

REZUMAT

Prezenta teză doctorală analizează, într-un mod multidimensional serviciilor publice digitale furnizate de administrația publică locală, prin prisma abordărilor teoretice, a componentelor de marketing al serviciilor, ținând cont de cadrul național și european, fiind susținută de cercetări calitative și cantitative aplicate.

În acest sens, demersul academic a fost orientat către fundamentarea teoretică a conceptului de administrație publică, abordată drept un pilon al statului de drept și furnizor esențial de servicii destinate cetățenilor. Astfel, au fost abordate perspectivele juridice (legalitate și echitate), sociologice (coeziune socială și guvernanță), economice (redistribuire, echitate, intervenție în dinamica pieței) și de marketing (orientare către cetățean, satisfacerea nevoilor comunitare). Administrația a fost analizată și prin prisma transformărilor istorice și a evoluției conceptului de serviciu public – de la un mecanism birocratic la un actor agil și orientat spre rezultate.

De asemenea, un element central al tezei a fost linia vectorului marketingul serviciilor publice, insistând pe tranziția de la marketingul tradițional la cel adaptat contextului public. Au fost inventariate definițiile relevante și realizate clasificări ale serviciilor în funcție de criterii funcționale, beneficiari sau finanțare.

A fost analizat mixul de marketing aplicabil sectorului public, fiind prezentate modele teoretice de evaluare a calității serviciilor (ex. SERVQUAL, E-S-QUAL, Service Blueprinting). În plus, am abordat și noile paradigme ale marketingului digital și logicii „Service-Dominant”, integrând dimensiunile de sustenabilitate, etică și participare civică.

Totodată, am explorat particularitățile serviciilor publice în România și în Uniunea Europeană, fiind surprinse temele strategice actuale: digitalizarea, sustenabilitatea, participarea civică și co-crearea valorii. Cu alte cuvinte, am analizat exemplele de bune practici europene și am subliniat nevoia de reformă sistemică în România – prin politici publice integrate, profesionalizare, interoperabilitate digitală și adaptare la valorile UE (echitate, transparență, accesibilitate).