bara de navigare, rubrica „Organizare”. Aceasta este disponibilă și poate fi descărcată în format .pdf.

Ședințele Consiliului Local sunt disponibile la secțiunea „Consiliul Local al Municipiului Galați”, din bara de navigare, unde sunt două subsecțiuni speciale pe această temă, „Ședințe ale Consiliului Local”, unde pot fi vizualizate procesele verbale în format .pdf, și „LIVE – Ședințe ale Consiliului Local”, accesând-o pe aceasta din urmă cetățenii vor fi redirecționați pe canalul de YouTube al primăriei. [42]

CV-urile angajaților sunt prezente la secțiunea „Despre noi”, subsecțiunea „Conducere” doar pentru unii membrii din conducerea instituției și anume: primarul, un vice-primari și city-manager-ul.

Legislația se regăsește la secțiunea „Informații”, subsecțiunea „Legea 544”, rubrica „Acte normative ce reglementează organizarea și funcționarea consiliului local”, unde sunt diverse documente juridice începând de la Constituția României până la Legea nr. 190/2018. [42]

Chestionarele pot fi accesate în format .doc în cadrul secțiunii „Informații de interes public”, unde sunt publicate și anunțurile referitoare la proiectele de achiziții.

Cetățenii au posibilitatea de a depune cereri prin completarea unor formulare online la secțiunea „Servicii electronice”, tot la această secțiune este și platforma „E-digital”, dar și la secțiunea „Punct unic” unde vor fi redirecționați pe următorul link: <https://punctunic.primariagalati.ro/>.

Aceștia au posibilitatea de a trimite un e-mail direct primarului, iar sugestiile se trimit prin completarea chestionarelor explicate anterior. [42]

Harta electronică a municipiului este disponibilă la secțiunea „Informații de interes public”, subsecțiunea „Orașul Galați”, unde sunt redirecționați la <https://galati-city.map2web.eu/>.

Cetățenii au opțiunea de căutare pe site, și posibilitatea de a alege între mai multe limbi, dar la momentul analizei, opțiunea de a selecta limba engleză este indisponibilă, fiind disponibilă doar limba română. Astfel, opțiunea de a selecta altă limbă nu mai există.

Știrile au secțiune dedicată în bara de navigare, unde prin accesare utilizatorii sunt redirecționați pe <https://stiri.primariagalati.ro/>. Informațiile cu caracter general din clasa „Generalități” sunt disponibile la secțiunea „Informații de interes public”.

Tabel 1. Punctajele pentru municipiile cu caracter universitar

Elementul vizat pentru cercetare	Craiova	Galați
Clasa: Transparență		
Declarații de avere	1	1
Organigrama	1	1
Minute/ședințe	1	1
CV-uri angajați	1	1
Legislație	1	1
Clasa: E-DOC		
Autorizații/formulare electronice	1	1
Format .pdf, .doc, .rtf	1	1
Completarea online	1	1
Urmărirea online a cererii	1	1
Petiții online	1	1
Anunțuri publice pentru proiecte achiziții publice	1	1
Clasa: Contact		
E-mail direct primarului/cabinetului	0	1
Trimiterea sugestiilor	1	1
Forum de discuții între/cu cetățenii	0	0
Clasa: Conținut util		
Harta electronică a orașului	1	1
Harta mijloacelor de transport	1	0
Opțiunea de căutare în site	1	1
Posibilitatea de a alege limba	1	0
Noutăți/știri primărie	1	1
Web-cam	0	0
Clasa: Generalități		
Design plăcut	5	5
Navigare ușoară	4	3
Informații cu caracter general	4	3

Sursa: Cătălin Vrabie, *E-Guvernarea în municipiile României - Studiu de impact Nr.2/2014* [2]

2.2. Analiza website-urilor municipiilor industriale

Orașele industriale selectate pentru prezenta analiză sunt: Ploiești și Bacău.

Municipiile Ploiești și Bacău sunt două orașe industriale situate în regiuni diferite ale României. Ploieștiul, aflat în sudul țării, în județul Prahova, este recunoscut pentru industria petrolieră, având o tradiție îndelungată în prelucrarea țițeiului [43], în timp ce Bacăul, situat în zona Moldovei, în județul cu același nume, s-a dezvoltat puternic în jurul industriei aeronautice, chimice și a materialelor de construcții. [44] [21]

În conformitate cu rezultatele recensământului din anul 2021, municipiul Ploiești numără aproximativ 180.500 de locuitori, iar Bacăul are în jur de 136.000 de locuitori. [45]

Pe site-ul primăriei Ploiești se regăsesc declarațiile de avere atât la secțiunea „Consiliul Local”, cât și secțiunea „Primăria”, în aceasta din urmă se regăsește și organigrama instituției, care este disponibilă în format .pdf.

Ședințele Consiliului Local sunt prezente la secțiunea „Consiliul Local”, iar legislația cu care operează instituția este la secțiunea „Primăria”, de la Codul Administrativ la legea nr. 154/2012 privind regimul infrastructurii rețelilor de comunicații electronice. Minutele ședințelor sunt la secțiunea „Monitorul Oficial Local”.

Elementele din clasa „E-DOC”, cum ar fi prezența autorizațiilor, certificatelor și formularelor electronice sunt prezente la secțiunea „Primăria”, sub secțiunea „centrul de informare, formulare”, dar și pe portalul electronic al primăriei, disponibil la <https://eservicii.urbanism.ploiesti.ro/>, sau pe aplicația „Ploiești City App”, <https://cityapp.ploiesti.ro/?locale=ro>. Certificatele sunt disponibile majoritar în format .pdf, dar și .doc, însă nu toate se pot completa online, unele necesitând deplasarea la sediul instituției. Petițiile se pot depune online completând o anumită cerere, pe portalul instituției, iar formulare de asemenea se depun la subsecțiunea „Servicii, formulare Online”. Cererile pot fi urmărite prin intermediul portalului electronic. [46]

Anunțurile publice privind achizițiile publice se regăsesc la subsecțiunile „Achiziții publice” și „Licitații publice”.

Cetățenii doritori pot lua legătura cu primarul pe e-mail, și pot trimite sugestii doar printr-un document care trebuie dus la sediul instituției.

Pentru elementul „Harta electronică a orașului” din clasa „Conținut util” are o secțiune destinată „Harta Ploiești”, unde utilizatorii sunt redirecționați către <https://ploiesti-city.map2web.eu/>.

Opțiunea de căutare există pe site-ul instituției, însă utilizatorii sunt redirecționați pe motorul de căutare în funcție de orice cerință cerută.

Cetățenii au posibilitatea de a alege dintre limba română și limba engleză, dar varianta în engleză conține mult mai puține informații și are unele erori. De asemenea, aceștia pot urmări toate știrile și noutățile din partea primăriei chiar pe pagina principală a website-ului, unde sunt noutăți până în subsolul paginii. Totodată, pe prima pagină utilizatorii au la dispoziție și un webcam live de la sediul instituției.

Website-ul primăriei Bacău se regăsește la <https://municipiulbacau.ro/>, iar prima pagină a acestuia este prezentă la anexa B.2.

Declarațiile de avere sunt disponibile la secțiunea „Administrație” din bara de navigare, subsecțiunea „Transparență” și sunt în format .pdf. Organigrama, un alt element din clasa „Transparență” este la secțiunea „Administrație”, dar la subsecțiunea „Organizare/organigramă”.

Tot la secțiunea „Administrație”, se regăsesc și alte elemente vizate pentru această analiză, cum ar fi minutele ședințelor, care sunt disponibile la subsecțiunea „Consiliu Local”, unde sunt arhivate toate minutele ședințelor din anul 2007 până în 2020. De asemenea, se specifică în mod clar că proiectele de hotărâre și dispozițiile de convocare pot fi consultate în continuare în aceeași secțiune, la subsecțiunea „Transparență”, în „Monitorul Oficial Local”, subcategoria „Publicarea proceselor-verbale ale ședințelor autorității deliberative”. [47] Ședințele Consiliului Local sunt înregistrate și prezente la subsecțiunea „Transparență”, o dată ce va fi accesată o anumită ședință utilizatorii vor fi direcționați către videoclipul de pe canalul oficial al instituției.

CV-urile angajaților primăriei se regăsesc la secțiunea „Conducere” din cadrul secțiunii „Administrație”, subsecțiunea „Organizare”, iar CV-urile sunt ale primarului și a celor doi viceprimari.

Legislația este prezentă la secțiunea „Administrație”, subsecțiunea „Transparență”, unde sunt legi legate de transparența decizională, precum Legea nr.153/2017, legea nr.544/2001, legea nr.52/2003, alături de informații privind bugetul instituției.

Elementele vizate de la clasa „E-DOC” sunt prezente la secțiunea „Informații”, subsecțiunea „Informații generale”, la „Urbanism și autorizări în construcții”, unde sunt prezente autorizațiile de construcție, certificatele de urbanism, care sunt disponibile în format .pdf precum și accesul la platforma Xportal.

Petițiile se pot depune online chiar de pe prima pagină a website-ului. Această funcționalitate le permite cetățenilor să adauge și imagini care să susțină sesizările transmise.

Anunțurile publice privind achizițiile publice se regăsesc la secțiunea „Informații” din bara de navigare, la subsecțiunea „Achiziții publice”, iar achizițiile inițiate prin catalogul electronic și notificările de atribuire pot fi consultate în format .pdf.

O comunicare directă prin e-mail cu primarul sau cabinetul acestuia nu este disponibilă. Cetățenii pot transmite sugestii și sesizări doar prin intermediul echipei responsabile de relațiile publice, iar toate propunerile se primesc exclusiv în format scris.

Harta digitală a orașului se poate accesa cu ușurință din subsolul site-ului web la secțiunea „Pagini Utile”, unde sunt disponibile două hărți, harta propriu-zisă care dacă va fi accesată, cetățenii vor fi redirecționați la <https://bacau-city.map2web.eu/>, și harta online GPS a municipiului, fiind direcționați la <https://gps-online.webshow.ro/harta/index.html?oras=Bacau>.

Opțiunea de căutare pe site este prezentă, faci informațiilor dorite de către cetățeni. Aceștia au posibilitatea de a selecta limba dorită, unde este o gamă variată, de șase limbi, exceptându-se limba română, printre care: olandeza, engleza, franceza, germana, italiana și spaniola.

Pentru știri există o secțiune specială, unde există două subsecțiuni, „Ultimele știri” unde sunt publicate noutăți și comunicate oficiale, și „Alerte” dedicată anunțurilor urgente și informațiilor de interes imediat.

Tabel 2. Punctajele pentru municipiile cu caracter industrial

Elementul vizat pentru cercetare	Ploiești	Bacău
Clasa: Transparență		
Declarații de avere	1	1
Organigrama	1	1
Minute/ședințe	1	1
CV-uri angajați	0	1
Legislație	1	1
Clasa: E-DOC		
Autorizații/formulare electronice	1	1
Format .pdf, .doc, .rtf	1	1
Completarea online	1	1
Urmărirea online a cererii	1	1
Petiții online	1	1
Anunțuri publice pentru proiecte achiziții publice	1	1
Clasa: Contact		
E-mail direct primarului/cabinetului	1	0
Trimiterea sugestiilor	1	1
Forum de discuții între/cu cetățenii	0	0
Clasa: Conținut util		
Harta electronică a orașului	1	1
Harta mijloacelor de transport	0	0
Opțiunea de căutare în site	1	1
Posibilitatea de a alege limba	1	1
Noutăți/știri primărie	1	1
Web-cam	1	0
Clasa: Generalități		
Design plăcut	2	5
Navigare ușoară	4	5
Informații cu caracter general	3	3

Sursa: Cătălin Vrabie, *E-Guvernarea în municipiile României - Studiu de impact Nr.2/2014* [2]

2.3. Analiza website-urilor municipiilor turistice

Pentru această analiză am selectat ca orașe turistice Constanța și Brăila, iar ambele site-uri vor fi prezente la anexa C.

Potrivit recensământului din 2021, Constanța are o suprafață de aproximativ 260.000 de locuitori, în timp ce Brăila are 160.000 de locuitori. [45]

Municipiile Constanța și Brăila sunt situate în sud-estul României, în două județe vecine cu deschidere către Dunăre, iar în cazul Constanței, și către Marea Neagră. Constanța, reședința județului cu același nume, se remarcă drept cel mai important oraș portuar al țării, fiind totodată una dintre principalele destinații turistice estivale datorită plajelor, stațiunilor și obiectivelor istorice. [48] Brăila, municipiu cu ieșire la Dunăre, are o istorie bogată în ceea ce privește comerțul fluvial și a păstrat un farmec urban aparte, atrăgând vizitatori prin arhitectura sa și prin tradițiile culturale locale. [21] [49]

Site-ul primăriei Constanța este disponibil la: <https://primaria-constant.ro/>, iar declarațiile de avere ale angajaților primăriei se regăsesc la secțiunea „Interes public” din bara de navigare, sunt ordonate alfabetic și sunt în format .pdf. [50]

Structura organizatorică a administrației locale este disponibilă în format .pdf la secțiunea „Instituție”, mai exact în subsecțiunea „Primărie”.

În ceea ce privește activitatea deliberativă, procesele-verbale ale ședințelor Consiliului Local pot fi consultate la secțiunea „Monitorul Oficial Local”, subsecțiunea „Alte documente”, fiind puse la dispoziție în format .pdf. Totodată, ședințele sunt transmise în direct pe canalul oficial de YouTube al instituției, asigurând astfel transparența decizională.

CV este afișat pe site doar pentru primarul Constanței, la secțiunea „Instituție”, subsecțiunea „Primar”, unde este prezentă și adresa de e-mail, iar legislația se regăsește la secțiunea „Interes public”, unde sunt menționate de la Constituția României până la Legea nr.202/2002 și Hotărârea Guvernului nr. 262/2019 privind egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați. [50]

Autorizațiile se regăsesc la secțiunea „Servicii cetățeni”, subsecțiunea „Urbanism”, unde sunt prezente registrele de autorizații în construcții, de desființare, certificatele de urbanism, actele necesare pentru autorizări, iar la această secțiune sunt „Autorizații taxi” în format .pdf.

Tot în cadrul acestei secțiuni este disponibilă și subsecțiunea, care oferă acces la o serie de funcționalități utile: programări, trimiterea cererilor și sesizărilor, urmărirea online a acestora pe baza numărului de înregistrare, dar și o aplicație mobilă dedicată. [50]

Anunțurile privind achizițiile publice se regăsesc la secțiunea „Interes public”, subsecțiunea „Achiziții publice”, fiind puse la dispoziția publicului tot în format .pdf.

Pe site a existat o oportunitate pentru cetățeni de a participa la procesul consultativ referitor la Regulamentul privind organizarea și desfășurarea activităților comerciale și a serviciilor de piață. Propunerile, sugestiile sau opiniile puteau fi transmise atât prin poștă, cât și pe adresa de e-mail dedicată agenților economici. [51]

Harta mijloacelor de transport este disponibilă pe site-ul instituției din subordine CT Bus, <https://www.ctbus.ro/>, în format .pdf cu toate traseele.

Pe site există funcția de căutare, dar utilizatorii nu au posibilitatea de a alege între mai multe limbi. Știrile pot fi urmărite pe prima pagină a website-ului la secțiunea „Știri și comunicate” sau în subsolul acestuia la secțiunea „Interes public”.

Pe site-ul primăriei Brăila, declarațiile de avere se regăsesc la secțiunea „Informații de interes public” și în urma accesării utilizatorii sunt redirecționați către <https://eloavere.primariabr.ro/>. De asemenea organigrama este disponibilă la secțiunea „Municipiul Brăila” și poate fi descărcată în format .pdf.

Minutele și ședințele sunt prezente la secțiunea „Consiliul Local Municipal” și sunt disponibile atât în format .pdf, cât și în format .mp3.

CV-urile se regăsesc numai pentru membrii din conducerea primăriei în format .pdf la secțiunea „Municipiul Brăila”, subsecțiunea „Conducerea”, tot în cadrul acestei secțiuni este prezent un element important din clasa „Transparență” și anume legislația relevantă, care include Constituția României, Codul administrativ, legea nr. 544/2001, hotărârea guvernului nr. 123/2002 și legea nr. 52/2003. [52]

Pentru obținerea certificatelor și autorizațiilor, cetățenii pot accesa secțiunea „Smart City”, subsecțiunea „Certificate de Urbanism GIS Online”, unde pot completa și transmite cereri în format digital. În plus, documentele legate de urbanism și construcții sunt disponibile și în secțiunea „Direcții proprii”, la subsecțiunea „Direcția Arhitect Șef”.

Depunerea petițiilor online este posibilă prin intermediul secțiunii dedicate acestora din bara de navigare. Totodată, anunțurile referitoare la achizițiile publice pot fi consultate atât în secțiunea „Informații de interes public”, cât și pe prima pagină a website-ului, la rubrica special destinată achizițiilor.

Cetățenii îi pot trimite direct un e-mail primarului, la adresa din CV-ul acestuia. Sugestiile și propunerile pot fi transmise prin e-mail, prin poștă sau la Registratura primăriei. [53]

Harta electronică a orașului este prezentă la secțiunea „Municipiul Brăila”, accesând opțiunea „Harta interactivă”, iar utilizatorii sunt redirecționați la adresa: <https://braila-city.map2web.eu/>.

Pentru informații despre transportul public, cetățenii pot consulta harta traseelor disponibile în secțiunea „Smart City”, subsecțiunea „Aplicație – Brăila Transport Public”, la adresa: <https://braila-transport.com/app/lines>.

Site-ul include funcția de căutare, însă nu oferă opțiunea de schimbare a limbii, fiind disponibil exclusiv în limba română. Secțiunea „Știri” permite accesul rapid la cele mai recente comunicate și anunțuri ale administrației locale.

Tabel 3. Punctajele pentru municipiile cu caracter turistic

Elementul vizat pentru cercetare	Constanța	Brăila
Clasa: Transparență		
Declarații de avere	1	1
Organigrama	1	1
Minute/ședințe	1	1
CV-uri angajați	1	1
Legislație	1	1
Clasa: E-DOC		
Autorizații/formulare electronice	1	1
Format .pdf, .doc, .rtf	1	1
Completarea online	1	1
Urmărirea online a cererii	1	1
Petiții online	1	1
Anunțuri publice pentru proiecte achiziții publice	1	1
Clasa: Contact		
E-mail direct primarului/cabinetului	1	1
Trimiterea sugestiilor	1	1
Forum de discuții între/cu cetățenii	0	0
Clasa: Conținut util		
Harta electronică a orașului	1	1
Harta mijloacelor de transport	1	1
Opțiunea de căutare în site	1	1
Posibilitatea de a alege limba	0	0
Noutăți/știri primărie	1	1
Web-cam	0	0
Clasa: Generalități		
Design plăcut	5	3
Navigare ușoară	4	4
Informații cu caracter general	5	3

Sursa: Cătălin Vrabie, *E-Guvernarea în municipiile României - Studiu de impact Nr.2/2014* [2]

Capitolul 3. Analiza comparativă și evoluția website-urilor municipale

În cadrul acestui capitol voi realiza o analiză comparativă între website-urile municipale care aparțin aceleiași categorii, cu scopul de a evidenția diferențele dintre ele din perspectiva elementelor de conținut analizate în capitolul precedent. Totodată se va sublinia dacă, în cazul acestor site-uri, se poate observa o evoluție sau, dimpotrivă, o involuție față de anul 2014. [2]

Pentru a putea evidenția în mod obiectiv aceste schimbări, se va folosi aceleași formule de calcul aplicate în cercetarea efectuată de Cătălin Vrabie. [2] [20]

3.1. Analiza comparativă și evoluția site-urilor municipale universitare

În urma examinării conținutului website-urilor municipale universitare, primăria Craiova și primăria Galați și a punctajelor acordate, prezentate în tabelul 1 din cadrul capitolului anterior, această secțiune își propune să evidențieze discrepanțele constate între cele două site-uri ale primăriilor, în raport cu elementele vizate în cadrul analizei.

La clasa „Transparență” între cele două website-uri municipale există o singură diferență la prezența CV-urilor angajaților. Pe site-ul primăriei Craiova este disponibil doar CV-ul primarului, iar pe site-ul primăriei Galați se regăsesc CV-urile personalului din conducere.

Pentru clasa „E-DOC” sau documente electronice nu sunt diferențe, ambele primării dispun de un portal pentru transmiterea și urmărirea cererilor depuse, „Punct Unic” pentru Primăria Galați și „e-Portal” pentru primăria Craiova.

O diferență importantă între cele două website-uri la capitolul nevoi de conținut se regăsește la categoria „Contact”, unde cetățenii nu pot comunica direct prin e-mail cu primarul sau cabinetul acestuia în cazul primăriei Craiova, iar pe site-ul primăriei Galați la secțiunea „Conducere”, utilizatorii îi pot trimite primarului un e-mail.

O asemănare între cele două, dar o deficiență din punctul de vedere al elementelor de conținut o reprezintă lipsa unui forum dedicat interacțiunii dintre cetățeni. O altă deficiență se regăsește la cele două website-uri la categoria „Conținut util”, unde nu se regăsesc webcam-uri din diferite puncte ale orașelor respective.

Pe site-ul primăriei Galați nu este prezentă o hartă interactivă a mijloacelor de transport, în schimb pe website-ul primăriei Craiova la secțiunea „Mobilitate”, cetățenii vor fi redirecționați către site-ul de transport local „RAT Craiova”. [39] Totodată, la secțiunea „Conținut util”, pe site-ul primăriei Galați, utilizatorii nu pot schimba limba deoarece la momentul analizei, versiunea în limba engleză a site-ului primăriei nu era funcțională. [42]

La clasa „Generalități” diferența între cele două website-uri a fost făcută la facilitatea navigării pe site, unde ambele nu au obținut punctajul maxim, 5. Primăria Craiova a fost aproape, dar din pricina unei verificări constante de securitate, activată după o anumită perioadă de inactivitate, a afectat în mod negativ experiența de navigare.

Punctajele finale pentru cele două website-uri municipale sunt următoarele: 3,87 pentru primăria Craiova, și 3,73 pentru primăria Galați.

Conform studiului realizat în 2014 asupra website-urilor municipale din România [2], site-ul primăriei Craiova a obținut un punctaj final de 3,53, dintre care la clasa „Transparență” a strâns un punctaj de 4,17, 5,00 la clasa „E-DOC”, 1,67 la clasa „Contact/ comunicare”, la clasa privind conținutul util a obținut punctajul 4,17, iar la clasa „Generalități” a avut un punctaj de 2,67. [2]

În cadrul prezentei cercetări, primăria Craiova a obținut următoarele punctaje: 4,17 la categoria „Transparență”, 5,00 la clasa „E-DOC”, 1,67 la categoria „Contact”, 4,17 la clasa „Conținut util” și 4,33 la categoria „Generalități”.

Primăria Galați în studiul din 2014 a obținut următoarele punctaje: 2,47 punctajul final, 2,50 pentru elementele vizate din clasa „Transparență”, 1,67 pentru categoria „E-DOC”, 3,33 pentru clasa „Contact”, 2,50 la categoria „Conținut util” și 2,33 pentru clasa „Generalități”. [2]

În schimb în cadrul prezentei analize, primăria Galați a strâns 4,17 la clasa „Transparență”, 5,00 la categoria „E-DOC”, 3,33 la clasa „Contact”, 2,50 la categoria „Conținut util” și 3,67 la clasa „Generalități”.

Prin urmare, rezultatele arată o evoluție vizibilă în cazul ambelor website-uri analizate, comparativ cu situația din urmă cu 11 ani. Totuși, la anumite clase, progresul a stagnat sau chiar se înregistrează un regres ușor, semnalând faptul că unele nevoi de conținut nu au fost încă îndeplinite pe deplin.

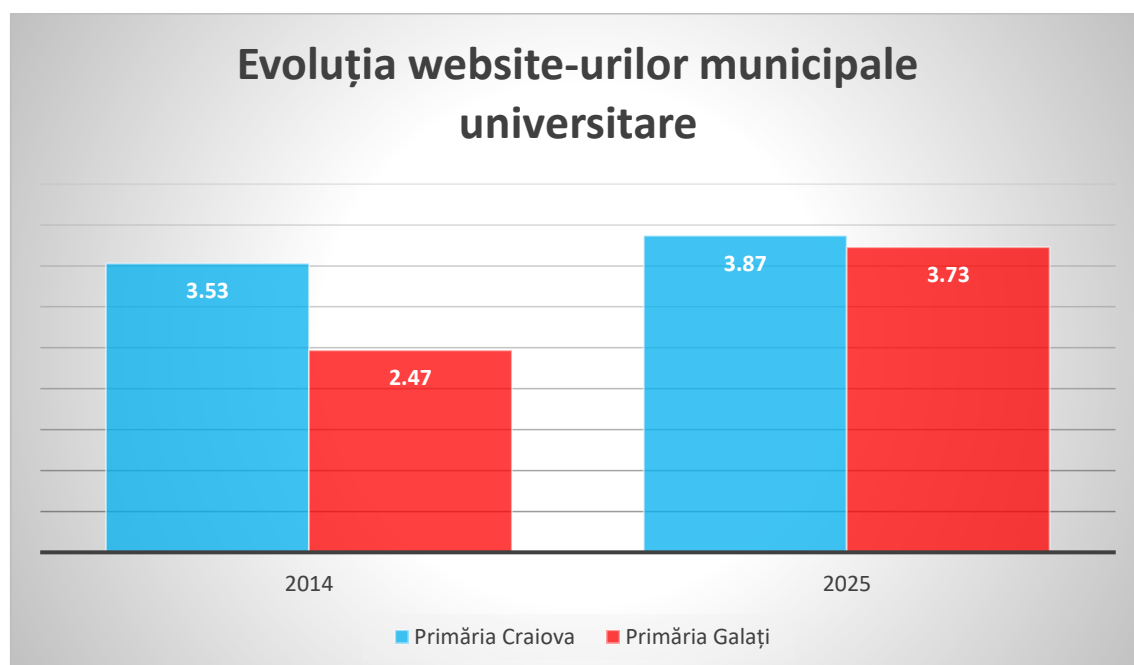


Fig. 1. Graficul evoluției website-urilor universitare

Sursa: Autorul în urma preluării punctajelor finale din studiul profesorului Cătălin Vrabie din 2014 – „E-Guvernarea în municipiile României” [2] și punctajele finale din prezenta lucrare.

3.2. Analiza comparativă și evoluția site-urilor municipale industriale

Paginile web ale primăriilor analizate sunt disponibile la anexa B, subanexele B.1. și B.2.

Pe site-ul primăriei Bacău sunt prezente CV-urile angajaților din conducere, respectiv a primarului și a celor doi viceprimari, iar în cazul primăriei Ploiești acestea nu sunt disponibile.

De asemenea, site-ul primăriei Bacău pune la dispoziția cetățenilor o adresă de e-mail dedicată pentru contact, în timp ce, pe website-ul primăriei Ploiești aceștia se pot adresa direct primarului.

Un alt element din clasa „Contact” este prezența unui forum pentru a permite interacțiunea cetățenilor, în schimb acesta este omis pe fiecare din cele două website-uri municipale analizate.

Harta electronică a mijloacelor de transport, un element important din clasa „Conținut util” nu este disponibilă pe niciunul dintre cele două site-uri.

O diferență notabilă în cadrul aceleiași categorii este reprezentată de prezența unui webcam de la sediul Primăriei Ploiești, funcționalitate care nu se regăsește pe website-ul primăriei Bacău.

Un aspect extrem de important de menționat pentru categoria „Generalități” este faptul că website-ul primăriei Ploiești a fost creat în anul 2009, conform informațiilor din subsolul paginii web. [46] Însă, fiind un website destul de vechi și totodată simplist, are un plus la capitolul navigabilitate.

Totuși, website-ul primăriei Bacău se remarcă printr-un design modern, adaptat cerințelor actuale, având o structură bine organizată, care facilitează navigarea comparativ cu site-ul Primăriei Ploiești.

În studiul din 2014, website-ul primăriei Ploiești a obținut un punctaj final de 3,77 la fel ca și în prezenta analiză, iar punctajele pentru fiecare clasă în parte sunt următoarele: 3,33 pentru clasa „Transparență”, 3,33 pentru clasa „E-DOC”, 5,00 pentru categoria „Contact”, 4,17 pentru clasa „Conținut util” și respectiv 3,00 pentru categoria „Generalități”. [2]

Punctele obținute de website-ul Primăriei Ploiești în prezenta analiză se pot regăsi în tabelul 2 din cadrul capitolului precedent și sunt următoarele: 3,33 pentru clasa „Transparență”, 5,00 la clasa „E-DOC”, 3,33 la clasa „Contact”, și pentru celelalte clase punctajele au fost asemănătoare cu cele din 2014.

Pentru site-ul primăriei Bacău a fost strâns un punctaj final de 3,13 în cadrul analizei din 2014, iar pentru celelalte clase au fost obținute următoarele punctaje: 4,17 pentru clasa „Transparență”, 1,67 pentru „E-DOC”, 3,33 pentru „Contact”, 4,17 pentru „Conținut util” și 2,33 pentru „Generalități”. [2]

Analiza efectuată asupra website-ului Primăriei Bacău a evidențiat un punctaj final de 3,70, rezultat din punctajele acordate pe fiecare categorie în parte. Astfel, la capitolul „Transparență” website-ul a obținut 4,17 puncte, în timp ce pentru clasa „E-DOC” a fost notată cu 5,00. În ceea ce privește „Comunicarea”, s-a remarcat un punctaj mai scăzut, de doar 1,67. Pentru categoria „Conținut util” au fost acordate 3,33 puncte, în cadrul căreia un aspect important de menționat este faptul că utilizatorii au la dispoziție posibilitatea de selecta interfața website-ului în una din cele șapte limbi disponibile, iar la secțiunea „Generalități”, site-ul a acumulat 4,33 puncte, indicând o structură bine organizată și o experiență de navigare eficientă.

Comparând rezultatele obținute în analiza actuală cu cele din studiul realizat în 2014 [2], se observă o stagnare în cazul website-ului Primăriei Ploiești, care a înregistrat același punctaj final,

de 3,77, la ambele evaluări. Deși unele clase, precum „E-DOC”, au cunoscut o îmbunătățire semnificativă, altele, cum este categoria „Contact”, au suferit un regres vizibil. În schimb, site-ul Primăriei Bacău a avut parte de o evoluție notabilă, crescând de la un punctaj total de 3,13 în 2014 la 3,70 în analiza de față. Această îmbunătățire se datorează în special progresului înregistrat la clasele „E-DOC” și „Generalități”, în timp ce punctajul pentru „Transparență” a rămas constant. Aceste date evidențiază faptul că, deși unele administrații locale mențin un nivel similar de performanță în timp, altele fac eforturi vizibile pentru optimizarea prezenței online și creșterea gradului de accesibilitate și transparență pentru cetățeni. [21]

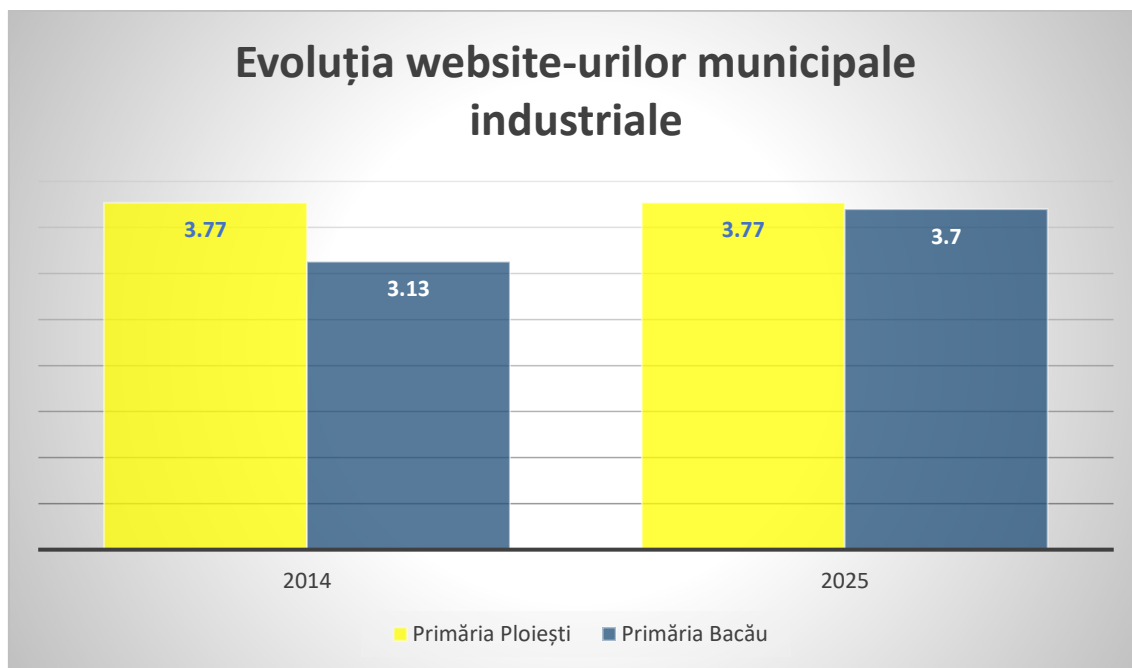


Fig.2. Graficul evoluției website-urilor municipale cu caracter industrial

Sursa: Autorul în urma preluării punctajelor finale din studiul din 2014 – „E-Guvernarea în municipiile României” [2] și punctajele finale din prezenta lucrare.

3.3. Analiza comparativă și evoluția site-urilor municipale turistice

Comparând cele două website-uri municipale, Constanța și Brăila, se observă asemănări în ceea ce privește elementele evaluate în primele patru clase de analiză.

Ambele website-uri nu dispun de un forum pentru interacțiunea dintre cetățeni, și de webcam-uri din diferite locații din oraș. Un aspect extrem de important este faptul că pe aceste website-uri municipale turistice, utilizatorii nu au posibilitatea de a schimba limba, fiind disponibilă doar limba română. Această limitare reprezintă un obstacol în calea informării eficiente a turiștilor străini.

Diferențele dintre website-ul primăriei Constanța și cel al primăriei Brăila sunt regăsite la clasa „Generalități”, unde site-ul Primăriei Constanța are un design mai plăcut și se prezintă mai multe informații cu caracter general pentru utilizatori, pentru o mai bună ilustrare a celor analizate, capturile de ecran cu paginile web ale primăriilor menționate pot fi consultate la anexa C. Din punctul de vedere al navigării pe site, acestea sunt asemănătoare nefiind diferențe semnificative.

Website-ul primăriei Constanța [50] a obținut în urma calculelor efectuate, un punctaj final de 4,10, în timp ce pentru site-ul primăriei Brăila [53] a rezultat un punctaj final de 3,83, indicând o ușoară diferență în favoarea primăriei Constanța, diferența fiind făcută de elementele evaluate la clasa „Generalități”, după cum am menționat anterior.

Punctajul final al website-ului primăriei Constanța [50] rezultat în studiul profesorului Cătălin Vrabie a fost de 2,77, reflectând un nivel modest de dezvoltare a platformei online la momentul respectiv, însă în prezent se remarcă o evoluție semnificativă, punctajul final în prezenta lucrare fiind de 4,10. Comparativ cu datele din 2014 [2], se înregistrează îmbunătățiri importante la majoritatea claselor evaluate. Spre exemplu, la categoria „Transparență”, punctajul a crescut de la 3,33 la 4,17, în timp ce la clasa „E-DOC” progresul este remarcabil, de la 2,50 la 5,00, valoarea maximă posibilă, indicând astfel adoptarea completă a serviciilor electronice. La secțiunea „Contact”, punctajul a crescut de la 1,67 la 3,33, sugerând o deschidere mai mare către interacțiunea cu cetățenii. Categoria „Conținut util” a rămas constantă, cu un punctaj de 3,33, însă la clasa „Generalități” s-a înregistrat o creștere notabilă, de la 3,00 la 4,67 de puncte, reflectând o îmbunătățire a designului, structurii și funcționalității website-ului.

În ceea ce privește website-ul Primăriei Brăila [53], acesta a avut în 2014 [2] un punctaj final de 3,60, în timp ce în prezenta analiză punctajul a crescut la 3,83. Dacă la clasa „Transparență” nu se constată nicio modificare, păstrându-se același punctaj de 4,17, la categoria „E-DOC” s-a observat o creștere de la 3,33 la 5,00. La „Contact”, în schimb, se remarcă o scădere de la 5,00 în 2014 la 3,33 în prezent. La clasa „Conținut util” punctajul a crescut de la 2,50 la 3,33, iar la categoria „Generalități”, punctajul în studiul din 2014 a fost de 3,00, iar în prezenta lucrare punctajul obținut este de 3,33, înregistrându-se astfel o ușoară creștere.

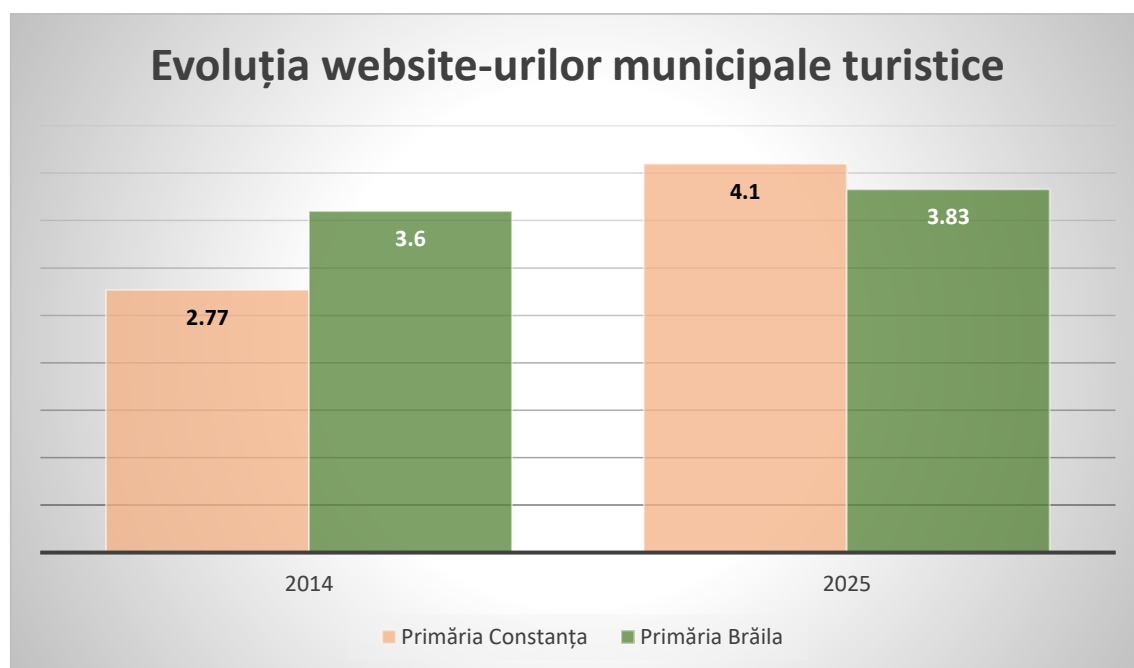


Fig.3. Graficul evoluției website-urilor municipale turistice

Sursa: Autorul în urma preluării punctajelor finale din studiul din 2014 – „E-Guvernarea în municipiile României” [2] și punctajele finale din prezenta lucrare.

Discuții / Concluzii

Lucrarea de față a urmărit investigarea modului în care website-urile municipale contribuie la facilitarea accesului cetățenilor la informații și servicii publice, precum și a impactului acestora asupra interacțiunii dintre administrația publică și utilizatori. Obiectivul general al cercetării a vizat evidențierea eficienței platformelor digitale ca mijloace de comunicare instituțională și informare, în funcție de specificul orașelor, turistice, industriale sau universitare, analizând totodată evoluția lor din anul 2014 până în prezent.

Pentru a răspunde obiectivului general al lucrării, au fost formulate trei întrebări de cercetare, fiecare dintre acestea vizând o dimensiune esențială a relației dintre tipologia orașului și eficiența website-urilor municipale. Analiza cantitativă și calitativă desfășurată pe baza grilei de evaluare a oferit răspunsuri clare, susținute de date verificabile și exemple relevante. Fiecare element din grila de evaluare a fost punctat individual și a permis o comparație obiectivă între orașe din cadrul aceleiași categorii, cât și între anii 2014 și 2025.

În ceea ce privește prima întrebare de cercetare referitoare la diferențele dintre website-urile municipale ale orașelor turistice, industriale și universitare, rezultatele evidențiază variații importante în funcție de specificul local. Orașele universitare analizate, Craiova și Galați, dispun de website-uri bogate în conținut, cu secțiuni bine conturate dedicate transparenței instituționale și comunicării publice. Aceste site-uri sunt orientate către un public divers și informat, inclusiv studenți și cadre universitare, și se remarcă printr-o organizarea logică a informațiilor, prezența bugetelor, rapoartelor de activitate și documentelor privind consultarea publică, însă în cazul primăriei Galați, unele informații sunt mai dificil de localizat, iar actualizarea conținutului nu este întotdeauna riguroasă.

Pe de altă parte, orașele turistice, reprezentate în analiză de Constanța și Brăila, prezintă o situație paradoxală. Deși promovarea turismului ar presupune un nivel ridicat de accesibilitate, inclusiv prin traduceri în limbi de circulație internațională și prezentări atractive ale patrimoniului local, acestea elemente lipsesc. Spre exemplu, website-ul municipiului Constanța nu oferă o versiune completă în limba engleză sau într-o altă limbă străină, în ciuda importanței sale ca destinație turistică majoră de pe litoralul românesc. Brăila, deși mai puțin frecventată de turiști internaționali, nu compensează printr-un design mai atractiv, lipsind adesea actualizările și structura intuitivă a informațiilor. [21]

În cazul orașelor industriale analizate, Ploiești și Bacău, rezultatele cercetării relevă o abordare mai funcțională și mai puțin orientată spre atractivitatea vizuală sau interactivitate. Website-ul municipiului Ploiești este relativ complet din punctul de vedere al informațiilor administrative, incluzând documente precum bugetele, declarațiile de avere sau hotărârile consiliului local, însă organizarea acestora este rigidă, iar interfața grafică învechită poate îngreuna accesul utilizatorilor. Prin contrast, site-ul primăriei Bacău este mai bine structurat și cu o prezentare mai accesibilă a informațiilor de interes public.

A doua întrebare de cercetare a urmărit identificarea celor mai frecvente elemente de conținut prezente sau omise de pe website-urile municipale. Constatările în urma rezultatelor sunt că toate website-urile analizate, includ în general datele de contact, în cazul unor primării utilizatorii se pot adresa chiar primarului prin intermediul poștei electronice, ședințele și hotărârile consiliului local, aplicații mobile pentru utilizatori, unde pot urmări cererile depuse. În schimb, cele mai omise sunt forumurile de discuții cu și între cetățeni, webcam-urile din diferite puncte ale orașelor, harta electronică a mijloacelor de transport și versiuni ale site-ului în anumite limbi de circulație internațională pentru turiști. Absența acestor elemente afectează în mod negativ transparența instituțională și accesibilitatea informațiilor pentru diverse categorii de utilizatori.

În ceea ce privește a treia întrebare de cercetare formulată, privind evoluția website-urilor între anul 2014 și 2025, analiza a arătat o tendință generală de modernizare, atât din punct de vedere vizual, cât și funcțional. Cu toate acestea, progresul nu a fost uniform pentru toate website-urile analizate. Spre exemplu, primăria Galați a înregistrat o îmbunătățire constantă a structurii și a conținutului, în cazul primăriei Ploiești s-a constatat o sistare a dezvoltării website-ului, axat în continuare pe publicarea de documente într-o manieră rigidă, fără funcționalități moderne sau o interfață adaptată cerințelor actuale, iar în schimb pentru primăria Brăila s-au observat anumite regrese la unele categorii de elemente vizate, ceea ce indică lipsa unei strategii coerente și a unei continuități administrative în gestionarea website-ului.

Pe baza acestor constatări, se poate afirma că obiectivul general al cercetării, evidențierea rolului website-urilor municipale în facilitarea accesului cetățenilor la informații și servicii publice, a fost atins. În plus, obiectivele specifice au fost îndeplinite prin:

- furnizarea punctajelor pentru elemente de pe fiecare website analizat
- analiza comparativă a evoluției website-urilor
- semnalarea principalelor deficiențe de conținut identificate

Evaluarea s-a realizat prin utilizarea unei grile de criterii aplicabilă uniform fiecărui website analizat, iar rezultatele obținute au permis atât interpretări cantitative, cât și calitative.

În contextul transformărilor digitale tot mai accelerate, administrațiile publice locale au responsabilitatea de a adapta permanent platformele online pentru a răspunde cât mai eficient cerințelor cetățenilor. Prin urmare, website-urile nu mai pot fi privite doar ca simple surse de informare, ci trebuie să devină veritabile instrumente de comunicare, colaborare și furnizare de servicii publice. [20] [21]

Cercetarea realizată oferă o imagine relevantă asupra modului în care website-urile municipale reflectă gradul de transparență și comunicare instituțională, însă există și anumite limitări care trebuie avute în vedere atunci când se interpretează rezultatele obținute:

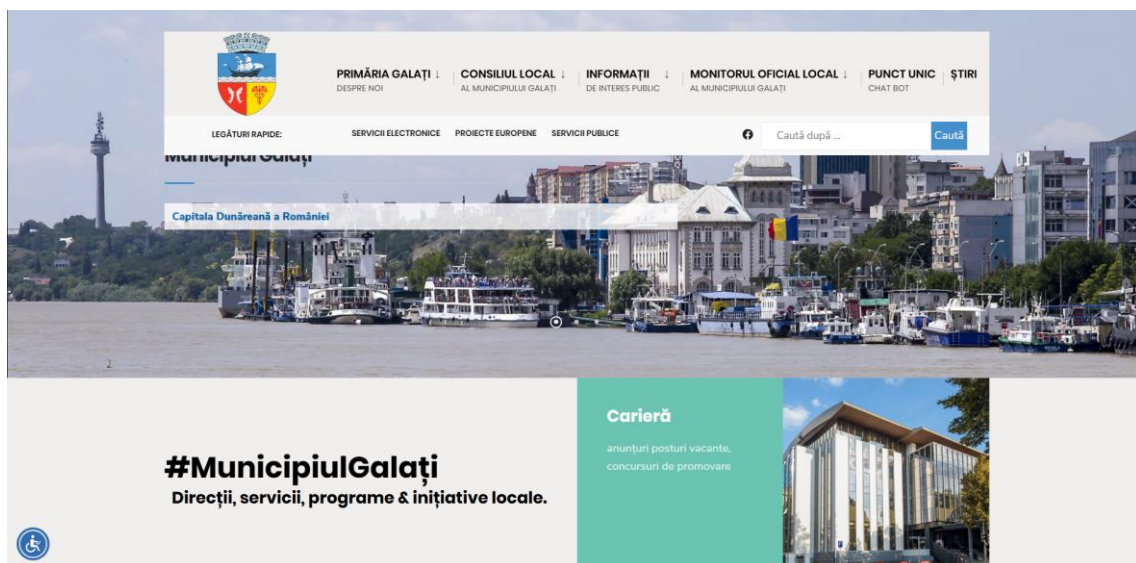
- Număr restrâns de unități administrative de analiză: cercetarea a inclus doar câte două municipii pentru fiecare tipologie (turistic, industrial și universitar), ceea ce nu permite generalizarea concluziilor pentru toate orașele din România.
- Posibile subiectivități în evaluare: deși s-a utilizat o grilă de criterii aplicată uniform fiecărui website, procesul de distribuire a punctajului a presupus interpretarea personală a conținutului și a modului de organizarea a informațiilor.
- Posibilitatea apariției unor erori: Procesul de analiză a fost realizat prin parcurgerea manuală a fiecărui website vizat și punctarea elementelor de conținut în funcție de prezența și calitatea acestora. Astfel, există posibilitatea apariției unor erori involuntare în identificarea informațiilor.
- Lipsa unei dimensiuni dinamice a analizei: Lucrarea a comparat starea website-urilor în două momente distincte, 2014 și 2025, dar nu a urmărit în detaliu parcursul de dezvoltare dintre aceste repere. Astfel, unele procese de modernizare, regres sau stagnare ar putea să nu fie complet reflectate în interpretarea evoluției.
- Conținutul analizat nu acoperă toate modalitățile de comunicare digitală: Cercetarea s-a axat în mod exclusiv pe conținutul disponibil pe website-urile instituționale. Alte canale utilizate de administrațiile locale, precum platformele de social media, aplicațiile mobile sau sistemele de e-guvernare integrată, nu au fost incluse în analiză, deși pot avea un rol important în relația administrație-cetățean (G2C).
- Criterii de evaluare restrânse: Grila de evaluare nu acoperă în mod exhaustiv toate dimensiunile posibile ale prezenței digitale a primăriilor.

Anexa A. Paginile web a municipiilor universitare

A.1. Pagina principală a website-ului primăriei Craiova



A.2. Website-ul primăriei Galați

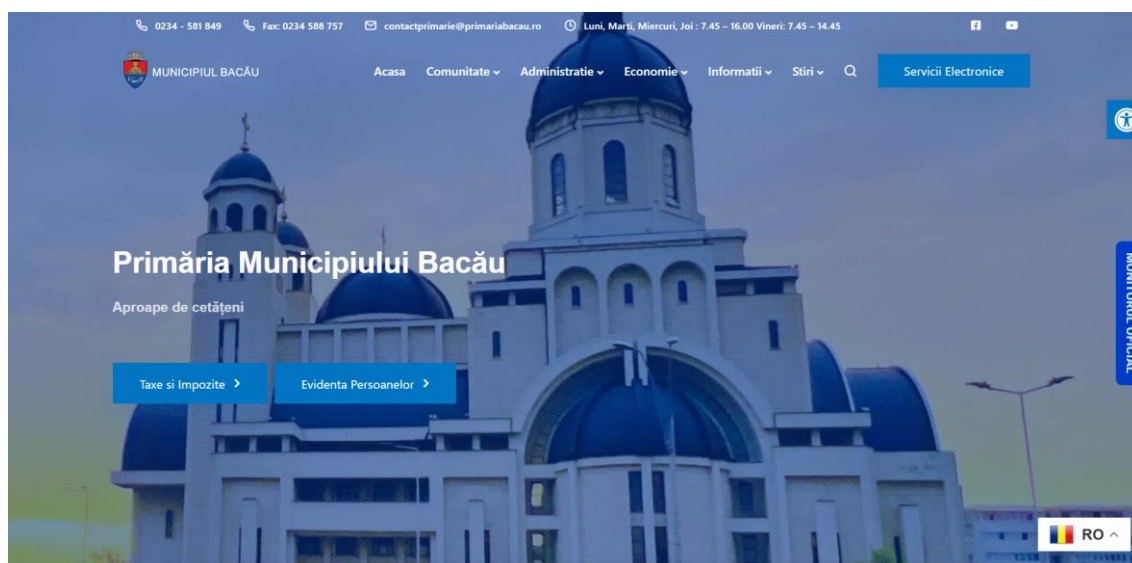


Anexa B. Paginile principale ale website-urilor municipiilor industriale

B.1. Pagina website-ului primăriei Ploiești

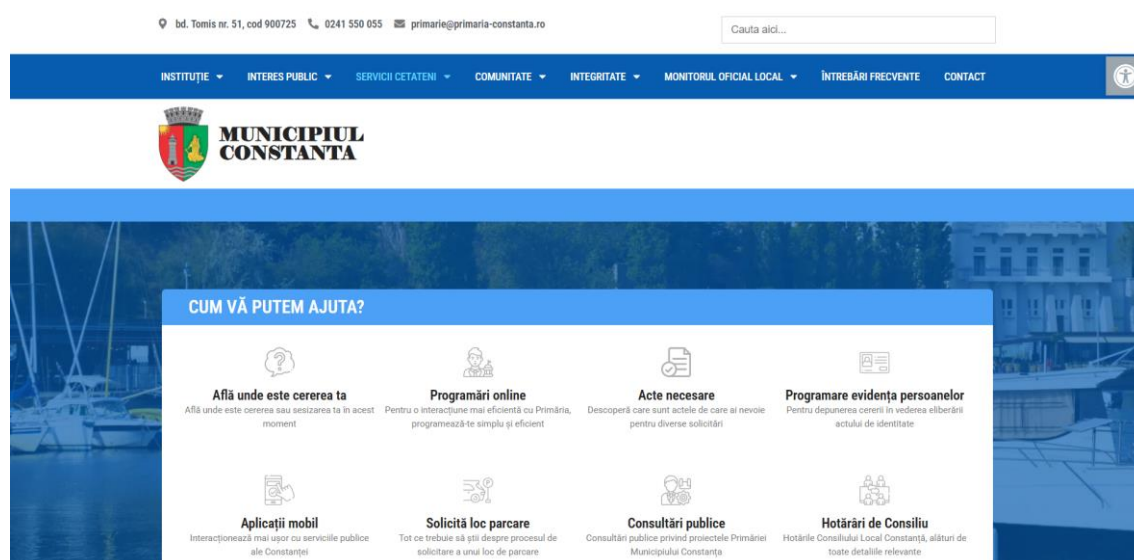


B.2. Website-ul primăriei Bacău



Anexa C. Paginile principale ale website-urilor municipiilor turistice

C.1. Website-ul primăriei Constanța



C.2. Website-ul primăriei Brăila



References

- [1] M. Holzer și S.-T. Kim, Digital Governance in Municipalities Worldwide, A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World, National Center for Public Productivity, 2005.
- [2] C. Vrabie, E-guvernarea în municipiile României-Studiu de impact, București: Pro Universitaria, 2014.
- [3] V. Baltac, Tehnologiile Informației, Noțiuni de bază, București: Andreco Educational, 2011.
- [4] T. A. Pardo, Realizing the Promise of Digital Government: It's More than Building a Web Site, Albany, New York: Center for Technology in Government, 2000.
- [5] C. Vrabie, Elemente de E-Guvernare, București: Pro Universitaria, 2016.
- [6] C. Vrabie, E-guvernarea în municipiile României-Studiu de impact, București: Pro Universitaria, 2016.
- [7] M. Holzer și S.-T. Kim, Digital Governance in Municipalities Worldwide, National Center for Public Productivity, 2007.
- [8] L. Matei, Management public, București: Ed. Economică, 2006.
- [9] C. G. Antonovici și C. Săvulescu, „Schimbare și inovare în organizațiile publice din România,” în *Smart Cities International Conference*, București, 2015.
- [10] J.-E. Lane, The Public Sector, London: Sage Publications, 1993.
- [11] A. Profiroiu și M. Profiroiu, „Cadrul de analiză a performanțelor sectorului public,” *Revista Economie teoretică și aplicată*, 2007.
- [12] A. Iorgovan, Tratat de drept administrativ, București: Editura All Beck, 2001.
- [13] C. C. Manda, Elemente de știința administrației, București: Editura Universul Juridic, 2012.
- [14] E. Bălan, Instituții administrative, București: Editura C.H. Beck, 2008.
- [15] D. C. Măță, Drept administrativ, București: Editura Universul Juridic, 2016.
- [16] C. Manda, Drept administrativ, București: Editura Lumina Lex, 2002.
- [17] I. Alexandru, M. Căraușan și S. Bucur, Drept administrativ, Editura Universul Juridic, 2009.
- [18] M. G. Mihăilă, „E-guvernarea, România 2000-2030. Orașe inteligente și dezvoltare urbană,” în *„Smart Cities”- Orașul inteligent*, Editura Universitară.

- [19] „Studiu privind implementarea Guvernării Digitale în România,” PwC, 2018. [Interactiv]. Available: <https://www.arb.ro/wp-content/uploads/Studiu-e-Guvernare.pdf>. [Accesat 10 Martie 2025].
- [20] A. Codirlă, „Analiza nevoilor de conținut a unui website municipal - Lucrare de licență,” București, 2023.
- [21] OpenAI, „ChatGPT,” 2025.
- [22] R. Damaschin și M. G. Mihăilă, „Digitalizarea administrației publice din România în raport cu tendințele europene,” *„Smart Cities”*, pp. 47-61, 2020.
- [23] V. Baltac, Strategii de eGuvernare - Suport de curs, 2024.
- [24] M. Sava, „Guvernarea electronică- premisă a creșterii economice la nivel local, național și/sau regional,” *Cercetări practice și teoretice în Managementul Urban*, Vol. 2, No. 4 , August 2007.
- [25] E. Solomon, „Inteligența digitală,” *Smart Cities*, 2017.
- [26] B. Ghilic-Micu, „Guvernarea electronică,” *Revista Informatica Economică*, nr.1 (21)/2002, 2002.
- [27] V. Baltac, Lumea digitală, București: Excel XXI Books, 2015.
- [28] Parlamentul, „Portal Legislativ,” [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/251987>. [Accesat 13 Martie 2025].
- [29] D.-C. Iancu, „European compliance and politicization of public administration in Romania,” *Innovative Issues and Approaches in Social Sciences*, vol. 6, 2013.
- [30] C. Vrabie, „E-Government 3.0: An AI Model to Use for Enhanced Local Democracies,” *Sustainability*, 2023.
- [31] P. Dunleavy, H. Margetts, S. Bastow și J. Tinkler, „New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance,” *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 16, 2006.
- [32] C. G. Lazăr, „Schimbarea în organizațiile publice în contextul utilizării tehnologiei informației și comunicațiilor,” *Orașul Inteligent*, 2014.
- [33] N. Urs, „Accesul la informațiile publice și e-guvernarea,” *Revista Transilvană de Științe Administrative* 2(35), 2014.
- [34] Parlamentul, „Portal Legislativ; Legea nr.52/2003,” 21 Ianuarie 2003. [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/public/detaliiidocument/41571>. [Accesat 26 Martie 2025].
- [35] Parlamentul, „Portal Legislativ; Legea nr.544/2001,” [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/public/detaliiidocument/31413>. [Accesat 27 Martie 2025].

- [36] A. Ciupercă, „Studiu asupra site-ului Guvernului României,” *„Smart Cities”- Orașul Inteligent*, 2016.
- [37] „Portul Galați,” Administrația Porturilor Dunării Maritime, [Interactiv]. Available: <https://apdmgalati.ro/portul-galati/>. [Accesat 27 Martie 2025].
- [38] O. Cornea, „Recensământ 2022,” Europa Liberă România, 1 Februarie 2023. [Interactiv]. Available: <https://romania.europalibera.org/a/recensamant-2022-orase-timisoara-cluj/32250466.html>. [Accesat 27 Martie 2025].
- [39] „Primăria Craiova,” Primăria Craiova, [Interactiv]. Available: <https://www.primariacraiova.ro/ro/>. [Accesat 28 Martie 2025].
- [40] Guvernul României, „OUG nr.57/2019 - Codul Administrativ,” Portal Legislativ, 3 Iulie 2019. [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/215925>. [Accesat 28 Martie 2025].
- [41] Primăria Municipiului Craiova, „ePortal,” [Interactiv]. Available: <https://eportal.primariacraiova.ro/>. [Accesat 29 Martie 2025].
- [42] „Primăria Galați,” [Interactiv]. Available: <https://www.primariagalati.ro/>. [Accesat 30 Martie 2025].
- [43] „Ploiești Industrial Parc,” [Interactiv]. Available: <https://www.industrialparc.ro/judetul-prahova/mediul-economic>. [Accesat 31 Martie 2025].
- [44] Consiliul Județean Bacău, „Statutul Județului Bacău,” [Interactiv]. Available: [https://www.csjbacau.ro/dm_cj/portalweb.nsf/allbyunid/09542EFDE9903F36C22589F1001AF6EB/\\$FILE/3397%20448%20statut%20judet%20bacau1.pdf](https://www.csjbacau.ro/dm_cj/portalweb.nsf/allbyunid/09542EFDE9903F36C22589F1001AF6EB/$FILE/3397%20448%20statut%20judet%20bacau1.pdf). [Accesat 4 Aprilie 2025].
- [45] „UNdata,” [Interactiv]. Available: <https://data.un.org/Data.aspx?d=POP&f=tableCode%3A240>. [Accesat 31 Martie 2025].
- [46] Primăria Ploiești, „Municipiul Ploiești,” [Interactiv]. Available: <https://www.ploiesti.ro/>. [Accesat 4 Aprilie 2025].
- [47] Municipiul Bacău, „Minute ședințe de Consiliu Local,” [Interactiv]. Available: <https://municipiulbacau.ro/minute-sedinte-de-consiliu-local/>. [Accesat 2 Aprilie 2025].
- [48] Primăria Constanța, „Descoperă Constanța,” [Interactiv]. Available: <https://primaria-constanta.ro/pagina-pmc/comunitate/descopera-constanta/>. [Accesat 4 Aprilie 2025].
- [49] Consiliul Local Municipal Brăila, „Statutul Municipiului Brăila,” [Interactiv]. Available: <https://www.primariabraila.ro/wp-content/uploads/2018/documentePDF/statutul%20municipiului/statutul%20municipiului%20braila.pdf>. [Accesat 4 Aprilie 2025].
- [50] Primăria Constanța, „Municipiul Constanța,” [Interactiv]. Available: <https://primaria-constanta.ro/>. [Accesat 4 Aprilie 2025].
- [51] Municipiul Constanța, „Termenul pentru depunderea propunerilor, sugestiilor sau opiniilor,” [Interactiv]. Available: <https://primaria-constanta.ro/stire-pmc/termenul->

pentru-depunerea-propunerilor-sugestiilor-sau-opiniilor-la-regulamentul-privind-organizarea-si-desfasurarea-activitatilor-comerciale-si-a-serviciilor-de-piata-in-municipiul-constant-a-se-prel/. [Accesat 4 Aprilie 2025].

[52] Primăria Brăila, „Legislație,” [Interactiv]. Available: <https://www.primariabraila.ro/legislatie>. [Accesat 4 Aprilie 2025].

[53] Primăria Brăila, [Interactiv]. Available: <https://www.primariabraila.ro/>. [Accesat 4 Aprilie 2025].