

## *Metoda WAES*

**Wielokryterialny System Oceny Serwisów Internetowych** (ang. WAES - Website Attribute Evaluation System) umożliwia ocenę witryn internetowych według ściśle zdefiniowanych, prostych kryteriów.

Budowa systemu WAES opiera się na doświadczeniach uzyskanych podczas kilkuletnich obserwacji witryn administracji publicznej na całym świecie.

Pierwotna wersja WAES została opracowana przez Cyberspace Policy Research Group. Inicjatorem prac był University of Arizona przy współudziale Uniwersytetu Roskilde (Dania), George Mason University, Washington, D.C. (Stany Zjednoczone) oraz Delft University of Technology (Holandia).

Prace te, finansowane przez National Science Foundation, zostały zapoczątkowane jeszcze w 1995 r.

Wyniki uzyskiwane w ocenie metodą WAES, są w większości typu binarnego (jest cecha - nie ma cechy). Pozwala to na obiektywną ocenę analizowanych serwisów.

Dla oceny polskich serwisów wprowadzono modyfikacje "klasycznej" metody WAES. Uznano bowiem, że nie można stosować w 100% metodyki opracowanej dla warunków występujących w USA i krajach Europy Zachodniej do polskiej specyfiki (a przede wszystkim naszego obecnego, embrionalnego stanu rozwiązań e-Administracji).

## *Metodyka oceny serwisów internetowych*

Atrybuty oceny zastosowane w metodzie WAES podzielone są na dwie kategorie:

- przejrzystość serwisu,
- interaktywność.

### **Przejrzystość serwisu**

Kategoria "Przejrzystość" określa wysiłek, jaki podejmuje urząd, aby udostępnić informacje poprzez swoją stronę. Dwadzieścia kryteriów tej kategorii podzielonych na pięć grup:

- **Struktura:** odwiedzający stronę WWW może się przekonać, że instytucja dba o swoją stronę WWW i zajmuje się nią;
- **Kontakty:** odwiedzający może się dowiedzieć, z kim się ma kontaktować w danej sprawie;
- **Informacje o instytucji:** odwiedzający może poznać instytucję, jej strukturę i działanie;
- **Informacje tematyczne:** odwiedzający może poznać podejmowane działania dotyczące konkretnych, bieżących spraw prowadzonych przez instytucję;
- **Kontakt z obywatelem:** jakie działania może podjąć odwiedzający witrynę internetową.

## Interaktywność

Kategoria "Interaktywność" charakteryzuje łatwość, z jaką odwiedzający jest w stanie uzyskać informacje opublikowane na stronie. Występuje w niej kolejnych pięć grup (21 kryteriów):

- **Bezpieczeństwo i prywatność:** im strona jest bardziej dostępna, w tym mniejszym stopniu zobowiązuje obywateli do dostarczenia informacji osobistych w momencie pobierania z niej materiałów lub uzyskania potrzebnych informacji;
- **Kontakty:** odwiedzający powinien mieć możliwość skontaktowania się z członkami instytucji w łatwy sposób - poprzez "kliknięcie myszką".
- **Informacje o instytucji:** odwiedzający stronę może chcieć wiedzieć, jakie działania instytucja podejmuje w ramach swojego statusu
- **Informacje zewnętrzne:** odwiedzający może chcieć odnieść działania urzędu do innych źródeł umieszczonych w Internecie
- **Interakcja:** odwiedzający powinien mieć możliwość łatwego podążania za działaniami instytucji.