

CONTRIBUȚII LA MANAGEMENTUL URBAN APLICAT PENTRU GUVERNAREA COMUNITĂȚILOR

Teză destinată obținerii
titlului științific de doctor inginer
la
Universitatea *Politehnica* Timișoara
în domeniul INGINERIE ȘI MANAGEMENT
de către

Arh. Ana-Maria Branea

Conducător științific: prof.univ.dr.ing Monica Izvercian,
Referenți științifici: prof.univ.dr. Nicolae Robu
prof.univ.dr.ing. Mihai Iliescu
prof.univ.dr.ing. Constantin Bungău
prof.univ.dr.ing. Radu Radoslav

Ziua susținerii tezei: 14.02.2014.

Seriile Teze de doctorat ale UPT sunt:

- | | |
|------------------------|---|
| 1. Automatică | 7. Inginerie Electronică și Telecomunicații |
| 2. Chimie | 8. Inginerie Industrială |
| 3. Energetică | 9. Inginerie Mecanică |
| 4. Ingineria Chimică | 10. Știința Calculatoarelor |
| 5. Inginerie Civilă | 11. Știința și Ingineria Materialelor |
| 6. Inginerie Electrică | |

Universitatea „Politehnica” din Timișoara a inițiat seriile de mai sus în scopul diseminării expertizei, cunoștințelor și rezultatelor cercetărilor întreprinse în cadrul școlii doctorale a universității. Seriile conțin, potrivit H.B.Ex.S Nr. 14 / 14.07.2006, tezele de doctorat susținute în universitate începând cu 1 octombrie 2006.

Copyright © Editura Politehnica – Timișoara, 2006

Această publicație este supusă prevederilor legii dreptului de autor. Multiplicarea acestei publicații, în mod integral sau în parte, traducerea, tipărirea, reutilizarea ilustrațiilor, expunerea, radiodifuzarea, reproducerea pe microfilme sau în orice altă formă este permisă numai cu respectarea prevederilor Legii române a dreptului de autor în vigoare și permisiunea pentru utilizare obținută în scris din partea Universității „Politehnica” din Timișoara. Toate încălcările acestor drepturi vor fi penalizate potrivit Legii române a drepturilor de autor.

România, 300159 Timișoara, Bd. Republicii 9,
tel. 0256 403823, fax. 0256 403221
e-mail: editura@edipol.upt.ro

Cuvânt înainte

Teza de doctorat a fost elaborată pe parcursul activității mele în cadrul Departamentului de Management al Universității „Politehnica” din Timișoara.

Mulțumiri deosebite se cuvin conducătorului de doctorat Prof.Dr.Ing. Monica Izvercian pentru competența îndrumare, înțelegerea, răbdarea și sprijinul moral acordat pe durata elaborării tezei, pentru indicațiile și sugestiile de înalt nivel științific.

Deosebită recunoștință și multe mulțumiri se cuvin referenților, membri ai comisiei de doctorat, Prof. Dr. Ing. Nicolae Robu, de la Universitatea Politehnica Timișoara, Prof.Dr.Ing. Mihai Iliescu, de la Universitatea Tehnică Cluj-Napoca, Prof.Dr.Ing. Constantin Bungău de la Universitatea din Oradea și Prof. Dr. Arh. Radu Radoslav de la Universitatea Politehnica Timișoara, pentru bunăvoința și răbdarea cu care au analizat lucrarea, pentru sugestiile și observațiile acordate, și acceptul de a mă onora cu prezența la susținerea tezei, precum și domnului Prof. Dr. Ing. Marian Mocan, Decanul Facultății de Management în Producție și Transporturi, pentru amabilitatea de a prezida comisia de susținere publică a tezei.

Mulțumesc de asemenea comisiei de îndrumare formată din Prof. Dr. Arh. Smaranda Bica, Conf. Dr. Nicolae Cociu, Conf. Dr. Ing. Paun Alan, și întregului colectiv din cadrul Facultății de Management în Producție și Transporturi, pentru amabilitatea, sfaturile și sugestiile acordate pe parcursul studiilor doctorale.

Adresez mulțumiri și autorității locale a municipiului Timișoara, în special domnului Primar Prof. Dr. Ing. Nicolae Robu, pentru amabilitatea, receptivitatea și sprijinul acordat pe tot parcursul colaborării în implementarea aplicației dezvoltate.

Aduc mulțumiri familiei, colegilor, prietenilor și tuturor celor care mi-au oferit sprijin moral sau profesional.

Timișoara,
Februarie 2014

Ana-Maria Branea

Branea, Ana-Maria

Titlul tezei Contributii la managementul urban aplicat pentru guvernarea comunităților

Teze de doctorat ale UPT, Seria 16, Nr. 6, Editura Politehnica, 2014, 282 pagini, 161 figuri, 52 tabele.

ISSN: 2343-7928

ISSN-L: 2343-7929

ISBN: 978-606-554-726-1

Cuvinte cheie: management urban, participare, informarea, implicarea, împuternicirea cetățenilor, TIC, unelte de participare, eParticipare, eTimișoara, Buget paticipativ, prioritate-deficit,

Rezumat,

Prezenta teză de doctorat răspunde unor probleme de mare actualitate în domeniul managementului urban și al implicării și participării cetățenilor în elaborarea politicilor urbane, realizând o reorientare a atitudinii autorității locale de la administrare către management.

Obiectivul tezei este de a integra conceptual de participare în practica managementului urban atât din perspectiva autorităților publice cât și a cetățenilor. Aceasta se realizează printr-o definiție a managementului urban participative, o clasificare a nivelurilor de participare și o analiză a practicilor actuale ce formează baza strategiei create.

Strategia este apoi aplicată sub forma modelului de implementare a managementului urban participativ.

Realizarea obiectivului impune studierea literaturii de specialitate pe baza căreia se realizează abordarea personală a autorului. Descoperirile teoretice sunt validate printr-o aplicație practică sub forma aplicației de comunicare între autorități și cetățeni eTimișoara implementată și a modelului creat de distribuție a resurselor cu implicarea cetățenilor. S-au atins astfel obiectivele teoretice și applicative ale cercetării oferind autorităților locale și cetățenilor un instrument de iparticipare și o strategie de implwmntare a mangementului urban participativ și domeniului științific noi teorii și modele de participare.

CUPRINS

CUPRINS.....	5
FIGURI	8
TABELE	14
INTRODUCERE.....	16
1. MANAGEMENT ȘI MARKETING URBAN. STADIU ACTUAL ȘI CONTRIBUȚII.....	20
1.1. CONTEXTUL APARIȚIEI MANAGEMENTULUI URBAN.....	20
1.2. DEFINIRE.....	32
1.3. FUNCȚIILE MANAGEMENTULUI URBAN	34
1.3.1. <i>Planificare</i>	34
1.3.1.1. Planificare urbană strategică	35
1.3.1.2. Marketing urban.....	37
1.3.1.2.1. Evoluția conceptului de marketing urban.....	37
1.3.1.2.2. Elemente privind oportunitatea unei noi abordări.....	38
1.3.1.2.3. Ipostazele orașului în relație cu marketingului urban.....	41
1.3.1.3. Contribuții aduse conceptului de marketing urban.....	44
1.3.2. <i>Implementare</i>	49
1.3.3. <i>Evaluare</i>	49
1.4. DISCUȚII PRIVIND APLICAREA MANAGEMENTULUI URBAN	51
1.5. CONCLUZII.....	54
2. MANAGEMENT URBAN PARTICIPATIV	57
2.1. PARTICIPAREA CLIENȚILOR URBANI ÎN ELABORAREA POLITICILOR URBANE 57	
2.1.1. <i>Nivelurile participării/Stagii ale implicării</i>	58
2.1.2. <i>Participarea în concepția autorului</i>	59
2.2. PARTICIPARE ȘI EPARTICIPARE – OPORTUNITĂȚI, RISCURI ȘI PROVOCĂRI	63
2.3. FACTORI ESENȚIALI IMPLEMENTĂRII CONCEPTULUI DE PARTICIPARE	69
2.3.1. <i>Deschiderea autorității publice către participare</i>	69
2.3.2. <i>Asumarea rolului de „cetățean”</i>	70
2.3.2.1. Organizarea clienților urbani	82
2.3.3. <i>Asumarea rolului de „comunitate sustenabilă”</i>	84
2.3.3.1. Participarea și comunitățile în România.....	89
2.3.1. <i>Reforma sectorului public</i>	95
2.4. MANAGEMENTUL URBAN ÎN CONCEPȚIA AUTORULUI	100
2.5. CONCLUZII.....	106
3. CERCETARE SUPORT PENTRU IMPLEMENTAREA CONCEPTULUI DE „MANAGEMENT URBAN PARTICIPATIV”	109
3.1. CERCETARE PRIVIND PARTICIPAREA CETĂȚENILOR ÎN ELABORAREA POLITICILOR ȘI PRODUSELOR URBANE.....	109
3.2. STUDIU DE CAZ ASUPRA NIVELURILOR DE PARTICIPARE EXISTENTE ÎN TIMIȘOARA	125

3.3.	PROBLEME IDENTIFICATE	126
3.3.1.	Împărțirea municipiului Timișoara în teritoriile consiliilor consultative de cartier	126
3.3.2.	Accesul la informații	140
3.3.3.	Numărul membrilor raportat la numărul total al populației zonei	144
3.3.4.	Limitarea participării directe	144
3.3.5.	Procedura de înscriere ca membru consiliu consultativ de cartier	145
3.3.6.	Organigrama	145
3.3.7.	Programarea și anunțarea datelor întâlnirilor publice a consiliilor consultative de cartier.....	146
3.3.8.	Modul de desfășurare a întâlnirilor publice a consiliilor de cartier.....	148
3.3.9.	Activitatea consiliilor consultative de cartier	148
3.3.9.1.	Slaba implicare în elaborare politicilor și produselor urbane.....	148
3.3.9.2.	Informarea cetățenilor fără posibilitate de implicare	151
3.3.9.3.	Integritate informațională.....	152
3.3.9.4.	Raportarea lucrărilor propuse și implementate	153
3.3.10.	Nivelul de participare.....	157
3.4.	CONCLUZII.....	158
4.	IMPLEMENTAREA MANAGEMENTULUI URBAN PARTICIPATIV	160
4.1.	BUGET PARTICIPATIV	161
4.2.	E-TIMIȘOARA APLICAȚIE PENTRU FACILITAREA PARTICIPĂRII	175
4.2.1.	Funcționalitate a aplicației propuse pentru asumarea rolului de cetățean	183
4.2.2.	Funcționalitate a aplicației propuse pentru asumarea rolului de comunitate	185
4.2.1.	Funcționalitate a aplicației propuse pentru reforma sectorului public	186
4.3.	CONCLUZII.....	191
5.	VALIDAREA APLICAȚIEI ETIMIȘOARA	193
5.1.	OPTIMIZAREA PROCESELOR DE ÎNREGISTRARE ȘI SOLUȚIONARE A UNEI PETIȚII	193
5.2.	VALIDAREA ECONOMICĂ A APLICAȚIEI E-TIMIȘOARA	196
5.3.	CONCLUZII.....	203
6.	CONCLUZII	205
6.1.	CERCETĂRI VIITOARE	213
6.2.	CONTRIBUȚII PROPRII	213
	BIBLIOGRAFIE	216
7.	ANEXE.....	223
7.1.	ANEXA 1	223
7.2.	ANEXA 2	227
7.3.	ANEXA 3	231
7.4.	ANEXA 4	236

7.5.	ANEXA 5	241
7.6.	ANEXA 6	246
7.7.	ANEXA 7	253
7.8.	ANEXA 8	261
7.9.	ANEXA 9	276
7.10.	ANEXA 10	277
7.11.	ANEXA 11	278
7.12.	ANEXA 12	280

FIGURI

Fig. 1.1 Etapele de dezvoltare a așezărilor urbane, caracteristici și propunere etapa V (contribuție proprie).....	22
Fig. 1.2 Efectele restructurărilor economice globale și locale asupra așezărilor urbane (contribuție proprie).....	22
Fig. 1.3 Disfuncționalități - Efectele suburbanizării asupra așezărilor urbane (contribuție proprie).....	23
Fig. 1.4 Domeniile sustenabilității urbane (contribuție proprie)	25
Fig. 1.5 Dezvoltări urbane specifice etapei de suburbanizare, Municipiul Timișoara (contribuție proprie).....	26
Fig. 1.6 România-dezvoltarea policentrică, sursa Ministerul dezvoltării regionale și administrației publice – Perspective asupra coeziunii teritoriale, reprezentări cartografice 2011	28
Fig. 1.7 Procesul de descentralizare, propunere la nivel micro și rezultate (contribuție proprie)	29
Fig. 1.8 Transformare prin participare (contribuție proprie).....	30
Fig. 1.9 Digrama cooperare/competiție între așezări, regiuni și comunități (contribuție proprie)	30
Fig. 1.10 Tipologii de factori care influențează politicile urbane (interpretare grafică a analizei bibliografice)	31
Fig. 1.11 Diagramă descentralizare informațională a așezărilor urbane	32
Fig. 1.12 Schimbare de atitudine a autorităților locale.....	33
Fig. 1.13 Funcțiunile manageriale ale managementului urban	34
Fig. 1.14 Comparație între planificarea tradițională și cea strategică (interpretare grafică a analizei bibliografice)	36
Fig. 1.15 Evoluția aplicării față de potențialul marketingului urban (contribuție proprie)	37
Fig. 1.16 Activitățile marketingului urban conform lui Kotler [42]	39
Fig. 1.17 Activitățile marketingului urban conform lui Corsico [36]	40
Fig. 1.18 „Clienții urbani” și factorii care îi influențează (contribuție proprie)	41
Fig. 1.19 Orașul - piață	42
Fig. 1.20 Orașul – producător	43
Fig. 1.21 Orașul – produs	43
Fig. 1.22 Orașul – furnizor (contribuție proprie)	44
Fig. 1.23 Subordonarea produselor urbane (contribuție proprie).....	45
Fig. 1.24 Orașul – client (contribuție proprie)	45
Fig. 1.25 Sistemul produselor urbane (contribuție proprie)	46
Fig. 1.26 Matricea Ansoff adaptată strategiilor de dezvoltare a produselor urbane.....	47
Fig. 1.27 Utilizarea marketingului urban în proiectarea produselor urbane (contribuție proprie)	48
Fig. 1.28 Marketingul urban strategic(contribuție proprie).....	50
Fig. 1.29 Comparație între proiectarea, planificarea și managementul urban (contribuție proprie).....	52
Fig. 1.30 Implicarea consiliilor de cartier în proiectarea produselor urbane	54

Fig. 2.1 Scara participării cetățenilor, sursa Arnstein, 1969	59
Fig. 2.2 Nivelurile de participare (contribuție proprie).....	60
Fig. 2.3 Etapele participării și efectul asupra clienților urbani (contribuție proprie).....	61
Fig. 2.4 Piramida participării AMIB (contribuție proprie)	62
Fig. 2.5 Propunere de schimbare atitudine a funcționarilor publici, (interpretare grafică a sintezei bibliografice).....	64
Fig. 2.6 Efectele implementării eParticipării asupra clienților urbani (interpretare grafică a sintezei bibliografice).....	65
Fig. 2.7 Accepțiune eronată a eParticipării (reprezentare grafică a analizei bibliografice).....	66
Fig. 2.8 Raportul eParticipare vs. Participare fizică în cadrul conceptului de participare.....	68
Fig. 2.9 Factorii premegători participării (contribuție proprie).....	69
Fig. 2.10 Număr de chestionare realizate pe zonă.....	71
Fig. 2.11 Distribuția populației pe gen pe cartiere	71
Fig. 2.12 Numărul de repondenți de gen feminin pe cartiere	72
Fig. 2.13 Numărul de repondenți de gen masculin pe cartiere	72
Fig. 2.14 Nivelul de satisfacție a repondenților față de curățenia cartierului.....	73
Fig. 2.15 Nivelul de satisfacție a repondenților față de starea infrastructurii de accesibilitate a cartierului.....	73
Fig. 2.16 Nivelul de satisfacție a repondenților față de starea spațiilor verzi din cartier	74
Fig. 2.17 Nivelul de satisfacție a repondenților față de starea spațiilor publice din cartier.....	74
Fig. 2.18 Nivelul de satisfacție a repondenților față de locurile de parcare din cartier	75
Fig. 2.19 Nivelul de satisfacție a repondenților față de liniștea și ordinea publică din cartier ..	75
Fig. 2.20 Scorul de satisfacție al cartierelor pentru aspectele discutate.....	76
Fig. 2.21 Nivelul de interes pentru problemele cartierului în care locuiesc	77
Fig. 2.22 Relația dintre nivelul de educație a populației și numărul repondenților ce au depus petiții și preluat inițiativă.....	77
Fig. 2.23 Relația dintre nivelul de venit al populației și numărul repondenților ce au depus petiții și preluat inițiativă.....	78
Fig. 2.24 Tipurile de probleme pentru care s-au depus petiții	79
Fig. 2.25 Tipurile de probleme pentru care s-au depus petiții	79
Fig. 2.26 Tipurile de probleme pentru care s-a luat inițiativă	79
Fig. 2.27 Tipurile de probleme pentru care s-a luat inițiativă	80
Fig. 2.28 Percepția repondenților asupra responsabilității administrării și întreținerii spațiului public	80
Fig. 2.29 Disponibilitatea de implicare în administrare și întreținerea spațiului public în condițiile acordării unui nivel de control asupra deciziilor de amenajare.....	81
Fig. 2.30 Disponibilitatea de implicare în administrare și întreținerea spațiului public în condițiile acordării unui nivel de control asupra deciziilor și fondurilor de amenajare	81
Fig. 2.31 Relația dintre actorii urbani în formarea politicilor urbane (contribuție proprie)	83
Fig. 2.32 Resursele proprii unei comunități (contribuție proprie)	86
Fig. 2.33 Populația împărțită pe statutul de ocupare al locuințelor [113]	89
Fig. 2.34 Timpul declarat petrecut de repondenți în spațiul public	90
Fig. 2.35 Utilizarea predominantă a spațiului public declarată.....	90
Fig. 2.36 Organizarea și implicarea pe comunități (contribuție proprie)	91
Fig. 2.37 Circuitul proiectelor într-o organizare bazată pe comunități (contribuție proprie)....	92
Fig. 2.38 Timpul declarat petrecut de repondenți online.....	93

Fig. 2.39 Evoluția numărului de utilizatori Facebook în România [120].....	94
Fig. 2.40 Clasificarea a utilizatorilor de internet în România în cadrul aplicațiilor ce necesită implicare.....	94
Fig. 2.41 Tipologii de parteneriate în reforma sectorului public (contribuție proprie).....	96
Fig. 2.42 Caracteristicile bunei guvernări.....	98
Fig. 2.43 Managementul urban participativ (contribuție proprie)	100
Fig. 2.44 Propunere de implementare a participării în cadrul managementului urban - management urban participativ (contribuție proprie).....	102
Fig. 3.1 Tipul de participare a cetățenilor relaționat cu vârsta repondenților.....	110
Fig. 3.2 Interesul manifestat de cetățeni pentru problemele cartierelor în care locuiesc relaționat la tipul de participare preferat	111
Fig. 3.3 Nivelul de cunoaștere a cetățenilor asupra existenței consiliilor consultative de cartier relaționat cu metoda preferată de a încerca rezolvarea unei probleme în cartierul în care locuiesc	112
Fig. 3.4 Interesul pentru problemele cu care se confrunta cartierul în care locuiesc relaționat cu tipologia de locuința	113
Fig. 3.5 Existența vreunei inițiative de a rezolva o problemă identificată în cartierul în care locuiesc relaționată cu interesele pentru problemele acestuia	114
Fig. 3.6 Existența vreunei inițiative de a rezolva o problemă identificată în cartierul în care locuiesc relaționată cu tipul de participare preferat	114
Fig. 3.7 Disponibilitatea de a utiliza o aplicație de dialog între cetățeni și autoritatea locală prin intermediul internetului	115
Fig. 3.8 Caracteristicile considerate esențiale unei aplicații de dialog	116
Fig. 3.9 Caracteristicile considerate esențiale unei aplicații de dialog pe cartiere	116
Fig. 3.10 Cele mai grave probleme ale orașului Timișoara, în opinia cetățenilor, organizate pe opțiuni, I, II și III (contribuție proprie)	118
Fig. 3.11 Cele mai grave probleme ale orașului în opinia cetățenilor Timișoarei (contribuție proprie).....	118
Fig. 3.12 Nivelul de satisfacție față de disponibilitatea parcarilor auto relaționat cu tipologia de locuire	119
Fig. 3.13 Nivelul de satisfacție față de starea spațiilor verzi relaționat cu tipologia de locuire	120
Fig. 3.14 Nivelul de satisfacție față de starea drumurilor relaționat cu tipologia de locuire....	121
Fig. 3.15 Nivelul de satisfacție față de starea spațiilor publice relaționat cu tipologia de locuire	122
Fig. 3.16 Nivelul de satisfacție față de fluența traficului relaționat cu tipologia de locuire	123
Fig. 3.17 Nivelul de satisfacție față de curățenia localității relaționat cu tipologia de locuire..	123
Fig. 3.18 Participarea cetățenilor municipiului Timișoara la dezbateri publice organizate de autoritatea locală.....	124
Fig. 3.19 Interesul cetățenilor Municipiului Timișoara de a participa la dezbateri publice ce privesc interesul comunității în care locuiesc	125
Fig. 3.20 Împartirea teritoriului Municipiului Timișoara pe ariile Consiliilor Consultative de Cartier situație existentă (contribuție proprie)	128
Fig. 3.21 Împartirea teritoriului Municipiului Timișoara în funcție de tipologia de locuire (contribuție proprie).....	129
Fig. 3.22 Împartirea teritoriului Municipiului Timisoara pe ariile Consiliilor Consultative de Cartier (contribuție proprie).....	130

Fig. 3.23 Împartirea teritoriului Municipiului Timișoara pe cartiere (contribuție proprie)....	131
Fig. 3.24 Discrepanțe în împărțirea teritorială a consiliilor față de cea a cartierelor tradiționale (contribuție proprie).....	133
Fig. 3.25 Împartirea teritoriului Municipiului Timișoara pe unități teritoriale de referință (UTR) (contribuție proprie).....	134
Fig. 3.26 Împărțirea teritoriului municipiului Timișoara după delimitările majore.....	136
Fig. 3.27 Varianta 36 – Împărțirea teritoriului municipiului Timișoara în 36 comunități.....	137
Fig. 3.28 Varianta 39 – Împărțirea teritoriului municipiului Timișoara în 39 comunități.....	137
Fig. 3.29 Varianta 43–Împărțirea teritoriului municipiului Timișoara în 43 comunități	138
Fig. 3.30 Varianta 49–Împărțirea teritoriului municipiului Timișoara în 49 comunități	138
Fig. 3.31 Varianta 54–Împărțirea teritoriului municipiului Timișoara în 54 comunități	139
Fig. 3.32 Numărul total anunțuri online anuale în cadrul secțiunii "Democrație participativă" a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie).....	140
Fig. 3.33 Numărul anual de anunțuri publicate în cadrul secțiunilor individuale dedicate consiliilor consultative de cartier ale sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie).....	141
Fig. 3.34 Comparatie între activitatea raportată în cadrul secțiunii Democratie participativă și a celor dedicate consiliilor individual	142
Fig. 3.35 Total anunțuri online în 2008-2012 pe consilii consultative de cartier din cadrul secțiunilor individuale a consiliilor consultative de cartier ale sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie).....	143
Fig. 3.36 Raportul anual dintre anunțurile din cadrul secțiunii Democratie participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara ce fac referire la invitații la dezbateri publice (contribuție proprie).....	146
Fig. 3.37 Raportul anual dintre anunțurile din cadrul secțiunilor individuale a consiliilor consultative de cartier ale sitului Primăriei Municipiului Timișoara ce fac referire la invitații la dezbateri publice (contribuție proprie)	147
Fig. 3.38 Tipuri de anunțuri online anuale referitoare la consiliile consultative de cartier în cadrul secțiunii Democratie participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie).....	149
Fig. 3.39 Tipuri de anunțuri ale consiliilor consultative de cartier publicate online în cadrul secțiunii Democratie participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie).....	150
Fig. 3.40 Tipurile de anunțuri publicate în cadrul secțiunilor individuale a consiliilor consultative de cartier ale sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie) ...	150
Fig. 3.41 Raportul anual dintre anunțurile ce fac referire la acțiuni viitoare și acțiuni trecute din cadrul secțiunii Democratie participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie).....	151
Fig. 3.42 Raportul dintre anunțurile ce fac referire la acțiuni viitoare și acțiuni trecute din cadrul secțiunii Democratie participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie).....	152
Fig. 3.43 Integritatea informațiilor publicărilor din cadrul secțiunii Democratie participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie)	153
Fig. 3.44 Diagramă comparativă între diferite tipuri de lucrări propuse de autoritatea locală față de cele propuse de cetățeni (contribuție proprie).....	154

Fig. 3.45 Diagramă comparativă între diferite tipuri de lucrări implementate raportate de autoritatea locală față de cele raportate de cetățeni (contribuție proprie).....	154
Fig. 3.46 Nivelurile de participare înregistrate anual în publicările online din cadrul secțiunii Democrație participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie) ..	157
Fig. 3.47 Nivelurile de participare înregistrate per ansamblu în publicările online din cadrul secțiunii Democrație participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie).....	157
Fig. 4.1 Propunere de implementare a managementului urban participativ (contribuție proprie)	160
Fig. 4.2 Comparație a acțiunilor de fixare a bugetelor participative adaptat după [127].....	162
Fig. 4.3 Proces participare propus etapa I	163
Fig. 4.4 Nivelurile de participare implementate	164
Fig. 4.5 Proces participare propus etapa II.....	165
Fig. 4.6 Proces participare propus etapa finală.....	166
Fig. 4.7 Comparația a distribuției resurselor multicriterială versus populație, suprafață sau importanță	172
Fig. 4.8 Comparația a distribuției resurselor multicriterială versus prioritatea întâi infrastructura rutieră.....	172
Fig. 4.9 Comparația a distribuției resurselor multicriterială versus prioritatea a doua infrastructura edilitară.....	173
Fig. 4.10 Comparația a distribuției resurselor multicriterială versus prioritatea a treia transportul în comun.....	173
Fig. 4.11 Comparația a distribuției resurselor multicriterială versus prioritatea a patra instituții publice.....	174
Fig. 4.12 Comparația a distribuției resurselor multicriterială versus prioritatea a cincea spații verzi și publice.....	174
Fig. 4.13 Structura aplicației propuse – marcarea investițiilor (contribuție proprie).....	178
Fig. 4.14 Metoda de trimitere online a plângerilor implementată pe situl Primăriei Municipiului Timișoara [133].....	179
Fig. 4.15 Structura aplicație propusă – marcarea problemelor (contribuție proprie)	181
Fig. 4.16 Structura aplicație propusă – marcarea propunerii (contribuție proprie).....	182
Fig. 4.17 Interfața de intrare a aplicației create (contribuție proprie).....	183
Fig. 4.18 Funcționalitatea de votare a aplicației create (contribuție proprie).....	183
Fig. 4.19 Interfața procesului de înregistrare în cadrul aplicației propuse (contribuție proprie)	184
Fig. 4.20 Categoriile de probleme și propuneri din cadrul aplicației create (contribuție proprie)	184
Fig. 4.21 Procedura marcarea problema în cadrul aplicației create (contribuție proprie)	185
Fig. 4.22 Funcționalitate dedicată asumării rolului de comunitate în cadrul aplicației propuse (contribuție proprie).....	186
Fig. 4.23 Procedură gestionare categorii de probleme în cadrul aplicației create (contribuție proprie).....	187
Fig. 4.24 Procedură desemnare utilizatori președinții CCC în cadrul aplicației create (contribuție proprie).....	187
Fig. 4.25 Procedură desemnare funcționari publici în cadrul aplicației create (contribuție proprie).....	188

Fig. 4.26 Procedură desemnare moderator în cadrul aplicației create (contribuție proprie) ...	188
Fig. 4.27 Interfață raport moderator în cadrul aplicației create (contribuție proprie)	189
Fig. 4.28 Procedură marcarea proiectelor autorității în cadrul aplicației create (contribuție proprie)	189
Fig. 4.29 Marcarea proiectelor drept realizate (contribuție proprie)	190
Fig. 4.30 Procedura răspuns probleme sau propuneri marcate în cadrul aplicației create (contribuție proprie)	190
Fig. 5.1 Procesul actual de înregistrare și soluționare a unei petiții (contribuție proprie)	194
Fig. 5.2 Procesul de înregistrare și soluționare a unei petiții prin intermediul aplicației create (contribuție proprie)	195
Fig. 5.3 Pierderile financiare suferite de autoritatea locală pentru procesarea petițiilor dublate	201
Fig. 5.4 Numărul de petiții ce pot fi procesate utilizând aplicația în proporție de 50%	203
Fig. 7.1 Chestionar - Evaluare interesului pentru participarea în deciziile administrației locale	223
Fig. 7.2 Rezumat răspunsuri chestionar - Evaluare interesului pentru participarea în deciziile administrației locale	227
Fig. 7.3 Manual de utilizare a aplicației eTimișoara	261
Fig. 7.4 Prim acord de prezentare a conceptului	276
Fig. 7.5 Proces verbal predare primire aplicație	277
Fig. 7.6 Acord de parteneriat semnat între Universitatea Politehnică Timișoara și Primăria Municipiului Timișoara pentru dezvoltarea aplicației eTimișoara	278
Fig. 7.7 Afis creat pentru promovarea aplicației eTimișoara	280

TABELE

Tabel 1.1 Orașele declarate lidere în domeniul sustenabilității urbane în 2013	24
Tabel 1.2 Evoluția planificării strategice.....	35
Tabel 2.1 Scorul de participare sustenabilă	62
Tabel 3.1 Sinteza a răspunsurilor chestionarelor.....	109
Tabel 3.2 Tipul de participare a cetățenilor relaționată cu vârsta repondenților.....	110
Tabel 3.3 Interesul manifestat de cetățeni pentru problemele cartierelor în care locuiesc relaționat la tipul de participare preferată.....	111
Tabel 3.4 Nivelul de cunoaștere a cetățenilor asupra existenței consiliilor consultative de cartier relaționat cu metoda preferată de a încerca rezolvarea unei probleme în cartierul în care locuiesc	112
Tabel 3.5 Interesul pentru problemele cu care se confrunta cartierul în care locuiesc relaționat cu tipologia de locuința	113
Tabel 3.6 Existența vreunei inițiative de a rezolva o problemă identificată în cartierul în care locuiesc relaționată cu interesele pentru problemele acestuia	114
Tabel 3.7 Existența vreunei inițiative de a rezolva o problema identificată în cartierul în care locuiesc relaționată cu tipul de participare preferat	115
Tabel 3.8 Nivelul de satisfacție față de disponibilitatea parcarilor auto relaționat cu tipologia de locuire	119
Tabel 3.9 Nivelul de satisfacție față de starea spațiilor verzi relaționat cu tipologia de locuire.	120
Tabel 3.10 Nivelul de satisfacție față de starea drumurilor relaționat cu tipologia de locuire..	121
Tabel 3.11 Nivelul de satisfacție față de starea spațiilor publice relaționat cu tipologia de locuire	122
Tabel 3.12 Nivelul de satisfacție față de fluența traficului relaționat cu tipologia de locuire... ..	123
Tabel 3.13 Nivelul de satisfacție față de curățenia localității relaționat cu tipologia de locuire	124
Tabel 3.14 Consiliile consultative de cartier din Municipiul Timișoara	126
Tabel 3.15 Deficiențele împărțirii actuale a teritoriilor consiliilor consultative și cartierelor tradiționale	132
Tabel 3.16 Matrice notare variante reorganizare teritorială.....	135
Tabel 3.17 Matrice notare variante reorganizare teritorială – variante selectate.....	139
Tabel 3.18 Tipuri și procente de anunțuri online anuale referitoare la consiliile consultative de cartier în cadrul secțiunii Democrație participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie).....	149
Tabel 4.1 Comparație a proceselor de bugetare participativă.....	162
Tabel 4.2 Sinteza matricii A.....	167
Tabel 4.3 Matricea distribuției resurselor pentru Municipiul Timișoara	167
Tabel 4.4 Metoda de calcul a indicelui de participare pe cartier	168
Tabel 4.5 Sinteza matricii normalizate R	170
Tabel 4.6 Matricea normalizată de distribuție a resurselor pentru Municipiul Timișoara	170
Tabel 4.7 Sinteza matricii normalizate B	170
Tabel 4.8 Matricea ponderată de distribuție a resurselor pentru Municipiul Timișoara	171
Tabel 4.9 Soluția optimă distribuție a resurselor pentru Municipiul Timișoara	171

<i>Tabel 5.1 Procentul de retrimiteră a unei petiții de către același cetățean în anul 2013 raportat în Monitorul Primăriei Municipiului Timișoara</i>	196
<i>Tabel 5.2 Timpul necesar înregistrării și procesării unei petiții</i>	196
<i>Tabel 5.3 Numărul real de petiții pe zi considerând procentul de retrimiteră</i>	197
<i>Tabel 5.4 Număr petiții/zi considerând canalul de comunicare preferat</i>	198
<i>Tabel 5.5 Perioada de timp minimă necesară procesării petițiilor</i>	199
<i>Tabel 5.6 Perioada de timp maximă necesară procesării petițiilor.....</i>	200
<i>Tabel 5.7 Număr petiții pe zi ce pot fi procesate în T depus/zi minim și Tp minim.....</i>	201
<i>Tabel 5.8 Număr petiții pe zi ce pot fi procesate în T depus/zi minim și Tp maxim</i>	202
<i>Tabel 5.9 Număr petiții pe zi ce pot fi procesate în T depus/zi maxim și Tp minim</i>	202
<i>Tabel 5.10 Număr petiții pe zi ce pot fi procesate în T depus/zi maxim și Tp maxim.....</i>	203
<i>Tabel 7.1 Analiza și sinteza anunțurilor în cadrul secțiunii Democrație participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara</i>	236
<i>Tabel 7.2 Analiza și sinteza anunțurilor în cadrul secțiunilor individuale a consiliilor consultative de cartier ale sitului Primăriei Municipiului Timișoara</i>	241
<i>Tabel 7.3 Analiza anunțurilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timișoara asupra lucrărilor realizate de către autoritatea locală 2004-2012.....</i>	246
<i>Tabel 7.4 Analiza anunțurilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timișoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2004.....</i>	253
<i>Tabel 7.5 Analiza anunțurilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timișoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2005.....</i>	253
<i>Tabel 7.6 Analiza anunțurilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timișoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2006.....</i>	254
<i>Tabel 7.7 Analiza anunțurilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timișoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2007.....</i>	255
<i>Tabel 7.8 Analiza anunțurilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timișoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2008.....</i>	256
<i>Tabel 7.9 Analiza publicărilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timișoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2009.....</i>	258
<i>Tabel 7.10 Analiza publicărilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timișoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2010.....</i>	259
<i>Tabel 7.11 Analiza publicărilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timișoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2011.....</i>	259
<i>Tabel 7.12 Analiza publicărilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timișoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2012.....</i>	260

INTRODUCERE

Prezenta teză de doctorat abordează conceptul de management urban, un termen dezbătut și promovat intens în ultima perioadă atât în literatura de specialitate cât și în mediul profesionist. Rareori aplicat propriu zis și adeseori greșit înțeles sau vehiculat doar ca termen, managementul urban nu și-a atins potențialul. Conceptul de participare este accentuat în cadrul abordării managementului urban fiind de asemenea un subiect de actualitate, tema multor studii și articole de specialitate.

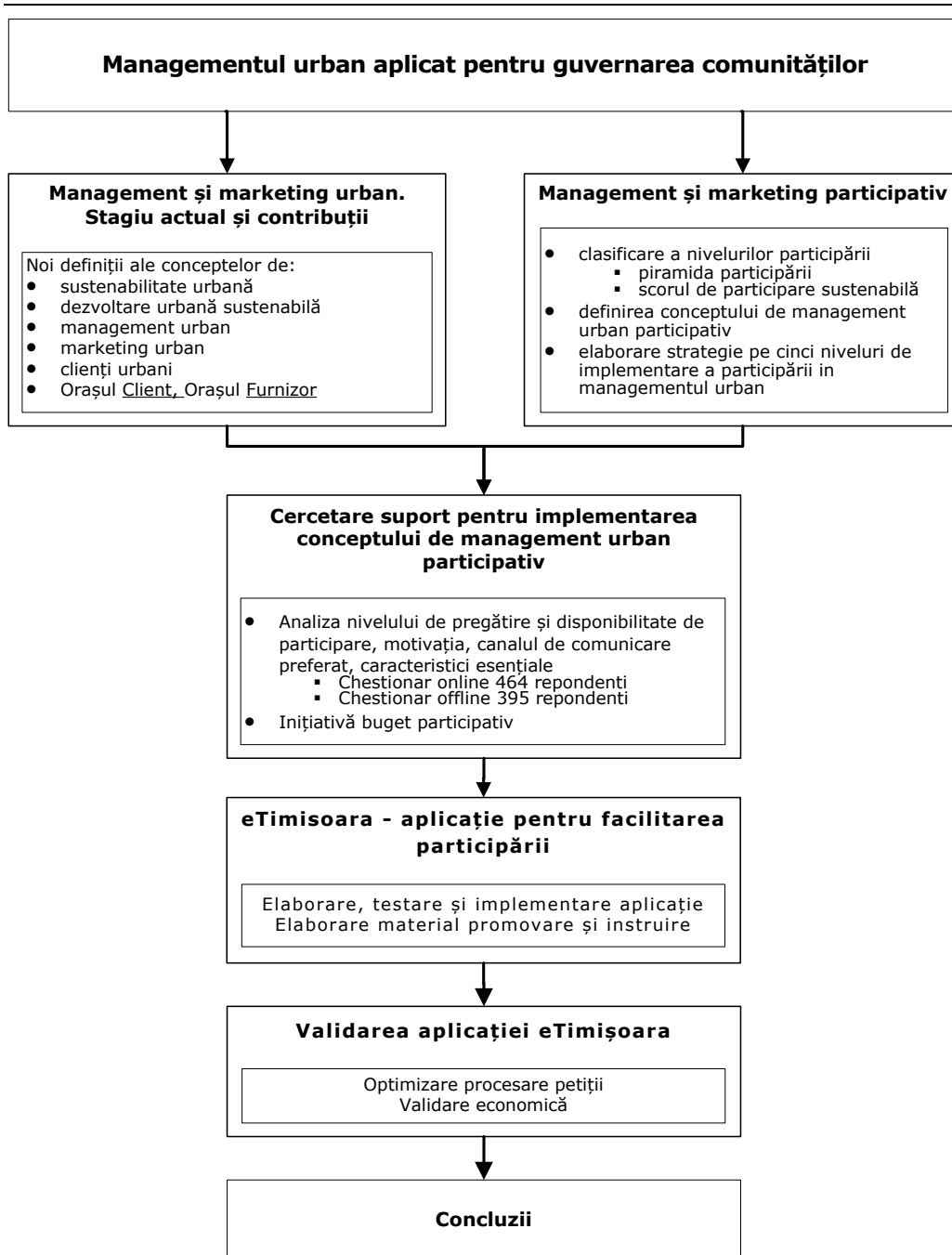
Tematica acestei teze a fost abordată în urma observațiilor rezultate din participarea directă a autorului în proiecte de dezvoltare urbană sau studii de cercetare în cadrul Centrului de Cercetare pentru Planificare Urbană Timișoara, al Facultății de Arhitectură și Urbanism și a interacțiunii directe cu autoritățile locale și cetățeni.

Scopul tezei îl reprezintă elaborarea unei strategii de implementare a managementului urban și întărire a acestuia prin implicarea cetățenilor în procesul decizional.

Pentru atingerea scopului următoarele obiective au fost stabilite:

- Definirea managementului urban
- Definirea sustenabilității urbane
- Definirea dezvoltării urbane sustenabile
- Definirea marketingului urban
- Definirea managementului urban participativ
- Definirea nivelurilor participării
- Definirea comunităților sustenabile
- Dezvoltarea unei strategii de implementare a participării în cadrul managementului urban
- Implementarea (parțială) a strategiei dezvoltate
- Validarea implementării prin crearea unei aplicații de facilitare a asumării rolurilor de cetățean, comunitate și reformă a sectorului public

Teza este structurată pe șase capitole ce conțin analiza teoretică a conceptelor și implementarea și validarea aplicației dezvoltate de autor.



În cadrul primului capitol se prezintă într-o formă succintă structura științifică pe care se bazează raționamentul autorului, oportunitatea unei noi abordări prin implementarea managementului urban și marketingului urban în concepția autorului. În urma redefinirii managementului urban, sustenabilității urbane și dezvoltării urbane sustenabile, a marketingului urban și a clienților urbani autorul identifica două noi stări ale orașului, furnizor și client, în relație cu marketingul urban.

În capitolul doi autorul dezvoltă cercetarea conceptului de participare printr-o analiză asupra nivelurilor de participare în literatura de specialitate științifică și cea de reglementare la nivelul Uniunii Europene. Autorul realizează o clasificare proprie a acestor niveluri inter-relaționată cu etapele managementului urban în care se pot implementa și efectele asupra cetățenilor participanți. Identificând necesitatea unei platforme ce utilizează tehnologiile de informare și comunicare, în baza unei cercetări pe baza metodelor specifice, chestionare online și offline, autorul stabilește caracteristicile necesare aplicației propuse pentru asumarea rolului de cetățean, a celui de comunitate și a reformei sectorului public.

Autorul încheie capitolul definind conceptul de management urban participativ, rezultat din observația suprapunerii potențialului neaplicat a instrumentelor managementului urban și amendarea conceptului cu cel de participare. Este de asemenea dezvoltată o strategie pe cinci niveluri de implementare a acestui concept.

Prin intermediul unei analize bazate pe chestionare detaliată în capitolul trei autorul a identificat ca problemă a slabei implicări a cetățenilor, transparența scăzută ce perpetuează neîncrederea în acțiunile autorității publice și interesului celorlalți cetățeni. Remedierea acestui aspect prin crearea de oportunități de contact și colaborare, fapt ce a fost abordat prin aplicația creată de autor, eTimișoara, prezentată în cadrul subcapitolului 4.2. și reprezintă aplicarea practică a cercetării realizate.

În capitolul trei autorul analizează nivelurile de participare existente în municipiul Timișoara din ultimii 9 ani și identifică problemele ce le împiedică să își atingă potențialul. Pentru fiecare problemă identificată autorul subliniază o variantă a soluționării sale prin aplicația creată și implementată.

Constând într-o platforma online ce utilizează instrumentele specifice Web 2.0 aplicația **eTimișoara** oferă posibilitatea cetățenilor de a marca problemele identificate sau proiecte propuse direct pe harta municipiului Timișoara, autorității publice de a marca viitoarele investiții ce vor fi efectuate și răspunde direct, punctual și transparent cetățenilor și de întărire a puterii formelor de organizare pe comunități care să facă trecerea de la asumarea rolului de cetățean la cel de comunitate.

Aplicația acționează pe primele trei nivele ale participării definite de autor Informare, Consultare și o formă incipientă de Parteneriat și a fost realizată cu suportul autorității publice, în special al primarului municipiului Timișoara Prof. Dr. Ing. Nicolae Robu și în colaborare cu angajații Primăriei Municipiului Timișoara, implementând sugestiile primite.

Obiectivele acestei aplicații sunt:

- Transformarea locuitorilor din participanți în cetățeni
- Creșterea transparenței în comunicarea dintre cetățeni și autorități, și asupra activității acestora (problemele și propunerile cetățenilor, investițiile și realizările autorității)
- Responsabilizarea cetățenilor, organizațiilor comunitare și a direcțiilor individuale din cadrul autorității locale

-
- Eficientizarea colectării, gestionării, clasificării și rezolvării cererilor/reclamațiilor
 - Creare unei unelte de trimitere a acestor cereri/reclamații ușor de folosit
 - Filtrarea cererilor/reclamațiilor în funcție de importanța și eliminarea celor nepotrivite în urma procesului de votare
 - Creșterea nivelului de încredere și satisfacție a cetățenilor în autoritățile locale
 - Îmbunătățirea imaginii autorității locale

Aplicație facilitează partea analitică și creativă a participării, cetățenii nemaifiind simple surse de informații ci evoluează către parteneri reali, viabili ai autorității locale.

Capitolul cinci conține validarea aplicației create de autor atât la nivelul proceselor implicate cât și ca optimizare a timpului investit în procesarea petițiilor primite. Se dovedește o îmbunătățire și raționalizare a procesării, o economisire de timp și resurse ale autorității publice și o îmbunătățire a imaginii acesteia prin eficiența și promptitudinea crescută.

În capitolul șase sunt prezentate concluziile generale, contribuțiile personale și perspectivele cercetării viitoare.

Bibliografia folosită pentru elaborarea lucrării cuprinde 146 referințe bibliografice, dintre care 15 lucrări științifice proprii, publicate în volumele unor conferințe naționale și internaționale și în reviste aflate în baze de date internaționale.

1. MANAGEMENT ȘI MARKETING URBAN. STADIU ACTUAL ȘI CONTRIBUȚII

Obiectivele capitolului: Clasificare etapelor de dezvoltare urbană și definirea etapei propuse "Sfârâmare"

Amendarea gradelor de cooperare și competitivitate în cadrul etapelor de dezvoltare și stabilirea importanței participării în atingerea etapei de sfârâmare

Analiza definerii managementului urban, planificării urbane și proiectării urbane și compararea aplicării acestora

Definirea a doua noi ipostaze a orașului Orașul-furnizor și Orașul-client din perspectiva marketingului urban

1.1. Contextul apariției managementului urban

În ultimele decenii, marile orașe și regiunile lor au fost recunoscute ca elemente centrale pentru dezvoltarea urbană viitoare. Acestea sunt locații principale pentru activități de înalt nivel și noduri logistice în rețelele internaționale de transport. Astfel, regiunile urbane au fost încurajate să se comporte după o logică a competiției.

Comportamentul spațial al actorilor urbani (locuitori, companii și autorități publice) este de importanță majoră în înțelegerea tiparelor de dezvoltare a regiunilor urbane. Acestea sunt, la rândul lor, influențate de potențialul de bunăstare a întregului mediu relevant (aria ce exercită influență asupra regiunii).

Hall și Pain [1] și Van den Berg [2] au identificat următoarele stagii ale dezvoltării urbane în cadrul orașelor europene Urbanizare, Suburbanizare, Dezurbanizare, cărora autorul propune a li se adăuga etapa de dezvoltare policentrică identificată de Van der Knaap [3] și redenumită Regionalizare și o nouă etapă propusă de autor, esențială în dezvoltarea sustenabilă a așezărilor urbane, „Sfârâmare” constând în reorganizarea acestora pe comunități. **Fig. 1.1**

- I. **Urbanizare. Prima etapă** este cea a **concentrării spațiale numită și urbanizare**. Este etapa de dezvoltare a unei țări în care societatea agricolă trece la una industrială. Orașele se dezvoltă rapid și devin entități spațial funcționale unde activitățile social economice se desfășoară în interiorul

granițelor lor. Interacțiunile spațiale sunt mai degrabă intra municipale decât inter municipale.

- II. **Suburbanizare. Etapa a doua** este cea de **suburbanizare** care degenerază în SPRAWL urban [4] (*extinderea necontrolată și nesustenabilă în teritoriul a așezărilor monofuncționale, cu densități reduse și caracterizate de dependența de automobil*). Aceasta este o perioadă a dispersării, administrațiile suburbiilor au o creștere rapidă și considerabilă a populației în timp ce centrele orașelor, sau orașele centrale ale aglomerațiilor, au scăderi de populație. Un aspect major al suburbanizării este că multe activități socio-economice rămân concentrate în, și orientate spre, centrele orașelor (locuri de muncă, servicii - în special cele de ordin superior, spitale, centre comerciale, etc.) Rezultă astfel, un trafic intens de navetiști. Încet-încet, fiecare suburbie își dezvoltă o ofertă proprie de elemente de bunăstare, produse urbane, atractivitatea unui oraș depinzând din ce în ce mai mult de dezvoltarea zonelor înconjurătoare.

O dată cu dezvoltarea suburbiilor are loc un declin social, economic și al mediului (natural și construit), proces studiat de către autor pentru municipiul Timișoara și publicat în [5]. Procesul continuu de restructurare economică la nivel global și local duce la o scădere a activităților economice și a numărului de locuitori și o creștere a nivelurilor de disfuncționalitate în zonele urbane. **Fig. 1.2**

Declinul social este concentrat în centrul orașelor, deoarece aceasta este locația rezidențială de bază a populației neprivilegiate, forța de muncă slab sau fără educație, cea mai ușor afectată de șomaj. Populația cu venituri ridicate sau medii a abandonat aceste centre pentru suburbii. Apare astfel problema segregării sociale, noile zone rezidențiale formându-se pe principii de venit. Acest fenomen a putut fi observat de autor și în cazul municipiului Timișoara în care cartierul Cetate a fost ocupat de persoane cu venituri mici ce apoi nu și-au putut permite întreținerea sa, studiu și strategia de abordare fiind detaliate în cadrul articolului publicat în Journal of Cultural Heritage, Rehabilitation through a holistic Revitalization Strategy of Historical City Centres – Timișoara, Romania, Radoslav Radu, Branea Ana-Maria, Găman Marius Stelian [6].

Centrele orașelor au deveni concentrări de probleme sociale (șomaj, fond de locuințe în condiții proaste, criminalitate) [7], analiză prezentată de autor în cadrul articolelor [8] și [9]. În unele orașe de rang internațional sau mondial aceste probleme sunt înrăutățite de fluxul de imigranți. Problemele de integrare și adaptare la noul context cultural creează conflicte între emigranți și locuitorii orașului, exacerbate de competiția pentru locuri de muncă.

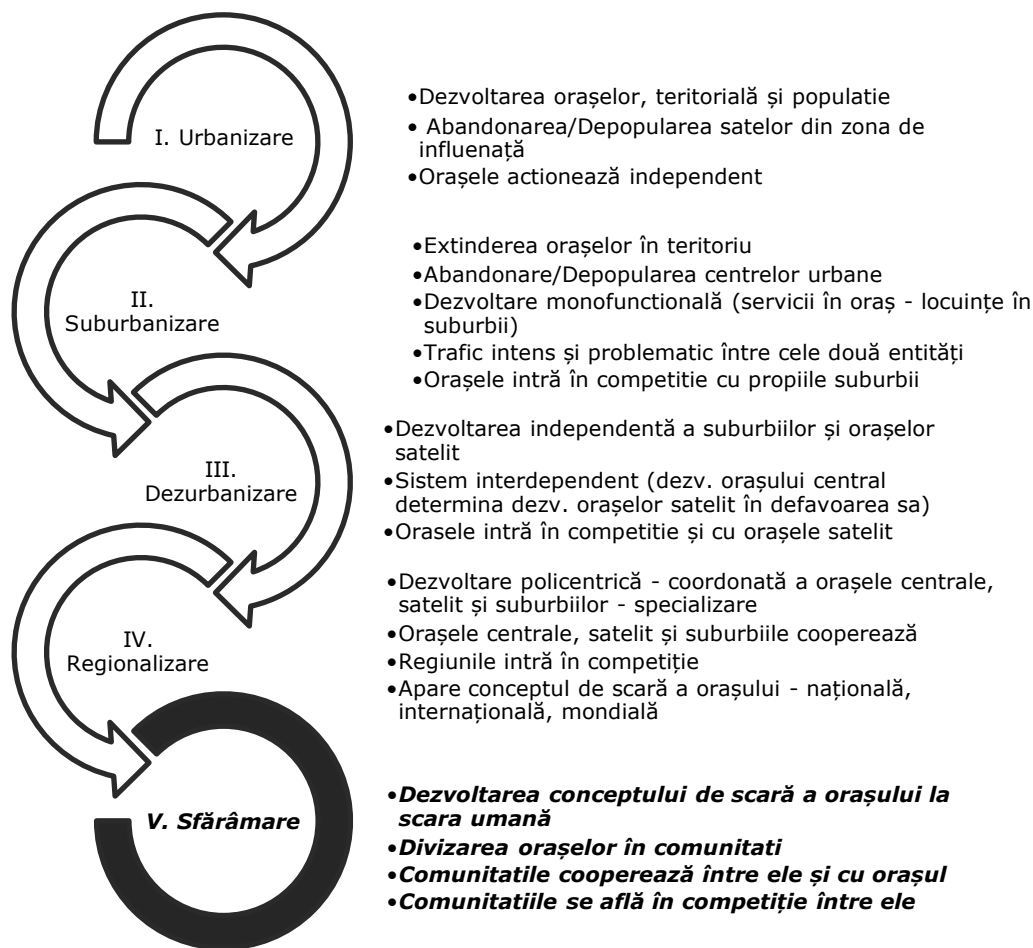


Fig. 1.1 Etapele de dezvoltare a așezărilor urbane, caracteristici și propunere etapa V (contribuție proprie)

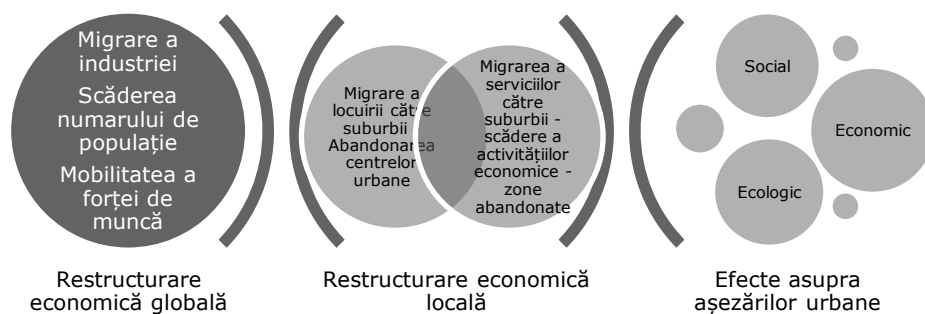


Fig. 1.2 Efectele restructurărilor economice globale și locale asupra așezărilor urbane (contribuție proprie)

Pe lângă declinul social, zonele urbane se confruntă și cu declinul mediului înconjurător, atât natural cât și construit. Noile dezvoltări urbane ocupă suprafețe mari de teren agricol sau cu valoare peisajeră, irosind această resursă. Ocupate de populație cu venituri sub cele necesare întreținerii zonelor construite, adeseori istorice, acestea de degradează, rezultatul fiind fie o creștere a cheltuielilor autorităților locale pentru restaurarea lor, fie irosirea acestei resurse neregenerabile, clădirile istorice - identitatea orașului. Atât noile suburbii cât și centrele abandonate suferă de probleme ale infrastructurii edilitare, inexistente sau aflându-se în incapacitate de a o întreține. Traficul dintre cele două entități, suburbii și orașe, conduce la poluarea aerului, fonică, irosire de timp și ocupare cu mari suprafețe de teren pentru parcare, în detrimentul spațiilor publice și zonelor verzi, majoritatea deplasărilor realizându-se cu automobile personale. **Fig. 1.3**

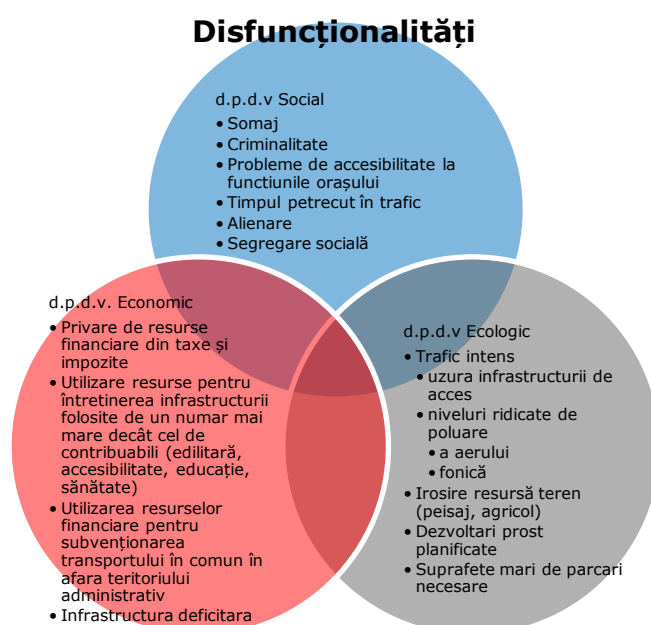


Fig. 1.3 Disfuncționalități - Efectele suburbanizării asupra așezărilor urbane (contribuție proprie)

Aceste efecte sunt contrare responsabilităților sistemelor sustenabile și împiedică ca un oraș care a traversat etapa urbanizare către suburbanizare să devină sustenabil.

În literatura de specialitate nu există o definiție universal acceptată a sustenabilității urbane. Diferite abordări se concentrează pe caracteristici (ecologice, economice) ale mediului urban sau funcțiuni ale sistemelor urbane (transport, energie, managementul apelor, deșeurilor, etc.) uitând sau ignorând alte componente (sociale, economice, de guvernare) sau legăturile dintre acestea.

Se creează de asemenea o confuzie între termenii sustenabilitate urbană, orașe sau comunități sustenabile, urbanizare sustenabilă și dezvoltare urbană sustenabilă, fiind adesea folosiți fără a se înțelege distincția dintre faptul că primii

doi termeni ilustrează o stare către care tinde o așezare urbană în vreme ce ultimii doi reprezintă procesul prin care această stare se poate atinge.

În literatura de specialitate acești termeni sunt definiți drept:

- **Orăș susținabil:**
 - "un oraș în care realizările economice, sociale și politice sunt realizate într-o manieră durabilă" [10]
- **Sustenabilitate urbană:**
 - "o stare dezirabilă a condițiilor urbane ce persistă în timp" [11] atingând concepte ca protecția mediului înconjurător, utilizarea preponderentă a resurselor regenerabile și utilizarea resurselor per ansamblu asigurând echitatea între generații, vitalitate și diversitate economică, dezvoltare autonomă a comunităților, bunăstare socială și satisfacerea nevoilor umane bazice. [12]
 - "o provocare de a rezolva atât problemele orașelor cât și cele cauzate de acestea" [13]
- **Urbanizare susținabilă:**
 - "o relație echilibrată între agenți sociali, economici și ai mediului pentru a realiza o dezvoltare urbană susținabilă" [14]
 - "un proces dinamic ce combină susținabilitatea ambientală, socială, economică și politico-instituțională adunând împreună întreaga gamă de așezări urbane de la sate la orașe și metropole, cu legături la nivelurile naționale și globale". [15]
- **Dezvoltare urbană susținabilă:**
 - "un proces prin care se atinge susținabilitatea (o dezvoltare ce satisface nevoile prezentului fără a compromite capacitatea generațiilor viitoare de a-și îndeplini propriile nevoi) subliniind îmbunătățirea, progresul și schimbarea pozitivă a dimensiunilor sociale și a mediului" [13]

În mediul științific conceptul de susținabilitate urbană este dezbătut și definit ținând cont de toate cele trei domenii ale sale, economic, ecologic și social, existând chiar argumente pentru introducerea domeniilor **tehnologie**, conform școlii de cercetare a susținabilității din Universitatea Politehnică Timișoara, [16], [17], și **guvernare** [12]. Opinia autorului privind ultimul domeniu sugerat de literatura de specialitate este că acesta reprezintă un cadru normativ și de coordonare ce face posibilă abordarea celorlalte domenii.

Dacă în mediul științific se dezbate atingerea unui echilibru între domeniile mai sus menționate în practică conceptele de susținabilitate urbană și oraș susținabil sunt confundate și în mod eronat, cel mai adesea sunt asociate doar cu domeniul ecologic al susținabilității, supra simplificându-se drept "oraș eco". Cel mai adesea soluțiile se încadrează într-una din următoarele categorii:

- Energie regenerabilă
- Transport susținabil – public, pietonal [18]
- Sisteme de drenare sau management al apelor
- Clădiri eficiente energetic

Acest fapt este dovedit de prestigioasele premii acordate în 2013 de C40 municipalităților ce au dovedit "exelență în susținabilitatea urbană". **Tabel 1.1** [19]

Tabel 1.1 Orașele declarate lidere în domeniul susținabilității urbane în 2013

Nr.	Oraș	Inițiativă
1	Bogota	Transport în comun utilizat de 70% din populație din 2000
2	Melbourne	Program de finanțare pentru clădirile eficiente energetic

3	Copenhaga	2025 Climate Plan – primul oraș cu emisii de carbon 0%
4	Mexico City	Calitatea aerului
5	Munchen	Energie sustenabilă – 37% prezent, 80% până în 2015, 100% 2025
6	Rio de Janeiro	Comunități sustenabile – în locuirea tuturor mahalalelor (favelas) ce adăpostesc 20% din pop orașului cu cartiere cu infrastructură și funcțiuni complementare moderne până în 2025
7	New York	Inițiativă de răspuns la dezastre naturale
8	San Francisco	Managementul deșeurilor – 80% prezent, 100% procesare până în 2020
9	Tokyo	Reducerea emisiilor de CO ₂
10	Singapore	Infrastructură inteligentă – sisteme de monitorizare și taxare în timp real cu rezultate în nivele scăzute de congestie a traficului

După cum se poate observa, premiile acordate acoperă o gamă variată de probleme însă, toate se încadrează în domeniul ecologiei, utilizarea resurselor regenerabile, reducerea emisiilor de CO₂, modernizarea infrastructurii în special de transport auto și în comun și procesarea ecologică a deșeurilor, fără a atinge măcar una din celelalte domenii ce formează conceptul de sustenabilitate fără a mai vorbi de un echilibru între domenii.

Pentru a facilita cercetările viitoare și a remedia omisiunile mediului practic în abordarea sustenabilității urbane autorul consideră necesară elaborarea unor noi definiții a sustenabilității urbane și a unui oraș sustenabil.

Sustenabilitatea urbană reprezintă starea de echilibru a sistemelor urbane către care se tinde prin îmbunătățirea calității vieții și explorarea resurselor naturale în limita capacității de suport a ecosistemelor ținând cont de mediul economic, dezvoltările tehnologice și cadrul de guvernare, într-o manieră responsabilă ce a satisface nevoile generațiilor actuale și viitoare. Fig. 1.4

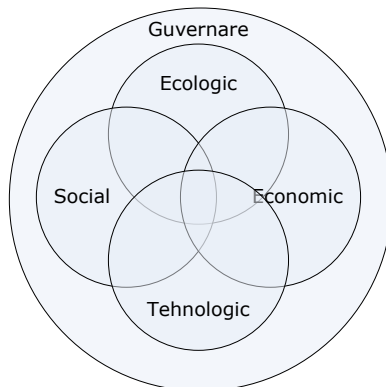


Fig. 1.4 Domeniile sustenabilității urbane (contribuție proprie)

Dezvoltarea urbană sustenabilă reprezintă procesul conștient întreprins de continuă reinventare și adaptare cu scopul atingerii stări ideale de sustenabilitate urbană ce necesită colaborarea tuturor actorilor urbani, recunoașterea obiectivelor și beneficiilor comune, consens și negociere.

Gradele de cooperare și competitivitate implicate în dezvoltarea urbană sustenabilă variază în funcție de stagiul de dezvoltare. Aceste grade de cooperare sunt ilustrate în **Fig. 1.1**. În cazul **urbanizării** orașele sunt independente fără cooperare și cu rivalitate doar în cadrul condițiilor speciale (apropiere și funcțiune similară). În etapa de **suburbanizare** orașele intră în competiție cu propriile suburbii.

În urma analizei evoluției urbane a municipiului Timișoara, **Fig. 1.5**, autorul a observat încadrarea acestuia în fazele incipiente ale etapei de suburbanizare, oprită din dezvoltare de apariția crizei economice. Timișoara este privată de resurse (umane, financiare – taxe, impozite) de către:

- Dumbrăvița – cuprinde majoritatea dezvoltărilor rezidențiale din ultimii ani
- Giroc - cuprinde atât dezvoltări de tip rezidențial cât și industrial
- Giarmata Vii – dezvoltări de tip rezidențial
- Ghiroda - dezvoltări de tip rezidențial
- Moșnița - dezvoltări de tip rezidențial

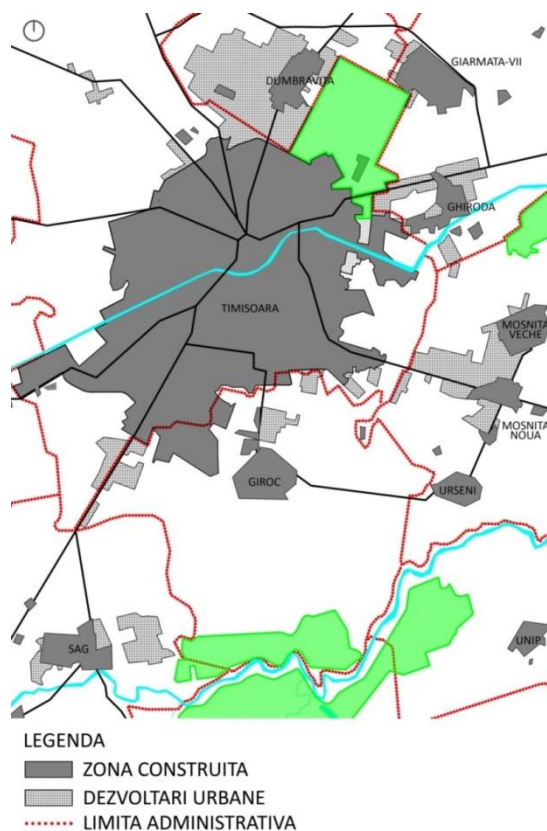


Fig. 1.5 Dezvoltări urbane specifice etapei de suburbanizare, Municipiul Timișoara (contribuție proprie)

- Suburbiile dezvoltate în jurul municipiului Timișoara se împart în două categorii din punct de vedere a funcțiilor, rezidențiale și comerciale. Pe de o parte, în cele rezidențiale (Dumbrăvița, Giroc, Giarmata Vii, Ghiroda, Moșnița), locuitorii înstăriți ai Timișoarei și-au construit case, plătind taxe și impozite, administrațiilor locale - satelor, dar folosind în continuare facilitățile municipiului Timișoara. Autorul propune sintetizarea esenței acestora drept irosirea resurselor financiare ale orașului pe infrastructură pentru (clienți) necontribuabili. Pe de altă parte, extinderile de tip comercial

constau în societăți comerciale sau industriale ce sunt amplasate pe teritoriul administrativ al satelor învecinate și le plătesc acestora contribuțiile financiare, dar se adresează cetățenilor orașului și utilizează infrastructura acestuia. Autorul propune sintetizarea acestora drept privarea orașului de resurse financiare rezultate în urma utilizării facilităților orașului fără a plăti taxe autorității locale ce le administrează.

- III. **Dezurbanizare.** Separarea progresivă a locuințelor de locurile de muncă, fluxurile de trafic rezultante, congestia din centrele orașelor, transportul public neprofitabil, tendința companiilor de a părăsi centrele congestionate au afectat toate orașele Europei de vest. Toate aceste elemente pun în dezavantaj orașele mari în competiția cu cele de mărime mijlocie. Prețuri mai scăzute a terenurilor și timpul petrecut în trafic mai redus se combină pentru a crea un venit real mai ridicat al locuitorilor chiar dacă cel nominal este același. Acesta constituie **etapa a treia, a dezurbanizării**, în care marile orașe sau centrele urbane pierd locuitori și funcțiuni în favoarea orașelor din apropiere, păstrându-se doar contacte ocazionale cu centrul din care au plecat. În aceasta etapă activitatea administrațiilor publice înconjurătoare s-a intensificat și și-au extins aria. Pentru prima dată acestea influențează prin politicile lor centrele orașelor. [20] În această etapă orașele funcționează din ce în ce mai mult ca elemente dintr-un sistem interdependent.

Din ce în ce mai multe activități economice joacă la scară mondială ne mai fiind legate de o anumită locație [21] trecând printr-un proces de globalizare a economiei. Se caută cele mai eficiente rute funcționale și geografice din punct de vedere economic pentru lanțurile de producție [22]. Segmentarea producției duce către o creștere a fluxurilor de transport și operațiuni logistice complexe, crescând astfel interdependența între locuri și legătura orașelor cu zona lor înconjurătoare. În cazul orașelor europene condițiile de dezvoltare a orașelor se schimbă o dată cu integrarea europeană. Piața comună este realizată prin echilibrarea condițiilor competitive de bază pentru companii și înlăturarea barierelor de vamă. Mișcarea liberă a mărfurilor, serviciilor, persoanelor și capitalului duce la o mai mare competiție și mai multe interacțiuni între regiunile europene. Se creează astfel precondițiile internaționalizării și regionalizării.

- IV. **Regionalizare. Etapa a patra** este cea de formare a regiunilor policentrice. Suburbiile se dezvoltă din orașe dormitor în centre propriu-zise cu propria lor „cetățenie”, locuri de muncă și servicii. Aglomerarea urbană inițială, formată din centru și suburbii, devine o metropolă cu mai multe centre și zone periferice, **orașe rețea**. [3] **Fig. 1.1** Spre deosebire de etapele anterioare, generate de cerere, această etapă este creată și reglementată de autorități în vederea creșterii competitivității așezărilor urbane prin cooperare, asociere, formare de rețele strategice, descentralizare, concepte ce au fost dezvoltate de autor în cadrul articolului [23].

Competiția între regiunile urbane are rolul de a atrage și păstra activități economice, locuitori și vizitatori. O mai bună accesibilitate internațională creează noi condiții ale pieței în care companiile existente vor putea penetra și alte piețe. [24] [25] Competiția urbană se desfășoară pe mai multe scări, între orașe sau regiuni, la

nivel european sau mondial. Scara depinde de ținta competiției (atragera de locuitori, vizitatori, sedii de firme internaționale, etc.) Competiția se desfășoară nu numai pentru atragera de activități economice ci și pentru fonduri europene. Aceasta competiție este facilitată de descentralizarea de sarcini și competențe de la nivelul național la unele de scară mai mică. [26] Regiunile și orașele au astfel mai multe posibilități de a acționa în domeniul economic.

Competitivitatea regiunilor urbane Regiunile urbane sunt considerate din ce în ce mai mult entități spațial economice într-o competiție națională și internațională. Ele au propriile produse de vândut pe diferite piețe, unor clienți specifici. În literatura de specialitate se spune că a considera un oraș ca o entitate pur economică ridică îndoieli deoarece acesta are o structura mult mai complicată decât o firmă și scopul final ar trebui să fie direcționat spre satisfacerea nevoilor actorilor urbani și nu de a crea profit.

În etapa **dezurbanizării** aria de competiție se extinde și la orașele de mărime medie din apropiere. Deși aceasta etapă, dezurbanizarea, nu a fost resimțită în cazul municipiului Timișoara următoarea, cea de regionalizare, fiind impusă de la nivel european, își are efectele în reorganizarea administrativă a României și strategiile de dezvoltare a așezărilor urbane. [27] Prin împărțirea pe regiuni și clasificării așezărilor în Poli de creștere, Poli de dezvoltare urbană și Poli urbani se urmărește de la nivel european și național stabilirea relațiilor de coordonare și cooperare (naționale sau transfrontaliere) și descentralizarea pe regiuni. **Fig. 1.6**

Este dificilă acceptarea conceptului de cooperare într-un mediu în care competiția este din ce în ce mai ridicată și zonele trebuie să acționeze unitar pentru a întârii decizii regionale dincolo de interese proprii. Cooperarea se poate dovedi mai eficientă decât confruntarea frontală a orașelor. Prin asocierea orașelor cu funcțiuni diferite se depășește clasificarea ierarhica tradițională, contând mai mult specializarea funcțională și calitatea funcțiunilor, fapt detaliat de autor în articolul [28].

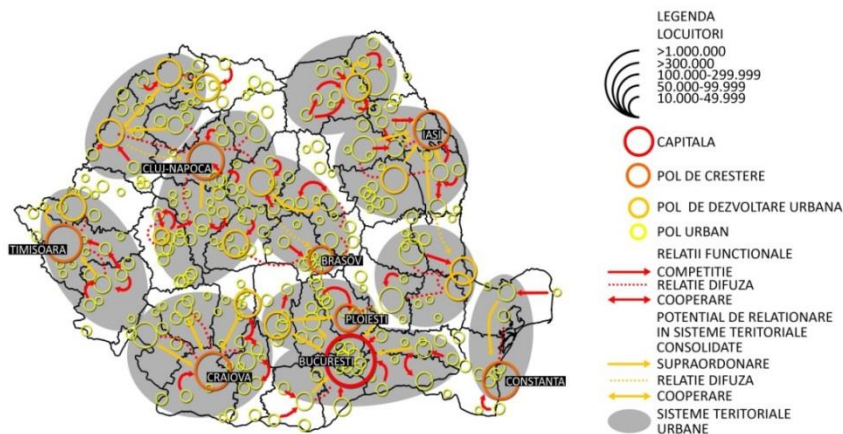


Fig. 1.6 Romania-dezvoltarea policentrica, sursa Ministerul dezvoltării regionale și administrației publice – Perspective asupra coeziunii teritoriale, reprezentări cartografice 2011

România trebuie să se alinieze normelor europene de administrare a teritoriului și de utilizare a fondurilor. Începând cu 2008 prin transferarea

responsabilității financiare pentru direcțiile de poliție comunitară autorităților locale s-a demarat procesul de descentralizare administrativă în România. În 2010, concomitent cu reducerea bugetelor locale cu aproximativ 22% a avut loc transferarea finanțării către autoritățile locale a centrelor de sănătate. Rezultatele au constat în închiderea a 67 de spitale în 2011 din lipsă de fonduri. În 2011 s-a realizat de asemenea procesul de clasificare, acreditare, încadrare pe trei grupe valorice a unităților de învățământ superior, în vederea redistribuirii resurselor financiare și umane (studenți).

- V. Sfârșmare. Etapa a cincea** reprezintă propunerea autorului de coborâre a procesului de descentralizare de la nivel macro la micro. Aceasta are loc în contextul unui trend de descentralizare, promovat de Uniunea Europeană, la scară națională, prin împărțirea pe regiuni a teritoriului țărilor, și la scară europeană prin formarea de euroregiuni transfrontaliere în vederea întăririi puterii autorităților locale. Aceasta constă în divizarea așezărilor pe comunități, concept inițial atins de autor în [29], și împărțirea puterii și responsabilității procesului decizional cu populația. Fig. 1.7 Creșterea independenței fiecărei unități, comunitate, în parte și crearea unor condiții de competiție pentru accesare de fonduri, va conduce la creșterea competitivității comunităților, microclimat competițional. Comunitățile se vor afla în relații de competiție între ele dar concomitent în colaborare cu orașul și, pe grupuri de interese, între ele.

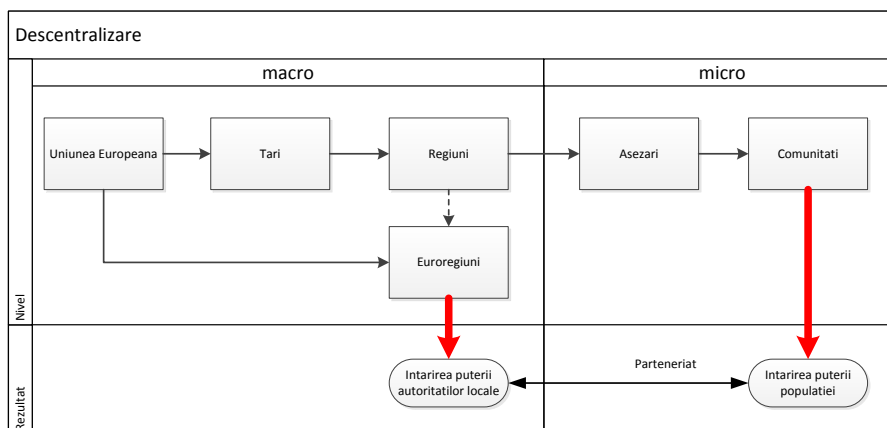


Fig. 1.7 Procesul de descentralizare, propunere la nivel micro și rezultate (contribuție proprie)

Prin implicarea populației se crește transparența procesului decizional și nivelul de responsabilitate, atât a autorităților locale cât și a cetățenilor cărora li s-a creat ocazia de participare. În același mod prin care locuitorul poate deveni participant și apoi cetățean, cartierele devin comunități. **Fig. 1.8**

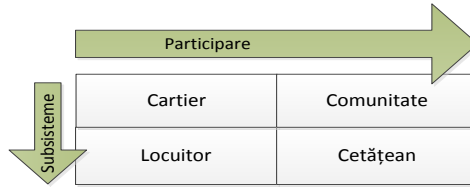


Fig. 1.8 Transformare prin participare (contribuție proprie)

Se urmărește o creșterea a competitivității per ansamblu prin creșterea competitivității fiecărei unități, comunitate, în parte și eficientizarea utilizării fondurilor prin coborârea nivelului decizional și implicit prioritizarea problemelor abordate în funcție de importanța acestora pentru cei care iau decizii. În acest context se impune aplicarea managementului urban ce cuprinde planificarea teritorială.

În cadrul etapei de regionalizare se stabilesc relații de cooperare și competiție între așezări urbane, la nivel macro, pentru ca, în etapa propusă de "sfărâmare" să se preia principiul de descentralizare în scopul promovării subsidiarității, parteneriatelor și comunităților – drept actori în procesul decizional.

Fig. 1.9

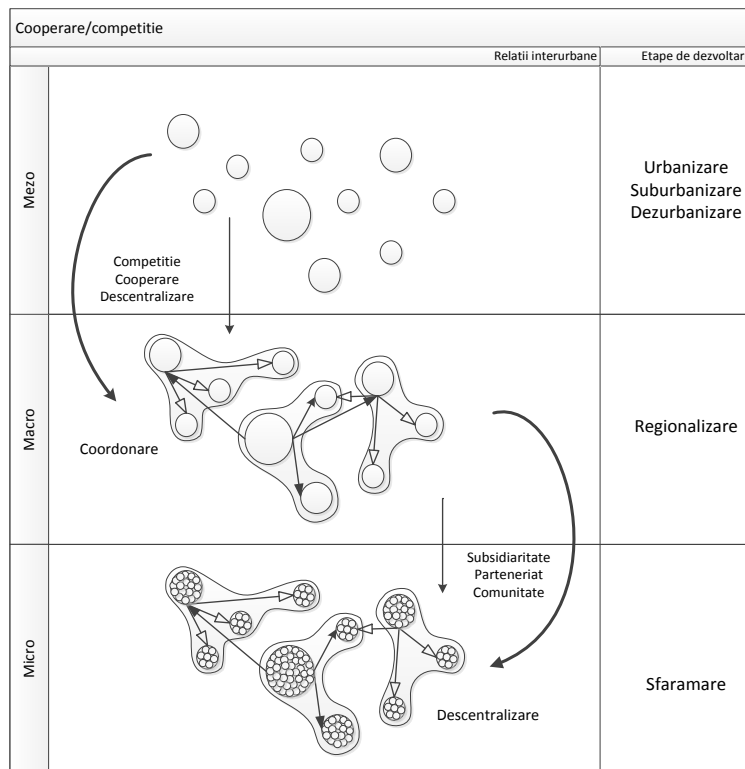


Fig. 1.9 Digrama cooperare/competiție între așezări, regiuni și comunități (contribuție proprie)

Etapele de suburbanizare și dezurbanizare, reprezintă reacții la schimbările mediului înconjurător, factorii exteriori așezărilor umane și care nu sunt sub controlul autorităților locale. Etapa de regionalizare și sfărâmare reprezintă reacții la efectele negative ale primelor două etape și încercări de a le remedia.

În elaborarea strategiilor de dezvoltare urbană sustenabilă sau remediere a unor probleme urbane, autoritățile locale iau în considerare atât factorii externi cât și interni.

În concepția autorului vom denumi:

- **Factori externi** – factorii din afara sferei de influență a autorităților (trenduri globale, regionale sau naționale), și constituie amenințările sau oportunitățile față de care autoritățile locale trebuie să își stabilească strategia. Aceștia se subclasifica în factori economici, politici, sociali și de mediu.

- **Factori interni** - pot fi punctele tari sau slabe ale fiecărei așezări și sunt elementele de care se ține seama la stabilirea strategiei în corelare cu factorii externi. Aceștia se împart în caracteristici locale, particulare fiecărei așezări și caracteristici ale autorităților locale, fiind ilustrați în **Fig. 1.10**.

Caracteristicile locale ale factorilor interni reprezintă componente ale mixului produselor urbane, ce determină capacitatea orașelor de a se adapta sau absorbi șocurile survenite din exterior și se află în sfera de influență a autorităților locale. Modalitatea de a lucra cu aceștia depinde însă de caracteristicile autorităților locale, structura, competența și modalitatea acestora de a se organiza, de a planifica, implementa și evalua politici urbane.

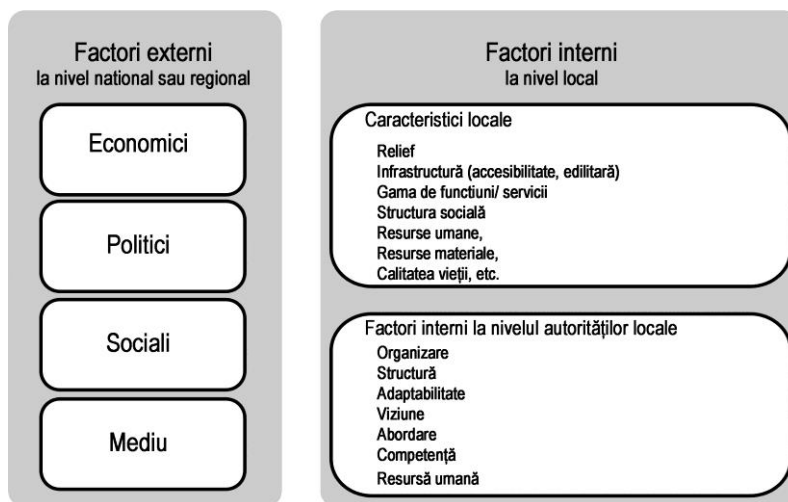


Fig. 1.10 Tipologii de factori care influențează politicile urbane (interpretare grafica a analizei bibliografice)

În cadrul etapei de Sfărâmare autorul propune un sistem de descentralizare informațională a așezărilor pe comunități, cartiere, implicarea acestora în procesul decizional și realizarea unei structuri organizatorice flexibile, capabile de răspuns rapid, adaptabile la schimbările mediului și fluctuațiile nevoilor cetățenilor. Se suplimentează de asemenea resursa umană a autorităților locale prin voluntariat și se crește nivelul de competență prin implicarea cetățenilor, experților în probleme locale, și a experților din mediu privat, domenii multidisciplinare.

Echilibrând organizarea de tip Top-down a autorității locale, autorul propune o organizare de tip Bottom-up a populației. Împărțirea autorității locale în instituții, regii autonome și direcții (mediu, urbanism, tehnică, de dezvoltare, de comunicare, etc.) ce mai apoi sunt împărțite pe servicii, birouri și compartimente creează o organizație dificil de abordat din perspectiva unui cetățean ca individ. Prin organizarea pe comunități, reprezentate în plan fizic prin cartiere, nevoile populației pot fi procesate, ierarhizate și structurate sub forma unor dorințe. Prin crearea unei structuri organizatorice de intermediere în relația populației cu autoritatea locală, consilii de cartier, dorințele populației se pot materializa în propuneri înaintate diverselor corpuri ale autorității locale. O dată procesate, aceste propuneri se pot materializa în servicii oferite de autoritatea locală sau instituțiile și regiile autonome componente populației. **Fig. 1.11**

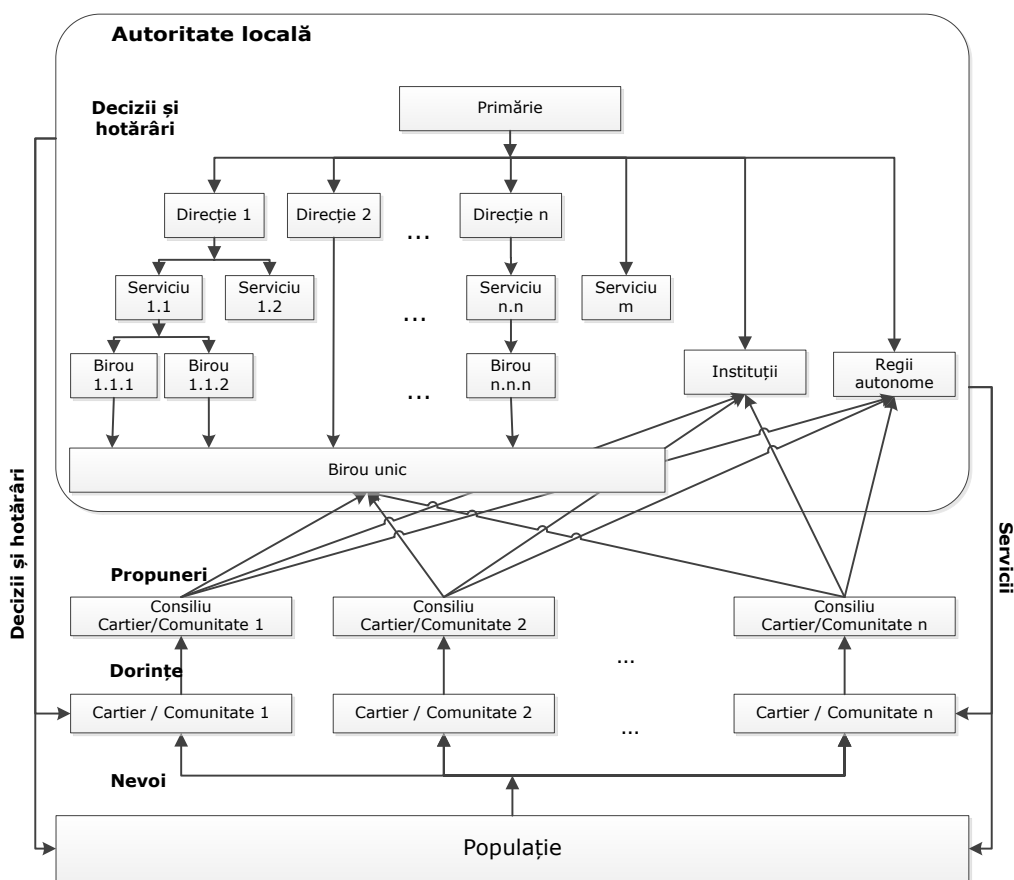


Fig. 1.11 Diagramă descentralizare informațională a așezărilor urbane

1.2. Definiere

Schimbările suferite de așezările urbane în urma creșterii și particularizării cererii și ofertei de produse urbane cauzează o creștere a competiției între regiuni.

Aceasta reprezintă etapa de regionalizare, în cadrul căreia se definesc noi tipologii de relații interurbane de cooperare, coordonare sau competiție. Există în lume regiuni (cantoanele elvețiene) ce își datorează prosperitatea organizării administrative de tip autonom, caracterizate de democrație (parțial) directă, respectiv nivel ridicat de implicare a populației în procesul decizional. Același proces este necesar a fi aplicat la nivel urban, de cartier, sau chiar inferior, comunitate, pentru aglomerațiile urbane cu număr mare de locuitori. Se creează necesitatea schimbării modului de guvernare a orașelor într-unul mai responsabil și responsabil la cerințele pieței, pro-activ, ghidat de obiective clare și realizabile. Inspirându-se din sectorul privat, autoritățile locale trebuie să își schimbe fundamental filozofia de la administrație către management. **Fig. 1.12**

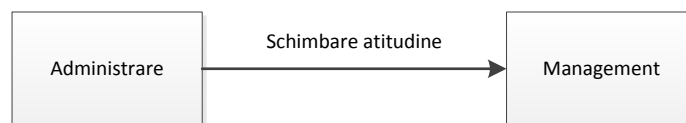


Fig. 1.12 Schimbare de atitudine a autorităților locale

Rolul managementului urban este să asigure pe termen lung dezvoltarea economică, socială și a mediului într-un mod echilibrat și să îmbunătățească atractivitatea și competitivitatea orașului.

În literatura de specialitate managementul urban este relativ vad definit și anume:

- Managementul urban se definește ca fiind procesul de dezvoltare, execuție, coordonare și evaluare a strategiilor integratoare - cu ajutorul tuturor actorilor relevanți, lucrând cu obiective ale sectorului privat și interese publice în cadrul politicilor guvernamentale de nivel mai mare – pentru a identifica, crea și exploata potențialul de dezvoltare economică sustenabilă. [30].

- Managementul urban reprezintă activitatea prin care se încearcă mobilizarea diverselor resurse pentru a le face să acționeze într-o manieră cooperantă în domeniul planificării, programării, întocmirii bugetelor și implementării, dar și domeniul exploatarea și întreținerii, în scopul atingerii obiectivelor de dezvoltare a orașului [31].

Ambele definiții enunțate mai sus cad de acord asupra necesității unei structurii organizaționale la nivelul administrației cu putere de decizie și coordonare a actorilor urbani pentru implementarea strategiilor de dezvoltare, folosind instrumentele proprii, dar prima, asemenea multor exemple din literatura de specialitate abordează doar conceptul dezvoltării economice sustenabile în vreme ce a doua definiție, mai apropiată de domeniul practic nu include conceptul de sustenabilitate.

Autorul definește managementul urban drept:

Managementul urban reprezintă procesul de planificare, implementare și control al strategiilor de dezvoltare urbană, pe baza viziunii de dezvoltare, a oportunităților identificate și în acord cu politicile guvernamentale, urmărind satisfacerea intereselor publice în dezvoltarea sustenabilă a așezării.

1.3. Funcțiile managementului urban

Funcțiile manageriale ale managementului urban, implică cunoștințe din domeniile planificării teritoriale, economic, social și administrativ fiind:

- a) Planificare
- b) Implementare
- c) Control **Fig. 1.13**

1.3.1. Planificare

Declarată în literatura de specialitate drept cea mai importantă funcție managerială, autorul definește planificarea drept funcția managerială în care se stabilește viziunea de dezvoltare urbană, obiectivele organizaționale și se articulează strategiile, tacticile și operațiunile necesare atingerii obiectivelor stabilite.

Instrumentele funcției de participare sunt:

- **analiza situației urbane** a:
 - mediilor externe (trenduri economice, sociale, politice, tehnologice globale, naționale și regionale)
 - interne
 - mediul urban local la nivel așezării sau aglomerației urbane – economic, social, mediu, juridic, tehnologic
 - mediul instituțional – autoritatea publică din perspectiva resursei umane și organizării
- **planificare urbană strategică**
- **marketingul urban**

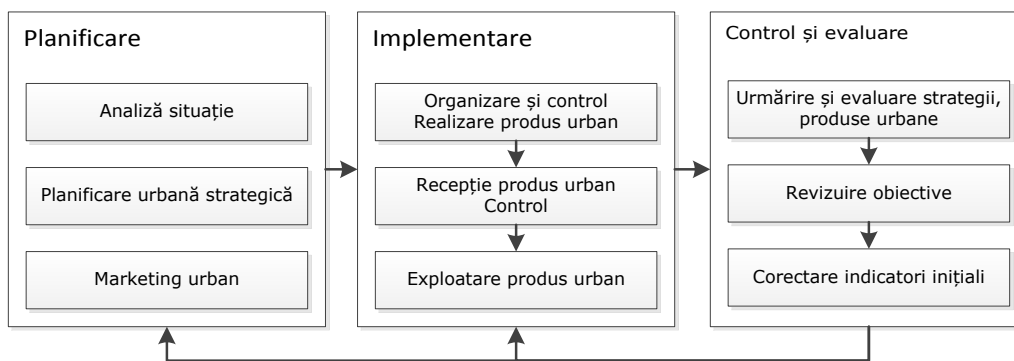


Fig. 1.13 Funcțiunile manageriale ale managementului urban

În cadrul funcției de planificare se realizează o **analiză a situației urbane existente**, ce cuprinde evoluția dezvoltării urbane și starea actuală cu evidențierea disfuncționalităților, urmată de o analiză SWOT și o analiză a concurenței și pieței rezultând poziția competitivă a orașului pentru obiectivele formulate, în funcție de avantajele și dezavantaje observate față de competitori. În baza analizei oportunităților și a punctelor tari identificate, a discrepanței dintre profilul actual al orașului și direcția dorită de dezvoltare se identifica combinațiile produs-piața cele

mai favorabile în contextul pieței și în concordanță cu nevoile tuturor actorilor urbani.

1.3.1.1. Planificare urbană strategică

Conform lui Kotler [32] **planificarea urbană strategică** a evoluat pe parcursul mai multor generații/nivelurile. **Tabel 1.2**

Tabel 1.2 Evoluția planificării strategice

Perioadă	Obiective
Înainte de 1970 – Nivelul I	Atragerea industriilor manufacturiere, prin: <ul style="list-style-type: none"> • oferte de teren; • stimulente financiare; • forța de muncă ieftină.
1970-1990 – Nivelul al II-lea	Stabilirea unei poziții competitive pe piața urbană, la nivel internațional sau național prin: <ul style="list-style-type: none"> • atragerea investitorilor; • satisfacerea clienților urbani existenți; • sprijinirea dezvoltării de afaceri și a turismului; • atragerea de investiții străine; • stimularea exporturilor; • reducerea costurilor.
1990 – prezent – Nivelul al III-lea	Dobândirea unei poziții competitive pe o piață de nișă prin: <ul style="list-style-type: none"> • definirea unor avantaje pentru anumite activități economice, • crearea unor combinații unice de produse urbane (infrastructura de transport și comunicații, calitatea mediului, locuințe, mediu de afaceri, educațional, de cercetare) relevante acelei activități; • planificare cu valoare adăugată.

Planificarea tradițională, fizico-spațială, a zonificării teritoriului, dotării cu servicii, utilități, realizată într-un sistem predefinit și reglementat de stat, ce necesită aprobare la nivel central face obiectul multor dezbateri. Aceasta este ținta a numeroase critici referitoare la rigiditatea și viteza redusă a operării, datorate rutinei și izolării birocratice, a dificultății în efectuarea schimbărilor, datorată bazei legale, ce duc spre o pierdere rapidă a actualității și chiar piedică în calea dezvoltării. Din aceste motive planificarea tradițională trebuie însoțită de strategii de dezvoltare, cu obiective clar definite și cunoscute tuturor actorilor urbani implicați și pentru care s-au realizat planuri de acțiune.

Planificarea teritorială tradițională eșuează datorită:

- concentrării sale pe ofertă
- limitării sale la un plan fizic de dezvoltare, planșe cu hașuri, cum sunt în mod eronat și supra-simplificat percepute
- rigidității
- transformarea implementării sale doar într-un proces de căutare a investitorilor, fie ei locuitori, companii, etc. [33].

O abordare modernă o prezintă planificarea strategică orientată pe cerere, având la bază competiția urbană pentru atragerea de resurse, investiții, activități economice, fonduri, locuitori, etc. Acesta s-a format preluând principiile din mediul

privat. Dar un oraș trebuie condus diferit de o întreprindere datorită multitudinii și diversității de produse urbane și a faptului ca obiectivul este îmbunătățirea calității vieții mai degrabă decât profitul sau expansiunea. [34] [35]. Complexitatea produselor urbane este evidențiată de dificultatea în definirea și diferențierea proprietarilor și consumatorilor și inter-relaționarea intereselor acestora.

Planificare teritorială tradițională	Planificare urbană strategică
<ul style="list-style-type: none"> • orientată pe oferta • caracter reactiv la mediu • limitată ca fizico-spatială • operează într-un cadru predefinit, reglementat de stat • necesită aprobare de la nivel central • birocratică • rigidă • dificil de modificat • caracter final cu termen de valabilitate • își poate pierde rapid actualitatea • implementarea văzută doar drept o căutare ulterioară a investitorilor 	<ul style="list-style-type: none"> • orientată pe cerere • caracter creativ, generează cerere • include resurse instituționale, fizice și financiare • orientează dezvoltarea urbană către creșterea competitivității • creează echilibru între obiectivele și resursele unei regiuni și oportunitățile mediului • flexibilă • adaptabilă • grad crescut și prompt de responsivitate • implementare cuplata cu verificarea și ajustarea strategiei • continuu actualizată

Fig. 1.14 Comparație între planificarea tradițională și cea strategică (interpretare grafică a analizei bibliografice)

Transformarea planificării teritoriale tradiționale într-un instrument al managementului urban, planificare urbană strategică, necesită o schimbare fundamentală a structurii interne guvernatoare de la o abordare de reacție la problemele percepute în sistem, la una cu caracter creativ ce își generează cererea. Metamorfozarea sa dintr-un instrument operațional în unul strategic se poate realiza prin creșterea flexibilității acestuia și a promptitudinii de răspuns la cerințele pieței și introducerea etapelor de evaluare și ajustare a strategiei, rezultând o strategie ce nu își pierde actualitatea și este elaborată în concordanță cu mediul înconjurător aflat într-o continuă schimbare. **Fig. 1.14**

Planificarea urbană strategică este dezvoltarea și conservarea unui balans între obiectivele, resursele și oportunitățile mediului unei regiuni. [36] Prin aplicarea atât a planificării strategice cât și a marketingului urban, prezentat mai pe larg în secțiunile următoare, se orientează dezvoltarea urbană către creșterea competitivității apropiat de conceptul introdus de Kotler în 1999 [37] "strategic market planning". Definirea acestui concept este un proces de management ce se ocupă cu menținerea unui echilibru între obiective și resursele unei organizații pe de o parte și oportunitățile din mediul de acțiune a acesteia.

Planificarea strategică trebuie privită ca un sistem flexibil, capabil de a absorbi șocuri atât din exteriorul sau cât și din interior, și de a se adapta la noile condiții și oportunități. Având la bază o evaluare a condițiilor existente și un sistem de monitorizare a schimbărilor din mediu, prin planificarea strategică, orașele pot răspunde prompt și constructiv oricăror provocări prin planuri de măsuri și acțiuni care să gestioneze obiectivele și resursele față de oportunitățile de dezvoltare.

1.3.1.2. Marketing urban

Dezvoltat din necesitatea de a găsi clienți pentru produsele urbane, în majoritate terenuri și clădiri industriale, pe o piață caracterizată de o diminuare a cererii, marketingul urban are aceleași premise de apariție ca și marketingul tradițional. Acesta este însă o noțiune adeseori prost înțeleasă și interpretată drept promovarea unui oraș sau alegerea unei mărci a acestuia.

Este important de definit:

- care sunt elementele cheie și ingredientele marketingului urban,
- dacă o abordare integratoare este cea mai bună metodă,
- care este valoarea adăugată de acesta
- cine sunt clienții, interni, externi sau ambii,
- ce nevoi și dorințe au
- care sunt consecințele adoptării unei politici de marketing orientată către cerere/client pentru dezvoltarea unui oraș și a produselor acestuia.

1.3.1.2.1. Evoluția conceptului de marketing urban

Marketingul urban a început să fie aplicat odată ce autoritățile locale și-au schimbat abordarea în guvernarea așezărilor urbane de la o atitudine de reacție la schimbările mediului, extern și intern, la una pro-activă și s-au concentrat pe revitalizarea economiei urbane, regenerare urbană și mai apoi recentralizarea orașelor.

În condițiile de competitivitate crescută a Uniunii europene - etapa de dezvoltare a așezărilor urbane denumită în subcapitolul **1.1 Contextul apariției managementului urban Regionalizare** - de descentralizare la nivel național, administrațiile locale trebuie să tindă către independență financiară, menținând echitatea în dezvoltare, prin creșterea eficienței procesului de administrare a bugetului local, atragerea de investiții, generarea de venituri suplimentare prin managementul urban și colectarea taxelor. [37] [38]

În Europa, adoptarea conceptului de marketing urban s-a realizat în baza unor condiții crescânde de competiție între orașe la nivel cel puțin național, sau a unei necesități acute de a promova o regiune, un oraș sau un produs urban pe o piață internațională din ce în ce mai saturată. **Fig. 1.15**

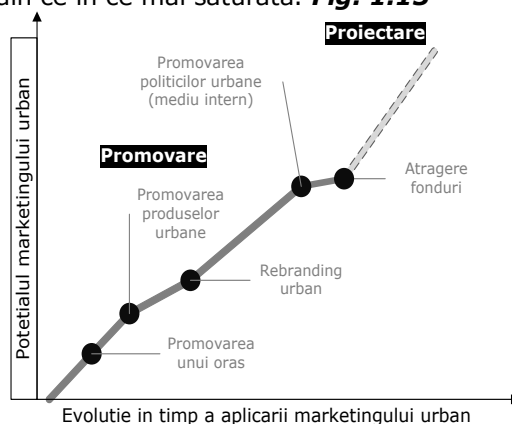


Fig. 1.15 Evoluția aplicării față de potențialul marketingului urban (contribuție proprie)

În țările vest europene marketingul urban a trecut prin fazele de:

- instrument de promovare în anii '70,
 - promovarea orașului ca întreg și a produselor urbane, în general locații pentru industrie [39]
 - în stadiu mai evoluat, instrument de rebranding în promovarea orașelor sau regiunilor
 - revenire la această practică după '90, promovarea către mediul intern a politicilor urbane - informare, acceptare
- instrument de descentralizare, anii '80
 - atragerea de fonduri – subvenții, investiții, fonduri europene o dată cu aderarea fiecărei țări
- acceptare ca element strategic al managementului urban în competiția urbană.

Țările central și est europene se află într-un stadiu mai puțin avansat în implementarea conceptului de marketing urban în contextul:

- poziției mai puțin competitive la scară internațională
- sub-capacitatea autorităților locale de a adopta o atitudine de marketing-management, orientată către cerere, flexibilă, adaptabilă la schimbările pieței
- sub-dezvoltarea, capacitatea și disponibilitatea sectorului privat de a participa în formularea și implementarea politicilor urbane

Trebuind să se alinieze noilor tendințe în guvernarea locală, țările central și est europene beneficiază de experiența și exemplele țărilor vest europene și ar putea mai ușor adopta noile practici ale marketingului urban și ultimele tehnologii în domeniul comunicațiilor, infrastructurii, etc. De asemenea, deoarece pot prezenta o mai bună bază de dezvoltare pentru companii, deschizând noi alternative de localizare în condiții de cost mai avantajoase, implementarea marketingului urban este de importanță crucială.

1.3.1.2.2. Elemente privind oportunitatea unei noi abordări

Comparând definiția marketingului și descrierea marketingului urban elaborate de Kotler se observă accentul pus pe rolul acestuia în planificare.

Marketingul este analizarea, planificarea, implementarea programelor menite să construiască și mențină schimburi benefice și relații cu piețe țintă în scopul atingerii obiectivelor organizatorice. Acesta este definit de Kotler ca știința și arta de a explora, crea și livra valoare pentru a satisface nevoile unei piețe țintă obținând profit. [40]

Alte definiții din literatura de specialitate includ:

"Marketingul urban este procesul prin care o organizație se relaționează creativ, productiv și profitabil cu piața sa de desfacere." [38]

"Marketingul este arta de a crea și satisface clienții obținând profit." [41]

"Marketingul reprezintă aducerea bunurilor și serviciilor potrivite clienților potriviți, în locurile potrivite, la timpul potrivit cu comunicarea și promovarea potrivită." [40]

Primul care a inițiat teoria conceptului de marketing urban, numindu-l „place marketing” a fost Kotler dar nu a definit însă acest termen ci doar l-a descris „crearea unei locații care să satisfacă nevoile piețelor sale țintă își atinge obiectivul

când cetățenii și companiile sunt mulțumite de comunitatea lor și așteptările vizitatorilor și investitorilor sunt împlinite” [42].

Conform lui Kotler, [43], există patru principale activități ale marketingului unui oraș:

- crearea mix-ului exact de produse și servicii
- crearea de imbolduri atractive pentru utilizatorii acestor produse
- îmbunătățirea accesibilității la serviciile urbane
- promovarea valorilor orașului pentru ca utilizatorii potențiali să fie conștienți de avantajele oferite **Fig. 1.16**

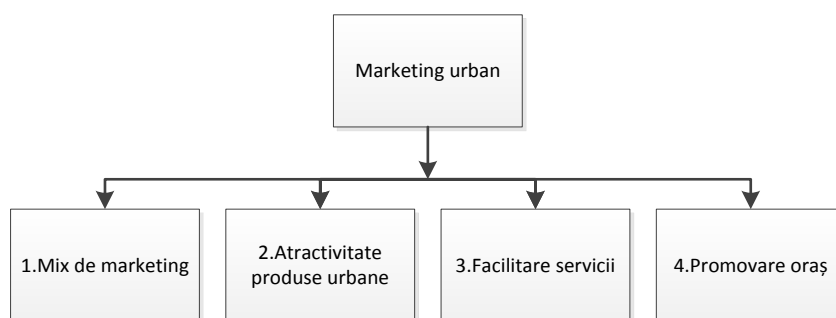


Fig. 1.16 Activitățile marketingului urban conform lui Kotler [42]

Corsico [36] definește marketingul urban drept alinierea politicilor urbane în același timp la factorii existenți ai economiei locale și la așteptările și speranțele celor din afara ei, cu scopul promovării acestora prin analiza atât a actorilor urbani implicați în dezvoltarea urbană cât și a competitorilor pentru un anumit segment al pieței.

Definiția creată de Corsico limitează aplicabilitatea marketingului urban la promovare, limitate ce s-a și transpus în realitate prin practica autorităților locale. Marketingul urban reprezintă mai mult decât transferul unui sistem închis de cunoștințe din domeniul marketingului, de afaceri, producție, în cel al mediului urban ci adaptarea unei abordări, set de idei, datorită diferențelor nu doar la nivelul procedurilor și aplicării ci chiar de la nivel conceptual, abordare generală, filozofie.

Conform lui Corsico [36] și analizei literaturii de specialitate, marketingul urban are următoarele activități:

- promovarea orașului, în vederea atragerii vizitatorilor, cetățenilor și investițiilor;
- alinierea politicilor de dezvoltare urbană la cerințele economiei locale interne și la așteptările și speranțele celor din afara ei, cu scopul promovării acestora și atragerii de investitori;
- reorganizare totală a administrației și o reorientare a sa către satisfacerea clienților orașului (cetățeni, turiști, investitori, companii) prin comunicare și negociere mai degrabă decât reglementari.
- activități de optimizare a ofertei de produse urbane la cererea pentru o anumită funcțiune considerată dezirabilă de către autoritățile locale pentru oraș. **Fig. 1.17**

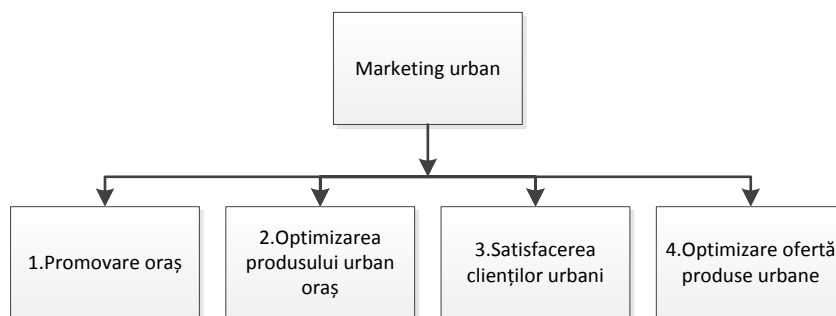


Fig. 1.17 Activitățile marketingului urban conform lui Corsico [36]

Diferențele dintre aceste conotații au la baza diferența în elementul căruia ii este atribuită importanța maximă mediul exterior orașului ca sursa a dezvoltării economiei locale prin atragerea de noi actori urbani sau mediul interior al acestuia și întărirea punctelor tari, cultivarea elementelor caracteristice ce ii pot asigura succesul în competiția urbană. [36]

Comparând diferențele între cele două definiții ale termenului și activitățile marketingului urban se observa diferența clară între accentul pus de Kotler pe componenta de planificare a marketingului, menționând promovarea ca ultima caracteristică și importanța acordată promovării de Corsico, în definiția sa și în concluziile studiului său asupra activităților marketingului urban.

Deși ambele definiții se suprapun în susținerea implicării marketingului urban în crearea mix-ului de produse urbane și reorientarea politicilor de dezvoltare urbană către cerere, aplicarea acestuia, din lipsa unei definiții clare și a unor metodologii de implementare, s-a limitat la o abordare superficială.

Chiar și ca instrument de promovare, adorare unanim criticată dar larg aplicată, marketingul urban se evidențiază printr-o:

- abordare nediferențiată pentru diferitele tipuri de clienți urbani, de la firme la vizitatori
- concepere și prezentare a imaginii/brandului orașului caracterizată de lipsă de imaginație și clișee aplicabile multor altor orașe [44]
- limitarea, în majoritatea cazurilor, la o analiză a situației existente sintetizată într-o analiză SWOT pentru a marca punctele slabe și cele tari ale orașului fără a se evalua piața, cererea curentă și prognoza viitoarelor tendințe sau cerințe ale locuitorilor, investitorilor, companiilor. [45]
- pierdere în rutina birocratică, asemeni oricărei acțiuni căreia nu i se înțelege necesitatea [46]
- prin lipsa diferențierii făcute între marketingul urban și cel politic [47]
- slaba importanță acordată orientării către cererea de produse urbane, atenția autorităților fiind orientată către definirea unei imagini a orașului ca locație pentru o anumită funcțiune, în special pentru cea industrială
- tendința de orientare către exterior a activităților marketingului urban, companii, investitori sau vizitatori, ignorându-se cererile mediului de afaceri intern orașului.

1.3.1.2.3. Ipostazele orașului în relație cu marketingului urban

Pentru a putea defini orașul din perspectiva marketingului urban este necesară identificarea clienților și a produselor acestuia.

Clienții „urbani” se împart în patru categorii – Locuitori (cu subcategoria Navetiști), Turisti, Companii și Investitori, și pot fi clasificați în funcție de mărime în individuali (Locuitori, Vizitatori) și organisme complexe (Companii, Investitori) și în funcție de locație în interni (Locuitori, Companii) și externi (Turisti, Investitori și parțial Navetiști) **Fig. 1.18**

În decizia de a își stabili reședința într-un anumit oraș potențialii locuitori și navetiști iau în considerare un sistem complex de produse urbane ce includ, dar nu se limitează la:

- mediul rezidențial – calitatea, prețul și disponibilitatea fondului de locuit
- mediu economic – oportunități de angajare, de promovare sau înființare firma proprie
- facilități – educaționale, de sănătate, recreere, culturale
- mediu natural – clima, peisaj

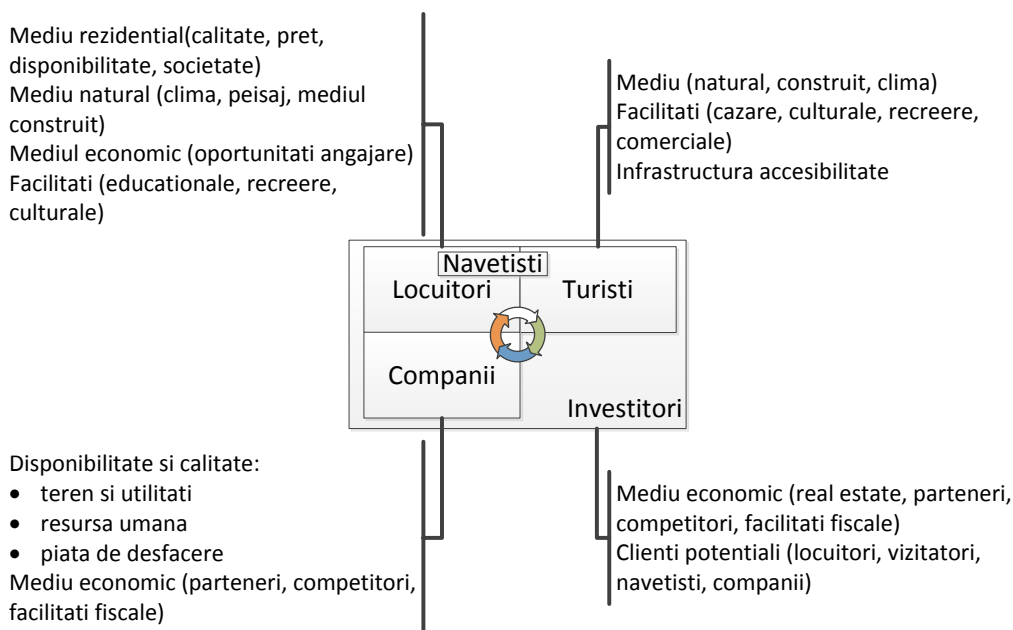


Fig. 1.18 „Clienții urbani” și factorii care îi influențează (contribuție proprie)

Pentru potențialii clienți Turisti produsele urbane ce sunt considerate în decizia de vizitare se suprapun celor pentru locuitori dar au un caracter temporar și recreativ și includ de asemenea infrastructura de accesibilitate.

Pentru Companii ca potențiali clienți factorii ce influențează decizia de investire și stabilire includ caracteristici ale mediului economic (parteneri, competitori, facilități fiscale, piața de desfacere, costuri de înființare - teren) dar includ de asemenea clienții existenți și potențiali Locuitori ca resursă umană - produs urban.

Investitorii au un statut aparte fiind în același timp o categorie separată ce acționează în funcție de viabilitatea investiției față de clienții potențiali Locuitori, Turisti și Companii și înglobând, ca mici investitori, celelalte categorii.

Autorul propune împărțirea pe categorii a produselor urbane ce se adresează acestor clienți drept **directe** (ex. locuințe pentru Locuitori, terenuri pentru Companii) sau **indirecte** (ex. Locuitorii ca resursă umană pentru Companii) și **fizice** (ex. clădirea unui stadion pentru Investitori) sau **funcționale** (ex. competițiile sportive, concertele pentru Locuitori și Turisti).

În relație cu marketingul urban orașul poate fi văzut din mai multe perspective. Conform lui Corsico, [36] acesta are trei ipostaze:

- **Orașul - piață**, loc de comercializare a produselor urbane, loc în care se întreprind activități de marketing **Fig. 1.19**

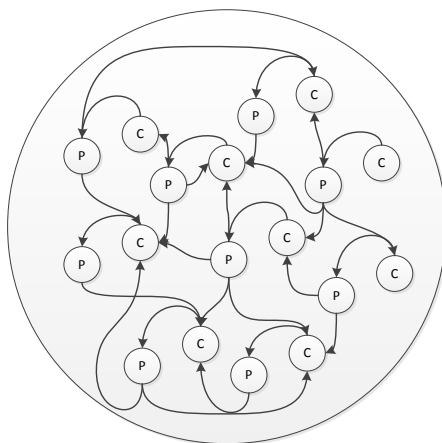


Fig. 1.19 Orașul - piață

Ipostaza orașului ca o locație în care se desfășoară activități de marketing, orașul ca o piață, în care clienți **C** comercializează produse **P**, în opinia autorului nu se încadrează conceptului de marketing urban, activitatea fiind indiferentă particularității locației. Un oraș cu puternic caracter comercial sau financiar facilitează, atrage și beneficiază de pe urma acestor activități dar acestea nu sunt parte a marketingului urban.

- **Orașul - producător**, are produse urbane de vândut **Pr.u** unor clienți **C** pe o piață națională sau internațională în competiție cu alte orașe. **Fig. 1.20**

Ipostaza de oraș producător este, conform analizei bibliografice, prima în care a fost aplicat marketingul urban, faza incipientă nedezvoltată, în condițiile necesității găsirii unor investitori pentru terenurile industriale ale orașelor. Conform studiului exemplilor efectuat de autor aceasta aplicare se adresează tuturor tipologiilor de clienți urbani și s-a realizat în perioada dezvoltării urbane de dezurbanizare constând în promovarea zonelor de dezvoltare ale orașului, în majoritatea cazurilor industriale, pentru atragerea investitorilor. Implicarea în crearea mix-ului de marketing este minimală. Activitatea este punctuală și fără continuitate, realizată pentru fiecare locație în parte.

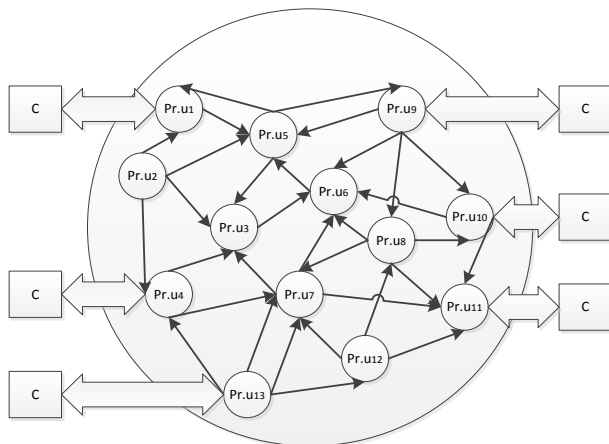


Fig. 1.20 Orașul - producător

- **Orașul - produs**, mix-ul particular de produse urbane, caracteristici **Pr.u**, pentru atragerea unei anumite funcțiuni, companii, investiții, **C**, marketingul aplicat orașului **Fig. 1.21**

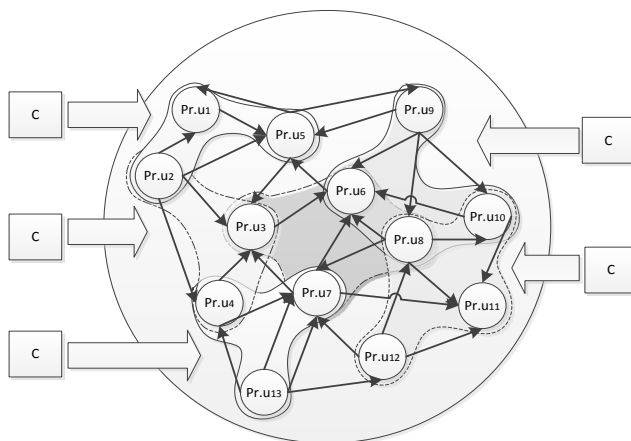


Fig. 1.21 Orașul - produs

Marketingul urban în ipostaza marketingului aplicat orașului ca un produs reprezintă, conform analizei bibliografice, cea mai des folosită implementare a acestuia. Putând varia de la un simplu rebranding, la crearea unui mix de produse urbane cu scopul atragerii unei anumite activități (ex. Jocuri olimpice, Campionat mondial de fotbal, festival de muzica, titlu de capitală culturală europeană) sau investiții (ex. fabrica unei mari mărci auto atrasă prin forța de muncă calificată și accesibilă ca preț, facilități economice, preț scăzut al terenului, accesibilitate, piață de desfacere) acesta îndeplinește caracteristicile marketingului urban prezentate în literatura de specialitate [32] dar asemenea aplicării marketingului urban pentru orașul-producător activitatea nu este integrată strategiei de dezvoltare a orașului și

nu prezintă continuitate. Orașul-produs se adresează clienților urbani de tip organisme complexe.

Aceste trei stări ale orașului din perspectiva marketingului urban în concepția autorului supra-simplifică complexitatea relațiilor acestuia, a clienților urbani, a produselor urbane și a valorilor și mecanismelor de schimb.

1.3.1.3. Contribuții aduse conceptului de marketing urban

Complexitatea orașului privit din perspectiva aplicării marketingului urban rezultă datorită numărului mare și diversității produselor urbane și a scopului final - dezvoltarea sustenabilă a orașului, în interesul tuturor clienților urbani/clienți urbani și nu profitul sau expansiunea. Proprietatea asupra produselor urbane este dificil de definit, rareori cazând în totalitate sub autoritatea și controlul autorității publice. Acestea, produsele urbane, sunt caracterizate de o mare complexitate, fiind interdependente și inter-relaționate, subordonate produsului oraș (calitatea produsului urban „hotel” depinde de cea a produsului „restaurant” ce la rândul lor sunt înglobate în produsul „oraș”).

Față de cele trei stări identificate în cadrul analizei bibliografice, autorul propune definirea a două stări adiționale, **orasul - furnizor** și **orasul - client** și crearea unei abordări de marketing integratoare tuturor acestor stări ce se manifesta concomitent.

O dată cu orientarea strategiilor urbane către cerere și implementarea marketingului urban s-a realizat o axare către mediul exterior, clienții potențiali, ignorându-se mediul interior, clienții existenți. Autorul propune o abordare orientată către fidelizarea clienților existenți, transformarea acestora din clienți pasivi în clienți activi ce participa la crearea produselor urbane și aduc plus de valoare.

- **Orașul - furnizor** - către mediul intern - este un furnizor de servicii clienților interni (Locuitori, Companii, Turisți) **Fig. 1.22**

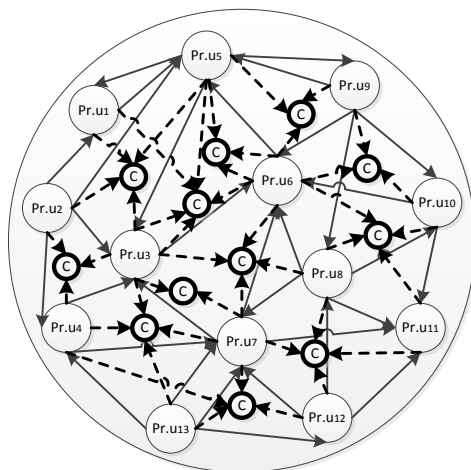


Fig. 1.22 Orașul – furnizor (contribuție proprie)

Serviciile furnizate cetățenilor se pot încadra fie sub controlul autorității locale (sănătate, educație, protecție –Politie) sau aparține sectorului privat (utilități, concerte) dar clienții sunt în ultimă instanță clienți ai orașului și trebuie incluși în planificare, creare mix-ului de marketing a acelor produse și în consecință a produsului oraș. **Fig. 1.23** Relația de subordonare a produselor urbane, ce face abstracție de proprietatea acestora, publică (spre exemplu sală de concerte, stadion, centru multifuncțional) sau privată (concert, eveniment sportiv, expoziție), le unește prin relații de interdependență ce conectează producători și clienți ai produselor urbane și produsului oraș fără relație aparent directă.

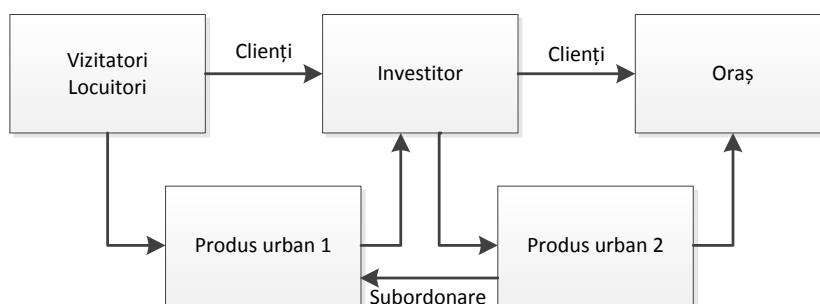


Fig. 1.23 Subordonarea produselor urbane (contribuție proprie)

▪ **Orașul - client**

Orașul se poate afla în ipostaza de client față de produse urbane ale unor investitori externi în afara ariei de influență a autorității locale (ex. proiecte majore de infrastructura rutieră) sau poate fi client al propriilor clienți interni, Locuitori, Companii, Investitori, prin implicarea acestora în procesul decizional și stabilirea de parteneriate public private sau „public cu publicul”. **Fig. 1.24**

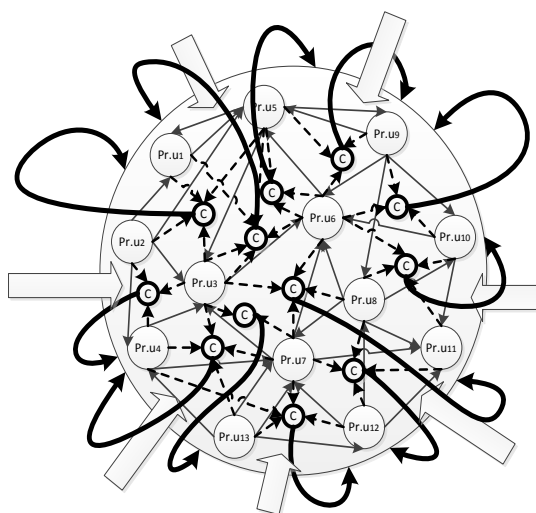


Fig. 1.24 Orașul – client (contribuție proprie)

Toate aceste ipostaze ale orașului, din perspectiva marketingului urban, creează un ansamblu denumit de autor Sistemul produselor urbane. **Fig. 1.25** Prin crearea de noi produse sau servicii urbane în cadrul ipostazelor de Oraș producător și Oraș Furnizor se dezvoltă concomitent și interdependent ipostazele de Oraș produs, Oraș client și Oraș piață și se dezvoltă noi piețe de desface a produselor urbane, individual, drept mix specific unei investiții/funcțiuni dezirabile sau ca întreg Oraș produs. Spre exemplu crearea unui nou produs urban "parc" într-o zonă a orașului (oraș producător) va îmbunătăți calitatea vieții locuitorilor din acea zonă ce îl vor folosi (Oraș piață), va atrage altă clasă de cetățeni în acea zonă, o mai bună resursă umană (Oraș client), ce la rândul ei va fi încorporată mix-ului de produse urbane ce formează Orașul produs, pentru a atrage noi investitori (Orașul furnizor).

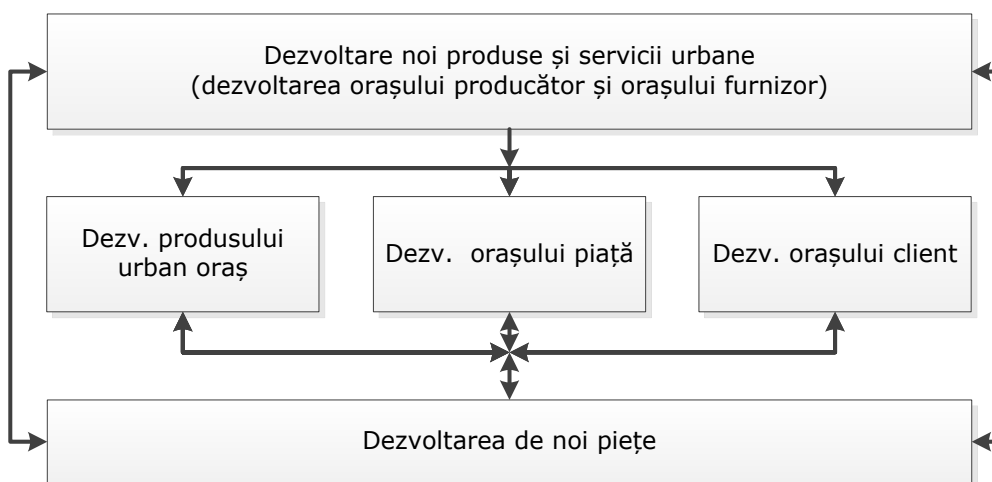


Fig. 1.25 Sistemul produselor urbane (contribuție proprie)

Reținerile față de marketingul urban derivă din teama unei toleranțe prea mari față de dorințele clienților, interese private, și pierderea din vedere a practicilor de transparență, echitate, imparțialitate. În mod ironic, față de aceasta rețineră marketingul urban este cel ce oferă ocazia implicării/participării clienților urbani clienților urbani în procesul decizional prin orientarea spre cerere și întărirea sentimentului de apartenență și transparență și a imaginii orașului ca echitabil și coeziv prin încurajarea participării în formularea și aplicarea politicilor urbane de dezvoltare. **Fig. 1.26**

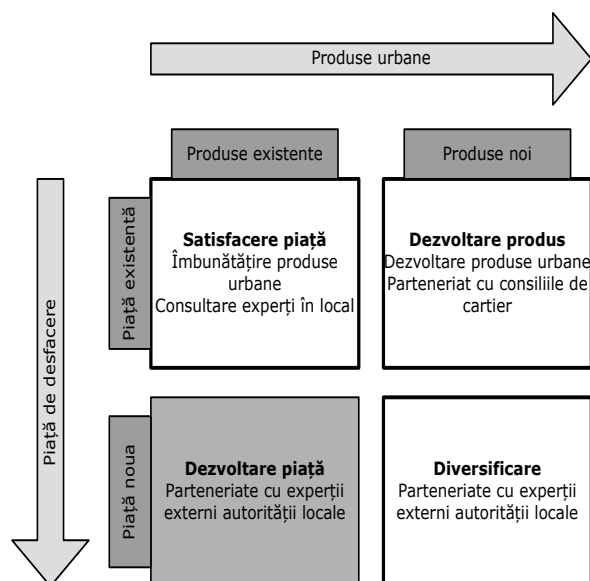


Fig. 1.26 Matricea Ansoff adaptată strategiilor de dezvoltare a produselor urbane

Practica uzuală orientată către mediul intern, *produse existente piață existentă*, este de a face cunoscute și acceptate decizii deja luate de autoritățile locale clienților urbani, proces de promovare a deciziilor. În această instanță autorul propune implicarea cetățenilor în identificarea nevoilor acestora și îmbunătățirea produselor urbane pentru a le satisface aceste nevoi.

Către mediul extern, *produse existente piață nouă*, practica uzuală o reprezintă procesul de rebranding sau promovare a unui oraș. Autorul propune implicarea specialiștilor din rândul cetățenilor sau clienții potențiali în dezvoltarea pieței, atragerea de noi investitori sau funcțiuni dezirabile.

Asemenea planificării teritoriale tradiționale, în practică uzuală, marketingul urban nu este văzut ca o acțiune continuă de reacție/adaptare la schimbările pieței fiind mai degrabă considerat o acțiune singulară pentru îndeplinirea unui obiectiv pe o perioadă predeterminată. Atât timp cât marketingul urban este folosit doar ca instrument de promovare, fără a îl aplica și în procesul decizional nu se poate spune că îi sunt aplicate conceptele ci doar cel mult copiate unele tehnici din mediul privat.

În concepția autorului este necesară implementarea marketingului urban în proiectarea/dezvoltarea produselor urbane caracterizată de o orientare către cerere atât în mediul intern, *produse noi piață existentă*, implicarea consiliilor de cartier în dezvoltarea de noi produse urbane, cât și către mediul extern, *produse noi piață nouă*, diversificare, prin implicarea specialiștilor din rândul cetățenilor.

Autorul propune implementarea duală a marketingului urban într-un proces care să echilibreze și complementeze satisfacerea nevoilor clienților urbani de către autoritatea locală. În mod tradițional acest proces este unidirecțional, de tip Top down, produsele urbane fiind create în baza analizelor realizate de specialiști ai autorității locale. Marketingul urban trebuie implementat **Fig. 1.27**:

- pentru a corecta nevoile percepute de specialiști utilizând populația, ca masă, sursă amorfă de informații.
- în crearea/proiectarea produselor urbane ce se va reflecta în planificarea strategică urbană

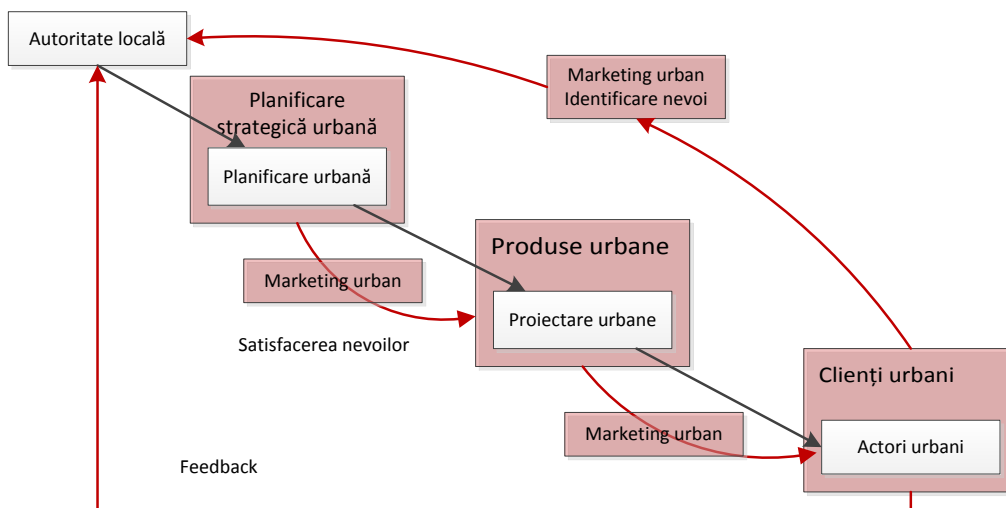


Fig. 1.27 Utilizarea marketingului urban în proiectarea produselor urbane (contribuție proprie)

În concepția autorului **marketingul urban** se definește drept *suma tuturor eforturilor dirijate de către autoritatea locală spre piețele țintă în vederea satisfacerii nevoilor și dorințelor clienților urbani prin produse urbane sustenabile.*

În baza unor analize:

- a mediului extern, respectiv trendurile globale, naționale și regionale pentru domeniile economic, social, politic și tehnologic
- a mediului intern,
 - situația actuală a așezării sau aglomerației urbane, din perspectiva economică, socială, geografică, ecologică, juridică și tehnologică
 - autoritatea locală ca resursă umană și organizare

rezultă o analiză SWOT a așezării sau aglomerației urbane. **Fig. 1.28**

Autorul propune includerea în analiza mediului urban a autorității publice atât ca pregătire a resursei umane cât și ca organizare în vederea corelării capacității acesteia de a implementa strategiile propuse.

Rezultatele analizelor conturează o viziune de dezvoltare sustenabilă a așezării urbane și o serie de direcții primare ce sunt validate în baza viziunii. Conform analizei, o așezare urbană poate avea ca direcție viabilă de dezvoltare o axare a economiei pe industrie, ținând cont de resursele existente și beneficiile financiare potențiale, dar care să nu corespundă viziunii de dezvoltare a acesteia drept centru turistic. Validarea direcțiilor primare de acțiune formează alternativele strategice de dezvoltare. Trecute prin filtrele studiilor de piață și a concurenței alternativele strategice sunt verificate să satisfacă nevoile clienților existenți și să atragă clienții potențiali pentru funcțiunile urbane considerate dezirabile în baza viziunii strategice de dezvoltare. Se consideră de asemenea competiția existentă pentru acele funcțiuni și se determină pașii de urmat. Aceștia se cristalizează sub forma direcțiilor de acțiune.

În cadrul analizei oportunităților de marketing direcțiile de acțiune sunt verificate utilizând matricea Ansoff pentru a determina categoria în care se încadrează strategia de marketing. Se verifică apoi aplicabilitatea acestora favorabilă pentru sistemul de produse urbane, fiecare intervenție aducând beneficii componentelor și sistemului de produse urbane. Se identifică astfel strategiile oportune de marketing ce sunt transpuse în programe tactice de marketing în cadrul cărora se iau decizii privind dezvoltarea și implementarea produselor urbane, costuri, accesibilitate, promovare.

Etapă de control, strategic și tactic, este esențială în utilizarea marketingului urban într-un proces continuu de ajustare a programelor tactice și a strategiilor în vederea dezvoltării și implementării de succes a produselor urbane. O continuă reanalizare a parametrilor inițiali, odată ce produsele urbane au fost implementate, conduce către noi strategii de marketing și noi produse urbane.

În urma analizei bibliografice a literaturii de specialitate autorul a remarcat o suprapunere a instrumentelor managementului urban, planificare urbană strategică și marketing urban, ce se detaliază în subcapitolul **2.4 Managementul urban în concepția autorului** și care sta la baza dificultății întâmpinate în aplicarea acestuia.

1.3.2. Implementare

Implementarea reprezintă funcția managementului urban de punere în practică a strategiilor de dezvoltare urbană stabilite. În mod normal aceasta ar trebui să înglobeze funcțiile managementului de organizare și conducere, dar reprezintă, în practica uzuală, o aplicare fără contestații și nivel scăzut de responsabilitate a strategiilor elaborate de specialiști subcontractați de autoritatea locală ce nu iau în considerare pregătirea resursei umane și structura de organizare a instituției.

În concepția autorului implementarea managementului urban reprezintă funcția prin care se stabilesc și grupează resursele necesare și procedura de lucru în cadrul organizației, se influențează resursa de muncă în scopul îmbunătățirii performanțelor și atingerii obiectivelor propuse în realizarea și exploatarea produselor urbane.

Este necesară o etapă intermediară de control, proprie fiecărui produs urban, ce constă în procedura de recepție a acestuia. **Fig. 1.13**

1.3.3. Evaluare

Este necesară existența unei etape de evaluare și ajustare a strategiei deoarece aceasta trebuie să fie sensibilă nu numai la feedback-ul primit în funcție de care își ajustează obiectivele sau parametrii inițiali, ci și la mediul înconjurător ce se va modifica în urma implementării acesteia. Astfel obiectivele pe termen lung devin linii directoare pentru cele pe termen mediu și scurt care se pot adapta schimbărilor mediului. Acesta abordare reprezintă o evoluție, prin introducerea flexibilității și adaptării, față de planificarea teritorială tradițională.

Procesul de control și evaluare este funcțiunea managerială a managementului urban de monitorizare a performanțelor și de adaptare a variabilelor activităților în vederea îmbunătățirii rezultatelor ce asigură urmărirea și evaluarea strategiei într-un ciclu continuu de revizuire obiective și corectare indicatori. **Fig. 1.13**

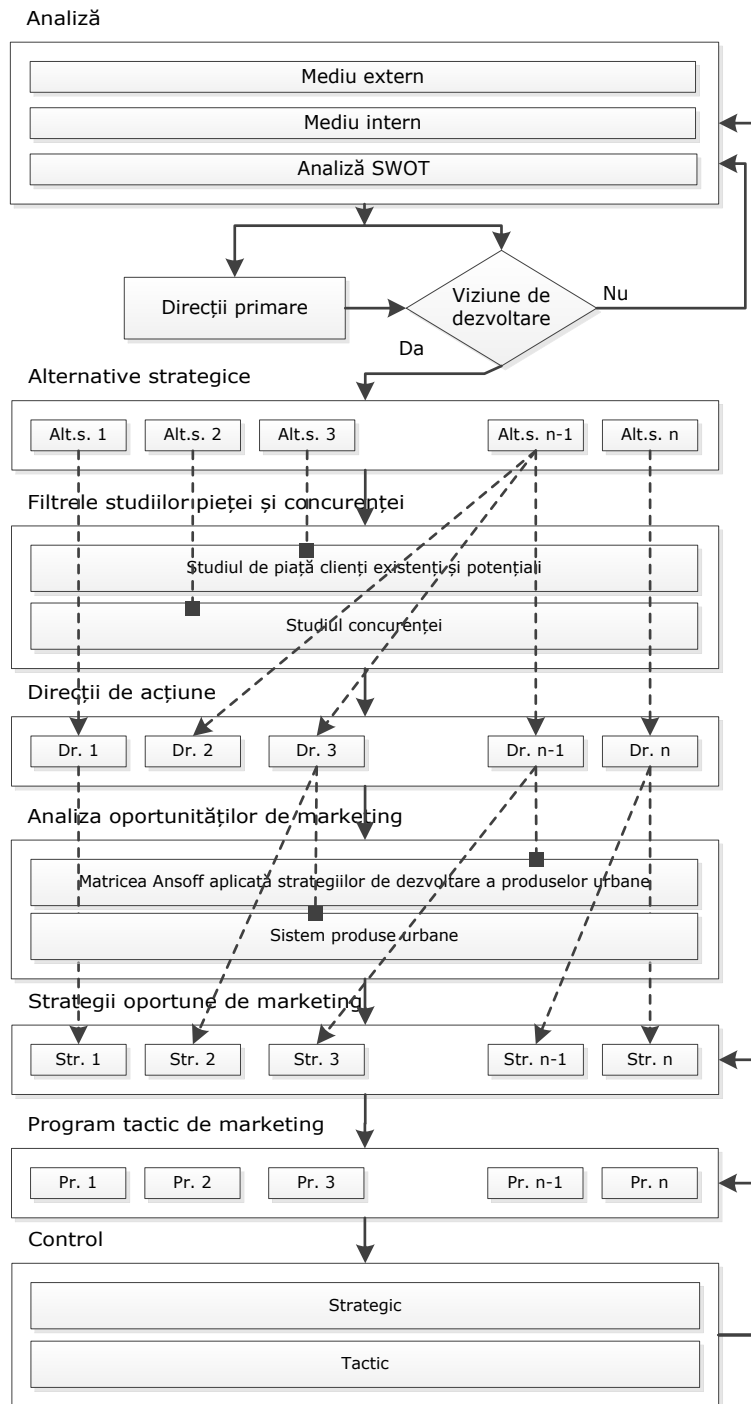


Fig. 1.28 Marketingul urban strategic (contribuție proprie)

1.4. Discuții privind aplicarea managementului urban

Managementul urban implică crearea unei capacități organizatorice pentru a îmbunătăți configurația ofertei de produse urbane, a identifica și exploata potențialul regional, urban, local într-o manieră eficientă, atrăgând atenția către acele funcțiuni urbane care pot fi cele mai profitabile pentru societate. Scopul general este de a îmbunătăți poziția competitivă a regiunii prin micșorarea diferențelor între oferta relativă de produse urbane comparativ cu alte locații și cererea pentru aceste produse relevante anumitor funcțiuni.

Managementul urban poate fi influențat de cererea de produse urbane sau o poate crea prin mijloace de stimulare a cererii prin metode de marketing a zonei ca locație atractivă pentru o anumită funcțiune. În același timp trebuie identificate funcțiunile atractive potențiale și atragerea clienților urbani care pot contribui la implementarea acestora prin ajustarea ofertei de produse urbane, îmbunătățirea sau crearea de locuințe, spații de birouri, locații industriale, infrastructura de transport, mediul înconjurător.

Managerii urbani ar trebui să acționeze ca:

- Inițiatori ai strategiilor
- Mediatori între interese conflictuante din zonă
- Apărători ai intereselor urbane în relația cu nivelurile superioare de guvernare
- Dezvoltatori de capacități de a rezolva probleme complexe
- Convertori de resurse atât în interiorul cât și în exteriorul organizației administrative [48]

Managementul urban se axează pe acele activități care sunt cele mai profitabile, pentru societate ca întreg, pe termen lung, luând în considerare consecințele deciziilor pentru competitivitatea viitoare prin îmbunătățirea ofertei de produse urbane pentru reducerea discrepanței între cerere și ofertă pentru anumite funcțiuni. Creșterea atractivității orașului pentru diferite funcțiuni, investiții, companii trebuie să se încadreze în strategia pe termen lung a acestuia, oferind calitate a vieții ridicată pentru locuitori, oportunități de investiții, locații pentru companii și/sau atracții și facilități pentru turiști în concordanță cu direcția de dezvoltare stabilă pentru oraș - servicii, educație, industrie, turism.

Schimbarea abordării autorităților locale de la planificare și proiectare urbană către management urban presupune schimbarea orientării către proces prin urmărirea producției și performanței. **Fig. 1.29**

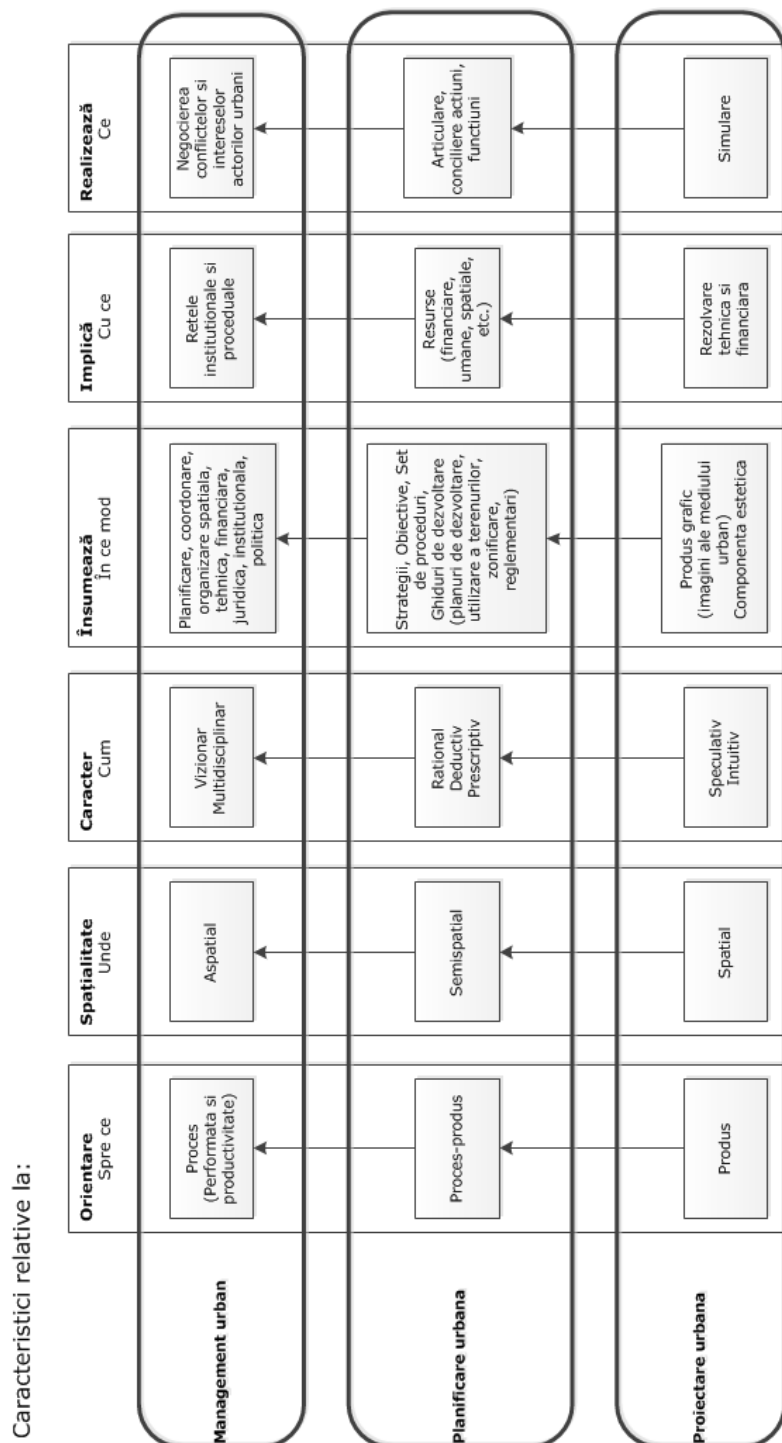


Fig. 1.29 Comparație între proiectarea, planificarea și managementul urban (contribuție proprie)

Aspațialitatea managementului urban asigură posibilitatea aplicării acestuia la scări diferite și adaptarea proceselor pentru nivelul propus de comunitate. Proiectarea urbană este cuprinsă în cadrul planificării urbane, sub forma detaliilor planurilor de dezvoltare, reprezentând o simulare și soluționare tehnică a acestora. În același mod planificarea urbană este subordonată managementului urban, componenta sa de planificare spațială. Complexitate managementului urban constă în elaborarea în paralel, coordonată, a planificării spațiale, financiare, juridice, instituționale și politice. În cadrul planificării instituționale se încadrează propunerea de descentralizare pe comunități, etapa de sfârșire. Managementul urban negociază și conciliază interesele clienților urbani, permițând participarea tuturor, în vreme ce planificarea urbană articulează și conciliază acțiunile acestora și funcțiunile urbane utilizând și consultând doar experții dintre actorii urbani.

Deși noile etape de dezvoltare urbană cu de nivelurile crescute de competiție, necesită o abordare proprie sistemului privat, un oraș nu trebuie tratat în totalitate ca o întreprindere datorită complexității sistemelor sale (de interese, clienți, produse, participanți) și mai ales obiectivelor sale finale, sustenabilitate ca generator al prosperității și nu doar câștiguri materiale. Dezvoltându-se în baza unei strategii integratoare, orientată către cerințele pieței dar cu atenție deosebită mediului intern, managementul urban trebuie să balanseze cererea și ofertele de produse urbane în același timp cu relațiile ce se stabilesc între diferitele funcțiuni și metodele de finanțare a acestora. Conform lui van Dijk, managementul urban trebuie să fie o activitate pro-activă de coordonare a tuturor intervențiilor, publice și private. [49].

Caracteristicile managementul urban:

- **eficiență**, anume utilizarea sistematică a resurselor, uneltelor și instrumentelor pentru atingerea obiectivelor și evitarea procedurilor inutile de lungi în dezvoltarea și implementarea strategiilor;
- **eficacitate** - impact pozitiv în îndeplinirea obiectivelor de competitivitate regională;
- **aplicare strategică** din punct de vedere a duratei de desfășurare și a importanței acțiunilor întreprinse;
- **capacitate de integrare** implicând toate domeniile și toți actorii relevanți pentru fiecare acțiune;
- **flexibilitate**, scara și volumul de muncă trebuie să se potrivească problemelor și provocărilor
- democrație.

Implicarea unor consilii de cartier în proiectarea produselor urbane reprezintă propunerea autorului de transpunere a etapei de dezvoltare a așezărilor urbane "Sfârșire" descrisă în subcapitolul **1.1 Contextul apariției managementului urban** în practică. **Fig. 1.30** Formate ca parte a responsabilității sociale a instituțiilor publice consiliile de cartier reprezintă mijlocul de:

- responsabilizare a cetățenilor (responsabilitate socială individuală)
- influențare - implementarea marketingului urban în procesul de planificare (identificarea și satisfacerea nevoilor clienților urbani)
- exploatare organizată și responsabilă a produselor urbane
- urmărire a calității, respectării termenelor de implementare a produselor urbane și promptitudinii în a răspunde observațiilor realizate

Cetățenii sunt astfel implicați în fiecare funcție și proces al managementului urban coborând nivelul geografic al procesului decizional la cel mai relevant nivel pentru o problemă sau produs urban dat.

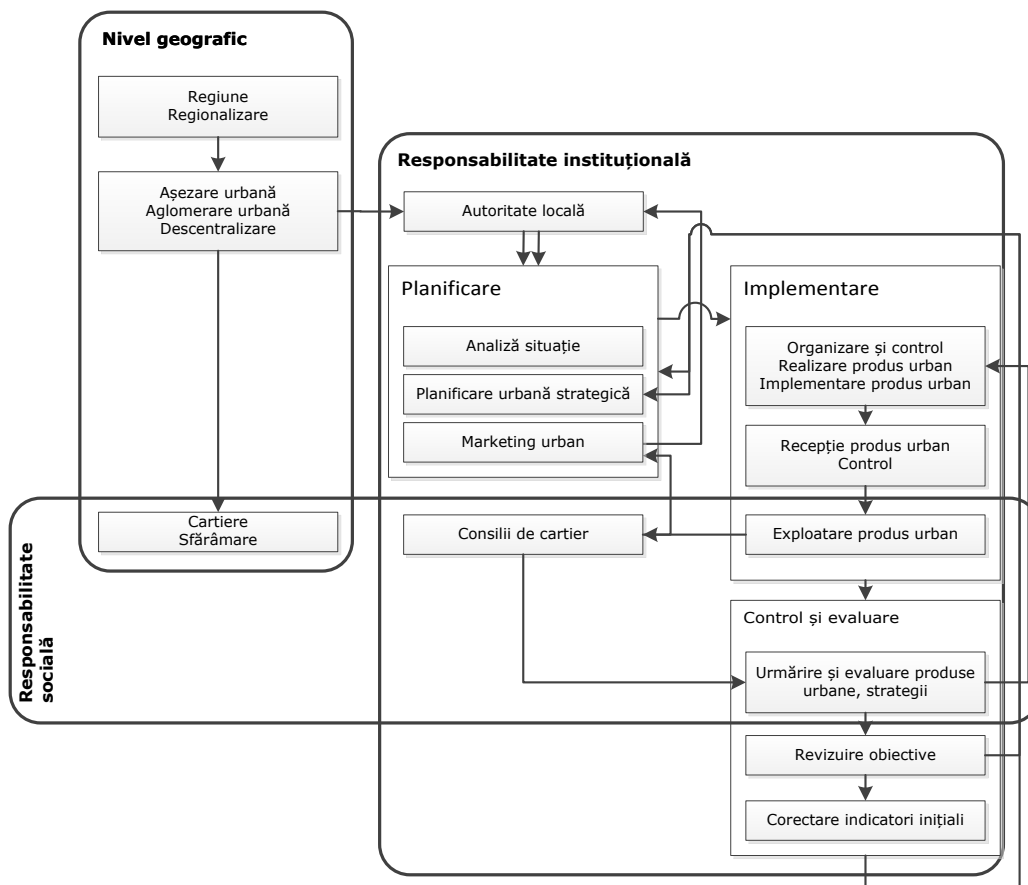


Fig. 1.30 Implicarea consiliilor de cartier în proiectarea produselor urbane

1.5. Concluzii

În cadrul prezentului capitol se prezintă:

- structura științifică, într-o formă succintă, pe care se bazează raționamentul autorului,
- oportunitatea unei noi abordări prin implementare marketingului și managementului urban
- noi definiții ale conceptelor de:
 - sustenabilitate urbană
 - dezvoltare urbană sustenabilă
 - management urban

- marketing urban
- Clasificări și definiții ale
 - clienților urbani
 - ipostazelor orașului din perspectiva marketingului urban
 - sistemului produselor urbane

Odată ce importanța orașelor și a regiunilor acestora a fost recunoscută mondial pentru dezvoltarea sustenabilă națională, înțelegerea etapei de dezvoltare urbană în care se află fiecare oraș este necesară pentru stabilirea strategiei de dezvoltare a acestuia. Autorul sintetizează în baza analizei literaturii de specialitate etapele dezvoltării urbane:

- Urbanizare
- Suburbanizare
- Dezurbanizare
- Regionalizare

Analizând efectele negative ale etapei de dezvoltare urbană dezurbanizare asupra așezărilor urbane, atât la nivel general, al exemplurilor internaționale cât și particular, asupra municipiului Timișoara, autorul identifică necesitatea unei noi definiții a sustenabilității urbane și dezvoltării urbane sustenabile datorită conflictelor dintre abordările mediului științific și practic. Dacă în mediul științific se dezbate atingerea unui echilibru între domeniile sustenabilității în practică conceptele de sustenabilitate urbană și oraș sustenabil sunt confundate și în mod eronat, cel mai adesea sunt asociate doar cu domeniul ecologic al sustenabilității, supra simplificându-se drept "oraș eco".

Remediind erorile de interpretare, sustenabilitate urbană ilustrând o stare către care tinde o așezare urbană iar dezvoltarea urbană sustenabilă reprezentând procesul prin care această stare se poate atinge, definițiile create de autor includ în conceptul de sustenabilitate toate cele patru domenii ale sale, ecologic, economic, social, tehnologic.

Autorul propune o nouă etapă a dezvoltării urbane denumită "sfârșământare„ prin care se coboară procesul de descentralizare impus la nivel național, macro, în cadrul etapei regionalizare, la nivel micro.

Se urmărește întărirea puterii actorului urban cetățeni printr-o descentralizare informațională a așezărilor urbane în comunități și împărțirea puterii și responsabilității procesului decizional cu aceasta. Creșterea independenței fiecărei unități, comunitate, în parte și coborârea nivelului decizional prin prioritizarea problemelor abordate în funcție de importanța acordată acestora de populație duce la eficientizarea utilizării fondurilor publice. În acest context este necesară o schimbare de atitudine a autorității locale din administrare către management urban.

Analizând instrumentele managementului urban definite în literatura de specialitate, planificarea urbana strategică și marketingul urban, și beneficiile planificării strategice față de planificarea teritorială tradițională autorul definește oportunitatea unei noi abordări.

Autorul concepe o nouă definiție a managementului urban ce include, față de abordările științifice și practice uzuale, toate domeniile conceptului de sustenabilitate.

În urma analizei interpretării și aplicării conceptului de marketing urban autorul identifică și definește:

- clienților urbani
 - Locuitori
 - Turiști

- Navetiști
- Companii
- Investitori
- două noi stări ale orașului în relație cu marketingul urban, față de cele din literatura de specialitate (piață, produs, producător)
 - furnizor
 - client
- sistemul produselor urbane
 - directe
 - indirecte
 - fizice
 - funcționale
- marketingul urban – accentuând față de definițiile existente importanța marketingului urban în proiectarea produselor urbane și incluzând toate ipostazele orașului din perspectiva marketingului

Contribuțiile autorului din cadrul acestui capitol sunt următoarele:

- Sintetizarea etapelor de dezvoltare a așezărilor urbane
- Definirea etapei de dezvoltare a așezărilor urbane "sfârșit"
- Identificarea nivelurilor de cooperare și competiție în cadrul fiecărei etape de dezvoltare prezentată
- Definirea conceptelor de:
 - sustenabilitate urbană
 - dezvoltare urbană sustenabilă
 - management urban
- Identificarea clienților urbani și a factorilor ce îi influențează
 - Locuitori
 - Turisti
 - Navetiști
 - Companii
 - Investitori
- Definirea stărilor orașului în relație cu managementul urban
 - client
 - furnizor
- Definirea sistemului produselor urbane și identificarea tipologiilor acestora
 - directe
 - indirecte
 - fizice
 - funcționale
- Definirea marketingului urban

2. MANAGEMENT URBAN PARTICIPATIV

Obiectivele capitoului:	Analiza bibliografică a conceptului de participare
	Definirea nivelurilor de participare, a etapelor în cadrul cărora se pot implementa și efectelor asupra cetățenilor
	Identificarea oportunităților, riscurilor și provocărilor participării și eParticipării
	Identificarea și definirea factorilor esențiali implementării conceptului de participare
	Definirea managementului urban participativ
	Realizarea unei propuneri de implementare a participării în managementul urban

2.1. Participarea clienților urbani în elaborarea politicilor urbane

Guvernele din întreaga lume devin, din ce în ce mai mult, „instituții birocratice închise” ce au doar contacte sporadice cu circumscripții lor [50]. Conform lui Ferro și Molinari, acestea au dezvoltat o viziune asupra furnizării de servicii publice centrată pe îndeplinirea obiectivelor administrației și pe satisfacerea nevoilor cetățenilor. [51] Drept consecință, se poate observa o scădere a interesului publicului pentru politică, deficit democratic [52], în directă proporție cu opacitatea procesului decizional [53], [54], [55]. Participarea publică poate fi un mijloc de a ameliora nu numai problemele locale prin comunități sustenabile ci mai ales de a remedia larg răspândita problemă a deficitului politic.

Chiar dacă participarea este vitală pentru democrație, în funcție de trecutul istoric al unei regiuni, acesta poate fi un subiect sensibil sau chiar controversat. În cazuri liberale, actori politici guvernați de interese proprii se luptă pentru a își îndeplini propriile obiective într-o piață asemănătoare unei arene. [56] Totuși, România încă poartă urmele trecutului, în care sub pretextul intereselor comune, a avut loc un abuz al participării. Activități omogene, în masă, forțate și obligatorii, în limita opiniilor aprobate, au lăsat în urmă o populație sceptică și fără trageră de inimă spre re-implicare. Schimbarea către o participare eterogenă, individuală, în slujba atât a binelui personal cât și a intereselor comune, este dificilă și necesită cercetare îndelungată.

2.1.1. Nivelurile participării/Stagii ale implicării

În contextual importanței acordate de Uniunea Europeană participării, adoptarea acesteia ca stare naturală sau măsură/reglementare impusă necesită o atentă considerare. Descentralizarea pe verticală, de sus în jos, și reorganizarea pe regiuni și euroregiuni trebuie să fie cuplată cu o restructurare de jos în sus bazată pe comunități pentru a aduce cât mai aproape nivelul luării deciziilor de problemele reale. Astfel, participarea poate fi parte a soluției de depășire a limitării statelor, mobilizând capacitatea de autoguvernare a indivizilor, grupuri și comunități, reglementând "cetățenia activă", atât ca drept cât și ca responsabilitate. [57] Participarea a devenit parte a discursurilor moralizatoare și normative despre nevoia de a reduce decalajul dintre guvernatori și guvernați împuternicind populați să devină cetățeni responsabili [58]. În același timp este o necesitate funcțională, deoarece, din ce în ce mai adesea, furnizorii de servicii, mai degrabă decât autoritățile locale, se ocupă de identificarea nevoilor populației folosindu-se de experiența locală. Participarea este punctul de pornire logic către un mediu mai deschis, transparent și de colaborare pentru interacțiuni guvern-cetățeni - părți interesate, definit ca guvernare conectată sau în rețea de Națiunile Unite în 2008.

Acceptarea participării ca aspect esențial al elaborării politicilor urbane dă naștere unor noi forme de democrație participativă și mai nou deliberativă, în care participanții la procesul decizional discută problemele și propun soluții. [59] [60] În cadrul acestor noi forme de guvernare participarea are trei funcții principale **educativă, integrativă și generatoare de bună guvernare** datorită relației direct proporționale dintre creșterea gradului de participare civică și al responsabilității autorităților prin întărirea mecanismelor de control. [61]

Tipurile participării și non participării au fost definite de Arnstein în 1969 [62] prin baza scării participării. În ciuda aspectului negativist, cu toate că realist și încă de actualitate, include nivelurile de participare ce nu au fost încă atinse sau pentru care nu s-au luat încă măsuri.

Comparând chiar și cu clasificări mult mai recente, Arnstein este singura care realizează un nivel de non participare **Fig. 2.1 și** include și practicile de descurajare a participării. Aceste niveluri constau în:

- Manipulare, permiterea participării dar direcționarea acesteia către rezultatul dorit
- Terapie, cu sensul de dezvăț, sufocarea inițiativei celor ce doresc să participe prin cerințe peste capacitatea lor de înțelegere, termeni tehnici, volum de muncă, timp necesar a fi investit
- Blocare, obstrucționarea accesului la procesul decizional prin intimidare, îngreunarea accesului la informații, schimbarea locației și momentului întâlnirii [62]

De asemenea este definită o categorie drept Putere simbolică cu conotația de aparență, în care participarea se organizează ca urmare a necesității legislative, *participare de dragul participării*. Chiar dacă aceste niveluri încă se manifestă, nu reprezintă nici măcar etape rele/grele, inevitabile ce trebuie depășite, ci practici ce trebuie prevenite la toate nivelurile participării.

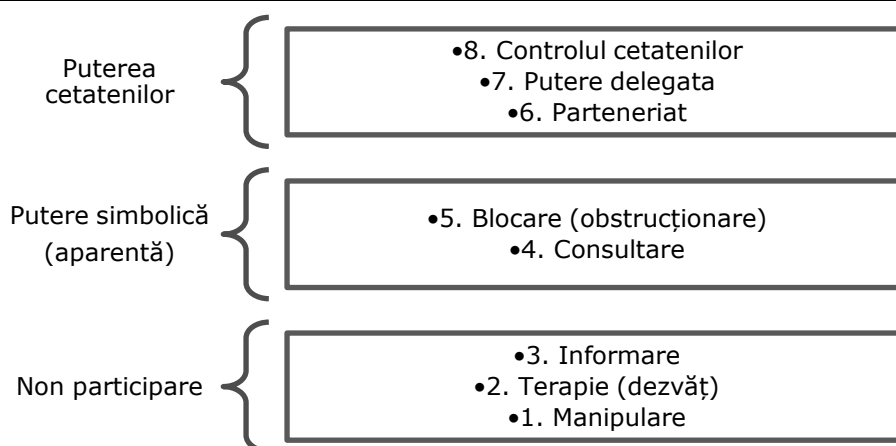


Fig. 2.1 Scara participării cetățenilor, sursa Arnstein, 1969

Ghidul Citizens as Partners: OECD Guide to Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making, al Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) [63] prezintă trei nivelurile de participare a cetățenilor și cooperare cu autoritățile:

- Informare - comunicare unidirecțională inițiată de guverne sau cetățeni
- Consultare - acceptarea feedbackului cetățenilor de către autorități, în urma unei prealabile informări
- Participare activă - implicarea cetățenilor în schițarea politicilor publice, decizia finală rămânând în mâinile autorităților

Conform Code of Good Practice for Civil Participation in the Decision-Making Process (CONF/PLE(2009)CODE1), [64] confirmat de Declaration of the Council of Ministers of CoE on October 21, 2009, ce analizează și identifică o structură a participării cu pașii și actorii implicați și se definesc patru niveluri de participare:

- Informare
- Consultare
- Dialog
- Parteneriat

În ciuda sugerării împărțirii responsabilității la fiecare pas decizional și a definirii ca „cel mai ridicat grad de participare” nivelul parteneriatului permite doar stabilirea unor corpuri co-decizionale, mult sub nivelul categoriei definite de Arnstein Controlul cetățenilor.

2.1.2. Participarea în concepția autorului

Bazat pe cele trei clasificări menționate în cadrul capitolului **Nivelurile participării/Stagii ale implicării** autorul a dezvoltat o structură de ilustrare a nivelurilor propuse de participare, gradul de control în cadrul fiecărei etape și efectul participării asupra clienților urbani, o variantă anterioară fiind publicată de autor în [65] și [66]

Nivelurile de participare propuse se împart pe trei categorii **Fig. 2.2:**

- **Non-participare** cu subnivelul **informare** prin care se crează condițiile participării și se obține o creștere a nivelului de

transparență a procesului decizional. Acesta este un pas esențial premergător participării efective.

- **Participare** cu subnivelurile **Consultare** și **Parteneriat**. În cadrul **Consultării** se creează premisele acțiunii de **implicare**. Participarea este restrânsă la etapele de stabilire a obiectivelor și analiză (mediu intern) nivelul I în cadrul Propunerii de implementare a participării în procesul managementului urban – management urban participativ. O dată cu creșterea **responsabilității** prin participare a tuturor clienților urbani, cetățeni și autoritate publică, se trece la nivelul de participare **Parteneriat** parte a nivelul II din cadrul Propunerii de implementare a participării în procesul managementului urban – management urban participativ. Se implementează participarea și în cadrul etapei de planificare, prin participarea directă și creativă în elaborarea de proiecte urbane.
- **Controlul cetățenilor** cu subnivelurile **Putere delegata** parte din nivelul III și Control, respectiv nivelul IV în cadrul Propunerii de implementare a participării în procesul managementului urban – management urban participativ. Implicarea tuturor clienților în implementarea și monitorizarea strategiilor de management urban prin **împuternicire** va avea ca efect întărirea sentimentului de incluziune, apartenență, identitate.

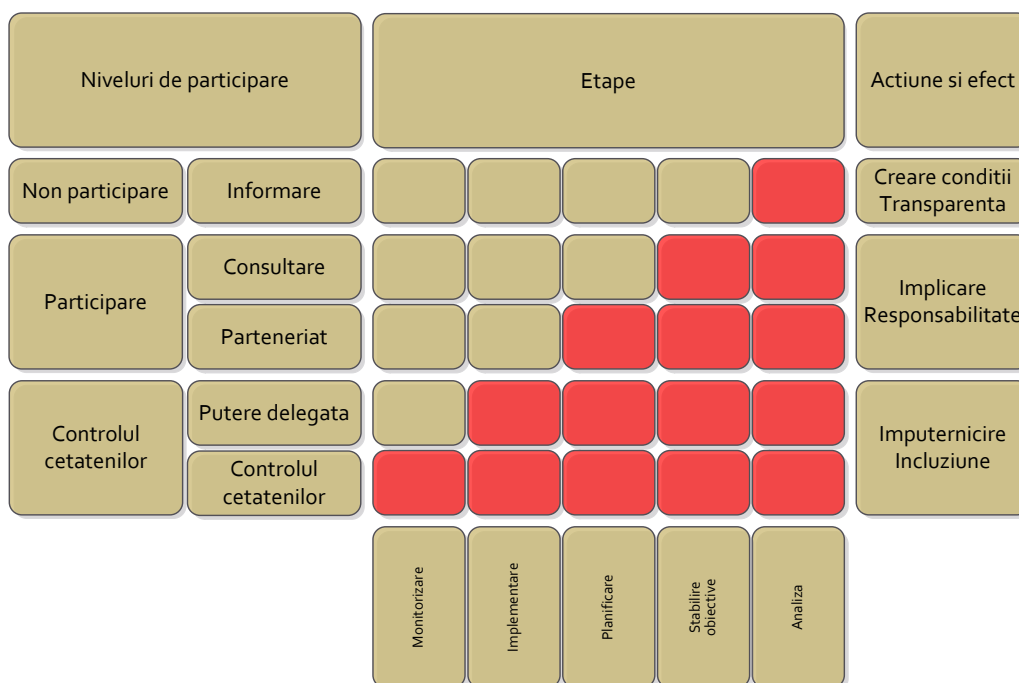


Fig. 2.2 Nivelurile de participare(contribuție proprie)

Pentru atingerea acestor niveluri de participare este necesară o perioadă de acomodare, educare a cetățenilor. Prin informare se creează condițiile participării și

se stabilește un nivel de interacțiune cu care să se acomodeze atât cetățenii cât și autoritățile. Prin consultare se transformă cetățenii din participanți pasivi în activi, implicându-se, crescând nivelul de responsabilitate socială a autorităților și cetățenilor. Participarea activă în cadrul parteneriatelor creează incluziune și împuternicește cetățenii să preia controlul. **Fig. 2.3**

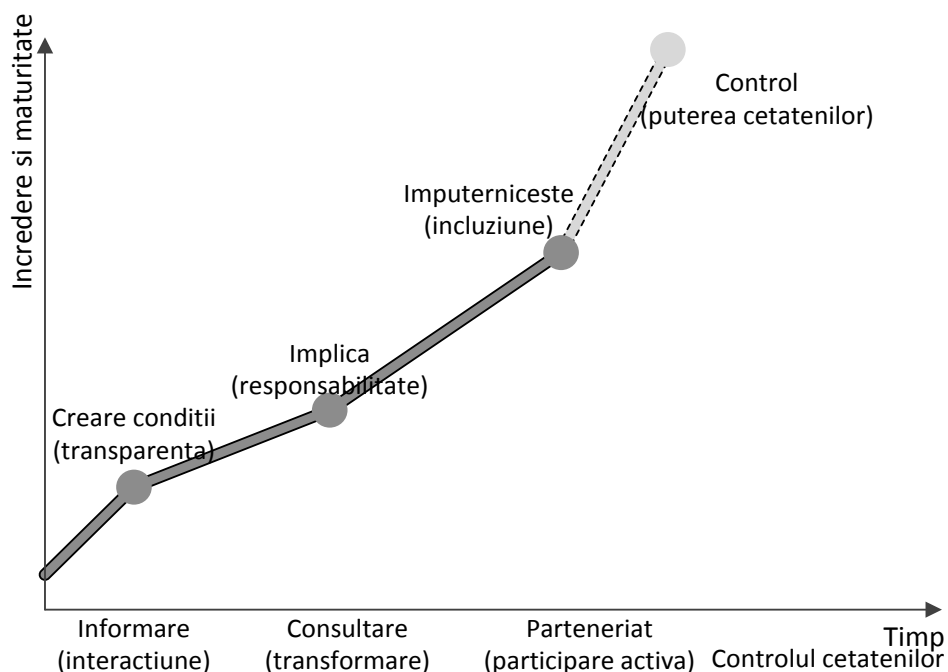


Fig. 2.3 Etapele participării și efectul asupra clienților urbani (contribuție proprie)

Implicarea cetățenilor în procesul decizional, proiectarea produselor urbane, este un proces continuu de informare, educare, organizare și participare ce ia forma unei spirale ascendente tinzând către control. **Fig. 2.4** Creându-se condiții de participare a cetățenilor prin aplicația dezvoltată de autor eTimișoara descrisă în **4.2 eTimișoara aplicație pentru facilitarea participării**, atât individual cât și organizați în consilii de cartier, se creează premisele analizei mediului intern de către autoritatea locală, cu informații de la cetățeni. Rezultatele analizei devin bază de informare pentru cetățeni și de responsabilizare în oferirea de informații pentru consiliile de cartier conducând la stabilirea obiectivelor de către autoritatea publică. Cetățenii, ca indivizi pot fi doar consultați supra obiectivelor stabilite dar consiliile pot deveni parteneri viabili în procesul de planificare. Specialiștii din rândul cetățenilor, în varii domenii conectate dezvoltării și planificării urbane, se pot implica, punând bazele puterii delegate a consiliilor de cartier, în procesul de implementare a strategiilor de dezvoltare și a produselor urbane. Individual cetățenii pot aduce feedback asupra procesului, doar organizați în consilii de cartier putând exercita un nivel, mai scăzut decât autoritatea locală, de control asupra produselor urbane.

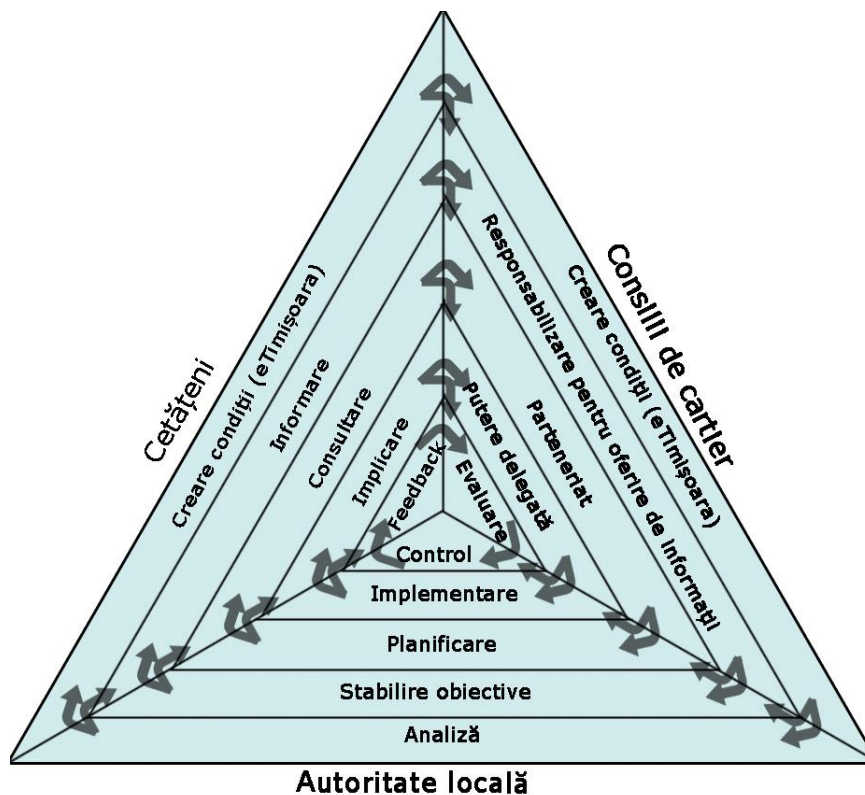


Fig. 2.4 Piramida participării AMIB (contribuție proprie)

În urma analizei nivelurilor piramidei participării AMIB și a domeniilor sustenabilității autorul a determinat un scor de participare sustenabilă aferent fiecărui actor urban. **Tabel 2.1**

Tabel 2.1 Scorul de participare sustenabilă

	Mediu	Social	Tehnologic	Economic	Scor de participare sustenabilă
Cetățean					6
Creare conditii	y	y		y	
Informare	y	y	y	y	
Consultare	x	x			
Implicare	x				
Feedback	x	x		x	
Consilii de cartier					12
Creare conditii	y	y		y	
Responsabilizare	x	x	x	x	
Parteneriat	x	x	x	x	
Putere delegată	x	x			
Evaluare	x	x			
Autoritate locală					30

Analizare	y	y	y	y
Stabilire obiective	y	y	y	y
Planificare	y	y	y	y
Implementare	y	y	y	y
Control	y	y	y	y

În calitate de cetățean, ca individ, acesta poate participa doar la nivel de consultare pentru domeniile de mediu și social, putându-se implica activ doar pentru protecția mediului și oferi feedback pentru strategiile de dezvoltare și politicile urbane din domeniile mediului, social și economic. Scorul de participare obținut de acesta este 6.

Organizați în consilii de cartier cetățenii au responsabilitate în oferirea de informații colectate din cadrul comunității și pot fi parteneri pentru toate cele patru domenii ale sustenabilității, dar au putere delegată și se implică în evaluarea strategiilor de dezvoltare și politicilor urbane din domeniile mediului și social. Scorul de participare obținut este 12.

Autoritatea locală are responsabilități și se implică prin analiză, stabilire obiective, planificare, implementare și control în toate domeniile sustenabilității. Adicional, aceasta creează condiții de implicare pentru cetățeni și consilii de cartier în domeniile de mediu, social și economic și informează cetățenii despre toate cele patru domenii. Scorul de participare obținut este 30.

2.2. Participare și eParticipare – oportunități, riscuri și provocări

De participarea cetățenilor, de la elaborare până la implementarea politicilor, depinde calitatea, relevanța și eficiența acestora. Încurajarea participării va îmbunătăți atât eficiența politicilor cât mai ales va crește încrederea cetățenilor în instituțiile statului, încă văzut ca centralizat și neglijent în abordarea locală. De asemenea se pun bazele unei societăți mai deschise, inclusive și transparente atrăgând atenția asupra responsabilităților societății civile și importanței implicării în procesul decizional.

În general văzut ca un element crucial al democrației participative, participarea cetățenilor în elaborarea și implementare politicilor publice nu vine ca înlocuitor al democrației reprezentative, ce se bazează pe separarea puterilor, sistem cu mai multe partide politice și alegeri libere, ci ca un supliment al acesteia servind mai multe funcțiuni:

- Creează oportunitatea și condițiile necesare implicării în mod regulat a cetățenilor în viața publică
- Creează o structură în care aceștia să poată lupta pentru interesele comunității
- Dă un grad de transparență acțiunilor autorităților publice și le aduce mai aproape de circumscripții lor
- Crește calitatea politici publice și ușurează implementarea sa. Conform *Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE)* [67] cetățenii sunt mai dispuși să accepte o politică la care li s-a dat șansa să participe în elaborare chiar dacă propunerile lor nu sunt satisfăcute.
- Ușurează urmărirea implementării corecte a politicilor adoptate

În vreme ce cooperarea între agențiile guvernamentale este întâmpinată cu reticență, noul nivel de deschidere, transparență și interacțiune necesară aduce la un cu totul alt nivel complexitatea colaborării între agenții și cetățeni. Rezistență este întâmpinată în cazul agențiilor guvernamentale și a administrațiilor locale datorită:

- pierderii de controlului,
- intensității crescute a muncii
- dificultății în a balansa accesibilitatea și securitatea. [68]

Astfel apare nevoia de pentru o schimbare în atitudinea funcționarilor publici de la una de comanda și control către una bazată pe conexiuni și colaborare, atât intern cât și extern. [69] **Fig. 2.5**

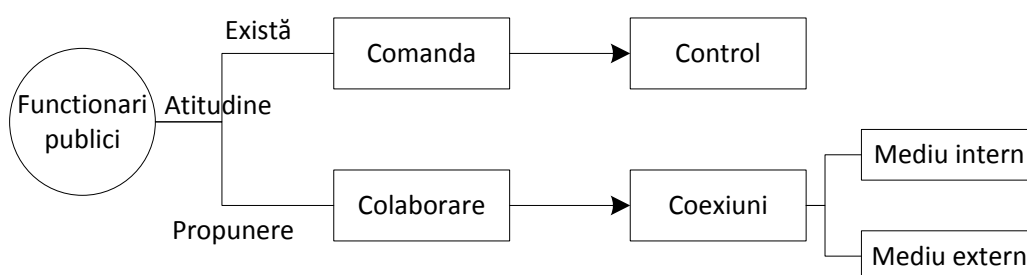


Fig. 2.5 Propunere de schimbare atitudine a funcționarilor publici, (interpretare grafica a sintezei bibliografice)

Beneficiile participării sunt reprezentate de:

- îmbunătățirea eficienței și eficacității serviciilor administrative printr-o mai bună înțelegere a nevoilor și dorințelor publicului,
- creșterea calității și legitimității procesului decizional printr-o mai mare transparență, conștientizare, acceptare și angajament față de politicile adoptate.
- educarea atât a cetățenilor cât și a politicienilor asupra drepturilor și responsabilităților fiecăruia generând cetățenie activă prin creare de capital social și mobilizarea forței de munca voluntare. [70]
- facilitează co-crearea serviciilor publice înlesnind transformarea cetățenilor din consumatori în prosumatori. [71]

Riscurile participării sunt reprezentate de:

- scenariul de cost ridicat beneficii reduse [72], mai precis nevoia exactă a fiecărui guvern pentru niveluri ridicate de participare versus nevoile și interesul populației.
- „patologia învățării” [73], atingerea echilibrului între participare și deliberare și permiterea cetățenilor să învețe unul de la celălalt [74].
- „tiranie a luminii” respectiv mascarea nevoilor reale ale cetățenilor în spatele indicatorilor, țintelor și valorilor de referință. [75] cu scopul confuziei acestora și descurajării participării

Definită drept “implicarea directă a cetățenilor sau influențare a proceselor guvernamentale” [76], [77] participarea prin intermediul tehnologiilor informatice și de comunicare (TIC), eParticiparea, permite cetățenilor să ia parte la procesul

decizional. De asemenea ajută la dezvoltarea responsabilităților politice și sociale [78] obținând recunoaștere cognitivă [79] sau “everyday making” [80] (guvernare pas cu pas) îmbinând perspectivele de sus în jos (orientate pe sistem) și cele de jos în sus (orientate pe actori).

Utilizarea TIC pentru a facilita participarea cetățenilor se referă la eforturile autorităților și agențiilor guvernamentale de a folosi TIC pentru diseminarea informațiilor privind politica de planificare urbană și a permite cetățenilor creare comentariilor acestor politici [81] [82] [83] [84] [85] [86]. Procesul de eParticipare în cadrul unui sistem sustenabil caracterizat de responsabilitate socială necesită mai mult decât un simplu instrument de colectare a “comentariilor” ci o unealtă de implicare efectivă, transparentă și ușor de folosit. **Fig. 2.6**

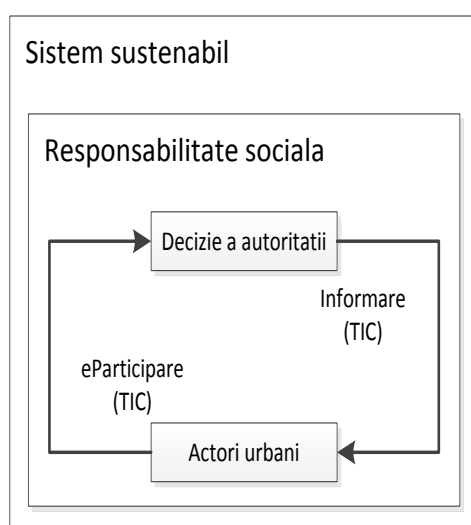


Fig. 2.6 Efectele implementării eParticipării asupra clienților urbani (interpretare grafica a sintezei bibliografice)

Denumită:

- eConsultare [87] [88],
- comentarii ale cetățenilor prin intermediul internetului [89]
- implicare publică online,

eParticiparea poate servi ca:

- încurajare a comunicării bidirecționale între guvern și cetățeni,
- educare a cetățenilor asupra raționamentelor și complexității elaborării politicilor urbane,
- legitimare a deciziilor guvernului
- creare de oportunități de învățare reciprocă. [90] [91]

Aceste definiții nu reprezintă, în baza studiului autorului asupra nivelurilor de participare, o participare efectivă ci, în cel mai bun caz, doar o consultare prin utilizarea tehnologiilor TIC. Se creează o confuzie între diferiții termeni, eParticipare, eConsultare, agregare opinii și se includ sub umbrela eParticipării din exces de zel.

Fig. 2.7

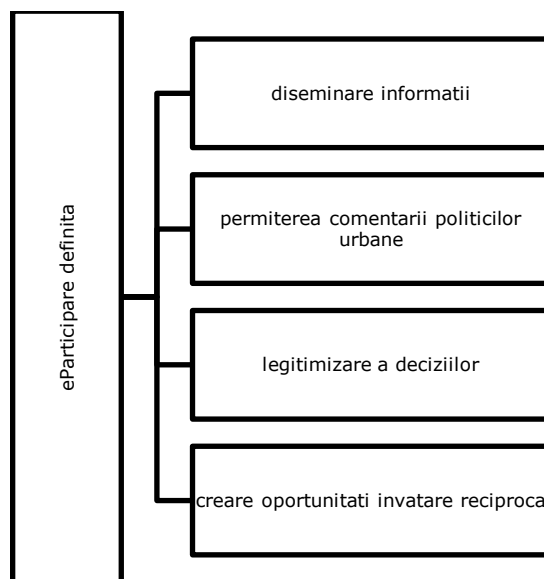


Fig. 2.7 Accepțiune eronată a eParticipării (reprezentare grafica a analizei bibliografice)

Cele patru obiective, menționate cel mai adesea în literatura de specialitate [92], ce pot fi facilitate prin intermediul eParticipării sunt:

- informarea cetățenilor,
- generare de susținere din partea acestora,
- utilizarea comentariilor cetățenilor în procesul decizional
- cercetarea nevoilor acestora.

Aceste patru obiective se încadrează în abordarea autorităților locale de menținere a controlului într-o manieră interactivă de elaborare a politicilor urbane creând doar un context în care politicienii își pot continua munca și lua decizia finală. [93]

eParticiparea își are propriile riscuri și beneficii adițional celor aparținând Participării.

Beneficiile sunt reprezentate de:

- reducere a costurilor de coordonare a discuțiilor și colaborărilor între actorii urbani, prin intermediul uneltelor social computing, cunoscute și sub denumirea de Web 2.0 [94]
- capacitate de deliberare și procesare a informațiilor îmbunătățită ce depășește orice așteptări când e folosită ca unealtă de coordonare a acțiunilor de colaborare. [95]

Riscurile sunt reprezentate de:

- nivelul scăzut de pregătire al personalului autorității locale sau al cetățenilor în utilizarea noului canal de comunicare
- nivelul crescut de reticență la inovare și teama pierderii contactului personal
- accesibilitatea limitată a cetățenilor cu venituri reduse la mijloacele de comunicare

Considerând definiția competenței digitale "digital literacy" [96] drept abilitatea de a accesa, naviga, critica și crea conținut cu ajutorul Tehnologiilor Informatice și de Comunicare (TIC) se poate observa o suprapunere cu aspectele problematice ale implementării eParticipării, respectiv diferența dintre nivelul cunoștințelor între specialiști, (autoritate publică, experți) și cetățeni, cu studii superioare sau nu, și distribuția acestor cunoștințe în mod inegal în societate.

Discrepanța dintre Nativii Digitali și Emigranții Digitali [97], bazată pe diferențe de vârstă, clasă, gen și nivel de educație, poate fi depășită prin participarea în spații de afinități bazate pe aptitudini și interese [98], față de care, implicarea axată pe participarea cetățenească reprezintă doar o translație a aptitudinilor. Comisia Europeană, prin Digital Agenda [99], identifică ca prioritate încurajarea dezvoltării alfabetizării digitale a cetățenilor Uniunii Europene ca competență cheie pentru formarea unei societăți bazată pe cunoaștere.

Contribuțiile explicite ale TIC au fost dezbătute pe larg. Două categorii pot fi identificate, **tehnopesimistii** și **tehnoptimistii**.

Primii, **tehnopesimistii**, se tem că o creștere a utilizării TIC va crește puterea vârfurilor administrațiilor locale în detrimentul instituțiilor politice și a cetățenilor, punându-se accent pe cunoștințele experților și sisteme expert și vor conduce la o societate Orwelliană în care "Big Brother" va controla toate aspectele vieții. [100] [101].

Pe de altă parte, **tehnoptimistii** văd acest aspect ca o oportunitate de a întări democrația prin eParticipare deoarece, doar prin participare, locuitorii devin cetățeni ce creează un domeniu public în care se pot auto-guverna. Acest aspect nu este condiționat de participare unanimă, ci de prezența oportunității de participare [102], ce poate fi facilitată prin suplimentarea metodelor tradiționale cu cele bazate pe TIC înlăturând restrângerile de timp și spațiu.

În baza unei analize comparative a inițiativelor de eParticipare, autorul a identificat următoarele caracteristici:

- o mai mare aliniere la interesele guvernamentale decât cele ale cetățenilor;
- o lipsă a ghidării utilizatorilor novice;
- o proastă agregare a opiniilor [103]
- insuficientă transparență, respectiv urmărirea contribuțiilor personale, observațiile și feedback-ului altor participanți pe aceeași problemă și răspunsurile autorităților
- o slabă promovare a infrastructurii, limitată la a o face cunoscută
- îndărătnicia corpurilor administrative, cauzată de neîncredere, lipsă a aptitudinilor cerute și intensitatea muncii necesară
- infrastructura serviciilor online reprezintă adesea o oglindire electronică a celei fizice [41]:
 - fără inovare a proceselor interne de lucru (automatizare) [104]
 - bazată pe tehnologii disponibile,
 - în limita bugetului,

mai degrabă decât un instrument ce întâmpină nevoile și așteptările cetățenilor.

Neajunsurile rețelelor de eParticipare existente au ca rezultat rate ridicate de ineficiență percepută și slaba aderare a cetățenilor.

În concepția autorului, următoarele caracteristici au fost identificate drept necesare în crearea unui instrument de eParticipare viabil:

- Ușurință în învățare și utilizare
- Accesibilitate facilă
- Promovare și acceptare de către autoritatea publică
- Costuri reduse
- Canale de comunicare tridimensional (cetățean-autoritate publică, autoritate publică-cetățean, cetățean-cetățean)
- Transparență
- Agregare a opiniilor și acțiunilor pe criterii de subiect, geografice sau actor urban
- Înglobarea mai multor niveluri de participare (Informare, Consultare, Participare)
- Utilizare continuă
- Promptitudine în răspuns a autorității locale
- Rezultate vizibile
- Posibilitatea de a participa atât individual cât și organizat (consilii de cartier)

Autorul definește eParticiparea drept utilizarea tehnologiilor de informare și comunicare pentru implicarea cetățenilor în elaborarea și monitorizarea politicilor și produselor urbane, înglobând toate nivelele participării.

Autorul ia, prin această definiție, o atitudine față de utilizarea liberală acestui termen pentru implementări parțiale sau componente ale acesteia cum ar fi eInformare, eConsultare sau eVotare.

Considerând caracteristicile și nevoile fiecărei localități și comunități în parte, autoritatea locală poate decide nivelul optim de implementare a tehnologiilor de informare și comunicare (TIC) într-o manieră cost eficientă cu scopul oferirii opțiunii de participare, cu șanse egale, unui număr cât mai mare de cetățeni. **Fig. 2.8**

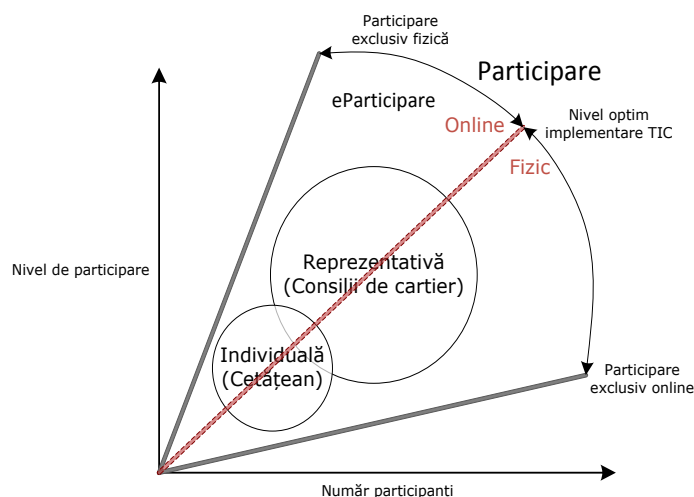


Fig. 2.8 Raportul eParticipare vs. Participare fizică în cadrul conceptului de participare

Este necesară rezolvarea neajunsurilor menționate anterior și organizarea tuturor acestor aspecte într-o bază de date ușor de navigat, pe mai multe canale, cu

referințe interconectate. Propunerea autorului descrisă în subcapitolului **2.4** se încadrează în această necesitate.

2.3. Factori esențiali implementării conceptului de participare

Actualele structuri administrative locale nu au capacitatea de a răspunde prompt și a se adapta nevoilor și cererilor clienților urbani, menținând în același timp unitatea teritorială administrată la un nivel de modernizare și competitivitate relaționat cu mărimea sa (oraș la scară mondială sau națională, cartier la scara orașului) în condițiile unor resurse financiare și umane limitate.

Pentru buna funcționare a procesului participativ în cadrul managementului urban sunt necesari o serie de factori, atât din mediul politic, civic, cultural, cât și economic **Fig. 2.9**:

- a) Deschiderea autorității publice către participare
- b) Înțelegerea și asumarea rolului de cetățean, prin implicare și participare
- c) Înțelegerea conceptului de comunitate și acționare unitară în vederea atingerii obiectivelor comune
- d) Reforma sectorului public, administrativă și a serviciilor

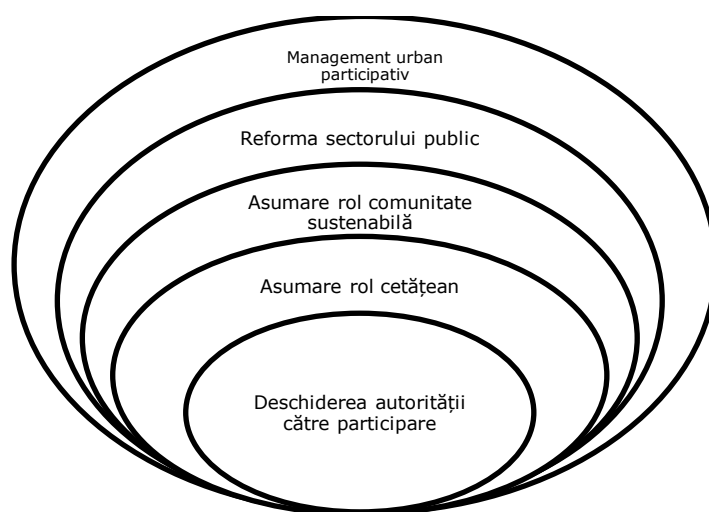


Fig. 2.9 Factorii premurgători participării (contribuție proprie)

2.3.1. Deschiderea autorității publice către participare

Pentru implementarea participării cetățenilor este necesar ca:

- autoritatea să fie deschisă reorganizării, descentralizării și regândirii utilizării resurselor pentru obținerea nivelului maxim de eficiență,
- sectoarele private și non profit să fie capabile de colaborare într-un mediu competitiv.

Schimbarea abordării autorităților publice de la o atitudine de administrare către una de management urban, adoptând metode ale sectorului privat, combină

avantajele specifice acestuia (competitivitate, eficiența) cu caracteristicile sectorului public, de responsabilitate directă față de comunitate și transparență.

Funcționând într-un mediu cu reguli neclare și interese complexe și divergente, instituțiile sectorului public sunt organizate ierarhic birocratic. Cu o responsabilitate mult mai ridicată și față de un număr mare de beneficiari/clienți (cetățeni), deciziile pe care o organizație publică trebuie să le ia sunt de complexitate ridicată. Trebuie luate în considerare nu doar câștigul imediat, ci și beneficiile pe termen lung ale populației, valoarea adăugată socială și publică, deseori dificil de cuantificat.

Ca prim pas către reforma sectorului public, prin aplicarea managementului urban participativ, deschiderea autorității către participare este facilitată de acțiuni pe următoarele fronturi de intervenție:

- Motivarea și încurajarea angajaților spre eficiență crescută, perfecționare, dezvoltare profesională
- Implicarea și responsabilizarea angajaților autorităților publice în încurajarea participării - cetățenilor, organizațiilor prin informarea, consultarea și stabilirea de parteneriate cu aceștia

2.3.2. Asumarea rolului de „cetățean”

Statutul propriu-zis de „cetățean”-„locuitor al unui stat care se bucură de drepturi civile și politice și care are anumite obligații față de acel stat” [105], se dobândește prin participare, parte adeseori ignorată a definiției, încadrată ca obligație mai degrabă decât drept.

Implicarea individuală nu se limitează la responsabilitatea pentru propria stare de bine, deși, este o precondiție necesară funcționării întregului sistem. Ea reprezintă baza implicării comunității.

Abordând participarea ca un act de responsabilitate socială, aceasta nu mai este o opțiune a clienților urbani, ci o necesitate în vederea atingerii:

- unor niveluri ridicate de transparență decizională, eficiență și eficacitate a administrațiilor publice
- adaptabilitate la nevoile și schimbările mediului.

Interesul pentru participarea cetățenilor a fost stârnit din două perspective:

- cea a administrației, îngrijorată de deficitul democratic/politic
 - slaba prezență la vot,
 - încrederea scăzută în instituțiile și politicile publice,
 - interesul diminuat în activitatea politică
- cea a cetățenilor,
 - deziluzionați
 - sceptici
 - doresc o mai mare transparență și responsabilitate guvernamentală.

Principalele obiective sunt:

- mediatizarea opiniilor politicianilor
- evaluarea acceptării acestor opinii de către alegători
- mediatizarea opiniilor și obiecțiilor împotriva unei decizii politice
- asigurarea transparenței acțiunilor politice
- oferirea posibilității de co-formulare a deciziilor politice [106]

- urmărirea cheltuirii fondurilor publice și eficientizarea investițiilor prin corelarea cu necesitățile cetățenilor
- stabilirea unor forme de parteneriat viabile, flexibile și durabile între stat, societatea civilă și mediul privat.

Pentru a evalua nivelul de pregătire și disponibilitate de asumare a rolului de cetățean de către locuitorii Municipiului Timișoara autorul a realizat o cercetare cantitativă pe baza metodelor specifice și anume chestionare, ce se regăsește în cadrul **Anexa 3**, a căror răspunsuri au fost colectate personal în urma discuțiilor directe.

Chestionarele sunt formate din 22 de întrebări și sunt structurate pe trei secțiuni:

- Date de identificare a respondentului
- Întrebări referitoare la nivelul de satisfacție cu mediul urban și inițiativele întreprinse pentru a îl îmbunătăți
- Întrebări referitoare la percepția repondenților asupra spațiului public

Întrebările au fost create la modul general dar răspunsurile sunt specifice pe orașul pe care s-a realizat cercetarea, Timișoara. Răspunsurile au fost colectate separat pentru fiecare din cele 19 teritorii ale Municipiului Timișoara deservite de un Consiliu Consultativ de Cartier pe un eșantion de 1:1000 din numărul populației zonei, însumând 395 de repondenți. **Fig. 2.10**

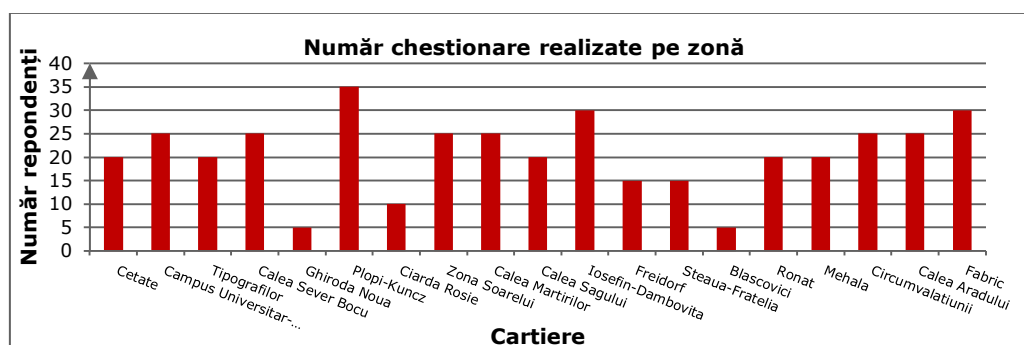


Fig. 2.10 Număr de chestionare realizate pe zonă

S-a încercat o abordare distribuită uniform pe genuri a repondenților obținându-se un procent de 55% femei și 45% bărbați per ansamblu. **Fig. 2.11**

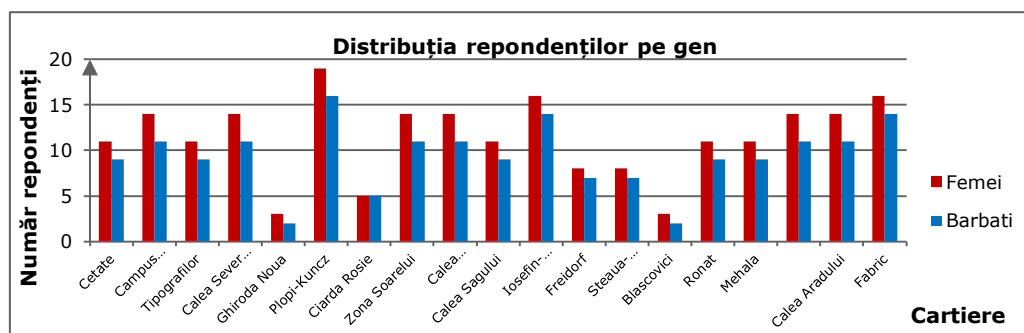


Fig. 2.11 Distribuția populației pe gen pe cartiere

Distribuția pe gen și pe cartiere a repondenților este ilustrată în **Fig. 2.12** și **Fig. 2.13** putându-se observa eforturile de atingere a unei acoperiri uniforme a tuturor categoriilor de vârstă pentru a avea o vedere de ansamblu.

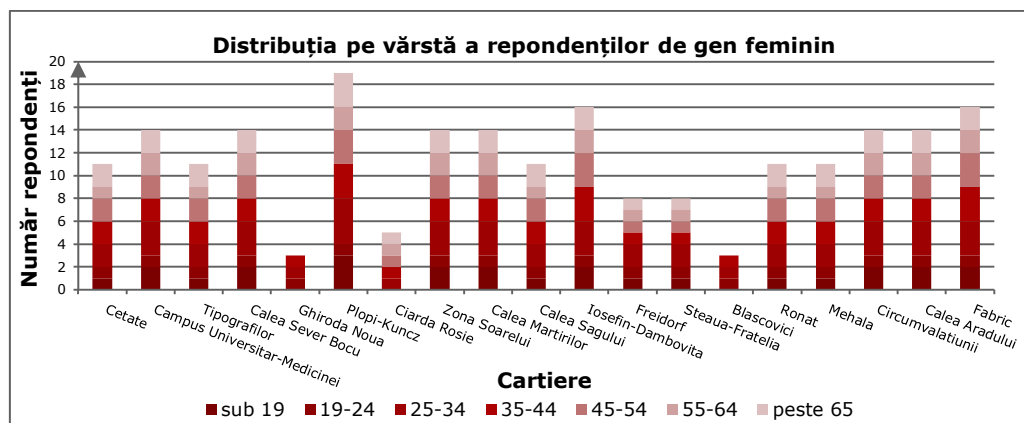


Fig. 2.12 Numărul de repondenți de gen feminin pe cartiere

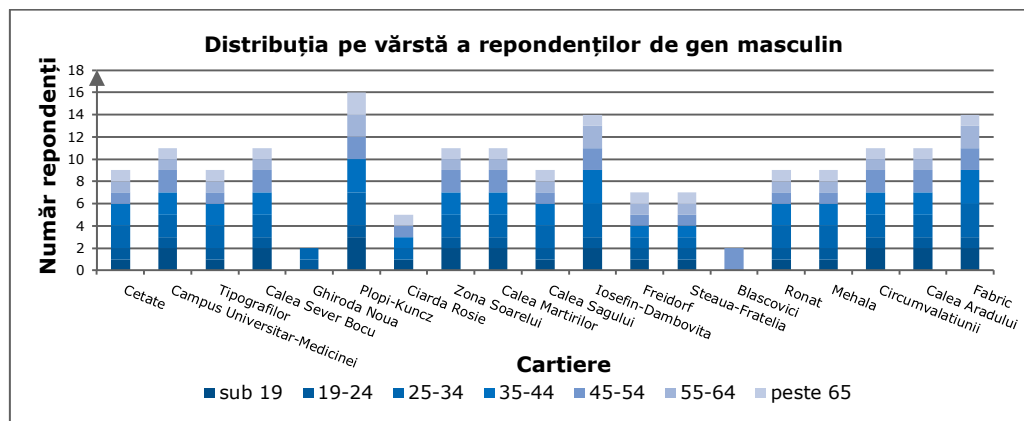


Fig. 2.13 Numărul de repondenți de gen masculin pe cartiere

Pentru a verifica disponibilitatea cetățenilor municipiului Timișoara de a se implica în procesul decizional și în crearea și îmbunătățirea produselor urbane cu rezultate directe în creșterea calității vieții în cartier, respectiv oraș, autorul a structurat secțiunea B a chestionarului pentru a verifica:

- nivelul de mulțumire cu anumite aspecte ale mediului urban,
- nivelul de interes pentru problemele cartierului
- nivelul de semnalare al nemulțumirii, înaintarea de petiții autorității locale, și tipologiile predominante de probleme semnalate
- nivelul de preluarea a inițiativei în soluționarea problemelor identificate și tipologiile predominante de probleme abordate

În urma analizei datelor rezultate autorul a observat:

a) un nivel mediu de mulțumire al cetățenilor față de curățenia cartierelor în care locuiesc, o mare parte a repondenților fiind "destul de mulțumiți".

Categoriile egale de cetățeni s-au declarat "nici mulțumiți, nici nemulțumiți" și destul de nemulțumiți. Singurii repondenți "foarte mulțumiți" s-au înregistrat în cartierul Cetate ce are, de asemenea, cel mai mare procent de cetățeni mulțumiți. **Fig. 2.14**

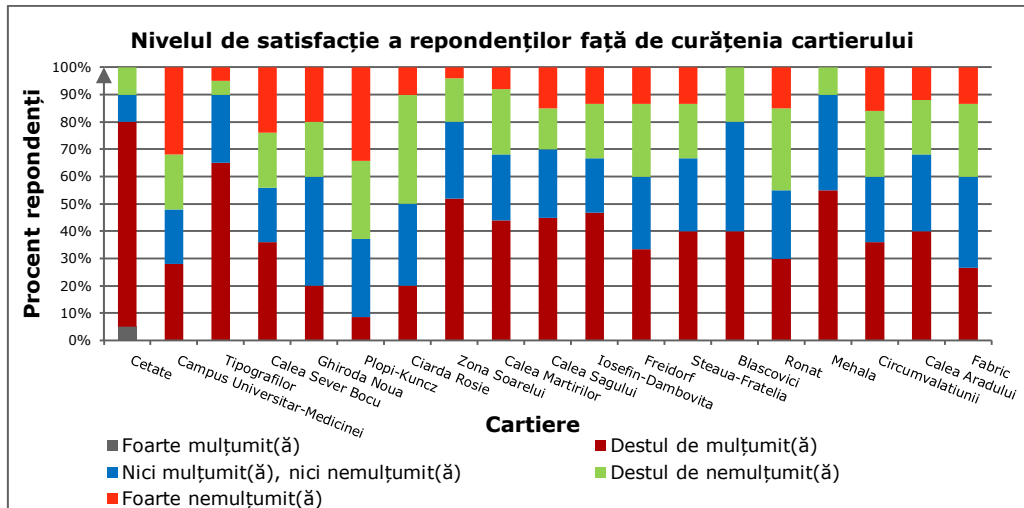


Fig. 2.14 Nivelul de satisfacție a repondenților față de curățenia cartierului

b) Starea infrastructurii de accesibilitatea a cartierului, respectiv starea străzilor și trotuarelor, a înregistrat niveluri ridicate de nemulțumire din partea repondenților din toate cartierele, mare parte încadrându-se în categoria "destul de nemulțumiți", urmată cantitativ de categoriile "forte nemulțumiți" și "nici mulțumiți, nici nemulțumiți". Cele mai ridicate niveluri de nemulțumire s-au înregistrat în cartierele Freidorf, Steaua-Fratelia, Ronaț și Chiarda Roșie. **Fig. 2.15**

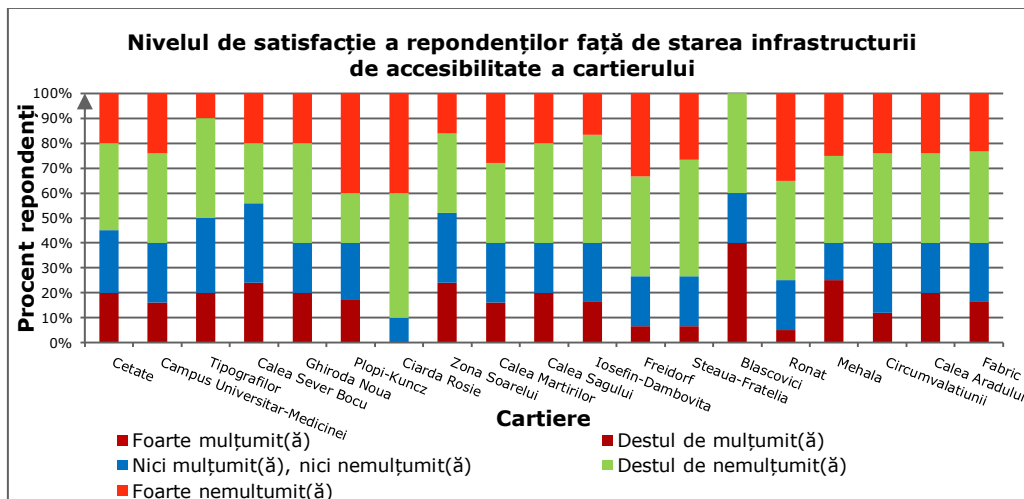


Fig. 2.15 Nivelul de satisfacție a repondenților față de starea infrastructurii de accesibilitate a cartierului

c) Satisfacția față de starea spațiilor verzi din cartiere a înregistrat niveluri ridicate per ansamblu însumând răspunsuri de la ambele extreme ale spectrului de răspunsuri și o medie de aproximativ 40% cetățeni "destul de mulțumiți" și 20% "nici mulțumit, nici nemulțumit". **Fig. 2.16**

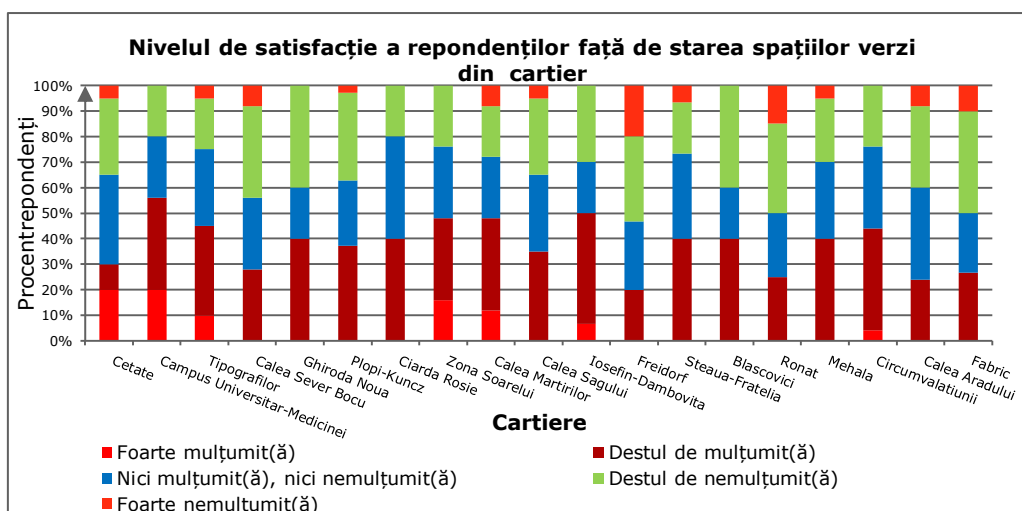


Fig. 2.16 Nivelul de satisfacție a repondenților față de starea spațiilor verzi din cartier

d) Starea spațiilor publice a generat răspunsuri relativ uniforme la nivelul întregului oraș. Acestea au grade mai ridicate de nemulțumire comparativ cu cele față de starea spațiilor înregistrându-se un număr mai ridicat de cetățeni ce s-au declarat "foarte nemulțumiți". Cartierele Cetate și Campus Universitar-Medicinei sunt singurele ce au primit răspunsuri de "foarte mulțumit". **Fig. 2.16**

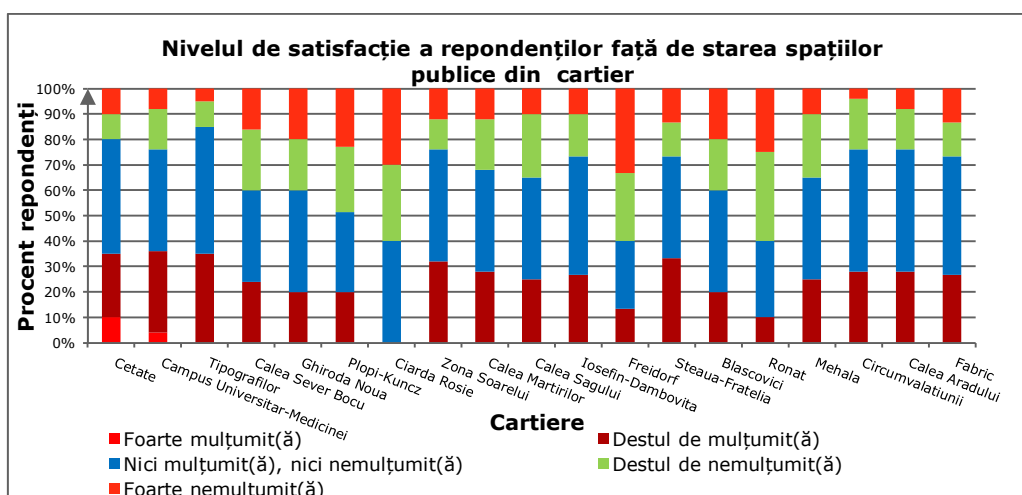


Fig. 2.17 Nivelul de satisfacție a repondenților față de starea spațiilor publice din cartier

e) Starea locurilor de parcare a înregistrat cele mai scăzute niveluri de satisfacție, majoritatea cetățenilor din fiecare cartier declarându-se "foarte nemulțumiți". Niveluri mai scăzute de nemulțumire s-au înregistrat în cazul cartierelor ce au preponderent locuințe individuale Ghiroda Noua, Plopi Kuncz, Freidorf, Steaua-Fratelia, Blășcovici, Ronat, Mehala. **Fig. 2.18**

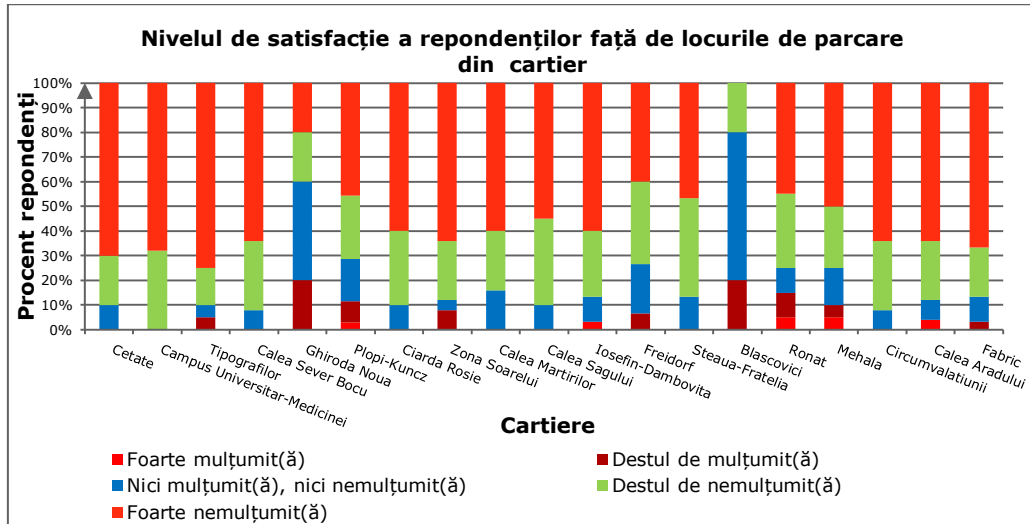


Fig. 2.18 Nivelul de satisfacție a repondenților față de locurile de parcare din cartier

f) Liniștea și ordinea publică au înregistrat niveluri relativ bune de satisfacție, majoritatea cetățenilor declarându-se "destul de mulțumiți" sau "nici mulțumiți, nici nemulțumiți". Rezultate mai slabe au fost înregistrate în cartierelor centrale, respectiv Cetate și Campus universitar-Medicinei. **Fig. 2.19**

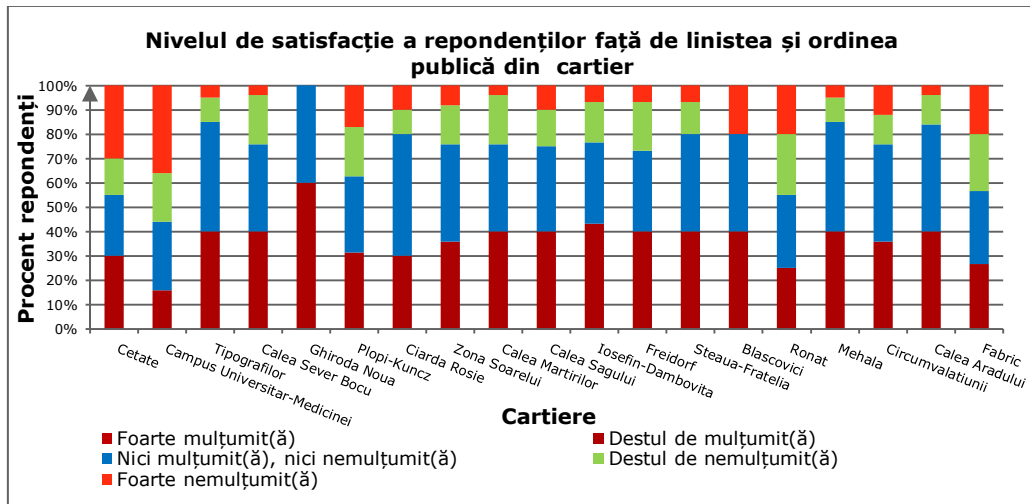


Fig. 2.19 Nivelul de satisfacție a repondenților față de liniștea și ordinea publică din cartier

Pentru o vedere de ansamblu autorul a creat un scor de satisfacție a cetățenilor pentru aspectele discutate. Pentru fiecare răspuns s-au acordat următoarea scară a punctelor:

- +2p – foarte mulțumit
- +1p – destul de mulțumit
- 0p – nici mulțumit, nici nemulțumit
- -1p – destul de nemulțumit
- -2p – foarte nemulțumit

Rezultatele sunt ilustrate în **Fig. 2.20**. Trebuie avut în vedere că aceste rezultate nu reprezintă nemulțumire cetățenilor cu orașul per ansamblu, ci doar cu aspectele discutate ce au fost selectate datorită frecvenței menționării acestora ca subiect a celei mai mari părți a petițiilor înaintate autorității locale a municipiului Timișoara, conform datelor puse la dispoziție de aceștia.

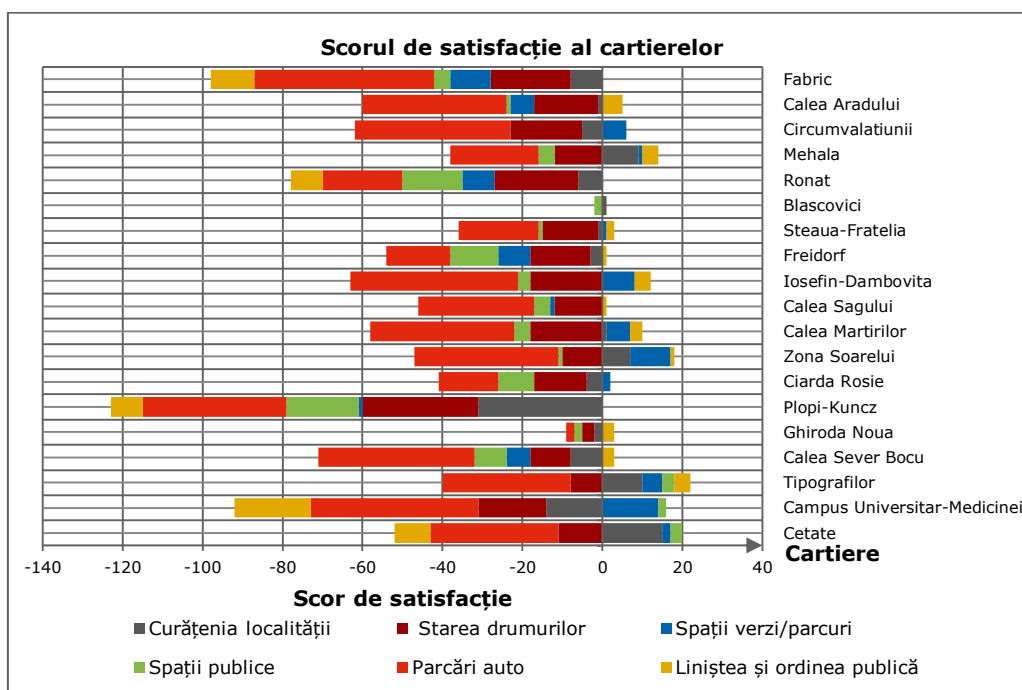


Fig. 2.20 Scorul de satisfacție al cartierelor pentru aspectele discutate

Analizând răspunsurile primite referitoare la nivelul de interes pentru problemele cartierului comparate cu procentul de persoane care au depus petiții autorității locale și cel al cetățenilor ce au luat inițiativa în a soluționa problemelor, autorul a observat o strânsă legătură între numărul repondeților ce s-au declarat "interesați în foarte mare măsură" și cel a celor ce au luat măsuri. Cele mai mici diferențe între procentele de persoane ce au depus petiții și au luat inițiativa s-au înregistrat în cartierele Ghiroda Noua, Chiarda Roșie și Blășcovici urmate de Calea Șagului și Freidorf. Cartierele Cetate și Campus Universitar-Medicinei au înregistrat vizibil o pondere mai ridicată a celor ce preiau inițiativă față de cei de depun petiții.

Fig. 2.21

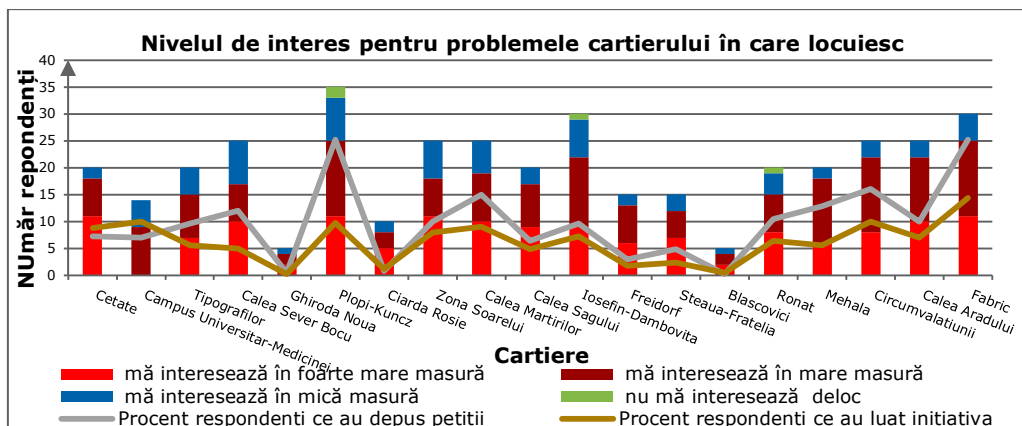


Fig. 2.21 Nivelul de interes pentru problemele cartierului în care locuiesc

Ponderile repondenților ce au depus petiții și au preluat inițiativa au fost analizate de autor din perspectiva nivelului de educație a repondenților și a celui al venitului. Se remarcă o mai mare disponibilitate de implicare a cetățenilor cu nivel mai ridicat de educație și venit, pe de-o parte, și a celor ce provin din cartiere mai sărace, cu nivel al educației mai scăzut, predominant locuințe individuale și zonele periferice ale orașului. **Fig. 2.22 Fig. 2.23** Concluzia autorului este reprezentată de puternica legătură dintre disponibilitatea de implicare față de fenomenul de așteptare a ajutorului (depunere petiții) și:

- nivelul de educație al locuitorilor, ce poate fi suplinit prin informare suplimentară asupra drepturilor și responsabilităților cetățenilor și importanța și oportunitățile de implicare
- spiritul de comunitate, mult mai puternic prezent în zonele cu caracteristici asemănătoare satelor tradiționale (locuințe individuale)

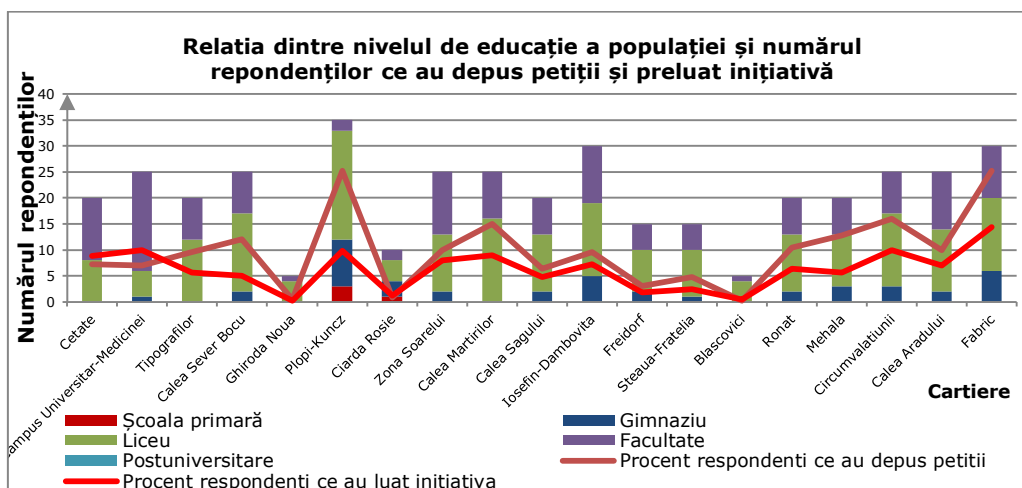


Fig. 2.22 Relația dintre nivelul de educație a populației și numărul repondenților ce au depus petiții și preluat inițiativa

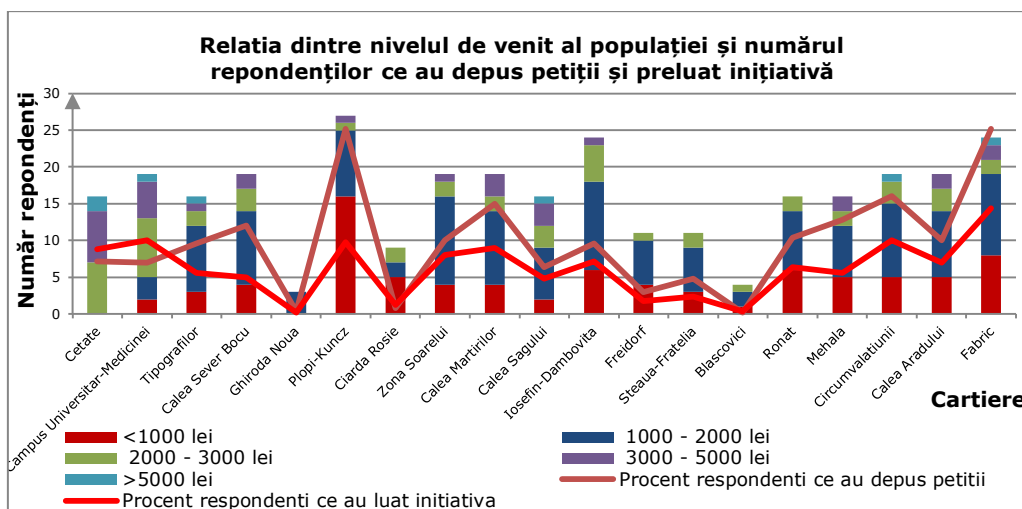


Fig. 2.23 Relația dintre nivelul de venit al populației și numărul repondenților ce au depus petiții și preluat inițiativă

În urma analizei răspunsurilor oferite de privind tipologia de problemă pentru care au depus petiție autorul a sintetizat răspunsurile primite sub forma a nouă categorii. Acestea corespund datelor primite de la autoritatea locală privind problemele cel mai des menționate, ce au stat la baza analizei asupra nivelului de satisfacție cu aspecte ale cartierului, subiect al întrebărilor anterioare. Cele nouă categorii sunt:

- Infrastructură acces(drumuri, trotuare)
- Infrastructură edilitară
- Parcare
- Câini vagabonzi
- Încălcarea liniștii publice
- Construcții/șantiere ilegale
- Poluare
- Depozite ilegale de gunoi
- Persoane fără adăpost

După cum se poate observa din **Fig. 2.24** și **Fig. 2.25** categoria privind locurile de parcare a înregistrat cele mai multe petiții depuse. Din analiza tipologiilor pentru care s-a preluat inițiativa, sintetizată în **Fig. 2.26** și **Fig. 2.27** se poate observa o suprapunere a problemelor abordate respectiv:

- Câini vagabonzi,
- Încălcarea liniștii publice,
- Depozite ilegale de gunoi
- Persoane fără adăpost

Categoria "Întreținerea spațiilor verzi" nu se regăsește între problemele pentru care s-au depus petiții dar reprezintă unul din aspectele cartierelor de care cetățenii sunt cel mai mulțumiți fiind, de asemenea, și categoria în care s-a luat cel mai adesea inițiativa semnălând o corelare între nivelul de implicare și cel al satisfacției cu produsul urban.

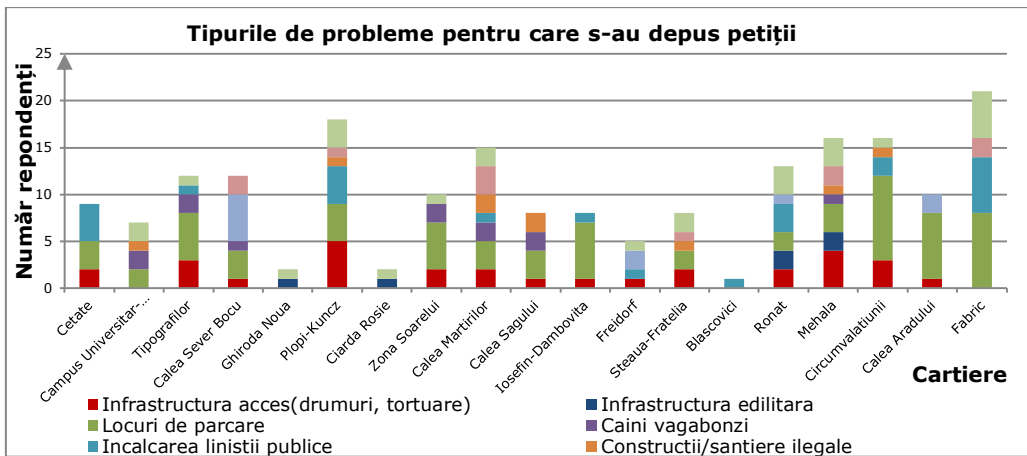


Fig. 2.24 Tipurile de probleme pentru care s-au depus petiții

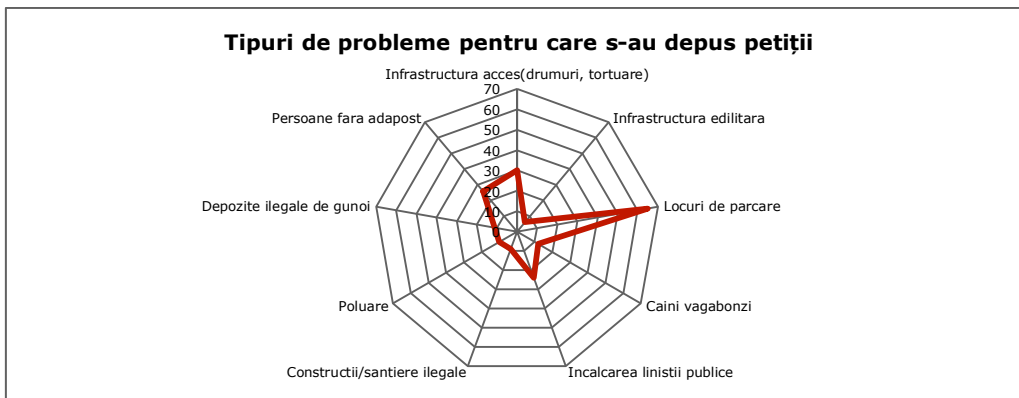


Fig. 2.25 Tipurile de probleme pentru care s-au depus petiții

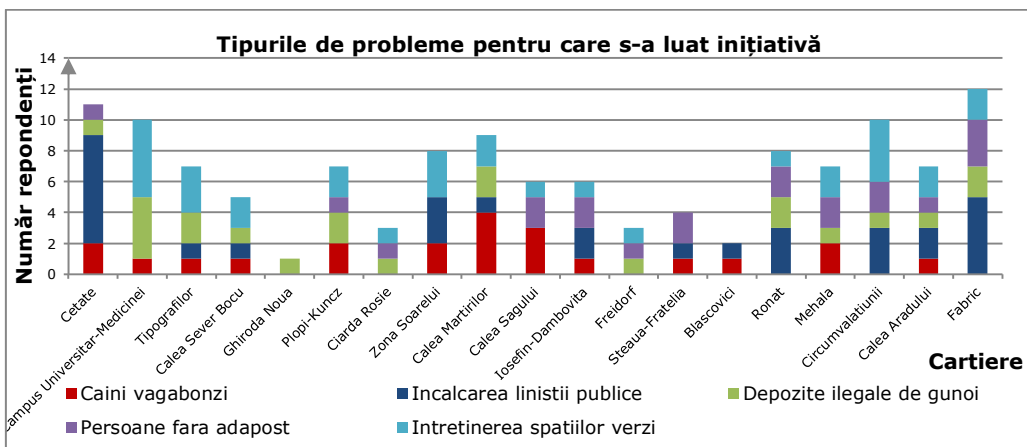


Fig. 2.26 Tipurile de probleme pentru care s-a luat inițiativă

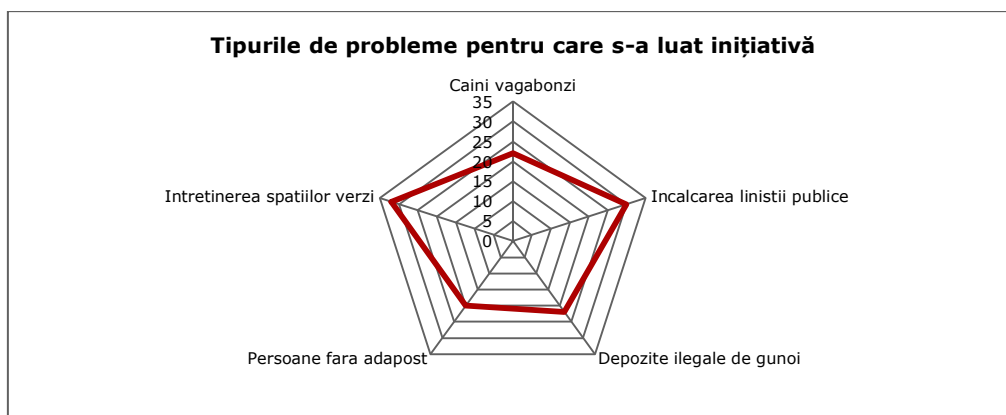


Fig. 2.27 Tipurile de probleme pentru care s-a luat inițiativă

În urma analizei rezultatelor chestionarului autorul a observat un fenomen de rezistență al populației la responsabilizare și inovare.

Percepția repondenților asupra entității responsabile pentru administrarea și întreținerea spațiului public este reprezentată printr-o majoritate covârșitoare de răspunsuri ce desemnează "autoritatea locală", ignorând opțiune parteneriatelor dintre cetățeni și autoritate sau chiar asumarea responsabilității. **Fig. 2.28**

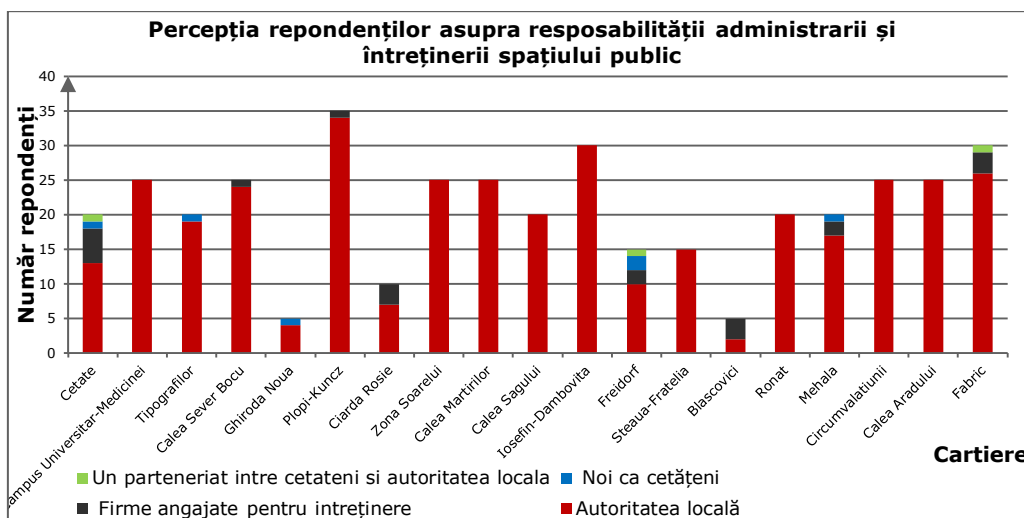


Fig. 2.28 Percepția repondenților asupra responsabilității administrării și întreținerii spațiului public

Oferindu-li-se control asupra deciziilor de amenajare, disponibilitatea de implicare a repondenților este în continuare limitată, manifestându-se fenomenul de rezistență la inovare – schimbare a atitudinii, ilustrat prin menținerea ideii responsabilității autorității locale în ciuda acordării statutului de partener prin controlul decizional. **Fig. 2.29** Doar 12% din repondenți s-au declarat dispuși a se implica, majoritatea cu rețineri privind fondurile necesare în vreme ce 23% au

refuzat din motive personale, manifestându-se fenomenul de rezistență la responsabilizare.

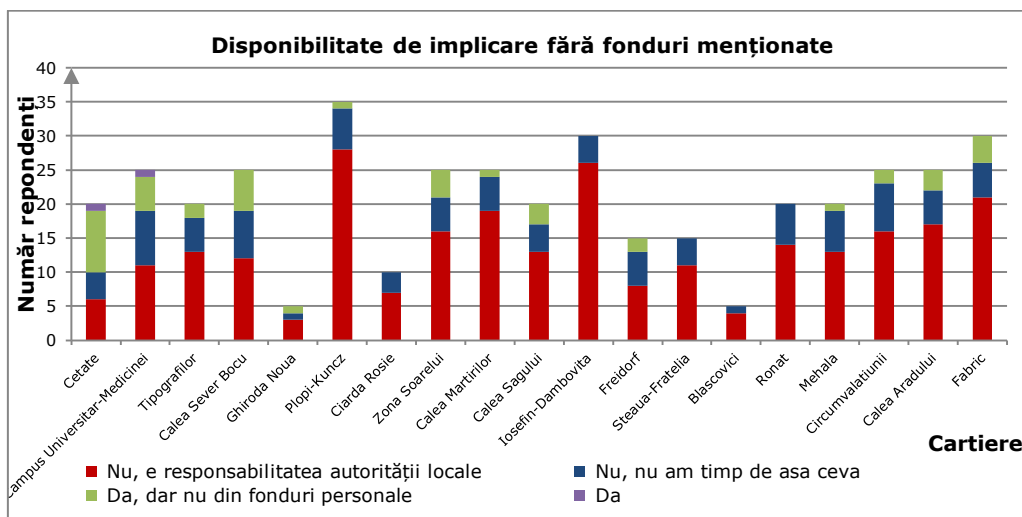


Fig. 2.29 Disponibilitatea de implicare în administrare și întreținerea spațiului public în condițiile acordării unui nivel de control asupra deciziilor de amenajare

Posibilitatea existenței unor fonduri la dispoziția comunității pentru investirea în proiectele de amenajare schimbă radical atitudinea și disponibilitatea de implicare a repondeților. **Fig. 2.30** Această opțiune a fost valorificată și detaliată de autor în cadrul propunerii de implementare a managementului urban participativ ilustrată în **1**

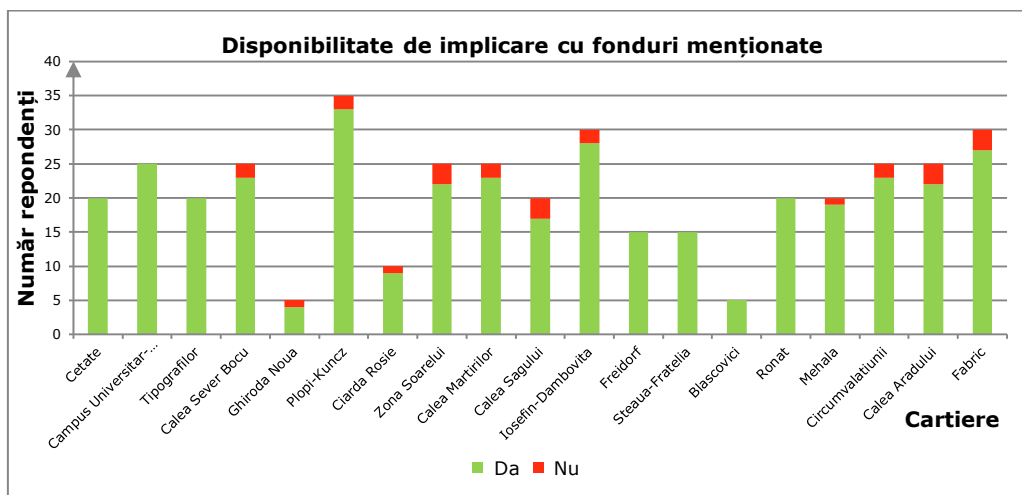


Fig. 2.30 Disponibilitatea de implicare în administrare și întreținerea spațiului public în condițiile acordării unui nivel de control asupra deciziilor și fondurilor de amenajare

Deși asumarea rolului de cetățean este primul pas către participare, ca indivizi, puterea acestora este limitată, fiind necesară gruparea în organizații pentru a căpăta influență asupra procesului decizional și a deveni parteneri viabili ai autorității publice. Autorul propune astfel formarea Consiliilor de cartier în cadrul etapei de dezvoltare urbană "Sfărâmare".

2.3.2.1. Organizarea clienților urbani

În contextul reorientării strategiilor de dezvoltare urbană către piață-cerere și implicării clienților urbani în crearea produselor urbane devine din ce în ce mai evidentă nevoia de a regândi colaborarea între actorii managementului urban, spre a face tranziția către management urban participativ.

În primul rând, este necesară renunțarea la o clasificare strictă a clienților urbani. Gruparea în patru categorii generale (**investitori, autoritate publică** cu subcategoria **politicieni, specialiști și populație**) nu este concludentă, aceștia de fapt putându-se afla concomitent, în funcție de situație, în mai multe ipostaze.

În funcție de forma de guvernare fiecare dintre aceștia are o anumită putere în a influența procesul decizional și politicile urbane. În mod tradițional sunt organizați în funcție de această putere de a influența într-o piramida tip Top Down. De-a lungul timpului aceasta s-a dovedit ineficientă, punând mai presus de orice câștigul economic în detrimentul conservării mediului și al echilibrului și echității sociale. Rezultatele acestui tip de administrare se întrevăd în:

- fenomenul URBAN SPRAWL,
- problemele de integrare a paturilor dezavantajate ale societății,
- ignorarea zonelor protejate sau slaba lor conservare, administrare și întreținere.

Reversul acestui tip de dezvoltare, o organizare de tip Bottom UP, s-ar dovedi la fel de ineficientă datorită incapacității de a privi imaginea mai mare și deci inhibarea dezvoltării.

Pentru o dezvoltare sustenabilă este nevoie a se atinge un echilibru între cele două extreme ale administrării printr-o planificare eficientă și de lungă durată de la nivel înalt susținută de o implementare și continuă îmbunătățire de la nivel local și o implicare mai mare a populației în procesul decizional, atingând astfel eluzivul teren de mijloc.

Clienții urbani definiți în capitolul **1.3.1.2.3 Ipostazele orașului în relație cu marketingului urban** sunt relaționați în **Fig. 2.31** cu organizarea tradițional-piramidală a clienților urbani, ilustrând multitudinea de ipostaze în care aceștia se pot afla. Luând această complexitate în considerare se propune o organizare flexibilă, într-o continuă evoluție, bazată pe colaborare în vederea implicării în elaborarea politicilor urbane.

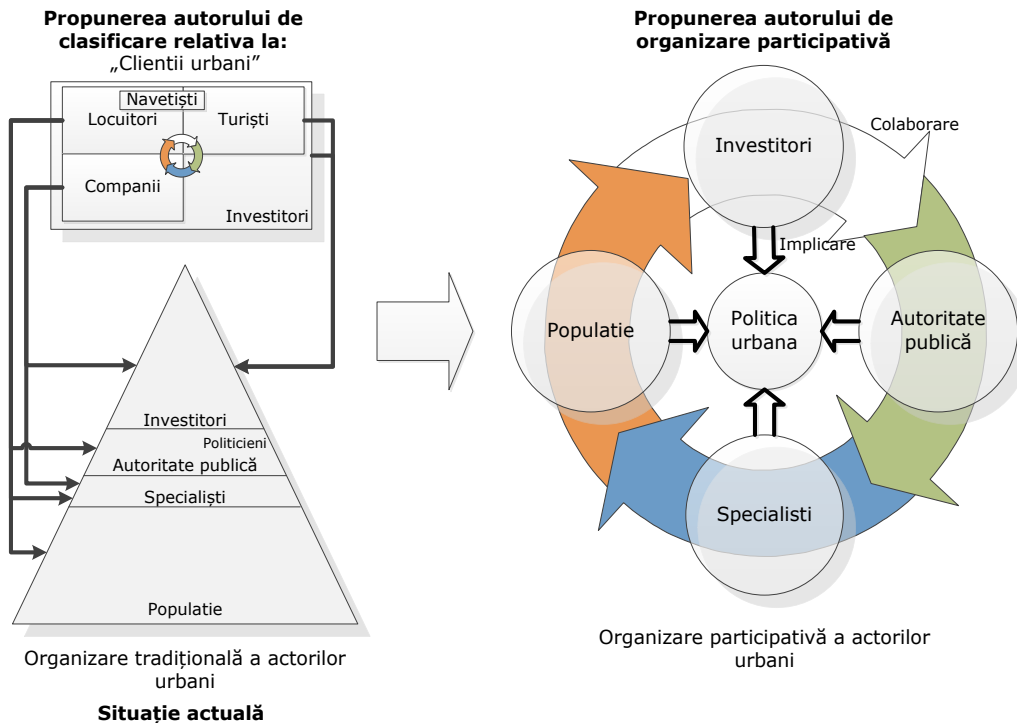


Fig. 2.31 Relația dintre actorii urbani în formarea politicilor urbane (contribuție proprie)

Categoria de clienți urbani cu cea mai vulnerabilă și cu cea mai mică putere, în momentul de față, în procesul decizional este reprezentată de populație. Aceasta înglobează în ipostazele de cetățeni autoritatea publică locală, politicienii, specialiștii și chiar investitorii stabiliți în oraș. Chiar dacă în celelalte ipostaze aceștia au variate grade de influență asupra procesului decizional în calitate de cetățeni sunt vulnerabili consecințelor deciziilor la care nu au luat parte și care nu au considerat populația, în mare, ca partener viabil.

Criterii de organizare a populației:

1. După mărimea sistemului:
 - 1a. **Individ.** fără a lua în considerare excepțiile de putere monetară, influență politică sau relații, un individ nu are putere de a influența dezvoltarea unui oraș.
 - 1b. Organizație, grupare, asociație
2. După forma de organizare:
 - 2a. **Arie de interes/scop - ONG.** Acest tip de organizare prezintă o anumită influență dar nu intervin, nu se sesizează, decât dacă este în discuție aria foarte restrânsă de interes cu care se ocupă, indiferent de părerile sau problemele membrilor săi. Astfel acestea pot exercita o mare influență în procesul decizional dar foarte concentrat ca problematică.

3. După criteriile locative (locație, suprafața deservită):
- 3a. **Asociația de locatari.** Organizație formată din necesitatea de a împărți anumite servicii cu număr redus de membrii și interese de cele mai multe ori legate doar de colectarea taxelor pentru serviciile comune. Au arie limitată de interes restrânsă doar la un imobil.
 - 3b. **Consilii consultative.** Forma de organizare implementată în Timișoara în 2004 ce are doar rol consultativ, de mediere a dialogului între populație și autorități și a căror activitate a fost analizată în capitolul *Error! Reference source not found.*
 - 3c. **Comunitate.** Forma de organizare a populației dintr-o anumită zonă, delimitată după reguli clare, față de care membrii au un sentiment de apartenență și acționează unitar în atingerea obiectivelor comune.

Aceasta este forma de organizare propusă pentru implementarea managementului urban participativ. Este necesară asumarea rolului de cetățean pentru a se putea coagula comunitățile.

2.3.3. Asumarea rolului de „comunitate sustenabilă”

Nivelul local a devenit un excelent laborator pentru inovații democratice [61] fiind la acest nivel cel mai clar și adesea văzut ca stat de negociere [107] [108] datorită unei mai mari ușurințe în implementare și a riscului mai scăzut de eșec. Conform lui Alonso, guvernarea de la nivel local necesită înlocuirea ierarhiei ca instrument de coordonare cu o varietate de rețele formate din indivizi și actori colectivi cu diferite grade de instituționalizare [61] caracterizate printr-un continuu consens și luare de decizii în grup. Ierarhiile tradiționale, de sus în jos, trebuie înlocuite cu raționalitatea comunicativă de tip Habermasian ce are la bază negocierea cu și între cetățeni responsabili. [109] În nod tradițional autoritățile locale iau decizii în numele interesului public, dar cel mai adesea bazându-se în mod exclusiv pe cunoștințele experților pentru formarea structurilor de coordonare ierarhică și raționalizare administrativă concluziile/propunerile/politicile urbane au prea puțin în comun cu nevoile reale sau percepute ale cetățenilor rezultând în nemulțumirea și neîncrederea acestora. [61] Astfel apare nevoia de a adopta criteriile de relevanță socială ce trebuie să includă comunicarea între cetățeni și autoritatea publică în perspectiva guvernării societăților complexe. [110]

Instituțiile publice pot reglementa și direcționa distribuția resurselor în urma analizei nivelurilor de disfuncționalitate și optimizării investiției dar este necesară suplimentarea eforturilor de identificare și evaluare a problemelor și necesităților, mijloacelor de control și chiar a resurselor.

Participarea ca acțiune individuală este motivată de interese personale pentru o anumită problemă sau zonă. De cele mai multe ori aceasta este o acțiune singulară ce se finalizează prin rezolvarea problemei sau abandon. Ca acțiune recurentă aceasta necesită un anumit tip de personalitate, deschisă, dedicată binelui general, voluntară și dificil de descurajat. Ca fenomen de masă, participarea este auto-generată, dar necesită imbolduri puternice pentru a se demara și este inseparabilă de conceptul de comunitate.

Formele de evaluare a dezvoltării și evoluției unui oraș care se bazează pe evaluarea unităților componente ale acestuia, comunități, sunt mult mai aproape de realitate și de identificarea posibilelor probleme și oportunități. De asemenea, reușesc mult mai bine să îmbine datele cantitative, statisticele, cu datele calitative, percepția populației, nivelul de satisfacție. De exemplu, suprafața de spațiu verde pe

cap de locuitor pentru un anumit oraș poate fi foarte bună, dar percepția și satisfacția populației să arate că toată această suprafață este concentrată într-un singur loc și nu este percepută și deci folosită de populație. În mod similar unei comunități îi poate lipsi spațiul verde public din statistici dar se poate dovedi că este vorba de o comunitate de case individuale cu grădină ce nu are nevoie de o asemenea funcțiune ci de un spațiu public mineral, tip piață, cu activități comerciale.

Comunitatea poate contribui atât cu resurse materiale cât și acționa ca o resursa umana, putându-si:

- identifica,
- evalua,
- clasifica
- ierarhiza propriile nevoi și disfuncționalități,
- elabora soluții și strategii de implementare,
- identifica și mobiliza resurse proprii sau alternative celor ale autorității locale

Se realizează astfel un proces autonom de rezolvare a problemelor.

Asumarea rolului de comunitate nu se poate realiza fără completarea etapei de asumare a rolului de cetățean prin implicare, participare activă în procesul decizional. Aplicația propusă și descrisă în cadrul subcapitolului **4.2 eTimișoara** facilitează aceasta implicare. O dată cu acomodarea cu acest nivel de participare se va face trecerea în mod natural către coagularea unor comunități și acționarea unitară în vederea atingerii unor obiective comune.

La nivel european se definește conceptul de comunitate sustenabilă drept:

„Comunitățile sustenabile sunt locuri unde oamenii doresc să locuiască și lucreze, acum și în viitor. Ele îndeplinesc nevoile diverse ale locuitorilor actuali și viitori, sunt sensibile mediului lor înconjurător și contribuie la o calitate ridicată a vieții. Sunt sigure și inclusive, bine planificate, construite și conduse, și oferă oportunitate și servicii egale tuturor.” [111]

De asemenea mai sunt definite drept “comunități ce prosperă deoarece stabilesc un echilibru dinamic și de susținere reciprocă între bunăstarea socială, oportunitățile economice și calitatea mediului” [112]

În aceste definiții, și de altfel în literatura de specialitate, se realizează o confuzie între aspectele spațiale/fizice (locație, delimitarea) și cele sociale (locuitorii, interacțiunile dintre aceștia).

O definiție mai corectă trebuie să facă diferența între cadrul fizic – cartier și forma de organizare/interacțiune a populației – comunitate.

Din punct de vedere al managementului urban comunitatea reprezintă o formă de organizare coezivă a populației ce locuiește într-o zonă, unitate teritorială, bine delimitată, caracterizată de o identitate proprie, ai cărei membrii au sentimente de apartenență și acționează unitar în atingerea intereselor comune.

Autorul definește comunitatea sustenabilă drept forma de organizare a populației ce ocupă o unitate teritorială și are o identitate definită, caracterizată de coeziune, incluziune și echitate socială, responsabilitate față de mediul înconjurător și implicare în crearea unei calități ridicate ale vieții.

Comunitățile sustenabile sunt:

- dinamice din punct de vedere social, acceptând noi membrii pe care îi integrează în structura existentă, sustenabilitate socială
- responsabile în relația cu mediul înconjurător, satisfăcând nevoile membrilor curenți fără a compromite opțiunile generațiilor viitoare, sustenabilitate ecologică

- implicate în generarea și îmbunătățirea calității vieții zonei și localității prin membri ce lucrează sau locuiesc în unitatea teritorială respectivă, sustenabilitate economică
- implicate în monitorizarea, întreținerea și dezvoltarea infrastructurilor necesare, sustenabilitate tehnică

Prin implicare comunitară se pot accesa resurse ce nu ar fi disponibile autorității locale. **Fig. 2.32** Pentru soluționarea unor probleme locale, identificate, cu o soluție propusă de către comunitate sau doar discutate în cadrul acesteia cetățenii sunt mai dispuși să contribuie cu resurse:

- materiale - contribuții financiare suplimentare, donații de materiale necesare implementării soluției (ex. materiale de construcție, provizii de mâncare, rechizite, concesiunea unor spații personale),
- umane
 - pregătire profesională și experiență în anumite domenii,
 - forță de muncă pentru implementare soluției propuse,
 - voluntariat în administrare,
 - control investiție.

De asemenea, comunitatea poate beneficia de resurse fizice pe care le poate administra, locații, clădiri, funcțiuni particulare la scara mică prin care poate ajuta autoritatea prin evitarea costurilor de întreținere și administrare sau chiar și-ar putea genera fonduri proprii pe care să le investească în propria dezvoltare.

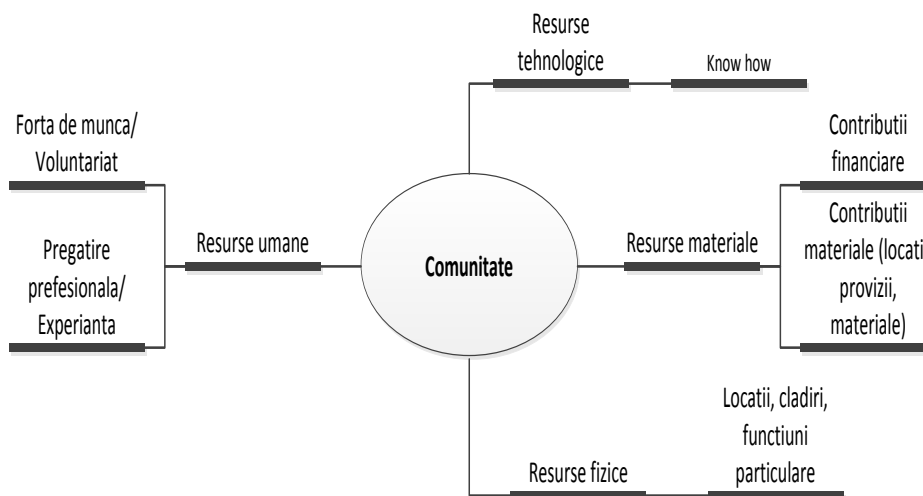


Fig. 2.32 Resursele proprii unei comunități (contribuție proprie)

Drept exemplu, se poate considera situația spațiilor verzi dintre blocuri. Proprietatea locatarilor se limitează la un metru în jurul imobilului. În cazul în care nu s-au construit garaje, ce mai apoi au ajuns în proprietatea locatarilor, pe spațiul rămas cel mai adesea se parchează, zona verde, spațiile de joacă pentru copii, fiind de mult distruse sau abandonate din cauza lipsei resurselor autorității locale.

Dacă comunitatea și-ar asuma rezolvarea acestei probleme, autoritatea locală ar evita o serie de costuri:

- elaborarea soluției

- experți din cadrul comunității, aparținând unei multitudini de domenii pot să își doneze know-how-ul și timpul, munca în elaborarea soluției care să corespundă cel mai bine necesităților specifice ale acelei comunități
- de realizare/implementare
 - conștienți de interesul propriu și participanți în elaborarea soluției, cetățenii pot contribui cu resurse materiale, financiare sau de forță de muncă
- de întreținere
 - foste costuri de întreținere a spațiului verde/locului de joacă/parcării – funcțiune anterioară a cărei lipsă de întreținere cauză nemulțumiri în rândul cetățenilor
 - costuri curente de întreținere a noii funcțiuni realizate

Adițional beneficiarii de o nouă funcțiune, în concordanță cu necesitățile sale, comunitatea poate câștiga venituri suplimentare din utilizarea acesteia, în funcție de soluția implementată:

- taxe de parcare pentru locurile administrate și întreținute de comunitate
- contribuții lunare pentru întreținerea locului de joacă/ spațiului verde

Funcționarea mecanismelor de participare comunitară este condiționată de cuplul interdependent de puterea acordată acestora din partea statului și coagularea grupurilor sociale în organizații capabile să acționeze unitar pentru un scop comun.

Domenii de aplicare a participării comunitare:

- Reabilitare, modernizare și întreținere a infrastructurii și patrimoniului construit
- Realizare, modernizare, întreținere, administrare obiective de interes public (parcuri, locuri de joacă, terenuri de sport, grădinițe, școli, etc.)
- Crearea cadrului de dezvoltare a antreprenorilor în cadrul comunității cu beneficii de creare de noi servicii și locuri de muncă

Nivelul de participare al organismelor comunitare poate varia de la:

- atragerea atenției asupra unui aspect/ problemă,
- exercitare de presiune pentru abordarea acestuia
- colaborare în soluționarea sa.

Rolurile pe care o comunitate le poate îndeplini variază de la:

▪ *Consultarea asupra soluțiilor unor probleme sau propuneri*

Oferirea de informații suplimentare asupra unor probleme propuse pentru soluționare de către administrația locală oferă o mai bună înțelegere a acestora, și a importanței pe care comunitatea le-o acorda. Consultarea asupra unor propuneri, investiții viitoare, ajută la:

- confirmarea necesității lor,
- verificarea acurateții răspunsului acestora la nevoile comunității,
- optimizarea acestora
- evitarea unor costurilor de implementare sau minimalizarea acestora prin ajustarea soluției.

Spre exemplu, înaintea reamenajării unui spațiu verde dintr-o comunitate consultarea cetățenilor poate valida necesitatea investiției sau poate dezvălui un interes scăzut pentru acea problemă, comunitatea fiind formată din locuințe individuale cu grădini

private. De asemenea, o dată validată viabilitatea investiției, se poate dovedi o abordare a autorității publice ce nu corespunde necesităților cetățenilor cum ar fi:

- Un parc destinat copiilor într-o comunitate în care aceștia sunt în număr restrâns
- Terenuri de sport într-o zonă liniștită a comunității
- Prea puține bănci, sau amplasarea acestora dispersat, într-o comunitate de persoane în vârstă ce vor să stea împreună să discute

▪ *Identificarea problemelor, intereselor sau priorităților la nivelul comunității*

Prin crearea posibilității de marcare și aducere la atenția autorității locale a problemelor considerate importante de către comunitate se adaugă un nivel de realitate și experiență locală. Se obține de asemenea o imagine mai clară asupra priorităților și intereselor comune ale acelei comunități și se evita costurile ce cercetare a disfuncționalităților zonale. Aceasta este o etapă crucială în dezvoltarea spiritului de participare comunitară și creșterea încrederii în parteneriatele public private, dar este necesar un nivel de pregătire al cetățenilor în înțelegerea scării problemelor raportata la scara întregului oraș și dezvoltarea unui limbaj comun care să permită o comunicare eficientă.

Spre exemplu, o comunitate căreia, în baza statisticilor, autoritatea locală a dedus că îi este necesar un parc, poate semnala că această necesitate este de mică prioritate pentru cetățenii ce o formează. În schimb, aceștia pot propune investirea sumei de bani discutată în amenajarea unor locuri de parcare, înțelegând problema resurselor limitate ale autorității și necesitatea de a se concentra pe rezolvarea prioritara a problemelor majore.

▪ *Participarea în elaborarea, implementarea și monitorizarea politicilor urbane*

Prin participare în elaborarea politicilor urbane comunitatea își depășește rolul de beneficiar pasiv și oferă prin parteneriat resurse umane, forță de muncă și resurse intelectuale inaccesibile autorității locale. S-a observat că, prin implicarea cetățenilor în procesul de elaborare și implementare, politicile propuse sunt mult mai ușor acceptate de către aceștia, chiar dacă nu sunt în totalitate în acord cu dorințele lor, cetățenii sunt mai dispuși să ajute financiar sau prin voluntariat punerea în aplicare și dezvoltă un simț de responsabilitate pentru politica sau investiția realizată monitorizându-i funcționarea sau întreținând implantul (ex. mobilier urban) o perioadă îndelungată.

Odată ce comunitatea a identificat abordarea autorității locale în amenajarea spațiului verde din zonă drept nepotrivit necesităților sale (ex. insuficiente locuri de stat și lipsa spațiilor de joacă pentru copii) se poate implica în:

- proiectarea spațiului – implicând resursă umană externă autorității locale în regim de voluntariat și evitându-se de către autoritate a costurilor de proiectare
- finanțarea proiectului – pentru a avea locuri de joacă pentru copii proprii cetățenii cu un anumit statut financiar sunt mai dispuși să facă donații sau sponsorizări
- implementarea proiectului – cetățenii cu un caracter proactiv sau care nu își pot permite dar ar dori să contribuie se pot implica în construirea, repararea sau monitorizarea proiectului

▪ *Furnizarea unor servicii publice*

Organizațiile non guvernamentale sau comunitate pot suplimenta sau înlocui furnizarea unor servicii publice. Autoritățile centrale sau locale coordonează și

monitorizează activizarea acestora și le oferă finanțare parțială (subvenții, granturi) sau totală.

În cazul comunităților bine definite acestea se pot organiza autonom în furnizarea unor servicii publice, spațiu de joacă pentru copii, cu suport parțial din partea autorității locale.

2.3.3.1. Participarea și comunitățile în România

Din păcate, în România acest tip de organizare nu funcționează și trebuie încurajat să se formeze și implice în procesul managementului urban.

Motivale din spatele acestei deficiente sunt:

- Lipsa spiritului de comunitate

Cauzele sunt variate și țin de cultura și tipologia structurală a noastră dar mai mult ca orice își au rădăcinile în istorie, și anume cei aproximativ 50 de ani de comunism care încă se mai resimt. Interdicțiile de adunare în grupuri cât de mici sub oricare alt motiv decât pentru partid, de a se exprima și manifesta liber, supravegherea constantă, neîncrederea în cei din jur, denunțurile au distrus dorința oamenilor de a lucra împreună pentru binele comunității, conform răspunsurilor primite de autor în cadrul discuțiilor cu repondenții chestionarului realizat.

- Percepția asupra proprietarii

La fel de important este și aspectul de proprietate. Interdicția de a avea proprietate privată s-a manifestat imediat după revoluție printr-o cumpărare în masa a apartamentelor în care se locuia, România având, în acest moment, una din cele mai mari proporții de proprietari din Europa, 96% din locuințe sunt în proprietate privată. România este urmată de Lituania și Slovacia cu 89% și Ungaria cu 87%. **Fig. 2.33**

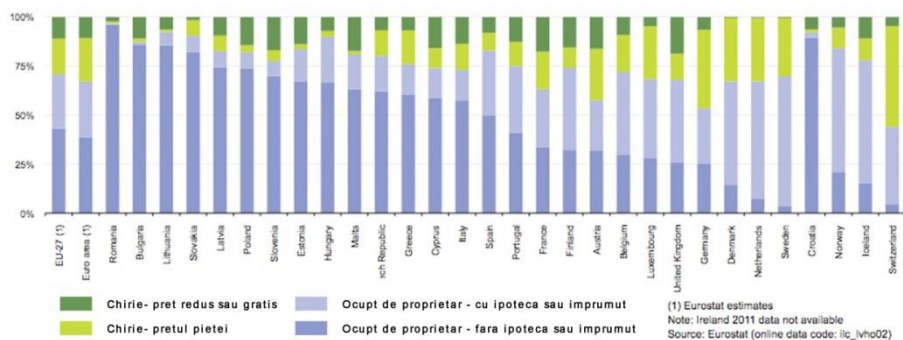


Fig. 2.33 Populația împărțită pe statutul de ocupare al locuințelor [113]

Acest fenomen a determinat o lipsă de interes pentru spațiul ce nu se afla efectiv în proprietatea personală și o nevoie, la limita problematicei, de a personaliza spațiul privat pentru a își manifesta puterea și posesia. Cuplat cu proasta întreținere a spațiului public din acea perioadă și percepția că aparține entității „dușmane” stat ce are responsabilitatea exclusivă pentru administrarea sa și ideea ca a lua de la stat nu înseamnă a fura au rezultat în doua atitudini. Fie s-au îngădit spații publice, spații verzi transformate în grădini personale, și s-au construit garaje peste locurile de joacă sau spațiul public a fost complet abandonat și o dată cu el și spiritul de comunitate.

Majoritatea repondenților analizei pe bază de chestionare realizată de autor în cel 19 teritorii ale Consiliilor de Cartier ale municipiului Timișoara **Anexa 3** au declarat că își petrec sub o oră pe zi în spațiul public. **Fig. 2.34**

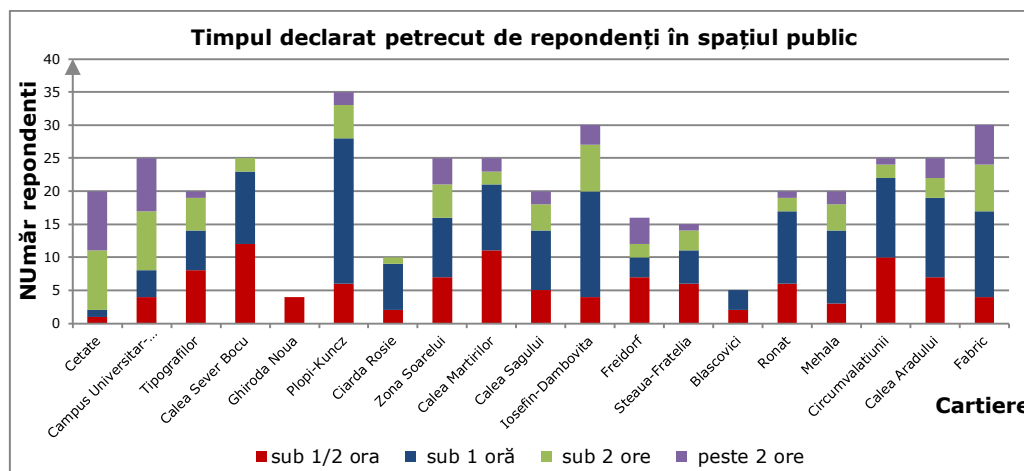


Fig. 2.34 Timpul declarat petrecut de repondenți în spațiul public

Grade mai ridicate de utilizare s-au înregistrat în cartierele centrale dotate cu funcțiuni comerciale sau cele cu ample zone verzi, fapt ilustrat de declarațiile repondenților privind activitatea principală pe care o desfășoară în spațiul public, staul la terase sau în parcuri. Activitățile principale declarate sunt însă parcare mașinii și parcurgerea sa ca spațiu de tranzit, fără altă valoare. **Fig. 2.35**

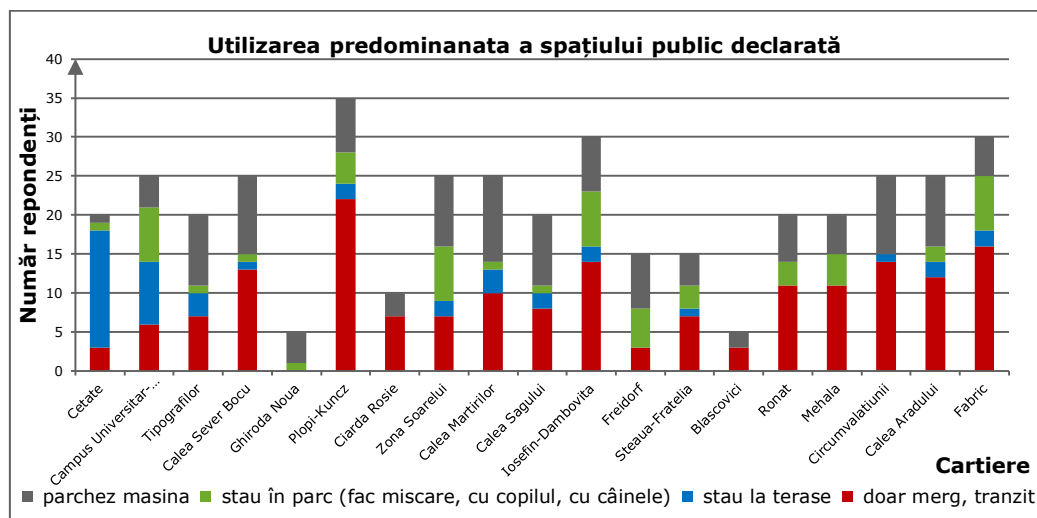


Fig. 2.35 Utilizarea predominantă a spațiului public declarată

Conform teoriei complexității o rețea distribuită de agenți, fiecare cu puține cunoștințe individuale, pot produce rezultate coordonate și care dovedesc mai multa inteligența colectivă decât individuală. Părțile „proaste” ale unui sistem lucrează

împreună pentru a îmbunătăți sistemul atât timp cât primesc feedback și au capacitatea de a răspunde. Cât timp agenții, fie ei oameni sau molecule, au un scop comun (cum ar fi supraviețuirea sau o viață mai bună), primesc feedback pentru acțiunile lor și pot reacționa diferit (fie intenționat sau prin încercări la întâmplare) sistemul din care fac parte devine unul adaptiv, sustenabil. Acțiunea spontană a indivizilor de a răspunde mediului lor poate rezulta în răspunsuri mai rapide și schimbare mai eficientă decât o abordare de planificare și implementare a unor planuri și programe atent realizate. Un sistem complex, un oraș este capabil să se îmbunătățească singur, dar aceasta adaptare necesită feedback și ca fluxuri de informații variate să circule între actorii dezvoltării urbane. [114] [115]

Procesul managementului urban participativ propus de autor se încadrează în această teorie ce încearcă să utilizeze cetățenii ca agenți interdependenți în evoluția urbană. Acești agenți pot consta în reprezentanți ai instituțiilor publice (școli/licee, biserici, spitale, etc.), investitori și cetățeni. **Fig. 2.36** Ultima categorie poate fi reprezentată de indivizi ce acționează singuri sau în organizații (pe criteriile de locație-asociații de locatari; pe criteriile de obiectiv-asociații de proiect).

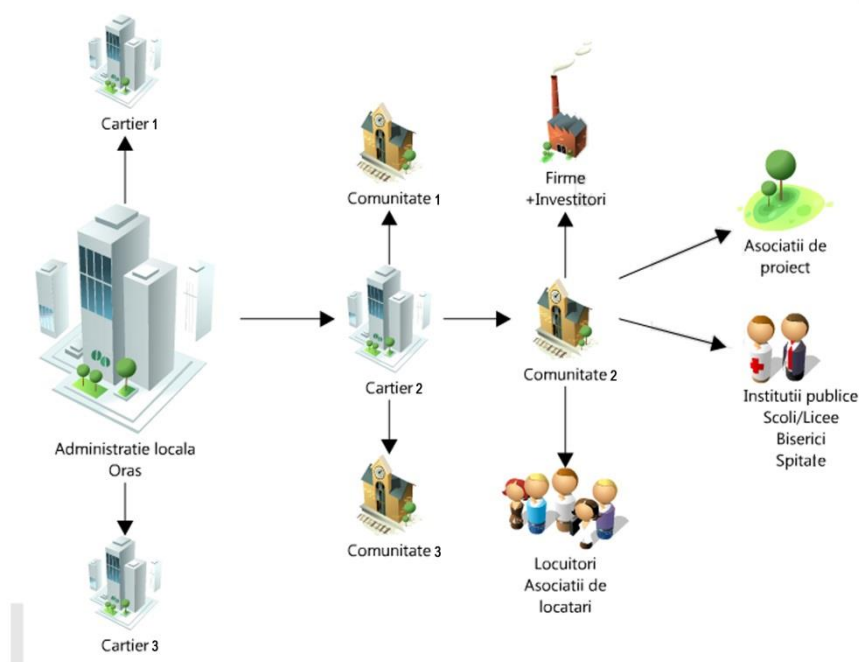


Fig. 2.36 Organizarea și implicarea pe comunități (contribuție proprie)

Aplicația creată utilizează cetățenii în marcarea problemelor și generarea unor propuneri într-un mediu activ de răspuns rapid din partea autorității locale. Se generează astfel condițiile de feedback atât din partea autorității cât și a celorlalți cetățeni prin funcționalitatea de votare (susținere, dezaprobare).

Proiectele se pot astfel afla într-un circuit continuu de echilibrare a intereselor comunităților și a obiectivelor autorității locale. **Fig. 2.37** Fără feedback unele proiecte, ex. P1, P2, sunt acceptate sau respinse fie de cetățeni fie de

autoritatea locală. Într-un sistem dinamic, bazat pe participare și teoria complexității, un proiect P_{13} din partea unei comunități ce nu s-a încadrat în obiectivele autorității publice și în consecință a fost respins, poate fi remodelat sau stă la baza altui proiect P_{23} acceptat de comunități. Un astfel de proiect poate deservi interesele uneia sau mai multor comunități.

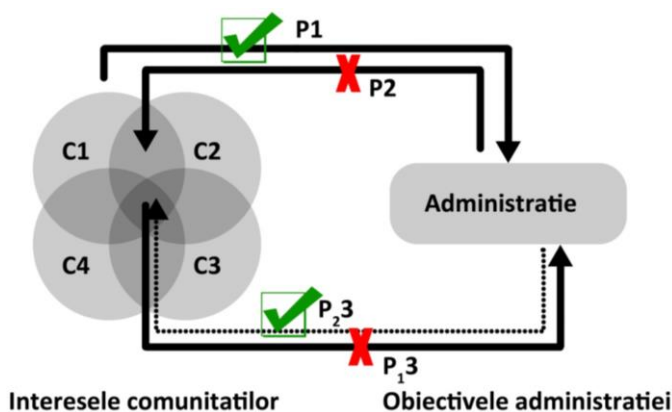


Fig. 2.37 Circuitul proiectelor într-o organizare bazată pe comunități (contribuție proprie)

Din păcate în România reglementările privind participarea sunt adoptate dar nu apropiate. Consultările populației sunt în așa fel organizate încât să se minimizeze probabilitatea obiecțiilor, în vreme ce "consiliile consultative de cartier" nu au putere de decizie în cadrul procesului decizional administrativ, sunt necunoscute publicului și fie neinteresate să îl consulte, fie greu accesibile.

Unele tipuri de participare, fie ele în persoana sau prin intermediul tehnologiilor de informare și comunicare, sunt puse la dispoziția cetățenilor Timișoarei dar nu sunt înlesnite. Accesul la informații este unul din principalele plângeri ale celor ce ar dori să participe. Chiar și consultările cu populația, cerute prin lege înaintea aprobării oricărui plan de dezvoltare urbană, nu au reglementări de organizare privind răspunsul primit, anume număr minim de participanți, feedback, indici de măsurare a expunerii publice a proiectului. Nu apar probleme, nu se ridică semnale de alarmă, dacă nu există obiecții la proiect. Este astfel posibilă realizarea acestor consultări doar pentru aparențe, cu anunțuri publice în publicații fără cititori și afișe plasate în alte zone decât cele de interes pentru proiect.

Conform analizei pe bază de chestionare realizată de autor în cel 19 teritorii ale Consiliilor de Cartier ale municipiului Timișoara, **Anexa 3**, majoritatea repondenților petrec peste trei ore pe zi online, o mare parte depășind chiar și 5 ore. Aceste date se înregistrează în special în cartierele cu locuitori cu venituri peste medie sau din rândul repondenților tineri. Comparând aceste date cu timpul petrecut în spațiul public, ilustrat în **Fig. 2.34**, se poate observa clar predilecția pentru un mediu virtual, dar nu din perspectiva unei amenințări ci a unei oportunități de suplimentare a spațiului public.

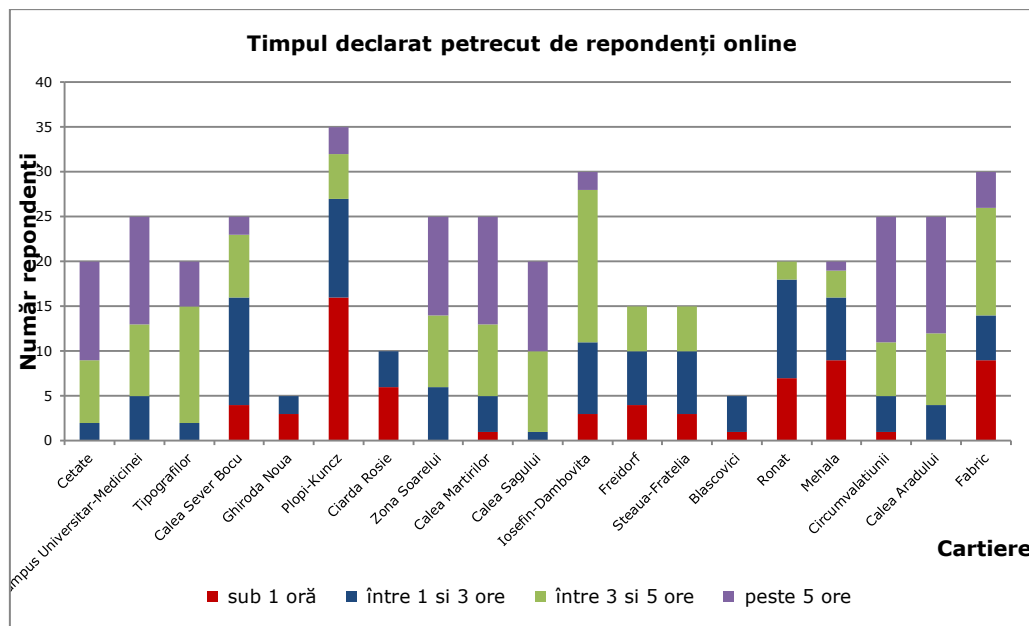


Fig. 2.38 Timpul declarat petrecut de repondenți online

Generația tânără nu își însușește conceptul de comunitate relaționată la spațiul fizic, în care locuiește, deoarece trăiește în medie 4 ore pe zi într-un mediu virtual fără nici o legătură cu locația fizică. Tot mai mult, timpul petrecut pe internet depășește pe cel cu familia afectând toate aspectele vieții, contacte sociale, interacțiuni și chiar maniera în care se exprimă. **Fig. 2.38** Cu toate acestea tânără generație este dispusă și obișnuită să facă parte din comunități, să participe și să își exprime părerile. Acest aspect ar putea semnifica salvarea participării cetățenilor în România dacă se reușește un transfer al obiceiurilor din mediul virtual în lumea reală.

Chiar dacă potrivit datelor International Telecommunication Union [116] aproximativ 50% din Români nu au acces la internet printr-un computer, „unplugged”, ispita rețelelor de socializare diminuează aceste număr zilnic cu ajutorul internetului pe telefoane mobile, pentru care există o acoperire a pieței de 106,14% [116]. În mai puțin de 2 ani Facebook a ajuns la peste 5,374,980 utilizatori (Dec 31, 2012), peste 24,6% din populația României și 49,20% din utilizatorii săi de internet. [117] **Fig. 2.39** Cum utilizatorii predominanți au vârste cuprinse între 18 și 34 ani aceasta se dovedește o oportunitate deoarece cuprinde cel mai activ și pro-implicare grup. Prin clasificarea utilizatorilor de internet, creatori 12%, critici 13%, colecționari 8%, susținători pasivi 19%, spectatori 23% și inactivi 24% [118] devine aparentă similitudinea structurii cu cea a acțiunilor de participare și potențialul ce îl prezintă. **Fig. 2.40** Spațiile de afinitate, ce formează comunități virtuale, au fost recunoscute de Departamentul britanic de Afaceri constituționale ca „oportunități de cetățenie activă” [119] dacă se depășesc riscurile percepute, responsabilitățile, obligațiile și datoriile comune către cetățeni și stat” și sunt adresate interesele comune într-o manieră care să îi încurajeze și antreneze în activitate.

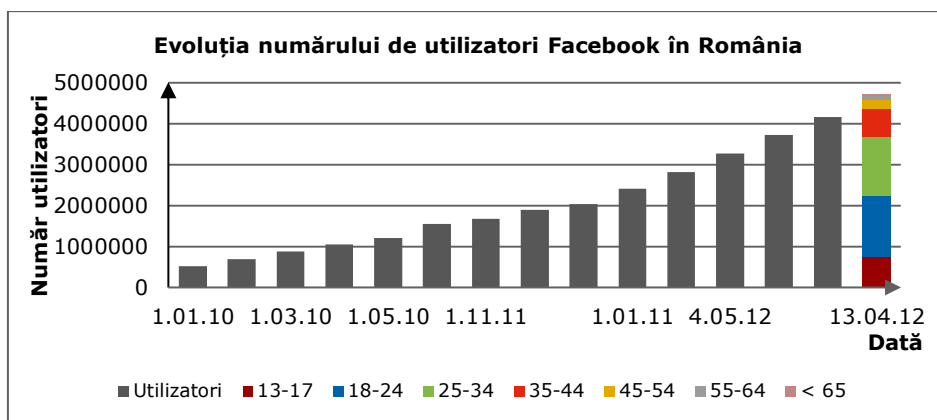


Fig. 2.39 Evoluția numărului de utilizatori Facebook în România [120]

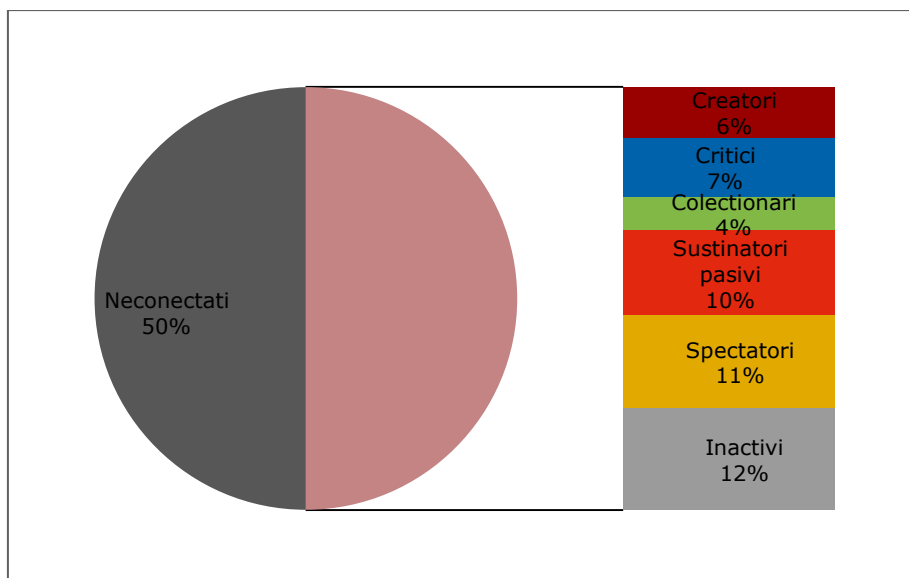


Fig. 2.40 Clasificarea a utilizatorilor de internet în România în cadrul aplicațiilor ce necesită implicare

Pentru a facilita participarea și transforma cartierele în comunități și mai apoi în comunități sustenabile este necesar să translatăm comunitățile virtuale în plan real. Cheia celor virtuale stă în structura lor bazată pe interese comune, pasiuni sau similitudini ale caracteristicilor, ce definesc mai bine indivizii decât locația fizică. Astfel comunitățile de cartier sunt de fapt o rețea de comunități inter-relaționate, fiecare parte a unei comunități mai mari de la care primește ajutor și susținere.

Autoritatea publică a municipiului Timișoara a fost dintotdeauna deschisă participării chiar dacă unele din inițiative nu și-au atins potențialul sau așteptatele autorității și cetățenilor. În 2003 au fost formate consilii consultative de cartier cu scopul de:

- a crește nivelul de comunicare între cetățeni și administrație,
- a crește nivelul implicării cetățenilor în procesul decizional și organizarea de evenimente
- consulta cetățenii pentru a găsi soluții clare la problemele comunităților
- a încuraja coeziune socială.

Toate acestea sunt enunțuri plăcute și intenții bune dar au o rată de succes destul de scăzută. Fără putere decizională aceste consilii nu inspiră cetățenilor încredere și, așa cum e cazul multor asemenea exemple din întreaga lume, riscă să fie acaparate de partidele politice. [93] Principala problemă o reprezintă chiar baza structurii de organizare orientată mai mult către o falsă reprezentare, procedura de acces în consiliu fiind depunerea unui CV la primărie și apoi fiind aprobat în locul unei adevărate participări publice. Conform analizei pe bază de chestionare realizată de autor cetățenii municipiului Timișoara:

- nu cunosc activitatea acestor consilii (36% nu au auzit de ele iar 50% doar știu de existența acestora dar nimic mai mult)
- nu își cunosc reprezentanții (nu au nici un cuvânt de spus în selectarea acestora)

Aproximativ jumătate din aceste consilii, aparent, și-au încetat activitatea după maxim doi ani, abandonând prezența din mediile online sau publicarea de ziare de cartier. Conform rezultatelor analizei autorului detaliată în capitolul *Error! eference source not found*, acestea s-au concentrat preponderent pe organizarea de serbări ale cartierelor și s-au mulțumit cu raportarea activității lor de către autoritatea locală. Majoritatea consiliilor au în medie doar trei ședințe pe an anunțate adeseori prea aproape de dată întâlnirii, conform rezultatelor analizei autorului.

2.3.1. Reforma sectorului public

Abordarea strategică și descentralizată, prin organizarea unor nuclee bine pregătite, semiautonomie și motivate, capabile să reacționeze prompt vine în contrast direct cu reticenta sectorului public în fața oricărei schimbări.

Această abordare însă de descentralizare și reorganizare pe comunități reprezintă soluția propusă de autor de implementare a managementului urban participativ și reforma a sectorului public. Forma de organizare a acestor comunități, inspirată din cea a organizațiilor non profit operează competitiv într-un cadru în care trebuie să atragă fonduri, voluntari și susținere. Îmbina interesul pentru obiectivele sectorului public cu flexibilitatea și libertatea de acțiune a sectorului privat.

Parteneriatele care se formează între sectorul public și cel privat nu trebuie limitate doar la stricte parteneriate financiare în vederea furnizării unor servicii publice sau creării unor produse urbane. Sectorul privat nu trebuie restrâns la firme, organizații non profit sau non guvernamentale ci așa cum s-a prezentat în subcapitolele **2.3.2** și **2.3.3** să includă indivizi și comunități care își urmăresc interesele personale subordonat binelui general și strategiei de dezvoltare urbană.

Autorul propune o clasificare a parteneriatelor în funcție de obiectivele urmărite în consultative respectiv activitatea fiind limitată la oferirea de informații, feedback sau expertiză în planificarea, implementarea unor activități, servicii publice și operative. Autorul definește acțiunile încadrate în această categorie drept cele caracterizate de implicarea efectivă în realizarea unor proiecte de interes comun proprii nivelurilor de participare definite de autor Parteneriat, Putere delegată și

Control. **Fig. 2.41** În cadrul celei de-a doua categorii se încadrează propunerea autorului de management urban participativ.

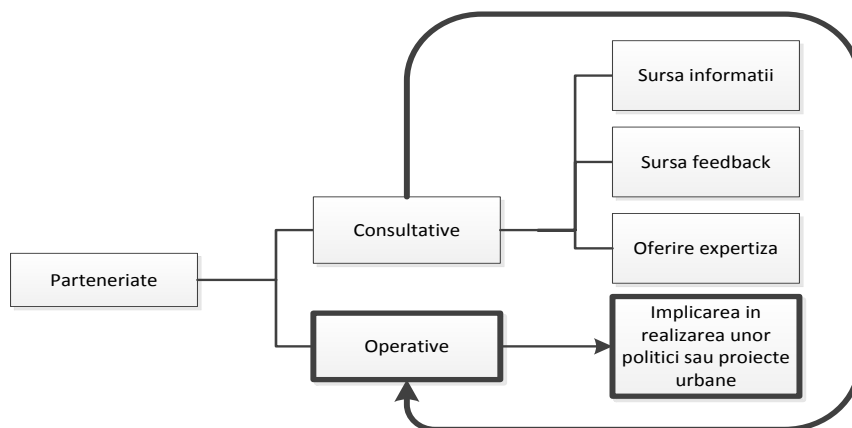


Fig. 2.41 Tipologii de parteneriate în reforma sectorului public (contribuție proprie)

Prin asumarea rolului de cetățean și mai apoi de comunitate și implicarea în elaborarea politicilor urbane autorul propune transformarea parteneriatelor cu publicul din consultative, ilustrate și prin denumirea Consiliilor Consultative de Cartier, în operative, caracterizate prin participare reală.

În urma reformei sectorului public prin participare, implementarea managementului urban participativ, se poate atinge obiectivul bunei guvernări. Deși termenul în sine, good governance, este considerat ca un aspect subînțeles al administrației, atenția primită în ultima vreme și accentul ce se pune pe definierea sa îi demonstrată importanța înțelegerii și aplicării sale pentru a asigura o stabilitate și dezvoltare economică, politică și socială sustenabilă. Aspecte importante ale acestui factor sunt participarea, reprezentarea și conducerea eficientă și inclusivă [111], fiind accentuate importanța deschiderii, transparenței, responsabilității atât a guvernelor centrale cât și locale prin consultarea cetățenilor și crearea de oportunitatea de implicare și participare în procesul decizional.

Conform analizei bibliografice buna guvernare a se caracterizează printr-o abordare transparentă, deschisă, flexibilă și responsabilă. **Fig. 2.42** *Error! Reference source not found.* Aplicația propusă de autor asigură îndeplinirea premiselor sau facilitarea atingerii acestui obiectiv, buna guvernare.

a) Transparența

- Utilizarea unui limbaj accesibil

O practică uzuală de blocare a inițiativelor de participare constă în copleșirea cetățenilor cu un limbaj prea tehnic, complex sau anevoios de parcurs chiar și pentru persoane avizate.

Aplicația propusă se bazează pe:

- limbaj uzual atât în marcarea problemelor cât și în răspunsurile primite. Prin utilizare continuă și o strategie de abordare la nivelul autorității locale se poate implementa gradual un limbaj specific ce va duce la educarea cetățenilor.
- impact vizual cu forme ușor recunoscibile
- marcarea bazată pe harta ce va necesita cunoștințe reduse asupra orașului și va duce la educarea cetățenilor

- Asigurarea accesului la informații

O alta practică uzuală în blocarea inițiativelor de participare consta în blocarea și îngreunarea accesului la informații ce este remediat prin aplicația propusă prin nivelul ridicat de transparență asupra proiectelor autorității, problemelor sau propunerilor ridicate de către cetățeni atât curente cât și arhivate.

- Oferirea promptă de informații relevante

Se obișnuiește în practica împiedicării participării să se intarsie oferirea de informații sau să se ascundă informațiile relevante în cantitatea copleșitoare de date.

Aplicația creată asigură un nivel ridicat de transparență și un răspuns prompt din partea autorităților responsabile pentru fiecare categorie de probleme. Se creează o competiție benefică între angajații autorității locale pentru eficiența în abordarea problemelor sau propunerilor marcate în aria acestora de responsabilitate.

- Asigurarea accesului la dezbateri

Dezbateri publice anunțate prea târziu sau prin mijloace media neadecvate, ce nu suprapun publicul țintă al dezbaterii cu cititorii/utilizatorii instrumentului media ales.

Prin utilizarea aceluiași instrument de anunțare a dezbaterilor cu cel de marcare a problemelor, aplicația propusă, se asigură atingerea publicului interesat și promovarea utilizării prin rezultate.

- Prezentarea tuturor etapelor și actorilor unui proces decizional

Prin educarea cetățenilor asupra procesului decizional și a actorilor implicați și asigurarea posibilității de implicare se asigură participare continuă și nivelul de transparență urmărit.

b) Deschisă

- Inclusiv și echitabil

Buna guvernare se bazează pe deschiderea către toți actorii urbani într-o manieră inclusivă și echitabilă. Deoarece participarea depinde atât de deschiderea și disponibilitatea autorității locale cât și de dorința de implicare și nivelul de pregătire al cetățenilor acesta este organizat într-o manieră etapizată în cadrul aplicației propuse.

- Asigurarea oportunităților de participare

Prin implementarea aplicației se creează oportunitatea de participare consultându-se cetățenii prin funcționalitățile de marcare a problemelor și propunerilor și votare - susținere sau dezaprobară.

Se pot atrage astfel resurse umane adiționale celor existente în cadrul autorității publice prin implicarea cetățenilor, experților locali, mediului academic și organizațiile profesionale.

- Consultarea clienților urbani

Prin participare, votarea și marcarea problemelor și propunerilor, cetățenii, grupul clienților urbani cel mai adesea ignorat, poate fi consultat într-o manieră eficientă și cost eficientă, convenabilă ca resursa de timp investită atât pentru autorități cât și pentru cetățeni.

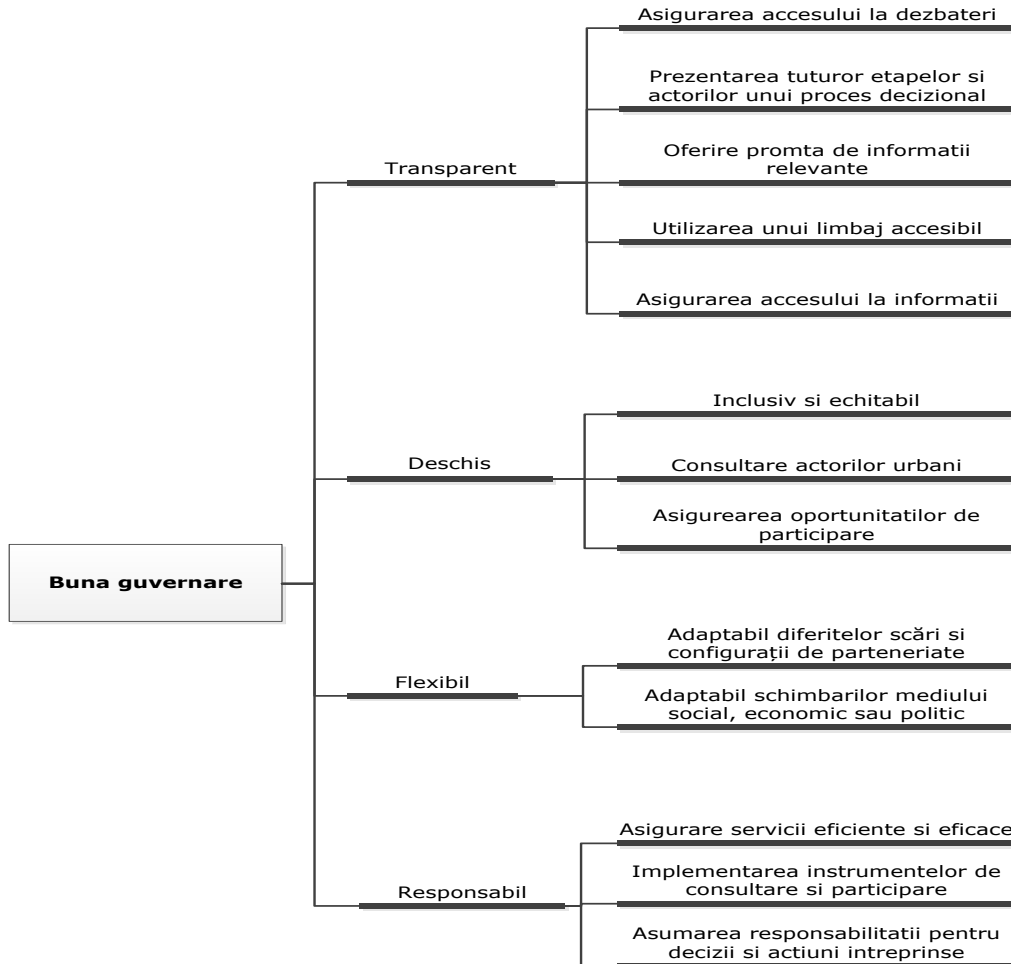


Fig. 2.42Caracteristicile buneii guvernări

c) Flexibil

- Adaptabil schimbărilor mediului social, economic sau politic

Prin descentralizarea procesului decizional și împrumutarea metodelor de lucru ale mediului privat se creează un mediu flexibil, ușor adaptabil schimbărilor mediului intern sau extern. Este necesară stabilirea unei viziuni strategice, cu obiective clare și prioritizare. Strategia holistică astfel creată trebuie să fie în mod continuu evaluată și ajustată.

Prin implicarea cetățenilor și utilizarea datelor rezultate din marcarea problemelor se obține o imagine realistă a stării orașului, a ierarhiei problemelor. Se pot astfel adapta strategiile urbane la nevoile reale ale cetățenilor. Aceștia pot prezenta un prim front de feedback rapid asupra politicilor implementate. Datele rezultate în urma marcării problemelor pot prezenta o evoluție a acestora, grade de

deficit, nivel de rezolvare a unei categorii de probleme, răspândirea ei la nivel urban.

- Adaptabil diferitelor scări și configurații de parteneriate

Adeseori autoritatea locală, urmând viziunea stabilită de dezvoltare urbană nu acordă aceeași atenție nivelurilor de scară mică. Acestea însă, pentru cetățeni și comunități au cea mai mare importanță ignorând imaginea de ansamblu și binele general al orașului.

Prin aplicația creată de autor se dorește:

- atragerea atenției asupra nivelurilor de scară mică pentru satisfacerea clienților urbani cetățeni
- prezentarea imaginii de ansamblu pentru înțelegerea problemelor de nivel mai mare și câștigarea susținerii din partea cetățenilor și educarea acestora
- crearea unei baze de date asupra problemelor locale pentru a putea hotărî în cunoștință de cauză nivelul la care trebuie abordată o problemă sau politică urbană

d) Responsabil

- Asigurare servicii eficiente și eficace

Obiectivul primar al oricărei autorități publice îl reprezintă asigurarea de servicii eficiente și eficace. Prin implicarea populației în crearea mix-ului de servicii sau stabilirea parametrilor se pot atinge cu adevărat aceste obiective evitând investirea în servicii sau caracteristici care nu sunt dorite de cetățeni sau ajustarea acestora la nevoile reale și evitarea costurilor suplimentare.

Prin implementarea tehnicilor și instrumentelor moderne ale managementului se face trecerea de la „simplă” administrare urbană către o abordare managerială holistică, ce urmează o viziune strategică și este deschisă implicării tuturor beneficiarilor în crearea produselor urbane.

- Implementarea instrumentelor de consultare și participare

Pentru a putea atinge obiectivele menționate anterior prin participare este necesară implementarea instrumentelor de participare ce trebuie să fie atractive, simple, ușor de învățat în utilizare, facile, economice pentru a asigura adoptarea și utilizarea continuă.

Aplicația creată îndeplinește aceste caracteristici și vine în întâmpinarea acestei necesități.

- Asumarea responsabilității pentru decizii și acțiuni întreprinse

Pentru a câștiga încrederea cetățenilor în procesul decizional adițional transparenței este necesară asumarea responsabilității pentru deciziile și acțiunile întreprinse, atât de autoritatea publică cât și de cetățeni.

Aplicația creată îndeplinește acest criteriu prin funcționalitate marcării proiectelor autorității locale și menținerea acestora vizibile până la implementare. Răspunsurile acordate în mod transparent, vizibile tuturor, creează premisele asumării responsabilității de către angajații autorității locale la un nivel individual pregătindu-i și motivându-i pentru operarea într-un sistem cu niveluri crescute de responsabilitate, competitivitate și eficiență. Se obține astfel o reformă a sectorului public atât structurală, prin descentralizare și implicarea cetățenilor cât și procesuală prin orientarea către management și competitivitate.

2.4. Managementul urban în concepția autorului

În urma analizei bibliografice autorul a remarcat suprapunerea domeniilor și utilizării instrumentelor managementului urban respectiv planificare urbană strategică și marketing urban. În ambele cazuri în urma realizării unei analize a mediului extern și intern se realizează o strategie pe termen lung, mediu și scurt, împărțită pe obiective strategice în funcție de oportunitățile identificate. Acestei strategii i se realizează un plan tactic, cu instrumente de atingere a scopurilor organizate pe domenii funcționale sau sectoriale, prin programe măsurabile și obiective strategice ale acestor programe. De asemenea se introduce etapa de monitorizare, evaluare și ajustare a strategiei ce lipsea planificării spațiale tradiționale și era realizată doar o dată la 5-10 ani prin înlocuirea strategiei de dezvoltare urbana.

Ambele instrumente au aceleași etape, pași și structură, constând în abordări diferite ce tind către același rezultat, realizate de experți din domenii diferite. Aplicarea lor devine redundantă, ineficientă ca efort și cost. Marketingul urban, născut din necesitatea „vinderii” produselor urbane pe o piață caracterizată de o scădere a cererii a fost aplicat de experți de marketing ce si-au adaptat cunoștințele domeniului urban. În același timp în condițiile unei competitivități crescute experții din domeniul planificării teritoriale au împrumutat din tehnicile domeniului privat orientându-se către piață. **Fig. 2.43**

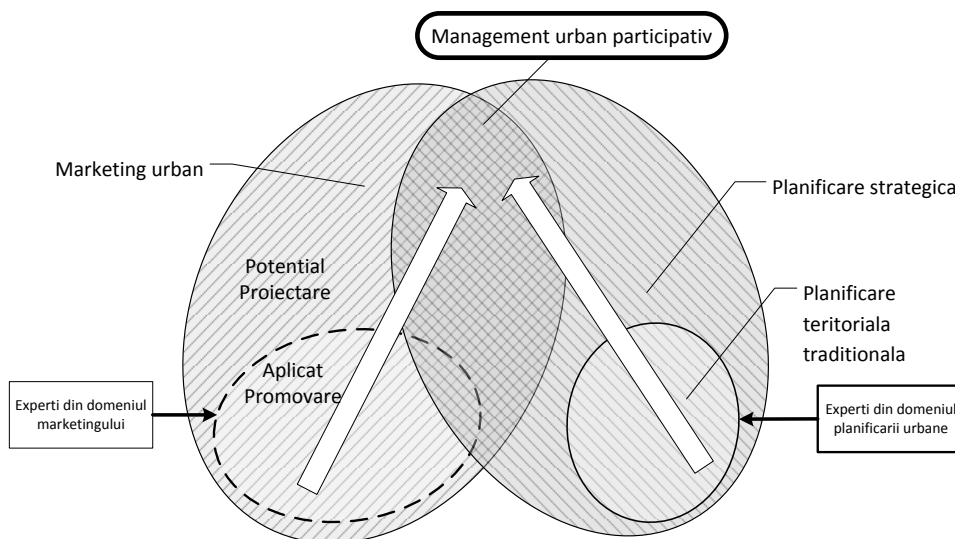


Fig. 2.43 Managementul urban participativ (contribuție proprie)

Din lipsa colaborării efective aceste instrumente nu și-au atins potențialul, marketingului urban fiind aplicat doar la nivel de promovare și nu proiectare a produselor urbane iar planificarea strategică nu s-a dezvoltat într-o formă suficient de flexibilă să se adapteze cerințelor pieței interne și externe.

Autorul propune definirea formei finale către care tind aceste instrumente și înglobarea caracteristicilor acestora sub forma **managementului urban participativ**.

Managementul urban participativ reprezintă procesul de analiza a mediului intern și extern, formularea, implementarea și evaluarea strategiilor de dezvoltare urbane, pe baza viziunii de dezvoltare, a oportunităților identificate și în acord cu politicile guvernamentale, cu participarea tuturor clienților urbani relevanți în fiecare etapă a procesului, urmărind satisfacerea intereselor publice în dezvoltarea sustenabilă a așezării.

Pentru a asigura succesul aplicării managementului urban participativ este necesară existența unei structuri organizatorice cu orientare către management nu doar în structura internă cât și în interacțiunile, colaborările, parteneriatele, negocierile cu actorii urbani/clienții urbani, structurată pe nivelurile de acțiune corelate cu obiectivele și măsurile întreprinse, detaliat de autor în [121]

Instruirea și motivarea personalului de a își reorienta abordarea de la administrator la manager reprezintă un prim pas în implementarea conceptului de managementului urban participativ.

Sunt esențiale:

- consensul politic asupra obiectivelor
- transparența și accesibilitatea informațiilor
- claritatea strategiei generale,
- claritatea planificării spațiale
- claritatea deciziilor luate la nivelul autorităților locale.

Majoritatea strategiilor de dezvoltare urbană uzuale sunt orientate către expansiune și atragere de investitori din exterior așezării urbane. Autorul propune o regândire a acestora prin:

- suplimentarea cu o orientare către mediul intern,
- clasificarea și abordarea obiectivelor strategice în funcție de scara la care operează
- transformarea managementului urban într-un proces participativ implicând actorii urbani relevanți fiecărui obiectiv și intervenție.

În mod uzual strategiile de dezvoltare sunt elaborate de către experți din cadrul autorităților locale sau contractați de acestea iar resursa umană a populației (experți multidisciplinari externi autorităților locale, investitori, populația ca masă de cunoscători a problemelor și necesităților locale,) nu este folosită.

Se propune:

- implementare a participării în cadrul fiecărei funcțiuni manageriale, dimensionată în funcție de magnitudinea acesteia.
- o etapizare a acestei implementări a participării în funcție de nivelul de pregătire a populației. **Fig. 2.44**

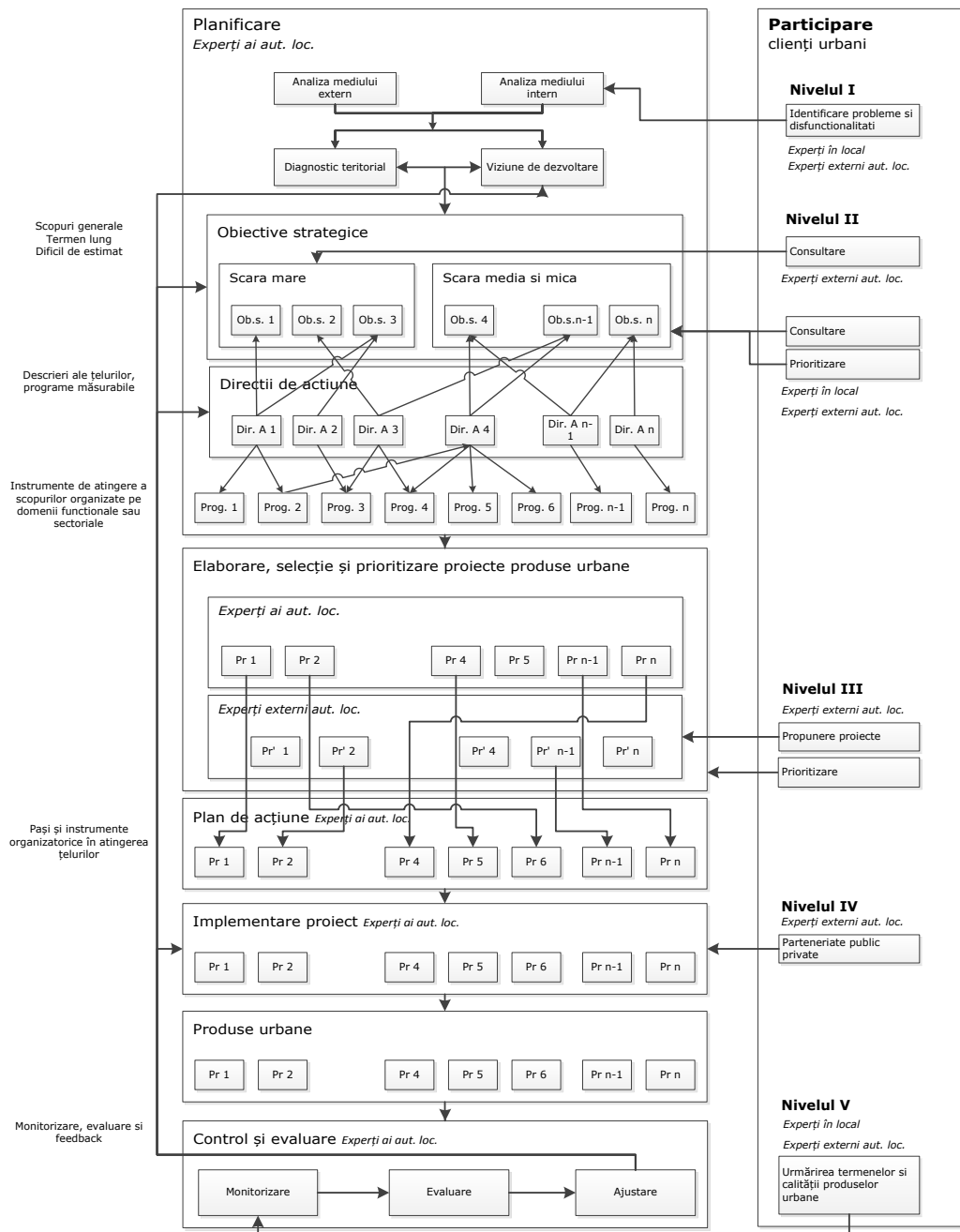


Fig. 2.44 Propunere de implementare a participării în cadrul managementului urban - management urban participativ (contribuție proprie)

În viziunea autorului actorii urbani implicați în managementul urban participativ se definesc:

- **Expert în local** – cetățean cunoscător al adevăratelor probleme urbane, a magnitudinii percepute de fiecare, a importanței reale și nu a celei percepute de specialiștii autorității locale.

Aportul experților în local îl reprezintă:

- identificarea și formularea problemelor și disfuncționalităților la nivel local
- evaluarea problemelor identificate din perspectiva personală (direct implicat și afectat)
- Prioritizarea problemelor identificate din perspectiva personală (direct implicat și afectat)
- Motivare prin interese personale pentru o calitate a vieții crescută în zona de interes

- **Expert al autorității locale** – specialist într-un anumit domeniu (ex. mediu, infrastructură, comunicare, management, urbanism) angajat al autorității locale

Aportul experților autorității locale îl reprezintă:

- Competența în domeniul reprezentat
- Experiență în cadrul autorității publice

- **Expert externi autorității locale** – specialist într-un anumit domeniu (ex. sociologie, arhitectura, economie) din mediu privat sau academic.

Aportul experților exteriori autorității locale îl reprezintă:

- Competența în domeniul reprezentat
- Experiență în mediu privat
- Plus de valoare față de experții în local
- Voluntariat – suplimentare a resursei umane a autorității locale într-o manieră cost eficientă
- Motivare prin interese personale pentru o calitate a vieții crescută în zona de interes

Nivelul I – Funcția de planificare

În cadrul funcționii de planificare se propune:

- utilizarea resursei umane experți în local și experți exteriori autorității locale în analiza mediului intern.
- Să se țină seama de problemele, disfuncționalitățile și nevoile exprimate direct de clienții urbani prin:
 - Consilii de cartier
 - Alte mijloace de comunicare în masă – utilizarea tehnologiilor de informare și comunicare (TIC)

Este necesară deschiderea autorității pentru participare și prezentarea constantă a rezultatelor, pentru a se putea vedea urmările implicării. În cadrul analizei mediului extern și stabilirea viziunii de dezvoltare aportul clienților urbani guvernați de interese personale nu este potrivit.

Nivelul II – Funcția de planificare

Propunerea autorului de implementare a conceptului de scară în funcția planificare se reflectă în împărțirea pe categorii a obiectivelor strategice (Ob.s) în funcție de importanța acestora și termenul pentru care sunt alese.

Se propune:

- consultarea exclusivă a experților exteriori autorității locale pentru obiectivele strategice la scară mare sau pe termen lung deoarece necesită

un nivel de cunoștințe ce depășesc pregătirea masei populației, experti în local.

- consultarea expertilor externi autorității locale și experti în local pentru obiectivele la scară sau termen mediu, și mai ales mic,
- implementarea unei proceduri de prioritizare a acestora prin votul expertilor externi autorității locale și experti în local.

Deoarece în cadrul nivelului I s-a realizat un aport al cetățenilor la analiza mediului intern obiectivele pe termen scurt sau la scară mică reflectă în mod normal observațiile acestora. Posibilitatea de a le clasifica ierarhic și atribui priorități va asigura:

- atenție mărită acordată acelor obiective considerate importante de cetățeni
- subsidiaritatea proiectelor, coborârea nivelului decizional până la cel mai relevant nivel.

Etapa de formulare a politicilor urbane, desemnarea direcțiilor de acțiune (Dir. A) și a programelor de dezvoltare (Prog.) pe domenii funcționale sau sectoriale împărțite pe categorii în funcție de priorități și responsabilități este rezervată expertilor autorității locale.

Nivelul III – Funcția de organizare și conducere

Bazându-se pe:

- Experiența acumulată de cetățeni prin implicarea în nivelurile I și II descrise anterior
- Un nivel crescut de educație al cetățenilor în domeniul responsabilității civice
- Un nivel crescut de încredere al cetățenilor în procesul participativ;

Autorul propune:

- implementarea parteneriatelor public-private în elaborarea proiectelor urbane (Pr) – proiecte propuse de experti externi autorității locale
- implementarea unei proceduri de prioritizare a acestora prin votul expertilor externi autorității locale.

Se face astfel trecerea de la utilizarea masei cetățenilor ca resursă umană de informare, experti în local, la parteneriat cu experții din rândul acesteia, experti externi autorității locale.

Beneficiile aduse autorității locale:

- plus valoarea contribuției expertilor externi autorității locale multidisciplinari, investitorilor existenți sau potențiali
- evitarea costurilor realizării studiilor și proiectării din resurse proprii,
- accesarea unei resurse umane de înaltă calificare altfel inaccesibilă,
- atingerea unui număr mai mare de obiective simultan,
- viteza crescută de elaborare,
- o mai mare adaptare la cerințele pieței interne și externe
- prioritizarea proiectelor în funcție de nevoile și interesele cetățenilor.

Nivelul IV – Funcția de implementare a proiectelor produselor urbane

Autorul propune:

- includerea parteneriatelor public-private în implementarea proiectelor urbane (Pr)

Se face astfel trecerea de parteneriate de tip consultativ la cele de tip operativ implicând financiar cetățenii în implementarea proiectelor produselor urbane.

Beneficiile aduse autorității locale:

- resurse financiare adiționale
- resurse umane de înaltă calificare,
- implementarea unui număr mai mare proiecte simultan,
- viteza crescută de implementare,
- o mai mare adaptare la cerințele pieței interne și externe.

Nivelul V – Funcția de control și evaluare

Autorul propune implicarea experților în local și a experților externi autorității locale în monitorizarea Produselor urbane.

Beneficiile aduse:

- o monitorizare mai eficientă atât ca număr de proiecte urmărite cât și ca nivel de atenție acordat
- o mai mare transparență a alocării investițiilor și a procesului de implementare
- un nivel mai ridicat de responsabilitate în rândul autorității locale și a populației
- reacție mai promptă la problemele identificate

Evaluarea și ajustarea viziunii de dezvoltare, a obiectivelor strategice și direcțiilor de acțiune este rezervată experților autorității locale.

Cooperarea dintre actorii urbani este de importanță majoră nu doar în direcția obținerii sprijinului social sau din partea mediului de afaceri pentru politicile autorității locale, ci mai ales în implicarea acestora în elaborarea de strategii de îmbunătățire a mediului urban. Comunicarea mulți-direcționată, liberă, înlesnită de autoritățile locale prin punerea la dispoziție a unei multitudini de canale poate asigura transparența și coerența procesului decizional, a politicilor urbane, strategiei, corelării acțiunilor clienților urbani.

Din partea cetățenilor și companiilor trebuie să se formeze o responsabilitate socială și o detașare și obiectivitate față de interesele personale. Ca răspuns al competiției crescânde pe piața internațională managementul urban participativ nu este doar răspunsul marilor orașe ci își găsește cu ușurință aplicarea și la scară mică pentru orașe mici și mijlocii sau scară mare - zone periurbane, grupuri de orașe, regiuni urbane, încurajând cooperările la nivelul autorităților locale a diferitelor așezări.

De importanță majoră în succesul politicilor de management urban participativ este coordonarea acțiunilor clienților urbani. Deoarece aceștia nu aparțin unei singure categorii (politicieni, autorități locale, investitori, experți, populației, vizitatori) procesul de formulare a politicilor urbane de dezvoltare și luare a deciziilor devine foarte complicat o dată cu definirea ca obiectiv satisfacerea nevoilor acestora, în contextul unei diversități și suprapuneri de idei și interese. Asemenea multitudini de ipostaze ale orașului în relație cu produsele urbane actorii urbani pot fi:

- clienți,
- parte a produsului urban (resursă umană înalt calificată sau cu cost scăzut din perspectiva investitorii potențiali)
- producători/investitori.

În procesul de planificare și implementare a strategiei de dezvoltare urbană toți actorii urbani, prin reprezentare (consilii de cartier) sau facilitare participare

directă (crearea posibilității reale de participare, necondiționată de participarea efectivă a majorității), trebuie să:

- fie informați despre:
 - drepturile pe care le au
 - sarcinile pe care le au de îndeplinit,
 - restricțiile sub care se acționează
 - indicatorii după care se judeca reușita politicilor urbane.
- își exprime opțiunile și obiecțiile.

2.5. Concluzii

În cadrul acestui capitol autorul a realizat:

- analiză asupra nivelurilor conceptului de participare atât în literatura de specialitate științifică cât și cea oficială la nivelul Uniunii Europene, rapoarte, ghiduri și coduri de implementare
- o clasificare proprie a acestor niveluri inter relaționată cu etapele managementului urban în care se pot implementa și efectele asupra cetățenilor participanți.
- clasificare a riscurilor și beneficiilor Participării și eParticipării
- clasificat factorii esențiali implementării conceptului de Participare
- o analiză asupra nivelului de pregătire și disponibilitate de asumare a rolului de cetățean
- propunere de organizare participativă a clienților urbani
- analiză a beneficiilor parteneriatelor autorității locale cu organizațiile cetățenilor tip comunități-consilii cartier
- analiză a percepției cetățenilor asupra spațiului public
- definirea parteneriatelor operative
- identificarea și clasificarea caracteristicilor buneii guvernări
- definire a conceptului de management urban participativ
- strategie de implementare a managementului urban participativ

În baza analizei nivelurilor conceptului de participare atât în literatura de specialitate științifică cât și cea oficială la nivelul Uniunii Europene, rapoarte, ghiduri și coduri de implementare autorul a dezvoltat o structură de ilustrare a nivelurilor propuse de participare, gradul de control în cadrul fiecărei etape și efectul participării asupra clienților urbani.

- Nonparticipare – informare
- Participare
 - Consultare
 - Parteneriat
- Controlul cetățenilor
 - Putere delegată
 - Controlul cetățenilor

Dezvoltând aceste niveluri de participare autorul a creat:

- piramida participării
- scorul de participare sustenabilă

Acestea definesc rolul cetățenilor, consiliilor de cartier și a autorității locale și nivelul de participare posibilă fiecărei categorii.

Analizând oportunitățile, riscurile și provocările Participării și eParticipării autorul a:

- identificat necesitatea unei platforme ce utilizează tehnologiile de informare și comunicare
- definit eParticiparea, ținând cont de aplicarea pentru toate nivele participării și implicarea în elaborarea și monitorizarea politicilor și produselor urbane spre deosebire de definițiile existente ce o confundau cu o consultare online

Prin identificarea factorilor esențiali procesului de participare autorul a stabilit caracteristicile necesare aplicației propuse pentru asumarea rolului de cetățean, a celui de comunitate și a reformei sectorului public.

În baza analizei rezultatelor chestionarului realizat autorul a identificat:

- un fenomen de rezistență a populației la inovare
- un fenomen de rezistență a populației la responsabilizare
- legătură între procentul populației ce așteaptă ajutorul autorității publice, depunere petiții, și a celei ce preia inițiativa cu nivelul de educație și venit al populației

Autorul a identificat și dezvoltat pe larg factorilor esențiali implementării conceptului de participare:

- asumarea rolului de cetățean prin:
 - relaționarea clienților urbani și a actorilor urbani
 - crearea unei structuri de colaborare și implicare în crearea politicilor urbane
 - analizarea percepției și nivelului de înțelegere al cetățenilor asupra spațiului public
 - analizarea utilizării spațiului virtual comparativ cu cel public
- asumarea rolului de comunitate și identificarea resurselor comunităților
- definirea comunităților sustenabile
- reforma sectorului public

Capitolul se încheie cu definirea conceptului de management urban participativ, rezultat din observația autorului asupra suprapunerii potențialului neaplicat, dar către care se tinde, a instrumentelor managementului urban și amendarea conceptului cu cel de participare. Autorul dezvoltă o strategie pe cinci niveluri de implementare a acestui concept.

- Nivelul I analiza mediului urban
- Nivelul II prioritizarea obiectivelor strategice
- Nivelul III elaborarea proiectelor urbane în parteneriate public private
- Nivelul IV implementarea proiectelor urbane în parteneriate public private
- Nivelul V monitorizarea produselor urbane

Contribuțiile autorului în cadrul acestui capitol sunt sintetizate în cele ce urmează:

- Definirea nivelurilor de participare în baza unei analize bibliografice
- Relaționarea nivelurilor de participare cu etapele managementului urban și corelarea cu nivelurilor managementului urban participativ propus
- Identificarea și dezvoltarea factorilor esențiali implementării conceptului de participare

- Relaționarea clienților urbani și a actorilor urbani și crearea unei structuri de colaborare și implicare în crearea politicilor urbane
- Identificarea resurselor comunităților și caracteristicile reformei sectorului public în managementul urban și relaționarea cu platforma propusă de autor
- Analizarea percepției și nivelului de înțelegere al cetățenilor asupra spațiului public
- Identificarea unui:
 - un fenomen de rezistență a populației la inovare
 - un fenomen de rezistență a populației la responsabilizare
- Definirea managementului urban participativ
- Dezvoltarea unei strategii pe cinci niveluri de implementare a participării în cadrul managementului urban participativ

3. CERCETARE SUPORT PENTRU IMPLEMENTAREA CONCEPTULUI DE „MANAGEMENT URBAN PARTICIPATIV”

Obiectivele capitolului: Identificarea problemelor în aplicarea conceptului de participare în municipiului Timișoara

Oferirea unei soluții problemelor identificate prin aplicația eTimișoara creată de autor

În cadrul cercetării managementului urban există un conflict între teoria dezvoltată în domeniul științific și practica mediului real, lucru observat și în dezbaterile la care a participat autorul în cadrul stagiului de practică la Universitatea TU Delft, OTB Research Institute for Housing, Urban and Mobility Studies, Olanda privind modelarea, validarea teoriilor urbane. Văzute de domeniul teoreticienilor drept rezultatul unei cercetări științifice ce o dată modelate, în mediul virtual, și validate generează soluția, teoriile dezvoltate la nivel urban sunt văzute de domeniul practicienilor drept inseparabile de mediul real. Aceștia consideră rezultatul cercetării drept soluția, ce mai apoi se validează sau infirmă în mediul real, imposibil de simulat sau prevăzut cu acuratețe.

Echipa de cercetare din care face parte autorul aderă la punctul de vedere al departamentului OTB al TU Delft, ce ține de domeniul practicienilor, luând în considerare obiectivul cercetării de doctorat, respectiv elaborarea unor teorii practice universal valabile, aplicabile sub forma unui produs ce poate fi testat și optimizat. Astfel cercetarea de față reprezintă un melanj între teorie și aplicare concretă sub forma cercetării în mod particular pe municipiul Timișoara a teoriilor generale dezvoltate și realizării de teste prin aplicația eTimișoara creată.

3.1. Cercetare privind participarea cetățenilor în elaborarea politicilor și produselor urbane

Pentru a măsura nivelul de informare al cetățenilor despre mijloacele de participare disponibile lor și dorința de participare a fost realizată o cercetare cantitativă pe bază uneltelor specifice, și anume chestionare, ce se poate regăsi în cedrul **Anexa 1** și **Anexa 2**. Constituite din 12 întrebări valabile oricărui sistem urban, dar cu răspunsuri specifice orașului pe care s-a realizat cercetarea, acestea au avut 464 de respondenți, rezultate intermediare fiind publicate în [122].

Tabel 3.1 Sinteza a răspunsurilor chestionarelor

Număr trimise	chestionare	Număr răspunsuri primite	%	Număr întrebări
718		464	64,62%	12

Aproximativ 65% din persoanele care au fost abordate pentru completarea chestionarului online au răspuns pozitiv ceea ce dovedește un interes mediu (bun) al cetățenilor municipiului Timișoara pentru viața urbei. **Tabel 3.1**

Întrebările chestionarului au fost astfel formulate pentru a măsura:

- Nivelul de satisfacție al locuitorilor cu mediul urban
- Nivelul de interes pentru problemele urbane
- Disponibilitatea de implicare în soluționarea problemelor urbane
- Cunoștințele asupra mijloacelor de implicare disponibile
- Inițiativa de implicare existentă
- Tipul de participare preferat, personal sau online
- Motivația participării

Chiar dacă 96% din repondenți și-au manifestat interesul pentru problemele cu care se confruntă comunitățile în care locuiesc doar aprox. 50% știau de existența uneltelor de participare sau e-participare disponibile dar nimic mai mult iar din aceștia doar 4% le folosesc cu adevărat. 93% și-au exprimat dorința de a participa, din care metoda preferată a fost cea prin intermediul tehnologiilor de comunicare și informare. **Fig. 3.1 Tabel 3.2**

Tabel 3.2 Tipul de participare a cetățenilor relaționată cu vârsta repondenților

Tipul participare a cetățenilor relaționată cu vârsta repondenților				Total	Procente
	Da, în persoana	Da, prin intermediul internetului	Nu		
18 - 24	40	48	8	96	20,69%
25 - 34	48	224	24	296	63,79%
35 - 44	8	32	0	40	8,62%
45 - 65	0	32	0	32	6,90%
Total	96	336	32	464	
Procente	20,69%	72,41%	6,90%		

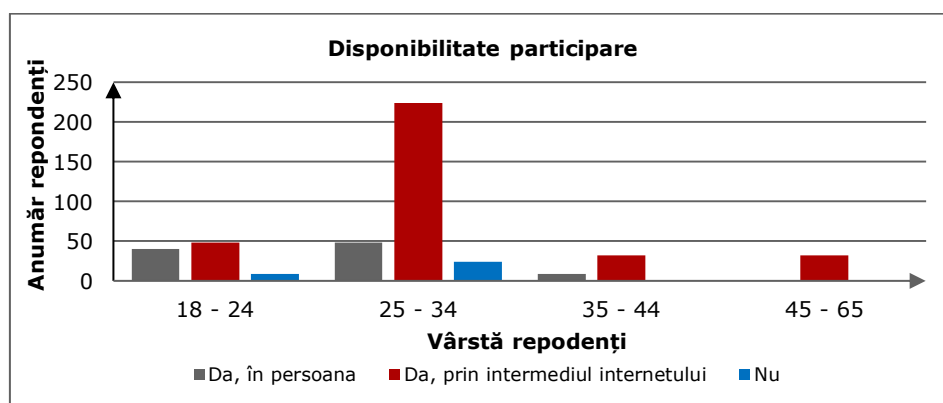


Fig. 3.1 Tipul de participare a cetățenilor relaționat cu vârsta repondenților

În urma unei analize comparative a interesului participanților în problemele cartierului lor și dorința de a participa în procesul decizional se poate observa că

majoritatea celor „interesați într-o oarecare măsură” și peste jumătate din cei „neinteresați” ar participa prin intermediul TIC dacă ar fi încurajați. Împărțiți pe categorii de vârstă majoritatea celor ce ar participa sunt din fericire cei mai frecvenți utilizatori de internet, cu vârste între 18 și 34 ani.

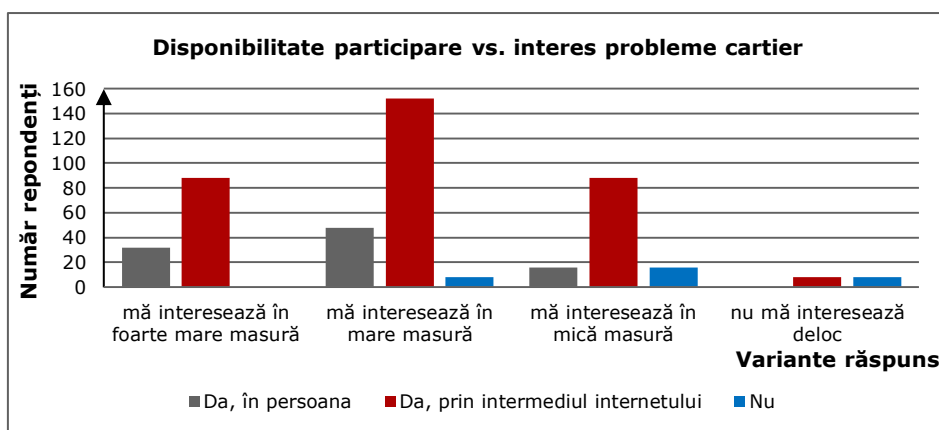


Fig. 3.2 Interesul manifestat de cetățeni pentru problemele cartierelor în care locuiesc relaționat la tipul de participare preferat

Întrebați despre interesul în problemele cartierului în care locuiesc cetățenii municipiului Timișoara au răspuns în proporție de 71 % că sunt interesați în mare sau foarte mare măsură, aproximativ 26 % fiind interesați doar în mica măsură și doar 3,45% declarându-se neinteresați. Întrebați dacă ar fi interesați să participe în persoană sau prin intermediul internetului 72% au ales varianta a doua. **Fig. 3.2** Dintre cei ce inițial s-au declarat interesați în mică măsură 73% au răspuns ca ar fi dispuși să participe dacă ar avea posibilitatea să o facă prin intermediul internetului, același răspuns primindu-se și din partea a 1,75 % din cei ce s-au declarat neinteresați de problemele cartierului în care locuiesc. **Tabel 3.2 Tabel 3.3**

Tabel 3.3 Interesul manifestat de cetățeni pentru problemele cartierelor în care locuiesc relaționat la tipul de participare preferată

Interesul manifestat de cetățeni pentru problemele cartierelor în care locuiesc relaționat cu tipul de participare preferata	mă interesează în foarte mare măsură	mă interesează în mare măsură	mă interesează în mică măsură	nu mă interesează deloc	Total	Procente
Da, în persoana	32	48	16	0	96	20,69%
Da, prin intermediul internetului	88	152	88	8	336	72,41%
Nu	0	8	16	8	16	6,90%
Total	120	208	120	16	464	100,00%
Procente	25,86%	44,83%	25,86%	3,45%	100,00%	

Se evidențiază astfel preferința majorității pentru metodele de participare prin intermediul tehnologiilor de comunicare online și capacitatea acestora de a atrage și implica chiar și cetățenii ce inițial s-au declarat neinteresați.

Cu toate acestea la întrebarea referitoare la cunoștințele lor despre mijloacele ce le stau la dispoziție pentru a participa și pe care l-ar alege în cazul unei probleme, varianta ce mai populară, 46,55%, a fost consiliile consultative de cartier, dovedind fezabilitatea unui concept de descentralizare. **Fig. 3.3** Din păcate marea majoritate a celor care au ales consiliile de cartier sunt cei care erau conștienți de existența lor dar nu știau nimic mai mult, 44%, sau cei care nu auziseră de ele până în acel moment, 58%, o dovadă a proastei lor funcționări și în consecință a neîncrederii generate. **Tabel 3.4**

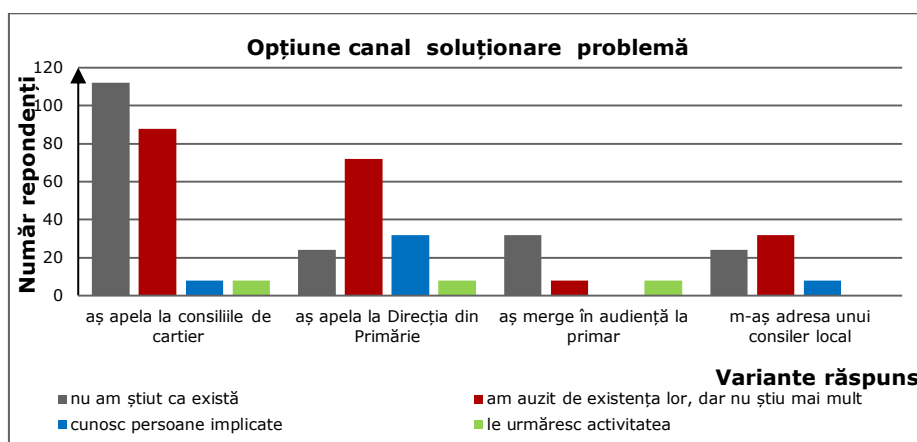


Fig. 3.3 Nivelul de cunoaștere a cetățenilor asupra existenței consiliilor consultative de cartier relaționat cu metoda preferată de a încerca rezolvarea unei probleme în cartierul în care locuiesc

Tabel 3.4 Nivelul de cunoaștere a cetățenilor asupra existenței consiliilor consultative de cartier relaționat cu metoda preferată de a încerca rezolvarea unei probleme în cartierul în care locuiesc

Nivelul de cunoaștere a cetățenilor asupra existenței consiliilor consultative de cartier relaționată cu metoda preferată de soluționare a problemelor	aș apela la consiliile de cartier	aș apela la Direcția din Primărie	aș merge în audiență la primar	m-aș adresa unui consilier local	Total	Procente
nu am știut ca există	112	24	32	24	192	41,38%
am auzit de existența lor, dar nu știu mai mult	88	72	8	32	200	43,10%
cunosc persoane implicate	8	32	0	8	48	10,34%
le urmăresc activitatea	8	8	8	0	24	5,17%
Total	216	136	48	64	464	100%
Procente	46,55%	29,31%	10,34%	13,79%	100%	

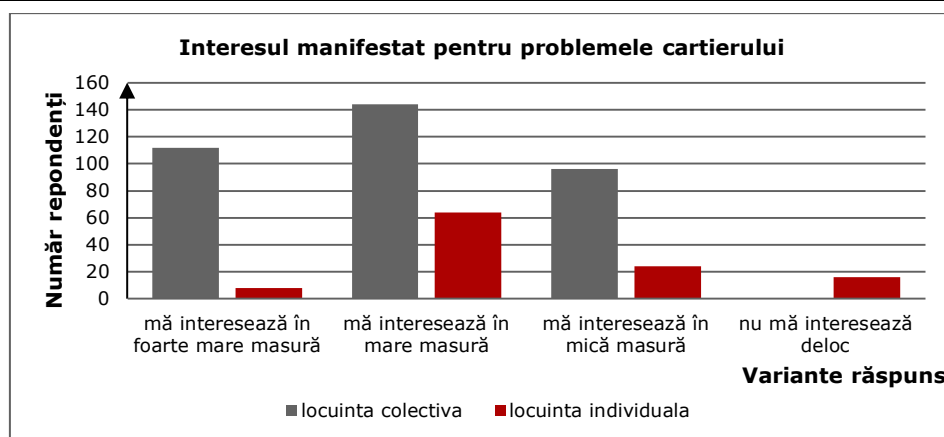


Fig. 3.4 Interesul pentru problemele cu care se confrunta cartierul în care locuiesc relaționat cu tipologia de locuință

În baza chestionarului realizat de autor rezultă că interesul cetățenilor pentru implicarea în soluționarea problemelor cartierului în care locuiesc este în strânsă legătură cu tipologia locuinței acestora. Nici un respondent ce locuiește într-o locuință colectivă nu s-a declarat neinteresat de problemele cartierului în care locuiește comparativ cu 14,28% din cei cu locuințe individuale. **Fig. 3.4** De 14 ori mai mulți repondenți cu locuințe colective s-au declarat interesați în foarte mare măsură, față de 2,25 ori interesați în mare măsură și de 4 ori interesați în mică măsură față de cei cu locuințe individuale. **Tabel 3.5**

Tabel 3.5 Interesul pentru problemele cu care se confrunta cartierul în care locuiesc relaționat cu tipologia de locuință

Interesul pentru problemele cu care se confrunta cartierul în care locuiesc relaționat cu tipologia de locuință	mă interesează în foarte mare măsură	mă interesează în mare măsură	mă interesează în mică măsură	nu mă interesează deloc	Total	Procente
locuința colectivă	112	144	96	0	352	75,86%
locuința individuală	8	64	24	16	112	24,14%
Total	120	208	120	8	464	100%
Procente	25,86%	44,83%	25,86%	3,45%	100%	

Analizând interesul declarat de cetățenii municipiului Timișoara pentru problemele cartierelor în care locuiesc și inițiative anterioare de soluționare a unei probleme identificate s-a dovedit că doar 34,48% au avut o asemenea inițiativă în trecut. **Fig. 3.5** Cel mai mare procent de inițiative anterioare s-a dovedit a fi în cadrul celor ce s-au considerat interesați doar în mare măsură, dublu față de cei declarați ca fiind interesați în foarte mare măsură. **Tabel 3.6** Chiar și în cazul celor interesați în mica măsură, 10% au avut inițiativa de a soluționa o problemă identificată personal.

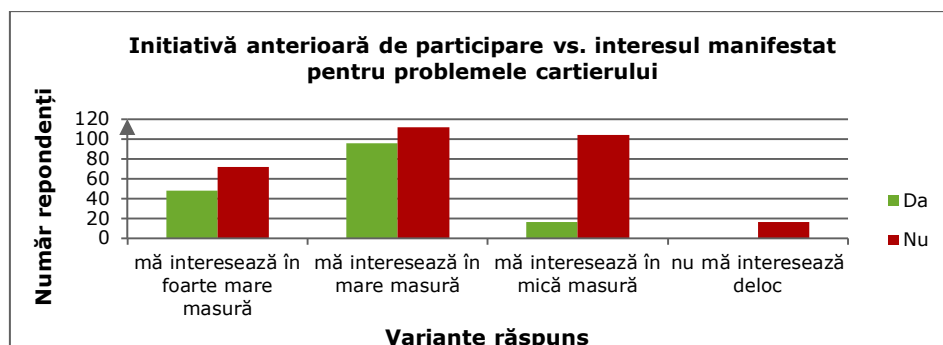


Fig. 3.5 Existența vreunei inițiative de a rezolva o problemă identificată în cartierul în care locuiesc relaționată cu interesele pentru problemele acestuia

Tabel 3.6 Existența vreunei inițiative de a rezolva o problemă identificată în cartierul în care locuiesc relaționată cu interesele pentru problemele acestuia

Existența vreunei inițiative de a rezolva o problema identificată în cartierul în care locuiesc relaționată cu interesele pentru problemele acestuia	Da	Nu	Total	Procente
mă interesează în foarte mare măsură	48	72	120	25,86%
mă interesează în mare măsură	96	112	208	44,83%
mă interesează în mică măsură	16	104	120	25,86%
nu mă interesează deloc	0	16	16	3,45%
Total	160	304	464	100%
Procente	34,48%	65,52%	100%	

Comparând răspunsurile la întrebarea privind implicarea anterioară în soluționarea unei probleme identificate și metoda de participare preferată s-a dovedit că 73,68% din cei ce anterior nu s-au implicat ar face acest lucru prin intermediul internetului față de 15,38% ce ar prefera participarea în persoană. **Fig. 3.6** Din cei 34,48% ce s-au implicat anterior în soluționare problemelor două treimi au declarat că ar face acest lucru din nou prin intermediul internetului în detrimentul unei participări în persoană ilustrând dificultățile întâmpinate în acest tip de abordare. **Tabel 3.7**

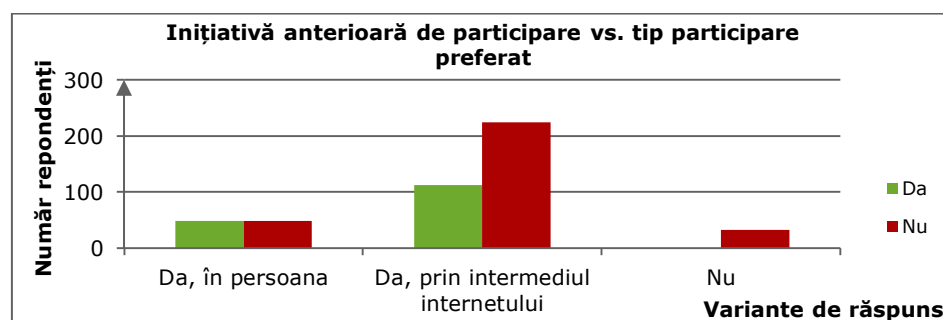


Fig. 3.6 Existența vreunei inițiative de a rezolva o problemă identificată în cartierul în care locuiesc relaționată cu tipul de participare preferat

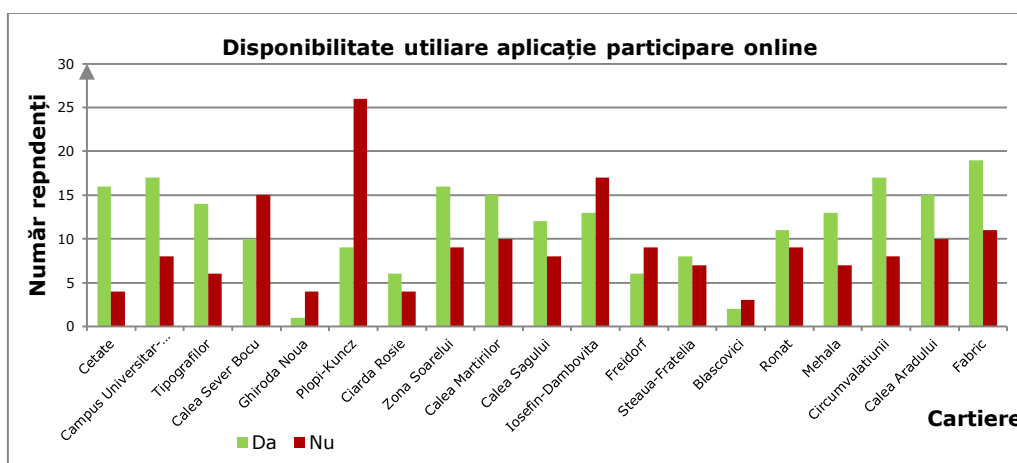
Tabel 3.7 Existența vreunei inițiative de a rezolva o problema identificată în cartierul în care locuiesc relaționată cu tipul de participare preferat

Existența vreunei inițiative de a rezolva o problema identificată în cartierul în care locuiesc relaționată cu tipul de participare preferat	Da	Nu	Total	Procente
Da, în persoana	48	48	96	20,69%
Da, prin intermediul internetului	112	224	336	72,41%
Nu	0	32	32	6,90%
Total	160	304	464	100,00%
Procente	34,48%	65,52%	100,00%	

Concluzia generală a acestei cercetări a fost un interes și disponibilitate de participare ridicată, mai ales prin intermediul TIC, dar inițiativă scăzută și chiar și mai puține cunoștințe în domeniul drepturilor și opțiunilor existente.

Pentru a elimina posibilitatea influențării rezultatelor preferențiale TIC în urma realizării unui chestionar online, ce favoriza un anumit tip de repondenți, autorul a inclus în cadrul chestionarului offline realizat în cele 19 teritorii ale Consiliilor de Cartier ale municipiului Timișoara, **Anexa 3**, întrebări privind disponibilitatea adoptării unei soluții de dialog între cetățeni și autoritate prin intermediul internetului.

56% din repondenții s-au declarat dispuși să utilizeze o aplicație de dialog între autoritatea publică și cetățeni pe baza petițiilor înaintate. Procente mai ridicate de cetățeni ce au răspuns pozitiv s-au înregistrat în cartierele cu venit peste medie.

Fig. 3.7**Fig. 3.7** Disponibilitatea de a utiliza o aplicație de dialog între cetățeni și autoritatea locală prin intermediul internetului

Caracteristicile considerate de către cetățeni esențiale unei aplicații de dialog au fost sintetizate de autor în nouă categorii în urma analizei răspunsurilor primite. Promptitudinea răspunsului primit reprezintă cea mai frecvent menționată

caracteristică urmată de primirea răspunsului direct de la persoana responsabilă cu rezolvarea problemei și facilitatea utilizării aplicației. **Fig. 3.8 Fig. 3.9**

Toate aceste caracteristici au fost luate în considerare în realizarea aplicației create de autor eTimișoara și implementate în cadrul Primăriei municipiului Timișoara, descrisă în detaliu în subcapitolul 4.2.

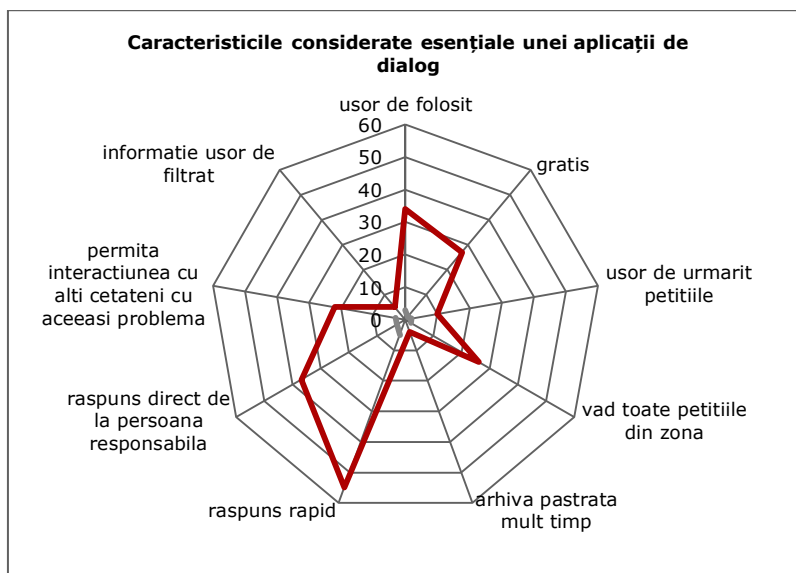


Fig. 3.8 Caracteristicile considerate esențiale unei aplicații de dialog

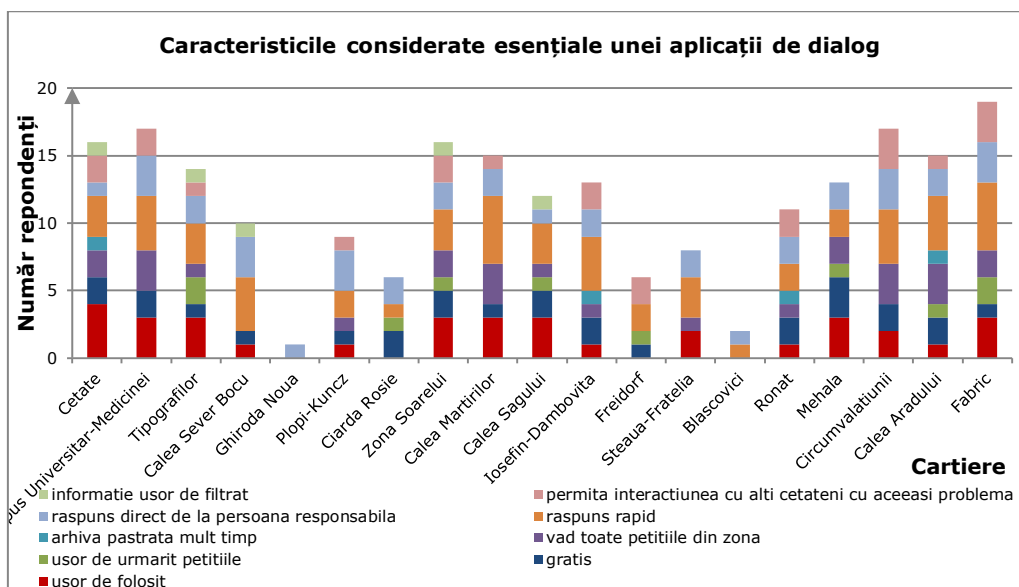


Fig. 3.9 Caracteristicile considerate esențiale unei aplicații de dialog pe cartiere

Pentru a obține o participare publică eficientă sunt necesare trei etape, fiecare rezultând din completarea celei precedente:

- informarea cetățenilor - educarea acestora în politicile, strategiile și proiectele administrației locale, și asupra metodelor prin care pot participa;
- control - responsabilizarea administrațiilor locale rezultată din transparența crescută a acțiunilor întreprinse și interesului și informării publicului;
- participare - democrație participativă și deliberativă prin împuternicirea cetățenilor.

În ciuda răspunsurilor majorității celor ce au completat chestionarul cum că beneficiind de susținerea autorităților locale s-ar implica personal în rezolvare problemelor cartierului în care locuiesc, răspunsul negativ la întrebarea următoare - dacă consideră că dintre vecinii lor s-ar mai implica alții - dovedește, în opinia autoarei problema cheie a slabei participări fiecare considerându-se singurul căruia îi pasă și este dispus să ia atitudine. Acest aspect trebuie remediat prin crearea de oportunități de contact și colaborare.

Rezultatul ultimei întrebări a chestionarului realizat de autor **Anexa 1**, **Anexa 2** cerea repondenților să clasifice în ordinea personală a importanței cele mai grave trei probleme ale municipiului Timișoara, completând opțiunea I (galben în grafic), opțiunea II (verde), opțiunea III (albastru). Așa cum se poate observa în **Fig. 3.10** 23% din repondenți au identificat problema parcărilor auto ca fiind majoră. Un număr dublu de cetățeni au identificat această problemă ca fiind cea mai gravă, prima opțiune, față de oricare altă problemă selectată pe același rang. Chiar și dintre cetățenii ce au considerat alte probleme demne de prima opțiune, aceasta a acumulat mai multe voturi ca opțiunea III decât oricare altă problemă ca prima opțiune.

Clasificarea problemelor identificate de cetățeni, în ordinea descrescătoare a importanței acordate este următoarea, ilustrată în **Fig. 3.11**:

1. Parcări auto
2. Spații verzi
3. Starea drumurilor
4. Implicarea cetățenilor
5. Spații publice
6. Trafic auto
7. Autoritatea publică
8. Locuri de joacă
9. Polițiști comunitari
10. Câini vagabonzi
11. Curățenia localității

De remarcat este că Implicarea cetățenilor este marcată ca fiind a patra problemă ca importanță, cu atât mai mult cu cât cetățenii însuși sunt cei care au identificat-o, fiind singura în puterea lor să o și remedieze. Aceasta opțiune denotă o delăsare a cetățenilor, o lipsă de informare privind participarea la nivelul municipiului sau o neîncredere în implicarea altor cetățeni.

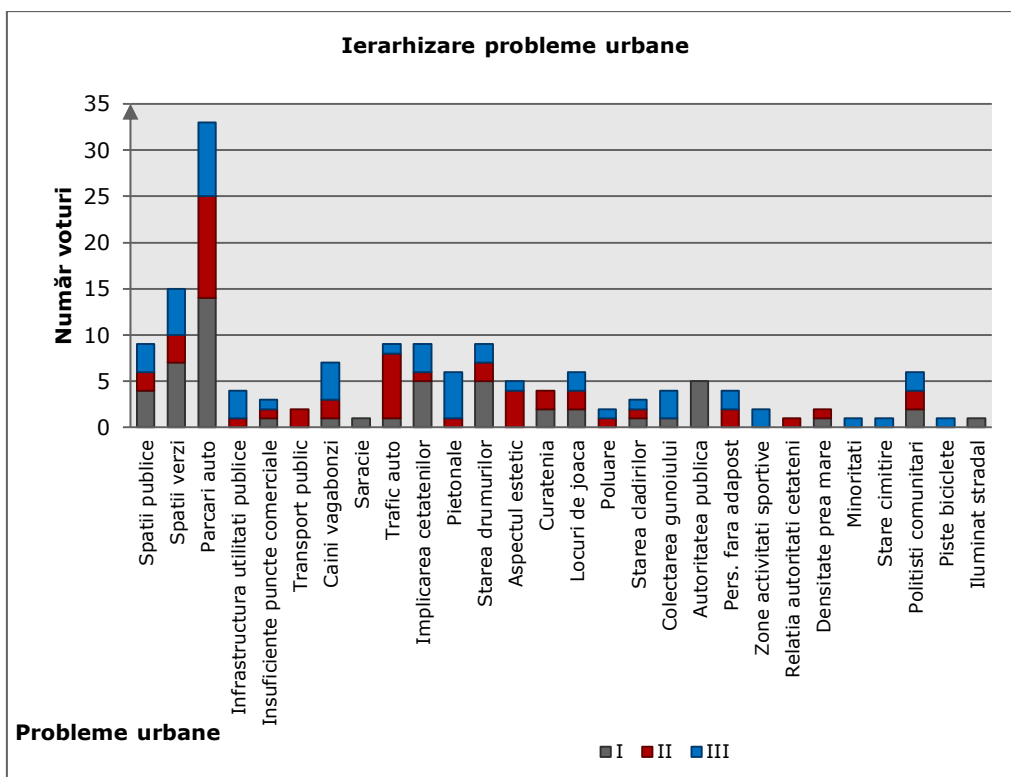


Fig. 3.10 Cele mai grave probleme ale orașului Timișoara, în opinia cetățenilor, organizate pe opțiuni, I, II și III (contribuție proprie)

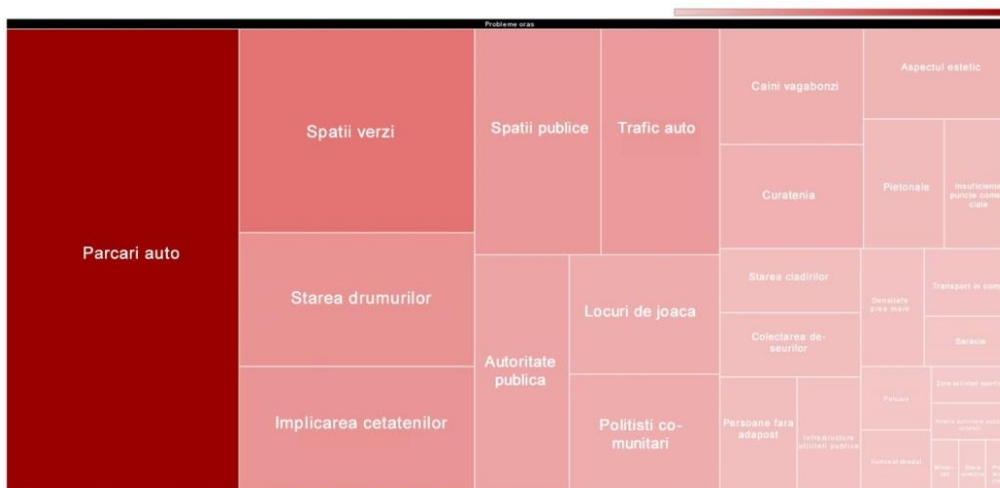


Fig. 3.11 Cele mai grave probleme ale orașului în opinia cetățenilor Timișoarei (contribuție proprie)

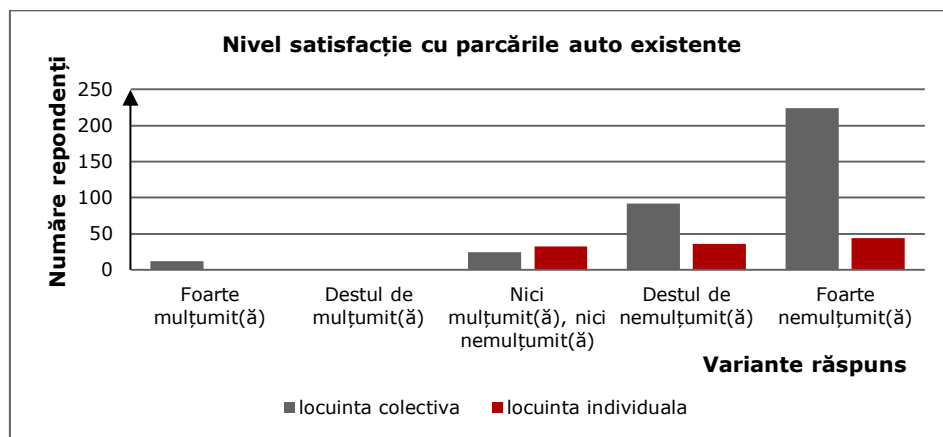


Fig. 3.12 Nivelul de satisfacție față de disponibilitatea parcărilor auto relaționat cu tipologia de locuire

Parcările auto, identificate ca cea mai gravă problemă a municipiului Timișoara, statut întărit de răspunsurile primite în cadrul chestionarului realizat de autor **Anexa 1 Anexa 2** au generat doar 2,59% răspunsuri „destul de mulțumit” și 12% „nici mulțumit, nici nemulțumit”, majoritatea 85,35% declarându-se nemulțumiți sau foarte nemulțumiți. **Fig. 3.12** Peste 69,31% din rezidenții locuințelor colective și 39,28% a celor individuale s-au declarat foarte nemulțumiți ilustrând gravitatea acestei probleme. **Tabel 3.8**

Tabel 3.8 Nivelul de satisfacție față de disponibilitatea parcărilor auto relaționat cu tipologia de locuire

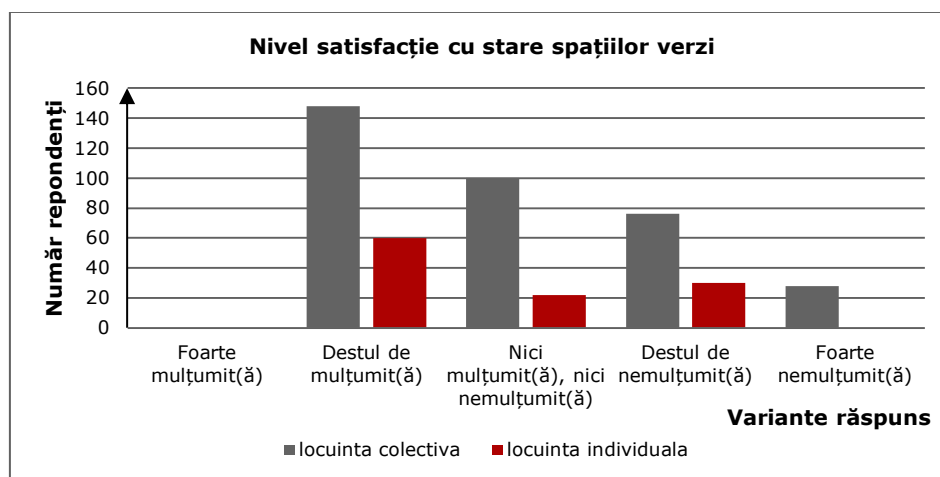
Nivelul de satisfacție față de disponibilitatea parcărilor auto relaționat cu tipologia de locuire	Nivelul de satisfacție față de disponibilitatea parcărilor auto relaționat cu tipologia de locuire					Total	Procente
	Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)	Nici mulțumit(ă), nici nemulțumit(ă)	Destul de nemulțumit(ă)	Foarte nemulțumit(ă)		
locuința colectivă	12	0	24	92	224	352	75,86%
locuința individuală	0	0	32	36	44	112	24,14%
Total	12	0	56	128	268	464	100%
Procente	2,59%	0%	12,07%	27,59%	57,76%	100%	

Deși problema spațiilor verzi a fost identificată ca fiind a doua ca gravitate la nivelul municipiului Timișoara, doar 29% s-au declarat în cadrul unei întrebări anterioare destul de nemulțumiți sau foarte nemulțumiți de acestea, iar 26% s-au declarat nici mulțumiți, nici nemulțumiți. **Tabel 3.9**

Tabel 3.9 Nivelul de satisfacție față de starea spațiilor verzi relaționat cu tipologia de locuire

Nivelul de satisfacție față de starea spațiilor verzi relaționat cu tipologia de locuire	Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)	Nici mulțumit(ă), nici nemulțumit(ă)	Destul de nemulțumit(ă)	Foarte nemulțumit(ă)	Total	Procente
locuința colectivă	0	148	100	76	28	352	75,86%
locuința individuală	0	60	22	30	0	112	24,14%
Total	0	208	122	106	28	464	100,00%
Procente	0%	44,83%	26,29%	22,84%	6,03%	100%	

Doar rezidenții locuințelor colective s-au declarat foarte nemulțumiți de starea spațiilor verzi. **Fig. 3.13** Majoritatea celor cu locuințe colective fiind destul de mulțumiți 53% față de 42% locuințe colective, iar 26% din cei cu locuințe individuale s-au declarat destul de nemulțumiți față de doar 21% locuințe colective.

**Fig. 3.13** Nivelul de satisfacție față de starea spațiilor verzi relaționat cu tipologia de locuire

Identificată ca a treia cea mai gravă problemă la nivelul municipiului Timișoara, starea drumurilor a avut ca rezultat în cadrul unei întrebări în chestionarul realizat de autor 16,38% respondenți ce s-au declarat destul de mulțumiți, distribuiți în mod egal între cei cu locuințe individuale și colective. Aproximativ 61% însă, în majoritate din locuințe colective s-au declarat destul de nemulțumiți sau foarte nemulțumiți întărind statutul acestei probleme. **Fig. 3.14**
Tabel 3.10

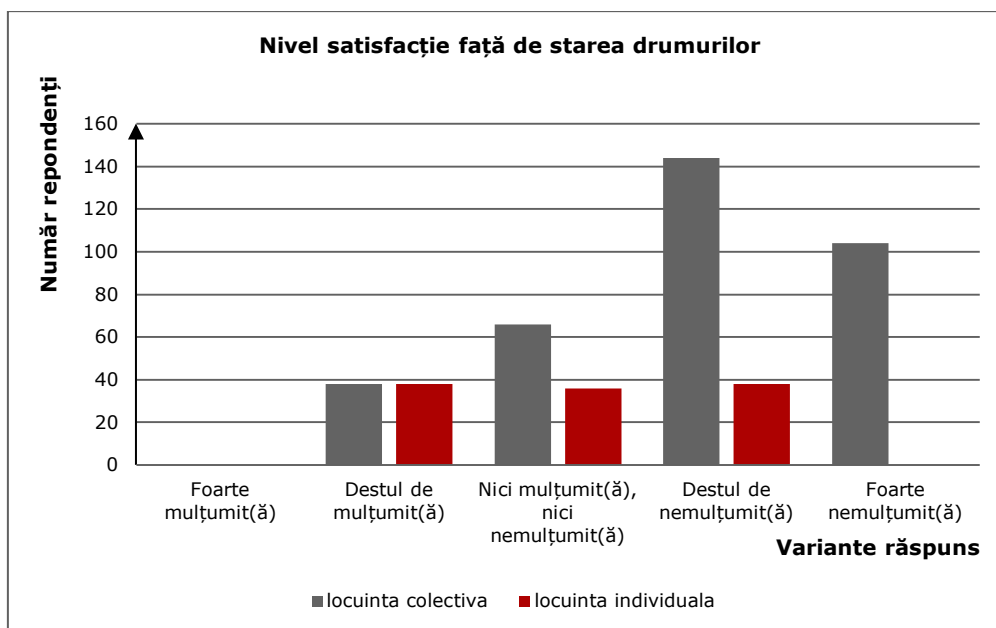


Fig. 3.14 Nivelul de satisfacție față de starea drumurilor relaționat cu tipologia de locuire

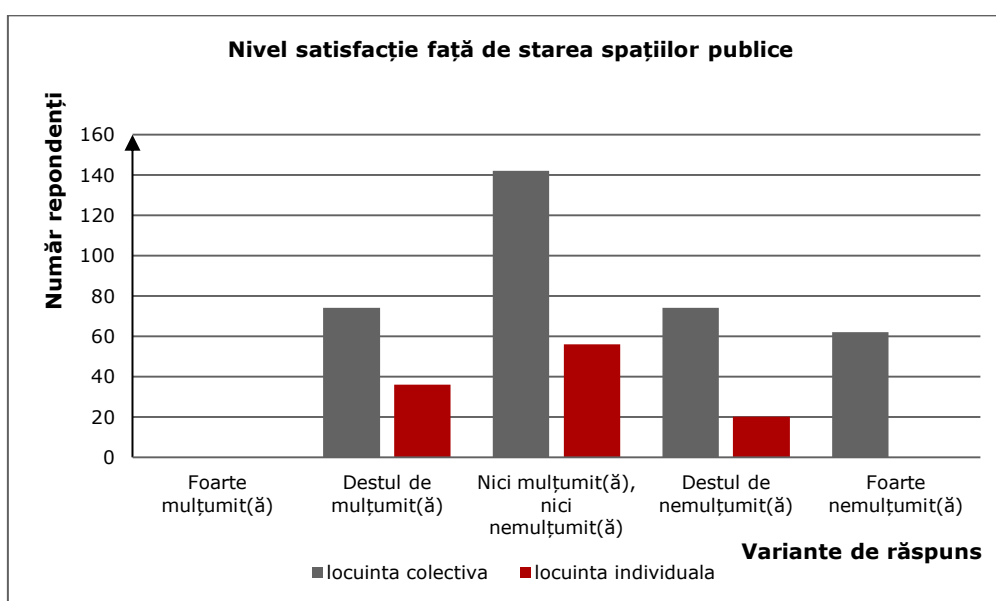
Tabel 3.10 Nivelul de satisfacție față de starea drumurilor relaționat cu tipologia de locuire

Nivelul de satisfacție față de starea drumurilor relaționat cu tipologia de locuire	Nivelul de satisfacție față de starea drumurilor					Total	Procente
	Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)	Nici mulțumit(ă), nici nemulțumit(ă)	Destul de nemulțumit(ă)	Foarte nemulțumit(ă)		
locuința colectiva	0	38	66	144	104	352	75,86%
locuința individuala	0	38	36	38	0	112	24,14%
Total	0	76	102	182	104	464	100%
Procente	0%	16,38%	21,98%	39,22%	22,41%	100%	

Spatiile publice sunt clasate ca a cincea cea mai gravă problemă a municipiului Timișoara dar în cadrul întrebării 4/14 a chestionarului realizat de autor răspunsurile primite denota o stare de nemulțumire medie, cu 23,71% repondenți destul de mulțumiți și 42% nici mulțumiți nici nemulțumiți. **Tabel 3.11 Fig. 3.15** Discrepanța între starea de mulțumire și aparența unei probleme este mai mică decât în cadrul spațiilor verzi, **Fig. 3.13**, marcată ca a treia cea mai gravă problemă și cu un nivel de satisfacție mult mai ridicat decât pentru spațiile publice dar demnă de luat în considerare.

Tabel 3.11 Nivelul de satisfacție față de starea spațiilor publice relaționat cu tipologia de locuire

Nivelul de satisfacție față de starea spațiilor publice relaționat cu tipologia de locuire						Total	Procente
	Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)	Nici mulțumit(ă), nici nemulțumit(ă)	Destul de nemulțumit(ă)	Foarte nemulțumit(ă)		
locuința colectivă	0	74	142	74	62	352	75,86%
locuința individuală	0	36	56	20	0	112	24,14%
Total	0	110	198	94	62	464	100%
Procente	0%	23,71%	42,67%	20,26%	13,36%	100%	

**Fig. 3.15 Nivelul de satisfacție față de starea spațiilor publice relaționat cu tipologia de locuire**

Deși văzută ca fiind doar a șasea problemă ca gravitate la nivelul municipiului Timișoara, fluența traficului, a stârnit reacții mult mai puternice în cadrul întrebării 4/12 din chestionarul realizat de autor față de probleme considerate mai grave. Răspunsurile primite **Fig. 3.16** sunt comparabile cu cele pentru parcurile auto cu un nivel de nemulțumire de peste 74%, în majoritate rezidenți ai locuințelor colective. Majoritatea celor cu locuințe individuale s-au declarat nici mulțumiți, nici nemulțumiți, 57,14%. **Tabel 3.12**

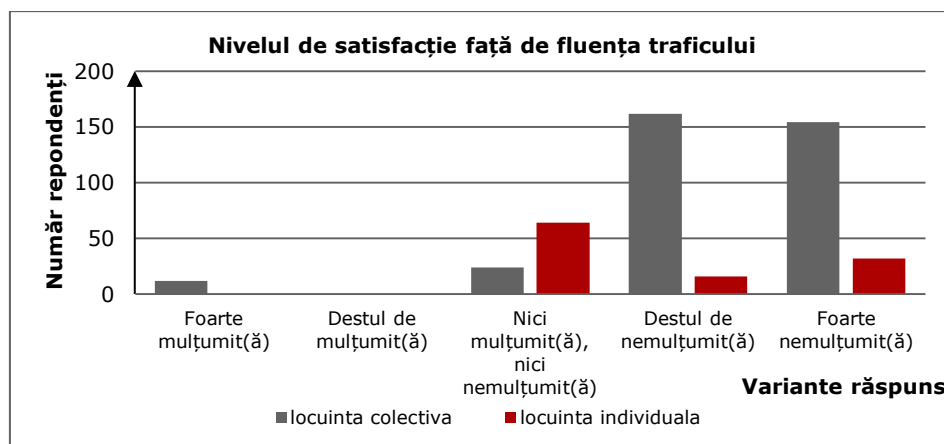


Fig. 3.16 Nivelul de satisfacție față de fluența traficului relaționat cu tipologia de locuire

Tabel 3.12 Nivelul de satisfacție față de fluența traficului relaționat cu tipologia de locuire

Nivelul de satisfacție față de fluența traficului relaționat cu tipologia de locuire	Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)	Nici mulțumit(ă), nici nemulțumit(ă)	Destul de nemulțumit(ă)	Foarte nemulțumit(ă)	Total	Procente
locuinta colectiva	12	0	24	162	154	352	75,86%
locuinta individuala	0	0	64	16	32	112	24,14%
Total	12	0	88	178	186	464	100%
Procente	2,59%	0%	18,97%	38,36%	40,09%	100%	

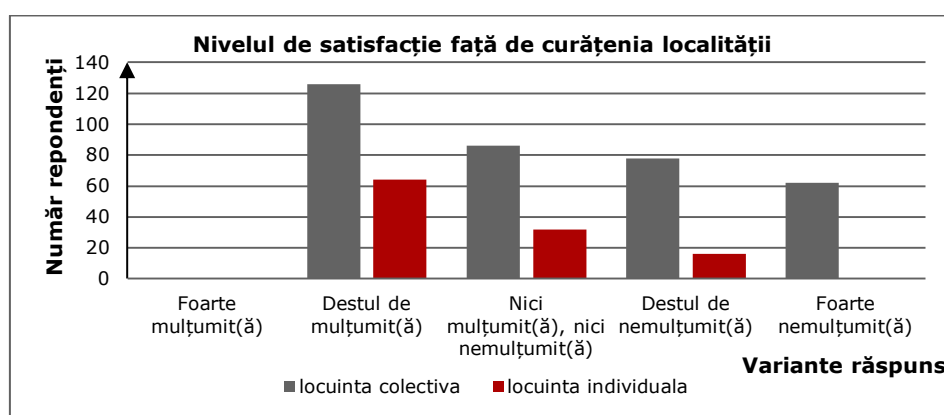


Fig. 3.17 Nivelul de satisfacție față de curățenia localității relaționat cu tipologia de locuire

Curățenia localității este clasificată ca a unsprezecea problema ca gravitate la nivelul municipiului Timișoara dar întrebarea din chestionar referitoare la nivelul de satisfacție cu aceasta ilustrează o altă situație. 40,95% din respondenți s-au declarat destul de mulțumiți iar 25,43% nici mulțumiți nici nemulțumiți. **Fig. 3.17** Majoritatea răspunsurilor de destul de nemulțumit (20,26% din total și 22,15% din locuințe colective)sau foarte nemulțumit (13,36% din total și 17,61% locuințe colective) s-au regăsit în rândul celor cu locuințe colective. **Tabel 3.13**

Tabel 3.13 Nivelul de satisfacție față de curățenia localității relaționat cu tipologia de locuire

Nivelul de satisfacție față de curățenia localității relaționat cu tipologia de locuire	Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)	Nici mulțumit(ă), nici nemulțumit(ă)	Destul de nemulțumit(ă)	Foarte nemulțumit(ă)	Total	Procente
locuința colectiva	0	126	86	78	62	352	75,86%
locuința individuala	0	64	32	16	0	112	24,14%
Total	0	190	118	94	62	464	100%
Procente	0%	40,95%	25,43%	20,26%	13,36%	100%	

Rezultatele chestionarului elaborat de autor, ilustrate în **Fig. 3.18**, au arătat că din cei 464 de respondenți 69% nu participaseră până în momentul completării acestuia la vre-o dezbateră publică, referitoare la probleme la scara orașului, zonei sau a unui imobil.

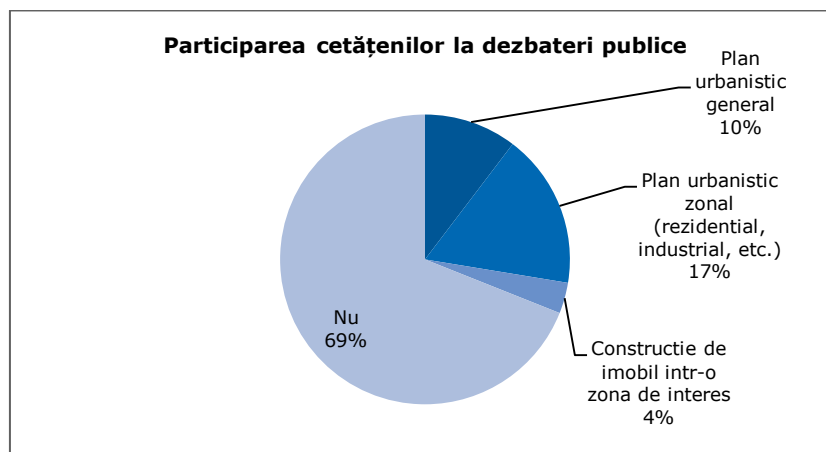


Fig. 3.18 Participarea cetățenilor municipiului Timișoara la dezbateri publice organizate de autoritatea locală

Dintre repondeți doar 7% s-au declarat a nu fi dispuși a participa la dezbateri publice ce privesc interesul comunității în care locuiesc, **Fig. 3.19**, în vreme ce 72% ar dori să participe prin intermediul internetului și 21% în persoană.

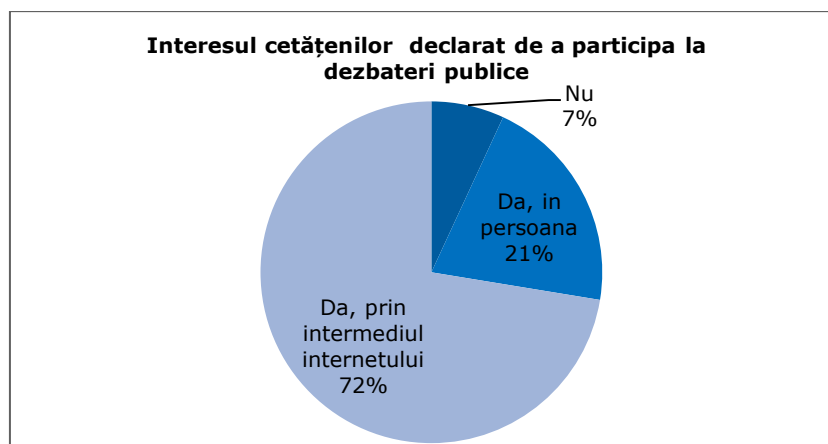


Fig. 3.19 Interesul cetățenilor Municipiului Timișoara de a participa la dezbateri publice ce privesc interesul comunității în care locuiesc

Întrebați dacă le-ar influența decizia de participare posibilitatea de a direcționa destinația investițiilor publice prin vot sau existența unui buget al comunității ce s-ar investi conform priorităților votate de ei repondenții chestionarului au răspuns în unanimitate Da.

Concluzia cercetării bazate pe chestionare a fost un interes și disponibilitate de participare ridicată dar inițiativă scăzută ce necesită creare unor oportunități de implicare cu rezultate vizibile și imediate pentru a încuraja și împuternici cetățenii

Cheia o reprezintă câștigarea încrederii cetățenilor în acest proces. Folosirea ca stimulent a unui procent din fondurile orașului pentru proiecte promovate de cetățeni menite să le îmbunătățească calitatea vieții, accesate printr-o competiție pe fezabilitate și suport public, este singura metodă viabilă de a atrage interes și încredere.

3.2. Studiu de caz asupra nivelurilor de participare existente în Timișoara

Obiectivele propuse de autor pentru consiliile de cartier descrise în cadrul subcapitolului **2.1.2 Participarea în concepția autorului** sunt:

- facilitarea dialogului între cetățeni și autoritatea publică
- crearea unei structuri de mediere între obiectivele autorității publice și interesele cetățenilor
- creșterea gradului de informare a cetățenilor asupra:
 - viziunii de dezvoltare
 - obiectivelor strategice de dezvoltare
 - proiectelor curente și viitoare pentru atingerea obiectivelor
 - problemelor și priorităților așezării urbane
- rezolvarea problemelor fiecărui cartier
- creșterii gradului de implicare a cetățenilor în procesul decizional
- sintetizarea și prioritizarea problemelor și propunerilor cetățenilor

- facilitarea atingerii nivelurilor superioare ale participării, Parteneriat, Putere delegata și Controlul cetățenilor.
- creșterea nivelului de coeziune socială

Pentru acoperirea acestor deziderate prin participare directă, fizică, fondurile necesare ar utiliza o parte a bugetului local depășesc beneficiile prognozate.

Luând în considerare, conform analizei realizată de autor prin mijloacele specifice chestionare, atât online cât și în persoană, opțiunea majorității repondenților pentru mijloace online de participare autorul a dezvoltat aplicația eTimișoara descrisă în cadrul subcapitolului **4.2 eTimișoara aplicație pentru facilitarea participării**. La baza caracteristicilor acesteia stă analiza realizată de autor asupra nivelurilor de participare existente în municipiul Timișoara din ultimii 9 ani, datele prelucrate regăsindu-se în anexele **Tabel 7.1 Analiza și sinteza anunțurilor în cadrul secțiunii Democrație participativă a sitului Primăriei Municipiului**, **Tabel 7.2 Analiza și sinteza anunțurilor în cadrul secțiunilor individuale a consiliilor consultative de cartier ale sitului Primăriei Municipiului Timișoara**, a problemelor identificate de autor și a soluțiilor dezvoltate și implementate prin intermediul aplicației create.

3.3. Probleme identificate

3.3.1. Împărțirea municipiului Timișoara în teritoriile consiliilor consultative de cartier

Problemă

La inițiativa Primăriei Municipiului Timișoara s-au constituit 11 consilii consultative ce dau dovadă de vicii de formare. Acestea sunt într-un continuu proces de divizare condus de cetățeni, fără bază științifică sau expertiză. Adesea, consiliile reprezintă teritorii prea vaste și diverse pentru posibilitățile lor de coordonare, fapt ce duce la dezbinarea și reorganizarea loc pentru ca, în opinia membrilor, să li se reprezinte mai bine interesele.

În **Tabel 3.14** se poate observa situația actuală a consiliilor consultative de cartier și datele relative de formare a acestora. Acest proces este în continuă derulare, inexistența unei structuri stabile, finale și obiectiv stabilite fiind în opinia autorului cel mai mare impediment în implicarea cetățenilor.

Tabel 3.14 Consiliile consultative de cartier din Municipiul Timișoara

Nr. ID.	Denumire	Delimitare	Data constituirii
I	Cetate	centru civic (Zona Cetate - P-ța Unirii, P-ța Libertății, P-ța Victoriei, bd. C.D.Loga)	13 octombrie 2004
II	Campus Universitar-Medicinei	zona Medicinei - Campus Universitar	
III	Tipografilor	zona Tipografilor - Oituz - Piața 700	
IV	Calea Sever Bocu	Sever Bocu - Viilor - UMT - I.I. de la Brad	21 iulie 2004

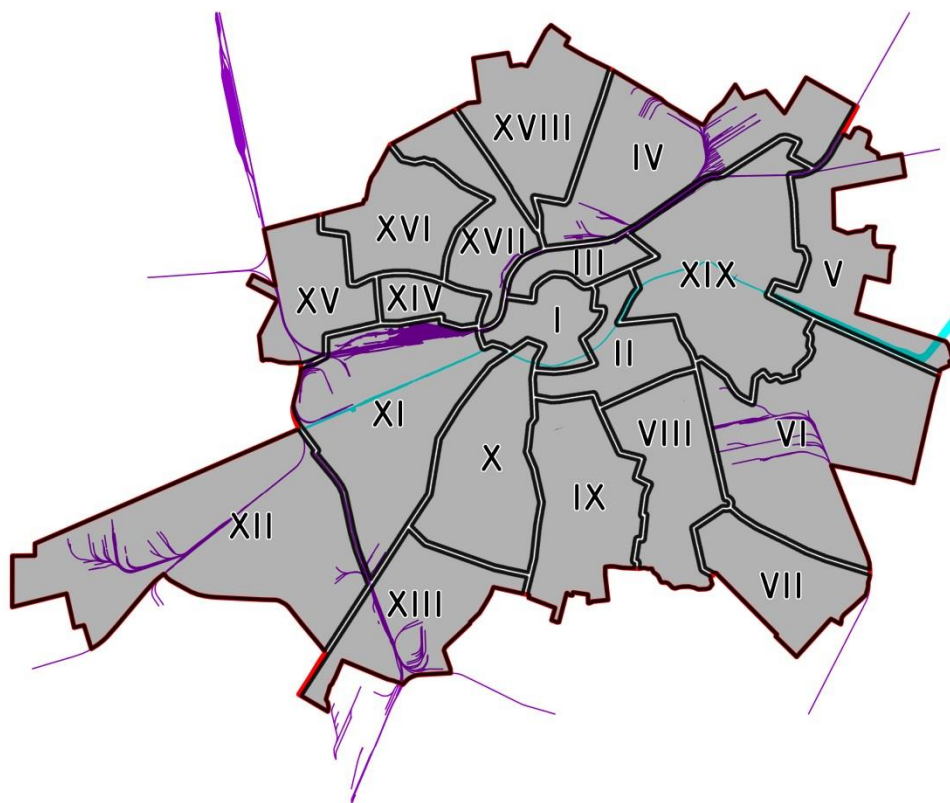
V	Ghiroda Nouă	Ghiroda Nouă	11 februarie 2004
VI	Plopi-Kuncz	zona Plopi - Kuncz - Platforma Ind. Buziașului zona Plopi - Kuncz - Platforma Ind. Buziașului	25 februarie 2004
VII	Ciarda Roșie	zona Urseni - Venus - Ciarda Roșie	15 ianuarie 2004
VIII	Zona Soarelui	zona Stadion - Spital ½ - Soarelui	17 aprilie 2008
IX	Calea Martirilor	zona Piața Crucii - Calea Martirilor - Spital ½ - Lidia	31 martie 2005
X	Calea Șagului	zona Elisabetin - Odobescu - Rusu Șirianu - Miloia ¾ - C. Șagului ¾	31 martie 2004
XI	Iosefin-Dâmbovița	zona Iosefin - Dâmbovița - Stația de Epurare - Solventul - Gara de Nord	17 martie 2004
XII	Freidorf	zona Parc Industrial - Polonă - Slavici - Freidorf - Andreescu	28 ianuarie 2004
XIII	Steaua-Fratelia	zona Steaua - Fratelia - C. Șagului ¼ - Miloia ¼	21 aprilie 2004
XIV	Blașcovici	zona Blașcovici	9 octombrie 2007
XV	Ronaț	zona Ronaț	2 octombrie 2007
XVI	Mehala	zona Balta Verde - Circumvalațiunii I - M. cel Bătrân - Mehala II - Zona de locuințe Ovidiu Balea	20 septembrie 2007
XVII	Circumvalațiunii	Circumvalațiunii II, III, IV - Bucovina - Gr. Alexandrescu - Torontalului	3 martie 2004
XVII I	Calea Aradului	zona Calea Aradului Vest - Calea Aradului Est	12 octombrie 2006
XIX	Fabric	zona Kogălniceanu - Telegrafului - Dorobanților - Modern - Crișan - Timocului - Tigrului - Lunei - Câmpului	16 octombrie 2008

Acest tip de împărțire a municipiului, **Fig. 3.20**, prezintă, în opinia autorului, deficiențe în reprezentarea specificului unei zone și promovarea intereselor populației acesteia. Probleme apar când cetățenii nu se identifica cu aria consiliului consultativ de cartier în care se găsesc.

Pentru a putea avea o unitate socială coerentă și funcțională, comunitate, este necesară existența unei unități spațiale, cartier, clar definite, care să îi favorizeze formarea, generarea unui spirit de apartenență și responsabilitate civică. În mod tradițional [123] cartierele ce au reușit cu succes să își formeze o comunitate funcțională sunt caracterizate de:

- delimitări prin limite puternice naturale sau artificiale, străzi de categoria I sau II, cai ferate, diguri, au puține intrări;
- un trafic cât mai redus în interior;
- populație între 5000 și 10000 de locuitori, cifre între care se asigura posibilitatea participării în luarea deciziilor;

- existența unui centru, spațiu public, a facilităților de educație, zonelor verzi, mixtura de funcțiuni, locurilor de muncă.



DELIMITAREA CONSILIILOR DE CARTIER ALE MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

I. CETATE	VIII ZONA SOARELUI	XV. RONAT
II. CAMPUS UNIVERSITAR-MEDICINEI	IX. CALEA MARTIRILOR	XVI. MEHALA
III. TIPOGRAFILOR	X. CALEA SAGULUI	XVII. CIRCUMVALATIUNII
IV. CALEA SEVER BOCU	XI. IOSEFIN-DAMBOVITA	XVIII. CALEA ARADULUI
V. GHIRODA NOUA	XII. FREIDORF	XIX. FABRIC
VI. PLOPI-KUNCZ	XIII. STEAUA-FRATELIA	
VII. CIARDA ROSIE	XIV. BLASCOVICI	

Fig. 3.20 Împartirea teritoriului Municipiului Timișoara pe ariile Consiliilor Consultative de Cartier situație existentă (contribuție proprie)

Tehnologiile moderne de informare și comunicare fac ca limitările referitoare la numărul populației să fie irelevante din punct de vedere al posibilității de participare dar se dovedesc esențiale în delimitarea fizică a unei comunități cu care locuitorii să se poată identifica.

Un factor de mai mare relevanță îl reprezintă tipologia de locuire. Aceasta are cel mai mare impact asupra necesităților cetățenilor și, în consecință, interesele acestora pentru tematici ca spațiu verde, locuri de parcare, spațiu public, facilități (educaționale, comerciale, etc.). Așa cum se poate în **Fig. 3.21** mare parte a teritoriului municipiului Timișoara este ocupat de locuințe individuale, reprezentate prin culoarea galben, în vreme ce locuințele colective formează ansambluri concentrate, reprezentate prin culoarea portocaliu. Realizate în aceeași perioadă, cu structură de organizare și populație similară aceste ansambluri nu pot fi divizate.

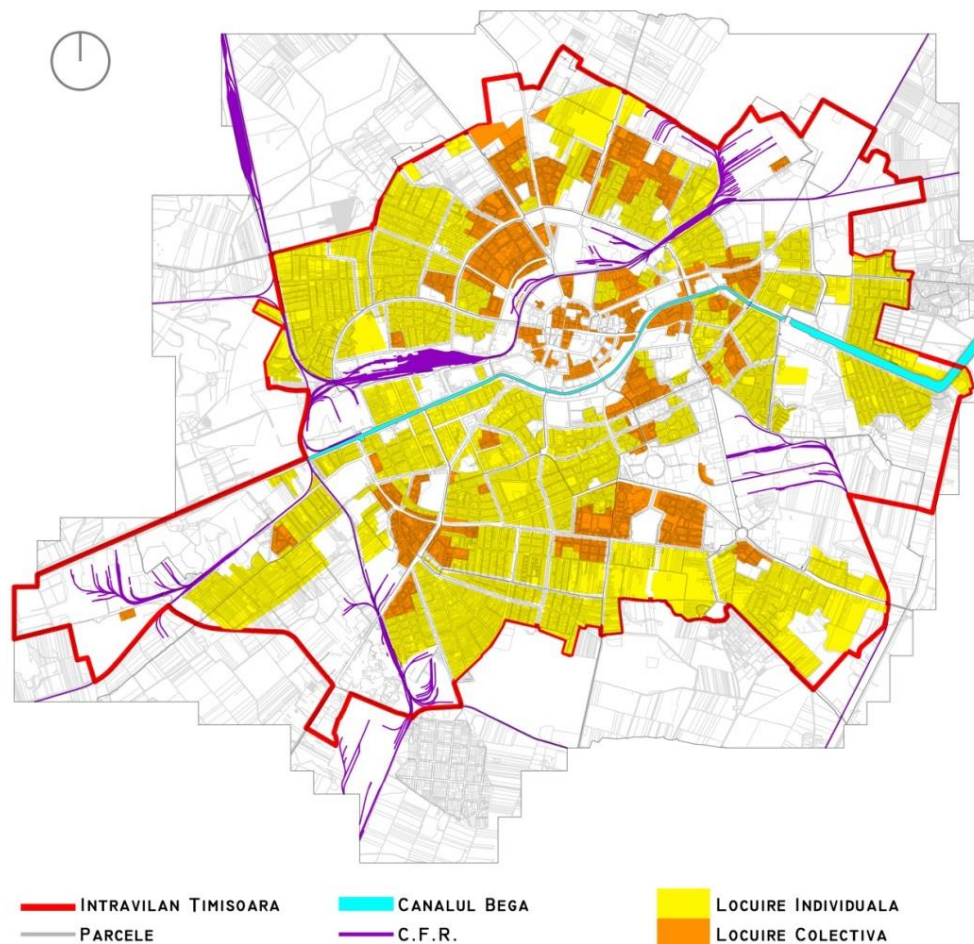


Fig. 3.21 Împartirea teritoriului Municipiului Timișoara în funcție de tipologia de locuire (contribuție proprie)

Împărțirea actuală a teritoriilor consiliilor consultative de cartier este mai degrabă raportată la disponibilitatea de implicare a cetățenilor în consilii decât la

tipologia de locuire – reprezentativă pentru tipurile de tematici de interes pentru cetățeni.

Se pot observa în figura **Fig. 3.22** discrepanțele de suprafață dintre teritoriile consiliilor și încadrarea în teritorii diferite a ansamblurilor de locuințe cu aceeași tipologie.

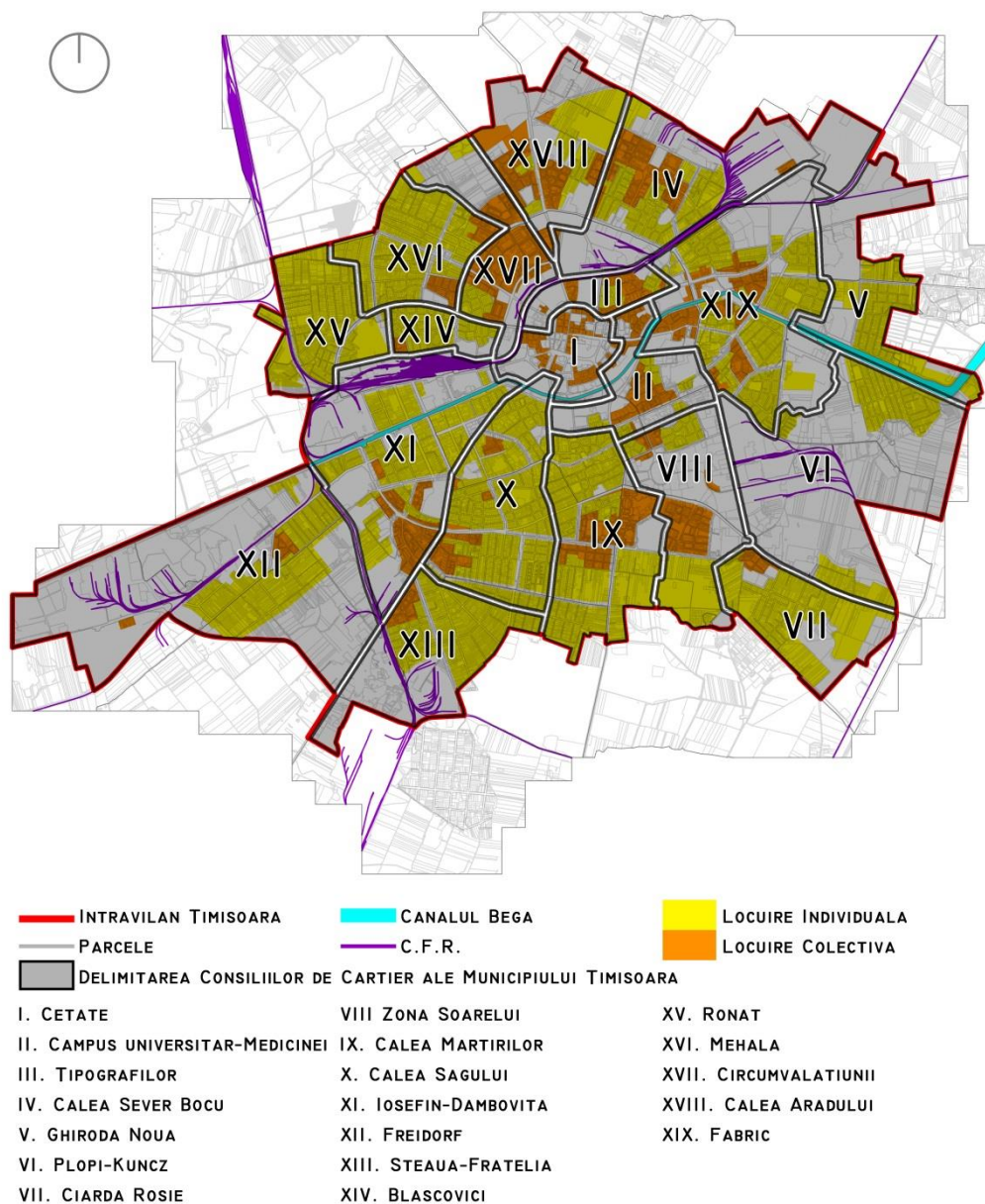


Fig. 3.22 Impartirea teritoriului Municipiului Timisoara pe ariile Consiliilor Consultative de Cartier (contribuție proprie)

Împărțirea tradițională a municipiului Timișoara în cartiere, în număr de 48, **Fig. 3.23** este mult mai apropiată de realitatea caracteristicilor zonale și comunitare, deoarece ia în considerare delimitările zonelor, perioada istorică în care aceste zone au fost edificate, tipologia de locuire, tipologia funcțională, respectiv zone industriale sau rezidențiale.

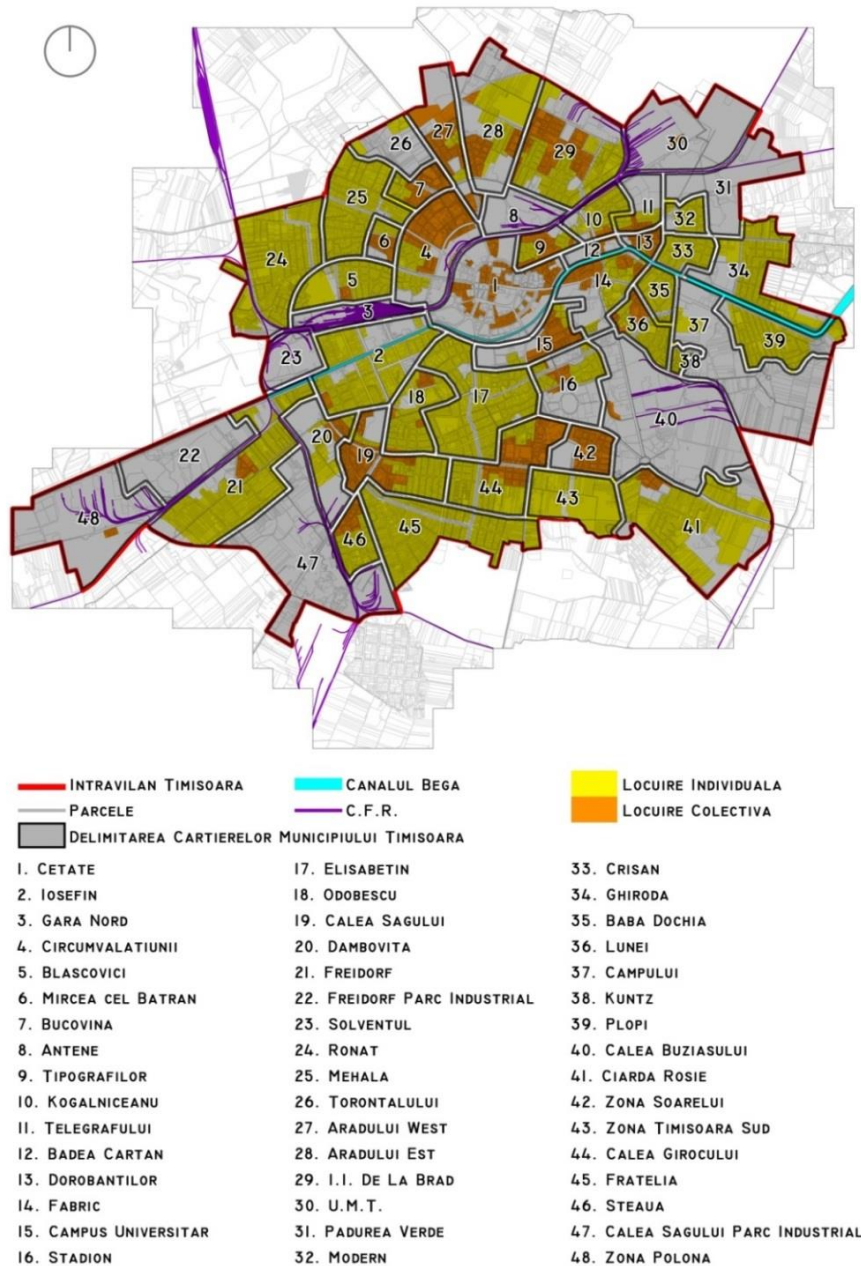


Fig. 3.23 Împartirea teritoriului Municipiului Timișoara pe cartiere (contribuție proprie)

Împărțirea teritoriului administrativ al unei localități în mod tradițional pe cartiere prezintă o reticență la modernizare, adaptarea necesară cauzată de intervențiile moderne de infrastructură, ex. cartier străbătut de o nouă arteră de circulație majoră ce îl separă și îi anulează unitatea structurală. Acest fenomen de reticență la modernizare este puternic legat de nostalgia identității zonei și rezistența populației la inovare.

Printr-o suprapunere a împărțirii teritoriale a consiliilor consultative de cartier și cea a cartierelor tradiționale, ilustrată în **Fig. 3.24**, se pot observa discrepanțele dintre cele două tipologii de organizare și deficiențele împărțirii actuale a teritoriilor consiliilor consultative.

Aceste nu țin cont de:

- delimitări naturale sau artificiale (străzi majore și intens circulate)
- raport suprafață-populație
- distribuție echitabilă a populației municipiului Timișoara
- tipologia de locuire
- tipologia funcțională

Tabel 3.15 Deficiențele împărțirii actuale a teritoriilor consiliilor consultative și cartierelor tradiționale

Categorie	Consilii Consultative	Cartiere tradiționale
Delimitări naturale (canalul Bega)	Cetate, Campus Universitar-Medicinei, Iosefin-Dâmbovița, Fabric	Iosefin, Solventul
Delimitări artificiale	Calea ferată	Calea Șagului Parc industrial, Ronaț, Iosefin
	Străzi majore și intens circulate	Cetate, Iosefin, Circumvalațiunii, Antene, Fabric, Elisabetin, Odobescu, Calea Șagului, Freidorf, Mehala, Pădurea Verde, Ghiroda, Calea Buziașului, Chiarda Roșie, Calea Girocului, Fratelia, Calea Șagului parc industrial
Tipologie locuire (populație incompatibilă)	Cetate, Campus Universitar-Medicinei, Plopi-Kuncz, Zona Soarelui, Calea Martirilor, Calea Șagului, Iosefin-Dâmbovița, Steaua-Fratelia, Mehala, Circumvalațiunii, Calea Aradului, Fabric	Cetate, Elisabetin, Calea Șagului,
Tipologie funcțională (funcțiuni incompatibile)	Calea Sever Bocu, Plopi-Kuncz, Zona Soarelui, Calea Șagului, Iosefin-Dâmbovița, Freidorf, Steaua-Fratelia, Circumvalațiunii, Fabric	Iosefin, Circumvalațiunii, Stadion
Discrepanța delimitare	Cetate, Campus Universitar-Medicinei, Tipografilor, Calea Sever Bocu, Ghiroda Nouă, Plopi-Kuncz, Ciarda Roșie, Zona Soarelui, Calea Martirilor, Calea Șagului, Iosefin-Dâmbovița, Freidorf, Steaua-Fratelia, Blașcovici, Ronaț, Mehala, Circumvalațiunii, Calea Aradului, Fabric	
Concluzie	Toate cele 19 teritorii ale consiliilor	

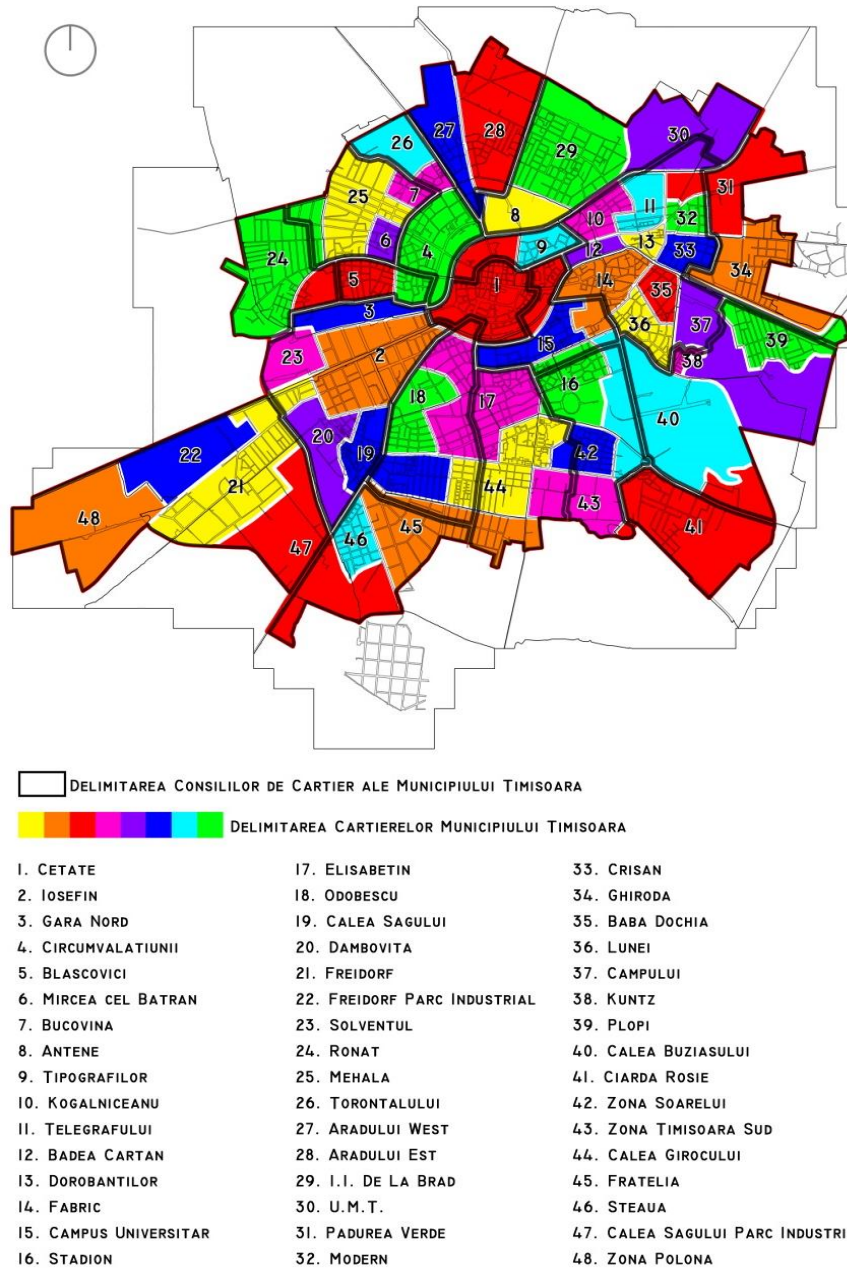


Fig. 3.24 Discrepanțe în împărțirea teritorială a consiliilor față de cea a cartierelor tradiționale (contribuție proprie)

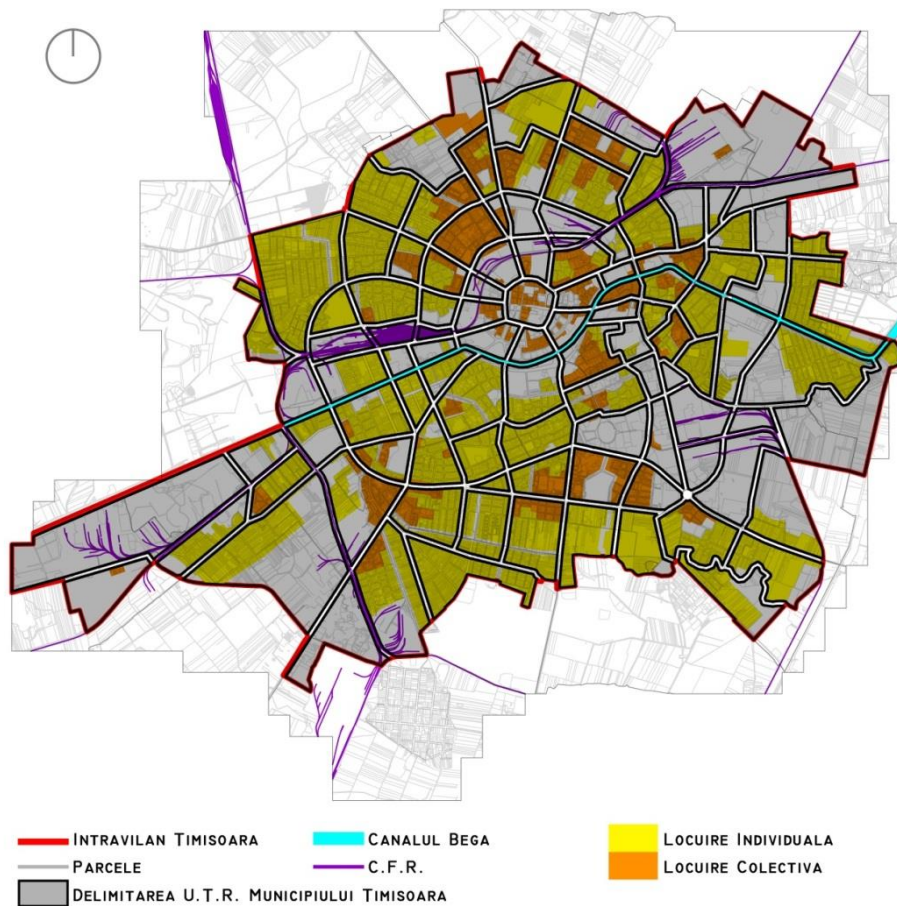
Soluție

Fig. 3.25 Împartirea teritoriului Municipiului Timișoara pe unități teritoriale de referință (UTR) (contribuție proprie)

Autorul consideră unitățile teritoriale de referință (UTR) drept o mai bună bază de reorganizare teritorială. Aceste reprezintă cea mai mică formă de diviziune teritorială prevăzută în legislația românească în vigoare din domeniul urbanismului și planificării teritoriale. Împărțirea teritoriului municipiului Timișoara în UTR-uri este ilustrată în **Fig. 3.25**.

Unitățile teritoriale de referință sunt subdiviziuni urbanistice a teritoriului unității administrativ-teritoriale de bază, constituite pe criterii urbanistice similare sau omogene, având drept scop păstrarea, refacerea sau dezvoltarea teritoriului în concordanță cu tradițiile, valorile sau aspirațiile comunității la un moment dat și necesară pentru:

- agregarea pe suprafețe mici a indicatorilor de populație și de construire, determinarea caracteristicilor urbanistice;
- stabilirea indicatorilor urbanistici, reglementare urbanistică omogenă.

Având de regulă suprafața de 1-20 ha și în mod excepțional până la 100 ha, se delimitează pe limitele de proprietate, în funcție de unele dintre următoarele caracteristici:

- Peisaj natural și construit cu caracteristici similare
- Evoluție istorică unitară într-o anumită perioadă
- Populație cu structură omogenă
- Sistem parcelar și mod de construire omogene
- Folosințe de aceeași natură ale terenurilor și construcțiilor
- Regim juridic al imobilelor similar, reglementări urbanistice omogene referitoare la destinația terenurilor și la indicii urbanistici

O variantă optimă de divizare a teritoriului este căutată utilizând metoda simplă aditivă. [124] S-au acordat note nivelului de satisfacere a criteriilor geografice, structurale ale unei comunități sustenabile, iar matricea rezultat nu mai trebuie normalizată, putându-se aduna rezultatele.

Tabel 3.16 Matrice notare variante reorganizare teritorială

$V_j \backslash C_j$	C_1	C_2	...	C_m	$\sum_{j=1}^m a_{ij}$
V_1	a_{11}	a_{21}	...	a_{m1}	$f(V_1)$
V_2	a_{12}	a_{22}	...	a_{m2}	$f(V_2)$
V_3	a_{13}	a_{23}	...	a_{m3}	$f(V_3)$
...
V_n	a_{1n}	a_{2n}	...	a_{mn}	$f(V_n)$

$$f(V_i) = \sum_{j=1}^m a_{ij}$$

$$\max_{1 \leq i \leq n} \{f(V_i)\} = V_s$$

$$V_{optim} = V_s$$

Primul pas în reorganizarea teritorială pe comunități constă în crearea unui cadru general de reguli geografice reprezentat de structurile majore de infrastructură rutieră, feroviară și canalul Bega ce delimitează zonele divizabile ale municipiului Timișoara. Niciuna din delimitările menționate nu pot fi conținute de teritoriul unei comunități fără a o diviza. **Fig. 3.26** Se obțin astfel 16 unități majore.

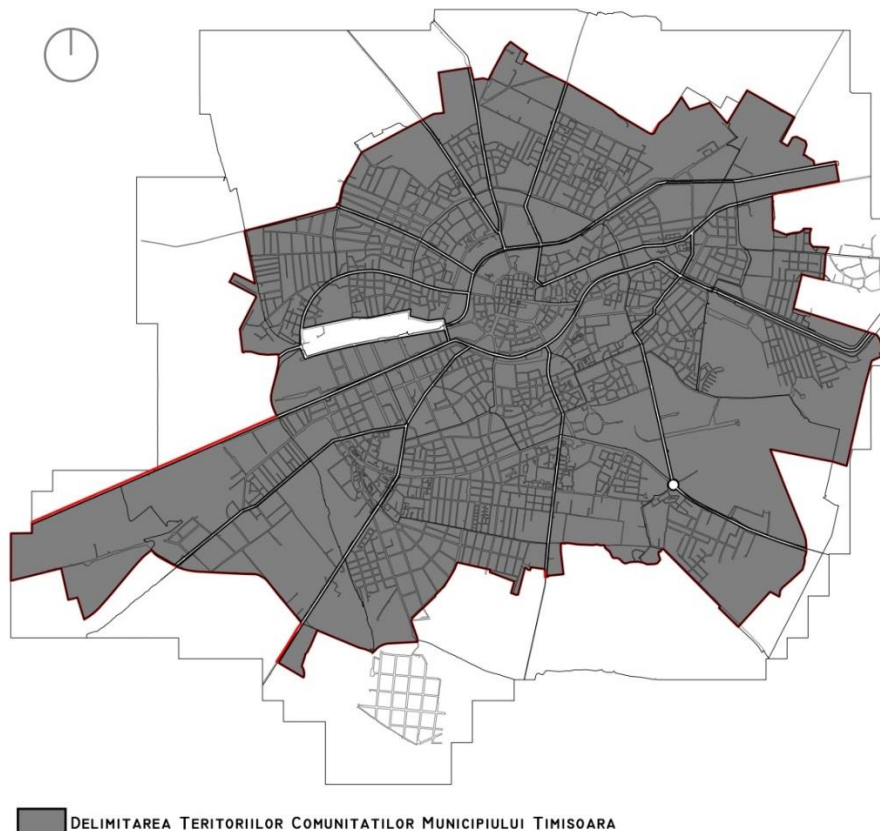


Fig. 3.26 Împărțirea teritoriului municipiului Timișoara după delimitările majore

Acestora li se aplică un set de criterii de morfologie a populației și a sistemului de construire și parcelar derivate din criteriile de delimitate a UTR-urilor cărora, autorul le adaugă criteriul de număr optim al populației ce formează o comunitate conform lui [123], respectiv 7500 locuitori.

Criteriile de evaluare folosite în cadrul matricii de notare sunt:

- C_1 – populație de aproximativ 7500 locuitori
- C_2 – integritatea delimitării – teritoriul comunității nu poate fi străbătut de o arteră de circulație de categoria 1 sau 2
- C_3 - sistem parcelar și mod de construire omogene
- C_4 – compatibilitatea funcțiunilor

Variantele posibile de reorganizare se încadrează între V_{16} reprezentând cele 16 unități majore și V_{109} reprezentând comunități de mărimea unui UTR.

Considerând cele 109 UTR-uri existente se elimină variatele:

- $V_{16} - V_{35}$ ce ar avea ca rezultat comunități cu teritorii cu o suprafață mult prea extinsă pentru a corespunde criteriilor enunțate
- $V_{55} - V_{109}$ ce ar avea ca rezultat comunități cu populație restrânsă

Autorul a modelat și evaluat variantele $V_{36} - V_{54}$ dintre care sunt prezentate V_{36} **Fig. 3.27**, V_{39} **Fig. 3.28**, V_{43} **Fig. 3.29**, V_{49} **Fig. 3.30** și V_{54} **Fig. 3.31**.

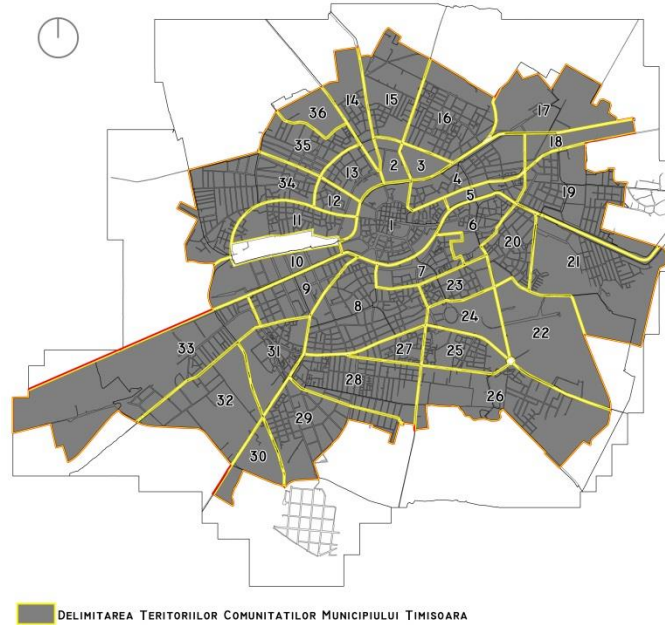


Fig. 3.27 Varianta 36 - Împărțirea teritoriului municipiului Timișoara în 36 comunități

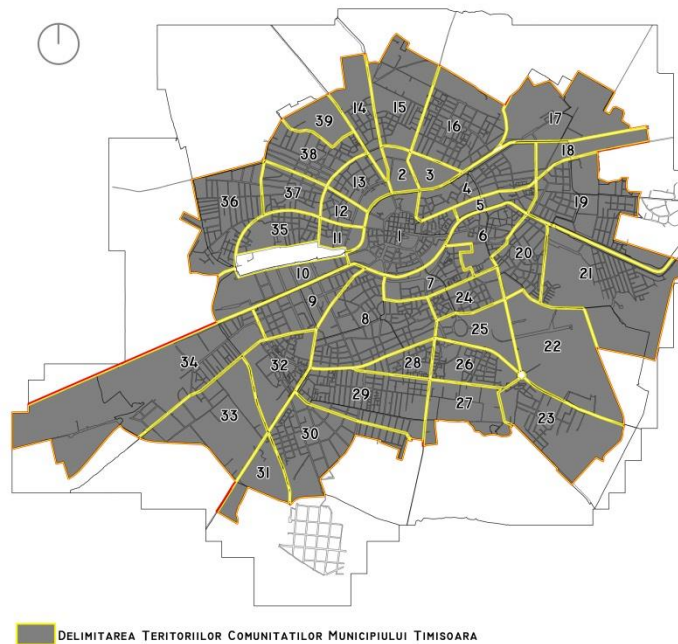


Fig. 3.28 Varianta 39 - Împărțirea teritoriului municipiului Timișoara în 39 comunități

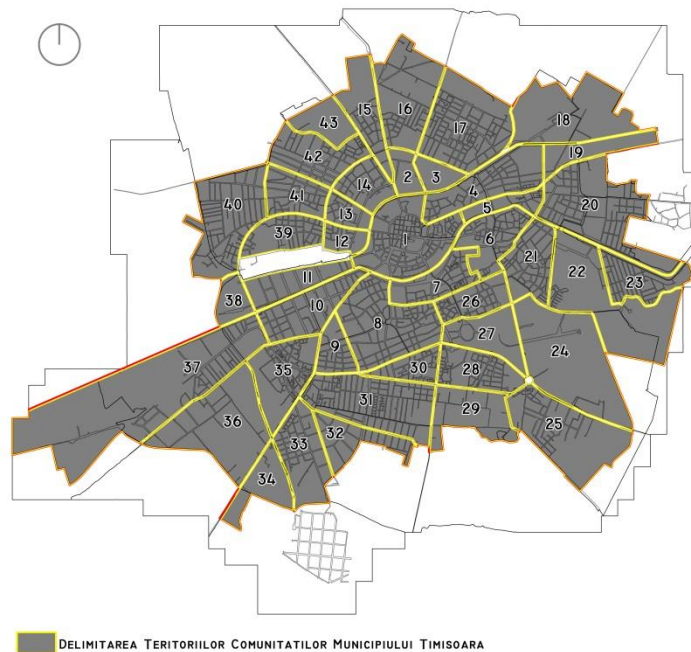


Fig. 3.29 Varianta 43–Împărțirea teritoriului municipiului Timișoara în 43 comunități

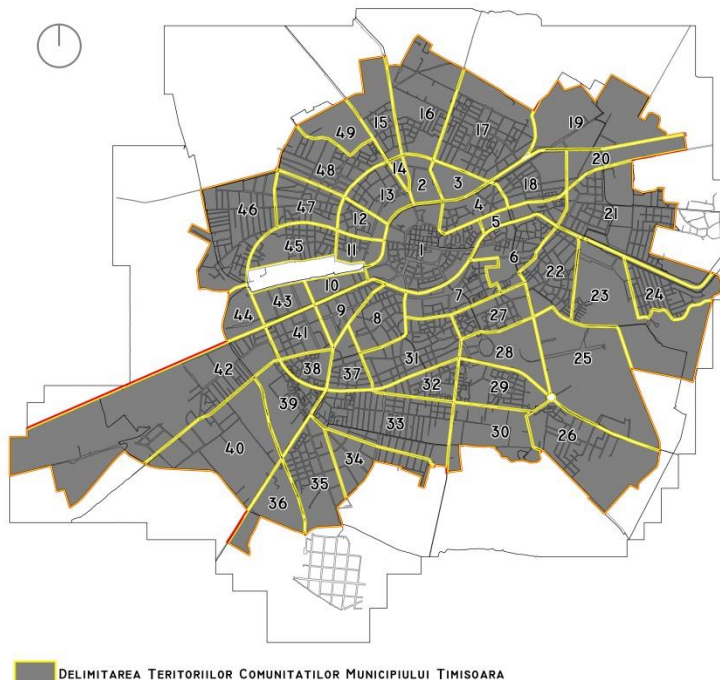


Fig. 3.30 Varianta 49–Împărțirea teritoriului municipiului Timișoara în 49 comunități

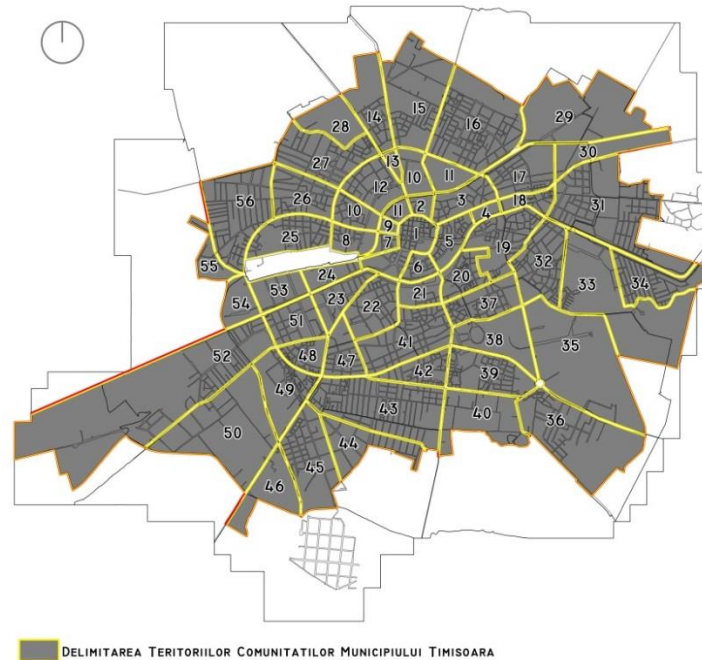


Fig. 3.31 Varianta 54–Împărțirea teritoriului municipiului Timișoara în 54 comunități

Tabel 3.17 Matrice notare variante reorganizare teritorială – variante selectate

$C_i \backslash C_j$	C_1	C_2	C_3	C_4	$\sum_{j=1}^4 a_{ij}$	%
V_{36}	6	9	7	6	28	70,0%
V_{37}	7	9	7	6	29	72,5%
V_{38}	7	9	7	6	29	72,5%
V_{39}	7	9	7	7	30	75,0%
V_{40}	8	9	8	8	33	82,5%
V_{41}	8	9	9	9	35	87,5%
V_{42}	9	10	9	9	37	92,5%
V_{43}	9	10	10	10	39	97,5%
V_{44}	8	10	10	10	38	95,0%
V_{45}	8	10	10	10	38	95,0%
V_{46}	8	10	10	10	38	95,0%
V_{47}	8	10	10	10	38	95,0%
V_{48}	7	10	10	10	37	92,5%
V_{49}	7	10	10	10	37	92,5%
V_{50}	7	10	10	10	37	92,5%
V_{51}	7	10	10	10	37	92,5%
V_{52}	7	10	10	10	37	92,5%
V_{53}	7	10	10	10	37	92,5%
V_{54}	6	10	10	10	36	90,0%

*Soluția optimă identificată este reprezentată de **V₄₃** ilustrată în **Fig. 3.29** ce îndeplinește criteriile enunțate în proporție de 97,5%.*

3.3.2. Accesul la informații

Problemă

Rezultatul procesului de participare existență a cetățenilor, activitatea consiliilor consultative, este prezentată în două locații în cadrul sitului Primăriei municipiului Timișoara, respectiv în cadrul:

- secțiunii Democrație participativa – destinată atât activității fiecărui consiliu de cartier (cu prezentarea unor comunicate de presă și imagini din timpul întâlnirilor), cât și prezentării dezbaterilor publice (anunțurile dezbaterilor, procesele-verbale ale discuțiilor).
- secțiunii Consilii consultative de cartier în care se prezintă activitatea individuală a fiecărui consiliu

Rezultatele activității consiliilor consultative de cartier sunt prezentate și în Monitorul Primăriei Municipiului Timișoara.

Aceste multiple surse de informații îngreunează accesul la informațiile cu adevărat relevante pentru cetățeni.

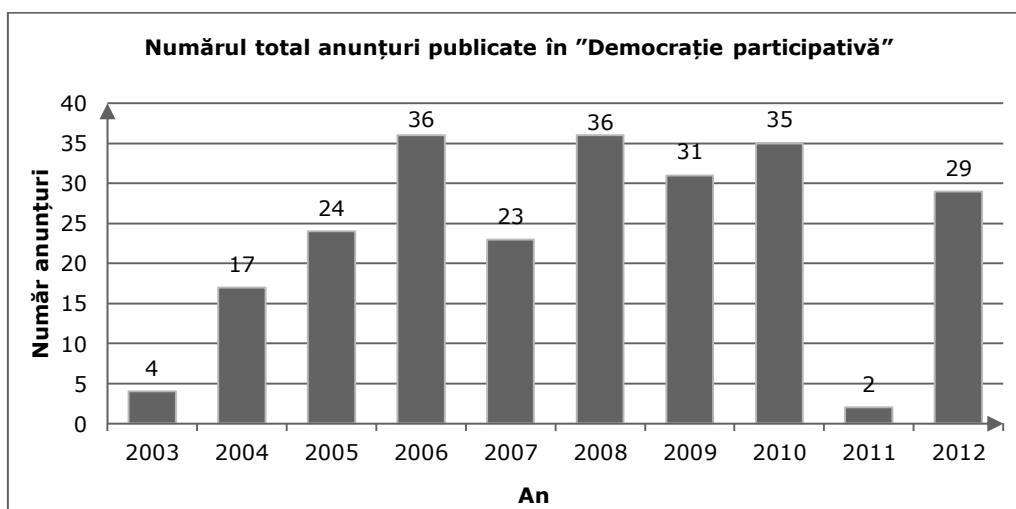


Fig. 3.32 Numărul total anunțuri online anuale în cadrul secțiunii "Democrație participativa" a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie)

În urma analizei realizată de autor s-a dovedit că majoritatea informațiilor se găsesc în cadrul secțiunii "Democrație participativă", dar sunt prezentate amestecate, fără posibilitatea de selectare a unei zone de interes. De asemenea, în studiul realizat de autor pentru colectarea informațiilor pe o serie de subiecte anume, pentru testarea facilității de utilizare, procesul s-a dovedit greoi, frustrant la limita abandonului. Cu excepția câtorva cazuri, informațiile prezentate în cadrul secțiunii "Democrație participativă", nu se regăsesc în cadrul secțiunilor dedicate fiecărui consiliu în parte dând impresia unei aparente lipse de activitate sau eficiență.

În figurile **Fig. 3.32** și **Fig. 3.33** se pot observa evoluțiile numărului de publicări în cadrul secțiunilor "Democrație participativă" și a celor dedicate fiecărui

consiliu consultativ în parte. Se poate observa o creștere semnificativă din 2003 până în 2006, în fapt de la 0,017 la 0,15 anunțuri pe lună per consiliu, urmată de o stabilizare a activității în anii următori, la 0,14 anunțuri pe lună per consiliu. În anii 2007 și 2011 s-au înregistrat două minime ale numărului de publicări, 0,10 respectiv 0,0087 anunțuri pe lună per consiliu, în 2011 numărul fiind chiar sub nivelul anului de înființare 2003.

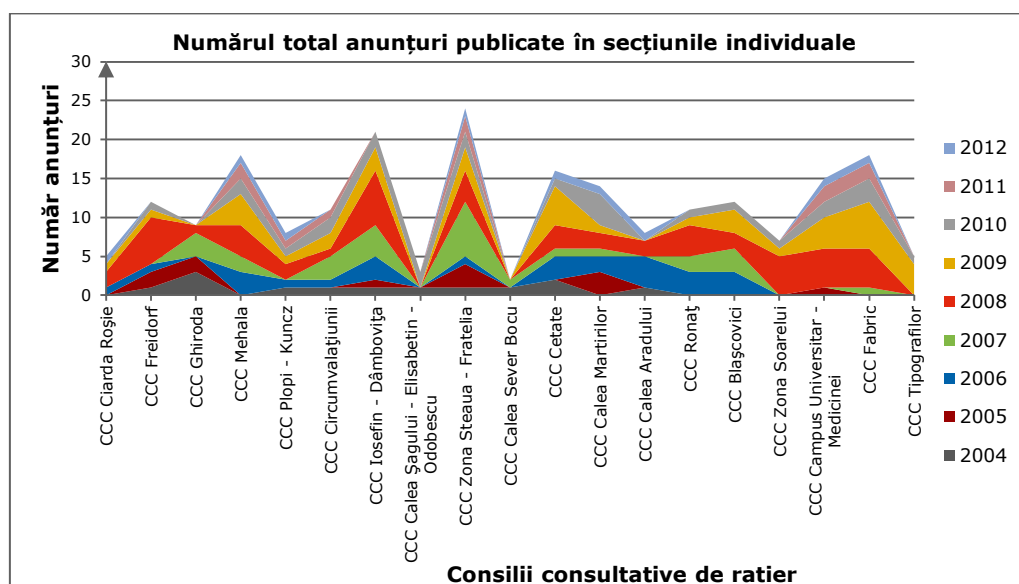
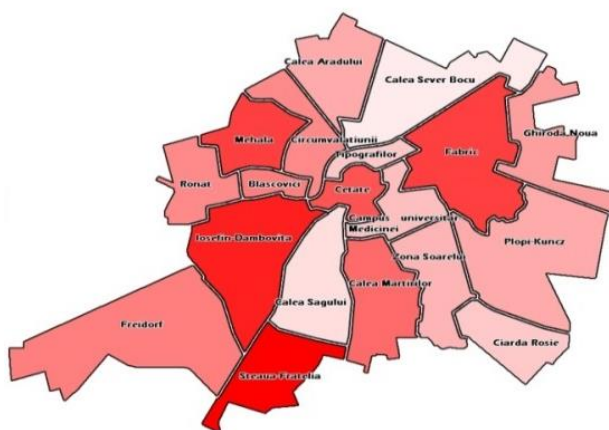


Fig. 3.33 Numărul anual de anunțuri publicate în cadrul secțiunilor individuale dedicate consiliilor consultative de cartier ale sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie)

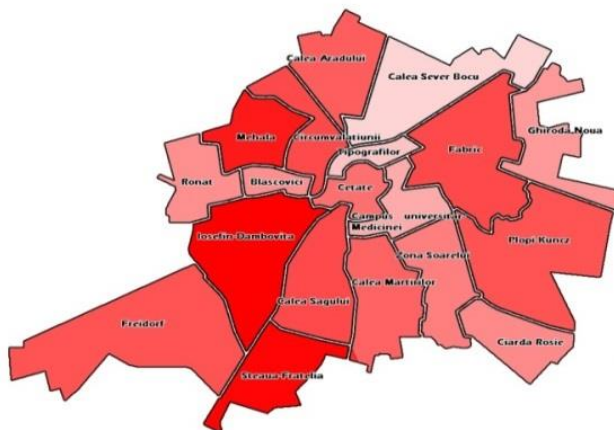
Activitatea raportată pe consilii în cadrul secțiunilor individuale dedicate acestora de pe situl Primăriei Municipiului Timișoara ilustrată în **Fig. 3.33** prezintă media activității anuale a acestora. Consiliile cu activitatea, relativ față de activitatea generală, cea mai intensă (Iosefin-Dumbrăvița 0,19 medie anunțuri pe lună, Steaua-Fratelia 0,22, Fabric 0,16) și cea mai redusă (Calea Șagului-Elisabetin-Odobescu 0,027 medie postări pe lună, Calea Sever Bocu 0,018). Consiliile au în medie o activitate raportată ce se încadrează în trendul publicărilor online din "Democrație Participativă" cu cele mai multe publicări în anii 2006 și 2008. Consiliile cartierelor Fabric, Ronat, Blășcovici și Soarelui deși s-au înființat abia după 2006 au activitate mai intensă decât consilii mai vechi, dar această activitate nu depășește 20 anunțuri raportate în 9 ani, activitate complet nesatisfăcătoare ce justifică neîncrederea în aceste organisme manifestată de 96,56% din repondenții cercetării pe bază de chestionar realizată de autor.

Printr-o comparație realizată de autor a activității raportate a consiliilor consultative de cartier, relativă la activitatea totală, ilustrată în **Fig. 3.34**, se pot observa deficiențe în cadrul raportării în secțiunile individuale ce dezavantajează unele zone (Calea Șagului, Plopi-Kuncz, Calea Aradului). În cadrul secțiunilor individuale dedicate consiliilor consultative pe site-ul primăriei municipiului Timișoara cartierul Steaua Fratelia are cea mai intensă activitate aparentă, ce în fapt însumează 22 anunțuri în 9 ani, cu o medie de 0,22/lună și un maxim de 7 pe an. În

cadrul secțiunii "Democrație participativă,, 47 anunțuri în 9 ani, o medie de 0,43/lună, fiind depășit cu doar un anunț de Iosefin Dâmbovița. Activitatea minimă în cadrul secțiunilor individuale este înregistrată de cartierul Calea Sever Bocu cu 2 anunțuri în 9 ani, medie de 0,018/lună și 5 ani fără nici un anunț publicat, record depășit de cartierul Calea Șagului cu cei 6 ani ai săi. În cadrul secțiunii "Democrație participativă" activitatea minimă este tot ce consiliul cartierului Calea Sever Bocu cu 8 anunțuri în 9 ani, o medie de 0,07/lună.



Secțiunile individuale dedicate consiliilor consultative de cartier



Secțiunea Democratie participativa

Fig. 3.34 Comparatie între activitatea raportată în cadrul secțiunii Democratie participativă si a celor dedicate consiliilor individual

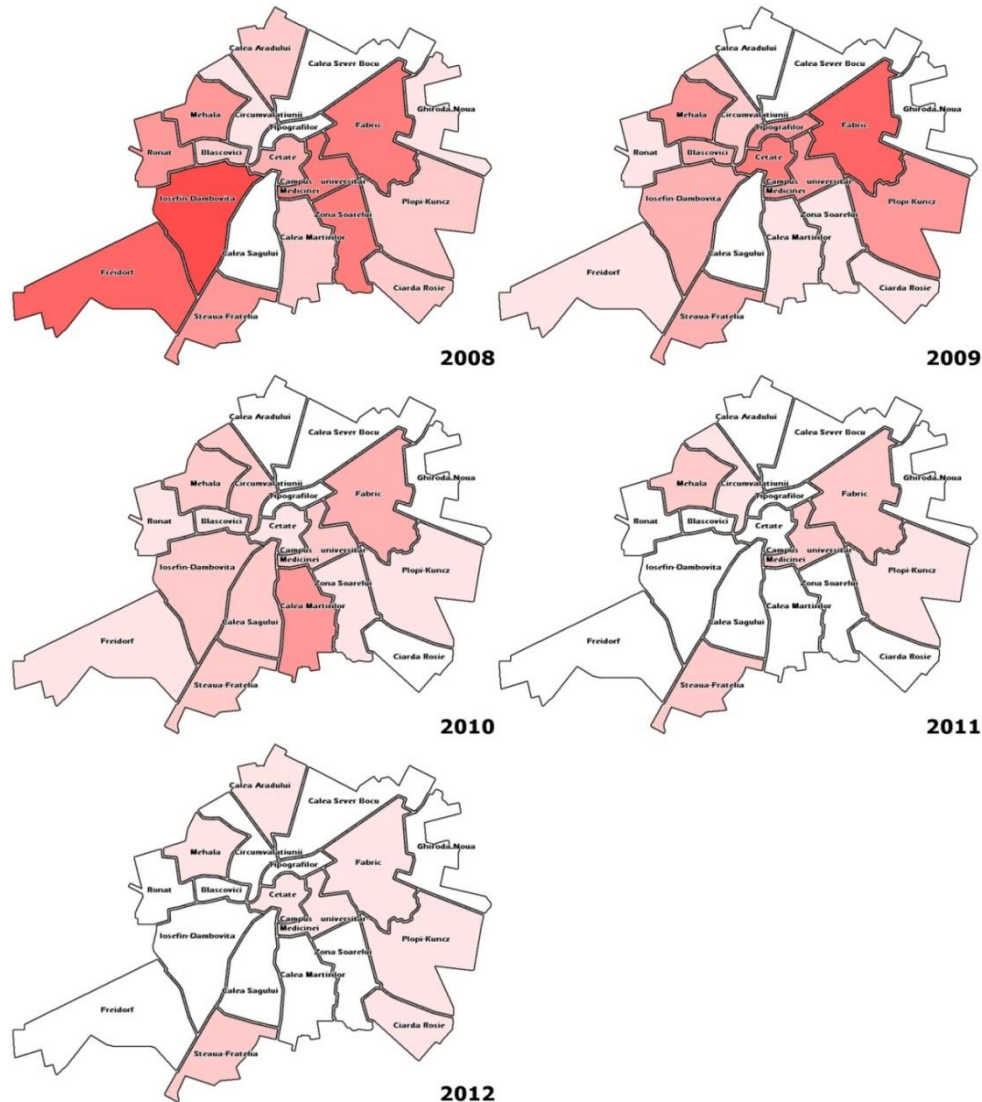


Fig. 3.35 Total anunțuri online în 2008-2012 pe consilii consultative de cartier din cadrul secțiunilor individuale a consiliilor consultative de cartier ale sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie)

Autorul a realizat o analiză a activității anuale a fiecărui Consiliu consultativ de cartier relativă la nivelul total al participării și se poate observa o tendință accelerată de diminuare a activității acestora după anul apogeu 2008. În 2012 nouă din cele 19 consilii au înregistrat câte un anunț.

Soluție

Prin aplicația creată de autor se crește transparența acestui proces creându-se premisele unei competiții între consiliile consultative de cartier. Realizând în mod direct publicarea online se reflectă activitatea reală a consiliilor, se responsabilizează și se creează o legătură între acestea și cetățenii reprezentați.

Utilizarea unei surse centralizatoare de informare, eTimișoara, cu legături către secțiunile dedicate individual fiecărei comunități asigură accesul facil la informare.

3.3.3. Numărul membrilor raportat la numărul total al populației zonei

Problemă

Limitarea inițială la un maxim de 50 membri ai unui consiliu, delegat, în medie, pentru 17000 de cetățeni, prezintă o eroare de relaționare a masei reprezentanților la posibilitățile reprezentanților. Acest număr este restricționat la maximumul de participanți ce se pot înțelege într-o ședință reală, dar nu asigură o acoperire a populației zonei prin relații personale, fapt confirmat de respondenți chestionarelor analizate, dintre care doar 15% declarau cunoașterea unei persoane implicate.

Soluție

Prin aplicația creată de autor, eTimișoara, această limitare este înlăturată, întreaga populație interesată putând-se implica și participa în condiții de egalitate a drepturilor și oportunităților. Oricărui locuitor, navetist sau angajat temporar din municipiul Timișoara i se oferă posibilitatea implicării în crearea unor produse urbane care să îi îmbunătățească calitatea vieții.

3.3.4. Limitarea participării directe

Accentul pus în cazul sistemului curent pe discuțiile autorității locale preponderent cu membri ai consiliilor consultative sau în cadrul organizat de aceștia limitează posibilitățile de participare a locuitorilor. Conform analizei realizată de autor 85% din repondenții chestionarelor nu aveau informații despre acțiunile întreprinse de consiliile consultative.

Se atinge astfel un număr mult prea restrâns de cetățeni și nu se creează premisele educării cetățenilor și implicării acestora la scară mai mare.

Soluție

Aplicația creată de autor permite tuturor cetățenilor:

- *Accesul la informații*
- *Posibilitatea de a participa*
 - *Pasiv - doar vizionând problemele și propunerile marcate de ceilalți cetățeni*
 - *Reținut - susținere sau dezaprobare a problemele si propunerile marcate de ceilalți cetățeni prin votare*
 - *Activ - marcarea problemele sau propunerile de interes personal*
 - *Intensiv - implicarea în consilii de cartier, elaborare produse urbane, politici urbane*

Conform unui eșantion de 100 cetățeni invitați, atât prin mijloace online cât și abordați pe stradă, să testeze aplicația eTimișoara și să se implice în soluționarea problemelor cartierelor în care locuiesc și a orașului, 83% au răspuns pozitiv creându-și conturi și urmărind și utilizând aplicația pe perioada de o săptămână a testării live. Dintre aceștia:

- *20,3% s-au dovedit utilizatori pasivi*
- *50% reținuți exprimându-si preferințele doar prin vot de susținere sau dezaprobare*

- 21,8% activi prin marcare de probleme sau propuneri
- 7,8% intensiv activi fiind membri ai consiliilor de cartier

Viabilitatea și atractivitatea aplicației este astfel dovedită.

3.3.5. Procedura de înscriere ca membru consiliu consultativ de cartier

Problemă

Orice cetățean peste 18 ani ce locuiește sau are locul de muncă într-o anumită zonă se putea înscrie ca membru a consiliului consultativ de cartier care o reprezintă.

Chiar dacă statutul de membru este unul voluntar, fără retribuții de ordin material sau sub forma de servicii (ex. abonament gratuit transport în comun) din partea autorității locale, înscrierea pe baza CV-urilor nu constituie un proces natural de reprezentare a locuitorilor din zona respectivă. O atractivitate scăzută pentru cei ce nu sunt interesați de cartier ci de poziție, filtrează persoanele implicate solicitând un anumit nivel de responsabilitate socială și dedicare dar omite aspectul reprezentării locuitorilor, colaborare cu aceștia și susținere a propunerilor membrilor. Nivelul scăzut de informare cu privire la existența și activitatea consiliilor consultative de cartier denotă deficiențe în legătura dintre membrii consiliilor consultative de cartier și cei a căror interese le reprezintă.

Soluție

Aplicația dezvoltată de autor permite o mai bună vizibilitate a cetățenilor implicați, fie individual prin propuneri sau drept grup consiliu, prin includerea unei casete informative ce prezintă conducerea, datele de contact și data proximei întâlniri publice. Prin facilitarea marcării de către oricare cetățean a problemelor sau propunerilor sale aplicația creează un cvasi statut de membru pentru oricare cetățean ce dorește să se implice, eliminând constricțiile de spațiu sau inconveniențele unei întâlniri cu prea mulți membrii.

3.3.6. Organigrama

Problemă

Raportul între numărul membrilor și cel al conducerii consiliului poate fi dezechilibrat. Pentru minimul de 7 membri ai consiliului consultativ de cartier sunt prevăzute în regulamentul de funcționare trei posturi (un președinte, un vice-președinte și un secretar). Pentru consiliile cu mai mult de 7 membrii, consiliul poate fi constituit din un președinte, trei vice-președinți și trei secretari. Problema constă în relaționarea acestui număr la numărul de membri ai consiliului și nu la cel al populației reprezentate sau deficiențelor din acea zonă. Numărul de consilieri alocați per consiliu consultativ de cartier de către autoritatea locală variază însă între unu și trei în funcție de numărul populației din zonă, subliniind discrepanța menționată anterior.

Soluție

Aplicația creată de autor, permițând participarea oricărui cetățean, prin propunere de proiect, ridicare problema sau vot de susținere sau dezaprobare, completează eforturile consiliilor consultative de cartier, oferindu-le baza de date și o mai bună conexiune cu populația pe care o reprezintă. Prin posibila implementare în viitor a forumurilor de discuție se îndepărtează barierele spațiale și temporare ale participării directe și se extinde numărul membrilor la toți cetățenii unei zone.

3.3.7. Programarea și anunțarea datelor întâlnirilor publice a consiliilor consultative de cartier

Problemă

Conform regulamentului de funcționare, întâlnirile consiliilor consultative de cartier se anunță cu el puțin 10 zile înainte, prin intermediul postei, telefonic, mass-media sau altor mijloace de publicitate. Anunțul trebuie însoțit de ordinea de zi a ședinței stabilit în urma discuțiilor ședinței anterioare.

În cadrul analizei realizată de autor a anunțurilor publicate în ultimii 10 ani, cu criteriile:

- întâlnire să fie anunțată cu 3 zile înainte
- anunțul să fie public, oficial, pe situl Primăriei Municipiului Timișoara

A rezultat o creștere a numărului și frecvenței acestor întâlniri, dublându-se în fiecare an din 2003 până în 2006, în care s-au înregistrat 12 invitații, o medie de 0,052 anunțuri/lună/cartier și menținând nivelul mediu al anului 2005, 6 invitații respectiv o medie de 0,026 anunțuri/lună/cartier pe parcursul anilor 2008-2010. Anii 2007 și 2011 sunt marcați de o lipsă a anunțurilor acestor întâlniri iar 2012 înregistrează cifra maximă, 15 invitații, o medie de 0,065 anunțuri/lună/cartier din care 14, 93,33% au dată mai aproape de 3 zile de data întâlnirii. Numărul întâlnirilor anunțate cu mai puțin de 3 zile înainte scade ca proporție față de numărul total cu excepția anului 2012.

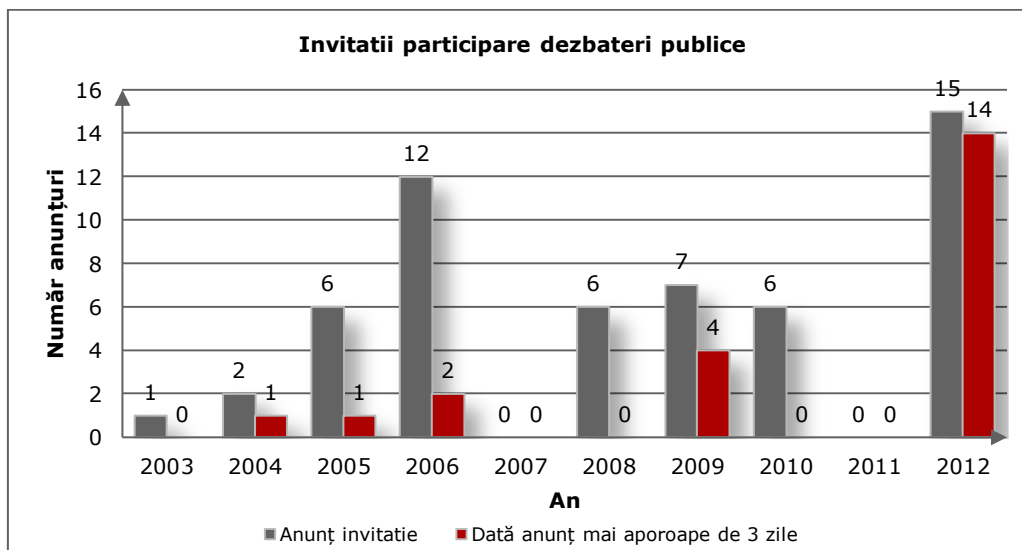


Fig. 3.36 Raportul anual dintre anunțurile din cadrul secțiunii Democrație participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara ce fac referire la invitații la dezbateri publice (contribuție proprie)

Acesta denotă o disponibilitate a autorității pentru dialogul cu cetățenii dar o slabă deschidere către acomodarea cetățenilor cu un nivel mai intens al activității profesionale, experți, profesioniști, ce reprezintă resursa umană ce ar trebui atrasă în parteneriat.

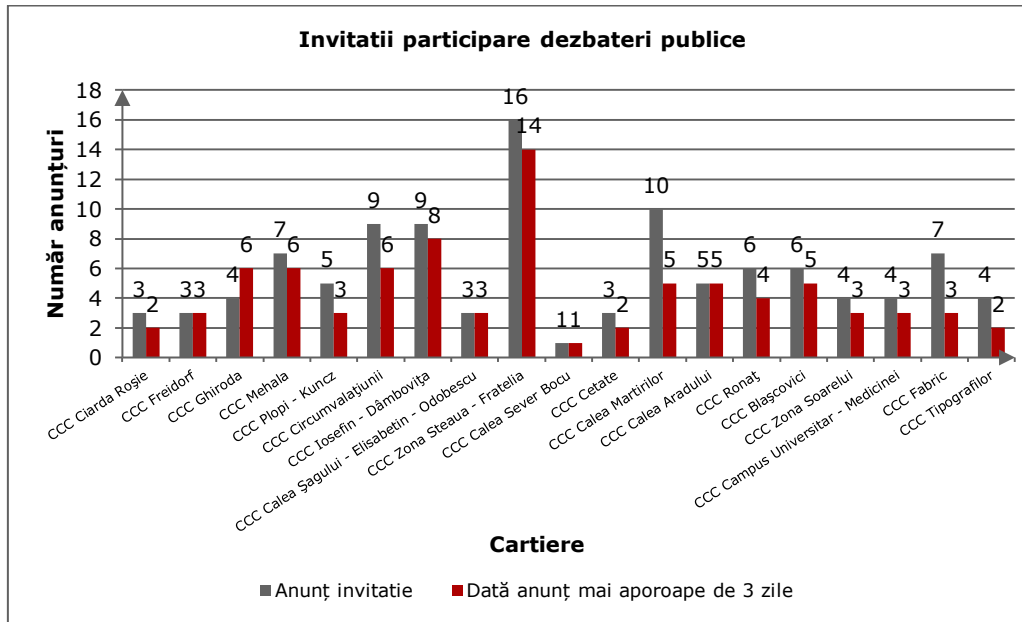


Fig. 3.37 Raportul anual dintre anunțurile din cadrul secțiunilor individuale a consiliilor consultative de cartier ale sitului Primăriei Municipiului Timișoara ce fac referire la invitații la dezbateri publice (contribuție proprie)

Analizând întâlnirile propuse de consiliile consultative de cartier **Fig. 3.37** cu aceleași criterii menționate mai sus, autorul a observat că, în afară de consiliile Căii Martirilor, 10 anunțuri, respectiv o medie de 0,092 anunțuri/lună, Fabric 7 anunțuri, medie de 0,064 anunțuri/lună, și Tipografilor, 4 anunțuri, în medie 0,037 anunțuri/lună, ce au un raport de $\frac{1}{2}$ al întâlnirilor anunțate prea târziu, în majoritatea cazurilor acesta depășește 0,66 și atinge chiar 1.

Soluție

Aplicația creată permite anunțarea datei întâlnirii direct pe site în cadrul casetei ce conține informațiile privind conducerea și datele de contact asigurând maximul de vizibilitate pentru cei interesați de o anumită zonă și de participarea în procesul decizional.

Realizarea acestor anunțuri într-un cadru unitar, în același sistem în care se urmăresc proiectele, problemele și propunerile asigură:

- *legătura dintre participarea fizică și eParticiparea, facilitată de aplicația creată,*
- *promovarea reciprocă a celor două mijloace*
- *vizibilitatea activității tuturor comunităților*
- *posibilitatea urmării problemelor trans-comunitare, ce depășesc delimitarea unei comunități*

3.3.8. Modul de desfășurare a întâlnirilor publice a consiliilor de cartier

Problemă

Un punct slab identificat și de inițiatorii consiliilor consultative de cartier și raportat pe situl [125] îl reprezintă modul de desfășurare a întâlnirilor publice ale consiliilor de cartier. Fără a beneficia de o instruire din partea autorității locale în maniera de organizare a acestora erau structurate pe o tematică și sufereau din cauza unui număr prea mare sau prea mic de participanți. În urma participării în persoană la o serie de întâlniri autorul a remarcat tendință de structurare a discuțiilor pe câte două tematici, dar o slabă aderare a participanților la aceste restricții, rezultată din un număr prea redus de întâlniri și deci o frecvență scăzută de revenire asupra unor tematici. Deoarece la întâlniri participă reprezentanți ai autorității publice responsabili pentru tematicile alese aceste discuții în afara temelor nu sunt productive și nu au rezultat.

Soluție

Aplicația creată permite punerea în discuție a unui număr relevant de tematici, împărțite pe categorii, cu directă legătură către un angajat al autorității locale responsabil pe acea tematică. Se permite de asemenea marcarea problemelor sau propunerilor și comunicarea directă cu reprezentanții autorității locale pe tot parcursul anului, fără restricția datelor de întâlnire și se creează o bază de date cu probleme ale cartierului pe care se pot purta discuțiile la următoarea întâlnire publică.

Dezvoltări viitoare ale aplicației, ce vor include forumuri, vor permite crearea întâlnirilor publice online cu o participare extinsă și intensă. Procesele verbale ale întâlnirilor realizate în mod obligatoriu de secretarii și președinții consiliilor și depuse la Biroul Relații Publice, disponibile oricărei persoane care le solicită, nu sunt accesibile facil, online, transparent. Aplicația dezvoltată de autor prin forumurile create sau atașarea documentelor poate remedia acest neajuns de accesibilitate.

3.3.9. Activitatea consiliilor consultative de cartier

3.3.9.1. Slaba implicare în elaborare politicilor și produselor urbane

Problemă

Analizând conținutul anunțurilor privind activitatea consiliilor de cartier, **Tabel 7.4**, autorul a observat o pondere mare a anunțurilor ce fac referire la înființare consiliilor consultative, înființare efectivă până în 2006 (procente între 50% și 15%) și reorganizare în intervalul 2008-2009 cu procente de 18% și 10% din totalul de anunțuri anuale. O pondere asemănătoare o reprezintă anunțurile pur informative, între 69% și 17%. **Fig. 3.38**

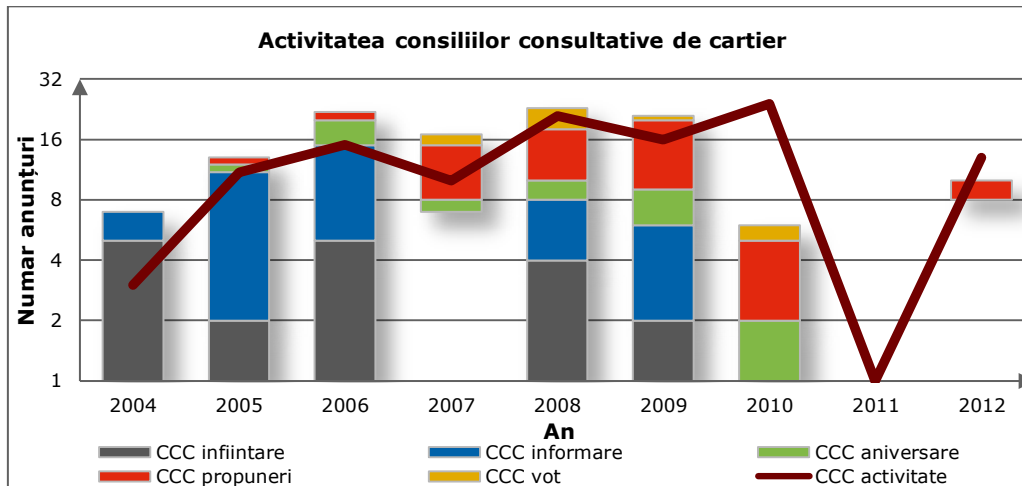


Fig. 3.38 Tipuri de anunțuri online anuale referitoare la consiliile consultative de cartier în cadrul secțiunii Democrație participativa a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie)

Din 2005 încep să apară anunțuri ce conțin informații despre activitatea productivă a consiliilor consultative, respectiv organizare de sărbători ale cartierelor, cu un maxim de 5,88% în 2007 și 80% în 2012 dar mai ales realizare de propuneri de investiții, ce între anii 2007-2010 s-au menținut în medie peste 35% din totalul de publicări, în realitate între 7 și 11 anunțuri pe an pentru toate cele 19 consilii reprezentând o medie de 0,039 anunțuri/lună. **Tabel 3.18** Între anii 2007-2010 s-au remarcat publicare cu invitații la votarea noilor membri ai conducerii consiliilor dar acest tip este una ciclică, de final de mandat după cum se poate observa din **Fig. 3.39**.

Tabel 3.18 Tipuri și procentele de anunțuri online anuale referitoare la consiliile consultative de cartier în cadrul secțiunii Democrație participativa a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie)

An	Total	CCC infiintare	CCC informare	CCC aniversare	CCC propuneri	CCC vot
2004	7	5 71,43%	2 28,57%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
2005	13	2 15,38%	9 69,23%	1 7,69%	1 7,69%	0 0,00%
2006	22	5 22,73%	10 45,45%	5 22,73%	2 9,09%	0 0,00%
2007	17	0 0,00%	7 41,18%	1 5,88%	7 41,18%	2 11,76%
2008	23	4 17,39%	4 17,39%	2 8,70%	8 34,78%	5 21,74%
2009	21	2 9,52%	4 19,05%	3 14,29%	11 52,38%	1 4,76%
2010	6	0 0,00%	1 16,67%	1 16,67%	3 50,00%	1 16,67%
2011	0	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
2012	10	0 0,00%	0 0,00%	8 80,00%	2 20,00%	0 0,00%
Total	119	18 15,13%	37 31,09%	21 17,65%	34 28,57%	9 7,56%

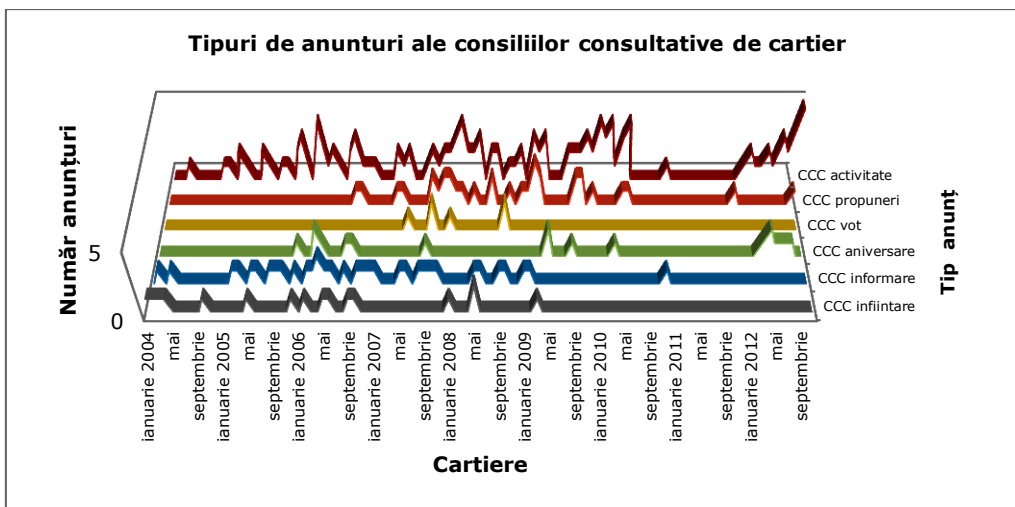


Fig. 3.39 Tipuri de anunțuri ale consiliilor consultative de cartier publicate online în cadrul secțiunii Democrație participativa a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie)

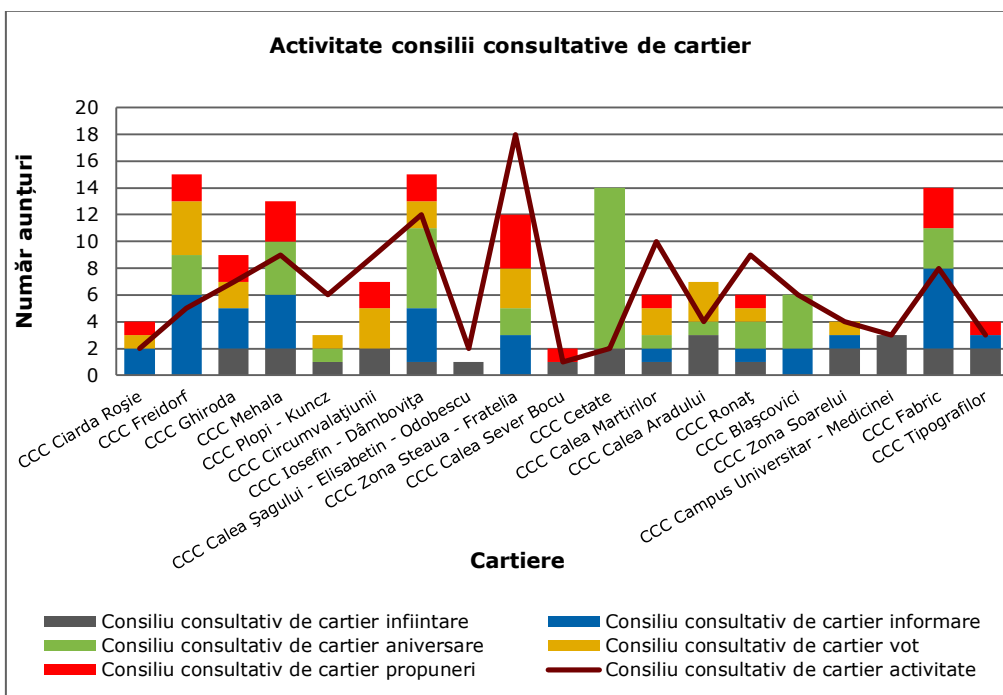


Fig. 3.40 Tipurile de anunțuri publicate în cadrul secțiunilor individuale a consiliilor consultative de cartier ale sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie)

Analizând tipurile de anunțuri online ale fiecărui consiliu de cartier **Fig. 3.40** se pot observa cartierele care sunt mai implicate în îmbunătățirea calității vieții prin

propuneri de investiții, Steaua-Fratelia 4 anunțuri în 9 ani, 0,037 anunțuri/lună, Fabric 3 anunțuri în 9 ani, 0,027 anunțuri/lună, Mehala 3 anunțuri în 9 ani, 0,027 anunțuri/lună, sau cele care se axează pe organizarea de evenimente, Cetate, 12 anunțuri în 9 ani, 0,11 anunțuri/lună.

Soluție

Anunțurile referitoare la propuneri de investiții reprezintă în opinia autorului cea mai importantă categorie. Acestea au avut o creștere graduală până în 2010, odată ce consiliile au câștigat experiență, dar se pierd în printre celelalte tipuri de anunțuri **Fig. 3.39**. Aplicația dezvoltată de autor le diferențiază, evidențiază și creează pe baza lor o platformă de dialog între autoritatea locală și cetățeni.

Prin aplicația creată de autor propunerile cetățenilor, problemele marcate de aceștia, investițiile propuse de autoritatea locală și răspunsurile acestora la marcărilor cetățenilor sunt vizibile publicului larg în mod imediat, automat și transparent. Acest nivel de vizibilitate:

- crește responsabilitatea autorității locale și a cetățenilor
- asigură un mediu de analiză a activității autorității locale, consiliilor consultative
- oferă posibilitatea vizualizării trendurilor problemelor marcate, rezolvate și o bază de date pentru statisticile autorității
- creează presiune în rezolvarea unor probleme

3.3.9.2. Informarea cetățenilor fără posibilitate de implicare

Dacă inițial cetățenii era doar informați despre acțiunile întreprinse fără a li se oferi posibilitatea de angajare în procesul decizional, de implicare în elaborarea politicilor și produselor urbane acest fenomen s-a ameliorat. Raportul dintre anunțurile ce fac referire la acțiuni viitoare sau trecute a crescut în favoarea celor viitoare de-a lungul anilor, 2011 și 2012 înregistrând doar cel de-al doilea tip, dar o medie de 0,052 anunțuri/lună pentru 2011 și 0,15 anunțuri/lună în 2012. **Fig. 3.42** Astfel se poate observa tendința autorității locale de a își informa cetățenii în ideea participării și nu doar o simplă informare despre acțiuni asupra cărora nu au control dar nu nivel al activității mult sub o limită rezonabilă.

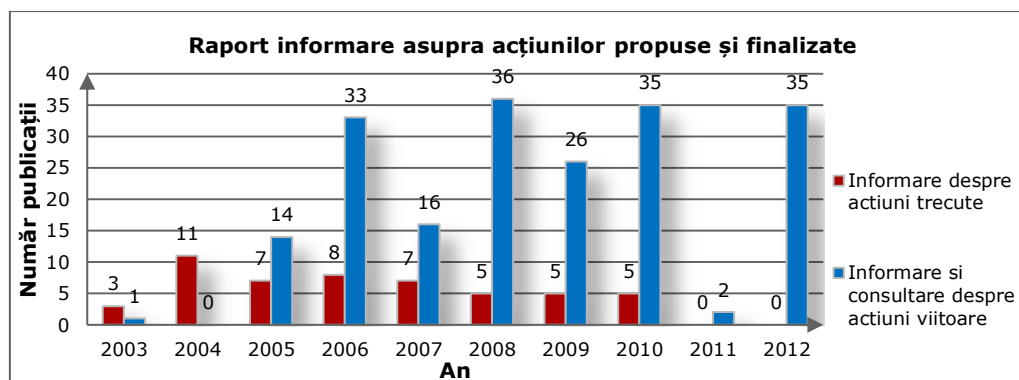


Fig. 3.41 Raportul anual dintre anunțurile ce fac referire la acțiuni viitoare și acțiuni trecute din cadrul secțiunii Democrație participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie)

Raportul între anunțurile ce informează asupra acțiunilor propuse și finalizate este, per ansamblul celor 9 ani, în favoarea celor viitoare cu 80%, dar nu reprezintă un proces normal, lipsind partea de raportare a reușitelor sau eșecurilor pentru acțiunile întreprinse. **Fig. 3.41**

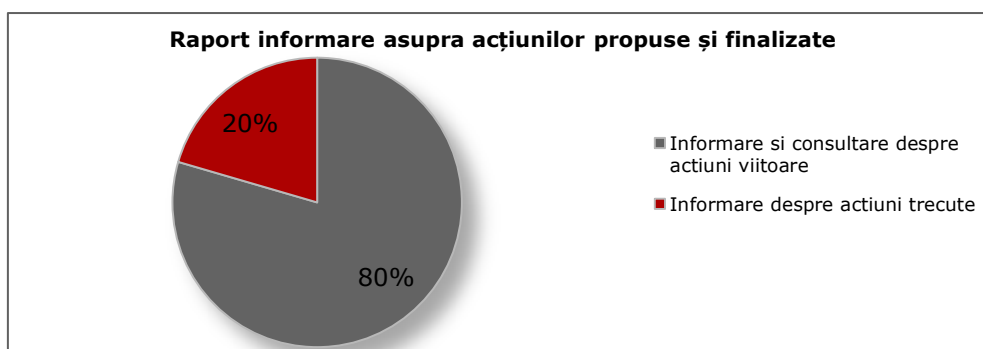


Fig. 3.42 Raportul dintre anunțurile ce fac referire la acțiuni viitoare și acțiuni trecute din cadrul secțiunii Democrație participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie)

Soluție

Prin aplicația creată autorul propune structurarea și organizarea anunțurilor și petițiilor într-o manieră ușor de navigat, organizată geospațial-pe cartiere și pe tipuri de anunțuri. Legătura cu secțiunile individuale dedicate fiecărei comunități asigură accesibilitatea rapoartelor de activitate, relatarea rezultatelor acțiunilor propuse sau întreprinse marcate în cadrul aplicației eTimișoara.

Diferențierea clară și de mare impact vizual, prin utilizarea semnelor sugestive de marcare a investițiilor implementate, petițiilor respinse, propunerilor adoptate și problemelor rezolvate asigură o vedere de ansamblu asupra activității cetățenilor și autorității publice.

3.3.9.3. Integritate informațională

Problemă

În fazele de demarare a acțiunilor participative în municipiul Timișoara s-au înregistrat, conform analizei autorului informații importante, ex. invitații la dezbateri publice, amestecate/ascunse în cadrul altor anunțuri fără legatură tematică sau de locație sau invitații la dezbateri publice viitoare dar cu o dată deja trecută. Autorul a putut observa în urma analizei o îmbunătățire a calității informațiilor publicate cu o scădere a instanțelor în care datele se află în situații de inconsecvență sau sunt ascunse între alte informații, de la 3 din 4 în 2003, la 8 din 11 în 2004 și niciuna din 2008 până în prezent. **Fig. 3.43**

Soluție

Prin utilizarea aplicației creată de autor acest fenomen va fi eliminat individualizând fiecare postare, asigurându-i o localizare geospațială exactă, toate acestea la un nou nivel de transparență și responsabilitate socială.

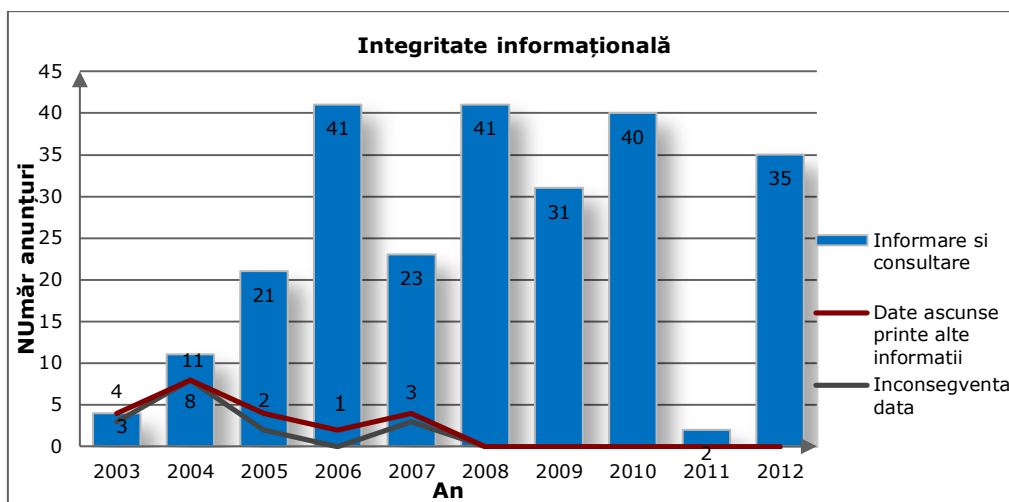


Fig. 3.43 Integritatea informațiilor publicărilor din cadrul secțiunii Democrație participativa a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie)

3.3.9.4. Raportarea lucrărilor propuse și implementate

Problemă

Din analiza anunțurilor online autorul a observat o diferență majoră între propunerile înaintate de către consiliile consultative de cartier și proiectele autorității locale - propuse pentru anul în curs sau implementate. **Tabel 7.4 Tabel 7.5 Tabel 7.6 Tabel 7.7 Tabel 7.8 Tabel 7.9 Tabel 7.10 Tabel 7.11 Tabel 7.12**

Ca tendință generală cetățenii identifică probleme sau propun intervenții ce țin de domeniul investițiilor în vreme ce autoritatea locală pune accentul pe lucrări de întreținere. Chiar dacă aceste lucrări reprezintă o mare parte din efortul și fondurile investite ale autorității locale și sunt fără îndoială indispensabile importanța acestora nu este percepută de populație. **Fig. 3.44 Fig. 3.45** Apar astfel următoarele probleme, din lipsă de informare asupra:

- activităților necesare de întreținere - populația are o percepție de falsă inactivitate sau ineficiență a autorității locale
- priorităților urbane - populația nu poate vedea investițiile propuse în cadrul contextului general
- fondurilor disponibile sau necesare - populația nu poate percepe prioritizarea sau implementarea a unui număr restrâns din investițiile propuse

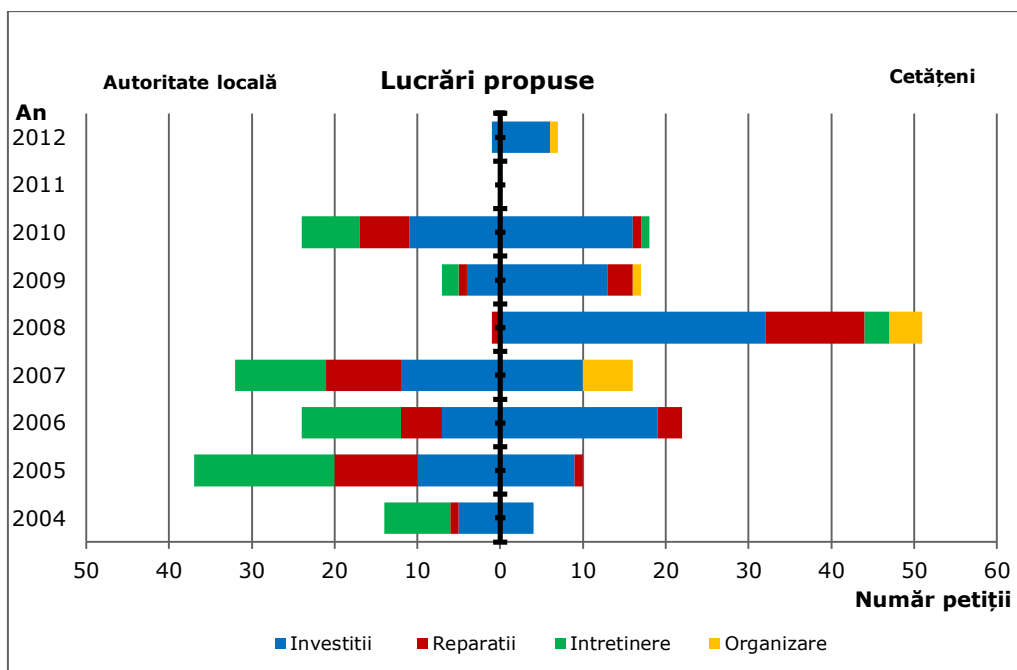


Fig. 3.44 Diagramă comparativă între diferite tipuri de lucrări propuse de autoritatea locală față de cele propuse de cetățeni (contribuție proprie)

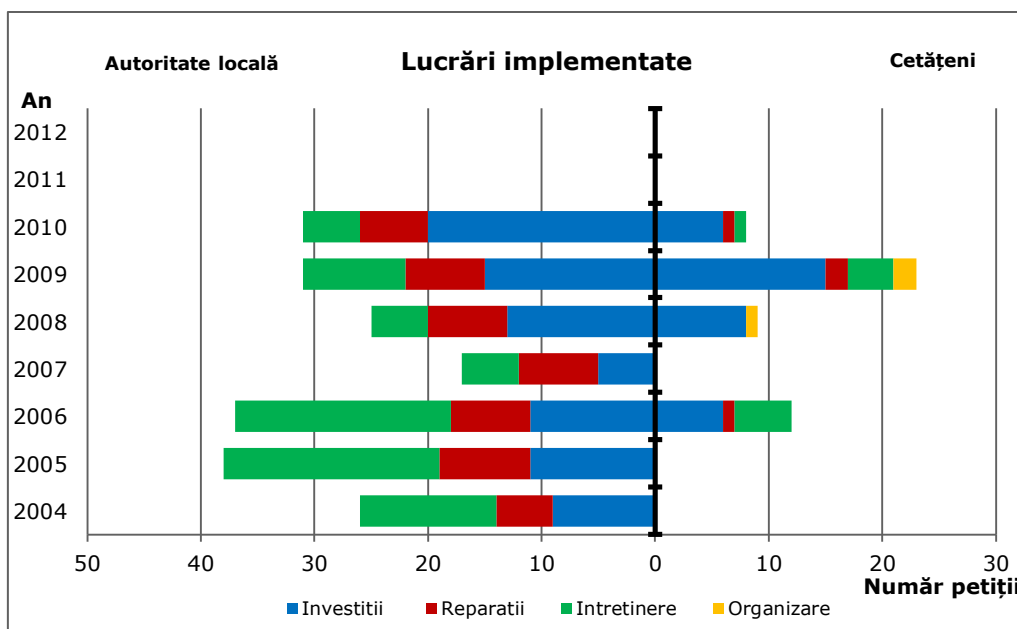


Fig. 3.45 Diagramă comparativă între diferite tipuri de lucrări implementate raportate de autoritatea locală față de cele raportate de cetățeni (contribuție proprie)

Anul 2004 a fost anul de început al consiliilor consultative în identificarea problemelor și a fost caracterizat de niveluri ridicate de activitate ale consiliilor de la periferia orașului (Ghiroda, Ciarda Roșie) cu cele mai mari deficiențe în domeniile raportate, infrastructură (rutieră și edilitară) și salubritate. Propunerile din partea cetățenilor sunt în proporție de 100% referitoare la investiții în infrastructura edilitară. Autoritatea locală raporta în anul 2004 lucrări implementate față de lucrări propuse într-un raport de 3:1. Din lucrările implementate raportate de autoritatea locală 6,6% se refera la reparații ale infrastructurii rutiere, 33,33% la investiții în infrastructura rutieră și edilitară și 60% reprezentând lucrări de întreținere în majoritate de salubritate. Se observă accentul pus de autoritate pe întreținere și ignorarea acestora de către cetățeni. **Tabel 7.4**

În 2005 consiliile și-au asumat responsabilități în cadrul comunităților implicându-se în organizarea manifestărilor social culturale, diseminarea de informații cetățenilor referitoare la acțiunile primăriei. Problemele raportate s-au încadrat tot în categoria eficiențelor infrastructurii rutiere, edilitare și de servicii sau funcțiuni complementare locuirii. 90% din propunerile înaintate s-au referit la investiții în infrastructură iar cele 10% rămase la reparații ale acestora. Intre lucrările raportate ca efectuate și propuse de către autoritatea locală în 2005 raportul este de 1:1 cu 27% lucrări de reparații raportate, în majoritate la infrastructura rutieră și edilitară, 27% investiții în infrastructura edilitară și 46% lucrări de întreținere, salubritate. Dintre lucrările propuse 20% reprezintă reparații la spațiile sau instituțiile publice, 27,5% investiții în infrastructura edilitară și 52,5% lucrări de întreținere în salubritate. **Tabel 7.5**

Anul 2006 este caracterizat de un număr mic de probleme identificate de către cetățeni, dar de creșterea numărului de propuneri din partea acestora și de apariția categoriei de propuneri implementate. **Fig. 3.45** 86,36% din propuneri sunt în continuare referitoare la investiții în infrastructura rutieră și edilitară iar 13,63% reparații ale infrastructurii rutiere. Dintre propunerile implementate 50% raportează investiții în infrastructură, 41% lucrări de întreținere a spațiilor verzi și salubritate și 8,33% reparații în spațiile verzi. Raportul autorității locale prezintă pentru prima dată un număr mai mare de propuneri față de lucrările deja implementate și este de asemenea ultimul an în care lucrările de întreținere le depășesc procentual pe cele de investiții sau reparații. 21% din lucrările efectuate reprezintă reparații, în majoritate a spațiilor verzi și infrastructurii rutiere, 29% lucrări de investiții în infrastructura rutieră și spații sau instituții publice și 50% lucrări de întreținere a spațiilor verzi și salubritate. Dintre lucrările propuse de autoritatea locală pentru anul 2006 19,4% reprezintă lucrări de reparații la infrastructura rutieră și spații sau instituții publice, 30,5% investiții în infrastructura edilitară și 50% lucrări de întreținere, în majoritate de salubritate și în spații verzi. **Tabel 7.6**

În 2007 membrii consiliilor consultative de cartier înaintează autorității locale probleme de infrastructură (rutieră și edilitară) și salubritate. Propunerile acestora se încadrează în trendul existent de axare pe investiții, 62,5% pentru infrastructură, restul de 37,5% reprezentând propuneri de organizare în privința populației de etnie rromă. Începând cu anul 2007 autoritatea locală se conformează intereselor cetățenilor punând accentul în raportarea lucrărilor implementate și viitoare pe investiții, cu un raport de 2:1 a lucrărilor deja implementate. Dintre acestea 28% reprezintă lucrări de reparații la infrastructura rutieră, 31% investiții la infrastructura rutieră și edilitară și doar 41% lucrări de întreținere (spații verzi și salubritate). Dintre lucrările propuse 41% privesc reparații a infrastructurii rutiere și a spațiilor sau instituțiilor publice, 29% investiții în infrastructura rutieră și edilitară și doar 30% lucrări de întreținere a spațiilor. **Tabel 7.7**

2008 reprezintă anul în care s-a dublat numărul categoriilor pentru care se realizează propuneri, în mod natural, ca inițiativă a consiliilor locale, fiind în același timp anul cu cele mai multe propuneri și cele mai multe consilii implicate. 61,53% dintre propuneri sunt în continuare referitoare la investiții în infrastructura rutieră, edilitară și a funcțiilor complementare locuirii, 23,07% reparații la infrastructura rutieră și spații sau instituții publice, 9,61% reorganizarea traficului auto și 5,76% întreținerea spațiilor verzi și salubritate. Dintre propunerile raportate ca implementate 89% fac referire la investiții în infrastructură și 11% sistare lucrări la santiere fără autorizații. **Tabel 7.8**

Anul 2009 a fost caracterizat de o scădere a numărului problemelor identificate și a propunerilor înaintate de consiliile consultative de cartier dar o creștere a numărului propunerilor raportate ca implementate. Autorul a observat de asemenea o scădere a problemelor identificate referitoare la infrastructura rutieră și o re-axare a consiliilor pe spațiile verzi și publice. 5,9% din propuneri sunt referitoare la reorganizarea traficului, 17,6% reparații în spații verzi și parcuri și 76,4% investiții în infrastructura edilitară. Propunerile implementate se împart în 66,6% investiții în infrastructură și spații sau instituții publice, și câte 8,3% pentru reorganizarea traficului și reparații ale infrastructurii rutiere. Primăria Municipiului Timișoara raportează în același an ca lucrări efectuate în proporție de 100% referitoare la investiții în infrastructura rutieră, iar ca lucrări propuse 30,7% lucrări de reparații ale infrastructurii rutiere și a spațiilor sau instituțiilor publice, 50% investiții în infrastructura rutieră și edilitară și doar 19,3% lucrări de întreținere a spațiilor verzi.

Tabel 7.9

În 2010 problemele identificate de consiliile consultative de cartier fac referire 5,5% la necesitatea unor lucrări de reparații a spațiilor verzi, 5,5% lucrări de întreținere a acestora și 89% investiții în infrastructură și spații sau instituții publice. Dintre propunerile raportate ca implementate 12,5% fac referire la lucrări de reparații a spațiilor publice sau instituții publice, 12,5% întreținerea spațiilor verzi și 75% investiții în infrastructură. În 2010 Primăria Municipiului Timișoara raporta ca implementate 25% lucrări de reparații a infrastructurii rutiere și a spațiilor publice sau instituțiilor publice, 29,2% lucrări de întreținere a spațiilor verzi și de salubritate și 45,8% investiții în infrastructura rutieră și edilitară. Dintre proiectele în curs de implementare 19,4% reprezintă lucrări de reparații a infrastructurii rutiere și a spațiilor publice/instituții publice, 16,1% lucrări de întreținere a spațiilor verzi și 64,5% investiții în infrastructură. **Tabel 7.10**

Anul 2011 nu are probleme, propuneri, propuneri implementate, investiții propuse sau efectuate raportate pe situl Primăriei Municipiului Timișoara, iar anul 2012 are propuse de către Consiliul consultativ al cartierului Soarelui doar investiții, spre exemplu, în infrastructura rutieră, plantare perdea forestieră, extindere rețea transport în comun. **Tabel 7.11 Tabel 7.12**

Soluție

O prezentare a acestor rapoarte printr-o mai mare transparență, asigurată de aplicația creată de autor, poate încuraja o amendare, sub presiunea populației și din spirit de competiție între departamentele autorității publice, a strategiei de raportarea a unui număr impresionat de lucrări uzuale pentru a camufla lipsa investițiilor cerute de cetățeni.

Mentținerea investițiilor propuse de autoritatea locală vizibile cetățenilor până la implementare asigură responsabilizarea autorității publice pentru promisiunile făcute și oferă încredere cetățenilor în reprezentanții aleși.

Marcarea lucrărilor de întreținere și reamenajare/reparare necesare, cu termen limită, buget prevăzut și detalii suplimentare considerate de autoritatea locală drept relevante, educă cetățenii asupra responsabilităților autorității publice, limitărilor bugetare și scării reale a problemelor personale din cartier raportate la cele ale orașului ca întreg.

3.3.10. Nivelul de participare

Din denumirea consiliilor este evidentă limitarea acestora la consultare și ignorarea celorlalte niveluri de participare definite de autor în **2.1.2 Participarea în concepția autorului**. Analiza sintetizată în **Fig. 3.46** ilustrează preponderența nivelului "informare". Din totalul anunțurilor pe parcursul ultimilor 9 ani doar 28% **Fig. 3.47** reprezintă invitații spre consultarea populației 0,2 anunțuri/an pentru fiecare din cele 19 consilii existente, un total de 35 anunțuri față de singura invitație de colaborare înregistrată în 2006 ce reprezintă o medie de 0,00584 anunțuri/an pentru fiecare din cele 19 consilii existente.

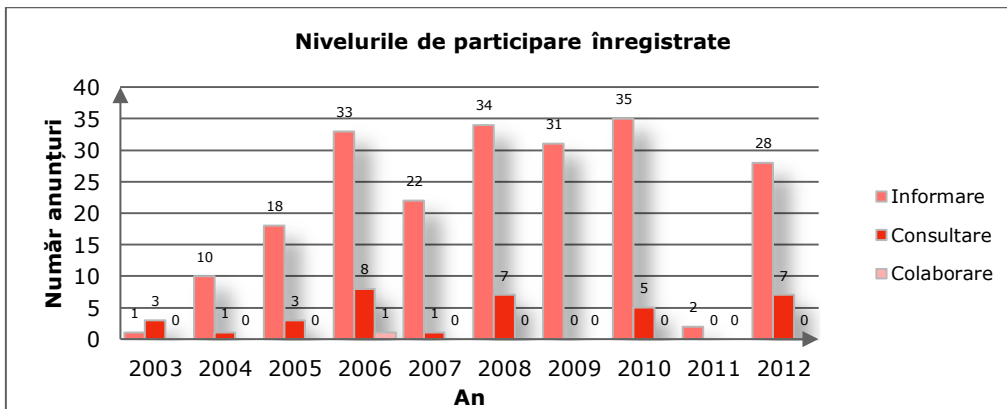


Fig. 3.46 Nivelurile de participare înregistrate anual în publicările online din cadrul secțiunii Democrație participativa a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie)

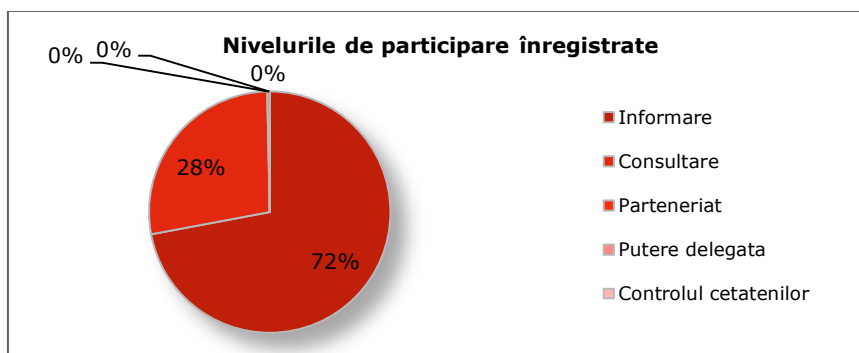


Fig. 3.47 Nivelurile de participare înregistrate per ansamblu în publicările online din cadrul secțiunii Democrație participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara (contribuție proprie)

Soluție

Aplicația creată de autor realizează un mediu transparent de informare continuă și directă a cetățenilor atât cu privire la viitoarele investiții ale autorității locale cât și a cererilor, petițiilor, problemelor sau propunerilor celorlalți cetățeni, fie rezolvate sau irezolvabile. Se crează astfel un cadru de:

- *educare a cetățenilor asupra problemelor urbane, prin:*
 - *vizualizarea tuturor marcărilor*
 - *a problemelor rezolvate*
 - *a investițiilor realizate*
 - *a explicațiilor ce însoțesc problemele irezolvabile*
- *de implicare prin:*
 - *Consultarea - marcarea problemelor*
 - *Consultare - optiunea de vot asupra marcarilor realizate*
 - *Parteneriat - marcarea de propuneri cu posibilitatea continuării colaborării prin realizarea studiului de fezabilitate și a proiectului de către cetățeni și implementarea acestuia de autoritatea locală sau cu participarea voluntară a cetățenilor din zonă*

3.4. Concluzii

În cadrul capitolului trei autorul prezintă cercetarea realizată utilizând mijloacele specifice chestionare online în vederea măsurării:

- Nivelului de satisfacție al locuitorilor cu mediul urban
- Nivelului de interes pentru problemele urbane
- Disponibilității de implicare în soluționarea problemelor urbane
- Cunoștințele asupra mijloacelor de implicare disponibile
- Inițiativa de implicare existentă
- Tipul de participare preferat, personal sau online
- Motivația participării.

Deși 96% din repondenți si-au manifestat interesul pentru problemele cu care se confruntă comunitățile în care locuiesc și 93% și-au exprimat dorința de a participa doar 4% se implicaseră până în momentul completării chestionarului în rezolvarea unor probleme.

În urma cercetării răspunsurilor a rezultat că problema cheia a slabei participării este reprezentată de lipsa transparenței ce perpetua neîncrederea în acțiunile autorității publice și interesului celorlalți cetățeni. Majoritatea repondenților au declarat că, beneficiind de susținerea autorităților locale, s-ar implica personal în rezolvare problemelor cartierului în care locuiesc dar că nu consideră că dintre vecinii lor s-ar mai implica cineva. Acest aspect necesită remediere prin crearea de oportunități de contact și colaborare, fapt ce a fost abordat prin procesul de participare propus și aplicația eTimișoara.

Autorul analizează nivelurile de participare existente în municipiul Timișoara din ultimii 9 ani. Sunt identificate problemele ce împiedică o bună funcționare și ce au ca rezultat un procent de doar 3,44% repondenți ai cercetării realizate de autor interesați și dispuși să apeleze la participarea directă din cei doar 15% care cunoșteau persoane implicate sau urmăreau activitățile desfășurate.

Problemele identificate:

- Împărțirea municipiului Timișoara în teritoriile consiliilor consultative de cartier ce dau dovadă de vicii de formare fiind într-un continuu proces de divizare condus de cetățeni, fără bază științifică sau expertiză. Adesea, consiliile reprezintă teritorii prea vaste și diverse pentru posibilitățile lor fapt ce duce la dezbinare și reorganizare
 - Accesul la informații - multiple surse de informații îngreunează accesul la informațiile cu adevărat relevante pentru cetățeni dând impresia unei aparente lipse de activitate sau eficiență.
 - Limitarea numărului de membri și a participării directe exclusivă membrilor
 - Procedura de selectare a membrilor ce nu constituie un proces natural de reprezentare a locuitorilor din zona respectivă omite colaborare cu aceștia și susținerea reciprocă.
 - Raportul dintre conducerea unui consiliu și numărul de membri
 - Programarea și desfășurarea întâlnirilor publice – adițional unei medii lunare extrem de scăzute de aproximativ 0,05 invitații/lună/cartier o mare parte din acestea sunt anunțate cu mai puțin de trei zile înainte față de norma de zece.
 - Limitarea participării la nivelul de informare
- Soluțiile oferite prin intermediul aplicației create

Contribuțiile autorului în cadrul acestui capitol:

- analiza nivelului de informare despre mijloacele de participare disponibile și a disponibilității de implicare a cetățenilor municipiului Timișoara
- Identificarea problemelor în funcționarea consiliilor consultative de cartier
- Identificarea aspectelor asupra cărora se poate interveni
- Realizarea propunerilor de ameliorare prin intermediul aplicației create

4. IMPLEMENTAREA MANAGEMENTULUI URBAN PARTICIPATIV

Autorul a dezvoltat două metode de implementare a managementului urban participativ și încurajare a participării cetățenilor.

Prima constă într-o formă bazică, incipientă a participării, primele două niveluri ilustrate în subcapitolul **Participarea în concepția autorului**, Informare și Consultare, prin aplicația eTimișoara. O platformă de comunicare între autoritatea locală și cetățeni aceasta a fost testată și implementată în municipiul Timișoara. Din etapele managementului urban participativ descrise în subcapitolul **Managementul urban în concepția autorului** această aplicație reprezintă o combinație a "Analiza mediului intern" și evaluarea produselor urbane în vreme ce a doua metodă, bugetul participativ, înglobează toate funcțiile managementului urban participativ, Planificare, Implementare, Evaluare. **Fig. 4.1**

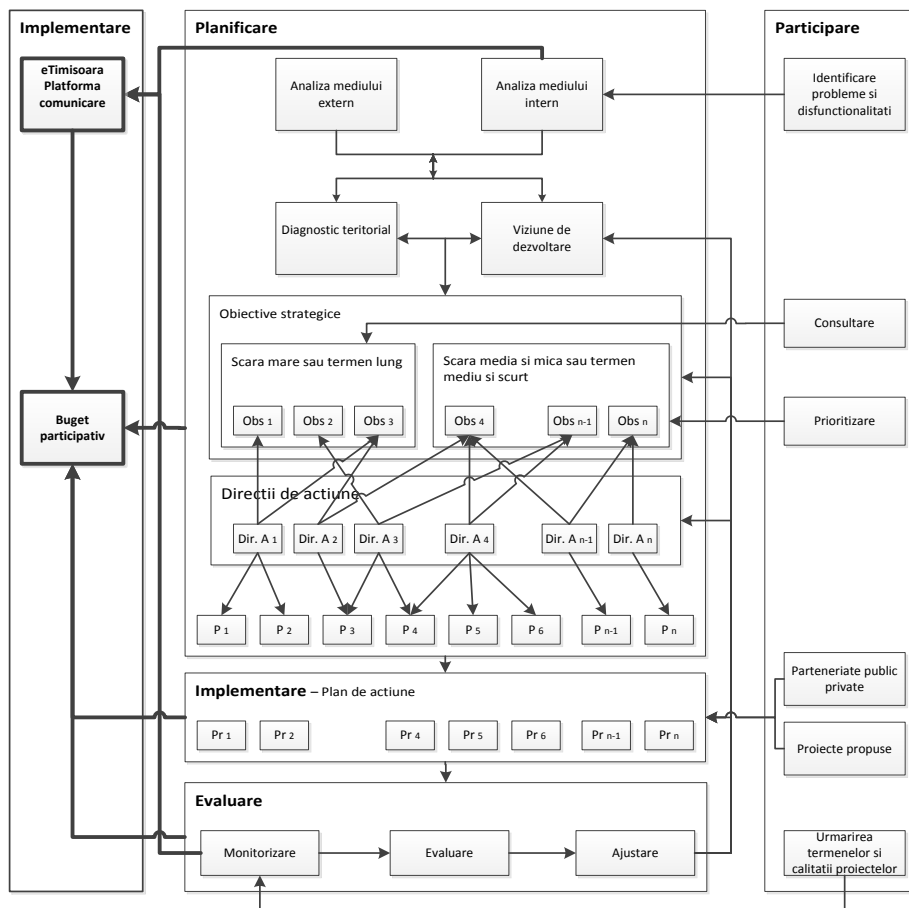


Fig. 4.1 Propunere de implementare a managementului urban participativ (contribuție proprie)

4.1. Buget participativ

Documentarea și analiza bibliografică asupra practicilor bugetelor participative a fost realizată de autor în cadrul stagiului de cercetare la Universitatea TU Delft, OTB Research Institute for Housing, Urban and Mobility Studies, Olanda. În același context au fost elaborate bazele teoretice ale abordării autorului modelarea practică fiind realizată în Universitatea Politehnica Timișoara, Facultatea de management în producție și transporturi.

O aplicare integrală a managementului urban participativ o reprezintă practica bugetelor participative, ce conform lui Sintomer sunt paradigme ale participării, [126], în special la nivelul local, permițând cetățenilor să își exprime propunerile asupra cheltuirii bugetului orașului. Acestea sunt o formă de democrație participativă în care cetățenii și organizații ale societății civile au dreptul de a participa direct în determinarea politicii fiscale la nivelul municipalității. [127]

Mai sunt cunoscute sub denumirea de:

- Management urban cu săracii [128]
- Mecanisme susținute ale managementului în utilizarea resurselor publice prin împărțirea puterii decizionale asupra bugetului [127]
- Procese ale managementului fiscal social

Bugetele participative reprezintă o combinație a două tipuri de participare [129]:

- Participare directă (universală și individuală)
- Participare indirectă (democrație reprezentativă bazată pe comunități)

Cu toate că, la nivel european, s-a cunoscut în ultimii 5 ani o creștere a numărului inițiativelor de acest tip, majoritatea celor care se mândresc că intră în categoria bugetelor participative sunt doar denumiri prea ambițioase și optimiste a unor proiecte ce includ o etapă de informare a cetățenilor asupra finanțelor publice. [130]

Pionier al modelului bugetului participativ este cel al orașului Porto Alegre, capitala celui mai sudic stat brazilian, ce a fost dezvoltat în condiții similare celor cărora le face față România în acest moment, respectiv dificultățile întâmpinate în a gestiona autonom orașul și a atrage investiții, în parte datorată excesivei utilizări a guvernului central de măsuri provizorii și a bugetelor din ce în ce mai mici. Similitudini se întâlnesc și în creșterea responsabilităților autorităților locale, transferul de responsabilitate pentru anumite arii de interes public și servicii și abordarea învechită a planificării urbane și a mediului.

Cetățenii își pot exprima preferințele pentru proiectele viitoare ale orașului, formând categorii tematice de investiții și de asemenea pot vota prioritățile particulare fiecărei regiuni creând baza unei matrice de alocare a resurselor. Aceasta la rândul ei împarte fondurile disponibile fiecărei categorii tematice celor 16 regiuni ale orașului pe criterii de populație, disfuncționalități și priorități selectate. [127]

În cazul orașului Solford, UK, decizia finală asupra bugetului orașului este luată de Consiliul orașului folosindu-se de o matrice de alocare a resurselor ce se bazează pe nevoile exprimate de cetățeni, fie prin poștă sau online, și nevoile zonelor. În cazul orașului Getafo, Spania, cetățenii pot să creeze propuneri și să voteze pentru favorita lor. Primele cinci clasate sunt apoi examinate de personalul tehnic al autorităților locale pentru a determina fezabilitatea lor tehnică, economică,

și legală iar apoi, în urma unei dezbateri publice, sunt aprobate pentru implementare. [127]

Tabel 4.1 Comparație a proceselor de bugetare participativă

Porto Alegre	Belo Horizonte	Salford, UK	Getafe, Spania
Se aleg 5 priorități de investiții care se ierarhizează prin vot la nivelul orașului și al fiecărui cartier Cetățenii, școli, universități, experți realizează un atlas al orașului care să formeze baza informațională	Se aleg delegați ai fiecărui cartier care apoi participa la întâlniri în toate cartierele pentru a alege propuneri comune pe întreg orașul	Întâlnire deschisă cu invitarea tuturor cetățenilor unde pot să își exprime problemele sau propunerile pe tematici	Cetățenii își exprimă propuneri de investiții ce apoi sunt prezentate pe internet și la întâlnirile de cartier și pot fi votate doar trei pentru implementare
În baza unei matrici de distribuție a resurselor. Se alocă fonduri fiecărei regiuni în funcție de prioritățile alese, dificultățile zonei și numărul populației	Se discută alternativ, o dată la 2 ani, proiecte de infrastructură și locuire sau politici sociale și urbane	Consiliul local stabilește bugetul după o matrice de distribuție a resurselor ce ia în considerare prin indicatori și priorități nevoile exprimate de cetățeni și cele ale zonei	Autoritățile locale stabilesc dacă proiectele pot fi implementate sau nu din punct de vedere legal, financiar, tehnic.
Se organizează întâlniri cu populația pe fiecare cartier și pe fiecare prioritate		Cetățenii nu iau parte la deciziile bugetului	Nu se discută bugetul propriu zis

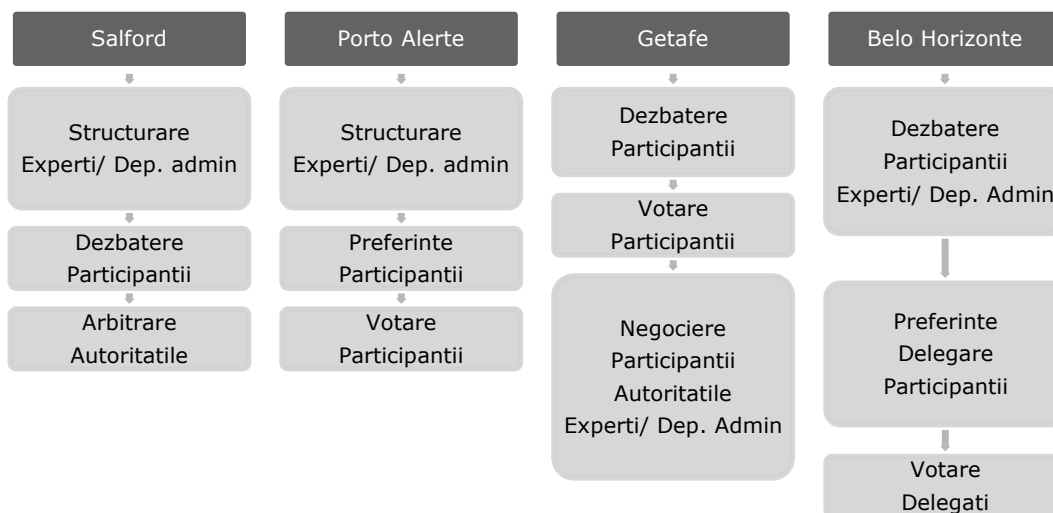


Fig. 4.2 Comparație a acțiunilor de fixare a bugetelor participative adaptat după [127]

În cazul Timișoarei cetățenii nu sunt pregătiți pentru un nivel ridicat de responsabilitate similar modelului brazilian în vreme ce, celelalte două modele prezentate, sunt limitate. În cazul Salford-ului fiind folosiți ca bază de date pentru

nevoi percepute iar în cel spaniol limitându-le puterea la un număr restrâns de proiecte pe an.

Autorul a realizat o structură de bugetare participativă ce ia în considerare nevoile și caracteristicile României, cu particularitatea că limitează nivelul de participare în funcție de scara proiectului, pentru a asigura că priceperea potrivită și expertiza sunt aplicate și pentru a limita eventualele eșecuri.

Pentru priorități la nivelul întregului oraș, cum ar fi proiecte de infrastructură la scară mare, participarea cetățenilor este limitată la creionarea ierarhiei de priorități a orașului și participarea la dezbateri publice, în vreme ce decizia finală este în mâinile autorităților. Totuși pentru scară redusă, probleme la nivelul comunităților, soluția poate fi în mare parte generată de cetățeni, validată de autoritățile locale și votată într-o competiție pentru fonduri la nivelul întregului oraș, sprijinită de o etapă de negociere ca măsură de siguranță împotriva eșecului.

Etapa I a procesului propus de autor are ca obiectiv acomodarea cetățenilor cu procesul de participare activă, respectiv nivelurile Consultare și Parteneriat, descrise de autor în **2.1.1 Nivelurile participării/Stagii ale implicării**.

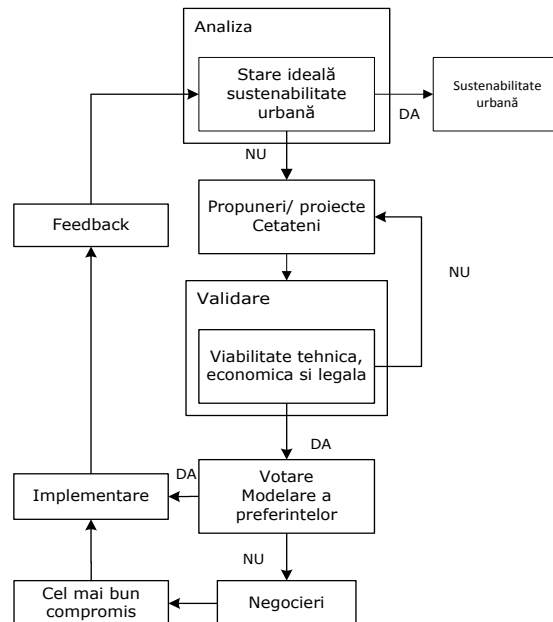


Fig. 4.3 Proces participare propus etapa I

Pentru probleme ce au fost identificate de cetățeni, sau asupra cărora li s-a atras atenția în cadrul nivelului Informare – Creare condiții, cetățenilor li se oferă posibilitatea de a le soluționa. Autoritatea locală evită astfel atât costuri de analiză cât și de proiectare a soluțiilor.

Propunerile, în variata mai elaborată a acestora proiecte, elaborate de cetățeni sunt supuse unui dublu proces de verificare. Ca prim pas, acestea parcurg o etapă de validare condusă de experți ai autorității locale ce le verifică viabilitatea tehnică, economică și legală. **Fig. 4.3** Pe măsura ce acest proces devine o practică uzuală, crește nivelul de educare al participanților, în special cetățeni, asupra standardelor și cerințelor unor astfel de proiecte. Sunt vizați cetățeni cu o pregătire

superioară, experți externi autorității locale, care să facă parte din echipele de proiect.

După ce au fost validate de autoritatea locală ca viabile, în mod uzual aceste propuneri intră pe lista de așteptare a proiectelor ce vor fi implementate și, în funcție de fondurile disponibile și prioritățile orașului, petrec o perioadă în așteptare nemulțumind cetățenii ce vor rezultate imediate.

Deoarece nu toate proiectele au aceeași importanță și nu este financiar posibilă implementarea tuturor autorul propune a doilea pas în verificarea acestora, o etapă de modelare a preferințelor realizată prin vot de către cetățeni. Autoritatea locală poate desemna un număr de proiecte pe care le susține pe an, numărul variind în funcție de condițiile financiare, succesul procesului și implicarea cetățenilor. Se creează astfel o competiție între cartierele/comunitățile orașului ce va genera nivele mai ridicate de participare, proiecte de o calitate mai bună, costuri evitate de autoritatea locală și din exemplele orașelor braziliene o suplimentare a fondurilor pentru aceste proiecte prin contribuții din partea cetățenilor. Autorul propune considerarea unei distribuții uniforme a resurselor la nivelul orașului păstrând corectitudinea și transparența competiției.

Pentru a evita blocajele cauzate de situații în care nu se pot identifica proiectele câștigătoare autorul propune un pas adițional de găsire a celui mai bun compromis prin negociere, dezbateri publice organizate de autoritatea locală.

Primul pas în implementarea acestei etape îl constituie facilitarea de marcare a propunerilor oferită cetățenilor prin aplicația dezvoltată eTimișoara descrisă în **4.2 eTimișoara aplicație pentru facilitarea participării. Fig. 4.4**

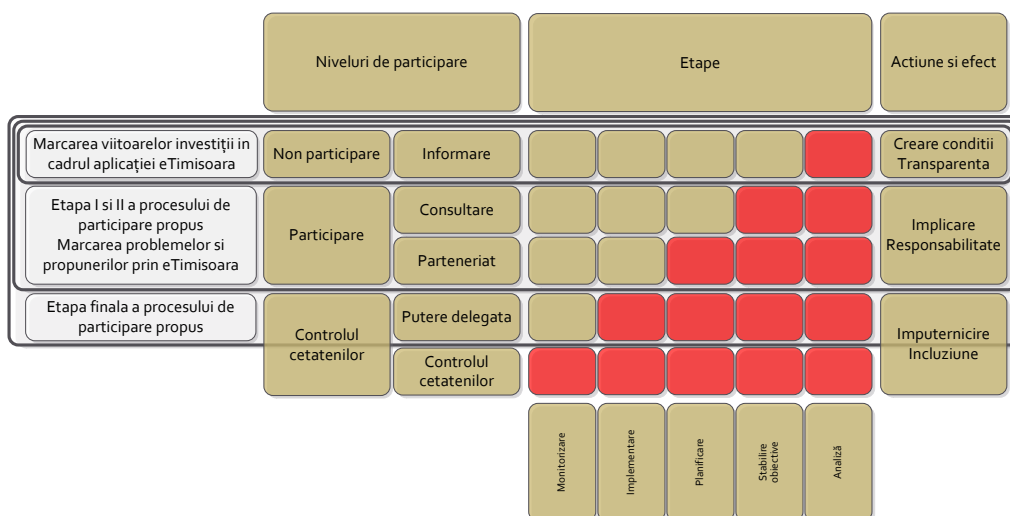


Fig. 4.4 Nivelurile de participare implementate

Etapa a II-a este propusă a demara odată cu acomodarea cetățenilor cu nivelul de participare necesar etapei I. Se introduce conceptul de scară prin dezbaterile unor probleme ale întregului oraș. **Fig. 4.5** Pe baza analizei realizată de experți ai autorității locale și completată cu informații provenite de la cetățeni se identifică problemele majore ale orașului (nivelul I) În urma dezbaterilor pe aceste teme, prin vot direct sau intermediat de tehnologii de comunicare și informare, cetățenii stabilesc o ierarhie a celor mai importante cinci probleme. Pe baza acestei

ierarhii, se validează prin dezbateri publice soluțiile sau propunerile autorității locale sau ale cetățenilor. Pasul dezbaterii publice este, în baza legislației în vigoare, o condiție necesară aprobării oricărui proiect, dar fără un numitor comun, o scară după care să evalueze proiectele cetățenii obișnuiți nu se simt capabili să participe și nu se implică. Decizia finală este lăsată totuși în mâinile autorității locale prin pasul de arbitraj, ținând cont de scara problemelor puse în discuție și impactul acestora asupra întregului oraș și a populației.

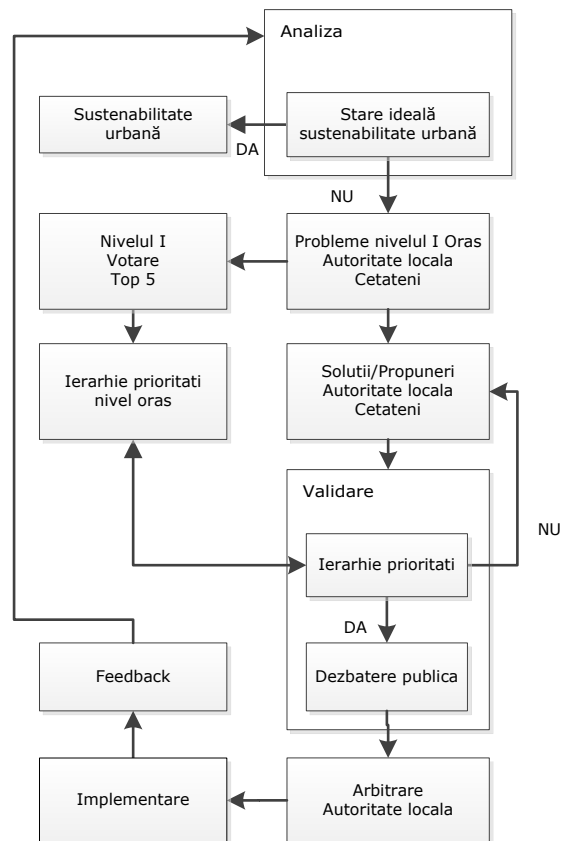


Fig. 4.5 Proces participare propus etapa II

Etapa finală a procesului de participare propus de autor reunește etapele anterioare. Acest proces a fost descris parțial în articolele elaborate de autor [66] [65]. În cadrul procesului etapei II se încorporează etapa I amendată pentru a se încadra procesului de ierarhizare a priorităților la nivelul orașului. Pentru problemele majore ale orașului se parcurg pașii etapei II descriși mai sus. Derivată din ierarhia priorităților la nivelul orașului autorul propune ca fiecare comunitate/cartier să își reorganizeze prin dezbateri și vot o nouă ierarhie de priorități. Pentru problemele la nivelul II, al comunității, identificate preponderent de cetățeni autorul propune dezvoltarea etapei I și încurajare participării cetățenilor în cadrul procesului de soluționare/înaintare propuneri validate din perspectiva ierarhiei de priorități și din cea a viabilității tehnice, economice și legale de către experți ai autorității locale.

Fig. 4.6

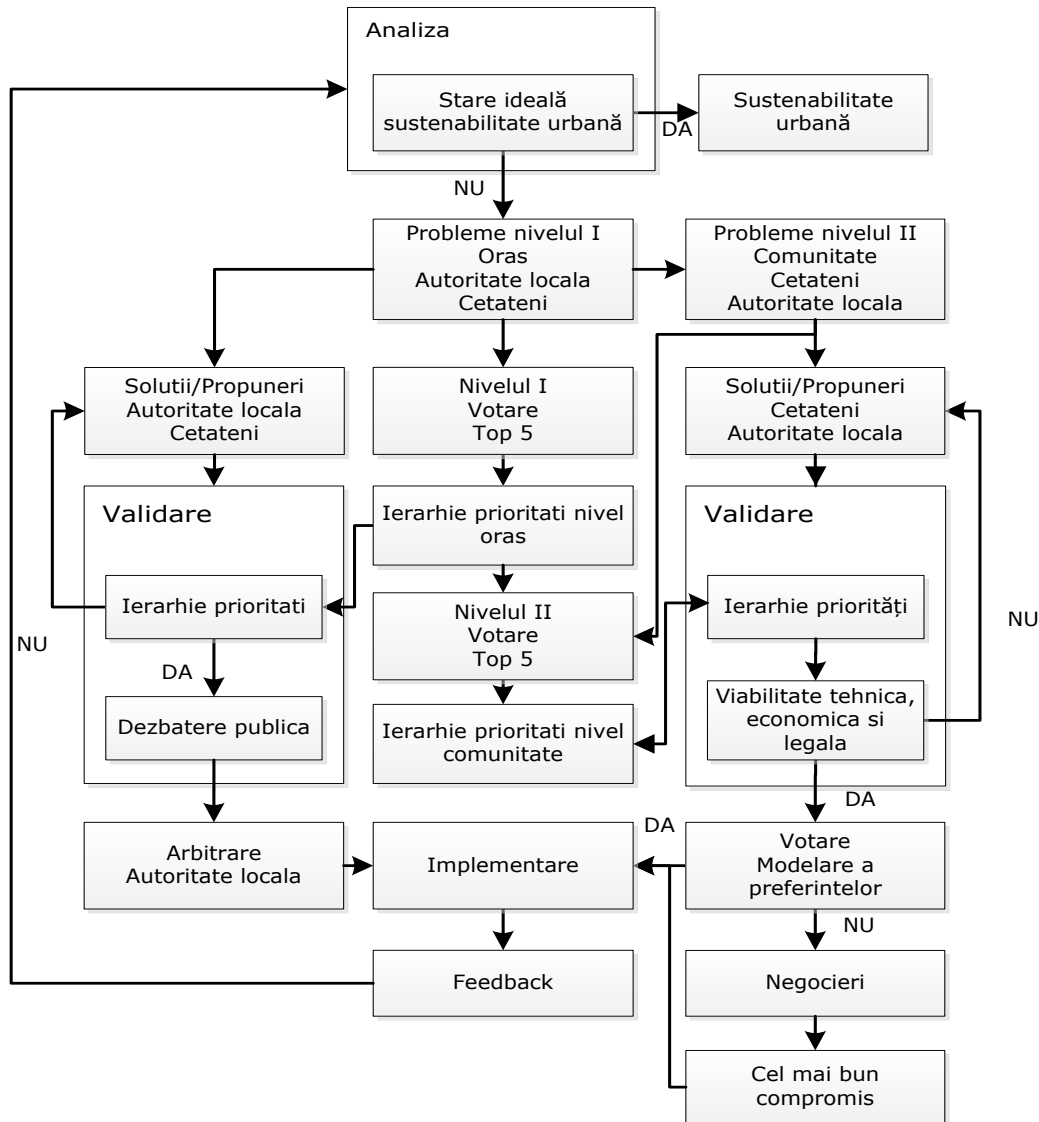


Fig. 4.6 Proceș participare propus etapa finala

Prin alocarea unui anumit procent al bugetului de investiție al orașului fiecărui cartier în funcție de ierarhia priorităților desemnată se asigură atât abordarea principalelor probleme urbane cât și a particularităților fiecărei zone. La nivelul orașului fondurile se distribuie ponderat, după procente stabilite de autoritate locală ajustabile anual, între cele cinci tematici, iar la nivelul comunităților aceste fonduri se redistribuie după o matrice multiatribut ce conține:

- ierarhia priorităților desemnată la nivel local,

- nivelurile de deficiență identificate de experți ai autorității locale pentru fiecare din cele cinci probleme majore abordate
- bonus acordat cartierului din perspectiva autorității locale
- bonus acordat cartierului din perspectiva cetățenilor întregului oraș
- suprafața cartierului
- numărul de locuitori
- indicator al nivelului de participare al cetățenilor

În calculul distribuției optime se folosește metoda ponderării simple aditive [124] pentru alocarea resurselor bugetare.

Se consideră:

- mulțimea variatelor decizionale $V = \{V_1, V_2, \dots, V_m\}$ ce reprezintă comunitățile municipiului Timișoara $m=19$;
- mulțimea criteriilor după care se împart resursele $C = \{C_1, C_2, \dots, C_n\}$;
- fiecare variantă V_i este caracterizată în raport cu criteriul C_j iar rezultatul este egal cu a_{ij} unde $i=1,2, \dots, m$; $j=1,2, \dots, n$;
- criteriile (C) după care sunt evaluate variantele (V) sunt caracterizate de coeficienți de importanță $P_j, P_j > 0$

$$\sum_{j=1}^n p_j = 100$$

Rezultatele evaluării celor m varinate (V) în raport cu cele n criterii (C) este reprezentată de matricea A:

$$A=(a_{ij}); i = 1, 2, \dots, m ; j = 1, 2, \dots, n$$

Tabel 4.2 Sinteza matricii A

$V_i \backslash C_j$	C_1	C_2	...	C_n
V_1	a_{11}	a_{12}	...	a_{1n}
V_2	a_{21}	a_{22}	...	a_{2n}
...
V_m	a_{m1}	a_{m2}	...	a_{mn}
P_j	P_1	P_2	...	P_n

Tabel 4.3 Matricea distribuției resurselor pentru Municipiul Timișoara

	Participare	Suprafață - Ha	Populație	Bonus cetățeni	Bonus autorități	Pr1 - Inf. Rutiera	Deficiență 1- Inf. Rutiera	Pr2 - Inf. editara	Deficiență 2- Inf. editara	Pr3 - Inf. editara	Deficiență 3- Inf. editara	Pr4 - Inst publice	Deficiență 4- Inst publice	Pr5 - Spații publice/verzi	Deficiență 5- Inst publice
Calea Sever Bocu	1	4.525,85	21.348	1	2	1	1	2	3	3	2	5	3	4	2
Tipografilor	1	791,79	18.642	1	3	1	1	3	1	4	1	5	3	2	2

168 4 Implementarea managementului urban participativ

Campus Universitar	2	1.748,87	20.096	1	1	1	2	2	1	5	1	3	3	4	2
Ghiroda Noua	2	2.820,05	1.810	3	3	2	2	1	3	5	4	3	2	4	1
Blascovici	2	776,01	3.764	3	3	2	2	1	2	3	2	4	2	5	3
Ronaț	2	2.080,79	17.870	3	3	2	2	1	4	4	4	5	1	3	1
Ciarda Roșie	2	2.218,36	5.856	3	3	1	2	2	4	5	4	3	3	4	1
Zona Soarelui	2	2.792,38	21.398	2	2	4	2	3	2	5	2	1	2	2	2
Cetate	3	1.250,88	16.804	1	1	3	2	4	2	5	1	2	1	1	1
Calea Martirilor	3	3.332,28	23.452	1	2	1	3	2	1	4	3	5	1	3	2
Calea Aradului	3	2.887,98	22.435	3	3	3	2	4	1	5	2	1	1	2	2
Plopi-Kuncz	3	5.958,29	3.257	2	3	3	3	1	2	5	4	2	2	4	2
Freidorf	3	7.170,35	10.575	3	3	2	2	4	3	5	3	1	1	3	2
Calea Sagului-Elisabetin-Odobescu	3	3.381,10	19.893	2	2	3	3	1	2	5	2	4	1	2	3
Circumvalațiunii	3	2.097,06	24.708	3	3	4	3	2	2	5	2	3	3	1	4
Fabric	4	5.180,61	26.123	3	2	1	2	4	3	5	1	3	3	2	3
Mehala	5	2.202,09	18.937	3	3	1	3	3	3	5	3	4	2	2	3
Steaua Fratelia	5	3.016,05	15.425	3	3	1	3	4	2	5	2	3	2	2	2
Iosefin-Dâmbovița	5	5.103,23	26.886	1	2	1	2	2	2	4	1	5	2	3	3
Pondere															
Criteriu de	5	5	5	5	5	12,5	12,5	10	10	7,5	7,5	5	5	2,5	2,5
	Max	Max	Max	min	min	min	Max	min	Max	min	Max	min	Max	min	Max

Tabel 4.4 Metoda de calcul a indicelui de participare pe cartier

	Pdp	Ps	p2012	Total	Procent	Indice
Calea Sever Bocu	8	2	0	10	1,33%	1
Tipografilor	11	5	0	16	2,13%	1
Campus Universitar	16	6	1	23	3,06%	2
Ghiroda Noua	19	9	0	28	3,73%	2
Blascovici	21	12	0	33	4,39%	2
Ronaț	21	11	0	32	4,26%	2
Ciarda Rosie	22	5	1	28	3,73%	2
Zona Soarelui	24	7	0	31	4,13%	2
Cetate	27	16	1	44	5,86%	3
Calea Martirilor	29	14	1	44	5,86%	3
Calea Aradului	30	8	1	39	5,19%	3
Plopi-Kuncz	32	8	1	41	5,46%	3
Freidorf	32	12	0	44	5,86%	3
Calea Sagului-elisabetin-odobescu	34	3	0	37	4,93%	3
Circumvalatiunii	34	11	0	45	5,99%	3
Fabric	34	18	1	53	7,06%	4
Mehala	43	18	1	62	8,26%	5
Steaua Fratelia	47	24	1	72	9,59%	5
Iosefin-Dambovita	48	21	0	69	9,19%	5

Pdp= partiarea raportată în cadrul secțiunii Democrație participativă

Ps= partiarea raportată în cadrul secțiunilor individuale dedicate consiliilor consultative de cartier

P2012 =participarea raportată pe ultimul an în curs

Pentru criteriile de Bonus cetățeni și Bonus autoritate indicatorii sunt reprezentați prin indici de la 1 la 3, unde 1 reprezintă cea mai ridicată valoare. Autorul propune calcularea acestora anuală de către experți ai autorității publice și pron vot de către cetățeni.

Indicii criteriului Bonus cetățeni au fost atribuiți în funcție de numărul aproximativ de locuitori ce au interese în acea zonă. Au fost luate în considerare:

- existența marilor obiectivelor urbane - centre de atracție a locuitorilor - instituții, funcțiuni publice majore (spitale, institutii de învățământ), centre comerciale, centre sportive
- rețeaua majoră de trafic rutier sau pietonal ce influențează numărul de locuitori ce interacționează cu o anumită zonă
- aglomerări de locuri de muncă

Indicii criteriului Bonus autorități au fost atribuiți în funcție de importanța economică, istorică și de imagine a zonei pentru oraș ca întreg. Spre deosebire de criteriul Bonus cetățeni ce privește importanța zonei din perspectiva locuitorilor întregului oraș criteriul Bonus autorități este evaluat din perspectiva orașului. Sunt luate în considerare existența zonelor istorice valoroase, cu monumente, a zonelor centrale ce constituie imaginea orașului și în același timp sunt principalele zone economice ale acestuia, birouri, centre comerciale, servicii.

Cele cinci criterii de prioritate și cele de deficiență aferente reprezintă evaluarea zonelor individuale. Autorul propune alegerea a cinci priorități la nivelul orașului. Este esențial ca acestea să respecte strategia orașului ca întreg și să reflecte problemele identificate de cetățeni în anul anterior. Autorul propune, în baza dezbaterilor publice și în partenerit cu cetățenii, selectarea acestor priorități și evaluare nivelului de deficiență a fiecărei zone de către experți ai autorității locale. Prin vot cetățenii pot selecta ierarhia acestor priorități la nivelul zonelor individuale.

Scara priorităților este de la 1 la 5, unde 1 reprezintă cea mai mare prioritate iar 5 cea mai mică.

Scara după care se evaluează nivelul de deficiență este de la 1 la 5 în care 1 reprezintă cel mai mare nivel de deficiență iar 5 cel mai mic în incremente de câte 20%.

Prioritățile selectate pentru simularea din **Tabel 4.4** sunt rezultatul analizei autorului asupra interacțiunii autorității locale a municipiului Timișoara cu cetățenii și reprezintă principalele categorii de probleme raportate de cetățeni și investițiile realizate de autoritatea locală. Indicii au fost selectați în funcție de frecvența cu care aceste probleme sau investiții au fost raportate.

Ponderile fiecărui criteriu sunt reprezentate pentru simulare, putând varia de la an la an în funcție de strategia urbană. Drept principiu, autorul propune o pondere majoritară acordată priorităților, ce se subdivizează ponderat și ierarhizat între cele 5 problematice.

Matricea $A=(a_{ij})$ se normalizează prin transformari liniare în matricea $R=(r_{ij})$ $i = 1, 2, \dots, m ; j = 1, 2, \dots, n$ prin relațiile:

$$r_{ij} = \frac{a_{ij}}{\max_{1 \leq i \leq m} a_{ij}} \quad (1.) \text{ pentru criteriile de maximizare}$$

$$r_{ij} = 1 - \frac{a_{ij}}{\min_{1 \leq i \leq m} a_{ij}} \quad (2.) \text{ pentru criteriile de minimizare}$$

Tabel 4.5 Sinteza matricii normalizate R

$V_i \backslash C_j$	C_1	C_2	...	C_n
V_1	r_{11}	r_{12}	...	r_{1n}
V_2	r_{12}	r_{22}	...	r_{2n}
...
V_m	r_{m1}	r_{m2}	...	r_{mn}
P_j	p_1	p_2	...	p_j
	max	min		max

Tabel 4.6 Matricea normalizată de distribuție a resurselor pentru Municipiul Timișoara

Pondere	5	5	5	5	5	12, 5	12, 5	10	10	7,5	7,5	5	5	2,5	2,5
	Participare	Suprafață - Ha	Populație	Pop. interesată	Importanță	Pr1 - Inf. Rutiera	Deficiență 1	Pr2 - Inf. edilitara	Deficiență 2	Pr3 - Transport in comun	Deficiență 3	Pr4 - Inst publice	Deficiență 4	Pr5 - Spații publice/verzi	Deficiență 5
Calea Sever Bocu	0,20	0,63	0,79	0,67	0,33	0,75	0,33	0,50	0,75	0,40	0,50	0,00	1,00	0,20	0,50
Tipografilor	0,20	0,11	0,69	0,67	0,00	0,75	0,33	0,25	0,25	0,20	0,25	0,00	1,00	0,60	0,50
Campus Universitar	0,40	0,24	0,75	0,67	0,67	0,75	0,67	0,50	0,25	0,00	0,25	0,40	1,00	0,20	0,50
Ghiroda Noua	0,40	0,39	0,07	0,00	0,00	0,50	0,67	0,75	0,75	0,00	1,00	0,40	0,67	0,20	0,25
Blașcovici	0,40	0,11	0,14	0,00	0,00	0,50	0,67	0,75	0,50	0,40	0,50	0,20	0,67	0,00	0,75
Ronaț	0,40	0,29	0,66	0,00	0,00	0,50	0,67	0,75	1,00	0,20	1,00	0,00	0,33	0,40	0,25
Ciarda Roșie	0,40	0,31	0,22	0,00	0,00	0,75	0,67	0,50	1,00	0,00	1,00	0,40	1,00	0,20	0,25
Zona Soarelui	0,40	0,39	0,80	0,33	0,33	0,00	0,67	0,25	0,50	0,00	0,50	0,80	0,67	0,60	0,50
Cetate	0,60	0,17	0,63	0,67	0,67	0,25	0,67	0,00	0,50	0,00	0,25	0,60	0,33	0,80	0,25
Calea Martirilor	0,60	0,46	0,87	0,67	0,33	0,75	1,00	0,50	0,25	0,20	0,75	0,00	0,33	0,40	0,50
Calea Aradului	0,60	0,40	0,83	0,00	0,00	0,25	0,67	0,00	0,25	0,00	0,50	0,80	0,33	0,60	0,50
Plopi-Kuncz	0,60	0,83	0,12	0,33	0,00	0,25	1,00	0,75	0,50	0,00	1,00	0,60	0,67	0,20	0,50
Freidorf	0,60	1,00	0,39	0,00	0,00	0,50	0,67	0,00	0,75	0,00	0,75	0,80	0,33	0,40	0,50
Calea Sagului-elisabetin-odobescu	0,60	0,47	0,74	0,33	0,33	0,25	1,00	0,75	0,50	0,00	0,50	0,20	0,33	0,60	0,75
Circumvalațiunii	0,60	0,29	0,92	0,00	0,00	0,00	1,00	0,50	0,50	0,00	0,50	0,40	1,00	0,80	1,00
Fabric	0,80	0,72	0,97	0,00	0,33	0,75	0,67	0,00	0,75	0,00	0,25	0,40	1,00	0,60	0,75
Mehala	1,00	0,31	0,70	0,00	0,00	0,75	1,00	0,25	0,75	0,00	0,75	0,20	0,67	0,60	0,75
Steaua Fratelia	1,00	0,42	0,57	0,00	0,00	0,75	1,00	0,00	0,50	0,00	0,50	0,40	0,67	0,60	0,50
Iosefin-Dâmbovița	1,00	0,71	1,00	0,67	0,33	0,75	0,67	0,50	0,50	0,20	0,25	0,00	0,67	0,40	0,75
	max	max	max	min	min	min	max	min	max	min	max	min	max	min	max

Se calculează ponderea fiecărei variante a matricii $R=(r_{ij})$ prin matricea $B=(b_{ij})$ $i = 1, 2, \dots, m$; $j = 1, 2, \dots, n$ prin relaria:

$$b_{ij} = p_j * r_{ij} \text{ unde } i = 1, 2, \dots, m; j = 1, 2, \dots, n \text{ (3.)}$$

Tabel 4.7 Sinteza matricii normalizate B

$V_i \backslash C_j$	C_1	C_2	...	C_n
V_1	b_{11}	b_{12}	...	b_{1n}
V_2	b_{12}	b_{22}	...	b_{2n}
...
V_m	b_{m1}	b_{m2}	...	b_{mn}
P_j	p_1	p_2	...	p_j

Tabel 4.8 Matricea ponderată de distribuție a resurselor pentru Municipiul Timișoara

	Participare	Suprafață - Ha	Populație	Pop. interesată	Importanță	Pr1 - Inf. Rutiera	Deficiență 1	Pr2 - Inf. edilitara	Deficiență 2	Pr3 - Transport in comun	Deficiență 3	Pr4 - Inst publice	Deficiență 4	Pr5 - Spații publice/verzi	Deficiență 5
Calea Sever Bocu	1,00	3,16	3,97	3,33	1,67	9,38	4,17	5,00	7,50	3,00	3,75	0,00	5,00	0,50	1,25
Tipografilor	1,00	0,55	3,47	3,33	0,00	9,38	4,17	2,50	2,50	1,50	1,88	0,00	5,00	1,50	1,25
Campus Universitar	2,00	1,22	3,74	3,33	3,33	9,38	8,33	5,00	2,50	0,00	1,88	2,00	5,00	0,50	1,25
Ghiroda Noua	2,00	1,97	0,34	0,00	0,00	6,25	8,33	7,50	7,50	0,00	7,50	2,00	3,33	0,50	0,63
Blascovici	2,00	0,54	0,70	0,00	0,00	6,25	8,33	7,50	5,00	3,00	3,75	1,00	3,33	0,00	1,88
Ronaț	2,00	1,45	3,32	0,00	0,00	6,25	8,33	7,50	10,00	1,50	7,50	0,00	1,67	1,00	0,63
Ciarda Roșie	2,00	1,55	1,09	0,00	0,00	9,38	8,33	5,00	10,00	0,00	7,50	2,00	5,00	0,50	0,63
Zona Soarelui	2,00	1,95	3,98	1,67	1,67	0,00	8,33	2,50	5,00	0,00	3,75	4,00	3,33	1,50	1,25
Cetate	3,00	0,87	3,13	3,33	3,33	3,13	8,33	0,00	5,00	0,00	1,88	3,00	1,67	2,00	0,63
Calea Martirilor	3,00	2,32	4,36	3,33	1,67	9,38	12,50	5,00	2,50	1,50	5,63	0,00	1,67	1,00	1,25
Calea Aradului	3,00	2,01	4,17	0,00	0,00	3,13	8,33	0,00	2,50	0,00	3,75	4,00	1,67	1,50	1,25
Plopi-Kuncz	3,00	4,16	0,61	1,67	0,00	3,13	12,50	7,50	5,00	0,00	7,50	3,00	3,33	0,50	1,25
Freidorf	3,00	5,00	1,97	0,00	0,00	6,25	8,33	0,00	7,50	0,00	5,63	4,00	1,67	1,00	1,25
Calea Sagului-elisabetin-odobescu	3,00	2,36	3,70	1,67	1,67	3,13	12,50	7,50	5,00	0,00	3,75	1,00	1,67	1,50	1,88
Circumvalațiunii	3,00	1,46	4,59	0,00	0,00	0,00	12,50	5,00	5,00	0,00	3,75	2,00	5,00	2,00	2,50
Fabric	4,00	3,61	4,86	0,00	1,67	9,38	8,33	0,00	7,50	0,00	1,88	2,00	5,00	1,50	1,88
Mehala	5,00	1,54	3,52	0,00	0,00	9,38	12,50	2,50	7,50	0,00	5,63	1,00	3,33	1,50	1,88
Steaua Fratelia	5,00	2,10	2,87	0,00	0,00	9,38	12,50	0,00	5,00	0,00	3,75	2,00	3,33	1,50	1,25
Iosefin-Dâmbovița	5,00	3,56	5,00	3,33	1,67	9,38	8,33	5,00	5,00	1,50	1,88	0,00	3,33	1,00	1,88

Soluția optimă a matricii A este reprezentată de:

$$f(V_i) = \sum_{j=1}^n b_{ij}$$

unde $i = 1, 2, \dots, m$; (4.)

Tabel 4.9 Soluția optimă distribuție a resurselor pentru Municipiul Timișoara

Cartiere	f(V _i)	Procent resurse alocate (Pra)
Calea Sever Bocu	52,67	5,76%
Tipografilor	38,02	4,16%
Campus Universitar	49,46	5,41%
Ghiroda Noua	47,84	5,24%
Blascovici	43,28	4,74%
Ronaț	51,15	5,60%
Ciarda Roșie	52,97	5,80%
Zona Soarelui	40,93	4,48%
Cetate	39,29	4,30%
Calea Martirilor	55,10	6,03%
Calea Aradului	35,31	3,86%
Plopi-Kuncz	53,14	5,82%
Freidorf	45,59	4,99%
Calea Sagului-Elisabetin-Odobescu	50,31	5,51%
Circumvalațiunii	46,81	5,12%
Fabric	51,60	5,65%
Mehala	55,27	6,05%
Steaua Fratelia	48,68	5,33%
Iosefin-Dâmbovița	55,85	6,11%

$$P_{ad} = \frac{f(V_i) * 100}{\sum_{i=1}^m f(V_i)} \quad (5.)$$

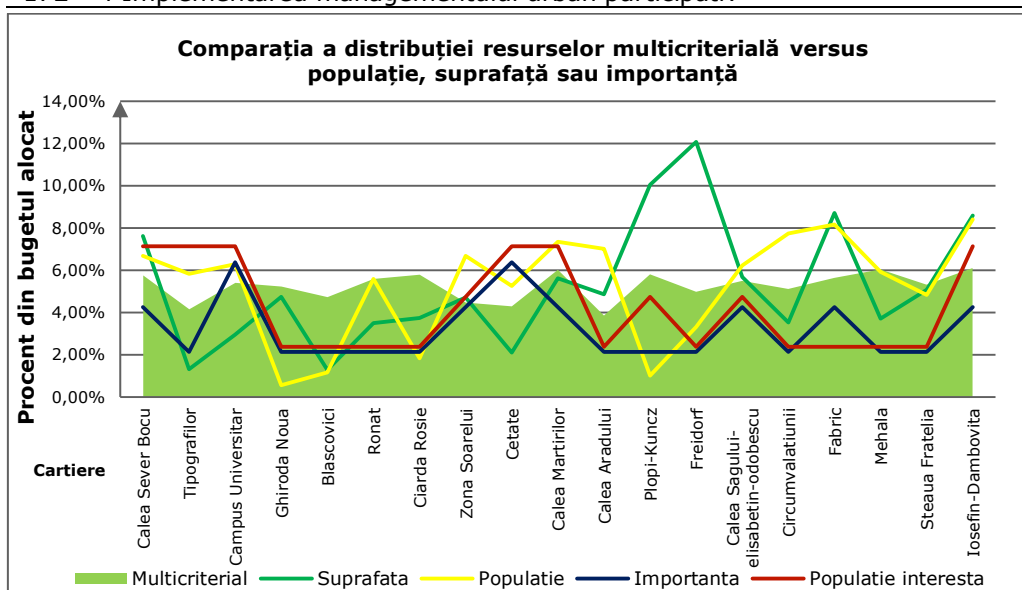


Fig. 4.7 Comparația a distribuției resurselor multicriterială versus populație, suprafață sau importanță

Alocarea resurselor prin o abordare multicriterială asigură o optimizare a distribuției acestora. Considerarea atât a criteriului de Populație cât și de Suprafață concomitent pune în discuție problema densității și ocuparea optimă a teritoriului. Criteriile de Importanță și Populație interesată echilibrează imaginea orașului din perspectiva cetățenilor și a autorităților. **Fig. 4.7**

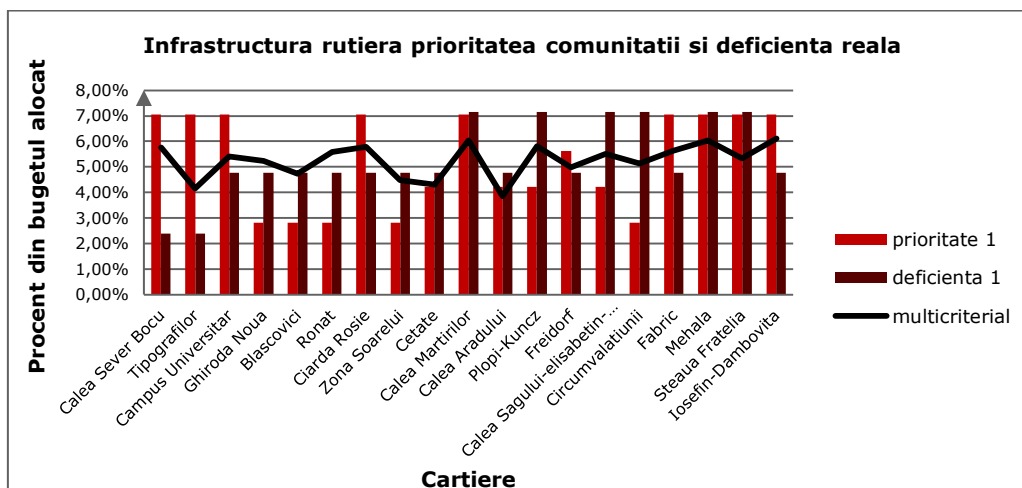


Fig. 4.8 Comparația a distribuției resurselor multicriterială versus prioritatea întâi infrastructura rutieră

Distribuția resurselor realizată pe programe sau proiecte, practică uzuală, nu ia în considerare percepția cetățenilor asupra problemelor pe care încearcă să le

soluționeze. Se pot astfel irosi resurse în ameliorarea unor condiții de prioritate scăzută pentru locuitori generând din partea acestora un sentiment de nemulțumire. Abordarea unei singure problematici nu poate acoperi gama de probleme urbane cu care se confruntă întregul oraș. Abordarea concomitentă a prea multor probleme le poate scădea din importanță/impact și deruta participanții fără experiență, cetățenii.

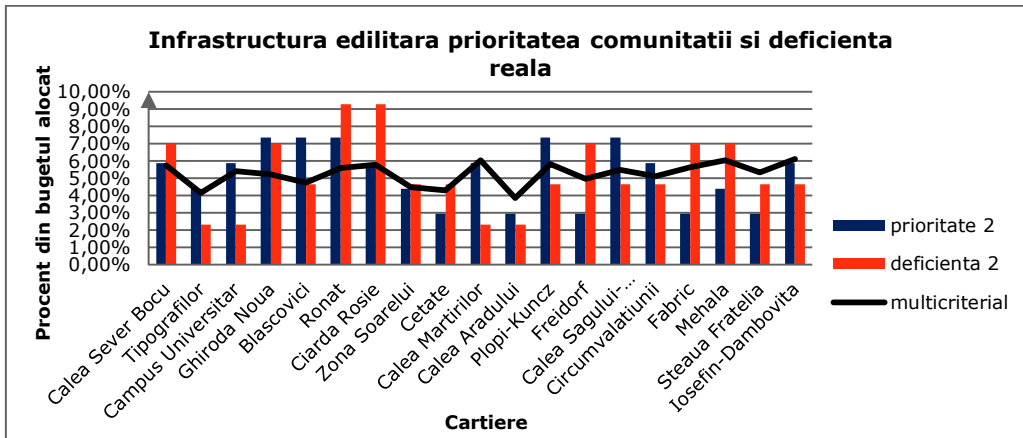


Fig. 4.9 Comparația a distribuției resurselor multicriterială versus prioritatea a doua infrastructura edilitară

Abordare multicriterială echilibrează discrepanța între nivelul de deficit înregistrat de o comunitate pe o problematică dată, evaluat de experți și integrată întregului mai mare – obiectivele de dezvoltare ale orașului, și între percepția acestui deficit și prioritatea pentru cetățenii acelei comunități. **Fig. 4.8 Fig. 4.9 Fig. 4.10 Fig. 4.11 Fig. 4.12**

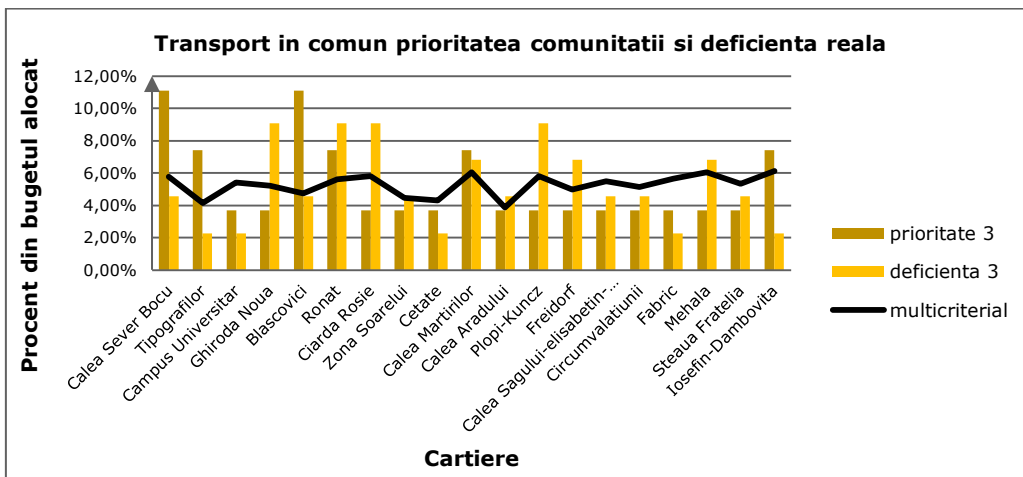


Fig. 4.10 Comparația a distribuției resurselor multicriterială versus prioritatea a treia transportul în comun

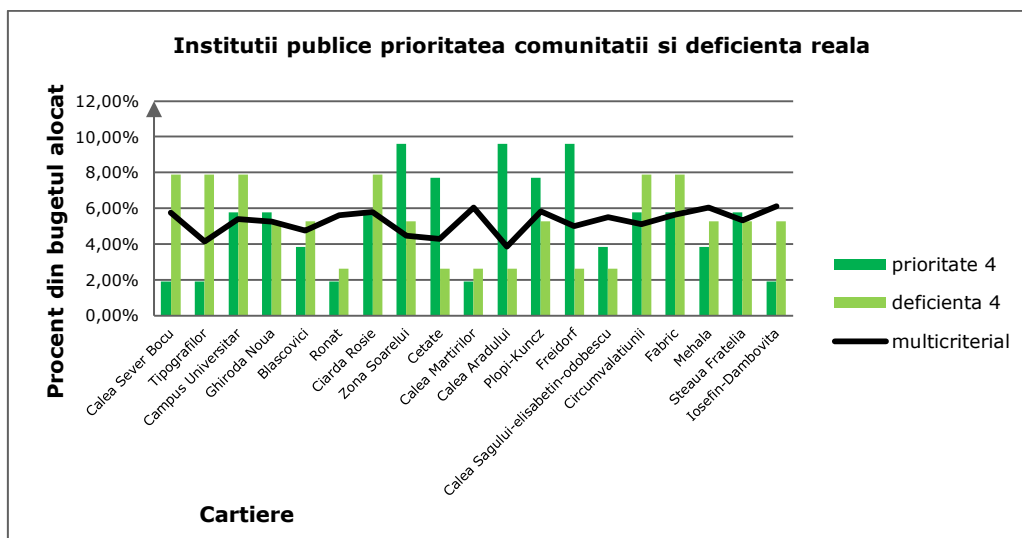


Fig. 4.11 Comparația a distribuției resurselor multicriterială versus prioritatea a patra instituții publice

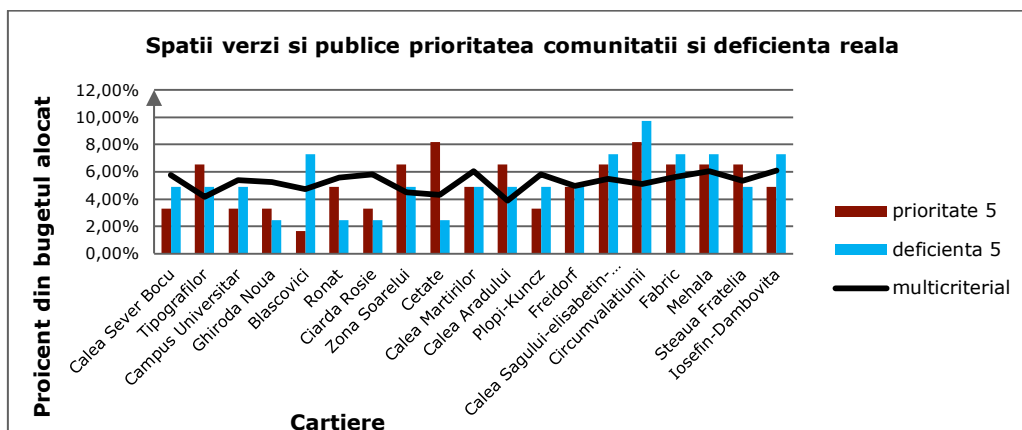


Fig. 4.12 Comparația a distribuției resurselor multicriterială versus prioritatea a cincea spații verzi și publice

Crearea comunităților sustenabile, și mai mult de atât a unei rețele de asemenea comunități este un proces de lungă durată ce poate fi atins doar printr-o strategie pas cu pas. Prin participare și chiar mai fezabil eParticipare responsabilitatea guvernelor și subsidiaritatea proiectelor pot fi atinse împreună cu un echilibru între competitivitatea economică, coeziunea socială și calitatea mediului.

4.2. eTimișoara aplicație pentru facilitarea participării

Aplicația dezvoltată în cadrul facultății de Management în Producție și Transporturi de către autor, creează condițiile realizării primilor 2 pași către implementarea managementului participativ și facilitează asumarea rolului de cetățean și realizează o deschidere a autorității publice către implicarea cetățenilor în procesul decizional.

Aplicația a fost realizată cu suportul autorității publice, în special al primarului municipiului Timișoara Prof. Dr. Ing. Nicolae Robu și în colaborare cu angajații Primăriei Municipiului Timișoara. **Anexa 9, Anexa 10, Anexa 11, Anexa 12**

Aceasta constă într-o platformă online ce utilizează instrumentele specifice Web 2.0 și oferă posibilitatea cetățenilor de a marca problemele identificate sau proiecte propuse direct pe harta municipiului Timișoara, aplicație prezentată în articolul elaborat de autor [131]. De asemenea, autoritatea publică poate marca viitoarele investiții ce vor fi efectuate și răspunde direct, punctual și transparent cetățenilor. Este realizată o funcționalitate de întărire a puterii formelor de organizare pe comunități care să facă trecerea de la asumarea rolului de cetățean la cel de comunitate. Aplicația acționează pe primele trei nivele ale participării definite în capitolul **2.1.2 Participarea în concepția autorului** Informare, Consultare și o formă incipientă de Parteneriat.

a) **Informare**

Pentru a crește nivelul de transparență a procesului decizional și a responsabiliza atât autoritatea locală cât și cetățenii s-a realizat funcționalitatea de marcare pe harta a viitoarelor investiții. Procesul se realizează, până în acest moment, sub forma unei liste de proiecte ce vor fi implementate în cadrul fiecărui cartier.

Exemplu proiectele planificate pentru cartierul Elisabetin Odobescu pentru anul 2010 [132]:

- zona Elisabetin-Odobescu-Rusu Șirianu-Miloia 3/4-C. Șagului 3/4
- Reparații trotuare: str. Odobescu, cal. Șagului, intr. Onoarei, int. Castanilor, str. Hărniciei nr. 3, str. Protopop G. Dragomir, str. Putna.
- Reparații carosabil: str. Iris, str. Mureș, blv. Brâncoveanu, cal. Șagului, str. Hebe, str. Luceafărul, str. Ana Ipătescu, str. Cânepei, int. Mierlei, str. Muzicescu, str. Zarand, str. Sulina, str. Ovidiu Cotruș, str. Corbului, str. Snagov, str. Ranetti, str. Odobescu, str. Prislop, str. Feldioara, str. Porumbescu, str. Romulus, str. Cluj, str. Arieș, str. Eneas, str. Vadu Călugăreni, spl. T. Vladimirescu, parcul Alpinet, str. Madgearu, str. Diaconu Coessi.
- Amenajarea de piste pentru bicicliști pe str. Calea Șagului, tronson str. Ana Ipătescu - b-dul Liviu Rebreanu.
- Reabilitare termică clădiri: Str. Groșoreanu, nr. 14B; Str. Groșoreanu, nr. 14A.
- Iluminat arhitectural Biserica Greco-Catolică din P-ța Nicolae Bălcescu.
- Extindere rețea de iluminat public pe Blv. 16 Decembrie 1989, nr. 47.
- Lucrări de investiții: Reabilitare rețea termică primară str. Bl. Rebreanu-PT62 (str. Brâncoveanu).
- Lucrări de reparații RTP: str. Plevnei, str. Filaret Barbu, str. Brân-coveanu/str. Porumbescu, C. Șagului, str. Rozalia nr. 3.

- Lucrări de canalizare pe Calea Șagului.
- S.C. AQUATIM S.A. execută lucrări de reabilitare a conductelor de apă și a branșamentelor pe str. Romulus, între str. Brîncoveanu și str. Odobescu (lungime conductă =550 ml), termenul de finalizare fiind 02.12.2010.
- S.C. AQUATIM S.A. a executat lucrări de reabilitare a conductei de apă și a branșamentelor pe str. Brîncoveanu (lungime conductă =500 ml).
- Întreținere și reparații locuri de joacă în următoarele locații: Str. Odobescu nr. 25, Grădinița surdo-muți, Str. Musicescu nr. 9, Grădinița PP 23+creșă, Str. Mureș nr. 6, Grădinița PP 29+creșă, Str. Kiriac D. nr. 3, Harap Alb, Str. Hebe nr. 1, Intrarea Mierlei, Str. Hărniciei nr. 4, Str. Odobescu 56 A, Grădinița PP 14, Str. Odobescu 45/B, Grădinița Săptămânală PS 1, Piața Nicolae Bălcescu nr. 2, Școala Generală nr. 22, Piața Bisericii (Eforie).
- Amenajare și întreținere zone verzi ca parcări ecologice pe str. Intrarea Râului, str. Lucafarului.
- Întreținerea parcurilor, scua-rurilor și aliniamentelor stradale (lucrări specifice spațiilor verzi - cosit, udat, greblat, erbicidat),
- Plantarea și repartizarea către cetățeni de arbori, arbuști.
- Tăieri de corecție la arborii și arbuștii din cartier.
- În cursul anului s-a amenajat Scuarul Arcidava de pe str. Arcidava (au fost efectuate lucrări amenajare a aleilor, lucrări de gazonare, plantări de arbori și arbuști, amplasarea de mobilier urban).
- Reparații construcții, gard și șarpantă la Grădinița PP12.
- Reparații tâmplărie exterioară la Liceul F. S. Nitti.
- Consiliul consultativ de cartier Iosefin-Dâmbovița (zona Iosefin-Dâmbovița-Stația de Epurare-Solventul-Gara de Nord)
- Reparații trotuare: str. Ion Ghica, str. 16 Decembrie, str. Iuliu Maniu, str. Banatul, blv. Dâmbovița, b-dul Republicii.
- Reparații carosabil: str. Hermann Sporer, str. N. Boboc, str. Duiliu Marcu, str. Izlaz, str. Secerii, str. Bujorilor, str. Nicolae Titulescu, str. Banatul, blv. 16 Decembrie, str. Iuliu Maniu, str. Văcărescu, blv. Dragalina.
- Amenajarea a 69 de locuri de parcare str. 16 Decembrie 1989.
- Amenajarea a 96 de locuri de parcare str. Iuliu Maniu.
- Reamenajarea a 38 de locuri de parcare.
- Reabilitare termică clădiri: Bv. 16 Decembrie 1989, nr. 47; Bv. General Dragalina, nr. 42; Str. A. Ipătescu, nr. 16 - Fructelor, nr. 8; Str. Filateliei, nr. 1; Str. Filateliei, nr. 6.
- Extindere rețea de iluminat public pe str. Nicolae Titulescu nr. 21.
- Întreținere și reparații locuri de joacă în următoarele locații: Str. Gorniștilor nr. 3, Școala Generală nr. 27, Str. Leonard nr. 13, Grădinița PP 3, Bl. Republicii nr. 25, Grădinița PN 15 (CFR), Str. Lupu Vasile nr. 29 A, Grădinița PP 30+creșă 13, Str. Rădulescu I. H. nr. 5, Grădinița PP 21, Str. Dragalina I. nr. 40, Str. Nufăr nr. 48, Bvd. Maniu Iuliu nr. 42 (Reșița), Grădinița PN 10, Str. Platanilor nr. 2, Grădinița PP 31, Str. Clăbucet, Parcul Clăbucet.
- Amenajare și întreținere zone verzi ca parcări ecologice pe strada Veveriței, strada Clăbucet, Dâmbovița 73-75.
- Întreținerea parcurilor, scua-rurilor și aliniamentelor stradale (lucrări specifice spațiilor verzi - cosit, udat, greblat, erbicidat).
- Plantarea și repartizarea către cetățeni de arbori, arbuști.
- Tăieri de corecție la arborii și arbuștii din cartier.
- S-a amenajat sensul giratoriu de la intersecția bv. I. Maniu cu C. Șagului și s-au plantat aliniamente de arbori pe bv. I. Maniu și bv. 16 Decembrie 1989.


- A fost reamenajată prin gazonare rapidă zona Calea Șagului (UPC) - 120 mp.
- Reparații la terenul de sport, amenajare teren cu suprafață sintetică și instalații de iluminat la Școală Generală nr. 27.


Aceasta listă nu se prezenta neapărat la începutul anului, studiul realizat asupra activității Primăriei municipiului Timișoara pe ultimii 9 ani ilustrând o variere a prezentării de la începutul anului până chiar și în luna decembrie, asemenea exemplului prezentat mai sus. După cum se poate vedea și în exemplul de mai sus se realizează un amestec de proiecte realizate, în curs de realizare sau propuse, făcând foarte dificilă urmărirea progresului acestora.

Lipsa unei secțiuni dedicate a sitului face de asemenea dificilă găsirea acestor propuneri pentru a urmări implementarea lor, iar amestecare domeniilor crează o omogenitate a performanțelor diverselor direcții din primărie ce nu încurajează competitivitatea către eficiență.

Aceasta problemă de comunicare și prezentare a rezultatelor ascunde realizările autorității locale și întărește suspiciunile sau greșita impresie a cetățenilor de ineficiență administrativă.

Pentru a ameliora aceasta situație aplicația propusă permite autorității locale marcarea punctuală, pe categorii ce reflectă direcțiile primăriei, a locațiilor viitoarelor proiecte/investiții. În **Fig. 4.13** se prezintă pașii acestei marcarei. Toate

proiectele viitoare ale autorității sunt marcate cu o stea alba  ce o dată

implementate este schimbată cu una galbenă . Se permite astfel o vizualizare rapidă a statutului proiectelor.

O dată cu detaliile viitoarei investiții se marchează și termenul limită de implementare întărind nivelul de responsabilitate și angajament al autorității locale față de cetățeni.

Prin aceasta funcționalitate de informare se urmărește:

- Optimizarea vizualizării viitoarelor investiții propuse la nivelul orașului
- Clasificarea investițiilor pe direcțiile din primărie responsabile
- Optimizarea vizualizării statutului și progresului acestor investiții
- Transparența investițiilor propuse
- Transparența realizărilor autorității locale
- Responsabilizarea autorităților locale
- Responsabilizarea cetățenilor
- Creșterea nivelului de cunoaștere a cetățenilor asupra activității autorității locale
- Creșterea nivelului de încredere și satisfacție a cetățenilor în autoritățile locale
- Stabilizarea (îmbunătățirea) imaginii autorității locale

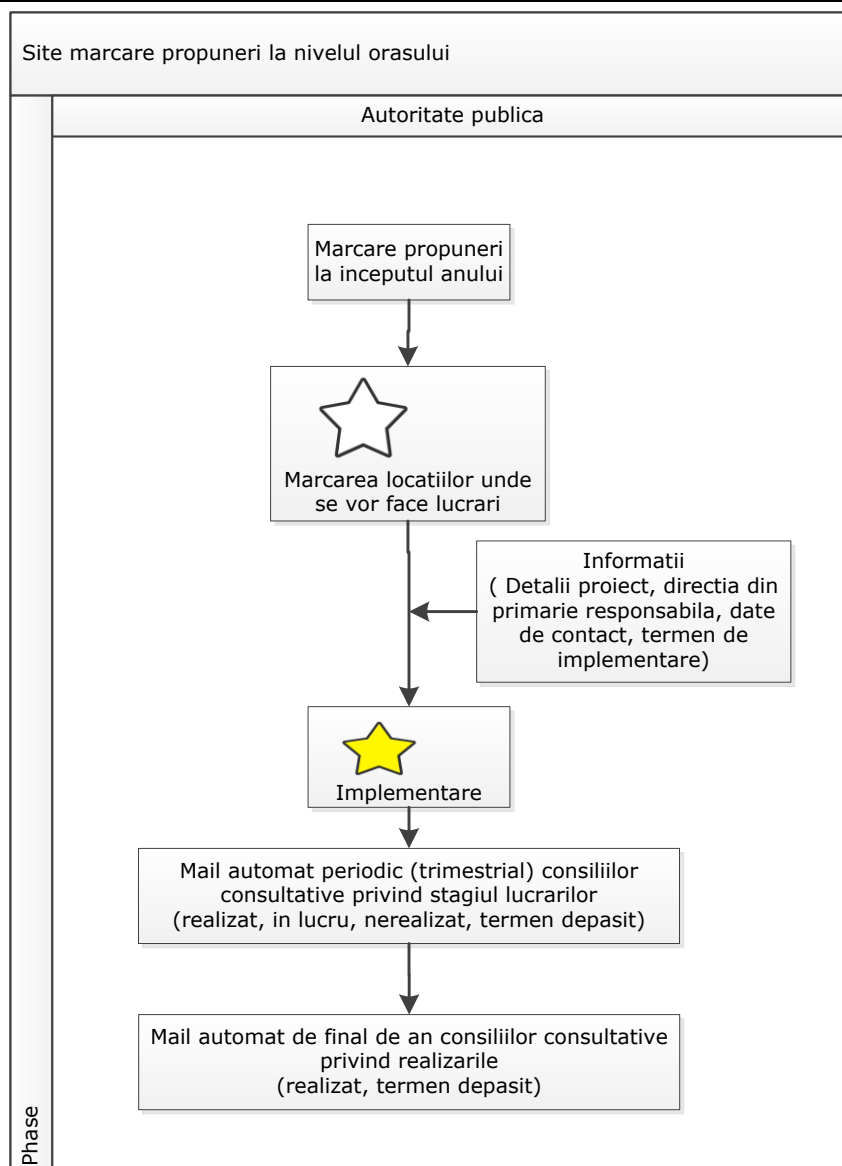


Fig. 4.13 Structura aplicației propuse – marcarea investițiilor (contribuție proprie)

b) Consultare

Nivelul de consultare, prima etapa a participării efective, este atins prin facilitarea colectării, procesării și soluționării plângerilor, reclamațiilor și cererilor cetățenilor. Metoda actual implementată în cadrul primăriei municipiului Timișoara, prezentată în **Fig. 4.14** permite trimiterea unui text descriptiv extins și chiar și a fotografiilor explicative dar întregul proces este caracterizat de un nivel scăzut de transparență.

4.2 eTimișoara aplicație pentru facilitarea participării 179

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Sugestii și reclamații' (Suggestions and Complaints) form on the website of the Timișoara Municipality. The page header includes the website name and navigation links. The form is titled 'Sugestii și reclamații' and contains the following elements:

- Introductory text:** 'Pentru a putea rezolva în timp util problemele ce apar în Timișoara, vă rugăm să le semnalați folosind formularul de mai jos. Dacă solicitarea dvs. este de competența primăriei, pe adresa de email C să primim numărul de înregistrare și codul de validare, date necesare pentru a urmări stadiul de rezolvare a solicitării dvs. pe pagina stadiul de rezolvare a cererilor. Vă rugăm, completați 'Nume și prenume', 'Localitate', 'Strada' și 'Email'. Fără aceste date, cererea nu va putea fi procesată!'
- Warning:** 'Datorită codificării ce nu acceptă diacritice a paginii, vă rugăm să evitați utilizarea acestora în completarea formularului!'
- Form fields:** 'Nume și prenume', 'Nume firmă', 'Localitate', 'Strada', 'Numărul', 'Bloc', 'Scara', 'Apartament', 'Email', 'Subiect', and 'Mesaj'.
- Attachments:** A section with four 'Choose File' buttons and a note: 'Sunt acceptate doar fișiere cu extensii: doc, txt, pdf, jpg, gif, tif, bmp, png având o mărime maximă de 2 MB'.
- Verification:** A 'Cod verificare' field with a CAPTCHA image and an 'Introduceți codul de verificare:' input field.
- Disclaimer:** '* Introducerea codului este necesară deoarece foarte multe mesaje sunt introduse de roboți pentru reclame. Prin introducerea codului se confirmă prezența umană.'
- Buttons:** 'Trimite' and 'Șterge datele introduse'.
- Footer:** 'Prima pagină | Album foto | Hartă site | Index site' and 'Copyright Primăria Municipiului Timișoara 2002-2010 | Powered by EXPERTISSA Timișoara'.

Fig. 4.14 Metoda de trimitere online a plângerilor implementată pe situl Primăriei Municipiului Timișoara [133]

Punctele tari ale metodei implementate:


- Posibilitatea de încărcare a fotografiilor
- Posibilitatea de a urmări cererea/reclamația făcută după codul unic primit la trimiterea acesteia

Punctele slabe ale acestui proces sunt:


- Nivel scăzut al transparenței
 - Restricționarea vizualizării cererilor/reclamațiilor doar la cel care a trimis-o


- Imposibilitatea de a vedea cererile/reclamațiile clasificate după zona de interes sau subiect
- Imposibilitatea de a vedea cererile/reclamațiile soluționate
- Percepție eronată de ineficiență a autorității
 - Imposibilitatea de a vedea cererile/reclamațiile trimise și răspunsul primit creează impresia lipsei de activitate și descurajează participarea
 - Imposibilitatea de a vedea clasificat cererile/reclamațiile creează ocazia de a trimite pe aceeași problemă de mai multe ori irosind resursele autorității în gestionarea unor probleme ce au fost deja procesate
- Nivel scăzut al comunicării
 - Lipsa interactivității, dialogului prompt
 - Imposibilitatea de a comenta asupra unei probleme trimise
 - Perioada de timp necesară primirii unui răspuns

Aplicația creată de autor **Fig. 4.15** permite marcarea direct pe harta a

cererilor/reclamațiilor  într-o manieră mult mai simplă și accesibilă cetățenilor. Se oferă posibilitatea vizualizării problemelor deja marcate, votării ca susținere sau dezaprobară a acestora iar în cazul în care problema identificată nu a fost marcată, se poate crea o nouă cerere/reclamație prin selectarea categoriei de probleme din care face parte și introducerea unui titlu și a unei descrieri cu număr limitat de cuvinte. Limitarea descrierii reprezintă o sugestie implementată a autorității locale născută din dorința de a primi cereri/reclamații concise și a împiedica apariția plângerilor lungi fără un subiect clar. Posibilitatea de votare, susținere sau dezaprobară, a cererilor/reclamațiilor oferă posibilitatea ușurării efortului autorității locale în gestionarea și clasificarea acestora. Marcarea prin susținere creează o ordine ierarhica a problemelor identificate de cetățeni cele mai mari/importante iar votul negativ de dezaprobară filtrează problemele reale de cele percepute de un număr restrâns de cetățeni sau încărcate malițios pe site.

Prin selectarea tipologiei problemei se filtrează acestea pe categorii creând un cadru de lucru facil autorității publice în care fiecare direcție a primăriei, responsabilă de una sau mai multe categorii de probleme își poate gestiona ușor cererile/reclamațiile.

Autoritatea locală poate marca direct pe site problemele rezolvate 

sau care nu se pot rezolva , însoțite de o explicație. Acestea rămân vizibile cetățenilor pentru 30 de zile după care sunt arhivate. Această arhivă este accesibilă cetățenilor și autorității locale pentru a putea analiza trendurile problemelor, pe zone, categorii, timp și a asigura soluționare mai eficientă sau prevenire a acestora.

Prin aceasta funcționalitate de participare se urmărește:

- Transformarea locuitorilor prin participare în cetățeni
- Optimizarea vizualizării cererilor/reclamațiilor la nivelul orașului
- Clasificarea cererilor/reclamațiilor pe direcțiile din primărie responsabile
- Optimizarea vizualizării statutului și progresului acestor cereri/reclamații
- Transparența cererilor/reclamațiilor marcate
- Transparența realizărilor autorității locale, cereri/reclamații rezolvate sau care nu se pot rezolva cu explicațiile aferente
- Responsabilizarea autorităților locale

- Responsabilizarea cetățenilor
- Implicarea cetățenilor
- Eficientizarea colectării, gestionării, clasificării și rezolvării cererilor/reclamațiilor
- Creare unei unelte de trimitere a acestor cereri/reclamații ușor de folosit
- Filtrarea cererilor/reclamațiilor în funcție de importanța și eliminarea celor nepotrivite în urma procesului de votare
- Creșterea nivelului de încredere și satisfacție a cetățenilor în autoritățile locale
- Îmbunătățirea imaginii autorității locale

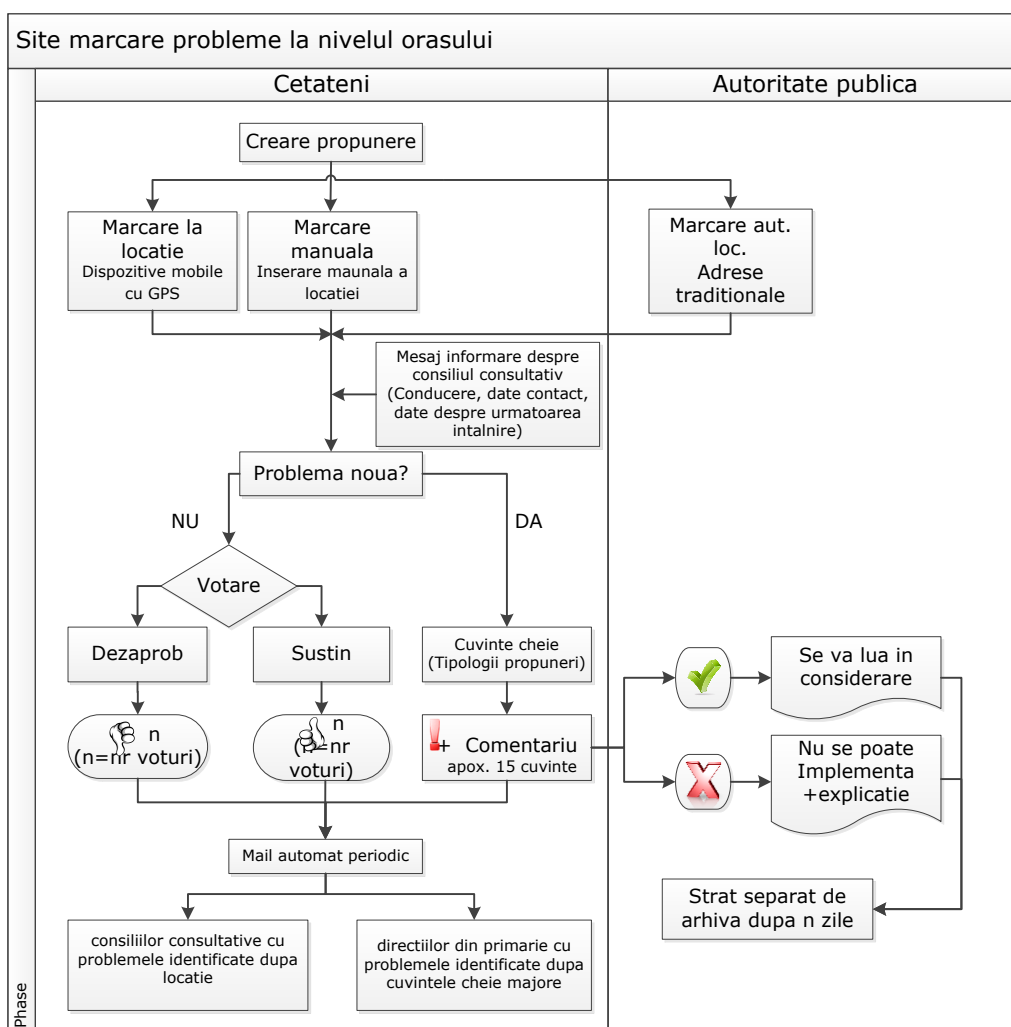


Fig. 4.15 Structura aplicație propusa – marcarea problemelor (contribuție proprie)

c) **Participare**

Nivelul de participare este prezent în cadrul aplicației propuse sub o forma incipienta, care sa obișnuiască cetățenii cu un nivel mai ridicat de implicare, responsabilitate. Aplicație permite cetățenilor înscrierea propunerilor de soluționare a unor probleme, de îmbunătățire a zonei sau calității vieții. În cadrul acestei etape intervine partea analitica și creativa a participării, cetățenii nemaifiind simple surse de informații ci evoluează către parteneri reali, viabili ai autorității locale.

Pentru a facilita utilizarea aplicației de către cetățeni și autorități, structura de marcare a ideilor este aceeași cu cea de marcare a problemelor. Propunerile se marchează pe categorii, cuvinte cheie ce fac legătura cu cele mai frecvente tipologii de idei trimise și care permit clasificare, gestionarea și direcționarea acestora către direcțiile din primărie responsabile. **Fig. 4.16** Votarea permite ierarhizarea propunerilor în funcție de importanța acordată de cetățeni fiecărui proiect.

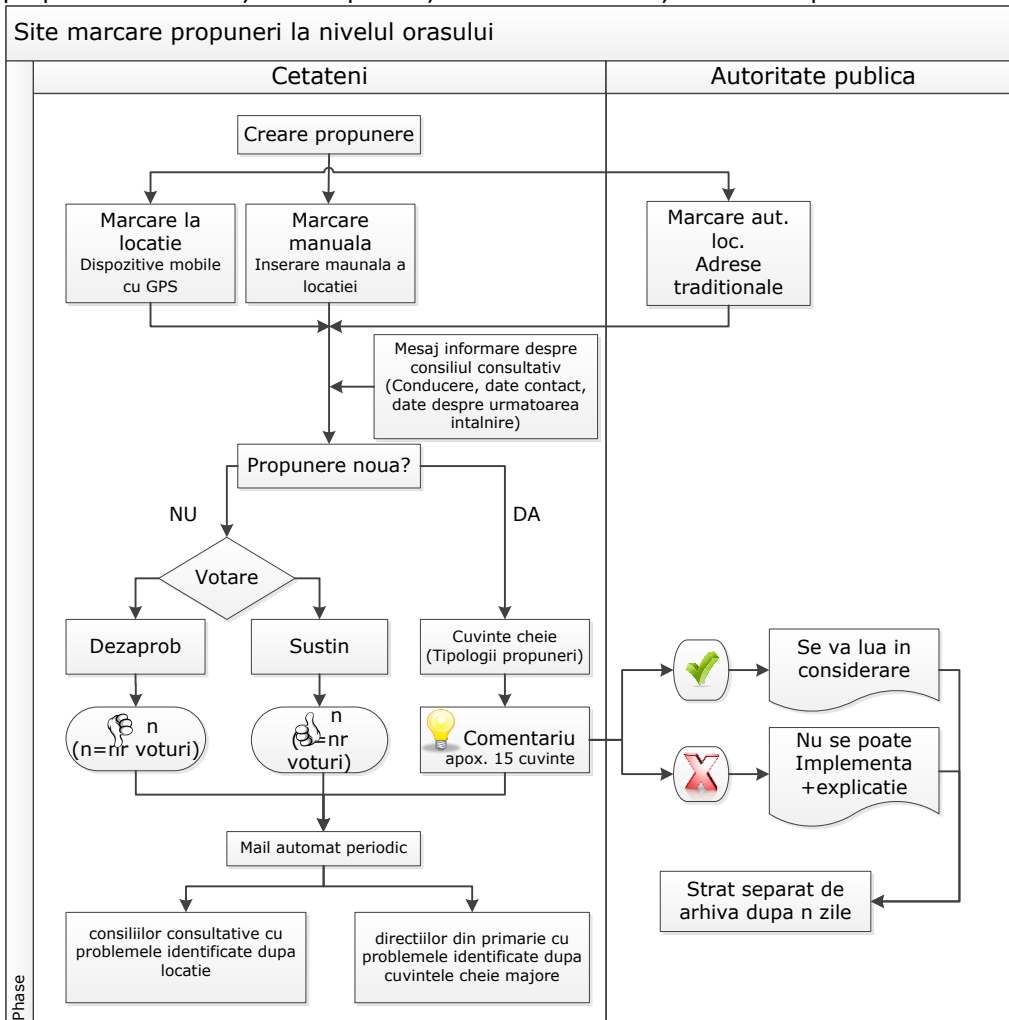


Fig. 4.16 Structura aplicație propusa – marcarea propuneri (contribuție proprie)

Aplicația creată de autor **Fig. 4.17** este organizată pe trei tipologii de utilizatori:

- Cetățeni
- Autoritate locală (angajați ai primăriei)
- Consilii consultative de cartier

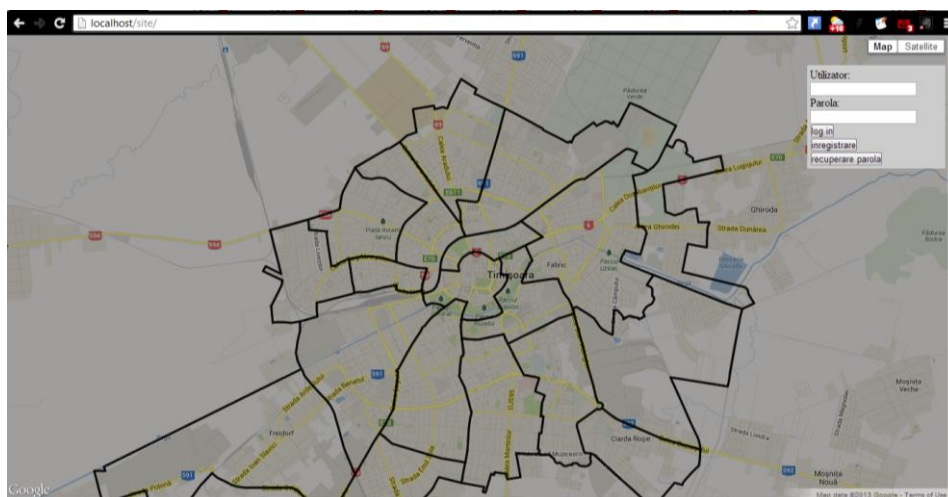


Fig. 4.17 Interfața de intrare a aplicației create (contribuție proprie)

4.2.1. Funcționalitate a aplicației propuse pentru asumarea rolului de cetățean

Pentru facilitarea asumării rolului de cetățean s-au creat în cadrul aplicației propuse două ipostaze în care cetățenii să o poată utiliza, anume utilizatori înregistrați și neînregistrați.

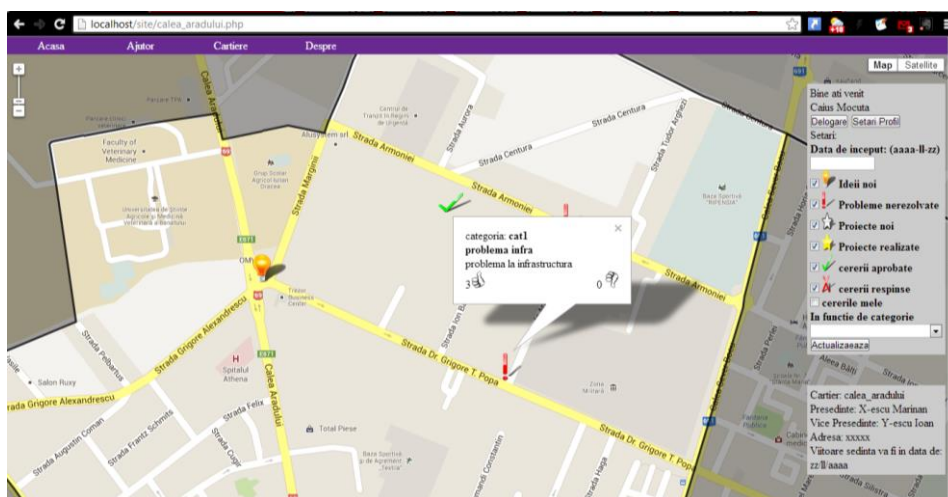


Fig. 4.18 Funcționalitatea de votare a aplicației create (contribuție proprie)

Cetățenii care nu s-au înregistrat pe site pot vota problemele și propunerile marcate dar nu pot să marcheze nimic nou. **Fig. 4.18**

După ce se înregistrează introducându-și un nume de utilizator și o parolă cetățenii, **Fig. 4.19** pot marca noi probleme sau propuneri aditional posibilității de votate a celor existente.

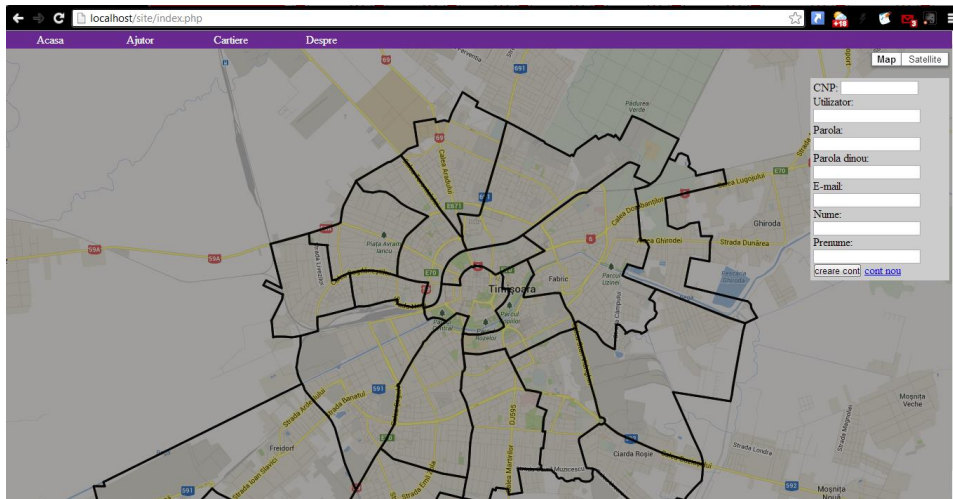


Fig. 4.19 Interfața procesului de înregistrare în cadrul aplicației propuse (contribuție proprie)

Procesul de marcarea a unei noi probleme/cereri/reclamații, similar cu cel de marcarea a propunerilor consta in:

1. Selectare manuala a locație pe harta aplicației
2. Alegerea marcării unei probleme sau propuneri
3. Alegerea categoriei în care aceasta se încadrează **Fig. 4.20**

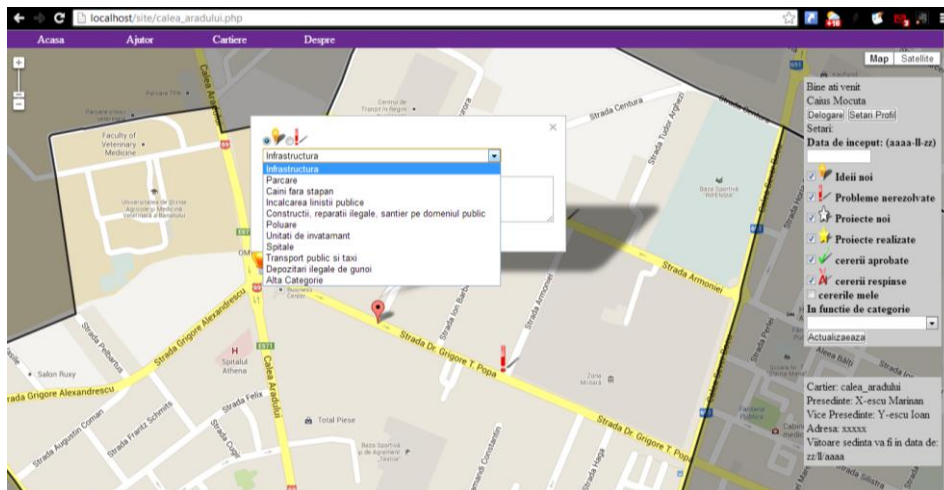


Fig. 4.20 Categoriile de probleme și propuneri din cadrul aplicației create (contribuție proprie)

Aceste categorii au fost create în parteneriat cu autoritatea locală, Primăria Municipiului Timișoara, reprezentând tipologiile de probleme sau propuneri cele mai des primite.

4. Completarea câmpurilor de Titlu și Descriere **Fig. 4.21**

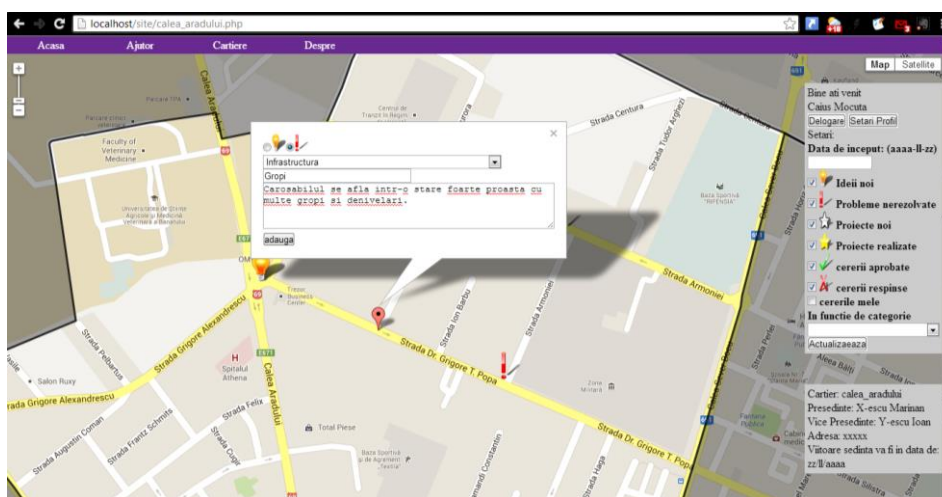


Fig. 4.21 Procedura marcare problema în cadrul aplicației create (contribuție proprie)

Se permite astfel implicarea directă, transparentă și facilă a cetățenilor în identificarea problemelor urbane și clasificarea acestora, prin vot, în funcție de importanța ce li se acordă de cetățeni. Statutul acestora de "experți în local" completează resursa umană a autorității publice atât ca identificatori ai problemelor cât și ca verficatori, "inspectori teritorialii".

4.2.2. Funcționalitate a aplicației propuse pentru asumarea rolului de comunitate

Prin aplicația creată de autor se urmărește atât implicarea cetățenilor ca indivizi în procesul decizional cât și coagularea sau întărirea comunităților și încurajarea acestora să acționeze unitar.

Întreaga aplicație este structurată pe ariile de responsabilitate a consiliilor consultative de cartier ale municipiului Timișoara, a căror activitate este prezentată în capitolul 3.

Decizia acestei structurări a fost luată cu scopul întăririi unor structuri existente, infinite din 2004, în care cetățeni și-ar investi încrederea, conform unei cercetări bazate pe chestionare **Anexa 1 Anexa 2** realizată de autor. În urma cercetării activități acestora autorul a remarcat necesitatea:

- atragerii atenției asupra acestora,
- creșterii vizibilității
- creșterii transparenței
- implicarea unui număr mai mare de cetățeni
- oferirea de mijlocare complementare participării fizice de implicare
- creșterii responsabilității acestora

- creșterii puterii decizionale a acestora

În cadrul aplicației create teritoriul administrativ al municipiului Timișoara este împărțit în 19 zone conform teritoriilor consiliilor consultative de cartier. Deoarece aceste nu sunt definitivare, aflându-se într-o continua reorganizare și divizare, s-a creat posibilitatea de a se restructura aplicația în funcție de acestea.

Pentru a întări puterea consiliilor consultative de cartier și a facilita formarea de comunități s-a implementat cel de-al treilea tip de utilizator și o caseta informativă aflată în colțul dreapta jos. **Fig. 4.22**

Caseta informativă conține:

- date despre conducerea consiliului consultativ,
- date de contact, adrese se email, numere de telefon, website-uri
- locația și data următoarei întâlniri publice organizate

Utilizatorul consiliu are în cadrul aplicației create aditional utilizatorului cetățean posibilitatea de a introduce detaliile următoarei întâlniri publice. Utilizatorul consiliu va putea introduce problemele sau ideile rezultate în urma întâlnirilor pentru a nu discrimina și dezavantaja cetățenii care:

- nu sunt familiarizați cu utilizarea computerelor,
- nu își permit computere personale
- preferă participarea directă, personală

Se compensează astfel riscul discriminării bazate pe venit, digital literacy sau etate.

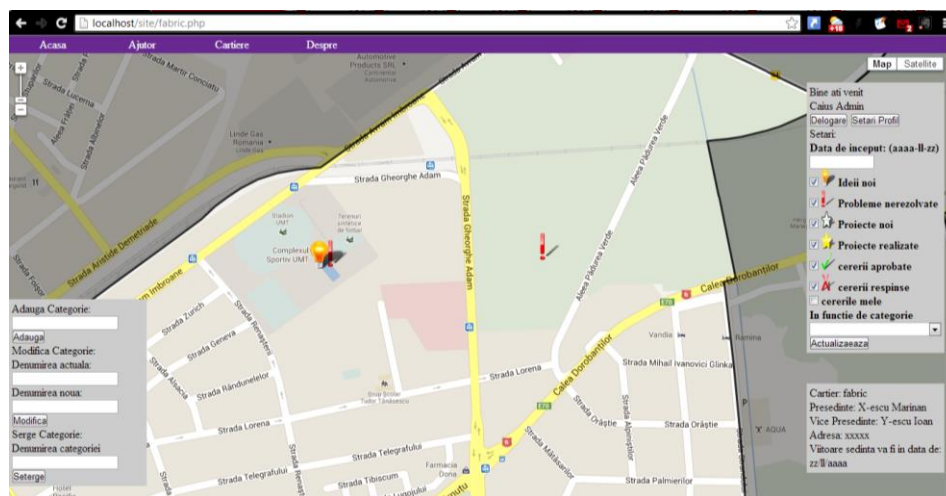


Fig. 4.22 Funcționalitate dedicată asumării rolului de comunitate în cadrul aplicației propuse (contribuție proprie)

4.2.1. Funcționalitate a aplicației propuse pentru reforma sectorului public

În vederea reformei sectorului public aplicația creată de autor facilitează:

- informarea, concisă și clar localizată, asupra problemelor, propunerilor și investițiilor
- comunicarea într-o manieră transparentă și interactivă între autorități și cetățeni,
- procesarea informațiilor

În cadrul autorității publice există trei tipologii de utilizatori pentru aplicația creată:

1. administrator
2. moderator
3. funcționar

1. Administratorul aplicației este cel ce:
 - o gestionează categoriile de probleme în cadrul cărora se pot marca probleme, propuneri sau investiții (adaugă, modifică sau șterge) **Fig. 4.23**

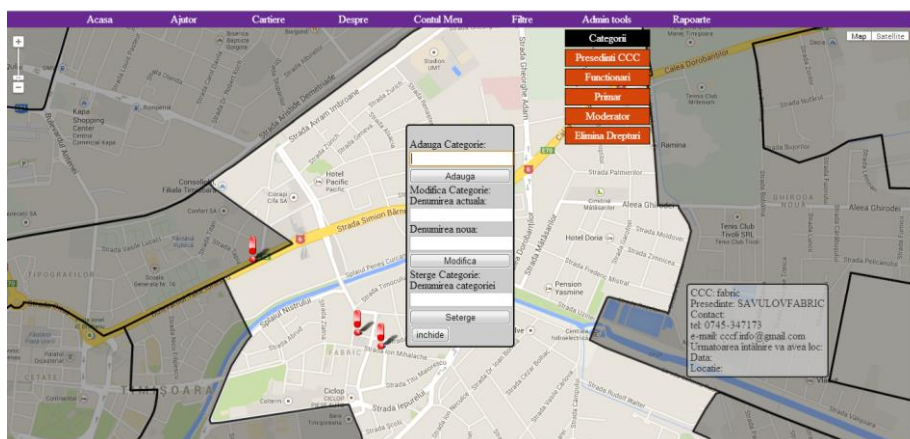


Fig. 4.23 Procedură gestionare categorii de probleme în cadrul aplicației create (contribuție proprie)

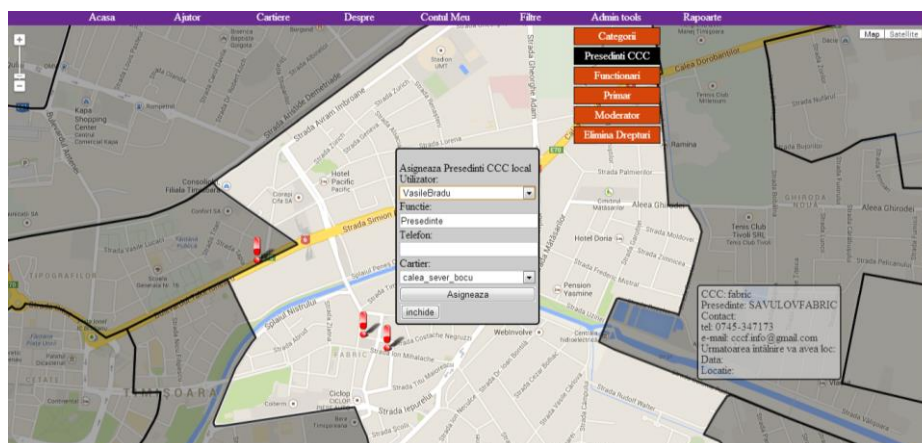


Fig. 4.24 Procedură desemnare utilizatori președinții CCC în cadrul aplicației create (contribuție proprie)

Aplicația creată este gândită a fi un instrument ce evoluează o dată cu utilizarea sa într-o manieră similară cetățenilor și autorităților ce o folosesc. Categoriile inițiale create în colaborare cu autoritatea locală pot fi refacute sau li se

pot adăuga alte tipologii de probleme sau propuneri în funcție de activitatea cetățenilor.

Astfel, dacă pe o perioadă de câțiva ani o anumită categorie avea cele mai multe marcare, spre exemplu Infrastructura, prin atragerea atenției asupra ei și concentrarea eforturilor spre ameliorarea acestei situații se poate ajunge ca aceasta să fie în următorii ani doar o categorie minoră, problemele fiind menținute în discuție până la soluționarea lor.

- o gestionează acordarea de drepturi utilizatorilor moderator, funcționar și președinte consiliu consultativ de cartier **Fig. 4.24 Fig. 4.25 Fig. 4.26**

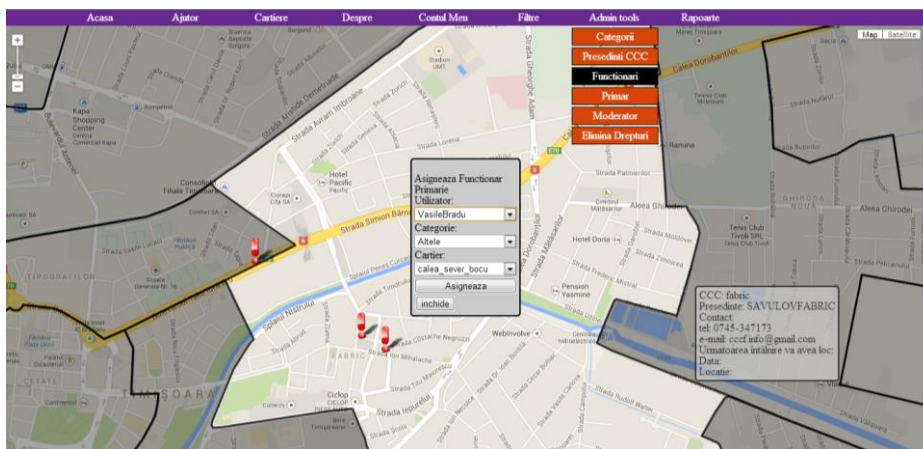


Fig. 4.25 Procedură desemnare funcționari publici în cadrul aplicației create (contribuție proprie)

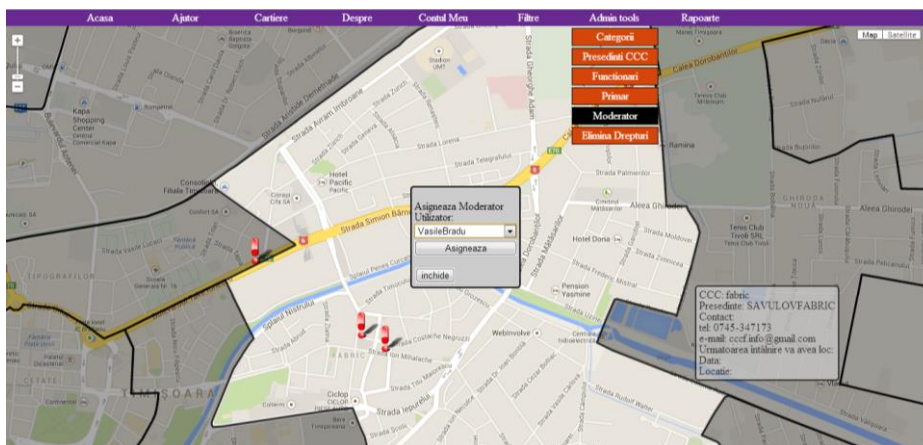


Fig. 4.26 Procedură desemnare moderator în cadrul aplicației create (contribuție proprie)

4.2 eTimișoara aplicație pentru facilitarea participării 189

2. Moderatorul aplicației este cel ce verifică conținutul marcărilor cetățenilor înainte ca acestea să devină publice. Acest utilizator a fost creat pentru a elimina marcărilor ce conțin injurii, reclame, limbaj inadecvat, spam sau informații ce nu își au locul în cadrul acestui dialog.

Acest utilizator poate verifica direct pe hartă marcărilor nou apărute, până la aprobarea sa acestea sunt ilustrate transparent și sunt vizibile doar moderatorului și celui ce le-a creat, sau poate utiliza interfața creată în acest scop. **Fig. 4.27**

Data	Titlu	Descriere	Poză	Comentariu	Statut
2013-09-29	Piata Balcescu	Neconsultarea populatiei si a experților in ceea ce priveste reamenajarea Pietei Balcescu a condus la generarea unui spatiu urban bizar care in mod cert nu foloseste calitatile amplasamentului si care nici macar nu contribuie la fluidizarea traficului, asa cum sustine primaria. Poate ca utilizarea acestui site ar putea face mai facila consultarea populatiei in ceea ce priveste interventiile in spatiul public.			Seteaza nevalidat.
2013-09-29	Pericol pt pietoni	Intersectia aceasta e un pericol pt pietoni. Deoarece atunci cand pietonii au verde si masinile au verde la dreapta. Dar din cauza curbei, masinile de multe ori nu vad ca sunt pietoni care vor sa treaca si mi s-a intamplat deseori sa scap ca prin ata de a fi lovit de masini. Pentru pietoni este mai sigur sa treaca pe rosu decat pe verde.			Seteaza nevalidat.
2013-09-27	Limitatoare trafic	Pe strada Albinis au fost instalate recent 2 calmatoare de trafic la o distanta de 100 m una de alta, fara nici un sens. Strada e rar circulata. Cer sa se elimine urgent. Nagy Zoltan			Seteaza nevalidat.
2013-09-29	AER TOXIC	Fabrica asta nu are ce cauta in oras sau in apropierea orasului...			Seteaza nevalidat.
2013-09-29	Trecere de pietoni	Timutul de asteptare este prea lung - 70s pentru pietoni...			Seteaza nevalidat.
2013-09-29	Trotuar lipsa	In urma lucrarilor efectuate in zona, trotuarul nu a fost refacut. Pietonii sunt nevoiti sa ocoleasca prin noroi			Seteaza nevalidat.
2013-09-27	Spatii verzi - Starea proasta a ierburilor	Desi canalul Bega a fost reamenajat in ultimii ani aceasta zona a fost ingnorata si este in momentul de fata sectiunea canalului in cea mai proasta stare din intregul oras.			Seteaza nevalidat.
2013-09-29	Spatiu verde	Daca s-ar elimina aceasta strada, pentru care exista posibilitate de ocolare si nu este intens circulata, s-ar putea uni parcul cu zona verde a canalului Bega si amenaja unitar.	Yes	boza	Seteaza nevalidat.
2013-09-29	Cladire - grupa de gunoi	Cladirea aceasta este un loc in care se depoziteaza ilegal gunoi, fiind un focar de infectie si un pericol datorita starii avansate de degradare.	Yes	boza	Seteaza nevalidat.
2013-09-27	Trotuar lipsa	Pe bulevardul Take Ionescu, in zona ILSA nu exista trotuar.	Yes	boza	Seteaza nevalidat.
2013-09-27	Zona transformata in parcare	Zona aceasta, initial destinata teraselor, a fost transformata in parcare sau este folosita ca scutatura auto. Nu se mai poate nici macar sta pe banci.	Yes	boza	Seteaza nevalidat.
2013-09-29	Traversare cale ferata inadecvata	Traversarea caii ferate in prelungirea Caili Bogdanestiilor este inadecvata atat pentru pietoni (supratravarsarea este ruginita, cu gauri in planul de calcarie)cat si pentru masini (la nivelul solului nu e pavata si semnalizata fiind periculoasa si impracticabila). O trecere auto in aceasta zona ar ajuta fluidizarea traficului in partea de vest a orasului.	Yes	boza	Seteaza nevalidat.

Fig. 4.27 Interfață raport moderator în cadrul aplicației create (contribuție proprie)

3. Funcționarii publici responsabili în cadrul aplicației pe anumite categorii pot:

- marca viitoarele proiecte/investitii ale autorității publice
 - marca proiectele implementate
 - răspunde problemelor și propunerilor marcate de cetățeni
- a. Marcarea viitoarelor proiecte/investitii ale autorității publice se realizează printr-o procedura similară celei de marcarea a problemelor și propunerilor de către cetățeni. **Fig. 4.28**

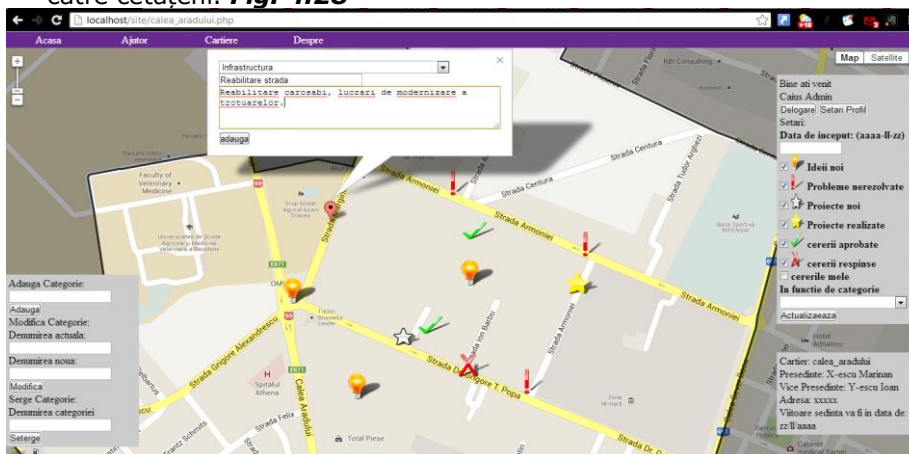


Fig. 4.28 Procedură marcarea proiecte autorității în cadrul aplicației create (contribuție proprie)

190 4 Implementarea managementului urban participativ

- b. Marcarea proiectelor ca implementate se poate realiza doar de către angajații autorității locale responsabili pe categoria de propuneri din care acestea fac parte. **Fig. 4.29**

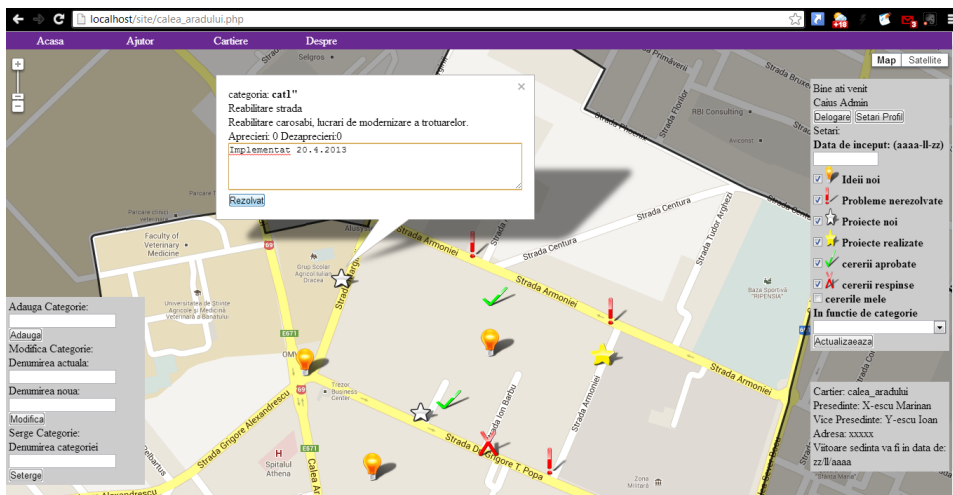


Fig. 4.29 Marcarea proiectelor drept realizate (contribuție proprie)

Aceste două funcționalități fac parte din cadrul nivelului de participare **Informare** următoarele lucrând în colaborare cu cetățenii.

- c. Posibilitatea de a răspunde rapid și punctual problemelor și propunerilor marcate de cetățeni **Fig. 4.30**

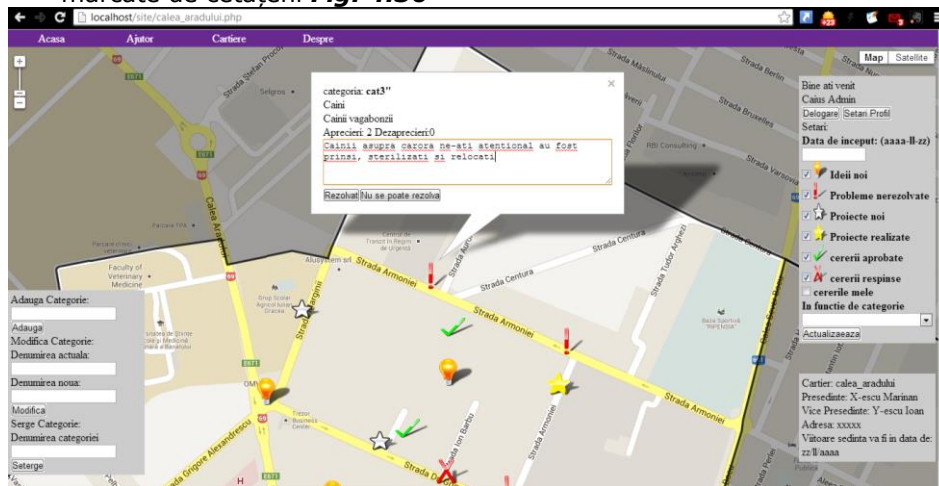


Fig. 4.30 Procedura răspuns probleme sau propuneri marcate în cadrul aplicației create (contribuție proprie)

Datorită sistemului creat, de clasificare și selecționare a problemelor, propunerilor și proiectelor, angajaților autorității locale le este facilitată munca de identificare a marcărilor din cadrul categoriei pentru care sunt responsabili.

Procedura de răspuns este de asemenea caracterizată de simplitate, constând în completarea unei explicații. Aceasta este îndeosebi apreciată în cazul cererilor respinse, educând cetățenii asupra aspectelor managementului urban și a posibilităților autorității locale de soluționare sau implementare.

4.3. Concluzii

Procesul de participare propus reprezintă inițiativă tip buget participativ, ce conform lui Sintomer este o paradigmă ale participării, [126], în special la nivelul local, permițând cetățenilor să își exprime propunerile asupra cheltuirii bugetului orașului. Autorul a realizat o structură de ce ia în considerare nevoile și caracteristicile României cu inovația limitării nivelului de participare în funcție de scara proiectului și etapizarea acestuia, pentru a asigura că priceperea și expertiza potrivită sunt aplicate și pentru a limita eventualele eșecuri.

- Pentru priorități la nivelul întregului oraș, - proiecte de infrastructură la scară mare, participarea cetățenilor este limitată la creionarea ierarhiei de priorități a orașului și participarea la dezbateri publice, iar decizia finală este în mâinile autorităților.
- Pentru scară redusă, probleme la nivelul comunităților, soluția poate fi în mare parte generată de cetățeni, validată de autoritățile locale și votată într-o competiție pentru fonduri la nivelul întregului oraș, sprijinită de o etapă de negociere ca măsură de siguranță împotriva eșecului.

Autorul a elaborat o matrice multicriterială de distribuție a resurselor ai cărei indici au rezultat în urma analizei activității autorității locale a municipiului Timișoara și a participării cetățenilor:

- ierarhia priorităților desemnată la nivel local,
- nivelurile de deficiență identificate de experți ai autorității locale pentru fiecare din cele cinci probleme majore abordate
- bonusul acordat cartierului din perspectiva autorității locale
- bonusul acordat cartierului din perspectiva cetățenilor întregului oraș
- suprafața cartierului
- numărul de locuitori
- nivelul de participare al cetățenilor

Accentul este pus pe coborârea nivelului decizional la cel mai relevant nivel de decizie, particularizarea investițiilor abordate pe necesitățile fiecărui cartier și implicarea cetățenilor în identificarea și soluționarea problemelor urbane.

Considerând parțialitatea repondenților unui chestionar online pentru un tip de participare ce utilizează TIC autorul a realizat un sondaj direct în toate cartierele municipiului Timișoara pentru a determina viabilitatea unei asemenea aplicații și ce caracteristici consideră cetățenii drept esențiale:

- Promptitudinea răspunsului autorității locale
- Răspunsul primit direct de la persoana responsabilă
- Ușurință în utilizare
- Vedere de ansamblu a petițiilor din zonă
- Utilizare fără costuri
- Posibilitate de interacțiune cu ceilalți cetățeni

Concluziile sondajului au fost implementate în cadrul aplicației dezvoltate

Aplicația eTimișoara constă într-o platformă online ce utilizează instrumentele specifice Web 2.0 și oferă posibilitatea:

192 4 Implementarea managementului urban participativ

- cetățenilor de a marca problemele identificate sau proiecte propuse direct pe harta municipiului Timișoara
- autorității publice de a marca viitoarele investiții ce vor fi efectuate și răspunde direct, punctual și transparent cetățenilor.
- de întărire a puterii formelor de organizare pe comunități care să facă trecerea de la asumarea rolului de cetățean la cel de comunitate.

Aplicația acționează pe primele trei nivele ale participării definite în capitolul **2.1.2 Participarea în concepția autorului** Informare, Consultare și o formă incipientă de Parteneriat.

Aplicația creată de autor permite tuturor cetățenilor:

- Accesul la informații
 - educare a cetățenilor asupra problemelor urbane, prin:
 - vizualizarea tuturor marcărilor
 - a problemelor rezolvate
 - a investițiilor realizate
 - a explicațiilor ce însoțesc problemele irezolvabile
- Posibilitatea de a participa
 - Pasiv - doar vizionând problemele și propunerile marcate de ceilalți cetățeni
 - Reținut – susținere sau dezaprobare a problemele și propunerile marcate de ceilalți cetățeni prin votare
 - Activ - marcarea problemele sau propunerile de interes personal
 - Intensiv – implicarea în consilii de cartier, elaborare produse urbane, politici urbane
- Consultarea - marcarea problemelor
- Consultare - opțiunea de vot asupra marcarilor realizate
- Parteneriat – marcarea de propuneri cu posibilitatea continuării colaborării prin realizarea studiului de fezabilitate și a proiectului de către cetățeni și implementarea acestuia de autoritatea locală sau cu participarea voluntară a cetățenilor din zonă

Contribuțiile autorului în cadrul acestui capitol sunt sintetizate în cele ce urmează:

- analiza inițiativelor de bugete participativa la nivel internațional
- elaborarea procesului de participare propus
- realizarea matricei multiatribut de distribuție a resurselor
- realizarea și implementarea aplicației eTimișoara
- realizarea manualului de instrucțiuni pentru utilizarea aplicației eTimișoara
- stabilirea funcționalităților facilitării asumării rolului de cetățean, comunitate și reformă a sectorului public

5. VALIDAREA APLICAȚIEI ETIMIȘOARA

Obiectivele capitolului: Analiza avantajelor oferite de implementarea aplicației create de autor

Validarea economică a aplicației create și optimizarea procesării petițiilor

Aplicația creată de autor are la bază:

- analiza teoretică asupra managementului urban participativ și se încadrează în nivelul I al propunerii de implementare a participării în managementul urban ilustrată în figura
- **Fig. 2.44**
- analiza factorilor esențiali în implementarea procesului de participare, răspunzând factorilor necesari asumării rolului de cetățean și de comunitate și oferind o unealtă reformei sectorului public
- analiza practicilor uzuale de participare implementate, în mod special cele existente în municipiul Timișoara
- colaborarea cu Primăria Municipiului Timișoara și încorporarea observațiilor, sugestiilor sau cerințelor în aplicația finală

5.1. Optimizarea proceselor de înregistrare și soluționare a unei petiții

În urma discuțiilor purtate cu reprezentanți ai autorității publice, atât de înțelegere a proceselor implicate cât și de dezvoltare și adaptare a propunerii inițiale, autorul a creat o diagramă, reprezentată în **Fig. 5.1** a procesului actual de soluționare a unei petiții înaintate de către un cetățean.

Din cele 30 de zile ce reprezintă termenul maxim legal de răspuns unei astfel de petiții (Legea petițiilor) Primăria Municipiului Timișoara răpune în medie în 19 zile. Se poate observa că mare parte din acest timp este petrecut cu distribuirea cererii către direcția și serviciul responsabil cu remediarea problemei.

$$I + Pd_1 + S + Pd_2 + R = Tr \quad (6.)$$

unde:

I = perioada de timp necesară înregistrării petiției

Pd_1 = perioada de timp necesară procesării și direcționării petiției către responsabilul soluționării

S = perioada de timp necesară soluționării petiției

Pd_2 = perioada de timp necesară procesării și direcționării raportului soluționării petiției

R = recepționarea răspunsului

Tr = perioada de timp necesară soluționării și răspunderii unei petiții înaintate de un cetățean

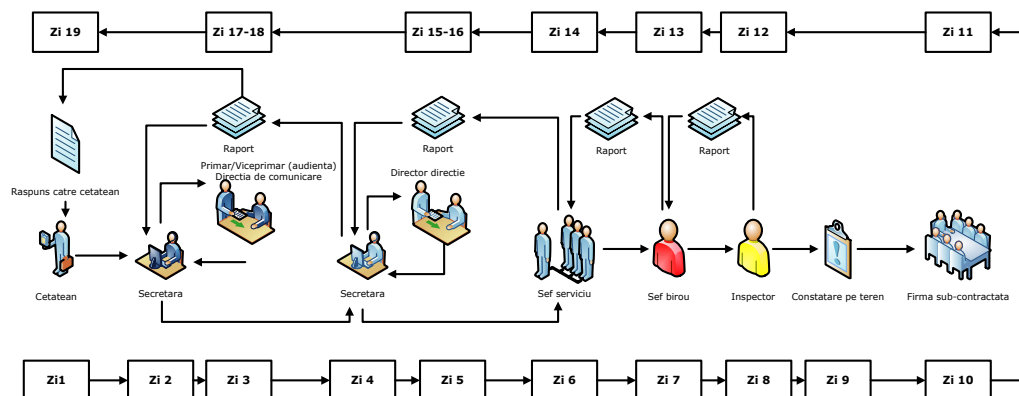


Fig. 5.1 Procesul actual de înregistrare și soluționare a unei petiții (contribuție proprie)

Pașii parcurși pe zile sunt:

- Zi 1. ÎNREGISTRARE (I) Înregistrarea reclamației cetățeanului – „bec ars la stâlpul de iluminat pe strada sa”
- Zi 2. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₁) Procesarea reclamației și direcționarea sa către direcția competentă – Direcția edilitare
- Zi 3. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₁) Aprobarea direcționării (primar, viceprimar, direcția de comunicare) și trimiterea acesteia către direcția competentă
- Zi 4. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₁) Procesarea reclamației și direcționarea sa către serviciul competent – Serviciul Energetic
- Zi 5. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₁) Aprobarea direcționării (Direcție edilitare) și trimiterea acesteia către serviciul competent
- Zi 6. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₁) Procesarea reclamației și direcționarea sa către biroul competent – biroul de iluminat
- Zi 7. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₁) Procesarea reclamației și repartizarea sa inspectorului zonei respective
- Zi 8. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₁) Programarea vizitelor pe teren
- Zi 9. SOLUȚIONARE (S) Verificarea pe teren a acurateții reclamației și luarea măsurilor pentru remedierea acesteia – atenționarea firmei subcontractate
- Zi 10. SOLUȚIONARE (S) Remedierea problemei
- Zi 11. SOLUȚIONARE (S) Raportarea remedierii
- Zi 12. SOLUȚIONARE (S) Redactarea raportului și direcționarea sa către biroul competent – biroul de iluminat
- Zi 13. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₂) Procesarea raportului și direcționarea sa către serviciul competent – Serviciul Energetic
- Zi 14. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₂) Procesarea raportului și direcționarea sa către direcția competentă
- Zi 15. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₂) Procesarea raportului, înregistrarea lucrării în cadrul direcției

- Zi 16. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₂) Direcționarea raportului către direcția emitentă (primar, viceprimar, direcția de comunicare)
- Zi 17. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₂) Procesarea raportului, înregistrarea soluționării și a editarea răspunsului către cetățean
- Zi 18. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₂) Direcționarea răspunsului către cetățean
- Zi 19. RECEPȚIONARE (R) Recepționarea răspunsului

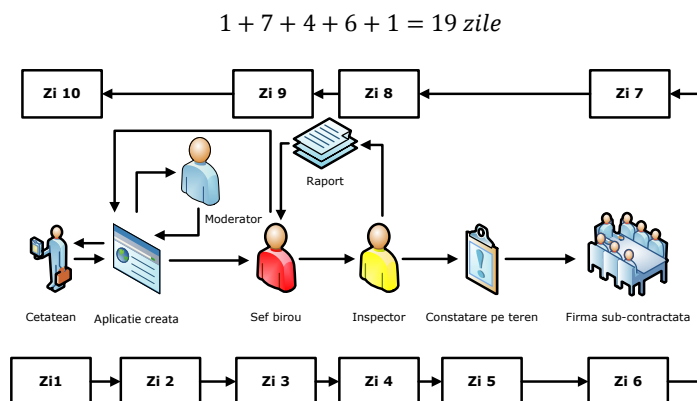


Fig. 5.2 Procesul de înregistrare și soluționare a unei petiții prin intermediul aplicației create (contribuție proprie)

Perioada de timp necesară soluționării și răspunderii unei petiții înaintate de un cetățean (T_r) în cadrul sistemului implementat este de 19 zile. Prin implementarea aplicației create de autor această perioadă se reduce la 10 zile conform diagramei Fig. 5.2 și pașilor următori:

- Zi 1. ÎNREGISTRARE (I) Înregistrarea reclamației cetățeanului – „bec ars la stâlpul de iluminat pe strada sa”
- Zi 2. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₁) Procesarea reclamației și direcționarea sa către biroul competent in mod automat prin categoria problemei selectare – biroul de iluminat
- Zi 3. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₁) Procesarea reclamației și repartizarea sa inspectorului zonei respective
- Zi 4. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₁) Programarea vizitelor pe teren
- Zi 5. SOLUȚIONARE (S) Verificarea pe teren a acurateții reclamației și luarea măsurilor pentru remedierea acesteia – atenționarea firmei subcontractate
- Zi 6. SOLUȚIONARE (S) Remedierea problemei
- Zi 7. SOLUȚIONARE (S) Raportarea remedierii
- Zi 8. SOLUȚIONARE (S) Redactarea raportului și direcționarea sa către biroul competent – biroul de iluminat
- Zi 9. PROCESARE/DISTRIBUȚIE (Pd₂) Procesarea raportului, înregistrarea soluționării și editarea răspunsului către cetățean
- Zi 10. RECEPȚIONARE (R) Recepționarea răspunsului

$1 + 3 + 4 + 1 + 1 = 10 \text{ zile}$

Se obține astfel o îmbunătățire și raționalizare a procesării petițiilor cu **9 zile** prin implementarea categoriilor de probleme sau propuneri și direcționarea acestora către persoana imediat responsabilă în soluționare.

5.2. Validarea economică a aplicației eTimișoara

Procedura actuală de înregistrare a unei petiții, cu transparența sa scăzută - fiecare cetățean ce depune o petiție primește un cod unic cu care poate verifica stagiul acesteia, permite:

- depunerea de mai mulți cetățeni a petițiilor pentru aceleași probleme (ex. groapă în trotuarul din fața blocului semnalată autorității locale de trei locatari)
- retrimiteră de către același cetățean a petiției după o perioadă de timp, **Tabel 5.1**, sau pe fiecare canal de comunicare (telefonic, în scris, prin email, în persoană)

Tabel 5.1 Procentul de retrimiteră a unei petiții de către același cetățean în anul 2013 raportat în Monitorul Primăriei Municipiului Timișoara

Luna	Procent retrimiteră raportat
Ianuarie	0%
Februarie	12,5%
Martie	0%
Aprilie	7,69%
Mai	4,67%
Iunie	7,36%
Iulie	7,40%
August	8,33%
Medie	5,99%

Deși angajații autorității locale pot ușor identifica aceste petiții "dublate", cu toate acestea ele trebuie procesate, operațiune ce irosește resurse, de timp și financiare prin plata salariilor. Prin implementarea marcării în mod transparent a problemelor pe hartă și a funcționalității de votare se limitează aceste instanțe și se optimizează utilizarea resurselor fiind necesară procesarea unei singure petiții.

Tabel 5.2 Timpul necesar înregistrării și procesării unei petiții

	Înregistrare petiție (Ip)		Sintetizare petiție (Sp)	Total minute procesare (Tp)	
	min	max		min	max
Telefonic (Ct)	10	20	15	25	35
Personal (Cp)	15	25	15	30	40
Scris (Cs)	10	15	10	20	25

Mail (Cm)	5	10	5	10	15
App (Ca)	<u>1</u>	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>5</u>

Timpul aproximativ necesar înregistrării și sintetizării unei petiții (în vederea direcționării acesteia către direcția/serviciul competent) este prezentat în **Tabel 5.2** și variază în funcție de canalul utilizat. Aceste date au fost obținute în urma discuțiilor cu angajați ai Direcției de comunicare a Primăriei Municipiului Timișoara.

$$Ip_{min} + Sp = Tp_{min} \quad (7.)$$

$$Ip_{max} + Sp = Tp_{max} \quad (8.)$$

Aceste ecuații se aplică fiecărui canal de comunicare unde:

Ct= canal de comunicare telefonic

Cp= canal de comunicare personal

Cs= canal de comunicare în scris

Cm= canal de comunicare prin email

Ca= canal de comunicare prin intermediul aplicației create

Ip= perioada de timp necesară înregistrării petiției

Sp= perioada de timp necesară sintetizării petiției

Tp min= perioada de timp totală minimă necesară procesării petiției pe fiecare canal de comunicare

Tp max= perioada de timp totală maximă necesară procesării petiției pe fiecare canal de comunicare

În medie sunt primite aproximativ 50 de petiții pe zi, ce se încadrează specificului aplicației create de autor, de către Primăria Municipiului Timișoara prin Direcția de Comunicare, dar sunt depuse de doar 20-30 de cetățeni. Luând în considerare procentul de retrimiteră (Pr) de 5,99% a unei petiții **Tabel 5.1** rezultă între 19 și 28 de petiții reale ce trebuie procesate față de cele 50 depuse. **Tabel 5.3**

$$\text{Numar real petiții} / \text{zi} = \frac{\text{Nr.aprox. cetățeni} \cdot \text{Pr}}{100} \quad (9.)$$

Tabel 5.3 Numărul real de petiții pe zi considerând procentul de retrimiteră

Procent de retrimiteră (Pr)	Nr. petiții depuse/zi	Nr. aprox. min. cetățeni	Nr. aprox. max. cetățeni
5,99%	50	20	30
Număr real petiții/zi		19	28

Analizând numărul petițiilor din 2011 și canalul de comunicare prin care acestea au fost depuse, autorul a dedus un procent aproximativ de preferință a canalelor de comunicare ce apoi a fost aplicat numărului de petiții înregistrate zilnic rezultatul fiind ilustrat în **Tabel 5.4**

Tabel 5.4 Număr petiții/zi considerând canalul de comunicare preferat

	Preferință canal (Pc)	Petiții/zi	Petiții/zi min	Petiții/zi max
	%	50	19	28
Telefonic (Ct)	12	6	2	3
Personal (Cp)	2	1	1	1
Scris (Cs)	55	28	9	16
Mail (Cm)	31	16	6	9

Pentru numărul minim de petiții pe zi per canal de comunicare se consideră următoarele ecuații ce conțin rezultatele ecuației (9):

$$Ct_{min}/zi = \frac{\text{Nr. real petiții/zi (min)} * Pc(Ct)}{100} \quad (10.)$$

$$Cp_{min}/zi = \frac{\text{Nr. real petiții/zi (min)} * Pc(Cp)}{100} \quad (11.)$$

$$Cs_{min}/zi = \frac{\text{Nr. real petiții/zi (min)} * Pc(Cs)}{100} \quad (12.)$$

$$Cm_{min}/zi = \frac{\text{Nr. real petiții/zi (min)} * Pc(Cm)}{100} \quad (13.)$$

Pentru numărul maxim de petiții pe zi pe canal de comunicare se consideră următoarele ecuații:

$$Ct_{max}/zi = \frac{\text{Nr. real petiții/zi (max)} * Pc(Ct)}{100} \quad (14.)$$

$$Cp_{max}/zi = \frac{\text{Nr. real petiții/zi (max)} * Pc(Cp)}{100} \quad (15.)$$

$$Cs_{max}/zi = \frac{\text{Nr. real petiții/zi (max)} * Pc(Cs)}{100} \quad (16.)$$

$$Cm_{max}/zi = \frac{\text{Nr. real petiții/zi (max)} * Pc(Cm)}{100} \quad (17.)$$

Aceste rezultate se compară cu cele ce derivă din numărul de petiții depuse pe zi:

$$Ct_{depus}/zi = \frac{\text{Nr. petiții depuse/zi (max)} * Pc(Ct)}{100} \quad (18.)$$

$$Cp_{depus}/zi = \frac{\text{Nr. petiții depuse/zi (max)} * Pc(Cp)}{100} \quad (19.)$$

$$Cs_{depus}/zi = \frac{\text{Nr. petiții depuse/zi (max)} * Pc(Cs)}{100} \quad (20.)$$

$$Cm_{depus}/zi = \frac{\text{Nr. petiții depuse/zi (max)} * Pc(Cm)}{100} \quad (21.)$$

Prin comasarea informațiilor privind numărul real de petiții înregistrate zilnic, clasificate în funcție de canalul de comunicare utilizat, și timpul necesar procesării acestora autorul a realizat o analiză a timpului investit și mai ales a timpului irosit cu procesarea petițiilor "dublate".

Din ecuațiile (7), (10), (11), (12), (13) și (18), (19), (20), (20) rezultă:

$$Tp_{min}(Ct) * \frac{Ct_{depus}}{zi} + Tp_{min}(Cp) * \frac{Cp_{depus}}{zi} + Tp_{min}(Cs) * \frac{Cs_{depus}}{zi} + Tp_{min}(Cm) * \frac{Cm_{depus}}{zi} = t_{depus}/zi \quad (22.)$$

$$Tp_{min}(Ct) * \frac{Ct_{min}}{zi} + Tp_{min}(Cp) * \frac{Cp_{min}}{zi} + Tp_{min}(Cs) * \frac{Cs_{min}}{zi} + Tp_{min}(Cm) * \frac{Cm_{min}}{zi} = t_{min}/zi \quad (23.)$$

$$Tp_{min}(Ct) * \frac{Ct_{max}}{zi} + Tp_{min}(Cp) * \frac{Cp_{max}}{zi} + Tp_{min}(Cs) * \frac{Cs_{max}}{zi} + Tp_{min}(Cm) * \frac{Cm_{max}}{zi} = t_{max}/zi \quad (24.)$$

Timpii minimi irosiți cu prelucrarea petițiilor:

- considerând real numărul maxim de petiții înregistrate, respectiv 28, este reprezentat de $\Delta t_1 = 6$ ore și 26 minute zilnic, (timpul irosit, Δ , investind timpul minim, t , pentru procesarea cantității maxime declarate de petiții reale, 28) (25)
- considerând real numărul minim de petiții, respectiv 19, $\Delta t_2 = 9$ ore și 19 minute (timpul irosit, Δ , investind timpul minim, t , pentru procesarea cantității minime declarate de petiții reale, 19) (26). **Tabel 5.5**

$$\Delta t_1 = t_{depus}/zi - t_{max}/zi \quad (25.)$$

$$\Delta t_2 = t_{depus}/zi - t_{min}/zi \quad (26.)$$

Tabel 5.5 Perioada de timp minimă necesară procesării petițiilor

Minim	Min. total	50 /zi	Timp depus	28 /zi	Timp necesar	Timp irosit 28/zi	19 /zi	Timp necesar	Timp irosit 19/zi
telefonic	25	6	2h 30'	3	1h 15'	1h 15'	2	0h 57'	1h 33'
personal	30	1	0h 30'	1	0h 16'	0h 13'	1	0h 30'	0h 00'
scris	20	28	9h 10'	16	5h 20'	3h 50'	9	3h 00'	6h 10'
mail	10	16	2h 35'	9	1h 26'	1h 08'	6	0h 58'	1h 36'
Total			14h 45'		8h 18'	6h 26'		5h 25'	9h 19'
			t_{depus}/zi		t_{max}/zi	Δt_1		t_{min}/zi	Δt_2

Din ecuațiile (8), (14), (15), (16), (17) și (18), (19), (20), (21) rezultă:

$$Tp_{max}(Ct) * \frac{Ct_{depus}}{zi} + Tp_{max}(Cp) * \frac{Cp_{depus}}{zi} + Tp_{max}(Cs) * \frac{Cs_{depus}}{zi} + Tp_{max}(Cm) * \frac{Cm_{depus}}{zi} = T_{depus}/zi \quad (27.)$$

$$Tp_{max}(Ct) * \frac{Ct_{min}}{zi} + Tp_{max}(Cp) * \frac{Cp_{min}}{zi} + Tp_{max}(Cs) * \frac{Cs_{min}}{zi} + Tp_{max}(Cm) * \frac{Cm_{min}}{zi} = T_{min}/zi \quad (28.)$$

$$Tp_{max}(Ct) * \frac{Ct_{max}}{zi} + Tp_{max}(Cp) * \frac{Cp_{max}}{zi} + Tp_{max}(Cs) * \frac{Cs_{max}}{zi} + Tp_{max}(Cm) * \frac{Cm_{max}}{zi} = T_{max}/zi \quad (29.)$$

Timpii maximi irosiți cu prelucrarea petițiilor:

- considerând real numărul maxim de petiții înregistrate, respectiv 28, este reprezentat de **ΔT_1 , 8 ore și 32 minute zilnic** (timpul irosit, Δ , investind timpul maxim, T , pentru procesarea cantității maxime declarate de petiții reale, 28) (30),
- considerând real numărul minim de petiții, respectiv 19, **ΔT_2 , 12 ore și 16 minute** (timpul irosit, Δ , investind timpul maxim, T , pentru procesarea cantității minime declarate de petiții reale, 19) (31). **Tabel 5.6**

$$\Delta T_1 = T_{\text{depus}}/zi - T_{\text{max}}/zi \quad (30.)$$

$$\Delta T_2 = T_{\text{depus}}/zi - T_{\text{min}}/zi \quad (31.)$$

Tabel 5.6 Perioada de timp maximă necesară procesării petițiilor

Maxim	Min. total	50 /zi	Timp depus	28 /zi	Timp necesar	Timp irosit 28/zi	19 /zi	Timp necesar	Timp irosit 19/zi		
telefonic	35	6	3h 30'	3	1h 45'	1h 45'	2	1h 19'	2h 10'		
personal	40	1	0h 40'	1	0h 22'	0h 17'	1	0h 40'	0h 00'		
scris	25	28	11h 27'	16	6h 40'	4h 47'	9	3h 45'	7h 42'		
mail	15	16	3h 52'	9	2h 10'	1h 42'	6	1h 28'	2h 24'		
<i>Total</i>			<i>19h 30'</i>		<i>10h 57'</i>	<i>8h 32'</i>		<i>7h 13'</i>	<i>12h 16'</i>		
			T_{depus}/zi			T_{max}/zi	ΔT_1			T_{min}/zi	ΔT_2

Considerând un salariu mediu pe economie de 700 Ron aceste perioade de timp irosit cumulează pentru autoritatea locală pierderi între:

$$\left(\frac{\text{Salariu mediu economie}}{\text{Nr. zile lucratoare} * \text{Nr. ore munca}} * \Delta t_2 \right) * \text{Nr. zile lucratoare} * \text{Nr. luni} = 9782,49 \text{ ron/an}$$

$$\left(\frac{\text{Salariu mediu economie}}{\text{Nr. zile lucratoare} * \text{Nr. ore munca}} * \Delta t_1 \right) * \text{Nr. zile lucratoare} * \text{Nr. luni} = 6754,99 \text{ ron/an}$$

Dacă se consideră timpul minim de procesare a unei petiții sau:

$$\left(\frac{\text{Salariu mediu economie}}{\text{Nr. zile lucratoare} * \text{Nr. ore munca}} * \Delta T_2 \right) * \text{Nr. zile lucratoare} * \text{Nr. luni} = 12879,99 \text{ ron/an}$$

$$\left(\frac{\text{Salariu mediu economie}}{\text{Nr. zile lucratoare} * \text{Nr. ore munca}} * \Delta T_1 \right) * \text{Nr. zile lucratoare} * \text{Nr. luni} = 8959,99 \text{ ron/an}$$

dacă se consideră timpul maxim necesar procesării unei petiții. **Fig. 5.3**

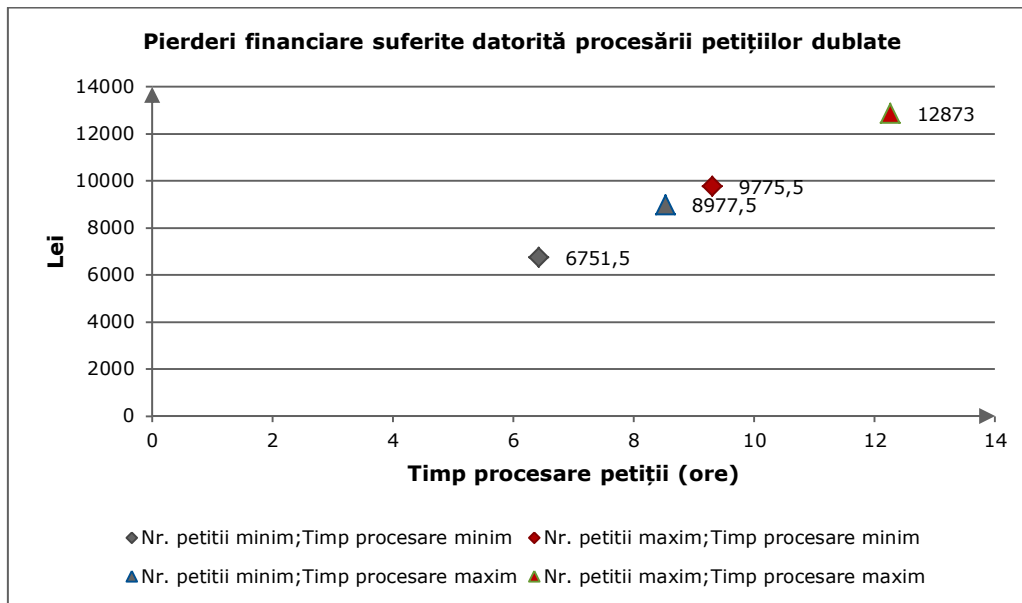


Fig. 5.3 Pierderile financiare suferite de autoritatea locală pentru procesarea petițiilor dublate

Considerându-se o preluare a traficului de înaintare a petițiilor de doar 50% prin aplicația creată și același interval de timp investit cu cel actual, respectiv între 14 ore și 45 minute și 19 ore și 30 minute pentru timpii minimi și maximi de procesare a unei petiții, se obține o optimizare a numărului de petiții procesate și o mai bună deservire a populației.

Autorul a presupus o migrare totală a utilizatorilor canalului email și migrări parțiale a celor ce înaintează petiții telefonic sau prin scris, în ultimul caz un procent foarte mic de migrare. Procentul celor ce folosesc abordarea personală a fost considerat constant, ținând cont de severitatea probabilă a problemei.

Aceste deduceri au fost modelate în **Tabel 5.7 Tabel 5.8 Tabel 5.9 Tabel 5.10.**

$$\frac{t_{\text{depus/zi min}} * Pc(x)}{100} \div T_{p_{\text{min}}}(x) = \text{Petiții/zi}(x) \quad (32.)$$

unde:

$$x \in \{Ct, Cp, Cs, Cm, Ca\}$$

Tabel 5.7 Număr petiții pe zi ce pot fi procesate în T depus/zi minim și Tp minim

Minim	Înregistrare petiție (Ip)	Sintetizare petiție (Sp)	Total minute (Tp)	Preferință canal % (Pc)	Petiții/zi max	Minute/petiție
Telefonic (Ct)	10	15	25	6	2	53,1
Personal (Cp)	15	15	30	2	1	17,7
Scris (Cs)	10	10	20	42	19	371,7
Mail (Cm)	5	5	10	0	0	0
Aplicație (Ca)	1	0	1	50	443	442,5
Total					465	14h 45'

$$\frac{t_{\text{depus/zi min}} * Pc(x)}{100} \div T_{p_{\text{max}}} (x) = \text{Petiții/zi} (x) \quad (33.)$$

unde:

$$x \in \{Ct, Cp, Cs, Cm, Ca\}$$

Tabel 5.8 Număr petiții pe zi ce pot fi procesate în T depus/zi minim și Tp maxim

Minim	Înregistrare petiție (Ip)	Sintetizare petiție (Sp)	Total minute (Tp)	Preferință canal % (Pc)	Petiții/zi min	Minute/ petiție
Telefonic (Ct)	20	15	35	6	2	53,1
Personal (Cp)	25	15	40	2	0	17,7
Scris (Cs)	15	10	25	42	15	371,7
Mail (Cm)	10	5	15	0	0	0
Aplicație (Ca)	5	0	5	50	89	442,5
Total					106	14h 45'

$$\frac{t_{\text{depus/zi max}} * Pc(x)}{100} \div T_{p_{\text{min}}} (x) = \text{Petiții/zi} (x) \quad (34.)$$

unde:

$$x \in \{Ct, Cp, Cs, Cm, Ca\}$$

Pentru timpul minim investit zilnic în momentul de față pentru procesarea a 50 petiții 14 ore și 45 minute, se pot, utilizând aplicația creată de autor doar în proporție de 50%, procesa între 106 și 465 petiții zilnic, față de cele 19 sau 28 petiții reale ce se procesează în momentul de față. **Fig. 5.4**

Tabel 5.9 Număr petiții pe zi ce pot fi procesate în T depus/zi maxim și Tp minim

Maxim	Înregistrare petiție (Ip)	Sintetizare petiție (Sp)	Total minute (Tp)	Preferință canal % (Pc)	Petiții/zi max	Minute/ petiție
Telefonic (Ct)	10	15	25	6	3	70,2
Personal (Cp)	15	15	30	2	1	23,4
Scris (Cs)	10	10	20	42	25	491,4
Mail (Cm)	5	5	10	0	0	0
Aplicație (Ca)	1	0	1	50	585	585
Total					614	19h 30'

$$\frac{t_{\text{depus/zi max}} * Pc(x)}{100} \div T_{p_{\text{max}}} (x) = \text{Petiții/zi} (x) \quad (35.)$$

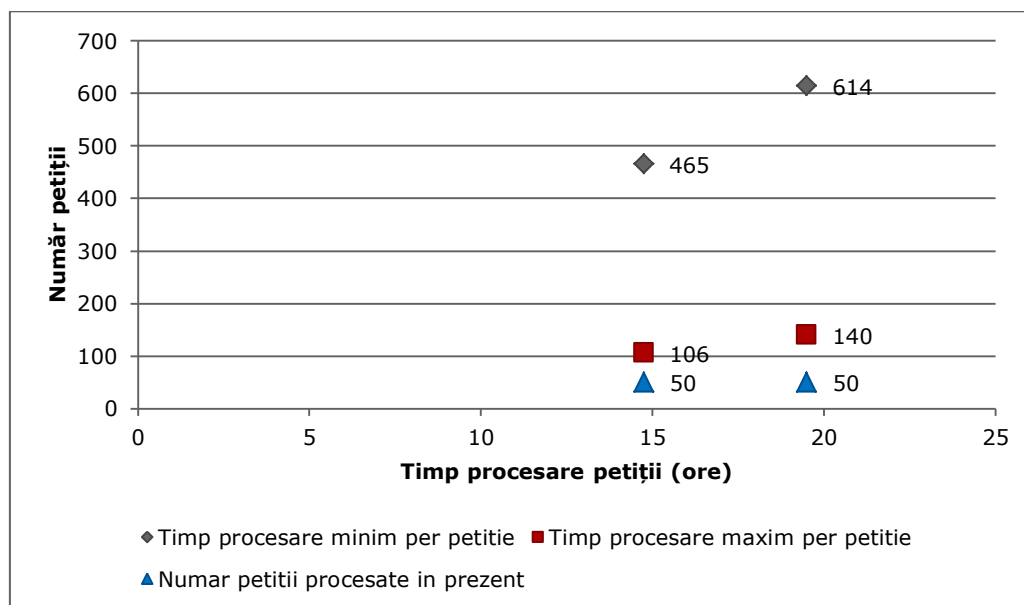
unde:

$$x \in \{Ct, Cp, Cs, Cm, Ca\}$$

Tabel 5.10 Număr petiții pe zi ce pot fi procesate în T depus/zi maxim și Tp maxim

Maxim	Înregistrare petiție (Ip)	Sintetizare petiție (Sp)	Total minute (Tp)	Preferință canal % (Pc)	Petiții/ zi min	Minute/ petiție
Telefonic (Ct)	20	15	35	6	2	70,2
Personal (Cp)	25	15	40	2	1	23,4
Scris (Cs)	15	10	25	42	20	491,4
Mail (Cm)	10	5	15	0	0	0
Aplicație (Ca)	5	0	5	50	117	585
Total					140	19h 30'

Pentru timpul maxim investit zilnic în momentul de față pentru procesarea a 50 petiții 19 ore și 30 minute, se pot, utilizând aplicația creată de autor doar în proporție de 50%, procesa între 140 și 614 petiții zilnic, față de cele 19 sau 28 petiții reale ce se procesează în momentul de față. **Fig. 5.4**

**Fig. 5.4 Numărul de petiții ce pot fi procesate utilizând aplicația în proporție de 50%**

5.3. Concluzii

Capitolul cinci conține validarea aplicației create de autor atât la nivelul proceselor implicate cât și ca optimizare a timpului investit în procesarea petițiilor primite.

Prin implementarea categoriilor de probleme sau propuneri și direcționarea acestora către persoana imediat responsabilă în soluționare, aplicația creată elimină

aproximativ 9 zile din timpul necesar răspunderii unei petiții. Se obține astfel o îmbunătățire și raționalizare a procesării, o economisire de timp și resurse ale autorității publice și o îmbunătățire a imaginii acesteia prin eficiența și promptitudinea crescută.

Transparența scăzută a actualului proces de înregistrare a unei petiții rezultă într-o irosire a resurselor autorității publice prin procesarea unui număr mult mai mare de petiții survenite în urma depunerii de același cetățean a aceleiași petiții pe diferite canale de comunicare sau depunerea aceleiași probleme de mai mulți cetățeni individual. Aplicația creată, prin funcționalitățile de votare și marcarea pe hartă diminuează aceste pierderi de timp și resurse.

În cadrul aplicării practice a teoriei pentru municipiul Timișoara sunt primite, în medie, aproximativ 50 de petiții pe zi de către Primăria Municipiului Timișoara prin Direcția de Comunicare, ce se încadrează specificului aplicației create de autor, dar sunt depuse de doar 20-30 de cetățeni. Luând în considerare procentul de retrimiteri de 5,99% a unei petiții rezultă între 19 și 28 de petiții reale ce trebuie procesate față de cele 50 depuse.

Timpii minimi irosiți cu prelucrarea petițiilor dublate:

- considerând real numărul maxim de petiții înregistrate, respectiv 28, este reprezentat de $\Delta t_1 = 6$ ore și 26 minute zilnic, (timpul irosit, Δ , investind timpul minim, t , pentru procesarea cantității maxime declarate de petiții reale, 28)
- considerând real numărul minim de petiții, respectiv 19, $\Delta t_2 = 9$ ore și 19 minute (timpul irosit, Δ , investind timpul minim, t , pentru procesarea cantității minime declarate de petiții reale, 19)

Timpii maximi irosiți cu prelucrarea petițiilor dublate:

- considerând real numărul maxim de petiții înregistrate, respectiv 28, este reprezentat de $\Delta T_1 = 8$ ore și 32 minute zilnic (timpul irosit, Δ , investind timpul maxim, T , pentru procesarea cantității maxime declarate de petiții reale, 28)
- considerând real numărul minim de petiții, respectiv 19, $\Delta T_2 = 12$ ore și 16 minute (timpul irosit, Δ , investind timpul maxim, T , pentru procesarea cantității minime declarate de petiții reale, 19)

În același interval de timp prin utilizarea aplicației pentru doar 50% din totalul de petiții se pot procesa între 106 și 614 petiții, considerând marja de timp necesară acestei procesări, față de cele 50 petiții pe zi inițiale.

Contribuțiile autorului în cadrul acestui capitol:

- Analiza parcursului actual al unei petiții de la înregistrare la soluționare
- Propunerea unui parcurs optimizat
- Analiza pierderilor de timp și resurse în cadrul actualului sistem de procesare a petițiilor
- Analiza și validarea economică a aplicației propuse

6. CONCLUZII

Obiectivele prezentării: **Prezentarea concluziilor pentru fiecare capitol al tezei**

Propuneri privind cercetările viitoare în domeniu

Delimitarea contribuțiilor personale

Structurată pe șase capitole, prezenta teză de doctorat prezintă o nouă abordare în cadrul conceptului de management urban axată pe descentralizare, subsidiere și implicarea cetățenilor. Actualitatea subiectului este dovedită de interesul manifestat la nivel național și internațional atât pentru implementarea managementului urban cât și creșterea transparenței și implicarea cetățenilor în procesul decizional.

În cadrul primului capitol se prezintă:

- structura științifică, într-o formă succintă, pe care se bazează raționamentul autorului,
- oportunitatea unei noi abordări prin implementare marketingului și managementului urban
- noi definiții ale conceptelor de:
 - sustenabilitate urbană
 - dezvoltare urbană sustenabilă
 - management urban
 - marketing urban
- Clasificări și definiții ale
 - clienților urbani
 - ipostazelor orașului din perspectiva marketingului urban
 - sistemului produselor urbane

Odată ce importanța orașelor și a regiunilor acestora a fost recunoscută mondial pentru dezvoltarea sustenabilă națională, înțelegerea etapei de dezvoltare urbană în care se află fiecare oraș este necesară pentru stabilirea strategiei de dezvoltare a acestuia. Autorul sintetizează în baza analizei literaturii de specialitate etapele dezvoltării urbane:

- Urbanizare
- Suburbanizare
- Dezurbanizare
- Regionalizare

Analizând efectele negative ale etapei de dezvoltare urbană dezurbanizare asupra așezărilor urbane, atât la nivel general, al exemplurilor internaționale cât și particular, asupra municipiului Timișoara, autorul identifică necesitatea unei noi definiții a sustenabilității urbane și dezvoltării urbane sustenabile datorită conflictelor dintre abordările mediului științific și practic. Dacă în mediul științific se dezbate

atingerea unui echilibru între domeniile sustenabilității, în practică conceptele de sustenabilitate urbană și oraș sustenabil sunt confundate și în mod eronat, cel mai adesea sunt asociate doar cu domeniul ecologic al sustenabilității, supra-simplificându-se drept "oraș eco".

Remediind erorile de interpretare, definițiile create de autor includ în conceptul de sustenabilitate toate cele patru domenii ale sale, ecologic, economic, social, tehnologic.:

- sustenabilitate urbană ilustrând o stare către care tinde o așezare urbană
- dezvoltarea urbană sustenabilă reprezentând procesul prin care această stare se poate atinge,

Autorul propune o nouă etapă a dezvoltării urbane denumită "sfărâmare," prin care se coboară procesul de descentralizare impus la nivel național, macro, în cadrul etapei regionalizare, la nivel micro.

Se urmărește întărirea puterii actorului urban cetățeni printr-o descentralizare informațională a așezărilor urbane în comunități și împărțirea puterii și responsabilității procesului decizional cu aceasta. Creșterea independenței fiecărei unități, comunitate, în parte și coborârea nivelului decizional prin prioritizarea problemelor abordate în funcție de importanța acordată acestora de populație duce la eficientizarea utilizării fondurilor publice. În acest context este necesară o schimbare de atitudine a autorității locale din administrare către management urban.

Analizând instrumentele managementului urban definite în literatura de specialitate, planificarea urbană strategică și marketingul urban, și beneficiile planificării strategice față de planificarea teritorială tradițională autorul definește oportunitatea unei noi abordări.

Autorul concepe o nouă definire a managementului urban ce include, față de abordările științifice și practice uzuale, toate domeniile conceptului de sustenabilitate.

În urma analizei interpretării și aplicării conceptului de marketing urban autorul identifică și definește:

- clienților urbani
 - Locuitori
 - Turisți
 - Navetiști
 - Companii
 - Investitori
- două noi stări ale orașului în relație cu marketingul urban, față de cele din literatura de specialitate (piață, produs, producător)
 - furnizor
 - client
- sistemul produselor urbane
 - directe
 - indirecte
 - fizice
 - funcționale
- marketingul urban – accentuând față de definițiile existente importanța marketingului urban în proiectarea produselor urbane și incluzând toate ipostazele orașului din perspectiva marketingului

În cadrul celui de-al doilea capitol autorul a realizat:

- analiză asupra nivelurilor conceptului de participare atât în literatura de specialitate științifică cât și cea oficială la nivelul Uniunii Europene, rapoarte, ghiduri și coduri de implementare
- o clasificare proprie a acestor niveluri inter-relaționată cu etapele managementului urban în care se pot implementa și efectele asupra cetățenilor participanți.
- clasificare a riscurilor și beneficiilor Participării și eParticipării
- clasificat factorii esențiali implementării conceptului de Participare
- o analiză asupra nivelului de pregătire și disponibilitate de asumare a rolului de cetățean
- propunere de organizare participativă a clienților urbani
- analiză a beneficiilor parteneriatelor autorității locale cu organizațiile cetățenilor tip comunități-consilii cartier
- analiză a percepției cetățenilor asupra spațiului public
- definirea parteneriatelor operative
- identificarea și clasificarea caracteristicilor buneii guvernări
- definirea a conceptului de management urban participativ
- strategie de implementare a managementului urban participativ

În baza analizei nivelurilor conceptului de participare atât în literatura de specialitate științifică cât și cea oficială la nivelul Uniunii Europene, rapoarte, ghiduri și coduri de implementare autorul a dezvoltat o structură de ilustrare a nivelurilor propuse de participare, gradul de control în cadrul fiecărei etape și efectul participării asupra clienților urbani.

- Nonparticipare – informare
- Participare
 - Consultare
 - Parteneriat
- Controlul cetățenilor
 - Putere delegată
 - Controlul cetățenilor

Dezvoltând aceste niveluri de participare autorul a creat:

- piramida participării
- scorul de participare sustenabilă

Acestea definesc rolul cetățenilor, consiliilor de cartier și a autorității locale și nivelul de participare posibilă fiecărei categorii.

Analizând oportunitățile, riscurile și provocările Participării și eParticipării autorul a:

- identificat necesitatea unei platforme ce utilizează tehnologiile de informare și comunicare
- definit eParticiparea, ținând cont de aplicarea pentru toate nivelele participării și implicarea în elaborarea și monitorizarea politicilor și produselor urbane spre deosebire de definițiile existente ce o confundau cu o consultare online

Prin identificarea factorilor esențiali procesului de participare autorul a stabilit caracteristicile necesare aplicației propuse pentru asumarea rolului de cetățean, a celui de comunitate și a reformei sectorului public.

În baza analizei rezultatelor chestionarului realizat autorul a identificat:

- un fenomen de rezistență a populației la inovare
- un fenomen de rezistență a populației la responsabilizare

- legătură între procentul populației ce așteaptă ajutorul autorității publice, depunere petiții, și a celei ce preia inițiativa cu nivelul de educație și venit al populației

Autorul a identificat și dezvoltat pe larg factorilor esențiali implementării conceptului de participare:

- asumarea rolului de cetățean prin:
 - relaționarea clienților urbani și a actorilor urbani
 - crearea unei structuri de colaborare și implicare în crearea politicilor urbane
 - analizarea percepției și nivelului de înțelegere al cetățenilor asupra spațiului public
 - analizarea utilizării spațiului virtual comparativ cu cel public
- asumarea rolului de comunitate și identificarea resurselor comunităților
- reforma sectorului public

Capitolul se încheie cu definirea conceptului de management urban participativ, rezultat din observația autorului asupra suprapunerii potențialului neaplicat, dar către care se tinde, a instrumentelor managementului urban și amendarea conceptului cu cel de participare. Autorul dezvoltă o strategie pe cinci niveluri de implementare a acestui concept.

- Nivelul I analiza mediului urban
- Nivelul II prioritizarea obiectivelor strategice
- Nivelul III elaborarea proiectelor urbane în parteneriate public private
- Nivelul IV implementarea proiectelor urbane în parteneriate public private
- Nivelul V monitorizarea produselor urbane

În cadrul capitolului trei autorul prezintă cercetarea realizată utilizând mijloacele specifice chestionare online în vederea măsurării:

- Nivelului de satisfacție al locuitorilor cu mediul urban
- Nivelului de interes pentru problemele urbane
- Disponibilității de implicare în soluționarea problemelor urbane
- Cunoștințele asupra mijloacelor de implicare disponibile
- Inițiativa de implicare existentă
- Tipul de participare preferat, personal sau online
- Motivația participării.

Deși 96% din repondenți și-au manifestat interesul pentru problemele cu care se confruntă comunitățile în care locuiesc și 93% și-au exprimat dorința de a participa doar 4% se implicaseră până în momentul completării chestionarului în rezolvarea unor probleme.

În urma cercetării răspunsurilor a rezultat că problema cheia a slabei participării este reprezentată de lipsa transparenței ce perpetua neîncrederea în acțiunile autorității publice și interesului celorlalți cetățeni. Majoritatea repondenților au declarat că beneficiind de susținerea autorităților locale s-ar implica personal în rezolvarea problemelor cartierului în care locuiesc dar că nu consideră că dintre vecinii lor s-ar mai implica cineva. Acest aspect necesită remediere prin crearea de oportunități de contact și colaborare, fapt ce a fost abordat prin procesul de participare propus și aplicația eTimișoara.

Autorul analizează nivelurile de participare existente în municipiul Timișoara din ultimii 9 ani. Sunt identificate problemele ce împiedică o bună funcționare și ce

au ca rezultat un procent de doar 3,44% repondenți ai cercetării realizate de autor interesați și dispuși să apeleze la participarea directă din cei doar 15% care cunoșteau persoane implicate sau urmăreau activitățile desfășurate.

Problemele identificate:

- Împărțirea municipiului Timișoara în teritoriile consiliilor consultative de cartier ce dau dovadă de vicii de formare fiind într-un continuu proces de divizare condus de cetățeni, fără bază științifică sau expertiză. Adesea, consiliile reprezintă teritorii prea vaste și diverse pentru posibilitățile lor fapt ce duce la dezbinare și reorganizare. Autorul propune o reorganizare teritorială bazată pe comunități, pe care o vlidează printr-o matrice de verificare a criteriilor comunităților sustenabile prin meoda simplă aditivă.

- Accesul la informații - multiple surse de informații îngreunează accesul la informațiile cu adevărat relevante pentru cetățeni dând impresia unei aparente lipse de activitate sau eficiență.

- Limitarea numărului de membrii și a participării directe exclusivă membrilor

- Procedura de selectare a membrilor ce nu constituie un proces natural de reprezentare a locuitorilor din zona respectivă omite colaborare cu aceștia și susținerea reciprocă.

- Raportul dintre conducerea unui consiliu și numărul de membrii
- Programarea și desfășurarea întâlnirilor publice – adițional unei medii lunare extrem de scăzute de aproximativ 0,05 invitații/lună/cartier o mare parte din acestea sunt anunțate cu mai puțin de trei zile înainte față de norma de zece.

- Limitarea participării la nivelul de informare

Soluțiile sunt oferite prin intermediul aplicației create.

Participarea ca acțiune individuală este motivată de interese personale pentru o anumită problemă sau zonă. De cele mai multe ori aceasta este o acțiune singulară ce se finalizează prin rezolvarea problemei sau abandon. Ca acțiune recurentă aceasta necesită o anumită tipologie de personalitate, deschisă, dedicată binelui general, voluntară și dificil de descurajat. Ca fenomen de masă, participarea este auto-generată dar necesită imbolduri puternice pentru a se demara și este inseparabilă de conceptul de comunitate.

Procesul de participare propus reprezintă inițiativă tip buget participativ în special la nivelul local, permițând cetățenilor să își exprime propunerile asupra cheltuirii bugetului orașului. Autorul a realizat o structură de ce ia în considerare nevoile și caracteristicile României cu inovația limitării nivelului de participare în funcție de scara proiectului și etapizarea, pentru a asigura că priceperea și expertiza potrivită sunt aplicate și pentru a limita eventualele eșecuri.

- Pentru priorități la nivelul întregului oraș, - proiecte de infrastructură la scară mare, participarea cetățenilor este limitată la creionarea ierarhiei de priorități a orașului și participarea la dezbateri publice, iar decizia finală este în mâinile autorităților.
- Pentru scară redusă, probleme la nivelul comunităților, soluția poate fi în mare parte generată de cetățeni, validată de autoritățile locale și votată într-o competiție pentru fonduri la nivelul întregului oraș, sprijinită de o etapă de negociere ca măsură de siguranță împotriva eșecului.

Autorul a elaborat o matrice multicriterială de distribuție a resurselor ai cărei indici au rezultat în urma analizei activității autorității locale a municipiului Timișoara și a participării cetățenilor:

- ierarhia priorităților desemnată la nivel local,
- nivelurile de deficiență identificate de experți ai autorității locale pentru fiecare din cele cinci probleme majore abordate
- bonusul acordat cartierului din perspectiva autorității locale
- bonusul acordat cartierului din perspectiva cetățenilor întregului oraș
- suprafața cartierului
- numărul de locuitori
- nivelul de participare al cetățenilor

Accentul este pus pe coborârea nivelului decizional la cel mai relevant nivel de decizie, particularizarea investițiilor abordate pe necesitățile fiecărui cartier și implicarea cetățenilor în identificarea și soluționarea problemelor urbane.

Considerând parțialitatea repondenților unui chestionar online pentru un tip de participare ce utilizează TIC autorul a realizat un sondaj direct în toate cartierele municipiului Timișoara pentru a determina viabilitatea unei asemenea aplicații și ce caracteristici consideră cetățenii drept esențiale:

- Promptitudinea răspunsului autorității locale
- Răspunsul primit direct de la persoana responsabilă
- Ușurință în utilizare
- Vedere de ansamblu a petițiilor din zonă
- Utilizare fără costuri
- Posibilitate de interacțiune cu ceilalți cetățeni

Concluziile sondajului au fost implementate în cadrul aplicației dezvoltate

Aplicația eTimișoara constă într-o platformă online ce utilizează instrumentele specifice Web 2.0 și oferă posibilitatea:

- cetățenilor de a marca problemele identificate sau proiecte propuse direct pe harta municipiului Timișoara
- autorității publice de a marca viitoarele investiții ce vor fi efectuate și răspunde direct, punctual și transparent cetățenilor.
- de întărire a puterii formelor de organizare pe comunități care să facă trecerea de la asumarea rolului de cetățean la cel de comunitate.

Aplicația acționează pe primele trei nivele ale participării definite în capitolul **2.1.2 Participarea în concepția autorului** Informare, Consultare și o formă incipientă de Parteneriat și a fost realizată cu suportul autorității publice, în special al primarului municipiului Timișoara Prof. Dr. Ing. Nicolae Robu și în colaborare cu angajații Primăriei Municipiului Timișoara, implementând sugestiile primite.

Nivelul de participare Informare este facilitat prin marcarea detaliilor și locațiilor viitoarelor investiții și termenul limită de implementare întărind nivelul de responsabilitate și angajament al autorității locale față de cetățeni.

Prin aceasta funcționalitate de informare se urmărește:

- Optimizarea vizualizării viitoarelor investiții propuse la nivelul orașului
- Clasificarea investițiilor pe direcțiile din primărie responsabile
- Optimizarea vizualizării statutului și progresului acestor investiții
- Transparența investițiilor propuse
- Transparența realizărilor autorității locale
- Responsabilizarea autorităților locale
- Responsabilizarea cetățenilor
- Creșterea nivelului de cunoaștere a cetățenilor asupra activității autorității locale
- Creșterea nivelului de încredere și satisfacție a cetățenilor în autoritățile locale

- Stabilizarea (îmbunătățirea) imaginii autorității locale
- Nivelul de Consultare este facilitat prin permiterea și încurajarea cetățenilor de a marca problemele identificate la nivel urban urmărindu-se:
- Transformarea locuitorilor prin participare în cetățeni
 - Optimizarea vizualizării cererilor/reclamațiilor la nivelul orașului
 - Clasificarea cererilor/reclamațiilor pe direcțiile din primărie responsabile
 - Optimizarea vizualizării statutului și progresului acestor cereri/reclamații
 - Transparența cererilor/reclamațiilor marcate
 - Transparența realizărilor autorității locale, cereri/reclamații rezolvate sau care nu se pot rezolva cu explicațiile aferente
 - Responsabilizarea autorităților locale
 - Responsabilizarea cetățenilor
 - Implicarea cetățenilor
 - Eficientizarea colectării, gestionării, clasificării și rezolvării cererilor/reclamațiilor
 - Creare unei unelte de trimitere a acestor cereri/reclamații ușor de folosit
 - Filtrarea cererilor/reclamațiilor în funcție de importanța și eliminarea celor nepotrivite în urma procesului de votare
 - Creșterea nivelului de încredere și satisfacție a cetățenilor în autoritățile locale
 - Îmbunătățirea imaginii autorității locale

Nivelul de Participare este prezent în cadrul aplicației propuse sub o forma incipientă, care să obișnuiască cetățenii cu un nivel mai ridicat de implicare, responsabilitate. Aplicație permite cetățenilor înscrierea propunerilor de soluționare a unor probleme, de îmbunătățire a zonei sau calității vieții. În cadrul acestei etape intervine partea analitică și creativă a participării, cetățenii nemaifiind simple surse de informații ci evoluează către parteneri reali, viabili ai autorității locale.

Aplicația creată de autor permite tuturor cetățenilor:

- Accesul la informații
 - educare a cetățenilor asupra problemelor urbane, prin:
 - vizualizarea tuturor marcărilor
 - a problemelor rezolvate
 - a investițiilor realizate
 - a explicațiilor ce însoțesc problemele irezolvabile
- Posibilitatea de a participa
 - Pasiv - doar vizionând problemele și propunerile marcate de ceilalți cetățeni
 - Reținut – susținere sau dezaprobare a problemele si propunerile marcate de ceilalți cetățeni prin votare
 - Activ - marcarea problemele sau propunerile de interes personal
 - Intensiv – implicarea în consilii de cartier, elaborare produse urbane, politici urbane
- Consultarea - marcarea problemelor
- Consultare - opțiunea de vot asupra marcarilor realizate
- Parteneriat – marcarea de propuneri cu posibilitatea continuarii colaborarii prin realizarea studiului de fezabilitate și a proiectului de

către cetățeni și implementarea acestuia de autoritatea locală sau cu participarea voluntară a cetățenilor din zonă

Conform unui eșantion de 100 cetățeni invitați, atât prin mijloace online cât și abordați pe stradă, să testeze aplicația eTimișoara și să se implice în soluționarea problemelor cartierelor în care locuiesc și a orașului, 83% au răspuns pozitiv creându-și conturi și urmărind și utilizând aplicația pe perioada de o săptămână a testării live. Dintre aceștia:

- 20,3% s-au dovedit utilizatori pasivi
- 50% reținuți exprimându-si preferințele doar prin vot de susținere sau dezaprobare
- 21,8% activi prin marcare de probleme sau propuneri
- 7,8% intensiv activi fiind membri ai consiliilor de cartier

Viabilitatea și atractivitatea aplicației a fost astfel dovedită.

Capitolul cinci conține validarea aplicației create de autor atât la nivelul proceselor implicate cât și ca optimizare a timpului investit în procesarea petițiilor primite.

Prin implementarea categoriilor de probleme sau propuneri și direcționarea acestora către persoana imediat responsabilă în soluționare, aplicația creată elimină aproximativ 9 zile din timpul necesar răspunderii unei petiții. Se obține astfel o îmbunătățire și raționalizare a procesării, o economisire de timp și resurse ale autorității publice și o îmbunătățire a imaginii acesteia prin eficiența și promptitudinea crescută.

Transparența scăzută a actualului proces de înregistrare a unei petiții rezultă într-o irosire a resurselor autorității publice prin procesarea unui număr mult mai mare de petiții survenite în urma depunerii de același cetățean a aceleiași petiții pe diferite canale de comunicare sau depunerea aceleiași probleme de mai mulți cetățeni individual. Aplicația creată, prin funcționalitățile de votare și marcare pe hartă diminuează aceste pierderi de timp și resurse.

În cadrul aplicării practice a teoriei pentru municipiul Timișoara sunt primite, în medie, aproximativ 50 de petiții pe zi, ce se încadrează specificului aplicației create de autor, de către Primăria Municipiului Timișoara prin Direcția de Comunicare, dar sunt depuse de doar 20-30 de cetățeni. Luând în considerare procentul de retrimiteri de 5,99% a unei petiții rezultă între 19 și 28 de petiții reale ce trebuie procesate față de cele 50 depuse.

Timpii minimi irosiți cu prelucrarea petițiilor dublate:

- considerând real numărul maxim de petiții înregistrate, respectiv 28, este reprezentat de $\Delta t_1 = 6$ ore și 26 minute zilnic, (timpul irosit, Δ , investind timpul minim, t , pentru procesarea cantității maxime declarate de petiții reale, 28)
- considerând real numărul minim de petiții, respectiv 19, $\Delta t_2 = 9$ ore și 19 minute (timpul irosit, Δ , investind timpul minim, t , pentru procesarea cantității minime declarate de petiții reale, 19)

Timpii maximi irosiți cu prelucrarea petițiilor dublate:

- considerând real numărul maxim de petiții înregistrate, respectiv 28, este reprezentat de ΔT_1 , 8 ore și 32 minute zilnic (timpul irosit, Δ , investind timpul maxim, T , pentru procesarea cantității maxime declarate de petiții reale, 28)
- considerând real numărul minim de petiții, respectiv 19, ΔT_2 , 12 ore și 16 minute (timpul irosit, Δ , investind timpul maxim, T , pentru procesarea cantității minime declarate de petiții reale, 19)

În același interval de timp prin utilizarea aplicației pentru doar 50% din totalul de petiții se pot procesa între 106 și 614 petiții, considerând marja de timp necesară acestei procesări, față de cele 50 petiții pe zi inițiale.

6.1. Cercetări viitoare

În baza prezentei teze de doctorat s-a demonstrat nevoia unei schimbări de atitudine de la administrare către management urban și implicarea cetățenilor. Autorul a oferit un suport pentru studii viitoare în acest domeniu, cercetarea sa reprezentând un punct de pornire pentru noi studii de management urban, participare și eGuvernare.

Cercetările viitoare vor include dezvoltarea teoretică a principiilor dezvoltate și a strategiilor de implementare a managementului urban participativ.

În domeniu practic se va continua dezvoltarea aplicației create,

- la nivel de produs:
 - adăudarea aspectelor referitoare la comunicarea cetățean-cetățean, forumuri
 - adăugarea instrumentelor de facilitare a crowdsourcing, sondaje, vot proiecte adreate
 - dezvoltarea aplicației pentru dispozitive mobile
- la nivel de piață
 - dezvoltarea aplicației pentru alte medii urbane

6.2. Contribuții proprii

Contribuțiile autorului se regăsesc pe întreaga cercetare, cuprinzând sinteze bibliografice, teorii, definiții, clasificări și strategii dezvoltate pe baza acestora.

Pentru o detaliere a contribuțiilor personale, se poate urmări lista de mai jos:

- Sintetizarea etapelor de dezvoltare a așezărilor urbane
- Identificarea etapei de dezvoltare în care se găsește municipiul Timișoara
- Analizarea relațiilor de cooperare și competitivitate dintre municipiul Timișoara și suburbiile acestuia
- Identificarea necesității și premiselor unei noi etape de dezvoltare
- Definirea etapei de dezvoltare a așezărilor urbane sfărâmare
- Identificarea nivelurilor de cooperare și competiție în cadrul fiecărei etape de dezvoltare prezentată
- Amendarea etapelor de dezvoltare a așezărilor urbane în funcție de gradele de cooperare și competitivitate
- Definirea conceptelor de:
 - sustenabilitate urbană
 - dezvoltare urbană sustenabilă
 - management urban
- Compararea proiectării, planificării și managementului urban
- Identificarea clienților urbani și a relațiilor dintre aceștia
 - Locuitori
 - Turisți
 - Navetiști
 - Companii
 - Investitori
- Determinarea factorilor ce influențează decizia de cumpărare a produselor urbane

- Definirea categoriilor de produse urbane
 - Directe
 - Indirecte
 - Fizice
 - Funcționale
- Analiza marketingului urban față de ipostazele acceptate
 - Oraș piață
 - Oraș producător
 - Oraș produs
- Definirea stărilor orașului în relație cu marketingul urban
 - Orașul client
 - Orașul furnizor
- Definirea marketingului urban
- Sistematizarea stadiului actual al literaturii cu privire la nivelurile de participare
- Definirea nivelurilor de participare
 - Non-participare
 - Participare
 - Consultare
 - Parteneriat
 - Controlul cetățenilor
 - Putere delegată
 - Control
- Determinarea relațiilor dintre nivelurilor de participare cu etapele managementului urban
- Corelarea nivelurilor de participare cu nivelele managementului urban participativ propus
- Identificarea și dezvoltarea factorilor esențiali implementării conceptului de participare
 - Asumarea rolului de cetățean
 - Asumarea rolului de comunitate
 - Reforma sectorului public
- Determinarea relațiilor dintre clienții urbani și actorii urbani și crearea unei structuri de colaborare și implicare în crearea politicilor urbane
- Identificarea resurselor comunităților și posibilele costuri evitate de autoritatea locală și caracteristicile reformei sectorului public în managementul urban și relaționarea cu platforma propusă de autor
- Determinarea unui circuit al propunerilor în cadrul etapei sfârșită
- Determinarea caracteristicilor reformei sectorului public în managementul urban și relaționarea cu strategia propusă de autor
- Identificarea unui:
 - un fenomen de rezistență a populației la inovare
 - un fenomen de rezistență a populației la responsabilizare
- Definirea managementului urban participativ
- Dezvoltarea unei strategii pe cinci niveluri de implementare a participării în cadrul managementului urban participativ
- Realizarea și interpretarea unui studiu pe bază de chestionare, online cu 464 repondenți și offline cu 395 repondenți, pentru:
 - determinarea nivelului de informare despre mijloacele de participare disponibile a cetățenilor municipiului Timișoara

- disponibilității de implicare a cetățenilor municipiului Timișoara
- Sistematizarea stadiului actual al literaturii cu privire la inițiativele de bugete participative la nivel internațional
- Elaborarea procesului de participare propus
- Dezvoltarea unei structuri de colaborare și implicare în crearea politicilor urbane
- Realizarea matricei multiatribut de distribuție a resurselor
- Validarea matricei propuse
- Realizarea aplicației eTimișoara
 - Organizarea discuțiilor de lucru cu reprezentanți ai autorității locale și înglobarea conceptelor rezultate în produsul final
 - Conceperea și dezvoltarea utilizatorilor aplicației: Cetățean, Președinte CCC, Moderator, Funcționar, Administrator
 - Conceperea și dezvoltarea funcționalităților pentru asumarea rolului de cetățean, comunitate și reformă a sectorului public
 - Marcarea a problemelor sau propunerilor de către cetățeni
 - Marcarea a investițiilor cu termen de implementare de către autorități
 - Votarea marcărilor realizate de ceilalți utilizatori pentru a prioritiza sau elimina marcări
 - Marcarea datelor și locațiilor întâlnirilor publice comunitare
 - Validarea conținutului marcărilor ca adecvat
 - Realizarea de rapoarte pentru marcări pe categorii, tipologii sau locație pentru a facilita procesarea acestora
- Testarea aplicației în fazele Alfa, Beta
- Implementarea aplicației
- Îndeplinirea rolurilor de moderator până la preluarea aplicației de către autoritatea publică
- realizarea manualului de instrucțiuni pentru utilizarea aplicației eTimișoara
- Identificarea problemelor în funcționarea consiliilor consultative de cartier
- Identificarea aspectelor asupra cărora se poate interveni
- Realizarea propunerilor de ameliorare prin intermediul aplicației create
- Analiza parcursului actual al unei petiții de la înregistrare la soluționare
- Propunerea unui parcurs optimizat
- Validarea aplicației propuse prin optimizare și raționalizare a proceselor
- Analiza pierderilor de timp și resurse în cadrul actualului sistem de procesare a petițiilor
- Analiza și validarea economică a aplicației propuse

BIBLIOGRAFIE

- [1] P. Hall și K. Pain, *The Polycentric Metropolis Learning from Mega-city regions in Europe*, Malta: Gutenberg Press Ltd, 2006.
- [2] L. Van den Berg, J. Van der Meer, A. H. Otraar și C. J. Speller, *Empowering new metropolitan regions through new forms of cooperation*, Rotterdam: Euricur, 2006.
- [3] G. A. van der Knaap și R. Wall, „Sustainability within an evolving world city network,” în *Proceedings of 2007 International Forum on Metropolitan Regions Development, Shanghai, 2007*.
- [4] W. Saunders, *Sprawl and Suburbia: A Harvard Design Magazine Reader*, University of Minnesota Press, 2005.
- [5] A.-M. Branea, R. Radoslav, M. S. Găman și T. Morar, „A Holistic Vision Concerning the Revitalization of Historical Centres for Countries which Transit from a Socialist Economy Towards the Free Market Economy,” în *Proceedings of the 6th WSEAS International Conference on ENERGY, ENVIRONMENT, ECOSYSTEMS and SUSTAINABLE DEVELOPMENT (EEESD '10) and the 3rd WSEAS International Conference on LANDSCAPE ARCHITECTURE (LA '10), Timisoara, Romania, 2010*.
- [6] R. Radoslav, A.-M. Branea și M. S. Găman, „Rehabilitation through a holistic Revitalization Strategy of Historical City Centres – Timișoara, Romania,” *Journal of Cultural Heritage*, vol. 14, nr. 3, pp. e1-e6, June 2013.
- [7] J.-P. Gaudin, „Modern governance, yesterday and today: some clarifications to be gained from French government policies,” *International Social Science Journal*, vol. 50, nr. 155, p. 47–56, 1998.
- [8] A.-M. Branea, R. Radoslav și M. S. M. T. Găman, „Revitalization Strategy of Urban Spaces through a Holistic Vision - Casa Study Timisoara Romania,” *International Journal of Energy and Environment*, vol. 5, nr. 1, pp. 83-90, 2011.
- [9] R. Radoslav, A.-M. Branea și M. S. Găman, „Rehabilitation through a holistic Revitalization Strategy of Historical City Centres – Case Study Timisoara, Romania,” *Istanbul*, 2011.
- [10] B. Soegijoko, S. Tjahjati și B. S. Kusbiantoro, *Globalization and the sustainability of Jabotabek, Indonesia.*, 2001.
- [11] E. Adinyira, S. Oteng-Seifah și T. Adjei-Kumi, „A review of urban sustainability assessment methodologies,” în *International conference on whole life urban sustainability and its assessment*, M. Horner, C. Hardcastle, A. Price și J. Bebbington, Ed., Glasgow, 2007.
- [12] L.-Y. Shen, J. J. Ochoa, M. N. Shah și X. Zhang, „The application of urban sustainability indicators - A comparison between various practices,” *Habitat International*, vol. 35, pp. 17-29, 2011.
- [13] European Commission, „Targeted summary of the European sustainable cities report for local authorities,” 2006.
- [14] D. Drakakis-Smith, *Third world cities.*, London: Routledge., 2000.
- [15] UN Habitat, „Urban indicator guidelines,” *UN Habitat, Kenya*, 2004.
- [16] M. Izvercianu, A. Draghici și F. Staicu, *The sustainability of enterprises from the West Romanian TIC sector*, C. Rusu și N. Badea, Ed., Chania: Technical Univ Crete, 2007.
- [17] M. Izvercianu, M. Lobontiu și A. Draghici, *The sustainable enterprise from the automation field*, Viena: Daaam Int Vienna, 2007.
- [18] Congress for the New Urbanism, *Charter of the new urbanism*, E. Talen, Ed., New York, NY: McGraw-Hill Education, 2013.
- [19] A. Schwartz, „The 10 Cities That Are Leading The Way In Urban Sustainability,” decembrie 2013. [Interactiv]. Available: www.fastcoexist.com/3016816/the-10-cities-that-are-leading-the-way-in-urban-sustainability. [Accesat 5 decembrie

- 2013].
- [20] A.-M. Branea, „Urban management applied for community governance,” în Workshop-ul nr.1 INTERDISCIPLINARITATEA ȘI MANAGEMENTUL CERCETĂRII Universitatea „Politehnica” din Timișoara, Timișoara, 2011.
- [21] L. C. Thurow, *Building wealth: the new rules for individuals, companies, and nations in a knowledge-based economy*, New York, NY: HarperBusiness, 2009.
- [22] M. Segers și F. V. Esch, „Behind the veil of budgetary discipline: The political logic of the budgetary rules in EMU and the SGP,” *Jcms-Journal of Common Market Studies*, vol. 45, nr. 5, pp. 1089-1109, 2007.
- [23] R. Radoslav, A.-M. Branea și B. Demetrescu, „Resolving ecological problems through a holistic vision of regional urban planning,” în INTERNATIONAL WORKSHOP “GLOBAL and REGIONAL ENVIRONMENTAL PROTECTION” - GLOREP 2010, Dedicated to celebrate 90 years of existence of the POLITEHNICA University Timisoara, Timisoara – ROMANIA, 2010.
- [24] L. Van den Berg, W. van Winden și P. Pol, „The study of knowledge competitiveness in Europe,” în *Global Urban Competitiveness Report*, P. Kresl și N. Pengfei, Ed., China, Social Sciences Academic Press, 2006.
- [25] L. Van den Berg, E. Braun și J. Van der Meer, *National Policy Responses to Urban Challenges in Europe*, Aldershot: Ashgate, 2007.
- [26] J. Palard și B. Gagnon, *La région et ses territoires: stratégies et acteurs du développement en Aquitaine*, Bordeaux: Sciences po Bordeaux : Éd. Confluences, 2006.
- [27] R. Radoslav, A.-M. Branea și B. Demetrescu, „Resolving ecological problems through a holistic vision of regional urban planning,” *Journal of environmental protection and ecology*, vol. 13, nr. 4, pp. 2249-2256, 2012.
- [28] M. Izvercian, R. Radoslav și A.-M. Branea, „Managementul urban și competitivitatea oraselor,” în 11th International Symposium in Management SIM, Timisoara, 2011.
- [29] R. Radoslav, M. S. Găman, T. Morar, Ș. Bădescu și A.-M. Branea, „Sustainable Urban Development Through the Empowering of Local Communities,” în *Sustainable Development – Policy and Urban Development – Tourism, Life Science, Management and Environment*, C. Ghenai, Ed., Croatia, InTech, 2012, pp. 41-66.
- [30] I. Bramezza și v. K. H.A., *Urban management; background and concepts*, Rotterdam: Euricur, 1994.
- [31] M. Peltenburg, J. d. Wit și F. Davidson, „Capacity building for urban management: learning from recent experiences,” *Habitat International*, vol. 24, nr. 4, p. 363-373, 2000.
- [32] P. Kotler și D. Gertner, „Country as Brand, Product and Beyond - A Place Marketing and Brand Management Perspective,” *Brand Management*, vol. 9, nr. 4-5, p. 249-261, 2002.
- [33] J. M. Bryson, *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations: A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement*, John Wiley & Sons, 2011, p. 579.
- [34] E. Braun, A. Otgaar și L. van den Berg, *Citymarketing in Den Haag; a matter of tuning*, Rotterdam: Euricur, 2004.
- [35] L. van den Berg, W. van Winden, E. van Tuijl și L. Carvalho, *Manufacturing in the New Urban Economy*, Routledge, 2010.
- [36] F. Corsico, „Urban marketing, a tool for cities and for business enterprises, a condition for property development, a challenge for urban planning,” în *Urban Marketing in Europe: International Conference*, Turin, 1994.
- [37] P. Kotler, *Marketing places Europe: how to attract investments, industries, residents and visitors to cities, communities, regions and nations in Europe*, London: Financial Times Prentice Hall, 1999.
- [38] E. L. Alexa, M. Alexa și C. M. Stoica, „Marketing Evolution: from Product Marketing to City Marketing,” în 18th International-Business-Information-Management-Association Conference INNOVATION AND SUSTAINABLE COMPETITIVE ADVANTAGE: FROM REGIONAL DEVELOPMENT TO WORLD ECONOMIES, Istanbul,

- TURKEY, 2012.
- [39] L. van den Berg și E. Braun, „Urban competitiveness, marketing and the need for organising capacity,” *Urban Studies*, vol. 36, nr. 5-6, pp. 987-999, 1999.
- [40] P. Kotler și K. L. Keller, *Marketing management*, 11 ed., Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall, 2011.
- [41] E. Ferro și F. Molinari, „Making Sense of Gov 2.0 Strategies: ‘No Citizens, No Party’,” în *Proceedings of the eDEM2009 Conference*, Vienna, 2009.
- [42] P. Kotler, D. H. Haider și I. J. Rein, *Marketing places: attracting investment, industry, and tourism to cities, states, and nations*, New York: Maxwell Macmillan International, 1993.
- [43] P. Kotler, D. H. Haider și I. J. Rein, „Theres No Place Like Our Place - the Marketing of Cities, Regions, and Nations,” *Futurist*, vol. 27, nr. 6, pp. 14-20, 1993.
- [44] P. Healey, *Urban complexity and spatial strategies towards a relational planning for our times*, London; New York: Routledge, 2007.
- [45] P. Healey, *Collaborative planning: shaping places in fragmented societies*, Basingstoke, Hampshire; New York: Palgrave Macmillan, 2006.
- [46] P. Healey, *Making better places: the planning project in the twenty-first century*, Hampshire: Palgrave Macmillan, 2010.
- [47] S. Racoviceanu, *Management și guvernare urbană*, S. Racoviceanu și N. Țarălungă, Ed., Chișinău: UNDP Moldova, 2004, p. 171.
- [48] T. B. Krebs și J. P. Pelissero, „Urban Managers and Public Policy Do Institutional Arrangements Influence Decisions to Initiate Policy?,” *Urban Affairs Review*, vol. 45, nr. 3, pp. 391-411, 2010.
- [49] M. P. Van Dijk, M. Noordhoek și E. A. Wegelin, *Governing Cities: New Institutional Forms in Developing Countries and Transitional Economies*, United Kingdom: ITDG, 2002.
- [50] J. Millard, „Everyday Government,” în *5th Ministerial eGovernment Conference*, Malmo, Sweden, 2009.
- [51] E. Ferro and F. Molinari, „Framing Web 2.0 in the Process of Public Sector Innovation: Going Down the Participation Ladder,” *European Journal of ePractice* · www.epracticejournal.eu, vol. 9, March 2010.
- [52] J. Sttefek, C. Kissling and P. Nanz, *Civil Society Participation in European and Global Governance: A Cure for the Democratic Deficit?*, Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2008.
- [53] E. Dalakiouridou, S. Smith, E. Tambouris și K. Tarabanis, „Electronic Participation Policies and Initiatives in the European Union Institutions,” *Social Science Computer Review*, vol. 30, nr. 3, pp. 297-323, 2012.
- [54] C. de la Porte și P. Pochet, „Why and how (still) study the Open Method of Co-ordination (OMC)?,” *Journal of European Social Policy*, vol. 22, nr. 3, pp. 336-349, 2012.
- [55] P. Copeland și B. ter Haar, „A toothless bite? The effectiveness of the European Employment Strategy as a governance tool,” *Journal of European Social Policy*, vol. 23, nr. 1, pp. 21-36, 2013.
- [56] H. Wiklung, „A Habermasian analysis of the deliberative-democratic potential of ICT-enabled services in Swedish municipalities,” *New media & society*, vol. 7, nr. 2, pp. 247-270, 2005.
- [57] A.-M. Branea, „ICT-facilitated Communities,” în *Workshop-ul Nr.2 Interdisciplinaritatea și Managementul Cercetării*, Oradea, 2012.
- [58] B. Jessop, „Governance and meta-governance: on reflexivity, requisite variety and requisite irony. In (ed.),” în *Governance as social and political communication*, H. Bang, Ed., Manchester, Manchester University Press, 2003, pp. 101-116.
- [59] J. S. Fishkin și P. Laslett, *Debating deliberative democracy*, Malden, MA: Blackwell, 2003.
- [60] A. Gutmann și D. Thompson, *Why Deliberative Democracy?*, Princeton University Press, 2004.
- [61] A. I. Alonso, „e-Participation and local governance: case study,” *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, vol. 3, nr. 12, pp. 49-62, 2009.
- [62] S. R. Arnstein, „A Ladder of Citizen Participation,” în *The City Reader: 2nd Edition*,

- R. T. Gates și F. Stout, Ed., New York, Routledge, 2000, pp. 240-252.
- [63] M. Gramberger, „Citizens as Partners OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-making,” Organisation for economic co-operation and development, Paris, 2001.
- [64] Council of Europe, „CODE OF GOOD PRACTICE FOR CIVIL PARTICIPATION IN THE DECISION-MAKING PROCESS,” Conference of INGOs of the Council of Europe, 2009.
- [65] M. Izvercian și A.-M. Branea, „The use of Virtual Public Space and eCommunities to Kick-Start eParticipation – Timisoara, Romania,” în Proceedings of the 6th European Conference on Information Management and Evaluation, Cork Ireland, 2012.
- [66] M. Izvercian și A.-M. Branea, „The Transformation of Citizens in an Entrepreneurial City’s Human Resource Through Participation Romania,” în Proceedings of the 8th European Conference on Management Leadership and Governance, Pafos, Cyprus, 2012.
- [67] Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE), „Annual Report on OSCE Activities 2011,” Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE), Vienna, Austria, 2011.
- [68] D. O. Case, „A Framework for Information Policies with Examples from the United States,” Library Philosophy and Practice, 2010.
- [69] T. Friedman, *The world is flat 3.0: A brief history of the twenty-first century*, New York: Picador, 2007.
- [70] S. Smith și E. Dalakiouridou, „Contextualising Public (e)Participation in the Governance of the European Union,” European Journal of ePractice · www.epracticejournal.eu, vol. 7, March 2009.
- [71] D. Tapscott, *Grown up digital: how the net generation is changing your world*, McGraw-Hill: McGraw-Hill, 2009.
- [72] D. Curtin, „Transparency, audiences and the evolving role of the EU Council of Ministers,” în *The European Union and the public sphere: a communicative space in the making?*, J. Fossum și P. Schlesinger, Ed., London, Routledge,, 2007, pp. 246-258.
- [73] K. Eder, „The public sphere and European democracy. Mechanisms of democratisation in the transnational situation,” în *The European Union and the public sphere: a communicative space in the making?*, J. Fossum și P. Schlesinger, Ed., London, Routledge, 2007, pp. 44-64.
- [74] U. Liebert, „Transnationalising the public sphere? The European Parliament, promises and anticipations,” în *The European Union and the public sphere: a communicative space in the making?*, J. Fossum și P. Schlesinger, Ed., London, Routledge, 2007, pp. 259-278.
- [75] H. Tsoukas, „The tyranny of light. The temptations and the paradoxes of the information society.,” *Futures*, vol. 29, nr. 9, pp. 827-843, 1997.
- [76] E. Bucy și K. Gregson, „Media Participation: A Legitimizing Mechanism of Mass Democracy,” *New Media & Society*, vol. 3, nr. 3, pp. 357-380, 2001.
- [77] E. P. Bucy, „Interactivity in society: Locating an elusive concept,” *Information Society*, vol. 20, nr. 5, pp. 373-383, 2004.
- [78] U. Maier-Rabler și S. Huber, „Sustainable E-Participation through participatory experiences in education,” *eJournal of eDemocracy*, vol. 2, nr. 2, pp. 131-144, 2010.
- [79] G. Pinson, „Le chantier de recherche de la gouvernance urbaine et la question de la production des savoirs dans et pour l’action,” *Lien social et Politiques*, vol. 50, pp. 39-55, 2003.
- [80] H. Bang, „ A new ruler meeting a new citizen: culture governance and everyday making,” în *Governance as social and political communication*, H. Bang, Ed., Manchester, Manchester University Press, 2003, pp. 241-266.
- [81] R. Sandoval-Almazan și J. R. Gil-Garcia, „Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities,” *Government Information Quarterly*, vol. 29, nr. 1, pp. S72-S81, 2012.

- [82] S. D. Hahm, K. Jung și M. J. Moon, „Shaping Public Corporation Leadership in a Turbulent Environment,” *Public Administration Review*, vol. 73, nr. 1, pp. 178-187, 2013.
- [83] R. C. Feiock, M. J. Moon și H. J. Park, „Is the world “flat” or “spiky”? Rethinking the governance implications of globalization for economic development,” *Public Administration Review*, vol. 68, nr. 1, pp. 24-35, 2008.
- [84] E. W. Welch, C. C. Hinnant și M. J. Moon, „Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government,” *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 15, nr. 3, pp. 371-391, 2005.
- [85] D. F. Norris și M. J. Moon, „Advancing e-government at the grassroots: Tortoise or hare?,” *Public Administration Review*, vol. 65, nr. 1, pp. 64-75, 2005.
- [86] M. Moon, „The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality?,” *Public Administration Review*, vol. 62, pp. 424-433, 2002.
- [87] A. Whyte și A. Macintosh, „Analysis and evaluation of e-Consultations,” *e-Service Journal*, vol. 2, nr. 1, pp. 9-34, 2002.
- [88] A. Macintosh și A. Whyte, „Towards an evaluation framework for eParticipation,” *Transforming Government: People, Process and Policy*, vol. 2, nr. 1, pp. 16-30, 2008.
- [89] W. Elgarah și J. F. Courtney, „Enhancing the G2C relationship through new channels of communication: Web-based citizen input,” în *Proceedings of 8th Americas Conference on Information Systems*, 2002.
- [90] S. Coleman și J. Götze, „Bowling Together: Online Public Engagement,” în *Policy Deliberation*, London, Hansard Society, 2001.
- [91] S. Coleman și D. F. Norris, „A new agenda for e-democracy,” *Forum Discussion Paper*, vol. 4, p. 36, 2005.
- [92] C. W. Phang și A. Kankanhalli, „A Framework of ICT Exploitation for E-Participation Initiatives,” *Communications of the ACM*, vol. 51, nr. 12, p. 128-132, 2008.
- [93] A. M. B. Michels, „Citizen participation and democracy in the Netherlands,” *Democratization*, vol. 13, nr. 2, p. 323-339, April 2006.
- [94] Y. Punie, G. Misuraca and D. Osimo, „Public Services 2.0: The Impact of Social Computing on Public Services,” *JRC Scientific and Technical Reports. European Commission, Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies*, 2009.
- [95] C. Shirky, *Here comes everybody: The power of organizing without organizations*, Penguin Press Group, 2008.
- [96] R. Mansell, C. Avgerou, D. Quah și R. Silverstone, *The Oxford Handbook of Information and Communication Technologies*, Oxford: Oxford University Press, 2009.
- [97] M. Prensky, „H. sapiens digital: From digital immigrants and digital natives to digital wisdom,” *Innovate*, vol. 5, nr. 3, 2009.
- [98] H. Jenkins, K. Clinton, R. Purushotma, A. Robison and M. Weigel, *Confronting the Challenges of Participatory Culture : Media Education for the 21st Century*, 2006.
- [99] European Commission, „A Digital Agenda for Europe,” *European Commission, Brussels*, 2010.
- [100] A. F. van Veenstra și A. Zuurmond, „Opening the Black Box: Exploring the Effect of Transformation on Online Service Delivery in Local Governments,” în *Electronic Government, Proceedings*, M. A. Wimmer, H. J. Scholl, M. Janssen și R. Traunmuller, Ed., Berlin, Springer-Verlag Berlin, 2009, pp. 234-244.
- [101] M. Bovens și A. Wille, „The education gap in participation: A rejoinder,” *Acta Politica*, vol. 47, nr. 3, pp. 259-271, 2012.
- [102] H. R. Van Gunsteren, *Theory of Citizenship: Organizing Plurality in Contemporary Democracies*, 2 ed., Oxford: Westview Press, 2008, p. 182.
- [103] M. Peart și J. Ramos-Diaz, „Taking Stock: Local e-democracy in Europe and the USA,” *International Journal of Electronic Governance*, vol. 1, nr. 4, pp. 400-433, 2008.
- [104] P. Verdegem și G. Verleye, „User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction,” *Government Information Quarterly*, vol. 26, p. 487-497, 2009.


- [105] Academia Română, Institutul de Lingvistică „Iorgu Iordan”, *Dicționarul explicativ al limbii române*, 2 ed., București: Editura Univers Enciclopedic Gold, 2012.
- [106] E. Tambouris, N. Liotas și K. Tarabanis, „A Framework for Assessing eParticipation Projects and Tools,” în *Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences - 2007, Hawaii, 2007*.
- [107] J. G. March și J. P. Olsen, „Elaborating the 'New Institutionalism',” în *The Oxford Handbook of Political Institutions*, R. Rhodes, S. Binder și R. B., Ed., Oxford: Oxford University Press, 2006, pp. 3-20.
- [108] J. March și J. Olsen, *Democratic Governance*, New York: Free Press, 1995.
- [109] I. Sanderson, „Complexity, 'practical rationality' and evidence-based policy making,” *Policy & Politics*, vol. 34, nr. 1, pp. 115-132, 2006.
- [110] I. Sanderson, „Intelligent Policy Making for a Complex World: Pragmatism, Evidence and Learning,” *Political Studies*, vol. 57, nr. 4, p. 699-719, 2009.
- [111] The Office of the Deputy Prime Minister, „Bristol Accord Conclusions of Ministerial Informal on Sustainable Communities in Europe,” Bristol, 2005.
- [112] President's Council on Sustainable Development, „The president's council on sustainable development task force report,” 1997.
- [113] European Commission, „Eurostat,” 2013. [Interactiv]. Available: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/graph.do?tab=graph&plugin=1&pcode=teso v190&language=en&toolbox=data>. [Accesat 2012].
- [114] J. & B. D. Innes, „Metropolitan development as a complex system: a new approach to sustainability,” *Economic Development Quarterly*, vol. 13, nr. 2, pp. 141-156, 1999.
- [115] J. E. Innes și J. Gruber, „Planning styles in conflict - The Metropolitan Transportation Commission,” *Journal of the American Planning Association*, vol. 71, nr. 2, pp. 177-188, 2005.
- [116] International Telecommunication Union, „ITU - Committed to connecting the world,” 2013. [Interactiv]. Available: <http://www.itu.int/en/about/Pages/default.aspx>. [Accesat 2013].
- [117] Internet World Stats, „Internet World Stats - Usage and population statistics,” 2010. [Interactiv]. Available: <http://www.internetworldstats.com/eu/ro.htm>. [Accesat 2012].
- [118] G. Sverdlov, R. Reitsma și S. Y. Jaddou, „Understanding The Changing Needs Of US Online Consumers, 2012,” Forrester Research, 2012.
- [119] Department of Constitutional Affairs, „The Future of Citizenship,” United Kingdom, 2007.
- [120] Facebrands, „Serviciul de monitorizare a paginilor de Facebook in Romania,” 2012. [Interactiv]. Available: <http://www.facebrands.ro/demografice.html#evolutie>. [Accesat 2012].
- [121] A.-M. Branea, „Citizens as human resources through participation,” Pitesti, 2013.
- [122] M. Izvercianu și A.-M. Branea, „Framework for community based participatory budgeting through eParticipation,” *Annals of the Oradea University. Fascicle of Management and Technological Engineering*, vol. XI (XXI), nr. 2, 2012.
- [123] C. Alexander, S. Ishikawa și M. Silverstein, *A pattern language: towns, buildings, construction*, 5 ed., New York: Oxford University Press, 2005.
- [124] N. Cociu, *Metode ale cercetării operaționale în inginerie și management*, Timișoara: Solness, 2011, p. 347.
- [125] Centrul de resurse pentru participarea publică, „Centrul de resurse pentru participarea publică,” 2008. [Interactiv]. Available: <http://www.ce-re.ro/proj/64>. [Accesat 23 Septembrie 2012].
- [126] Y. Sintomer, C. Herzberg și A. Röcke, „Participatory budgeting in Europe: potentials and challenges,” *International Journal of Urban Regional Research*, vol. 32, pp. 164-178, 2008.
- [127] C. Alfaro, J. Gomez, J. M. Lavin și J. J. Molero, „A configurable architecture for e-participatory budgeting support,” *JeDEM - eJournal of eDemocracy and Open Government*, vol. 2, nr. 1, pp. 39-45, 2010.
- [128] R. Centner, „Techniques of Absence in Participatory Budgeting: Space, Difference and Governmentality across Buenos Aires,” *Bulletin of Latin American Research*,

- vol. 31, nr. 2, pp. 142-159, 2012.
- [129] Y. Cabannes, „72 Frequently Asked Questions about Participatory Budgeting,” *UnHabitat, Nairobi, Kenya*, 2004.
- [130] Y. Cabannes, „Participatory Budgeting: A Significant Contribution to Participatory Democracy,” *Environment and Urbanization*, vol. 16, nr. 1, pp. 27-46, 2004.
- [131] M. Izvercianu, M. van Ham și A.-M. Branea, „Importanta formarii comunitatilor in dezvoltarea programului de locuire,” *Timisoara*, 2013.
- [132] Primaria Municipiului Timisoara, „Monitorul Primariei Municipiului Timisoara,” 2010. [Interactiv]. Available: http://www.primariatm.ro/m/2-Monitorul_Primariei_Timisoara/6-Democr%C5%A3ie_participativ%C4%83/3722-Investi%C5%A3ii_%C3%AEn_cartiere_%C3%AEn_2010_.html. [Accesat 2013].
- [133] Primaria Municipiului Timisoara, „Sugestii si reclamatii,” 2013. [Interactiv]. Available: <http://www.primariatm.ro/mesaje.php>. [Accesat 2013].
- [134] Office of the Deputy Prime Minister, „UK Presidency EU Ministerial Informal on Sustainable Communities European Evidence Review Papers,” *ODPM Publications, London*, 2006.
- [135] B. Wampler, *Participatory budgeting in Brazil*, University Park: Pennsylvania State University Press, 2007.
- [136] C. H. Jeong, *Fundamental of Development Administration*, Selangor: Scholar Press, 2007.
- [137] Y. Cabannes, „Les budgets participatifs en Amérique latine,” *Mouvements*, vol. 47, pp. 128-138, 2006.
- [138] G. Allegretti și C. Herzberg, „Participatory budgets in Europe: Between efficiency and growing local democracy,” *TNI Briefing Series N. 2004/5*. Amsterdam: Transnational Institute, Amsterdam, 2004.
- [139] Ministry of Interior and Kingdom Relations, The Netherlands, „Ministerial Meeting on Urban Policy 'Cities Empower Europe' Concept Conclusions,” *Dutch Presidency*, 2005.
- [140] United Nations Department of Economic and Social Affairs, „E-Government Survey 2010 Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis,” *UN*, New York, 2010.
- [141] W. V. Winden, „Urban hotspot 2.0, The challenges of integrating knowledge hubs in the city,” *The URBACT Tribune*, pp. 12-16, 2010.
- [142] S. Evan-Wong, „Marketing agricultural information services in the Eastern Caribbean,” *Library Management*, vol. 17, nr. 3, pp. 22-28, 1996.
- [143] L. Ianași, „Planificare strategică in Romania,” în *Urbanism și planificare strategică*, București, 2009.
- [144] A. Zuurmond, L. van der Meulen și J. de Jong, „Fighting Bureaucratic Dysfunction: Pursuing Citizen-Centric Public Innovation,” *Social Space*, pp. 78-91, 2011.
- [145] T. Genro, „Orçamento participativo e democracia,” în *Orçamento participativo: A experiência de Porto Alegre*, T. Genro și U. Souza, Ed., Sao Paulo, Fundacao Perseu Abramo, 1997, pp. 7-41.
- [146] J. Kim, „A model and case for supporting participatory public decision making in e-democracy,” *Group Decision and Negotiation*, vol. 17, nr. 3, pp. 179-193, 2008.
- [147] R. Menegat, „Participatory Democracy and Sustainable Development: Integrated Urban Environmental Management in Porto Alegre, Brazil,” *Environment and Urbanization*, vol. 14, nr. 2, pp. 181-206, 2002.

7. ANEXE

7.1. Anexa 1

13/06/2013 Evaluarea interesului pentru participarea în deciziile administrațiilor locale



Evaluarea interesului pentru participarea în deciziile administrațiilor locale

Buna ziua!

Sunt Branea Ana-Maria, arhitectă și doctorandă la Universitatea Politehnica Timișoara. Teza mea de doctorat este în domeniul managementului urban și abordează problematica participării cetățenilor în procesul decizional la nivelul comunităților în care locuiesc.

Completarea chestionarului va dura maxim 5 minute, fiind primul dintr-o serie care evaluează interesul și capacitatea comunităților de organizare și implicare în managementul orașelor.

Rezultatele vor fi publicate pe situl <https://sites.google.com/site/participareimplicare/>, care se afla încă în lucru, unde veți putea urmări evoluția cercetării.

Vă rog să mă ajutați în distribuirea chestionarului și vă mulțumesc anticipat pentru ajutor și colaborare.

Branea Ana-Maria
1/12. În ce categorie de vârstă vă încadrați?

- sub 18
- 18 - 25
- 25 - 35
- 35 - 45
- 45 - 65
- peste 65

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dG5TV1JMMzhpYlIaTkcyWUIHcVZQTGc6MQ#gid=0> 1/4

Fig. 7.1 Chestionar - Evaluare interesului pentru participarea în deciziile administrației locale

13/06/2013

Evaluarea interesului pentru participarea în deciziile administrațiilor locale

2/12. Locuiți într-o:

- locuinta individuala
 locuinta colectiva

3/12. Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte din orașul dumneavoastră?

	Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)	Nici mulțumit(ă), nici nemulțumit(ă)	Destul de nemulțumit(ă)	Foarte nemulțumit(ă)
Curățenia localității	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Starea drumurilor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilități (încălzirea locuințelor/apa caldă, apa rece, canalizare, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spații verzi/parcuri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spații publice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transportul în comun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fluența traficului	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parcări auto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liniștea și ordinea publică	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evenimente (concerte, târguri, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4/12. În general, cât sunteți de interesat(ă) de problemele cu care se confruntă cartierul în care locuiți?

- mă interesează în foarte mare măsură
 mă interesează în mare măsură
 mă interesează în mică măsură
 nu mă interesează deloc

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dG5TV1JMMzhpYllaTkoyWUJHcVZQTG6M6MQ#gid=0>

2/4

13/06/2013

Evaluarea interesului pentru participarea în deciziile administrațiilor locale

5/12. Ați avut vreodată inițiativa de a rezolva o problemă pe care ați identificat-o în cartierul în care locuiți?

- Da
- Nu

6/12. În ce măsură cunoașteți activitatea consiliilor de cartier (constituite în România în baza legii 215 din aprilie 2001 Legea administrației publice locale)?

- am auzit de existența lor, dar nu știu mai mult
- nu am știut ca există
- cunosc persoane implicate
- sunt personal implicat
- le urmăresc activitatea

7/12. Dacă ați fi pus pe viitor în situația de a rezolva o problemă a cartierului în care locuiți, cum ați proceda?

- aș apela la consiliile de cartier
- m-aș adresa unui consilier local
- aș merge în audiență la primar
- aș apela la Direcția din Primărie
- Other:

8/12. Ați participat vreodată la dezbateri publice organizate de administrația locală pentru aprobarea:

- Planul urbanistic al orașului (Plan Urbanistic General)
- Planului urbanistic a unei zone, rezidențială, industrială, etc. (Plan Urbanistic Zonal)
- Construcție de imobil într-o zonă de interes pentru dv.
- Nu
- Other:

9/12. Ați fi interesat(ă) să participați la dezbateri publice în care primăria consultă cetățenii în vederea luării unor decizii ce privesc interesul comunității?

- Nu
- Da, în persoana
- Da, prin intermediul internetului

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dG5TV1JMMzhpYllaTkoyWUJHcVZQTGc6MQ#gid=0>

3/4

13/06/2013

Evaluarea interesului pentru participarea în deciziile administrațiilor locale

10/12. V-ar influența decizia de participare dacă investițiile publice s-ar realiza în funcție de prioritățile votate de dumneavoastră?

- Da
 Nu

11/12. V-ar influența decizia de participare dacă ar exista pentru fiecare cartier un buget de investiții a cărui destinație să o puteți influența prin vot?

- Da
 Nu

12/12. Care considerați dv ca sunt cele mai mari trei probleme ale cartierului în care locuiți?

Never submit passwords through Google Forms.

Powered by [Google Docs](#)

[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

7.2. Anexa 2

13/06/2013

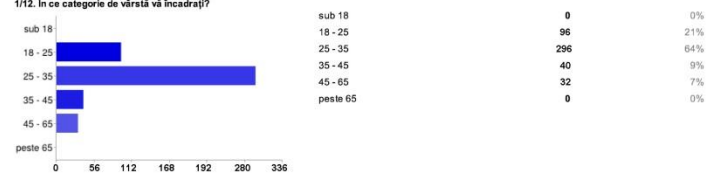
Edit form - [Evaluarea interesului pentru participarea în deciziile administrațiilor locale] - Google Docs

464

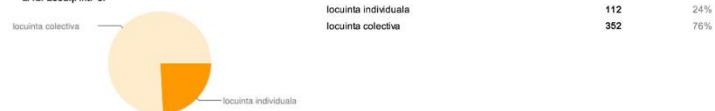
 responses

Summary [See complete responses](#)

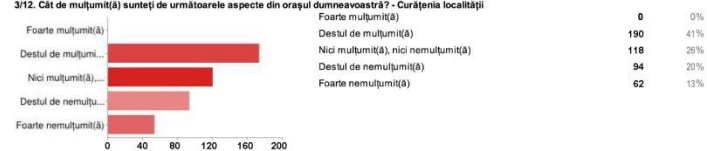
1/12. În ce categorie de vârstă vă încadrați?



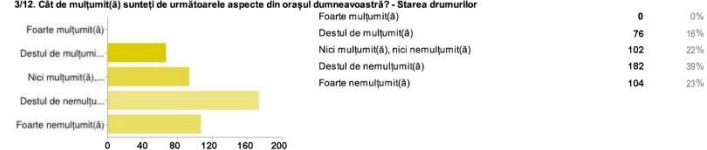
2/12. Locuiți într-o:



3/12. Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte din orașul dumneavoastră? - Curățenia localității



3/12. Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte din orașul dumneavoastră? - Starea drumurilor



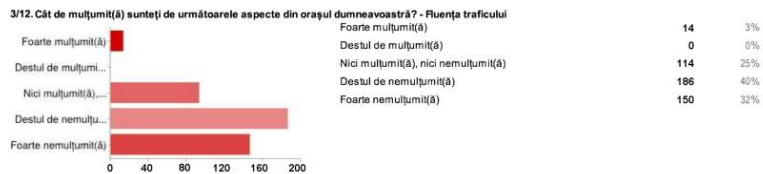
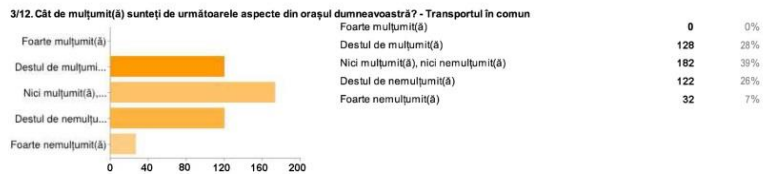
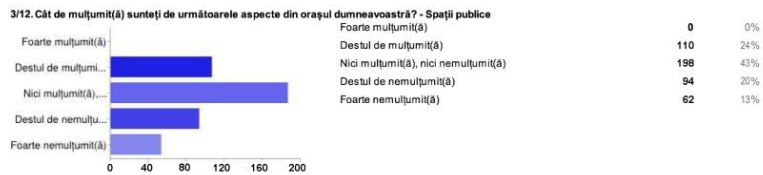
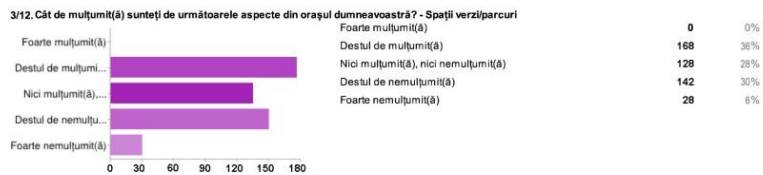
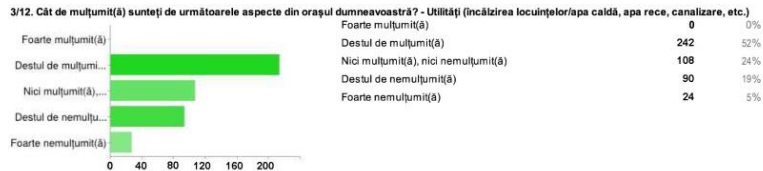
<https://docs.google.com/spreadsheets/gform?key=0AjCFDTeWxzGdG5TV1JMMzhpYllaTkyWUIHcVZQTGc&gridid=0#chart>

1/4

Fig. 7.2 Rezumat răspunsuri chestionar - Evaluare interesului pentru participarea în deciziile administrației locale

13/06/2013

Edit form - [Evaluarea interesului pentru participarea în deciziile administrațiilor locale] - Google Docs

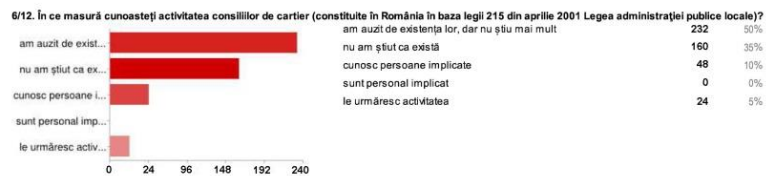
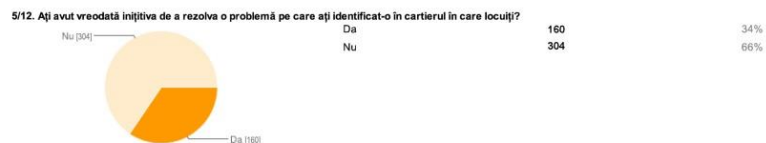
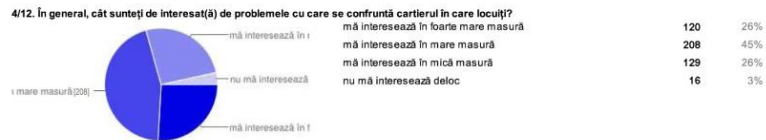
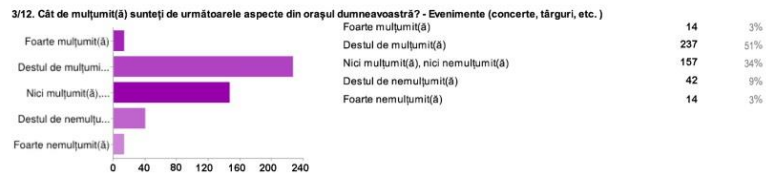
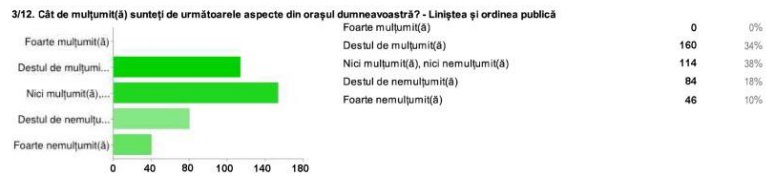
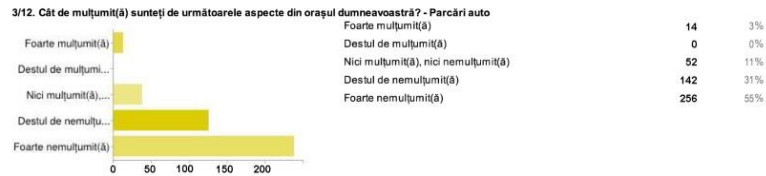


<https://docs.google.com/spreadsheets/gform?key=0AjCFDTeWixzGdG5TV1JMMzhpYlaTkyWU1HcVZQTGc&gridId=0#chart>

2/4

13/06/2013

Edit form - [Evaluarea interesului pentru participarea în deciziile administrațiilor locale] - Google Docs



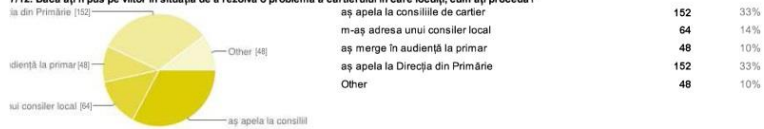
<https://docs.google.com/spreadsheets/gform?key=0AjCFDTeWixzGdG5TV1JMMzhpYlaTkyWUihcVZQTGc&gridid=0#chart>

3/4

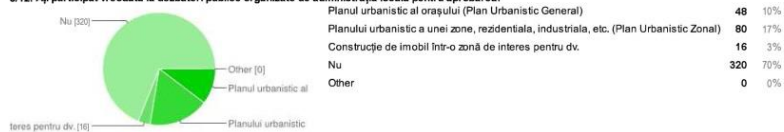
13/06/2013

Ediți formă - [Evaluarea interesului pentru participarea în deciziile administrațiilor locale] - Google Docs

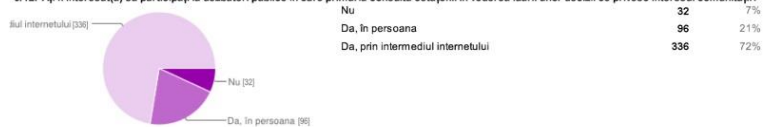
7/12. Dacă ați fi pus pe viitor în situația de a rezolva o problemă a cartierului în care locuiți, cum ați proceda?



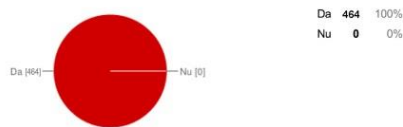
8/12. Ați participat vreodată la dezbateri publice organizate de administrația locală pentru aprobarea:



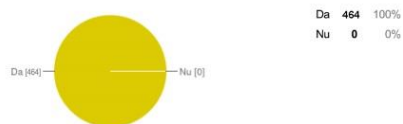
9/12. Ați fi interesat(ă) să participați la dezbateri publice în care primăria consultă cetățenii în vederea luării unor decizii ce privesc interesul comunității?



10/12. V-ar influența decizia de participare dacă investițiile publice s-ar realiza în funcție de prioritățile votate de dumneavoastră?

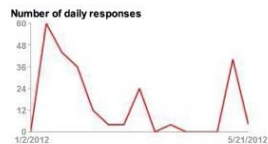


11/12. V-ar influența decizia de participare dacă ar exista pentru fiecare cartier un buget de investiții a cărui destinație să o puteți influența prin vot?



12/12. Care considerați dv ca sunt cele mai mari trei probleme ale cartierului în care locuiți?

centru 1. lipsa spațiilor comune 2. lipsa spațiilor verzi pentru animale și oameni 3. lipsa locurilor de parcare lipsa de spații verzi / scuaruri clar conturate sistem de canalizare nefuncțională destul de puține puncte comerciale Locuri de parcare Mijloacele de transport public Căminii Comunitare Saracia - traficul auto - lipsa spațiilor verzi 1. dezinteresul locuitorilor cartierului în privința administrației spațiului public comun 2. interesul fiecărui locatar de a-și asigura locul de parcare într-un spațiu restrâns îngreunând circulația auto 3. lipsa trotuarelor pentru pietoni 1. dezinteres



7.3. Anexa 3

08/01/2013

Chestionar - Google Drive

Chestionar

Secțiunea A

Date de identificare a respondentului.

1. 1/22. In ce cartier locuiti?

Check all that apply.

- Cetate
- Campus Universitar-Medicinei
- Tipografilor
- Calea Sever Bocu
- Ghiroda Noua
- Plopi-Kuncz
- Ciarda Rosie
- Zona Soarelui
- Calea Martirilor
- Calea Sagului
- Iosefin-Dambovita
- Freidorf
- Steaua-Fratelia
- Blascovici
- Ronat
- Mehala
- Circumlatiunii
- Calea Aradului
- Fabric

2. 2/22. Gen:

Check all that apply.

- Mascului
- Feminin

08/01/2013

Chestionar - Google Drive

3. 3/22. Varsta:*Check all that apply.*

- sub 18
- 18 - 24
- 25 - 34
- 35 - 44
- 45 - 54
- 55 - 64
- peste 65

4. 4/22. Nivel de educatie:*Check all that apply.*

- Școala primară
- Gimnaziu
- Liceu
- Facultate
- Postuniversitare

5. 5/22. Ocupatie:*Check all that apply.*

- Elev/Student
- Angajat
- Antreprenor
- Pensionar
- Casnic
- Fără ocupație/Șomer

6. 6/22. Venit lunar:*Check all that apply.*

- Mai mic de 1000 lei
- 1000 - 2000 lei
- 2000 - 3000 lei
- 3000 - 5000 lei
- Peste 5000 lei

7. 7/22. Locuiti intr-o:*Check all that apply.*

- Locuinta individuala
- Locuinta colectiva

08/01/2013

Chestionar - Google Drive

Secțiunea B

Întrebări referitoare la nivelul de satisfacție cu mediul urban și inițiativele întreprinse pentru a îl îmbunătăți

8. 8/22. Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte din orașul dumneavoastră?

Mark only one oval per row.

	Curățenia localității	Starea drumurilor	Spații verzi/parcuri	Spații publice	Parcări auto	Liniștea și ordinea publică
Foarte mulțumit(ă)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Destul de mulțumit(ă)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nici mulțumit(ă), nici nemulțumit(ă)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Destul de nemulțumit(ă)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foarte nemulțumit(ă)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. 9/22. În general, cât sunteți de interesat(ă) de problemele cu care se confruntă cartierul în care locuiți?

Mark only one oval.

- mă interesează în foarte mare măsură
- mă interesează în mare măsură
- mă interesează în mică măsură
- nu mă interesează deloc

10. 10/22. Ați depus vreodată o plângere sau petiție autorității locale pentru a soluționa o problemă identificată de dv.?

Check all that apply.

- Da
- Nu

11. 11/22. Pentru ce tipologie de problemă ați depus plângerea/petiția?

.....

08/01/2013

Chestionar - Google Drive

12. **12/22. Ați avut vreodată inițiativa de a rezolva o problemă pe care ați identificat-o în cartierul în care locuiți?**

Check all that apply.

- Da
 Nu

13. **13/22. Ce tipologie de problemă ați încercat să soluționați?**

.....

Secțiunea C

Intrebări referitoare la percepția respondenților asupra spațiului public.

14. **14/22. Îmi puteți spune, în câteva cuvinte, ce considerați dv. că reprezintă spațiul public?**

.....

15. **15/22. În ce fel utilizați dv. spațiul public în mod predominant?**

.....

16. **16/22. Cine considerați că este responsabil de administrarea și întreținerea spațiului public?**

Mark only one oval.

- Autoritatea locală
 Firme angajate pentru întreținere
 Noi ca cetățeni
 Un parteneriat între cetățeni și autoritatea locală

17. **17/22. Ați fi dispus să vă ocupați dv. de spațiul public dacă l-ați putea amenaja după cum doriți?**

Check all that apply.

- Nu, e responsabilitatea autorității locale
 Nu, nu am timp de așa ceva
 Da, dar nu din fonduri personale
 Da

08/01/2013

Chestionar - Google Driveoogle Drive

18. 18/22. Cat timp petreceti în spațiul public pe zi?*Check all that apply.*

- sub 1/2 ora
 sub 1 oră
 sub 2 ore
 peste 2 ore

19. 19/22. Cât timp petreceți pe internet?*Check all that apply.*

- sub 1 oră
 între 1 si 3 ore
 între 3 si 5 ore
 peste 5 ore

20. 20/22. Ați utiliza o metodă de dialog/inaintare petiții autorității locale prin intermediul internetului?*Check all that apply.*

- Da
 Nu

21. 21/22. Ce caracteristici considerați esențiale unei unui instrument online de dialog/colaborare cu autoritatea locală?

.....

22. 22/22. Dacă ar exista fonduri la dispoziția comunității dv. v-ați implica în administrarea și/sau întreținerea spațiului public?*Mark only one oval.*

- Da
 Nu

Powered by



7.4. Anexa 4

Tabel 7.1 Analiza și sinteza anunțurilor în cadrul secțiunii Democrație participativă a sitului Primăriei Municipiului Timișoara

Nr crt	Nume	An	Inconsegventa data	Date ascunse printr	informatii	Informare despre actiuni	Dezbateri publice	Consultare	Invitatie	Data prea aproape de intalnire	Informare	CCC infintare	CCC activitate	CCC informare	CCC aniversare	CCC propuneri	CCC vot	Croud sourcing	Colaborare	
			in	dm	it	dp	c	iv	pt	i	CCCI	CCCa	CCCinf	CCCz	CCcp	CCcv	cs	co		
1	Institutiile publice sunt proiectia comunitatii in care functioneaza	2003	x		x	x	x	x												
2	Coruptia - doar o problema de mentalitate?	2003	x	x	x															
3	„Ideea nu e să mutăm Parba la nord de Timișoara, ci să creăm altceva” A concluzionat primarul Gheorghe Ciuhandu dezbateri publice privind viitorul deponeului ecologic zonal	2003	x		x	x	x													
4	Dezbateri publice	2003				x	x	x												
		2003	3	1	3	3	3	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	Consilii Consultative de Cartier Primele organisme de acest tip din Timișoara și din România: în Ciarda Roșie și în Freidorf	2004	x		x						x	x								
6	Consiliul Consultativ	2004	x		x						x	x		x						
7	Timișorenii au pus în aplicare ideea, Noi Consilii Consultative de Cartier	2004	x								x									
8	Noi Consilii Consultative de Cartier Circumvalațiunii, Torontalului și Aradului	2004	x		x							x								
9	Noi Consilii de Cartier	2004	x		x							x								
10	ANUNȚ	2004							x	x	x		x							
11	Consiliul Consultativ de Cartier Ghiroda – Realizări și proiecte	2004			x				x	x	x			x						
12	Consiliul Seniorilor Evenimentele lunii mai	2004	x		x		x				x							x		
13	ALEGERI LOCALE 2004	2004										x								
14	Consiliul Local al Tinerilor Viitorii lideri ai mileniului trei	2004			x															
15	Alegeri locale 2004 – Rezultate	2004	x								x									
16	Luna august	2004										x								
17	Protest	2004										x								
18	Consiliu Consultativ de Cartier în Cetate	2004	x		x								x							
19	Sistem centralizat de canalizare în Freidorf	2004			x								x							
20	Consilii Consultative de Cartier	2004			x								x							
21	Consiliul Seniorilor	2004			x															
		2004	8	0	1	1	0	1	2	1	1	0	5	3	2	0	0	0	1	0
22	Extinderea colaborării Consiliilor Consultative de Cartier	2005	x		x								x							
23	Cetățenii și administrația locală – parteneriat sau conflict?	2005	x		x															
24	Întâlnire pentru prezentarea bugetului local	2005			x								x							
25	Consiliul Consultativ de Cartier Ciarda Roșie – Realizări și proiecte	2005												x						
26	Anunț	2005		x				x	x		x		x							
27	Consiliul Consultativ de Cartier Freidorf – Realizări și proiecte	2005												x						
28	Consiliul Consultativ de Cartier Mehala – Proiecte pe 2005	2005									x			x						
29	Înființarea consiliului consultativ de cartier Calea Aradului	2005									x	x								
30	Anunț	2005						x	x		x		x							
31	Întâlnire	2005							x	x			x							
32	Consiliul Consultativ de Cartier Plopi	2005									x			x						

87	Întâlniri ale consiliilor de cartier	2007		x	x					x	x			x						
88	Dezbatere pe tema taxelor și impozitelor pe 2007	2007	x				x	x		x										
89	Consiliul Consultativ de Cartier Steaua - Fratelia	2007								x		x								
90	Lucrări la drumuri	2007	x			x				x										
91	Consiliul de cartier Steaua-Fratelia și-a ales reprezentanții	2007								x	x					x				
92	Întâlnirea cetățenilor din Iosefin-Dâmbovița	2007				x				x	x									
93	Consiliul Consultativ de Cartier Lipova	2007								x		x								
94	Noi consilii consultative de cartier	2007								x		x								
95	Sărbătorile de cartier "prind contur" în orașul de pe Bega	2007								x			x							
96	Continuă colaborarea Timișoara - Mulhouse	2007								x										
97	Timișoara - "Teritoriu responsabil"	2007	x			x				x			x							
98	Noi consilii consultative de cartier	2007										x				x				
99	Cartierul Circumvalațiunii are o nouă față	2007								x	x			x						
100	Proiecte concrete în Steaua - Fratelia	2007								x	x			x						
101	Reuniunea anuală cu consiliile de cartier	2007								x	x	x		x						
102	2008 în Calea Lipovei: conservarea mediului ambiental	2007								x	x			x						
103	Timișoreni vor edita anul viitor primele ziare de cartier	2007				x				x	x			x						
104	S-a constituit Consiliul Local al Tinerilor	2007								x										
		2007	3	1	7	1	1	0	0	2	0	1	0	7	1	7	2	0	0	
105	Obiective realizate - idei pentru viitor	2008								x		x			x					
106	Mai este nevoie de trei consilii de cartier	2008								x	x									
107	Noi întâlniri cu cetățenii	2008					x	x		x							x			
108	Proiecte pentru zona Gării de Nord	2008								x	x				x					
109	Acțiune a consiliului de cartier Mehala	2008								x	x									
110	Întâlniri cu cetățenii în luna martie	2008					x	x		x	x						x			
111	Transparența decizională în anul 2007	2008				x	x	x		x										
112	Consiliul de cartier Calea Martirilor își prezintă activitatea	2008								x	x					x				
113	Consultări asupra viitorului Plan Urbanistic General	2008				x				x	x					x				
114	Întâlniri cu cetățenii în luna aprilie	2008						x			x	x								
115	Un nou președinte pentru Plopi-Kuncz	2008				x						x								
116	Inițiativă cetățenească în Mehala - Ronat - Blașcovici	2008				x				x	x									
117	Primul număr din „Foaia Iosefinului”	2008								x	x									
118	Zilele Cetății la a treia ediție	2008								x					x					
119	Muzica de orgă a avut succes	2008								x										
120	Campus Universitar Medicinei	2008								x	x									
121	Al 17-lea organism consultativ	2008								x	x									
122	FREIDORF - un cartier în dezvoltare	2008								x	x					x				
123	Zona Soarelui are Consiliu Consultativ de Cartier	2008					x			x	x							x		
124	Procedura de colaborare	2008								x			x							
125	Întâlniri cu cetățenii în iulie	2008					x	x		x	x									
126	Dezbatere pe tema investițiilor	2008								x			x							
127	Campusul universitar	2008								x	x									
128	Zilele cartierului Mehala au avut succes	2008								x	x									
129	Educație civică pentru locuitorii din Ronat	2008								x	x									
130	Investițiile în prim plan	2008								x	x					x				
131	Zilele cartierului Freidorf	2008								x					x					
132	Întâlniri cu cetățenii în octombrie	2008					x	x		x	x							x		
133	Dezbateri publice	2008								x	x									
134	Vocea consiliilor de cartier ajunge la Paris	2008				x	x	x		x										
135	Un nou consiliu consultativ de cartier	2008								x			x							
136	Al 19-lea consiliu de cartier	2008								x								x		
137	Vizită de la Mulhouse	2008								x								x		
138	Propuneri pentru bugetul local pe anul 2009 venite din cartiere	2008								x			x			x				
139	Cel mai nou consiliu consultativ de cartier	2008								x	x					x				
140	Reuniunea anuală cu consiliile consultative de cartier	2008								x		x								
		2008	0	0	5	2	7	6	0	3	4	4	2	1	4	2	8	5	1	0
141	Întâlniri cu cetățenii	2009								x		x	x							

199	Timișoara poate fi Capitala Verde a României	2010			x					x										
200	Întâlnire comună de sfârșit de an	2010								x										
201	Bucuria unui cartier	2010								x	x									
202	Analiză în zona Blăscovici	2010								x										
203	Premierea celor mai buni	2010								x										
204	Investiții în cartiere în 2010	2010								x		x								
205	Tabel cu dispozițiile emise în baza legii 10/2001	2010								x										
206	Proiectul Tinerii decid	2010								x										
		2010	0	0	5	0	5	6	0	3	5	0	2	4	1	1	3	1	0	0
207	Oportunități egale-inițiative locale	2011								x										
208	Și tu poți să fii voluntar!	2011								x	x									
		2011	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
209	Consultări în cartiere pe teme urbanistice	2012					x									x		x		
210	Dezbateri publice privind aprobarea bugetului local pe anul 2012	2012				x	x	x	x	x										
211	Dezbateri publice pe tema mediului	2012				x	x	x	x	x										
212	Dezbateri publice pe tema comasării școlilor	2012				x	x	x	x	x										
213	Dezbateri publice pe marginea planului urbanistic general	2012				x	x	x	x	x										
214	Se reia proiectul Tinerii decid	2012								x	x									
215	Întâlnire a cetățenilor din Calea Martirilor	2012						x	x	x	x									
216	Delegație din orașul german Leipzig	2012						x	x	x										
217	A șasea ediție a Zilelor Cetății, la Timișoara	2012								x						x				
218	Zilele cartierului Mehala	2012								x						x				
219	Forumul Primarilor	2012								x	x									
220	Zilele cartierului Steaua-Fratelia	2012								x	x					x				
221	Zilele cartierului Calea Aradului	2012								x						x				
222	Zilele cartierului Plopi, la prima ediție	2012								x						x				
223	Zilele cartierului Fabric, la a cincea ediție	2012								x						x				
224	Patru tramvaie de epocă la Zilele Fabricului	2012								x										
225	Întâlnire cu consiliile de cartier	2012								x	x	x	x							
226	Zilele cartierului Ronat, la a cincea ediție	2012								x						x				
227	Sedintă în Cartierul Steaua-Fratelia	2012						x	x	x	x	x								
228	Zilele Cartierului Calea Martirilor	2012								x						x				
229	Întâlnire a cetățenilor din Ciarda Roșie	2012								x	x	x	x							
230	Întâlnire a consiliului de cartier Mehala	2012								x	x	x	x							
231	Întâlniri în cartiere	2012								x	x	x	x							
232	Proiectul	2012								x	x									
233	Întâlnire a consiliului de cartier Fabric	2012								x	x	x	x							
234	Întâlnire cu cetățenii din Zona Soarelui	2012								x	x	x	x							
235	Întâlnire a cetățenilor din Cartierul Plopi	2012								x	x	x	x							
236	Întâlnire a consiliului de cartier Calea Martirilor	2012								x	x	x	x	x						
237	Desemnarea câștigătorilor proiectului 'Tinerii decid'	2012								x	x					x				
		2012	0	0	0	4	7	1	1	2	8	0	1	3	0	8	2	0	1	0
		Total	1	6	5	1	3	5	2	2	1	1	1	3	2	3	9	3	1	

7.5. Anexa 5

Tabel 7.2 Analiza și sinteza anunțurilor în cadrul secțiunilor individuale a consiliilor consultative de cartier ale sitului Primăriei Municipiului Timisoara

	Nr crt	Nume	An	Inconsegventa data															
				in	dm	it	dp	c	iv	pt	i	CCCI	CCCa	CCCInf	CCCZ	CCCP	CCCV	cs	co
Cartier Ciarda Roșie	1	Întrunire a consiliului de cartier Ciarda Roșie	2006							x	x	x			x				
	2	Alegeri în Ciarda Roșie	2008							x		x						x	
	3	Consiliul de cartier Ciarda Roșie și-a ales conducerea	2008			x						x						x	
	4	Jurnal de cartier	2009			x						x							
	5	Întâlnire a cetățenilor din Ciarda Roșie	2012							x	x	x			x				
				0	0	2	0	0	3	2	5	0	2	2	0	1	1	0	0
Freidorf	1	Sistem centralizat de canalizare în Freidorf	2004			x						x		x		x			
	2	Întâlnire cu cetățenii în Freidorf	2005							x	x	x		x					
	3	Bilanțul activității Consiliului Consultativ de Cartier din Freidorf	2005					x		x		x							
	4	Curățenie de vară în Cartierul Freidorf	2006			x						x		x					
	5	Alegeri în consiliul consultativ de cartier Freidorf - Polonă	2008							x	x	x			x			x	
	6	Se amână întâlnirea consiliului de cartier Freidorf - Polonă	2008								x	x			x			x	
	7	Alegeri în consiliul de cartier Freidorf - Polonă	2008									x			x			x	
	8	Consiliul de cartier Freidorf - Polonă are o nouă conducere	2008			x						x			x			x	
	9	Freidorf - un cartier în dezvoltare	2008									x		x				x	
	10	Zilele cartierului Freidorf	2008									x				x			
11	Zilele cartierului Freidorf, la a treia editie	2009									x				x				
12	Zilele Freidorfului, la a IV-a editie	2010									x				x				
				0	0	3	0	1	3	3	1	0	5	6	3	2	4	0	0
Ghiroda	1	Constituirea Consiliului Consultativ de Cartier în Ghiroda	2004								x	x	x						
	2	S-a constituit Consiliul Consultativ de Cartier Ghiroda	2004								x	x	x						
	3	Consiliul de Cartier Ghiroda își intră în atribuții	2004			x						x		x	x				
	4	Întâlnire cu cetățenii în Ghiroda Nouă	2005								x	x	x						
	5	Lucrări ample de canalizare în Ghiroda Nouă	2005			x						x	x	x				x	
	6	Întâlnire a consiliului de cartier Ghiroda Nouă	2007								x	x	x						
	7	O nouă întâlnire a consiliului de cartier Ghiroda Nouă	2007								x	x	x					x	
	8	Consiliu de cartier Ghiroda Nouă și-a reales conducerea	2007			x						x		x				x	
	9	Întâlniri ale cetățenilor din Ghiroda Nouă și Calea Aradului	2008								x	x	x			x			
				0	0	3	0	0	4	6	9	2	7	3	0	2	2	0	0
Mehala	1	Întâlnire a consiliului de cartier Mehala - Ronat - Blascovici	2006							x	x		x		x				
	2	Întâlnire cu cetățenii din Mehala	2006								x	x	x		x				
	3	Întâlniri ale cetățenilor din Mehala - Ronat - Blascovici	2006								x	x	x		x				
	4	Constituirea consiliului de cartier Mehala și întâlnire a cetățenilor în Circumvalațiunii	2007									x	x	x		x			
	5	S-a constituit consiliul de cartier Mehala	2007			x						x	x		x				
	6	Actiune civică	2008			x						x			x				

	7	Inițiativă cetățenească	2008			x					x	x									
	8	Zilele cartierului Mehala	2008								x	x									
	9	Cetățenii din Mehala se întrunesc pentru a dezbate problemele cartierului.	2008					x	x	x	x										
	10	Întâlnirea consiliului de cartier Mehala	2009			x					x		x								
	11	Problemele consiliului de cartier Mehala	2009								x	x							x		
	12	Zilele cartierului Mehala	2009								x								x		
	13	Zilele cartierului	2009								x								x		
	14	Întâlnire a consiliului de cartier Mehala	2010					x	x	x									x		
	15	O nouă întâlnire a consiliului de cartier Mehala	2010					x	x	x		x									
	16	Întâlnire a consiliului consultativ de cartier Mehala	2011					x	x	x		x									
	17	Zilele cartierului Mehala	2011								x								x		
	18	Zilele cartierului Mehala	2012								x								x		
						0	0	4	0	2	7	6	1	2	9	4	4	3	0	0	0
Plopi - Kunz	1	Consiliul Consultativ de Cartier Plopi-Kunz	2004								x	x									
	2	Întâlnire a consiliului de cartier Plopi - Kunz	2006					x	x	x		x									
	3	Alegeri în consiliul de cartier Plopi - Kunz	2008					x	x	x		x									
	4	Un nou președinte	2008			x					x	x									
	5	Întâlnire a consiliului de cartier Plopi - Kunz	2009					x	x	x		x									
	6	Întâlnire a consiliului de cartier Plopi - Kunz	2010					x	x	x		x									
	7	Întâlnire a consiliului de cartier	2011					x	x	x		x								x	
	8	Zilele cartierului Plopi, la prima editie	2012									x								x	
					0	0	1	0	2	5	3	8	1	6	0	1	0	1	0	0	
Consiliul Consultativ de Cartier Circumvalațiunii	1	Consiliul Consultativ de Cartier - Circumvalațiunii, Torontalului și Aradului	2004							x	x	x	x							x	
	2	Întâlnire a consiliului de cartier Circumvalațiunii	2006							x	x	x		x							
	3	Consiliul de cartier Circumvalațiunii își alege o nouă conducere	2007							x		x								x	
	4	Constituirea consiliului de cartier Mehala și întâlnire a cetățenilor în Circumvalațiunii	2007							x	x	x	x	x						x	
	5	Probleme rezolvate	2007									x	x							x	
	6	Delegație de la Chișinău (Republica Moldova) și Ivano-Frankovsk (Ucraina)	2008						x	x		x		x							
	7	Întâlnire a consiliului de cartier Circumvalațiunii	2009							x	x	x		x							
	8	Consiliul consultativ Circumvalațiunii	2009									x	x	x						x	
	9	Întâlnire a consiliului de cartier Circumvalațiunii	2010						x	x		x		x							
	10	Întrunire a consiliului de cartier Circumvalațiunii	2010								x	x		x							
	11	Întâlnire a consiliului de cartier	2011								x	x		x							
					0	0	0	0	3	9	6	1	2	9	0	0	2	3	0	0	
Iosefin - Dâmbovița	1	Constituirea Consiliului Consultativ de Cartier Iosefin-Dâmbovița	2004								x	x								x	
	2	Întâlnire a Consiliului de cartier Iosefin - Dâmbovița	2005							x	x	x		x							
	3	O nouă întâlnire a consiliului de cartier Iosefin - Dâmbovița	2006							x	x	x		x							
	4	Zilele cartierului Iosefin	2006									x								x	
	5	Programul zilelor cartierului Iosefin	2006																	x	
	6	Întâlnire a cetățenilor din Iosefin-Dâmbovița	2007									x	x		x						
	7	O nouă întâlnire în Iosefin	2007									x		x							
	8	Zilele cartierului Iosefin la a doua editie	2007																	x	
	9	Consiliul de cartier Iosefin-Dâmbovița își alege conducerea	2007									x	x	x		x				x	
	10	Cetățenii din Iosefin - Dâmbovița iau în discuție parcurile și curățenia cartierului	2008									x	x		x						
	11	Probleme ridicate la întâlnirea consiliului de cartier Iosefin - Dâmbovița	2008									x		x	x					x	
	12	A apărut primul număr din Ziarul cartierului Iosefin	2008									x				x					
	13	Primul număr din "Foaia Iosefinului"	2008									x		x	x						
	14	Zilele cartierului Iosefin - editia a III-a	2008																	x	
	15	Al doilea număr din Ziarul cartierului Iosefin	2008									x			x						
	16	Propuneri pentru investițiile în cartier pe anul 2009	2008									x	x		x						

7.6. Anexa 6

Tabel 7.3 Analiza anunțurilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timisoara asupra lucrarilor realizare de către autoritatea locală 2004-2012

		2004	Ciarda Rosie	Ghroda	Mehala	Fabric-Kunz-Plop	Fabric	Plop-Kunz	Martisor	Aradului	Soarelui-Stadion	Cetate	Lipovei	Steaua-Fratelia	Circumvalatunii	Josefin-Dambovita	Sagului-Elisabeta-Odobescu	Bascovici	Freidorf	Tipografilor	Campus Universitar-Medicienei	Saber Bocu	Ronat	Sagului		
Lucrarile primariei																										
sa	Drumuri																									
	rep reparatii capitale la drumuri		x	x																						
	int lucrari de intretinere la drumuri			x	x																					
	inv lucrari de pietruire drumuri		x																							
	int lucrari de intretinere drumuri de pamant		x																							
	inv lucrari de modernizare drumuri				x																					
	Spatii publice (mobilier urban)																									
	inv amenajat loc de joaca si recreere		x	x																						
	Salubritate																									
	int curatenie de primavara		x																							
int lucrari de salubritate		x																								
int dezinsectie aeriana		x	x																							
int actiuni de curatare			x																							
int ridicare deseuri depozitate ilegal			x																							
int colectarea deseurilor				x																						
Spatii verzi																										
inv plantati puieti		x																								
Infrastructura utilitati																										
int decolmatare canale		x	x																							
inv forare fantana		x	x																							
Drumuri																										
Spatii publice (mobilier urban)																										
inv teren de joaca			x	x																						
rep reparatii la loc de joaca			x																							
inv constructia pietei de gros				x																						
inv constructie locuinte				x																						
inv amenajare zone recreere batrani			x																							
rep reparare cosuri de gunoi stradale			x																							
rep inlocuire cosuri de gunoi stradale			x																							
inv investitii instituti publice			x																							
rep reparatii instituti publice			x																							
Salubritate																										
int curatenie de primavara si toamna			x	x																						
int colectarea deseurilor depozitate ilegal			x	x																						
int verificare colectare deseuri Retim			x																							
int lucrari salubritate stradala			x																							
int managementul populatiei canine			x	x																						
int lucrari deratizare a domeniului public			x																							
int lucrari dezinsectie a domeniului public			x																							
Spatii verzi																										
rep refacerea zonelor verzi			x																							
int lucrari de defrisare si corectie a arborilor din aliniamente			x																							
int completare aliniamente stadale			x																							
inv montare gard imprejmuitor pe liziera Padurii verzi			x																							
int lucrari curente de intretinere spatii verzi			x																							
int colectarea periodica a deseurilor vegetale de pe sp public			x																							
Infrastructura utilitati																										
inv forare fantana			x		x																					
int decolmatare canale			x																							
inv lucrari extindere retea de canalizare			x	x																						
inv lucrari extindere retea de aprovizionare cu apa			x																							
inv reabilitare retea termica			x																							
Comunicare																										
int solutii sesizari si reclamatii cetateni			x																							
licitatie deschisa pentru lucrarile de canalizare			x	x																						
extinderea retelei de aprovizionare cu gaz			x	x	x																					
realizare documentatii tehnice pentru realizare parc			x																							
introducerea transport in comun			x																							
fezabilitate introducerea canalizare			x																							
fezabilitate pod calea aradului calea sagului			x																							

7.7. Anexa 7

Tabel 7.4 Analiza anunțurilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timisoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2004

		2004		
Identificat probleme	Drumuri			
		starea drumurilor	ghiroda	
		lipsa treceri pietoni	ciarda rosie	
		probleme de circulatie rutiera	ghiroda	
	Spatii publice (mobilier urban)			
		stare institutii publice scoala, gradinita	ghiroda	
		piata agroalimentara	ciarda rosie	
		un nou post politie	ciarda rosie	ghiroda
	Infrastructura utilitati			
		lipsa canalizare	ghiroda	
		lipsa aprovizionare apa	ghiroda	
		iluminat public	ghiroda	
		transport în comun	ciarda rosie	
	Salubritate			
		depozite ilegale de deseuri	ghiroda	
	santuri colmatate	ciarda rosie		
	caini vagabonzi	ciarda rosie		
formulare propuneri	Infrastructura utilitati			
	inv	forare fantana	ghiroda	
	inv	montare cosuri de gunoi în statii autobuz	ghiroda	
	inv	montare copertine în statii autobuz	ghiroda	
	inv	amenajare refugii în statii de autobuz	ghiroda	
	Spatii publice (mobilier urban)			
inv	infiintare club tineri și batrani	freidorf		
prioritiza probleme		ciarda rosie		
educare cetățeni			ghiroda	
mentine legatura cu PMT			ghiroda	

Tabel 7.5 Analiza anunțurilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timisoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2005

		2005		
verificat și atentionat asociatiile de locatari	sa dezapezeasca carosabilul și trotuarele	circumvalatiunii		
	taie gardul viu	circumvalatiunii		
	protejeze spatiul verde	circumvalatiunii		
	planteze flori în fața blocurilor	circumvalatiunii		
	mentina curatenia	circumvalatiunii		
Identificat probleme	Drumuri			
		circulatie auto/trafic	Iosefin-Dambovita	
		stare drumuri	Iosefin-Dambovita	ghiroda
		lipsa locuri parcare pt pers cu handicap		Steaua-fratelia
	Infrastructura utilitati			
		starea infrastructurii		steaua-fratelia
		iluminat traradal		ghiroda
	Salubritate			
		salubritate	Iosefin-Dambovita	
	Spatii publice (mobilier urban)			
		comert stradal	Iosefin-Dambovita	
		lipsa loc de joaca		steaua-fratelia
		lipsa fantana		steaua-fratelia
		lipsa teren de sport		steaua-fratelia
		lipsa piată agroalimentara		Steaua-fratelia
formulare propuneri	Drumuri			
	inv	realizare panou privind amplasarea strazilor și blocurilor		Steaua-fratelia
	rep	reparare strazi		Steaua-fratelia
	inv	asfaltare strazi		Steaua-fratelia
	Infrastructura utilitati			
inv	iluminare biserici		steaua-fratelia	

inv	extindere canalizare		Steaua-fratelia
inv	amenajare refugii transport în comun	ghiroda	Steaua-fratelia
inv	inifiintare statie de transort în comun		Steaua-fratelia
Spatii publice (mobilier urban)			
inv	amenajare teren de sport al scolii 15		Steaua-fratelia
inv	amenajare post de politie	ghiroda	
inv	montare stalpi metalici pentru protejarea sp verde din apropierea bisericii		Steaua-fratelia
exercitare presiune asupra autorităților locale			steaua-fratelia
impune proiecte considerate mai importante și utile comunității			steaua-fratelia

Tabel 7.6 Analiza anunțurilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timisoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2006

				2006	
Identificat probleme	Spatii verzi				
		necesitate efectuare taieri de corectii la arbori	circumvalatiunii		
	Drumuri				
		circulatia rutiera	circumvalatiunii		
formulare propuneri	Drumuri				
	rep	reparare strazi	circumvalatiunii		
	inv	modernizare drum	soarelui Stadion		
	rep	refacere strazi	soarelui Stadion		
	inv	modernizare strazi	soarelui Stadion		
	Spatii publice (mobilier urban)				
	rep	refacere domeniu public	circumvalatiunii		
	inv	amenajare pista jogging	soarelui Stadion		
	inv	constructie terenuri de sport	soarelui Stadion		
	inv	amenajare spatii verzi	soarelui Stadion		
	inv	amenajare terenuri de sport	soarelui Stadion		
	inv	reparatii la scoli	soarelui Stadion		
	inv	amplasarea unor indicatoare	soarelui Stadion		
	inv	semaforizarea unor intersectii	soarelui Stadion		
	inv	realizarea unor treceri de pietoni	soarelui Stadion		
	org	revitalizare zona industrială prin amenajare servicii	soarelui Stadion		
	inv	extindere și modernizare scoala Waldorf	soarelui Stadion		
	inv	amenajare locuri de joaca	circumvalatiunii		
	inv	refacere locuri de agrement	circumvalatiunii		
	Infrastructura utilitati				
	inv	forare fantana	circumvalatiunii		
	inv	amenajare perdea forestiera de protectie	soarelui Stadion		
	inv	modernizare transport în comun	soarelui Stadion		
	inv	introducere canalizare	soarelui Stadion		
	inv	introducere aprovizionare cu apa	soarelui Stadion		
	proponeri implementate	Drumuri			
		inv	realizare accese carosabile în curti		steaua-fratelia
		inv	montare rigle la trotuare		steaua-fratelia
		Spatii verzi			
		rep	reamenajare parc	circumvalatiunii	
		int	plantati arbori	circumvalatiunii	
		int	lucrari de corectie și defrisare arbori	circumvalatiunii	
		Infrastructura utilitati			
		inv	forare fantana	circumvalatiunii	
		inv	iluminat arhitectural biserici		steaua fratelia
		inv	montare cosuri de gunoi în stati transport în comun		steaua-fratelia
		Salubritate			
		inv	amplasat containere colectare selectiva	circumvalatiunii	
		int	actiuni deratizare și dezinsectie	circumvalatiunii	
		int	prinderea cainilor fără stapan	circumvalatiunii	
int		alungarea persoanelor fără adapost	freidorf		
evaluare a programului de investitii pentru cartier			lipovei		
angajare sa			supravegheze modul de exploatare a amenajarilor în care s-a investit		

Tabel 7.7 Analiza anunțurilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timisoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2007

		2007	
Identificat probleme	Drumuri		
	parcari ilegale		martirilor
	stare drumuri	ronat	steaua-fratelia
	Organizare		
	extinderi ilegale caldiri		martirilor
	activitati de curse de masini	ronat	
	cazuri frecvente de distrugere a mobilierului urban în parcuri și pietre	mehala	
	Salubritate		
	depozite clandestine de gunoi		steaua-fratelia
	degrararea mediului	lipovei	
	prezenta carutelor pe strazi	ronat	
	Infrastructura utilitati		
	lipsa retelelor de aprovizionare cu apa	ronat	
	lipsa rețelei de canalizare	ronat	
formulare propuneri	Drumuri		
	org realizare sensuri unice		martirilor
	inv amenajare treceri pietoni		martirilor
	inv asfaltare strazi		steaua fratelia
	Infrastructura utilitati		
	inv extindere transp în comun		martirilor
	Organizare		
	org menajare pe zone pentru stabilire impozite		Steaua-fratelia
	org integrarea rromilor	realizare acte identitate	Steaua-fratelia
	org	inscriere la medici de familie	Steaua-fratelia
	org	scolarizare copii	Steaua-fratelia
	inv publicare a unor ziare de cartier	exemplu preluat din MulHouse	blascovici
	inv organizare a zilelor cartierelor	exemplu preluat din MulHouse	blascovici
	org functia de presedinte consiliu ocupata de un consilier local cu rol de viceprimar	exemplu preluat din MulHouse	blascovici
	inv alocare a unui buget local pentru activitatea consiliilor	exemplu preluat din MulHouse	blascovici
	Infrastructura utilitati		
	inv continuare modernizare infrastructura	lipovei	
	inv extindere canalizare		steaua fratelia
	Spatii publice (mobilier urban)		
	inv amenajare teren de sport		steaua fratelia
	Salubritate		
	inv amplasare centru de colectare deseuri din constructii	ronat	
	elaborat studiu despre poluare și pe baza rapoartelor de mediu ale primăriei		lipovei
	formulat strategie de urmarire a evolutiei traficului greu și monitorizare a indicilor de noxe și cerere constanta de		
	plantari copaci,		lipovei
	amenajare zone versi		lipovei
	urmarirea respectarii Ordonantei Verzi (12/2007)		lipovei
	negociat acceptarea în zona unei investitii deranjante statie sortare deseuri în schimbul rezolvarii unor cereri		
	perdea de protectie	(necesar oricum prin normativ)	steaua-fratelia

Tabel 7.8 Analiza anunțurilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timisoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2008

in comisia de receptie a lucrarilor sa faca parte si membrii CCC iosefin
 caracter apolitic si non profit iosefin dambovita
 rol de promovare a valorilor democratice prin realizarea unui dialog permanent iosefin dambovita
 forma de participare activa a cetateanului la rezolvarea problemelor colectivitatii iosefin dambovita
 s-a urmarit imbunatatirea intregului proces decizional
 acti in ingrijirea spatiilor verzi iosefin dambovita
 prezenta antreprenorului lucrarilor publice din cartier la instalnri pentru a fi tras iosefin dambovita
 trend in creșterea inregistrate de primăria infrastructura de calitate (modernizare extindere) și spații verzi
 organizare actiuni pe teren cu direct de mediu pentru identificare fabric
 reclamarea societăților comerciale ce funcționează fara autorizație fabric

2008

Identificat Drumuri									
drumuri neasfaltate	plopi-kuncz	freidorf	ghiroda noua	aradului					
starea drumurilor		freidorf	ciarda rosie					seve bocu	
lipsa parcarilor dintre blocuri	plopi-kuncz	freidorf	ghiroda noua	aradului					
lipsa pistelor de biciclete				aradului					
stare trotuare							blascovici	ronat	
starea trotuarelor		freidorf							
trafic greu	fabric		ciarda rosie						
Infrastructura utilizati									
lipsa retelei de aprovizionare cu apa potabila	plopi-kuncz	freidorf	ghiroda noua	aradului			blascovici	mehala	
lipsa retelei de canalizare		freidorf					blascovici	ronat/mehala	
nevoia de decolmatare a santurilor de colectare plopi								ronat	
santuri de colectare a apei pluviale insuficiente plopi									
neexistenta modernizarii iluminatului public			ghiroda noua						
Organizare									
nevoia de intabulare a scolii	plopi								
identificare terenuri apartinand domeniului pub fabric									
comunicare defectuosa intre cetateni si CCC								ciarda rosie	
Sokubrizare									
rezol martirilor									
neexistenta colectarii duale a deseurilor								steaua-fratella	
animale lasate libere pe strada (cai)	fabric								
Spatii publice (mobilitate urbana)									
lipsa locuri de joaca copii	plopi-kuncz	freidorf	ghiroda noua	aradului					
lipsa facilitatilor sportive si de agrement	plopi-kuncz		ghiroda noua	aradului					
lipsa scoala		freidorf		aradului					
lipsa gradinita		freidorf		aradului					
starea cladirilor istorice	fabric								
lipsa biserici ortodoxa								ciarda rosie	
Spatii verzi									
lipsa parcarilor	plopi-kuncz	freidorf	ghiroda noua	aradului					
starea spatiilor verzi dintre blocuri	plopi-kuncz	freidorf	ghiroda noua	aradului					
starea aliniamentelor strdale				aradului					
lipsa dotarilor de sanatate		freidorf							
lipsa plata agralimentara		freidorf							
lipsa bancilor		freidorf							
Formulare Drumuri									
inv	amenajare pista de biciclete		iosefin dambovita	Comportamentul participativ al cetatenilor					
inv	amenajare parcuri		iosefin dambovita	campus medicinei	steaua-fratella				
inv	amenajare parcuri ecologice	fabric			blascovici	mehala			
inv	instalare calmatoare de trafic	fabric							
org	introducere sensuri unice								
inv	marcare treceri pietoni		iosefin dambovita						
org	restrictoare viteza langa scoli		iosefin dambovita						
inv	semifortare intersectii				campus medicinei	circumvalatiunii	mehala	sagului	
inv	montare indicatoare de circulatie	martirilor			ciarda rosie				
inv	realizare treceri de pietoni	martirilor						ronat	
rep	lucrari de reparatii capitale	martirilor							
org	introducere strazi cu sens unic	martirilor							
inv	amenajare parcare	martirilor							
rep	refacere carosabil si tratare dupa extinderea infrastruc	plopi-kuncz							
rep	refacere trotuare	fabric						sagului	
rep	reparare pod						steaua-fratella		
inv	montare panouri fonoabsorbante						steaua-fratella		
inv	asfaltare drumuri	fabric			Soarekui stadion			mehala	
inv	modernizare/largire bulevard				Soarekui stadion				
org	trafic	martirilor							
Spatii verzi									
rep	refacere zonelor verzi deteriorate de masini parcate				campus medicinei				
inv	amenajare teren de sport		iosefin dambovita		Soarekui stadion		blascovici	mehala	
inv	amenajare zone verzi		iosefin dambovita				blascovici		
rep	reamenajare parc							cetate	
inv	platarea de pietri in locu capacilor talaz	martirilor						sever bocu	
inv	amenajare de noi practuri				Soarekui stadion				
inv	amenajare de noi spatii verzi				Soarekui stadion				
Infrastructura utilizati									
inv	amenajare refugiu pietoni la stati transport in comun		iosefin dambovita	ghiroda noua					
inv	forare fantana		iosefin dambovita						
rep	reparatii capitale la cooducta de captare a apei pluviale ce se scurge	iosefin dambovita							
inv	efectuare masuratori nivel poluare							sever bocu	
inv	montare panouri informative cu indicii de caltrate a aerului							sever bocu	
inv	amenajare canale de colectare a apelor pluviale								
inv	realizare retea canalizare	martirilor	plopi-kuncz	ghiroda noua					
inv	extindere retea apa-canal	martirilor	plopi-kuncz						
inv	forare fantana		plopi-kuncz					ronat	
inv	modernizare retea termica								sagului
inv	extinderea retelei de transport in comun	martirilor		freidorf	ciarda rosie		steaua-fratella		
Spatii publice (mobilitate urbana)									
inv	amenajarea spatiului public de langa piata iosefin		iosefin dambovita						
inv	construirea unei noi piețe agroalimentare		iosefin dambovita						
inv	montare toaleta ecologice		iosefin dambovita						
inv	infiantare post politee permanent in cartier		freidorf				steaua-fratella		
rep	refacere fantana artiziana		freidorf						
rep	restaurare biserică		freidorf						
inv	amenajare loc de joaca		freidorf					sagului/cetate	

7.7 Anexa 7 257

rep	reamenajare piata agroalimentara		
rep	reamenajare spatiu public	circumvalatiunii	cetate
Organizare			
inv	preluare in proprietate si refunctionalizare cinematograful	circumvalatiunii	
org	prezenta mai activa a politistilor onunitar martirilor		
Salubritate			
rep	igienizare piata agroalimentara	fabric	
inv	amplasarea de containere pentru prevenii martirilor		
int	alungarea persoanelor fara adpost din sp.martirilor		
Propuneri Infrastructura utilitatii			
inv	extinderea rezelei de aprovizionare cu gaz	ciarda rosie	
inv	extinderea rezelei canalizare	ciarda rosie	
inv	locare fontana	ciarda rosie	
Drumuri			
inv	asfaltare strazi	ciarda rosie	
inv	pietruire strazi	ciarda rosie	
inv	montate indicatoare de limitare a viteziei si calmatoare de trafic	ciarda rosie	
Spatii verzi			
inv	amenajare parc	ciarda rosie	
Organizare			
org	sistate lucrari de constructie la imobile identificate de cetateni ca fiind ilegallitate	ciarda rosie	
Spatii publice (mobiler urban)			
inv	amenajare loc de joaca	steaua fratella	

Tabel 7.9 Analiza publicărilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timisoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2009

2009					
identificar Spatii verzi					
	spatii verzi insuficiente	tipografilor		soarekul stadion	
	starea spatilor verzi	tipografilor	Steaua ,fratelia		
	lipsa perdelor forestiere		Steaua ,fratelia		
	calitatea aerului		Steaua ,fratelia		
Drumuri					
	starea trotuarelor	tipografilor		circumvalatiunii	
	starea drumurilor	tipografilor			
	lipsa locurilor de parcare			soarekul s mehala	
Spatii publice (mobilier urban)					
	lipsa cosurilor de gunoi			circumvalatiunii	
	lipsa gradinita			soarekul stadion	
	lipsa oficiu postal			soarekul stadion	
formulare Drumuri					
inv	amenajarea drumuri			campus universiar medicinei	sever bocu
inv	amenajare parcuri	tipografilor		iosefin dambovita	
inv	amenajare tortuar	tipografilor			
inv	amenajare parcuri ecologice	tipografilor		iosefin dambovita	
inv	modernizare strada			mehala	
inv	semaforizare intersectii			mehala	
inv	semafizare treceri pietoni			mehala	
org	parcare telpark			iosefin dambovita	
Spatii verzi					
inv	amenajare parc		Steaua ,fratelia		soarekul stadion cetate
rep	reamenajare parc	tipografilor		mehala	
Infrastructura utilitati					
inv	extindere transport in comun			iosefin dambovita	padurea verde
inv	decolmatare canale	plopi-kuncz			
inv	amenajare statie taxi	fabric			
inv	extindere retelei de iluminat stradal			circumvalatiunii	
Spatii publice (mobilier urban)					
inv	investitii la institutiile publice			circumvalatiunii	
rep	reamenajare piateta			mehala	
rep	reabilitare piata agroalimentara			iosefin dambovita	
proponeri Spatii publice (mobilier urban)					
inv	amenajare loc de joaca	fabric		iosefin dambovita	
inv	amenajare teren de sport	fabric			
inv	investitii la scoala (bransare gaz)	Plopi-Kuncz			
Salubritzare					
int	managementul populatiei canine	fabric			
rep	igienizarea pietei agroalimentare	fabric			
int	deratizare	Plopi-Kuncz			
int	dezinsectie	Plopi-Kuncz			
Drumuri					
inv	modernizare strazi	fabric			
org	ajustare temporizare semafoare la conditii	fabric			
org	implementare sens unic	fabric			
inv	amplasare parapeti protectie pietoni	fabric			
inv	amenajare parcare	fabric			
rep	reparare drumuri	Plopi-Kuncz			
inv	semaforizate Intersectii			mehala	
Spatii verzi					
inv	amenajare spatiu verde	fabric			
Infrastructura utilitati					
inv	modernizare retea de transport in comun	fabric			
inv	iluminare ornamentala a lacasurilor de cul	Plopi-Kuncz			
inv	extinderea retelei de iluminare stradala	Plopi-Kuncz			
inv	extinderea retelei de canalizare	Plopi-Kuncz		mehala	
inv	extinderea retelei de aprovizionare cu apa	Plopi-Kuncz			
inv	forare fantana	Plopi-Kuncz		iosefin dambovita	
int	decolmatat sant colectare ape pluviale	Plopi-Kuncz			
inv	amenajare re/ugiu statie transport in comun			mehala	
cerere organizare dezbateri publice					
	bugetul local				
	taxe si impozite				
	bugete de venituri si cheltuieli ale unor regii si societati comerciale				
	metodologia de atestare in functia de administrator de imobile				
	regulament tehnic de realizare a balcoanelor la locuinte				
	factori de mediu in zona metropolitana				
	tarife la servicii de salubritzare				
	organizare manifestatii social culturale finantate di bugetul local				
	identificare pe teren a problemelor	tipografilor			
	corelare actiune autoritati publice cu cele ale organi, ex dezinfectie, deratizare			fabric	
		ingrijire spatii verzi		fabric	
	distributie colectare duala a desurilor				
	actiunile primariei	activitati curente de intretinere		fabric	
		investitii		fabric	
	depistare activitati neregulamentare	utovehicule de tona] mare ce circula in zone interzise lor			
	activitati de educare a celor mici in scoli				
	activitati de sustinere a celor varstnici si organizare medii de socializare			fabric	
	organizare activitati de participare comunitara pentru elevi			fabric	
	informare cetateni despre stagiul investitiilor propuse peniu cartier			Plopi-Kuncz	

Tabel 7.10 Analiza publicărilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timisoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2010

		2010		
identificare probleme	Salubritate			
	popuarea aerului		Steaua-fratelia	
formulare propuneri	Infrastructura utilitati			
	inv extindere retea de canalizare	Plopi-Kuncz	mehala	
	inv extinderea rețelei de aprovizionare cu apa	Plopi-Kuncz		
	inv amenajare santuri	Plopi-Kuncz		
	inv iluminarea biserica		Steaua-fratelia	
	inv modernizare retea de transport în comun		martirilor	
	inv ingroparea cablurilor		martirilor	
	Drumuri			
	inv asfaltare drumuri	Plopi-Kuncz	martirilor	
	inv amenajare trotuare	Plopi-Kuncz	martirilor	
	inv amenajare pista de biciclete	Plopi-Kuncz		
	inv realizare centura		Steaua-fratelia	
	inv amenajare parcare		mehala	
	inv montare tablite indicatoare cu numele strazilor		martirilor	
	Spatii publice (mobilier urban)			
	inv investitii la scoala	Plopi-Kuncz		
	inv amenajare teren de sport	Plopi-Kuncz		
	rep reabilitare piață publica		mehala	
	inv reamenajare piață agroalimentara		martirilor	
	Spatii verzi			
	int plantare puieti	Plopi-Kuncz		
	inv plantare perdele forestiere de protectie		Steaua-fratelia	
	proponeri implementate	Infrastructura utilitati		
		inv amplasate refugii autobuz	Plopi-Kuncz	
		inv extins retea apa	Plopi-Kuncz	
		inv extins retea canalizare	Plopi-Kuncz	
		inv lucrari pentru prevenire inundatii	Plopi-Kuncz	
Drumuri				
inv asfaltate drumuri		Plopi-Kuncz		
Spatii verzi				
int palatat puieti		Plopi-Kuncz		
Spatii publice (mobilier urban)				
inv modernizat loc joaca		Plopi-Kuncz		
rep reparatii institutii publice		Plopi-Kuncz		
elaborare impreuna cu evelii de proiecte pentru cartier		Plopi-Kuncz		
identificarea tuturor		strazilor nemanajate trotuarelor neamenajate strazilor fără apa-canal terenuri virane pentru identificarea proprietatii intreprinderilor poluante	trimitere adrese către forurile competente	steaua-fratelia steaua-fratelia steaua-fratelia steaua-fratelia

Tabel 7.11 Analiza publicărilor din cadrul sitului Primăriei Municipiului Timisoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2011

		2011	
organizare grup de voluntari la nivelul cartierului			fabric
prevenire a situatiilor de urgenta			fabric
verificare hidrantilor			fabric
respectarea normelor sociale de prevenire a accidentelor		curatarea zapezii	fabric
identificarea imobilelor ce risca sa accidenteze trecatori datorita starii proste de intretinere			fabric
identificarea zonelor cu risc ridicat de hazard		innundati	fabric
ajutarea persoanelor ce au suferit în urma calamitatilor			fabric
post interventie după situatie de urgenta		debarasare	fabric
		curatenie	fabric
educare și informare în scoli			fabric

Tabel 7.12 Analiza publicarilor din cadrul sitului Primariei Municipiului Timisoara asupra comportamentului participativ al cetățenilor 2012

		2012
formulat propuneri	Drumuri	
inv	modernizare drum	soarelui stadion
inv	amenajare pista de biciclete	soarelui stadion
	Organizare	
org	revitalizare zona industrială	soarelui stadion
	Spatii verzi	
inv	plantare perdea forestiere	soarelui stadion
	Spatii publice (mobilier urban)	
inv	amenajare pista de jogging	soarelui stadion
inv	extindere scoala	soarelui stadion
	Infrastructura utilitati	
inv	extindere retea transport în comun	soarelui stadion

7.8. Anexa 8



eTimisoara

Platforma comunicare

Manual de utilizare a aplicației eTimisoara

10/30/2013

Fig. 7.3 Manual de utilizare a aplicației eTimisoara

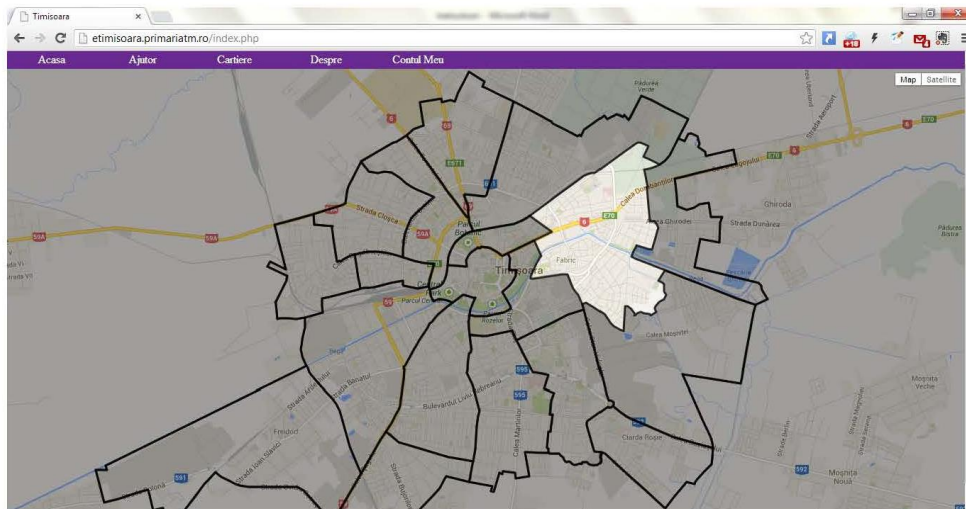
Navigare

Platforma creată pentru a îmbunătăți dialogul dintre cetățenii municipiului Timișoara și autoritățile locale este foarte ușor de navigat fiind bazată pe Google maps.

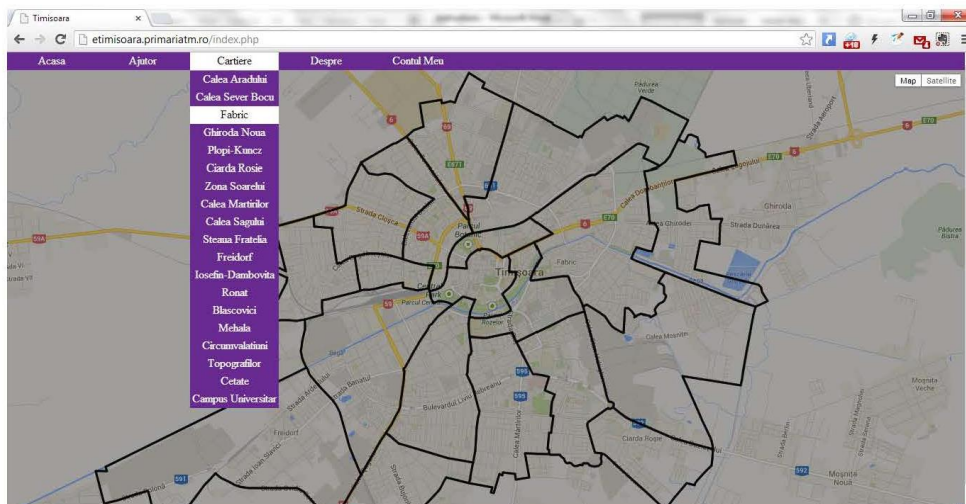
Municipiului Timișoara este împărțit în cele 19 teritorii ale consiliilor consultative de cartier.

De la interfața de intrare „Acasă” se poate face:

- selecta direct unul din aceste teritorii prin clic pe butonul stâng al mouse-ului.

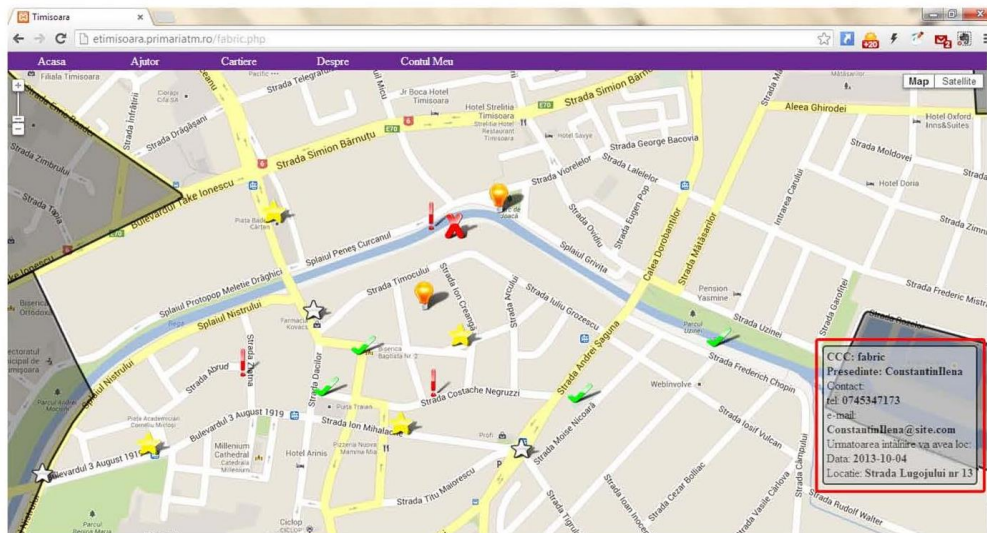


- sau selecta cartierul dorit din meniul „Cartiere” aflat în bara de meniuri.



Interfața

Odată ce a fost selectat cartierul dorit utilizatorul poate vedea:



1. Informații despre consiliul de cartier responsabil pentru această zonă:

- Președintele consiliului
- Datele de contact ale acestuia
- Date privind următoarea întâlnire publică

2. Marcările realizate de ceilalți utilizatori:



Problemă identificată de cetățeni și marcată pentru atenționarea și soluționarea autorităților locale



Propunere marcată de cetățeni pentru o problema sau disfuncționalitate identificată



Problemă sau propunere marcată de cetățeni ce a fost soluționată de către autoritățile locale



Problemă sau propunere marcată de cetățeni ce nu poate fi soluționată de către autoritățile locale



Proiect sau investiție propusă de autoritățile locale



Proiect sau investiție propusă de autoritățile locale implementată



Vot de susținere pentru o problemă sau propunere marcată



Vot de dezaprobare pentru o problemă sau propunere marcată

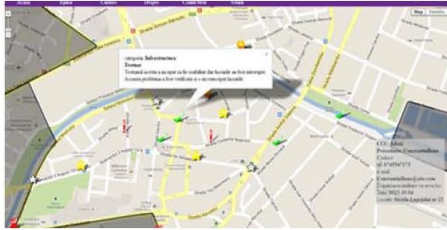
Tipologii de utilizatori si drepturile alocate

1. Utilizatori neînregistrați

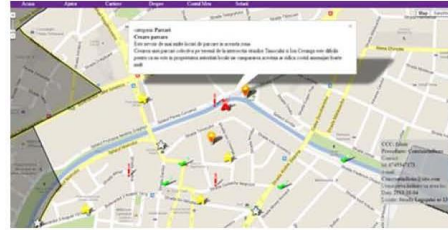
Utilizatorii neînregistrați pot:

- a. Vizualiza detaliile marcărilor celorlalți utilizatori prin clic pe oricare dintre acestea

Rezolvat



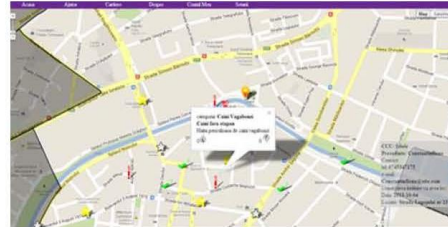
Nu se poate rezolva



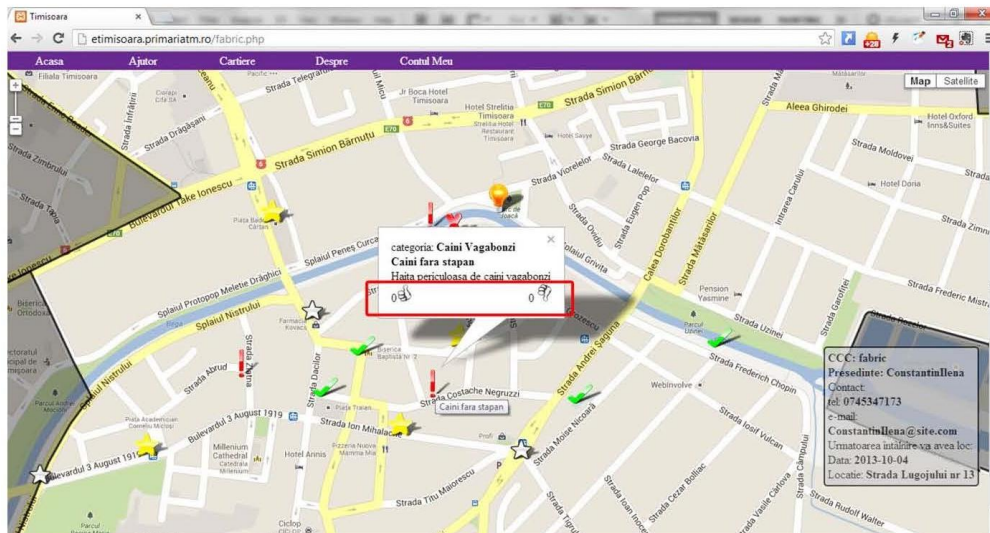
Proiect



Problema



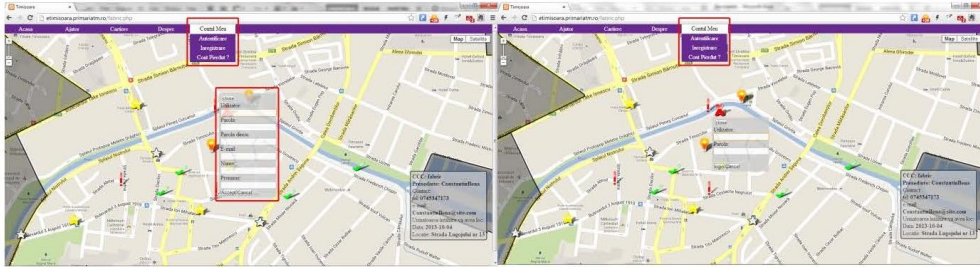
- b. Vota, susține sau dezaproba, oricare din problemele marcate de utilizatorii înregistrați printr-un simplu clic pe semnul dedicat votului



2. Utilizatori înregistrați

a. Înregistrare

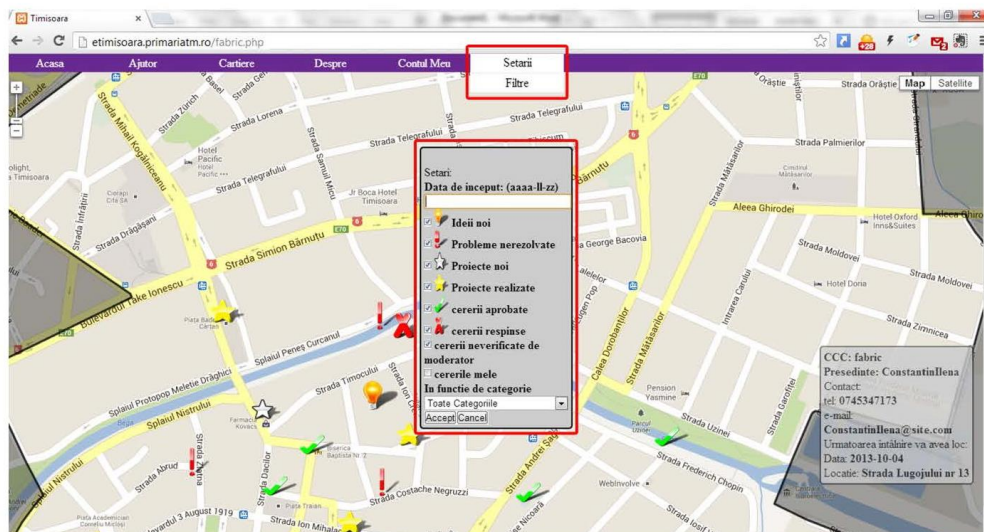
Utilizatorii se pot înregistra prin selectarea din bara de meniuri a meniului Contul Meu, urmat de Înregistrare și introducerea în fereastra ce se deschide în centrul ecranului a unui nume de utilizator, unei parole, unei adrese de email și a numelui și prenumelui.



Odată înregistrați utilizatorii se pot autentifica alegând din bara de meniuri Contul Meu, urmat de Autentificare și introducerea numelui de utilizator și a parolei alese.

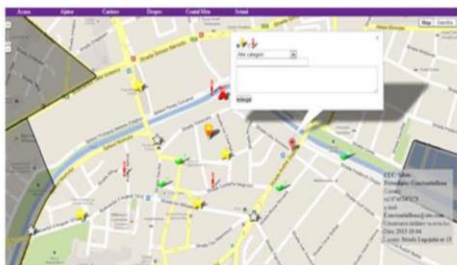
Utilizatorii înregistrați pot:

1. Vizualiza detaliile marcărilor celorlalți utilizatori prin clic pe oricare dintre acestea
2. Vota, susține sau dezaproba, oricare din problemele marcate de utilizatorii înregistrați printr-un simplu clic pe semnul dedicat votului
3. Filtra problemele sau propunerile marcate de ceilalți utilizatori în funcție de dată, tipologie sau categorie

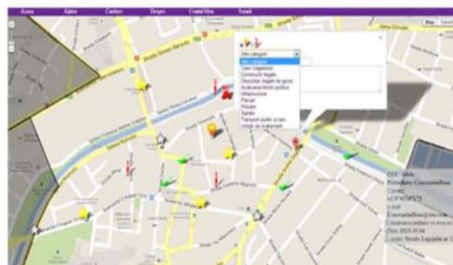


4. Marca probleme identificate sau propuneri personale

Marcare locatie



Selectare categorie



Marcarea se realizează prin selectarea locației dorite pe harta prin clic și completarea ferestrei:

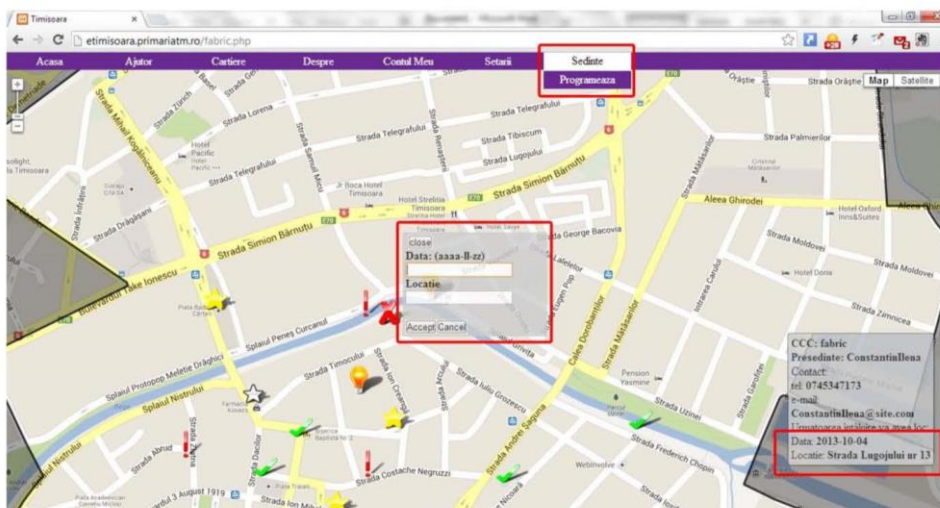
1. Selectarea tipologiei de marcă: propunere sau problema
2. Alegerea unei categorii din care aceasta face parte
3. Completarea căsuțelor dedicate titlului și descrierii

Pentru a putea verifica corectitudinea marcărilor este necesară citirea acestora în prealabil de către un reprezentant al autorității locale, iar aceasta procedură întârzie apariția marcărilor în mod public pe platformă.

3. Membru consiliu consultativ de cartier

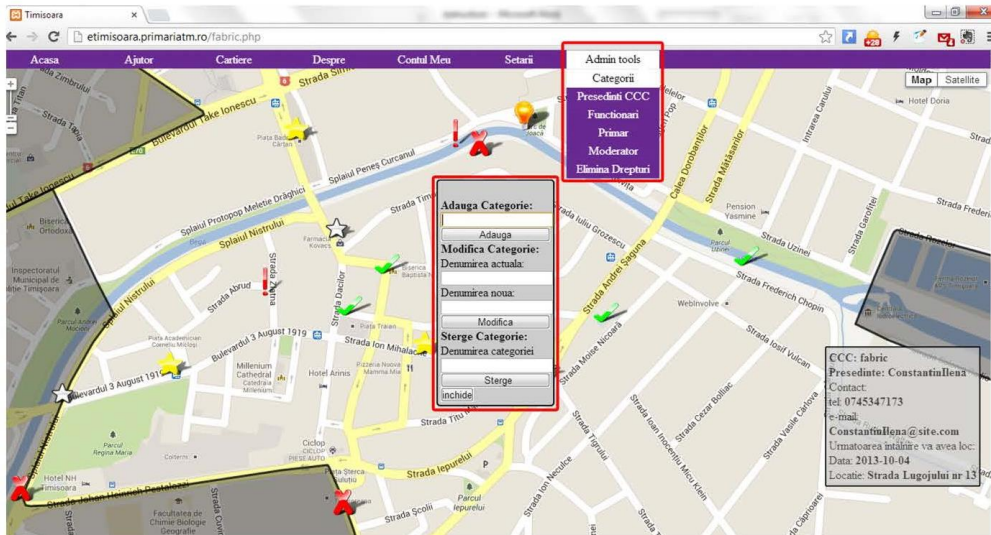
Membrii consiliilor consultative de cartier desemnați de către autoritatea locală ca fiind responsabili în cadrul acestei platforme de comunicare cu cetățenii au aceleași drepturi ca utilizatorii înregistrați cu dreptul suplimentar de a introduce detaliile viitoarelor întâlniri publice.

Din bara de meniuri se selectează Ședințe și apoi Programează și se introduc în fereastra apărută în centrul ecranului data și locația viitoarei ședințe ce se va autocompleta apoi în căsuța de informare asupra consiliului consultativ de cartier din colțul dreapta jos al ecranului.



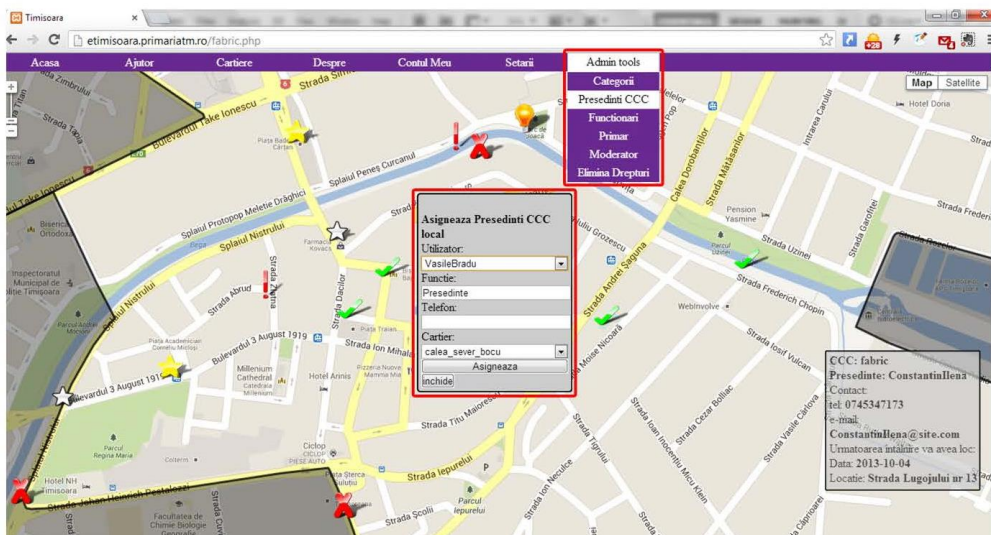
4. Administrator platforma

Acest utilizator este cel care administrează categoriile de probleme sau propuneri putându-le modifica, șterge sau crea noi categorii. Acestea se realizează prin selectarea din bara de meniuri a meniului Admin Tools, urmat de Categori.



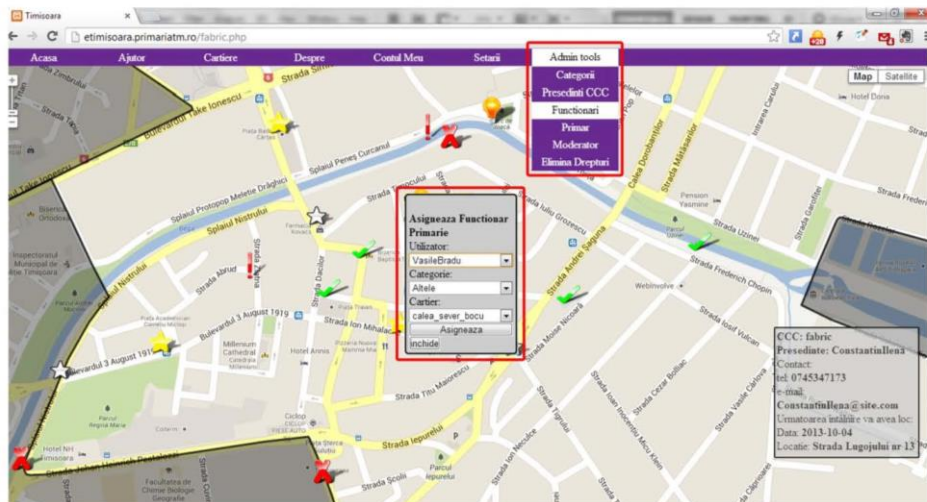
Administratorul platformei este cel responsabil cu alocarea drepturilor si responsabilităților tipologiilor de utilizatori:

- membru responsabil consiliu consultativ de cartier



- funcționar public.

Se pot desemna responsabili din cadrul autorității publice pentru fiecare categorie de propuneri sau probleme, pe fiecare cartier sau toate cartierele municipiului, existând multiple combinații posibile

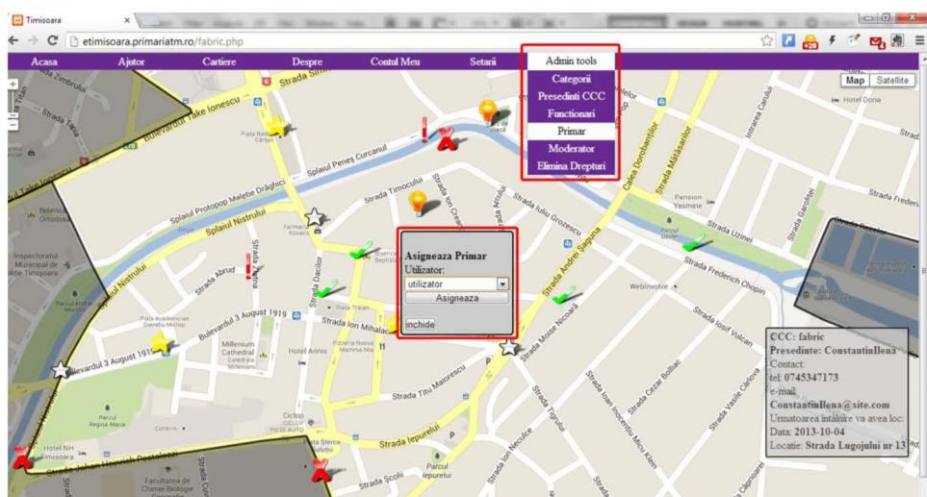


pentru o ușoară adaptare la resursa umană disponibilă sau la volumul de munca necesar.

Funcționarii publici responsabili se aleg din lista utilizatorilor înregistrați identificați după adresa de mail folosită, afilierea cu autoritatea locală. Din bara de meniuri se alege Admin Tools, urmat de Funcționari și se realizează combinația dorită de responsabilități în fereastra ce apare în centrul ecranului. Pentru asignarea mai multor categorii aceleiași persoane ce completează pentru fiecare categorie de probleme sau propuneri în parte.

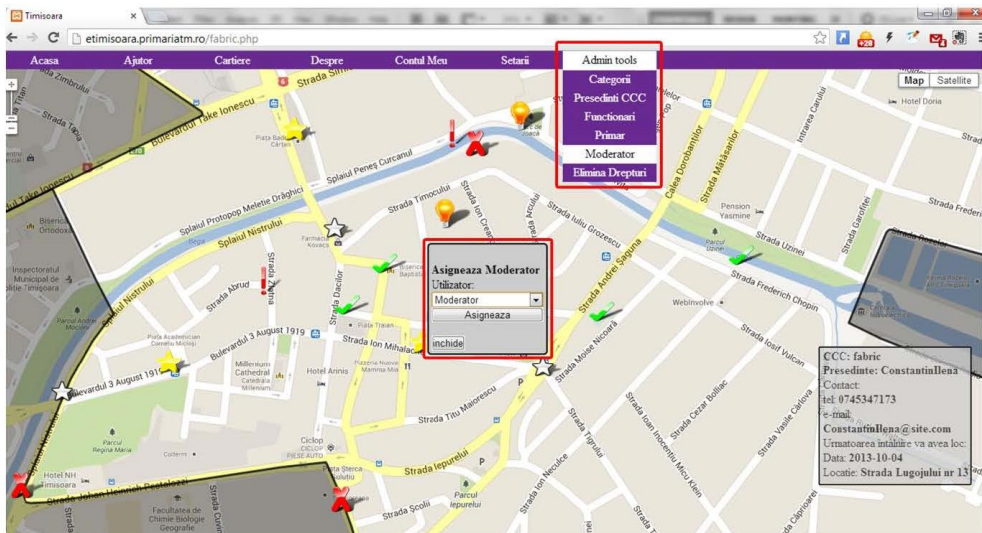
- primar

Din bara de meniuri se alege Admin Tools, urmat de Primar



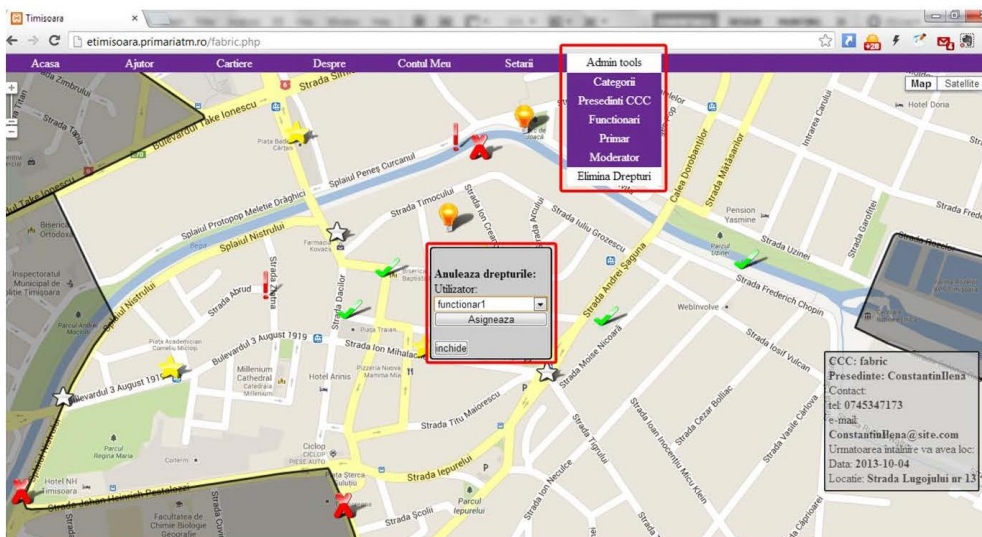
- moderator

Din bara de meniuri se alege Admin Tools, urmat de Moderator



Moderatorul se alege din lista utilizatorilor înregistrați identificat după adresa de mail folosită, afilierea cu autoritatea locală.

Administratorul platformei poate elimina drepturile acordate membrilor consiliilor consultative de cartier sau funcționarilor publici din meniul Admin Tools, urmat de Elimina drepturi.

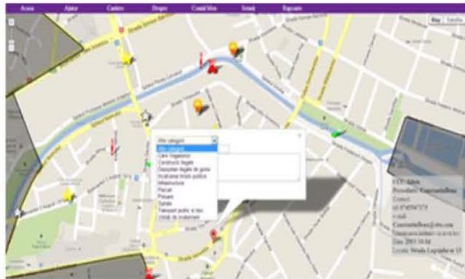


5. Funcționar public

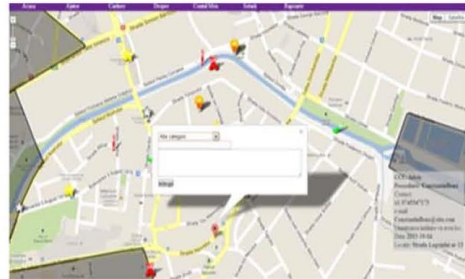
Utilizatorii tip funcționar public au ca responsabilități in cadrul platformei:

1. Marcare proiecte sau investițiilor viitoare ale autorității publice.

Alegerea categoriei



Completare detalii



Marcarea se realizează prin selectarea locației dorite pe harta prin clic și completarea ferestrei:

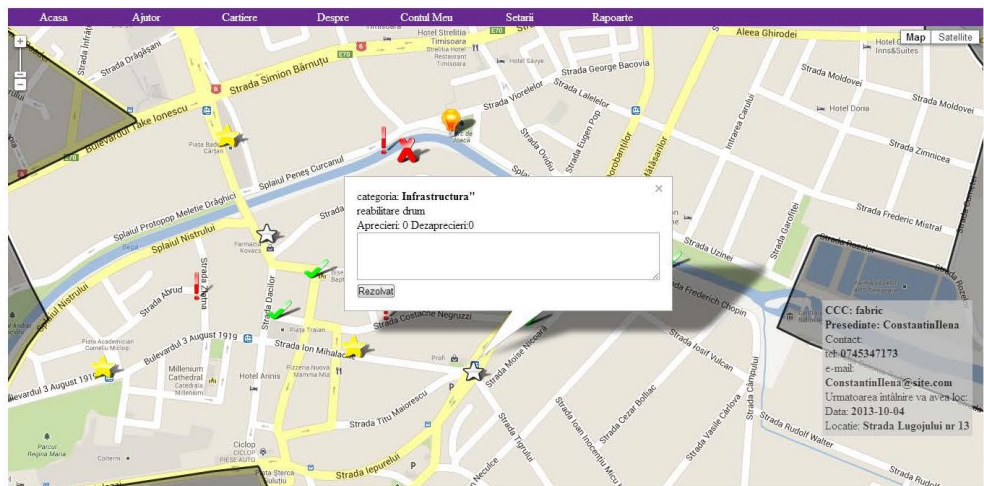
- 1) Alegerea unei categorii din care aceasta face parte
- 2) Completarea căsuțelor dedicate titlului si descrierii

2. Proiecte realizate

Odată implementate proiectele sau investițiile marcate la punctul anterior funcționarul public are posibilitatea de a le marca drept realizate și pe platformă pentru a asigura o transparență a progresului acestora.

Marcarea acestora drept implementate se realizează prin:

- 1) selectarea iconiței
- 2) completarea căsuței cu detaliile proiectului
- 3) apăsarea butonului Rezolvat



3. Probleme/Propuneri implementate

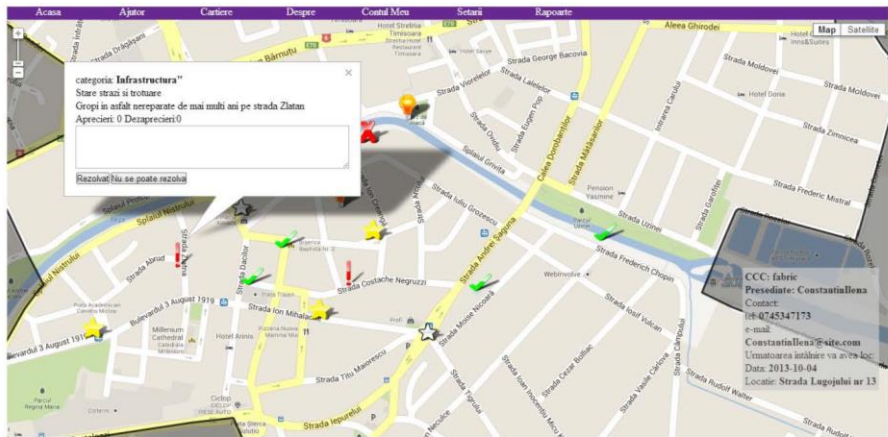
Problemele sau propunerile marcate de cetățeni ce au fost implementate se realizează prin:

- 1) selectarea iconiței
- 2) completarea căsuței cu detaliile proiectului
- 3) apăsarea butonului Rezolvat

4. Probleme/Propuneri ce nu se pot rezolva

Problemele sau propunerile marcate de cetățeni nu pot fi realizate se marchează prin:

- 1) selectarea iconiței
- 2) completarea căsuței cu explicația privind motivul ne implementării sau imposibilitatea rezolvării
- 3) apăsarea butonului Nu se poate rezolva



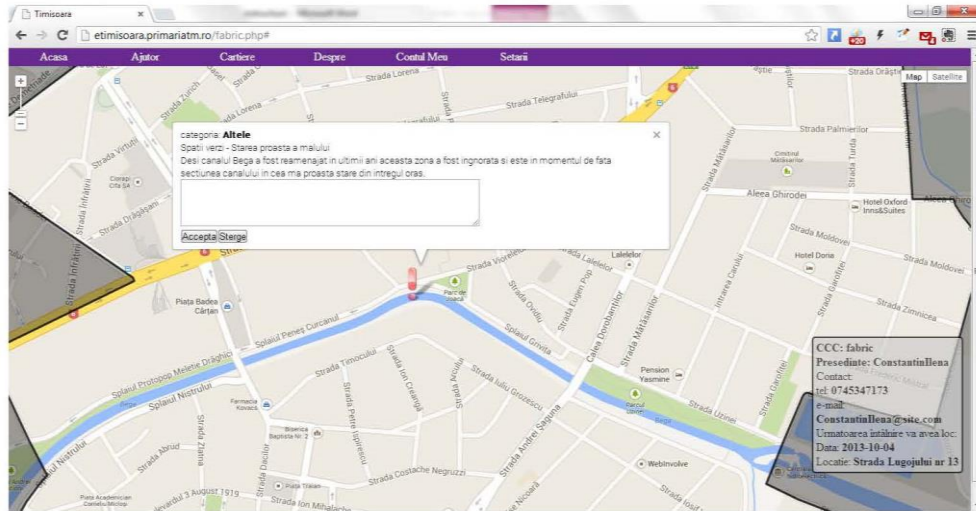
Raport general

Raportul pentru verificarea de ansamblu a marcărilor realizate și procesarea acestora se poate accesa din bara de meniu selectându-se Rapoarte urmat de selectarea opțiunii Raport general. Fiecare utilizator funcționar poate vedea doar marcărilor din categoria pentru care este desemnat responsabil.

Data	Cartier	Titlu	Descriere	Categorie	Proiectat	Comentarii	Actiuni
2013-09-26	calda_martirilor	Puta Balcescu	Necesitarea populatii si a expertilor in ceea ce priveste reamenajarea Pietei Balcescu a condus la generarea unui spatiu urban bozar care in mod cert nu foloseste calitatile amplasamentului si care nici macar nu contribuie la fluidizarea traficului, asa cum trebuie preparata. Poate ca utilizarea acestuia s-ar putea face mai facila consultarea populatiei in ceea ce priveste interventia in spatiul public.	Alte	Problema Aprobat moderator		[Seteaza rezolvata] [Seteaza rezolvabil]
2013-09-26	calda_martirilor	Pericol pt pietoni	Intersectia acroasta e un pericol pt pietoni. Deoarece atunci cand pietonii au verde si masinile au verde la dragea. Dar din cauza culmei, masinile de multe ori nu vad ca sunt pietoni care vor sa treaca si ei s-a strengut deserv sa scap ca prin aia de a fi larvi de masini. Pentru pietoni este mai sigur sa treaca pe roza decat pe verde.	Infrastructura drumuri	Problema Aprobat moderator		[Seteaza rezolvata] [Seteaza rezolvabil]
2013-09-27	calda_martirilor	Limitatoare trafic	Pe strada Alkana au fost instalate recent 2 calmatoare de trafic la o distanta de 100 m una de alta, fara nici un sens. Strada e cu circulatia. Cei sa se elimeze urgent. Nagy Zoltan	Infrastructura drumuri	Problema Aprobat moderator		[Seteaza rezolvata] [Seteaza rezolvabil]
2013-09-29	calda_sever_bocu	AER TOXIC	Fabrica asta nu are ce cauta in oras sau in apropierea orasului.	Poluare	Problema Aprobat moderator		[Seteaza rezolvata] [Seteaza rezolvabil]
2013-09-29	campus_medicinel_universitat	Trecere de pietoni	Timpu de asteptare este prea lung - 70s pentru pietoni.	Infrastructura drumuri	Problema Aprobat moderator		[Seteaza rezolvata] [Seteaza rezolvabil]
2013-09-28	campus_medicinel_universitat	Trotuar lipsit	Unul dintr-unul urma lucrarilor efectuate in zona, trotuarul nu a fost refacut. Pietonii sunt nevoiti sa ocoleasca prin nerei.	Infrastructura trottoare	Problema Aprobat moderator		[Seteaza rezolvata] [Seteaza rezolvabil]
2013-09-27	fabric	Spati verde - Starea proasta a padurii	Din cauza Siga a fost reamenajata in ultimii ani aceasta zona a fost ingustata si este in momentul de fata sectiunea casului in cea mai proasta stare din intreaga oras.	Alte	Problema Aprobat moderator		[Seteaza rezolvata] [Seteaza rezolvabil]
2013-09-26	fabric	Spati verde	Daca s-ar elimina aceasta strada, pentru care exista posibilitate de ocolire si nu este intens circulata, s-ar putea uni parcul cu zona verde a casei Siga si amanaa unitar.	Alte	[Nu] Idei aprobat moderator		[Seteaza rezolvata] [Seteaza rezolvabil]
2013-09-28	fabric	Clădire - grupa de copii	Clădirea aceasta este un loc in care se depoziteaza ilegal gunoi, fiind un focar de infectie si un pericol datorita starii avansate de degradare.	Depozitari ilegale de gunoi	[Nu] Problema aprobat moderator		[Seteaza rezolvata] [Seteaza rezolvabil]

5. Moderator

Utilizatorul tip Moderator au ca responsabilități in cadrul platformei verificarea conținutului marcărilor realizate de cetățeni pentru a depista injurii sau mesaje de tip spam înainte ca acestea sa devina publice.



O marcare realizata de cetățeni este transparenta pana la aprobarea acesteia de moderator. Aprobarea se realizează prin apăsarea butonului Accepta. In cazul in care aceasta conține un mesaj nepotrivit se poate șterge prin apăsarea butonului Ștergere.

Raport moderator

Raportul pentru verificarea de ansamblu a marcărilor realizate se poate accesa din bara de meniu selectându-se Rapoarte urmat de selectarea opțiunii Raport moderator.

Moderatorul are posibilitatea de a verifica conținutul mesajului și a îl marca drept Conținut adecvat sau Conținut inadecvat. In cazul unui mesaj cu conținut inadecvat se completează un mesaj explicativ ce se trimite automat celui ce a creat marcarea și prin apăsarea butonului Șterge conținut neadecvat se șterge marcarea.

Verificare continut

Id	Titlu	Categoria	Descriere	Statut	Actiuni
10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24
25	25	25	25	25	25
26	26	26	26	26	26
27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28
29	29	29	29	29	29
30	30	30	30	30	30
31	31	31	31	31	31
32	32	32	32	32	32
33	33	33	33	33	33
34	34	34	34	34	34
35	35	35	35	35	35
36	36	36	36	36	36
37	37	37	37	37	37
38	38	38	38	38	38
39	39	39	39	39	39
40	40	40	40	40	40
41	41	41	41	41	41
42	42	42	42	42	42
43	43	43	43	43	43
44	44	44	44	44	44
45	45	45	45	45	45
46	46	46	46	46	46
47	47	47	47	47	47
48	48	48	48	48	48
49	49	49	49	49	49
50	50	50	50	50	50

Continut inadecvat

Id	Titlu	Categoria	Descriere	Statut	Actiuni
10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24
25	25	25	25	25	25
26	26	26	26	26	26
27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28
29	29	29	29	29	29
30	30	30	30	30	30
31	31	31	31	31	31
32	32	32	32	32	32
33	33	33	33	33	33
34	34	34	34	34	34
35	35	35	35	35	35
36	36	36	36	36	36
37	37	37	37	37	37
38	38	38	38	38	38
39	39	39	39	39	39
40	40	40	40	40	40
41	41	41	41	41	41
42	42	42	42	42	42
43	43	43	43	43	43
44	44	44	44	44	44
45	45	45	45	45	45
46	46	46	46	46	46
47	47	47	47	47	47
48	48	48	48	48	48
49	49	49	49	49	49
50	50	50	50	50	50

6. Primar

Utilizatorul Primar poate răspunde în cadrul platformei oricărei probleme sau propuneri marcate de cetățeni, indiferent de categoria în care aceasta se încadrează. Acesta are același statut ca un utilizator tip funcționar și administrator cu drepturi depline asupra platformei.

1. Ce înseamnă semnele de pe hartă?



Problemă identificată de cetățeni și marcată pentru atenționarea și soluționarea autorităților locale



Propunere marcată de cetățeni pentru o problema sau disfuncționalitate identificată



Problemă sau propunere marcată de cetățeni ce a fost soluționată de către autoritățile locale



Problemă sau propunere marcată de cetățeni ce nu poate fi soluționată de către autoritățile locale



Proiect sau investiție propusă de autoritățile locale



Proiect sau investiție propusă de autoritățile locale implementată



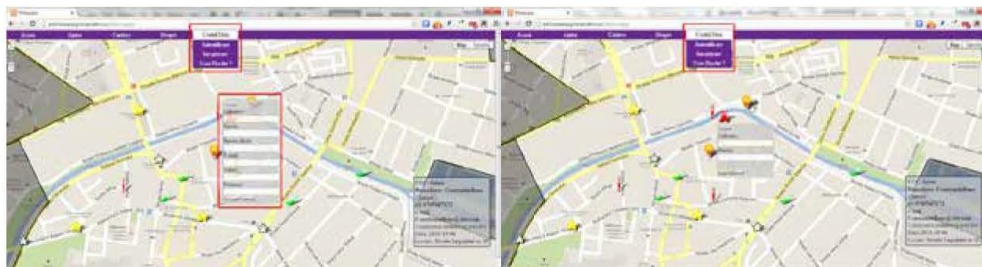
Vot de susținere pentru o problemă sau propunere marcată



Vot de dezaprobare pentru o problemă sau propunere marcată

2. Cum se face înregistrarea?

Utilizatorii se pot înregistra prin selectarea din bara de meniuri a meniului Contul Meu, urmat de Înregistrare și introducerea în fereastra ce se deschide în centrul ecranului a unui nume de utilizator, unei parole, unei adrese de email și a numelui și prenumelui.



Odată înregistrați utilizatorii se pot autentifica alegând din bara de meniuri Contul Meu, urmat de Autentificare și introducerea numelui de utilizator și a parolei alese.

3. Cum se marchează o problema?

Marcare locatie



Selectare categorie



Marcarea se realizează prin selectarea locației dorite pe harta prin clic și completarea ferestrei:

1. Selectarea tipologiei de marcare - problema
2. Alegerea unei categorii din care aceasta face parte
3. Completarea căsuțelor dedicate titlului și descrierii

4. Cum e marchează o propunere?

Marcare locatie



Selectare categorie

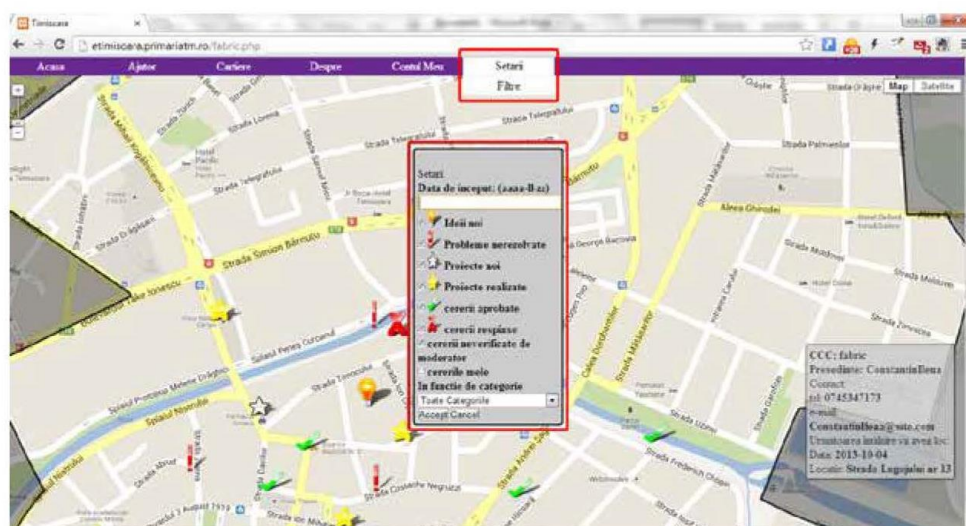


Marcarea se realizează prin selectarea locației dorite pe harta prin clic și completarea ferestrei:

1. Selectarea tipologiei de marcare - propunere
2. Alegerea unei categorii din care aceasta face parte
3. Completarea căsuțelor dedicate titlului și descrierii

5. Cum se caută un anumit tip de problema?

Din bara de meniuri se alege Setări urmat de filtre, iar în căsuța apărută în centrul ecranului se realizează selecția dorită, în funcție de tipologie sau categorie.



6. De ce nu îmi apare marcarea imediat?

Pentru a putea verifica corectitudinea marcărilor este necesară citirea acestora în prealabil de către un reprezentant al autorității locale, iar aceasta procedură întârzie apariția marcărilor în mod public pe platformă.

7.9. Anexa 9

Propunere privind optimizarea procesului de comunicare între administratia locala si cetateni

Etapa I

Implementarea unui nou sistem ce utilizeaza tehnologii de comunicare si informare pentru colectarea geospatiala a problemelor identificate de cetateni si a propunerilor acestora.

Etapa II

Educare a cetatenilor asupra bazei legale, drepturilor si obligatiilor individuale.

Etapa III

Implementarea unui nou sistem de informare/consultare asupra proiectelor de dezvoltare urbana din oras.

Etapa I propune crearea unui site care sa permita:

- o vedere de ansamblu a problemelor inregistrate
- o vizualizare a tuturor problemelor ridicate pana in acel moment pentru a evita retrimiteria aceleiasi probleme
- inregistrarea exacta a locatiei acestora
- comentarea asupra problemelor ridicate
- marcarea importantei percepute a problemei prin cumulara voturilor de sustinere
- vizualizarea problemelor rezolvate intr-o arhiva
- inregistrarea de propuneri si sustinerea acestora prin votarea formarea unei baze de date care sa permita ilustrarea trendurilor, categoriilor de probleme, specificul fiecarui cartier, problemele recurente, etc.

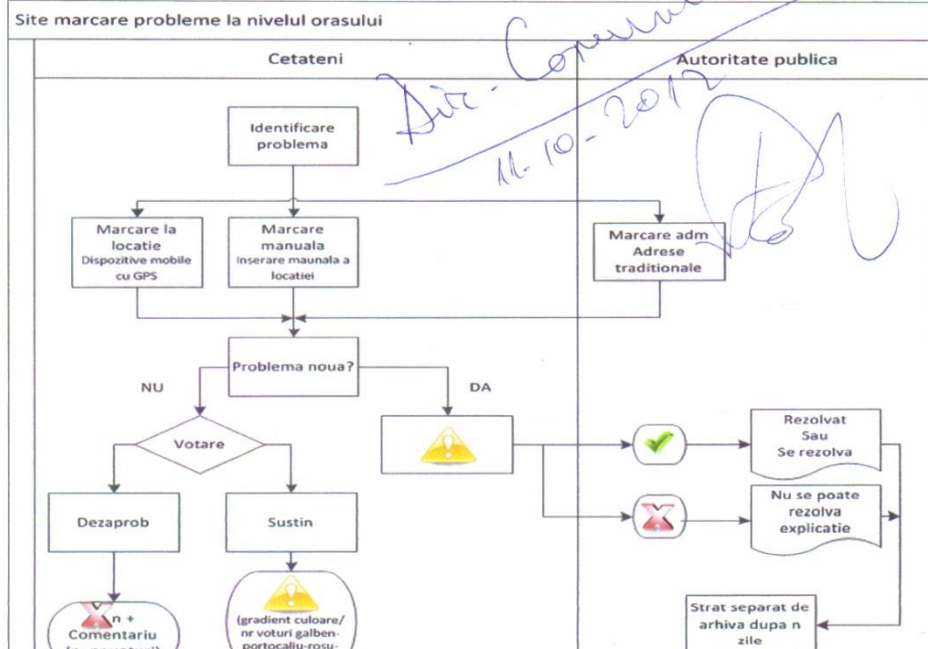


Fig. 7.4 Prim acord de prezentare a conceptului

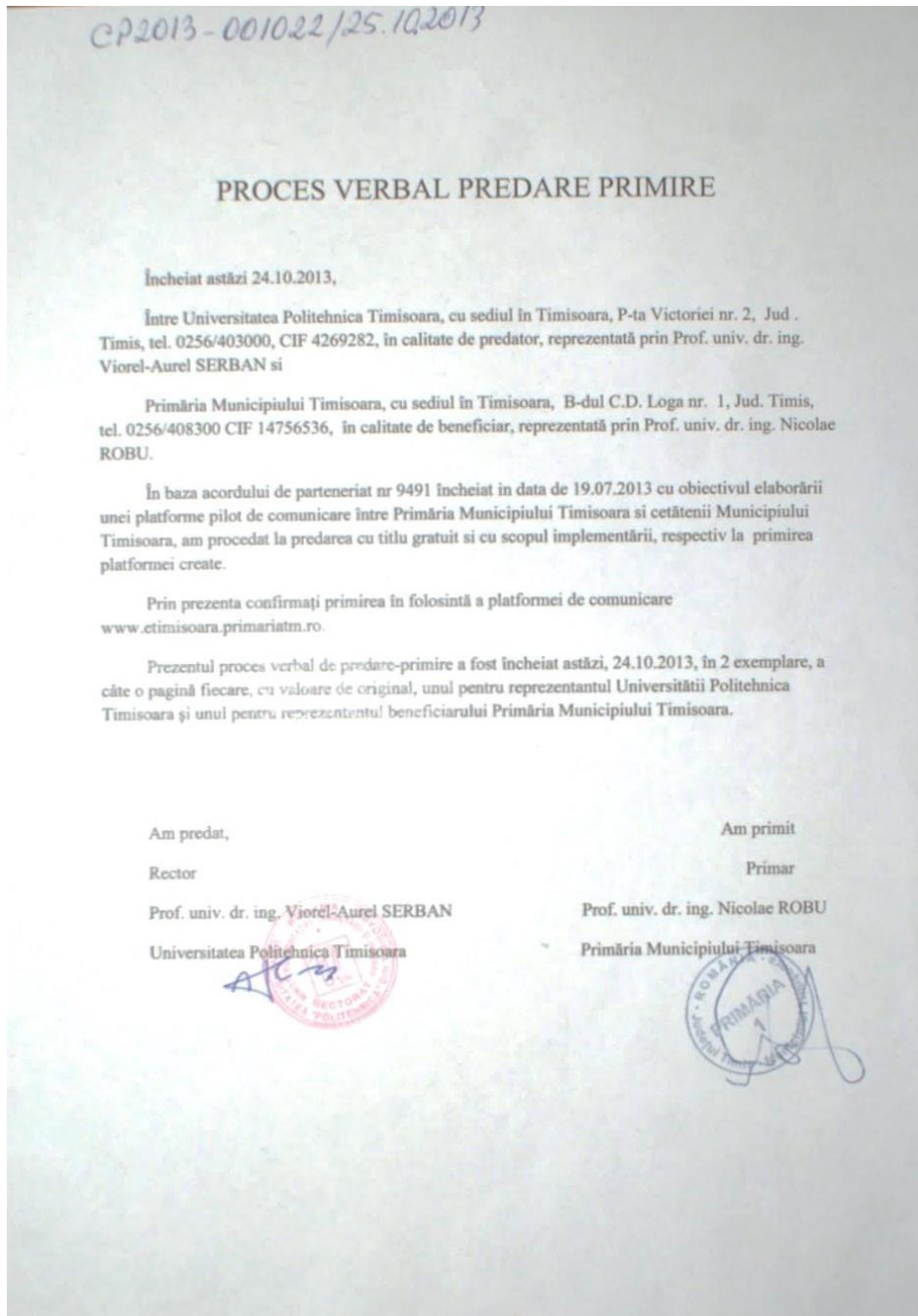
7.10. Anexa 10

Fig. 7.5 Proces verbal predare primire aplicație

7.11. Anexa 11

Primăria Municipiului Timișoara

Universitatea Politehnică Timișoara

ACORD DE PARTENERIAT

Nr. 9491 din 19 07 13

I. PĂRȚILE:

1. Municipiul Timișoara, cu sediul în Timișoara, B-dul C.D. Loga nr.1, jud. Timiș, Telefon 0256/408300 CIF 14756536, reprezentata legal prin prof. univ. dr. ing. Nicolae ROBU, în calitate de Partener 1
2. Universitatea "Politehnica" din Timișoara cu sediul în Timișoara P-ța Victoriei nr.2, Jud. Timiș, telefon 0256/403000 CIF 4269282, reprezentata legal prin Prof. univ. dr. ing. Viorel-Aurel ȘERBAN, în calitate de Rector, prin Centrul de Cercetare din cadrul Facultății de Management în Producție și Transporturi Director Centru Prof. dr. ing. Monica Izvercianu și Centrul de cercetare pentru planificare urbana Timișoara, Director Centru Conf. dr. arh. Radu Radoslav, în calitate de Partener 2

Părțile sunt de acord să colaboreze în condițiile prezentului parteneriat, după cum urmează:

II. OBIECTUL PARTENERIATULUI

Obiectul parteneriatului constă în colaborarea părților pentru elaborarea unei platforme pilot de comunicare între Primăria Municipiului Timișoara și cetățenii Municipiului Timișoara și va avea ca obiective:

- Optimizarea vizualizării viitoarelor investiții/proiecte propuse de către Primăria Municipiului Timișoara și a cererilor/problemelor și propunerilor marcate la nivelul orașului de către cetățenii Municipiului Timișoara
 - Eficientizarea colectării, gestionării, clasificării și rezolvării problemelor/propunerilor
 - Crearea unei unelte de trimitere a acestor probleme/propuneri ușor de folosit de către cetățenii Municipiului Timișoara
 - Transparența activității autorității locale
- Funcționalitățile platformei dezvoltate vor fi:
- Posibilitatea marcării de către funcționarii Primăriei Municipiului Timișoara a viitoarelor investiții/proiecte
 - Posibilitatea marcării de către cetățenii Municipiului Timișoara a cererilor/problemelor și propunerilor la nivelul orașului
 - Posibilitatea votării de către cetățenii Municipiului Timișoara a cererilor/problemelor și propunerilor marcate la nivelul orașului de către ceilalți cetățeni
 - Posibilitatea marcării de către funcționarii Primăriei Municipiului Timișoara a cererilor/problemelor și propunerilor înaintate de cetățeni implementate sau care nu se pot rezolva și a oferi o explicație privind decizia luată
 - Posibilitatea generării de către funcționarii Primăriei Municipiului Timișoara a rapoartelor privind statutul investițiilor/proiectelor propuse de către Primăria Municipiului Timișoara și a cererilor/problemelor și propunerilor marcate de către cetățenii Municipiului Timișoara

Activitățile vor fi conduse și supravegheate din partea UPT, în cadrul Centrului de Cercetare din cadrul Facultății de Management în Producție și Transporturi, de către directorul centrului, dna. Prof. dr. ing. Monica Izvercianu și Centrului de cercetare pentru planificare urbana Timișoara, de către directorul centrului Conf. dr. arh. Radu Radoslav.

III. DURATA PARTENERIATULUI

Prezentul parteneriat se încheie pe o perioadă nedeterminată, începând cu data semnării prezentului parteneriat de ambele părți.

Fig. 7.6 Acord de parteneriat semnat între Universitatea Politehnică Timișoara și Primăria Municipiului Timișoara pentru dezvoltarea aplicației eTimișoara

IV.DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR:

Părțile se obligă să colaboreze în scopul realizării obiectivelor enumerate la pct. II, având următoarele drepturi și obligații:

Toate documentele referitoare la derularea și implementarea prezentului parteneriat, precum și rezultatele acestuia vor fi păstrate de către părți pentru cel puțin trei ani de la data încetării acestuia.

Semnarea prezentului parteneriat nu împiedică părțile de a desfășura activități identice sau similare cu alte persoane fizice sau juridice. Părțile sunt de acord să ia măsuri rezonabile pentru a păstra confidențialitatea informațiilor aflate în proprietatea partenerilor în cursul cercetării efectuate de către universitate iar astfel de informații nu vor fi incluse în nici un material publicat, fără aprobarea primită în scris în prealabil al părții care deține informațiile clasificate drept confidențiale.

Primăria Municipiului Timișoara are dreptul de a utiliza programul rezultat din cercetare în mod gratuit, Universitatea Politehnică din Timișoara și colaboratorii acesteia deținând toate drepturile privind proprietatea industrială și drepturile de autor asupra rezultatelor și produselor rezultate din prezentul parteneriat, precum și orice alt drept ce derivă direct sau indirect din derularea parteneriatului.

Primăria Municipiului Timișoara are dreptul de a-i fi asigurate din partea Universității suport tehnic și instruire gratuită pentru utilizarea platformei pilot rezultată din cercetare.

Universitatea Politehnică din Timișoara are dreptul să folosească informațiile obținute în baza acestui parteneriat pentru cercetare, testare și în scopuri educaționale, conform prevederilor legale.

V.CLAUZE FINALE:

Modificările aduse prezentului parteneriat vor fi consemnate în scris și vor fi semnate de către ambele părți.

Litigiile ivite între părți vor fi soluționate pe cale amiabilă; în cazul în care acest lucru nu este posibil vor fi soluționate de instanțele de judecată competente.

Oricare dintre Părți poate denunța acordul printr-o notificare scrisă adresată celeilalte Părți. Denunțarea își va produce efectele la 3 luni de la data primirii notificării.

Încheiat azi 19.07.2013, în două exemplare originale, a câte 2 pagini fiecare.

Primăria Municipiului Timișoara

Primar

Prof. univ. dr. ing. Nicolae ROBU

Universitatea Politehnică din Timișoara

Rector

Prof. univ. dr. ing. Viorel Aurel ȘERBAN

7.12. Anexa 12

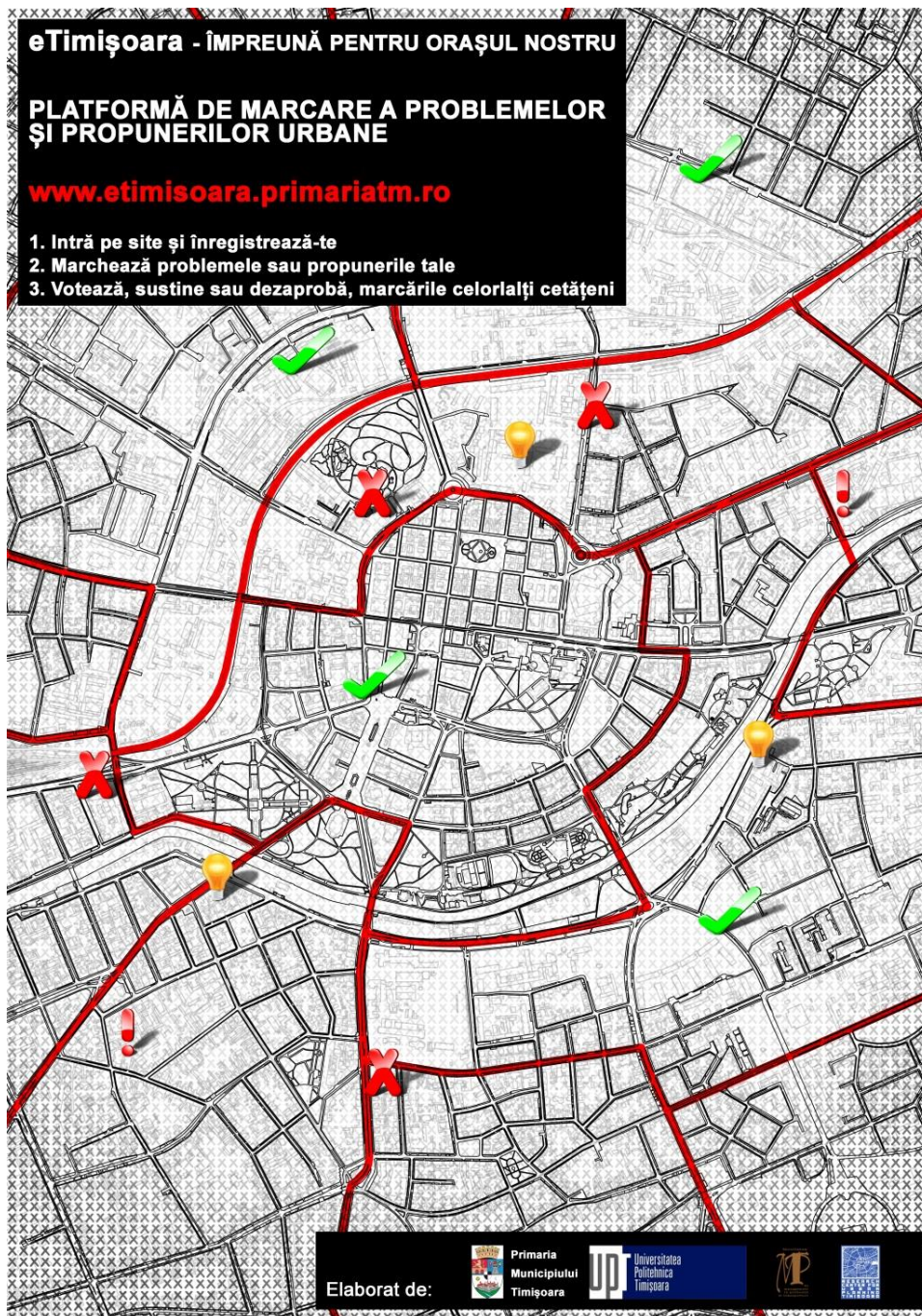


Fig. 7.7 Afis creat pentru promovarea aplicației eTimișoara