

NIVELUL DE DIGITALIZARE AL GUVERNĂRII ELECTRONICE DIN ROMÂNIA

Monica Anghel

monica.anghel@ici.ro

Andrei Neagoe

andrei.neagoe@ici.ro

Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare în Informatică – ICI București

Rezumat: Lucrarea abordează problema digitalizării serviciilor publice electronice (G2C – government to Citizen) la nivel național, atât din perspectiva cetățeanului – utilizator al acestor servicii, cât și din perspectiva managerilor publici din cadrul instituțiilor administrației publice centrale responsabile cu implementarea serviciilor menționate.

Cuvinte-cheie: digitalizare, e-Guvernare, proiecte la scară largă, Comisia Europeană, G2C.

Abstract: This paper addresses the issue of digitization of electronic public services (G2C - Government to Citizen) at a national level, both in terms of citizen – the user of these services, and in terms of public managers of the central government institutions responsible for implementing those services.

Keywords: digitalization, e-Government, Large Scale Projects, European Commission, G2C.

1. Introducere

În contextul actual al societății contemporane – al societății informaționale - în contextul emergenței unei noi decade a secolului XXI, a unei noi extinderi geografice a Uniunii Europene (Croația, 2014), a schimbării paradigmei politice și a balanței de puteri, tot mai multe aspecte ale vieții cetățenești, dar și ale vieții personale, sunt acum informatizate/digitalizate și realizate cu ajutorul dispozitivelor electronice.

Astfel, luând în considerare aceste premise, putem afirma că prezența cotidiană a serviciilor electronice a condus la construirea unei noi ordini sociale ce a creat la rândul său o generație de cetățeni familiarizați cu serviciile și operațiunile societății informaționale – așa-numiții „digital natives”¹.

Prin restrângerea ariei de cercetare, considerăm că este concludentă efectuarea prezentului studiu care relevă importanța e-serviciilor în societatea contemporană românească care încearcă totodată să dezbată problema așa-numitului „digital-divide” – gap-ul de cunoștințe IT ce se regăsește, din păcate, în procentaj majoritar în rândul cetățenilor români.

Conform *Digital Agenda Scoreboard*² - „Raportul asupra gradului de utilizare a internetului și aptitudinile digitale ale românilor” - reiese un aspect îngrijorător, având în vedere faptul că doar 43% din populația țării utilizează internetul în mod regulat (cel puțin o dată pe săptămână), ceea ce reprezintă un scor deosebit de scăzut, dacă luăm în considerare media UE de 70% !!!

Ca urmare, se impune în acest domeniu oportunitatea realizării unei analize aprofundate a situației și previzionarea unei posibile situații viitoare pe baza celor analizate anterior.

2. Abordări conceptuale

Guvernarea electronică constă în interacțiunea dintre Guvern, Parlament și alte instituții publice cu cetățenii prin intermediul mijloacelor electronice. Sensul implementării guvernării electronice este de *sus în jos* și anume de la *stat* la *cetățean*.

Conform OCDE - *Organizația de Cooperare și Dezvoltare Economică*³, e-Guvernare reprezintă utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor, în particular a Internetului, ca instrument pentru realizarea unei administrații mai bune.

¹ <http://workdesign.co/2012/02/digital-natives-a-tech-savvy-generation-enters-the-workplace/>;

² https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/RO%20internet%20use_0.pdf;

³ <http://www.oecd.org/>;

Activitatea de *e-Guvernare* este importantă atât pentru țările din cadrul OCDE, cât și pentru țările membre UE. Utilitatea acestei activități este necesară pentru instituțiile publice, agențiile din mediul privat, în cazul în care trebuie alese diferite alternative pentru implementarea proiectelor sau a activității de *e-Guvernare*. Analiza activității de *e-Guvernare* este necesară pentru lucrul în echipă în cadrul unui proiect, cum ar fi în cazul costurilor și beneficiilor, a cererii și a calității serviciilor.

Măsurarea calității unui serviciu oferit de *e-Guvernare* are o importanță specială, întrucât majoritatea administrațiilor publice au ca obiectiv major îmbunătățirea calității serviciilor oferite cetățenilor. Standardele de calitate variază de la serviciu la serviciu sau de la instituție la instituție. Acestea trebuie dezvoltate în contextul unor norme și standarde de servicii. Realizarea de sondaje pe subiectul *e-Guvernării* trebuie efectuate în mod constant, pentru a putea afla gradul de satisfacție al cetățenilor. În urma acestor sondaje se poate afla evoluția așteptărilor și a obiceiurilor din mediul serviciilor publice. Un alt aspect rezultat în urma acestor sondaje ar putea fi folosit pentru a putea fi identificate îmbunătățirile ce trebuie realizate pentru satisfacerea nevoilor utilizatorilor, prin creșterea accesibilității și eficienței serviciilor.

Pentru evaluarea serviciilor de *e-Guvernare* sunt folosiți atât indicatori cantitativi, cât și indicatori calitativi. Aceștia au scopul de a surprinde cât mai bine diversitatea și complexitatea serviciilor folosite.

Însă, până la a determina ce indicatori sunt folosiți în evaluarea serviciilor de *e-Guvernare*, există câteva “condiții”, sau mai bine zis “probleme” ce trebuie depășite:

- realizarea unui cadru de evaluare;
- indicatorii de evaluare a *e-Guvernării* trebuie să reflecte în totalitate obiectivele programului;
- rezultatele să fie disponibile decidenților la momentul potrivit;
- procesul de evaluare să fie neutru și independent;
- să se realizeze un mixaj de indicatori cantitativi și calitativi;
- să se ia în considerare costurile directe, indirecte și beneficiile;
- *e-Guvernarea* trebuie evaluată în mod repetat.

Istoria dezvoltării conceptului de *eGuvernare* este strâns legată de istoria societății informaționale globale, iar elementele definiției ale strategiei și politicilor pentru societatea bazată pe cunoaștere presupun dezvoltarea infrastructurii de telecomunicații, crearea unor instrumente software adecvate, dezvoltarea unui conținut digital și mai ales crearea abilităților pentru utilizarea informației și valorificarea ei în folos propriu.

De-a lungul timpului au existat numeroase inițiative pentru punerea în practică a Societății Informaționale sau a Societății Cunoașterii:

- 1994 – Societatea informațională globală a fost lansată la summit-ul șefilor de stat și de guvern ai țărilor G7, de la Napoli din 1994. (țările G7: Canada, Franța, Germania, Italia, Japonia, UK, SUA);
- 1995 – Bruxelles – Conferința internațională privind societatea informațională, care a luat în discuție modul de implementare a unei infrastructuri informaționale competitive la nivel planetar;
- 1996 – Comisia Europeană a elaborat cartea verde ”Viața și munca în societatea informației: omul pe primul loc”;
- 1997 – s-a adoptat în Estonia ”Declarația de la Tartu”. Documentul a fost adoptat de 59 de participanți din 19 țări și prevedea că în societatea bazată pe informație omul se află în centrul atenției (ameliorarea condițiilor de viață și muncă ale cetățeanului, dezvoltarea și stimularea sa intelectuală prin facilitarea accesului la cunoaștere);

- 1998 – Grupului G7 i s-a alăturat și Rusia și au fost lansate ”Proiectele Pilot G8” pentru dezvoltarea societății informaționale în domeniul educației, culturii, comerțului, sănătății, mediului și administrației publice. În toate proiectele-pilot G8 omul se află în centrul atenției și preocupările specialiștilor din domeniu vizează ameliorarea condițiilor de viață și muncă ale cetățeanului concomitent cu dezvoltarea și stimularea sa intelectuală prin facilitarea accesului la informație;
- 2001 – Comisia Europeană a lansat planul de acțiuni ”eEurope” dedicat țărilor membre UE;
- 2002 – Comisia Europeană a elaborat planul de acțiuni ”eEurope+” dedicat țărilor în curs de aderare. Acțiunile cuprinse în acest plan vizau strategii și politici dezvoltate la nivel național;
- 2002 – GTREN („Global Terrabyte Research Network”) crea o nouă dimensiune a Internetului, de 1000 de ori mai rapidă;
- 2005 – Comisia Europeană a elaborat un document intitulat ”eEurope 2005” care avea ca obiective majore stimularea serviciilor, aplicațiilor și conținutului digital pe de o parte, iar pe de altă parte dezvoltarea comunicațiilor de bandă largă și creșterea securității rețelelor. Măsurile politice au vizat dezvoltarea serviciilor din domeniul culturii bazate pe interoperabilitate și comunicații în bandă largă și conectarea în bandă largă a tuturor școlilor și universităților, bibliotecilor, muzeelor și arhivelor;
- “eEurope 2005” viza:
 - crearea unui cadru pentru investiții private;
 - crearea de locuri de muncă;
 - creșterea productivității;
 - modernizarea serviciilor publice;
 - participarea tuturor la societatea informațională globală pentru toți cetățenii.

Consiliul European a solicitat Comisiei Europene în cadrul unei reuniuni la Barcelona să redacteze un plan de acțiune care să asigure o securitate sporită pentru Internet, IPV6 și a informației pentru eGovernment, eHealth și eBusiness etc.

Totodată, “eEurope 2005” a reprezentat o parte importantă a strategiei de la Lisabona care era orientată către coeziunea socială și către transformarea economiei europene în cea mai dinamică și mai competitivă economie. De aceea planul de acțiune “eEurope 2005” a conținut măsuri pentru includerea tehnologiilor informației în toate domeniile (crearea de platforme multiple pentru diverse tipuri de servicii). Planul de acțiuni avea două grupuri mari de subacțiuni care se susțineau reciproc: stimularea serviciilor și implicit dezvoltarea de conținut digital pe de o parte, iar pe de altă parte dezvoltarea infrastructurii (rețele de bandă largă și securitatea rețelelor).

De asemenea, planul de acțiuni viza:

- servicii publice on-line moderne (eGuvernare);
- servicii de eLearning;
- servicii de eHealth;
- un mediu de eBusiness dinamic;
- disponibilitate largă pentru accesul la rețelele de comunicare (internet ieftin și rapid);
- infrastructură informațională sigură (securitatea informației și rețelelor).

Acest plan de acțiuni trebuia susținut prin instrumente financiare ale statelor care aplică aceste acțiuni.

Planul “eEurope 2005” recomanda 4 instrumente de implementare a acestuia:

- măsuri politice pentru reexaminarea și adaptarea (armonizarea) legislației la nivel național

și european;

- întărirea interoperabilității;
- îmbunătățirea accesului la rețele de comunicații;
- voință politică (strategie națională în domeniu) pentru implementarea societății informaționale în țările Europei.

“eEurope 2005” a identificat acele domenii în care, printr-o politică publică adecvată se poate realiza o valoare adăugată la activități și acțiuni în viața socio-economică a unei țări. Planul s-a axat pe un set limitat de acțiuni cu ținte cheie bine definite:

1. conectarea serviciilor administrației publice și școlilor la rețelele de bandă largă;
2. realizarea de servicii publice interactive accesibile tuturor și pe platforme multiple;
3. servicii de sănătate on-line;
4. reexaminarea și armonizarea legislației privind eBusiness;
5. crearea unei forțe pentru securitatea infrastructurilor cibernetice (“Cyber Security Task Force”).

Primele instrumente de implementare au fost:

- facilitarea schimbului de experiență de bune practici și proiecte demonstrative, dar și de prezentare a experienței acumulate în urma eșecurilor;
 - măsuri politice pentru monitorizarea și evaluarea performanțelor;
 - coordonarea globală a politicilor existente care să producă sinergie între acțiunile propuse.
- 2005 – Comisia Europeană a lansat „Strategia i2010”. Aceasta avea ca obiective:
 - dezvoltarea spațiului informațional european;
 - susținerea inovării și a investițiilor în cercetare – dezvoltare;
 - realizarea unor servicii publice performante bazate pe noile tehnologii coroborate cu ridicarea calității vieții.

Acțiunile unitare la nivelul Europei se înscriu în trei elemente strategice descrise în documentul de la Lisabona:

- transformarea Uniunii Europene într-o alternativă viabilă;
- dezvoltarea societății cunoașterii și inovării prin dezvoltarea TIC;
- crearea de locuri de muncă cu înaltă calificare și bine plătite;

Eficiența implementării planurilor de acțiune se poate grupa astfel:

- din punct de vedere politic s-au creat condiții pentru aderarea la Uniunea Europeană a altor țări care nu erau încă membre UE (cazul României și al Bulgariei);
- din punct de vedere legislativ s-a creat un cadru unitar la nivel european pentru Societatea Informațională;
- integrarea mai facilă a cetățenilor în spațiul european, indiferent de etnie și de apartenența la o anumită naționalitate.

Efectele vizate au fost parțial atinse, iar crearea sistemelor de informare bazate pe noile tehnologii în toate domeniile de activitate au devenit, în mod evident, o cerință obligatorie impusă de dezvoltarea socială și economică la nivel global.

i2010 a pus accent pe dezvoltarea economiei digitale. În acord cu această strategie, Parlamentul European și Consiliul Europei au stabilit un program multianual, un calendar pentru un conținut digital în Europa care să fie accesibil și utilizabil. Obiectivul central pentru eContent este difuzarea informației în aria interesului public. eContent și strategia i2010 vizează eliminarea așa-zisului

”digital divide” de fapt diminuarea discriminării dintre cei care știu și pot utiliza calculatorul și cei care nu știu și/sau nu pot utiliza calculatorul pentru că nu au condiții, fapt generat de efectele economice și sociale asupra mediului în care aceștia trăiesc.

- 2010 – Comisia Europeană lansează „Agenda Digitală i2020”, conform căreia utilizatorii trebuie să își formeze o cultură a informației digitale și a comunicării, o cultură informațională individuală. Cultura informațională trebuie susținută de administrație prin crearea unor servicii publice informatizate pentru care este necesară realizarea unor acțiuni de susținere cum ar fi:
 - realizarea unei infrastructuri;
 - conectarea comunităților izolate prin tehnologie wireless;
 - implementarea conceptului de ”Ghișeu electronic public”;
 - folosirea cartelelor inteligente (smart cards);
 - organizarea unor cursuri de pregătire continuă;
 - asigurarea interoperabilității între diverse sisteme informatice;

3. Metode de cercetare

Pentru o relevare cât mai concludentă a celor expuse mai sus, s-a procedat la evaluarea nivelului de digitalizare al guvernării electronice din România prin utilizarea anchetei și a interviului structurat ca metode de cercetare. Astfel, ancheta s-a desfășurat prin distribuirea unui chestionar la nivelul populației generale, iar interviul structurat a fost distribuit unui număr de două persoane – manageri publici în cadrul administrației publice centrale din România.

În cele ce urmează vom prezenta cele mai importante rezultate ale anchetei efectuate la nivelul populației generale:

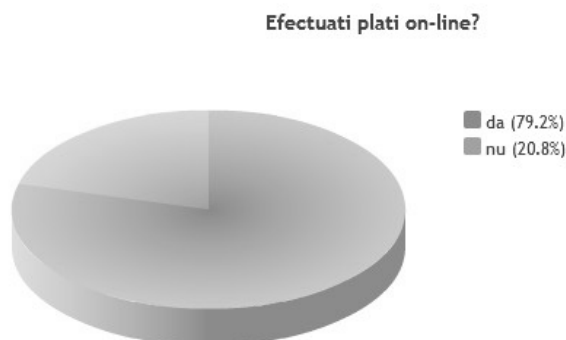
Din punct de vedere statistic, în urma sintetizării rezultatelor anchetei, se pot extrage următoarele concluzii:

- s-a înregistrat un total de 54 de răspunsuri;
- 38,9% dintre respondenți sunt bărbați;
- 61,1% dintre respondenți sunt femei;
- vârsta medie a respondenților este de 32,2 ani.

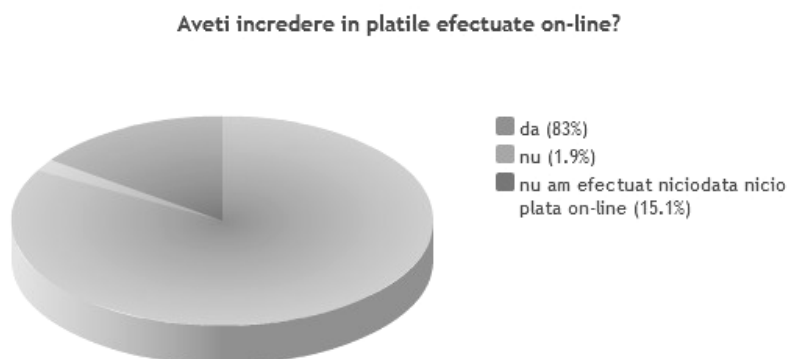
Chestionarul este alcătuit din șase (6) întrebări ce abordează subiectul e-Guvernării în România, din perspectiva cetățeanului. Astfel, întrebările se axează pe partea de servicii G2C – Government to Citizen și anume serviciile publice electronice.

Ancheta a pus accent pe gradul de disponibilitate al serviciilor G2C, gradul de specificitate și funcționalitatea lor, după cum urmează:

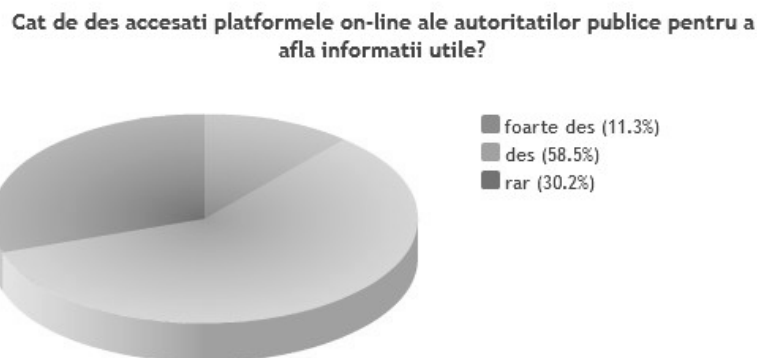
- prima întrebare “*Efectuați plăți on-line?*” oferă respondentului două posibilități de răspuns: “da”/”nu”, iar rezultatele au relevat că majoritatea – 79,2% a răspuns „da”, înregistrându-se un procent de 20,8% de răspunsuri negative;



- cea de-a doua întrebare “*Aveți încredere în plățile efectuate on-line?*” oferă respondentului trei posibilități de răspuns: “da”/”nu”/”nu am efectuat niciodată nicio plată on-line”, iar rezultatele au relevat că majoritatea – 83% a răspuns „da”, 1,9% din respondenți au răspuns “nu”, iar un procent surprinzător de mare – 15,1% a răspuns “nu am efectuat niciodată nicio plată on-line”;



- la întrebarea nr.5 “*Cât de des accesați platformele on-line ale autorităților publice pentru a afla informații utile?*” 58,5% dintre respondenți au răspuns “des”, 30,2% au răspuns “rar” și 11,3% au răspuns “foarte des”;



Sintetizând rezultatele obținute putem afirma faptul că respondenții sunt relativ familiarizați cu procedurile naționale de e-Guvernare (platforma “*eDirect.gov.ro*”, etc.), însă aceste proceduri nu prezintă un grad înalt de încredere pentru cetățeni, motiv pentru care la întrebările “*Cât de des vă plăți taxele și impozitele utilizând platformele de e-Guvernare puse la dispoziție de către autoritățile române?*”/“*Cât de des vă plățiți amenzile și penalizările de la plățile întârziate utilizând platformele de e-Guvernare puse la dispoziție de autoritățile române?*” răspunsul majoritar a fost “*rar*”.

Imediat după acest răspuns ce a înregistrat cele mai multe procente, urmează cu 32,1% răspunsul „*nu efectuez plăți pe internet*” – dovedind încă o dată, lipsa de încredere a cetățeanului în efectuarea plăților on-line. O posibilă cauză a acestui aspect poate fi lipsa unei culturi civice ce presupune astfel de operațiuni.

Efectuarea acestui studiu duce invariabil la exprimarea unor recomandări din partea autoarei, după cum urmează:

- inițierea și susținerea unei campanii publice de “awareness” (televiziune, presă, radio, etc.) în cadrul căreia susținerea plăților on-line trebuie evidențiată și promovată în cadrul populației generale;
- utilizarea oficiilor poștale ale Poștei Române (datorită capilarității acestei companii de stat – prezența oficiilor poștale pe întreg teritoriul României) ca și suport de susținere a campaniei publice de “awareness” prin organizarea de cursuri de operare a PC-ului pentru populația generală;
- pregătirea noilor generații de utilizatori de PC, smartphone-uri, tablete, etc. în cadrul

sistemului public și privat de învățământ.

Dacă pentru efectuarea anchetei s-a selectat un eșantion de populație cu vârste, sexe și ocupații diferite cu scopul de a reprezenta cât mai bine populația generală, pentru efectuarea interviurilor, s-a marșat însă pe un eșantion special de populație și anume persoane cu studii universitare și post-universitare aflate în posturi-cheie de conducere ale autorităților administrației publice centrale și locale responsabile cu implementarea procedurilor de e-Guvernare, atât la nivel local, cât și la nivel național.

Astfel, s-a procedat la alcătuirea interviului structurat și la distribuirea sa în cadrul instituției publice vizate: *“Agenția pentru Agenda Digitală a României – AADR”* – instituție aflată în subordinea Ministerului pentru Societatea Informațională și responsabilă cu crearea și întreținerea PCU, emiterea de semnături digitale, etc.

Rezultatele sintetizate ale interviului structurat descriu situația națională din perspectiva managerilor publici responsabili cu implementarea serviciilor electronice în țara noastră, în timp ce ancheta relevă strict perspectiva cetățenilor. Astfel, studiul întreprins prezintă ambele perspective cu rezultate relativ asemănătoare.

Managerii publici ce au răspuns interviului structurat sunt într-adevăr conștienți de lipsa de încredere a cetățenilor în modalitățile de plată on-line, motiv pentru care au răspuns majoritar „scăzut” la întrebarea *“Cum evaluezi gradul implementării serviciilor electronice la nivel național?”*. Drept urmare, la întrebarea *“Ce îmbunătățiri ați aduce pentru reducerea „digital divide” în România? (mai multe răspunsuri posibile)”* s-a răspuns majoritar la toate recomandările propuse:

- politici publice de IT awareness în școli, biblioteci, centre culturale, etc.;
- propuneri legislative ce ar impune obligativitatea trecerii la servicii de administrație publică on-line;
- politici publice de dotare a centrelor culturale, oficiilor poștale, etc. cu echipamente IT.

4. Concluzii

În esență cercetarea de față are la bază atât multiplele inițiative ale Comisiei Europene pentru promovarea Pieței Digitale Unice/Agendei Digitale, cât și studiile efectuate în cadrul populației din România, cu accentuarea studiului și interviurilor efectuate în cadrul administrației publice centrale naționale, responsabile cu implementarea Directivei Serviciilor/Agendei Digitale în România.

Totodată, se iau în considerare și cele două sondaje efectuate ce analizează nivelul implementării e-Guvernării în România, din perspectiva societății civile, dar și din perspectiva managerilor publici responsabili cu implementarea procedurilor de e-Guvernare.

Astfel, se poate afirma că deși România se află încă la începutul drumului spre digitalizarea efectivă și eficientă a serviciilor publice oferite de agențiile și autoritățile administrației publice centrale și locale, politicile și inițiativele legislative ale Uniunii Europene au încurajat utilizarea mijloacelor online și au promovat TIC în societatea românească, fapt demonstrat prin numărul persoanelor ce accesează site-urile administrației publice naționale.

BIBLIOGRAFIE

1. ***, Borderless eGuvernare services for Europeans: 6th European Ministerial Conference. In: Research*eu. Focus magazine, No. 12, “build, connect, grow” Edition, Luxembourg, February 2012, ISSN: 1831-1903.
2. ***, Cele 16 inițiative ale CE pentru Piața Unică Digitală a e-Uniunii. În *Comunicații Mobile*. Revista afacerilor telecom @ Mobile Media, Ediția 131, București, aprilie-mai 2015, ISSN: 1454-6949.

3. ***, Connecting Europe Facility: building a Digital Single Market. In: Research*eu. Focus magazine, No. 12, “build, connect, grow” Edition, Luxembourg, February 2012, ISSN: 1831-1903.
4. ***, e-CODEX: making access to justice easier across borders. In: Research*eu. Focus magazine, No. 12, “build, connect, grow” Edition, Luxembourg, February 2012, ISSN: 1831-1903.
5. ***, eGuvernare and the Digital Agenda for Europe. In: Research*eu. Focus magazine, No. 12, “build, connect, grow” Edition, Luxembourg, February 2012, ISSN: 1831-1903.
6. ***, e-Guvernare Interoperability: Guide. United Nations Development Programme with the support of IBM, ORACLE, ISBN: 978-974-13-1616-8.
7. ***, epSOS: better access to healthcare abroad. In: Research*eu. Focus magazine, No. 12, “build, connect, grow” Edition, Luxembourg, February 2012, ISSN: 1831-1903.
8. **BANCIU, D.:** e-Romania – structura informațională pentru procesul de guvernare. La: Conferința IDG România „e-Guvernare – perspective și necesități”, Ediția a II-a, București 30 Septembrie 2009.
9. **BANCIU, D.:** Info-chioșc: prima punere în practică a conceptului de e-Guvernare. În: PC World, nr. 5, pp. 66-67, București, 2002.
10. **BANCIU, D.; MANDA, C.:** Strategia de realizare a unui sistem de informare în administrație, În: Tribuna Economică, Economie și Administrație Locală, nr.7, pp. 3-5, București, 1996.
11. **SANDU, L.:** “Ce schimbări poate produce Agenda Digitală pentru România”. În: Market Watch, nr. 176/15 iunie-15 iulie 2015, ISSN: 1582-7232.
12. ***, Să înțelegem politicile Uniunii Europene – Europa 2020: Strategia de creștere a Europei. Studiu al Direcției Generale Comunicare din cadrul Comisiei Europene, Luxemburg: Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, ISBN 978-92-79-23972-4, 2013.
13. Site-ul Agendei Digitale pentru România (ADR) [on-line]. Disponibil la: <http://digitalagenda.ro/>.
14. Site-ul Agenției pentru Agenda Digitală a României (AADR) [on-line]. Disponibil la: <http://www.aadr.ro/>.
15. Site-ul Centrului pentru Dezvoltare Internațională al Universității Harvard [on-line]. Disponibil la: <http://www.hks.harvard.edu/centers/cid>.
16. Site-ul Departamentului de Știință și Tehnologie al Guvernului statului Gujarat, India [on-line]. Disponibil la: <http://dst.gujarat.gov.in/>.
17. Site-ul Digital Agenda Scoreboard [on-line]. Disponibil la: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-scoreboard>.
18. Site-ul OCDE – Organizația de Cooperare și Dezvoltare Economică [on-line]. Disponibil la: <http://www.oecd.org/>.
19. Site-ul oficial al Comisiei Europene privind Directoratul General Rețele de Comunicație, Conținut și tehnologie – DGCONNECT [on-line]. Disponibil la: <http://ec.europa.eu/dgs/connect/en/content/dg-connect>.
20. Site-ul oficial al Comisiei Europene pentru sinteze ale legislației UE [on-line]. Disponibil la: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/si0016_ro.htm.
21. Site-ul oficial al Comisiei Europene pentru Strategia Europa 2020 [on-line]. Disponibil la: http://ec.europa.eu/europe2020/index_ro.htm.
22. Site-ul oficial al Comisiei Europene pentru Strategia Europa 2020, secțiunea privind Planul European de acțiuni de e-Guvernare 2011-2015 [on-line]. Disponibil la: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/european-eGuvernare-action-plan-2011-2015>.