



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

RAPORT 3- AOSR

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

Ș.l. dr. ing. Andreea BARBU

Ș.l. dr. ing. Iustina-Cristina COSTEA-MARCU



cuprinsul raportului

01

Introducere

02

**Metodologia
cercetării**

03

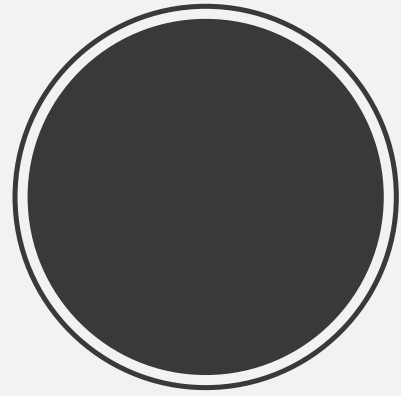
Discuții

04

Rezultate

ACTIVITĂȚILE PROIECTULUI

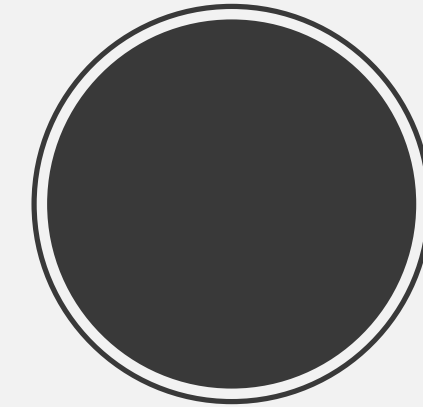
Nr. act.	Responsabili	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	L12	L13	L14	L15	L16	L17	L18	L19	L20
A1	M1, M2	■	■	■																	
A2	M1, M3				■	■	■														
A3	M1, M2, M3							■													
A4	M1, M2, M3								■	■	■	■									
A5	M1, M2, M3												■	■							
A6	M1, M2, M3														■	■	■	■	■		
A7	M1, M2, M3																			■	■



A3. Realizarea unui chestionar ce vizează nivelul de competențe digitale și necesitățile populației din România



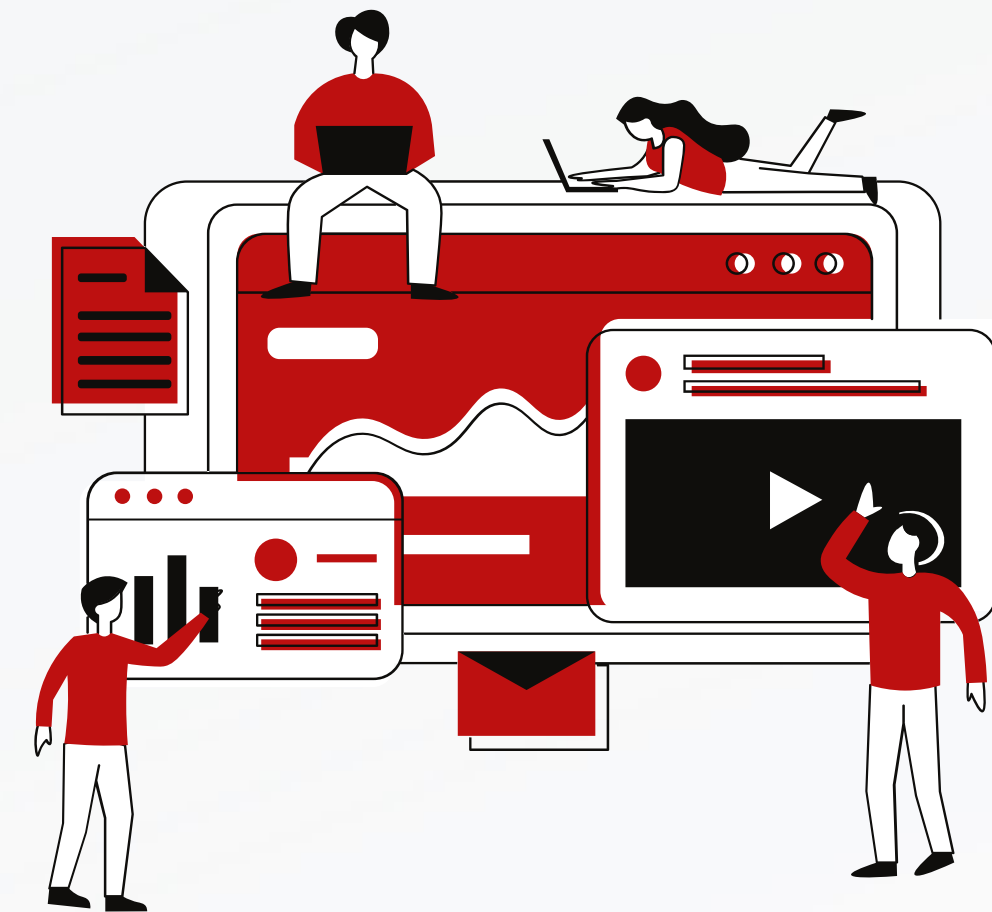
A4. Analiza datelor obținute din chestionar și grupuri de discuție pentru a determina nevoile și capacitățile populației din România în ceea ce privește utilizarea tehnologiei și a serviciilor publice digitale



A5. Identificarea soluțiilor pentru îmbunătățirea accesului și utilizării serviciilor digitale

OBIECTIVELE SPECIFICE ALE STUDIULUI PROPUȘ

- **O1** - Identificarea nevoilor și a capacităților populației din România în ceea ce privește utilizarea tehnologiei și a internetului.
- **O2** - Accesibilitatea și disponibilitatea serviciilor digitale pentru populația din România



ACTIVITĂȚILE ȘI REZULTATELE DIN CADRUL PROIECTULUI

·**A3.** Realizarea unui chestionar ce vizează nivelul de competențe digitale și necesitățile populației din România poate genera următoarele rezultate:

1. Realizarea unui chestionar complex care să răspundă la provocările întâmpinate de contribuabili în utilizarea serviciilor publice digitale.

2. Întocmirea unei baze de date de răspunsuri cu privire la obstacolele întâmpinate și motivele folosirii scăzute a platformelor care vizează serviciile publice digitale în România.



ACTIVITĂȚILE ȘI REZULTATELE DIN CADRUL PROIECTULUI

·**A4.** Analiza datelor obținute din chestionar și grupuri de discuție pentru a determina nevoile și capacitățile populației din România în ceea ce privește utilizarea tehnologiei și a serviciilor publice digitale poate genera următoarele rezultate

1. Obținerea unui profil detaliat al nevoilor și capacităților populației din România în ceea ce privește utilizarea tehnologiei și a serviciile publice digitale.

2. Identificarea unor soluții pentru îmbunătățirea accesului și disponibilității serviciilor digitale.

ACTIVITĂȚILE ȘI REZULTATELE DIN CADRUL PROIECTULUI

·**A5.** Identificarea soluțiilor pentru îmbunătățirea accesului și utilizării serviciilor digitale poate genera următoarele rezultate:

1. Dezvoltarea unui set de cerințe care stau la baza realizării unui model unic de platformă digitală destinată serviciilor publice.
2. Propunerea tehnologiilor moderne care se pot utiliza în implementarea modelului unic de platformă digitală destinată serviciilor publice, în urma unei analize

DISCUȚII

- În timp ce serviciile pot fi plătite online, majoritatea rezidenților aleg totuși să plătească personal **(51%)**,
- **31%** dintre aceștia făcând acest lucru online și doar **2%** folosind platforma gișeul.ro, potrivit Autorității pentru Digitalizarea României (2023).

DISCUȚII

- **Scopul:** identificarea variabilelor cheie care influențează zona de adoptare și utilizare de către Muntenia a serviciilor publice digitale.
- întrebările din chestionar au vizat **cum se simte un contribuabil cu privire la utilizarea serviciilor publice digitale**.
- pentru răspunsuri: o scară de la 1 (dezacord total) la 5 (acord total).
- sondajul este împărțit în trei secțiuni:
 - experiențele generale cu digitalizarea serviciilor publice
 - factori care ar putea afecta adoptarea serviciilor publice digitale
 - variabilele de control și informațiile demografice

Procesarea răspunsurilor a fost anonimă, iar completarea acestui chestionar a durat între zece și cincisprezece minute. Constatările au fost prelucrate doar statistic pentru a efectua cercetări științifice, utilizând instrumentul SPSS.

DISCUȚII

- A fost realizat un chestionar, care a cuprins întrebări de tip răspuns simplu, multiplu, scală Likert.
- Scopul acestora a fost să delimiteze demografic respondenții, întrucât proveniența acestora, studiile realizate, precum și vârsta pot contribui în cazul acestei cercetări, al folosirii serviciilor publice digitale.
- Chestionarul a fost realizat folosind instrumentul Google Forms și publicat pe social media, obținându-se un număr de **84 de respondenți**, dintre care **42.9%** au fost bărbați, din mediul urban. Majoritatea respondenților, au studii superioare și vârsta cuprinsă între 26-35 de ani.

DISCUȚII

- Un procent de **96%** a utilizat platformele publice digitale măcar o dată și doresc să le folosească pe viitor în procent de **89%**. Conform datelor obținute,
- ghiseul.ro (**67%**) este cea mai frecventată platformă, urmată de Sistemul National Electronic SEN (**53%**).

DISCUȚII

Raportat la serviciile publice digitale și utilizarea acestora de către respondenți, pe primul loc se clasifică serviciile de plată a taxelor și impozitelor cu un procent de **75%**, împreună cu cel de plată a taxelor de parcare, **75%**. Acestea sunt urmate de plata utilităților, în procent de 53% și a obligațiilor fiscale la ANAF, **28%** (Figura 3).

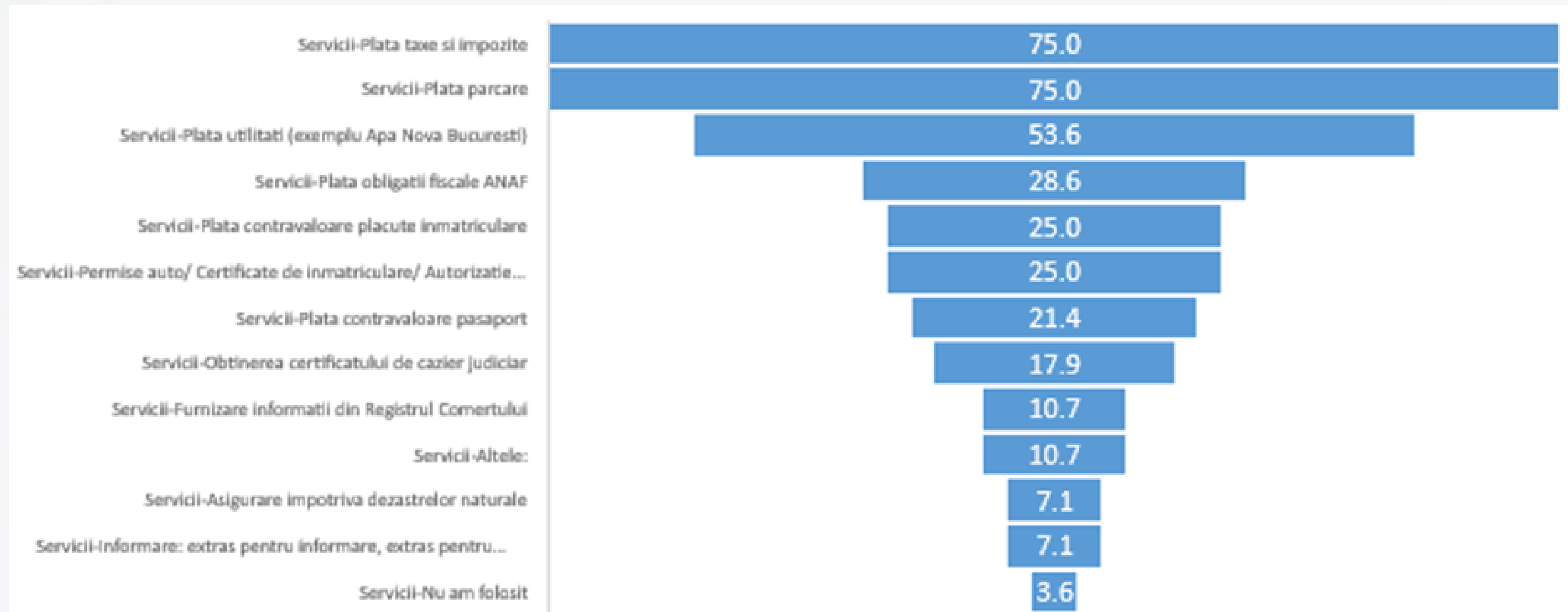


Figura 3. Cele mai utilizate servicii publice digitale

DISCUȚII

- În primul rând, populația din România se confruntă cu o rezistență la schimbare, susținută și de cunoștințele TIC necesare pentru a utiliza serviciile digitale, lipsa de asistență și suport tehnic.
- La acestea se adaugă lipsa de informare publică constantă, accesul la Internet atât în zonele urbane cât și rurale, complexitatea soluțiilor software puse la dispoziție de către instituții.

DISCUȚII

Principalele platforme care oferă servicii publice digitale - au fost analizate și din punct de vedere al utilizatorilor, pe o perioadă de 3 luni, Februarie – Aprilie 2024

Tabel 1. Număr de vizite

Nb.	Platformă	Total vizite
1	Ghiseul.ro	26,308
2	Regista.ro	844,834
3	Edirect.e-guvernare.ro	218,392
4	E-guvernare.ro	1,594,000
5	Anaf.ro	8,291,000
6	e-licitatie.ro	2,127,000
7	Pasapoarte.mai.gov.ro	703,298
8	Portal.just.ro	8,718,000
9	Cnas.ro	1,569,000
10	Econsulat.ro	1,625,000

DISCUȚII

Utilizarea crescută a dispozitivelor de tip mobile pentru efectuare de diverse activități, se poate remarca și în cazul accesului la acest tip de platforme, care oferă servicii publice digitale.

Tabel 2. Accesarea serviciilor digitale în funcție de tipul de dispozitiv

Nr.	Platformă	Distribuție dispozitiv (%)	
		Desktop	Mobile Web
1	Ghiseul.ro	43,32	56,68
2	Regista.ro	88,6	11,4
3	Edirect.e-guvernare.ro	53,49	46,51
4	E-guvernare.ro	86,67	13,33
5	Anaf.ro	74,4	25,6
6	e-licitatie.ro	93,55	6,45
7	Pasapoarte.mai.gov.ro	14,27	85,73
8	Portal.just.ro	32,66	67,34
9	Cnas.ro	33,3	66,7
10	Econsulat.ro	38,35	61,65

DISCUȚII

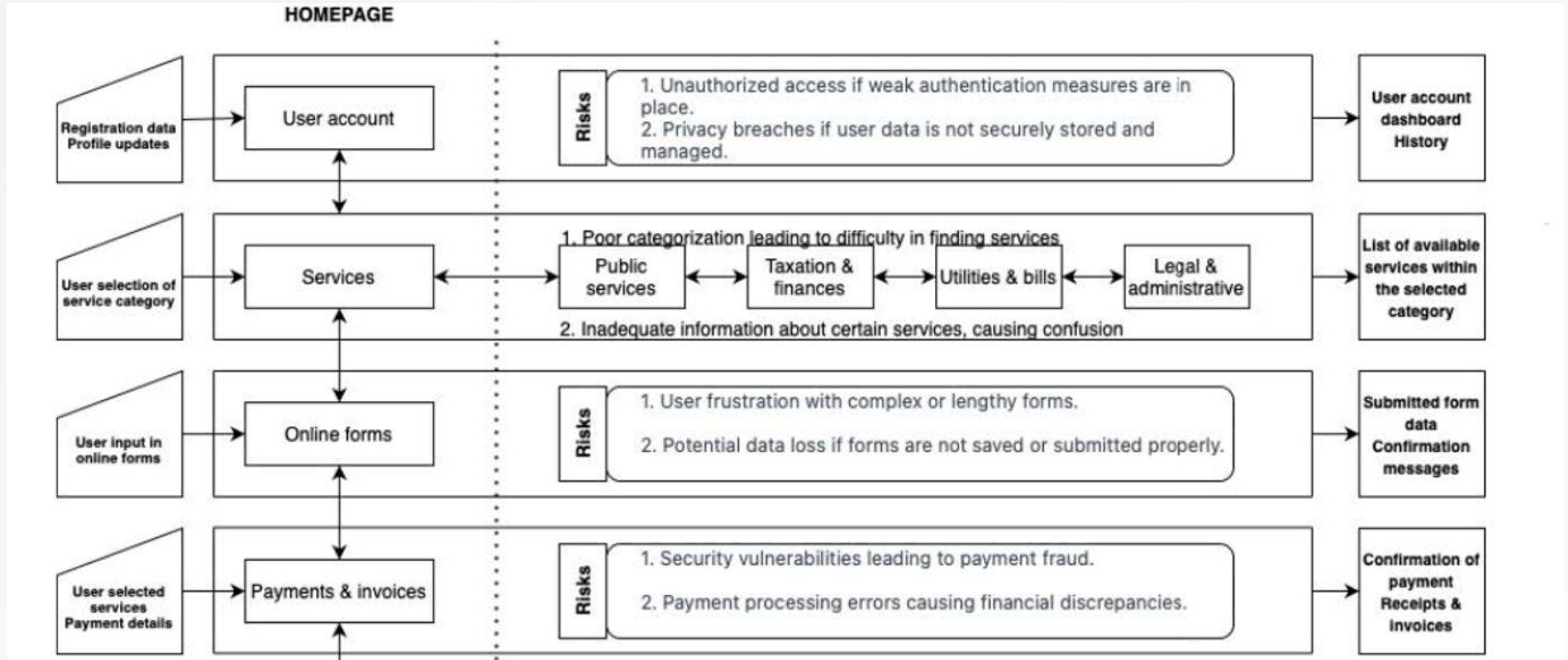
Autorii au clasificat datele obținute din focus grupul pe paginile web ale platformei de e-guvernare, intrările necesare pentru fiecare pagină, riscurile asociate fiecărei pagini și rezultatele rezultate ale fiecărei pagini web.

Un model de platformă unificată de e-guvernare care este împărțit în patru zone astfel:

- Prima este reprezentată de intrări care sunt legate printr-o săgeată la paginile principale ale paginilor web.
- Paginile web reprezintă a doua zonă și sunt legate între ele și folosind săgeți duble, deoarece utilizatorul final (cetățean) poate merge înainte și înapoi, în funcție de scop.
- A treia zonă este reprezentată de riscurile potențiale asociate fiecărei aplicații din pagina de e-guvernare.
- Ultima zonă constă în ieșirile fiecărei pagini, de obicei rezultate ale acțiunilor pe care le-a efectuat un utilizator final.

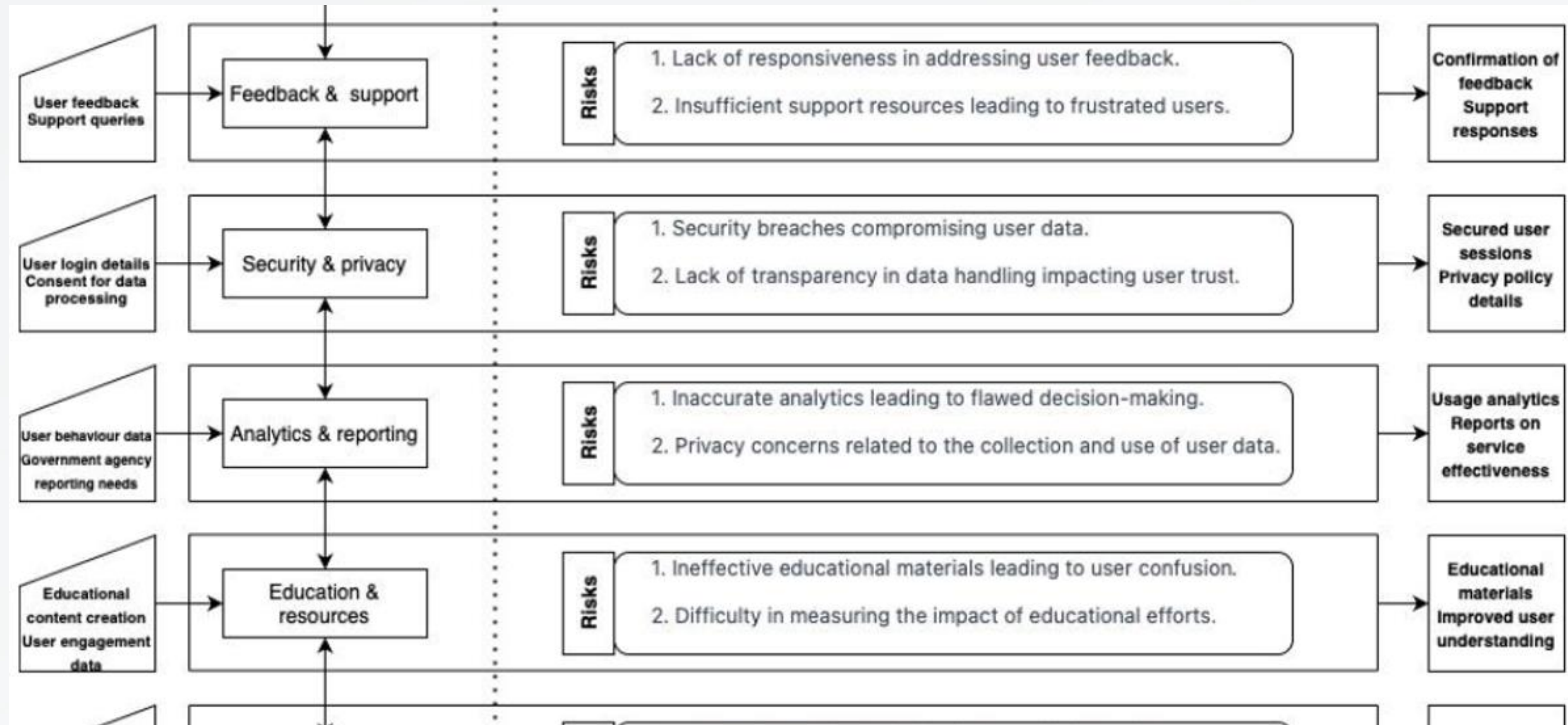
DISCUȚII

CONCEPTUAL MODEL FOR E-GOVERNMENT WEB APPLICATION



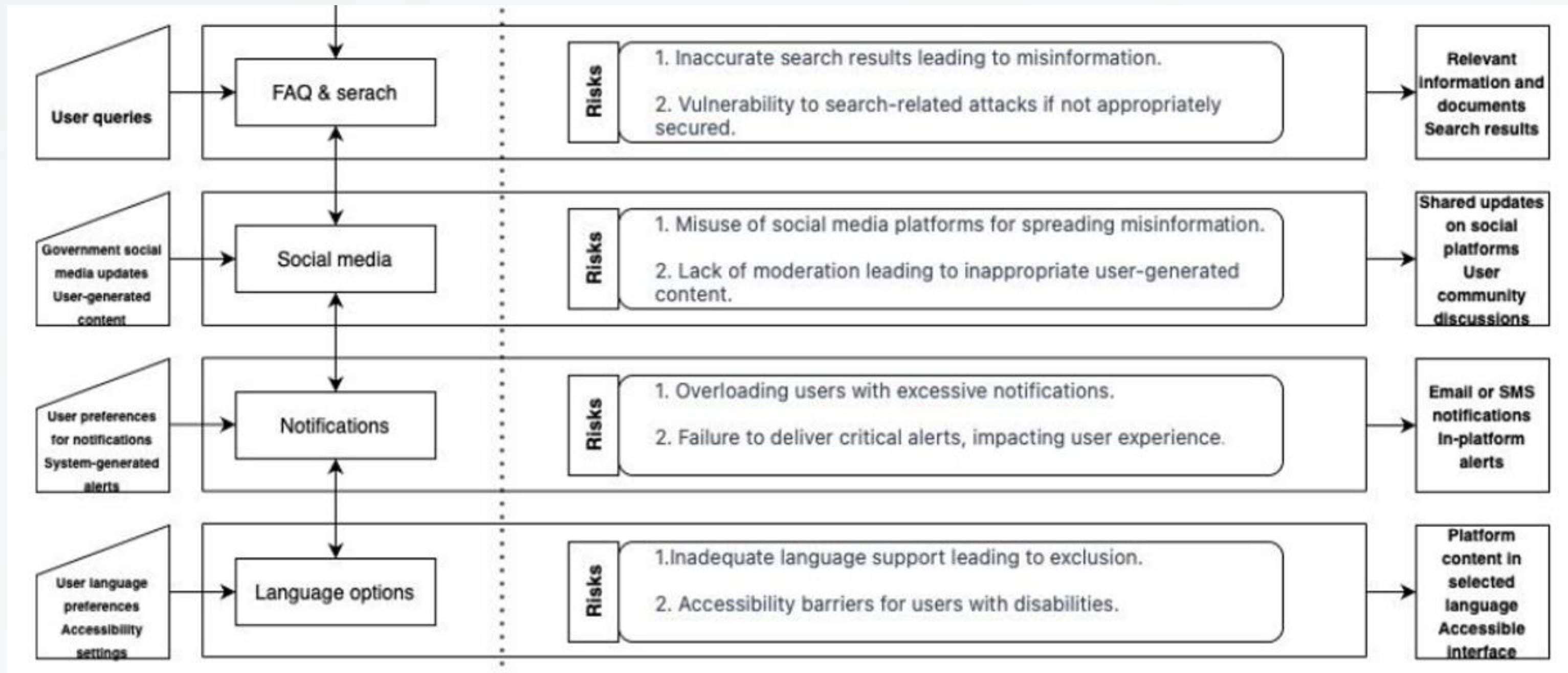
DISCUȚII

CONCEPTUAL MODEL FOR E-GOVERNMENT WEB APPLICATION



DISCUȚII

CONCEPTUAL MODEL FOR E-GOVERNMENT WEB APPLICATION



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
- 5.** Conceptual framework for unified e-government web platform - ICBE 2024
- 6.** Research on data security measures in Romania - ICBE 2024

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.

REZULTATE

Alte articole publicate



- 5.** Simion, P.C., Popescu, M.A.M., Costea-Marcu, I.C., Moiceanu, G., 2024, Analyzing the Abandonment Rates in Romanian HEIs, International Conference on Business Excellence
- 6.** BARBU, A.; SCARLAT, C., 2024, Quality, Performance, Excellence: The Harmonious Organizational Triad, Proceedings of The 18th International Conference on Business Excellence. Smart Solutions for a Sustainable Future, 21-23 March 2024, Bucharest, Romania
- 7.** CATANA, S.A.; BARBU, A., 2024, A systematic literature review of trends in digital marketing research in Romania, Proceedings of The 18th International Conference on Business Excellence. Smart Solutions for a Sustainable Future, 21-23 March 2024, Bucharest, Romania
- 8.** BARBU, A.; POPESCU, M.A.M.; COSTEA-MARCU, I.C.; MILITARU, G.; DESELNICU, D.C.; CATANA, S.A., 2024, Digital technology as a facilitator of improving organizational performance and workplace satisfaction: A bibliometric analysis using VOSviewer, Proceedings of The 18th International Conference on Business Excellence. Smart Solutions for a Sustainable Future, 21-23 March 2024, Bucharest, Romania

VĂ MULȚUMIM!

