



CREȘTEREA GRADULUI DE INCLUZIUNE DIGITALĂ A CONTRIBUABILILOR PRIN DEZVOLTAREA SERVICIILOR PUBLICE DIGITALE LA DISTANȚĂ

RAPORT 2- AOSR

Ș.l. dr. ing. Mirona Ana-Maria POPESCU

Ș.l. dr. ing. Andreea BARBU

As. dr. ing. Iustina-Cristina COSTEA-MARCU

BUCUREȘTI, NOIEMBRIE 2023

CUPRINSUL RAPORTULUI

01

Introducere

02

**Metodologia
cercetării**

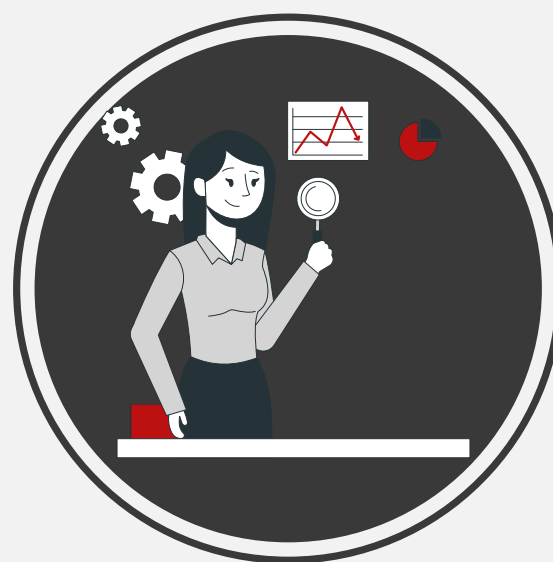
03

Discuții

04

Rezultate

ACTIVITĂȚILE CERCETĂRII



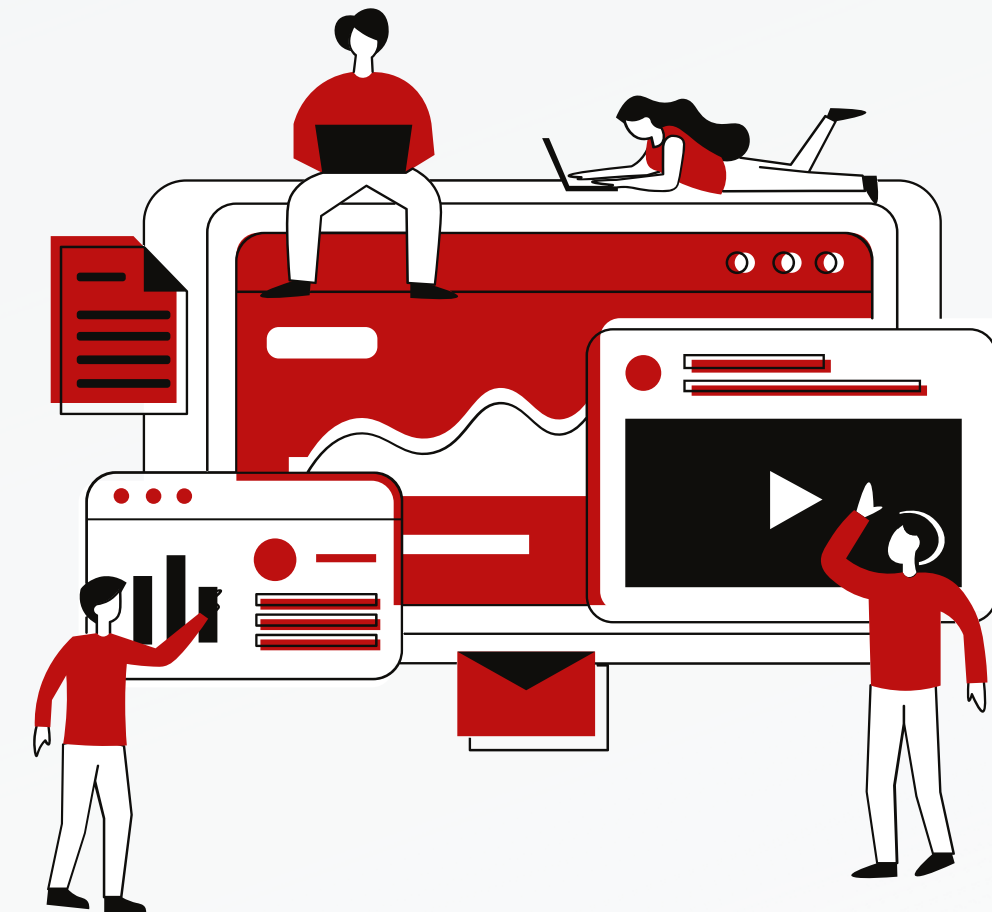
Obținerea de informații detaliate cu privire la provocările întâmpinate de către contribuabili.



Identificarea unor categorii de obstacole în utilizarea tehnologiei și a serviciilor publice digitale.

OBIECTIVELE SPECIFICE ALE STUDIULUI PROPUȘ

- O1** - Identificarea experiențelor personale și profesionale ale contribuabililor privind digitalizarea serviciilor publice;
- O2** - Determinarea unor sugestii pentru îmbunătățirea digitalizării serviciilor publice.
- O3** - Determinarea impactului digitalizării asupra eficienței și calității serviciilor publice;



OBIECTIVELE SPECIFICE ALE STUDIULUI PROPUȘ

- O4** - Identificarea principalelor implicații ale digitalizării serviciilor publice pentru angajații și clienții firmei analizate;
- O5** - Determinarea unor sugestii pentru îmbunătățirea domeniului digitalizării serviciilor publice;
- O6** - Identificarea principalilor factori ce influențează nivelul de acceptare al tehnologiilor digitale în cadrul sectorului de servicii publice din România



METODOLOGIA CERCETĂRII

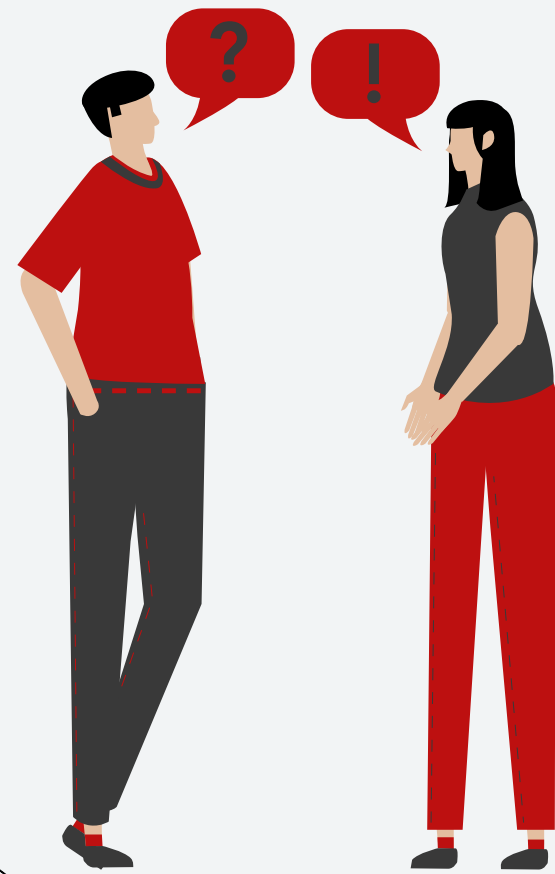


S-a desfășurat o cercetare de tip focus-grup la care au participat angajații unei firme dezvoltatoare de soluții software, care au lucrat la proiecte de digitalizare a serviciilor publice.



Cele 12 întrebări deschise utilizate în cadrul cercetării de tip „focus-grup” sunt grupate în 3 categorii distincte:

METODOLOGIA CERCETĂRII



În **prima categorie** de întrebări, se explorează experiențele personale și profesionale ale contribuabililor de tip dezvoltatori în domeniul IT cu privire la digitalizarea serviciilor publice.

În **a doua categorie** de întrebări, se analizează percepția utilizatorilor asupra digitalizării serviciilor publice.

A treia categorie de întrebări are rolul de a evidenția percepția dezvoltatorilor IT referitoare la principalii factori considerați responsabili de influențarea nivelului de acceptare al tehnologiilor digitale în cadrul sectorului de servicii publice din România.

DISCUȚII

Rezultatele cercetării de tip focus-grup au evidențiat o percepție mixtă a angajaților firmei de dezvoltare software cu privire la digitalizarea serviciilor publice.

Aspecte pozitive:

plățile online rapide, accesul la informații disponibile online la orice oră și eliminarea necesității deplasărilor fizice.

Aspecte negative:

probleme tehnice, site-uri dificil de navigat, precum și o comunicare și suport deficitar din partea instituțiilor.

DISCUȚII

O1 (Identificarea experiențelor personale și profesionale ale angajaților din firma analizată cu privire la digitalizarea serviciilor publice):

- se observă că experiențele angajaților din firma dezvoltatoare de software în legătură cu digitalizarea serviciilor publice au fost, în general, pozitive. Acestea au generat cereri crescute pentru dezvoltarea de soluții software și au deschis oportunități de inovare. Totuși, s-au confruntat și cu dificultăți, precum integrarea cu sistemele tehnice învechite ale instituțiilor publice și schimbările frecvente în cerințele și reglementările digitale.

DISCUȚII

O2 (Identificarea principalelor beneficii și provocări ale digitalizării serviciilor publice):

- participanții au evidențiat beneficii precum accesul la baze de date centralizate și automatizarea proceselor. În același timp, au fost semnalate provocări, cum ar fi investiții semnificative în infrastructură și rezistența la schimbare în cadrul instituțiilor publice.

DISCUȚII

O3 (Determinarea impactului digitalizării asupra eficienței și calității serviciilor publice):

- rezultatele au scos în evidență faptul că digitalizarea serviciilor publice a adus îmbunătățiri semnificative în gestionarea datelor, accesibilitatea serviciilor și reducerea timpului pentru proceduri administrative, conducând la o eficiență mai mare. Totuși, pentru a îmbunătăți calitatea, trebuie depășite provocări legate de integrare, securitate și comunicare eficientă.

DISCUȚII

O4 (Identificarea principalelor implicații ale digitalizării serviciilor publice pentru angajații și clienții firmei analizate):

- digitalizarea serviciilor publice a avut impact asupra activității profesionale a angajaților, generând o cerere crescută pentru dezvoltarea de soluții software și oportunități de afaceri. Pentru clienți, a crescut ușurința în accesarea și utilizarea serviciilor, dar necesitățile de securitate și calitate în dezvoltarea software trebuie să fie abordate pentru a menține reputația și vizibilitatea firmei.

DISCUȚII

O5 (Determinarea unor sugestii pentru îmbunătățirea domeniului digitalizării serviciilor publice):

- s-a subliniat nevoia de parteneriate solide, standarde comune pentru interoperabilitate, investiții în resurse umane și dezvoltarea competențelor digitale pentru îmbunătățirea digitalizării serviciilor publice. Feedback-ul din partea utilizatorilor și implementarea unor abordări agile sunt, de asemenea, considerate utile pentru inovare și îmbunătățire continuă.

DISCUȚII

O6 (Identificarea principalilor factori ce influențează nivelul de acceptare al tehnologiilor digitale în cadrul sectorului de servicii publice din România):

- acceptarea tehnologiilor digitale în sectorul serviciilor publice din România este influențată de o serie de factori interconectați. Acești factori pot impacta atitudinile și comportamentele cetățenilor, precum și perspectiva autorităților și instituțiilor publice asupra digitalizării serviciilor.

DISCUȚII

Printre **cei mai semnificativi factori** menționați de participanții la discuții se includ:

- Securitatea și confidențialitatea datelor: Încrederea în protejarea datelor este esențială pentru adoptarea serviciilor digitale de către cetățeni.
- Accesibilitatea tehnică și infrastructura digitală: Disponibilitatea la internet și calitatea infrastructurii digitale sunt cruciale pentru accesul cetățenilor la serviciile publice digitale.
- Competențele tehnologice ale cetățenilor: Nivelul de alfabetizare digitală și competențele tehnologice influențează capacitatea cetățenilor de a utiliza serviciile publice digitale.

DISCUȚII

Printre **cei mai semnificativi factori** menționați de participanții la discuții se includ (continuare):

- **Transparența și comunicarea autorităților publice:** Informațiile clare și accesibile despre serviciile digitale, beneficiile acestora și modul de utilizare sunt esențiale.
- **Nivelul de implicare și participare a cetățenilor:** Implicarea cetățenilor contribuie la soluții adaptate nevoilor lor.
- **Valorile și atitudinile culturale față de tehnologie:** Percepția culturală și atitudinile influențează acceptarea serviciilor publice digitale.

DISCUȚII

Printre **cei mai semnificativi factori** menționați de participanții la discuții se includ (continuare):

- Gradul de rezistență la schimbare și conservatorismul cultural: Educația și promovarea beneficiilor digitalizării pot depăși obstacolele legate de adoptarea serviciilor publice digitale.
- Includerea digitală și abordarea diversității: Asigurarea accesului pentru toți cetățenii, indiferent de background-ul social, cultural sau economic.
- Comunicarea și implicarea activă a autorităților publice: Comunicarea eficientă și implicarea activă contribuie la dezvoltarea și furnizarea de servicii publice digitale.
- Satisfacția și experiența anterioară a cetățenilor: Experiența pozitivă stimulează acceptarea și utilizarea ulterioară a serviciilor publice digitale.

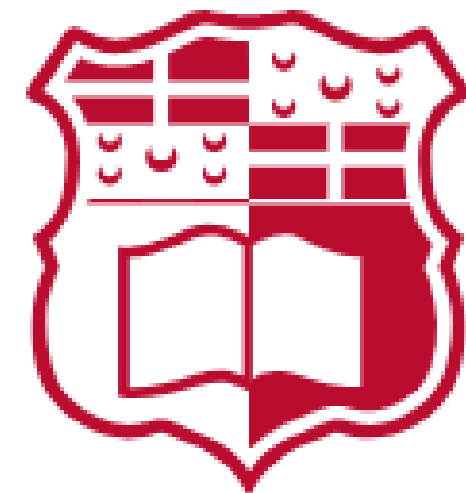
DISCUȚII

- Rezultatele obținute în cadrul acestei cercetări de tip focus-grup evidenciază aspecte semnificative pentru dezvoltarea și implementarea cu succes a serviciilor publice digitale în România.
- Cercetarea relevă că digitalizarea serviciilor publice aduce atât avantaje, cât și provocări, atât pentru angajații din cadrul firmelor dezvoltatoare de software, cât și pentru utilizatorii finali și cetățeni care beneficiază de aceste servicii.

REZULTATE

Cercetări în curs de derulare

- a continuat colaborarea cu Directorul de Departament, Dl. Profesor Vincent Cassar și cu Dl. Profesor Frank Bezzina, ambii fiind cadre didactice universitare ale Facultății FEMA, Malta.



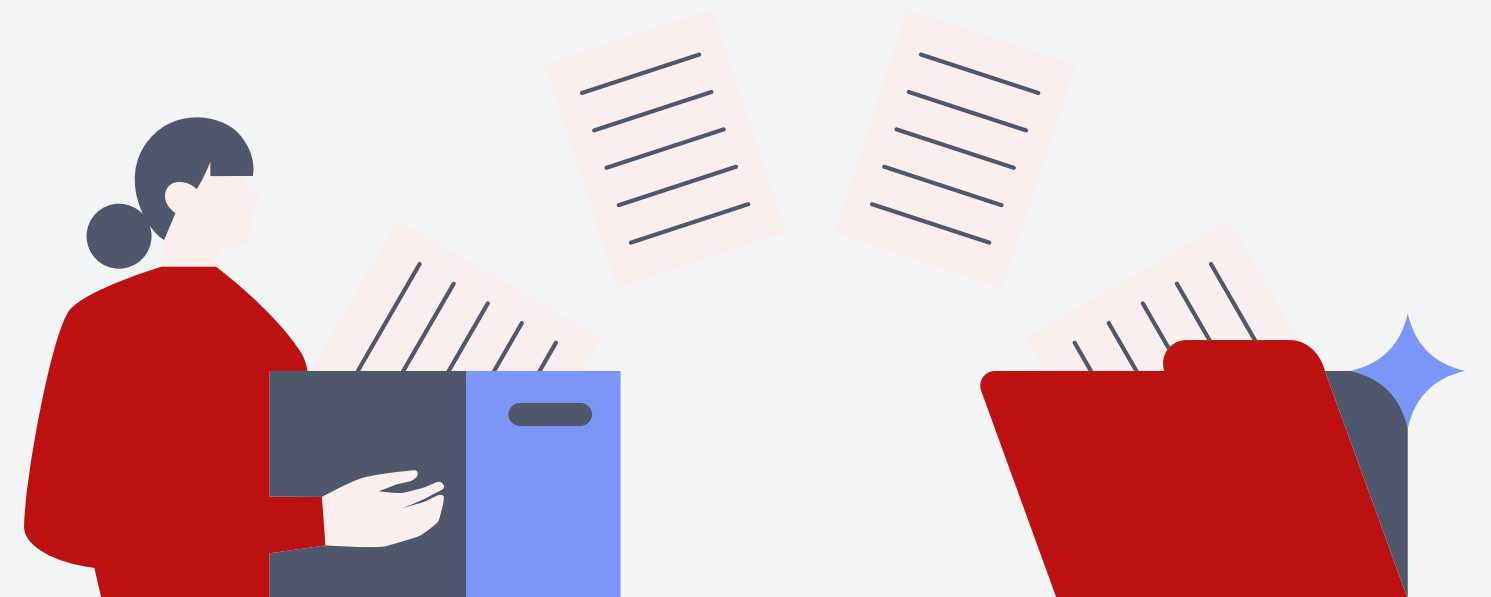
**L-Università
ta' Malta**

REZULTATE

Cercetări în curs de derulare

În etapa ulterioară Raportului 1 al proiectului, s-au efectuat următoarele activități de cercetare:

- 1.** Studiul a început prin analizarea a 68 de articole în faza inițială. Ulterior, 6 articole duplicate au fost identificate și ulterior eliminate, rezultând un număr revizuit de 62 de articole.
- 2.** Dintre aceste 62 de articole, a fost efectuată o excludere deliberată a 29 de articole care prezintă rezultate din țări non-europene, culminând în cele din urmă cu 33 de articole rămase pentru evaluare ulterioară.



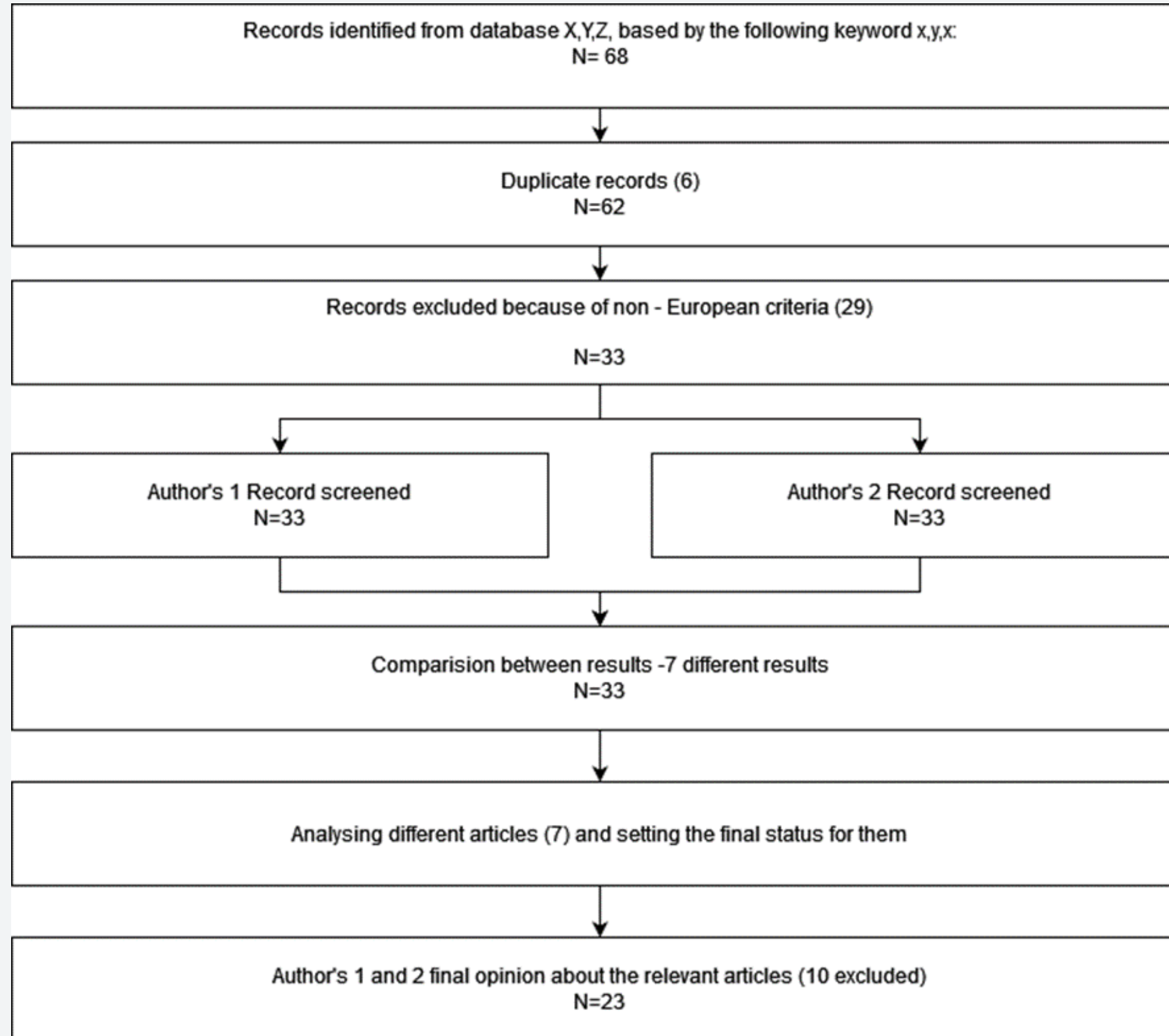
REZULTATE

Cercetări în curs de derulare

- 3.** Mirona și Andreea au întreprins împreună o evaluare a relevanței acestor 33 de articole. Prin compararea constatărilor lor, sa observat că 7 articole au fost supuse unor evaluări diferite în ceea ce privește relevanța lor percepută.
- 4.** Aceste 7 articole au fost supuse unei analize colaborative de către Mirona și Andreea, ducând la consensul că 4 din cele 7 articole au fost într-adevăr considerate relevante.
- 5.** A fost efectuată o reevaluare ulterioară, cuprinzând cele 33 de articole, luând în considerare starea actualizată a celor 7 articole menționate mai sus. În urma eliminării a 10 articole considerate irelevante, studiul s-a încheiat cu un subset de 23 de articole identificate ca relevante pentru o analiză ulterioară.



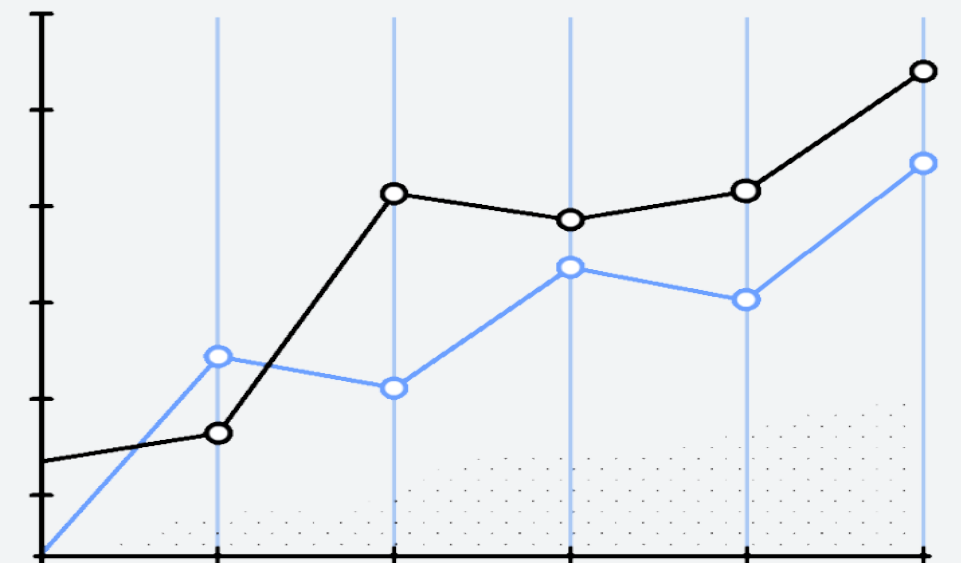
REZULTATE



REZULTATE

Articole în curs de publicare

1. Factors influencing the adoption of digital public services. Insights from a focus group study in Romania
2. Research on how can AI be used in public digital services
3. Research on digital public services – a review from EU countries



REZULTATE

Articole publicate în corelare cu proiectul

- 1.** Articol intitulat “The Current State of Digitalization of Public Services: A Case Study of Romania” – ICMIE 2023
- 2.** Articol intitulat “Digital Transformation on the Romanian Public Sector: Realities and Challenges”– Revista FAIMA Journal
- 3.** An analysis of the personal and professional experiences of the employees of a software development company regarding the digitization of public services – ICMIE 2023
- 4.** Behind the Screens: Developers' Insights on Enhancing Public Services through Digitization – ICMIE 2023

REZULTATE

Alte articole publicate



- 1.** MOICEANU, G., POPESCU, M. A. M., BARBU, A. ., & MOICEANU, A. D. . GREEN ENTREPRENEURSHIP AMONG STUDENTS.
- 2.** CATANĂ, Ștefan-A. ., & BARBU, A. . THE UNITED STATES OF AMERICA'S MOST VALUABLE BRANDS IN THE PERIOD 2021-2023.
- 3.** NEGOIȚĂ, . D. O., & POPESCU, M. A. M. THE USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN EDUCATION.
- 4.** POPESCU, . M. A. M., SIMION, . P. C., & PUFLEANU, . I. EMPLOYEE RETENTION IN ROMANIA. : A CASE STUDY OF ROMANIAN IT COMPANIES.

VĂ MULȚUMIM!

