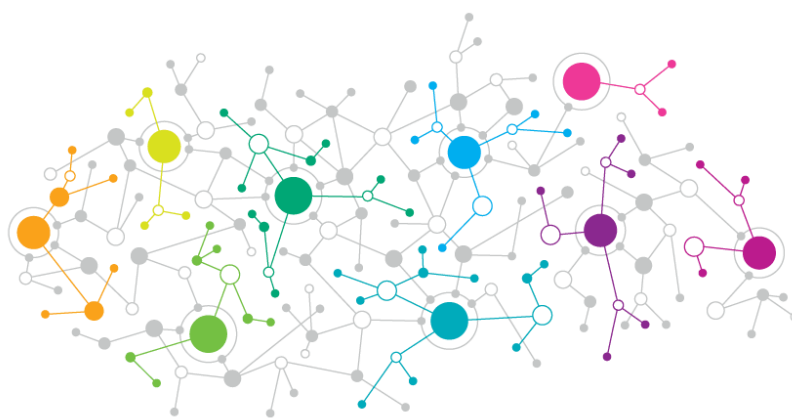


DISCIPLINĂ: FUNDAMENTELE SERVICIILOR

TEMATICA 4

• ROLUL SERVICIILOR ÎN SOCIETATE



I. Cuprinsul secvenței

1. Serviciile și calitatea vieții 1
2. Tendințele de dezvoltare și inovare în domeniul serviciilor 4
3. Regândirea procesului de prestare la nivel organizațional - prilej de inovare a serviciului 8



II. Obiectivele secvenței

1. Definirea conceptului de calitate a vieții, a dimensiunilor acestuia și a relației cu economia modernă bazată pe servicii
2. Identificarea indicatorilor ce determină calitatea vieții
3. Determinarea factorilor și tendințelor implicate în procesul de inovare a serviciilor



III. Cuvinte cheie

Calitatea vieții, PIB pe cap de locuitor, indicatori economici, indicatori sociali, inovarea serviciilor, smart city

4.1. Serviciile și calitatea vieții

Calitatea vieții este un concept complex, care vizează obiectiv latura materială și spirituală a vieții umane în general, calitatea relațiilor, dar și percepția subiectivă individuală a tuturor acestor elemente.

Primele tentative de a măsura calitatea vieții au apărut în anii 1950, în SUA, când administrația Eisenhower a stabilit pentru prima dată rolul influențelor sociale și de mediu asupra acesteia. Această preocupare a fost apoi urmată de mai multe programe sociale și naționale, al cărui scop a fost de „a crea o hartă a progresului social al națiunii și de a dezvolta un sistem regulat de raportare socială” (Oliver et al., 1997, p. 16)

În decada 1960-1970, ideea de calitate a vieții începe să fie legată de ideea de fericire, nefericire, îngrijorare și de sursele care le provoacă aceste stări emoționale. Chiar dacă acest tip de cercetare nu este unul nou, dorința de a îmbunătăți starea individuală, a familiei, a prietenilor, a comunității, a satului, orașului sau a națiunii fiind inerente comportamentului uman, aceste preocupări au fost asociate inițial cu filozofia și teologia și mai puțin cu ideea de cercetare științifică.

În antichitate, ideea de fericire a fost asociată de Aristotel cu cea a atingerii excelenței morale și fizice, dar în perioada contemporană, termenul primește conotația de stare dorită, ce se poate obține printr-un surplus de plăcere față de durere, în toate aspectele economice, sociale și psihologice ale vieții. Această mentalitate hedonistă a stării de bine este caracteristică pentru filozofia vestică, fiind promovată de scriitori, filozofi și psihologi. Sigmund Freud propune ca și motivație umană a comportamentului, „principiul plăcerii”.



Știați că?

Din acest motiv, studiile asupra stării de bine din perioada anilor 1970-1980 s-au axat pe două direcții: pe de o parte a fost perspectiva „hedonistică”, iar pe de altă parte perspectiva „artistică”. Din perspectivă hedonistică, starea de bine este asociată cu fericirea și satisfacția (resimțită subiectiv), în timp ce din perspectivă artistică - preluată din limba greacă unde „aristos” înseamnă cel mai bun, mai nobil sau excelent - se referă la calitate. Ce face diferența dintre cele două perspective este natura lor subiectivă sau obiectivă. Astfel, calitatea poate fi echivalată cu analiza obiectivă a unor criterii externe, măsurabile, în timp ce satisfacția este o trăire internă, subiectivă și privată. Pe de altă parte, perspectiva calității vieții se referă la statutul individului în societate, în timp ce satisfacția ține de experiența personală din viața fiecărui individ. În consecință, poate că noi, ca indivizi suntem cei mai buni observatori ai stării noastre interne, a satisfacției și a stărilor emoționale resimțite, dar este posibil să nu fim cei mai buni judecători în ceea ce privește dimensiunile obiective ale vieții noastre, precum interesele noastre sau a bunăstării sociale (Oliver et al., 1997).

Pe lângă cele două direcții de evaluare a calității vieții, o altă preocupare este reprezentată și de tipul de indicatori care au fost folosiți pentru a măsura efectiv acest concept. Astfel, indicatorii sunt împărțiți în *două mari categorii: economici și sociali* (Barsky, 1995).

1. Indicatorii economici

Măsurarea calității vieții prin intermediul indicatorilor economici se bazează pe viziunea mercantilă a vieții care presupunea existența unei relații directe între activitățile comerciale și bunăstarea generală a națiunii. În această perspectivă, starea de bine este guvernată de nivelul activității economice dintr-o societate, iar evoluția stării de bine poate fi urmărită prin evoluția progresului economic. Pornind de aici, guvernele țărilor sunt interesate de monitorizarea progresului economic, pe baza datelor oferite de bănci, companii comerciale, instituții fiscale, ministere, institute de cercetare a pieței, etc. Dintre indicatorii economici, *Produsul Național Brut* (PNB/loc.) este cel mai semnificativ, dar el reflectă mai ales latura cantitativă a bunăstării naționale (Ioncică, 2003).



De reținut

Cu toate acestea, analiza indicatorilor monetari nu este suficientă pentru a reflecta întocmai calitatea vieții sau nivelul de fericire al societății. Cel mai bun exemplu în acest caz este SUA, în perioada de după al doilea Război Mondial. În anii de după război, SUA a avut o perioadă cu creșteri dramatice a standardului de viață, experimentând în același timp o scădere a altor aspecte ale vieții personale, sociale și politice ale cetățenilor, precum: siguranța personală, solidaritatea familială și încrederea în guvern, toate datorate nivelului în creștere a infracțiunilor, a abuzului de droguri și a corupției clasei politice.

Această lipsă a unei legături directe între prosperitate economică și fericire a dus la explorarea unor alți indicatori care să explice mai bine calitatea vieții. În general, se poate spune că indicatorii economici nici nu descriu și nici nu prezic în totalitate maniera în care progresează societatea în ceea ce privește calitatea vieții.

2. Indicatorii sociali

În plus față de indicatorii economici, cercetările științifice de astăzi iau în calcul și tendințele demografice, cele ale forței de muncă și indicatorii de șomaj, starea cunoașterii și a tehnologiei, natura și nivelul activităților politice ale guvernelor și ale indivizilor, schimbările din viața de familie, tendințele religioase, distribuția activităților de petrecere a timpului liber, starea de sănătate generală și gradul de școlarizare, stratificarea socială și la final măsurarea bunăstării. De exemplu, în această categorie se pot include studiile ce arată efectul distribuției inegale a veniturilor asupra sărăciei, sănătății și educației indivizilor dintr-o anumită zonă geografică.

Rezultatele acestor studii au fost folosite pentru a determina politica socială și economică promovată de guvernele din întreaga lume.

Cercetarea empirică a descoperit 15 *factori* clasati în *cinci dimensiuni* care au efect semnificativ, pozitiv sau negativ, asupra calității vieții (Dasgupta & Weale, 1992):

- bunăstarea fizică și materială;
- relația cu alte persoane;
- activitățile sociale, comunale și civice;
- dezvoltarea și realizările personale;
- recreația (petrecerea timpului liber).



De reținut

După alți autori, domeniile semnificative pentru calitatea vieții sunt mai multe (Cuadrado-Ballesteros et al., 2012):

- spațiul locativ;
- relațiile familiale;
- relațiile sociale;
- timpul liber;
- locul de muncă;
- siguranța publică;
- starea de sănătate;
- starea financiară;
- religia;
- existența speranței și a scopului pentru ziua de mâine.

După alți autori însă, există numai trei domenii (Barsky, 1995):

- oamenii;
- activitățile de înțajutorare;
- activitățile de producție.

Studiul considerat de către literatura de specialitate ca fiind baza analizei modului în care este percepută calitatea vieții este cel al cercetărilor Zautra și Goodheart (1979). Acest studiu scoate în evidență două metode de cercetare pentru conceptul de calitate a vieții: *studiul comunității* (folosind indicatorii sociali – calitatea vieții este puternic influențată de norme sociale, legi și alte elemente prin care oamenii realizează și mențin „o viață bună”) și *studiul indivizilor* (folosind indicatorii psihologici – modul în care comportamentul individual, aspirațiile și nemulțumirea afectează starea de bine și ghidează crearea, menținerea și evoluția comunității). Pornind de aici, o parte importantă



De reținut

a calității vieții indivizilor este dată de interacțiunea pe care o au aceștia cu furnizorii de produse și servicii din domeniile economic și social.

Cu toate acestea, având în vedere dezvoltarea dinamică a societății umane, este clar că menținerea unui anumit nivel al calității vieții nu se poate realiza prin oferirea de servicii neschimbate de-a lungul timpului. De aici derivă necesitatea ca prestatorii de servicii să investească în inovare continuă, să vină mereu cu ceva nou, mai complex sau mai bine adaptat cerințelor consumatorilor.

4.2. Tendințe de dezvoltare și inovare în domeniul serviciilor

Aspectele ce definesc economia modernă, cum ar fi: detașarea serviciilor de procesul de producției a bunurilor („**servicisation**”), dezvoltarea societății bazate pe cunoaștere („**informatisation**”), accentul pus pe creativitate în producția și consumul de servicii („**creativisation**”) și dezvoltarea continuă a tehnologiilor digitale („**digitalisation**”), au schimbat modul în care serviciile și produsele actuale sunt furnizate populației (Anttiroiko et al., 2014). Aceste schimbări afectează toți jucătorii de pe piață, dar au un efect cu atât mai important asupra administrației locale a orașelor, care au responsabilitatea de a asigura atât infrastructura necesară pentru dezvoltarea economică, dar și condițiile necesare pentru o calitate ridicată a vieții cetățenilor.



Știați că?

Până în anul 2050 se estimează că 75% din populația globului va locui în mediul urban (UNFPA, 2011), ceea ce ridică probleme complexe legate de aspectele societale, științifice, de mediu și economice ale omenirii, incluzând aici modul în care oamenii trăiesc, se deplasează în cadrul orașelor și le sunt furnizate serviciile. Nevoia de a utiliza tehnologii care să ofere informații și să faciliteze dezvoltarea comunității într-o manieră coerentă este din ce în ce mai mare. Dezvoltare durabilă trebuie aplicată la nivel global, în speranța că rezultatele vor fi poluarea redusă a mediului și o calitate a vieții mai ridicată pentru toți oamenii.

Inițial, dezvoltarea sectoarelor economice prestatoare de servicii în mediul urban a fost caracterizată de munca manuală nestandardizată, prost plătită și slab pregătită profesională a angajaților. Dar această imagine nu mai este actuală de multă vreme. Astfel, serviciile au devenit din ce în ce mai formalizate, codificate și dependente de tehnologia comunicațiilor, ceea ce a creat posibilitatea externalizării și internaționalizării lor, în special prin intermediul internetului. O mare parte dintre serviciile locale au fost redefinite ca fiind servicii globale, iar munca manuală a fost digitizată și automatizată (Kushida & Zysman, 2009).



Citire

În al doilea rând, dezvoltarea „economiei relaționare” (sharing economy) duce la noi modele de afaceri care pun accentul pe cooperare în producerea, furnizarea și consumul de servicii. Astfel, companiile prestatoare pot crea diferite alianțe strategice prin intermediul rețelelor electronice, prin care fac schimb de informație, reduc riscul individual și extind rețeaua de furnizare a valorii către consumatorii care la rândul lor fac parte din comunități online unde se poate realiza o experiență comună a serviciului (Dimitriadis & Stevens, 2008).

În al treilea rând, liberalizarea sectoarelor prestatoare de servicii, în special a celor cu implicații sociale (ex. învățământul), a dus la o creștere a competitivității prestatorilor și la presiunea ca aceștia să devină mai eficienți în legătură cu gestiunea costurilor, dar și mai inovativi în oferta lor de servicii (Parker & Heapy, 2006).

În plus, față de discuția avută anterior despre servicii, pe lângă prestatori și consumatori trebuie introdusă o a treia componentă numită **sistemul serviciilor**. Astfel în noua economie de servicii, valoarea nu se creează numai prin interacțiunea directă dintre prestator și consumator, ci implică și existența unui context mai larg al unui sistem al serviciilor ce conține intermediari ai procesului și alte grupuri cu interese directe. De aceea procesul de dezvoltare economică a activității urbane nu înseamnă numai creșterea numărului de activități și structuri care pot asigura dezvoltarea economică, dar și evoluția sistemelor sociale și inovația organizațională.



De reținut

Pornind de la acest aspect, există o serie largă de concepte urbanistice care pot oferi cadrul de dezvoltare necesar într-un mediu economic axat pe eficiența costurilor, orientarea spre competitivitate dar și pe relația cu mediul. Fie că poartă denumirea de oraș inteligent („smart city”, „intelligent city”), oraș sustenabil („sustainable city”), oraș bazat pe cunoaștere („knowledge city”), oraș creativ („creative city”), oraș inovativ („innovative city”), oraș digital („digital city”) sau oraș versiunea 2.0 („city 2.0”) (Hollands, 2008), toate aceste denumiri oferă imaginea unui oraș modern cu procese informaționale eficiente, mecanisme care încurajează creativitatea și inovația și platforme ce oferă soluții inteligente și durabile de servicii.

4.2.1 Orașele inteligente (smart cities)

Energia pe care o simți în orașe precum Londra, New York sau Singapore nu este întâmplătoare. Concentrându-se pe capitalul uman, prin intermediul politicilor administrative, a investițiilor inteligente și a dezvoltării tehnologice, aceste orașe au devenit centre care atrag oameni și companii deopotrivă. Pornind de la exemplul lor, putem spune că orașul ”perfect” va trebui să se dezvolte pe următoarele dimensiuni: activitatea de afaceri, capitalul uman, schimbul informațional, experiența culturală și implicarea în activitatea politică. O soluție viabilă este crearea de orașe inteligente.



Definiție

Orașul inteligent (smart) este acel oraș care rezolvă problemele publice folosind soluții bazate pe TIC, pe baza unui parteneriat dintre municipalitate și multiple grupuri purtătoare de interese (stakeholderi). (European Parliament, 2014, p. 9)

Orașele inteligente folosesc tehnologia pentru a aborda cel puțin una dintre următoarele aspecte: guvernarea inteligentă, populația inteligentă, traiul inteligent, mobilitatea inteligentă, economia inteligentă și mediul inteligent. TIC (Tehnologia Informației și Comunicațiilor) leagă și întărește rețelele de oameni, afaceri, infrastructuri, resurse, energie și spații, oferind de asemenea instrumente pentru organizare și guvernare inteligentă.

La nivelul Uniunii Europene, în 2014, 51% dintre orașele cu peste 100.000 de locuitori au implementat sau propus inițiative *smart*, în timp ce aproape 90% dintre orașele cu peste 500.000 locuitori erau deja orașe inteligente. De aici reiese că orașele mari au avantajul față de cele cu un număr mai mic de rezidenți în implementarea acestor politici.

Majoritatea centrelor urbane au nevoie de moduri noi și inovative pentru a rezolva situațiile complexe impuse de traiul urban, precum supraaglomerarea, consumul de energie, managementul resurselor și protecția mediului înconjurător.

În acest context, orașele inteligente ies în evidență nu numai că oferă o procedură inovativă pentru viitorul traiului urban, dar și tactici cheie pentru a rezolva probleme precum sărăcia, inegalitatea, șomajul și managementul energiei.

Ideea care stă în spatele creării de orașe inteligente este că dezvoltarea economică sustenabilă și creșterea calității vieții este generată de crearea și conectarea capitalului uman, a capitalului social și a infrastructurii TIC.

Dezvoltarea de orașe inteligente este o inițiativă globală. Astfel India a investit peste 66 miliarde de Euro pentru crearea coridorului industrial Delhi-Mumbai, finanțarea fiind asigurată printr-un parteneriat public-privat (80%) și investiții publice în infrastructură (20%). China aplică și ea strategia orașelor inteligente ca o măsură pentru dezvoltarea economică și eradicarea sărăciei, care este considerată un fenomen cu preponderență rural. În cazul Chinei, strategia este de a dezvolta orașele existente, din martie 2012 fiind în derulare peste 54 de proiecte valorând peste 113 miliarde de Euro. (European Parliament, 2014)

Analizând mai în detaliu exemplul Chinei, se poate observa că în ultimii 40 de ani, China a avut o performanță urbană remarcabilă. Rata de urbanizare a crescut de la 18% în 1978, la 60% în 2018, iar populația urbană a crescut de la 170 milioane la 830 milioane de persoane. Această creștere a avut loc în două faze. Prima a fost



De reținut



Știați că?

perioada 1978-2010, orientată pe dezvoltarea infrastructurii, în timp ce forța de lucru s-a mutat din mediul rural în cel urban, crescând rapid numărul celor care locuiesc la oraș. Administrațiile urbane s-au concentrat pe expansiunea urbană, creșterea populației și a crearea de resurse economice pentru construirea de zone urbane. A doua etapă, începută în 2011, s-a remarcat prin încetinirea procesului de urbanizare și pe apariția problemelor specifice. De aceea, dezvoltarea urbanistică a orașelor chinezești s-a orientat pe calitate (nu doar pe cantitate), având la bază un stil de dezvoltare care pune accentul pe eficiență. Din acest motiv, multe dintre orașele Chinei au devenit centre recunoscute global. (A.T. Kearney, 2019)

Următoarea etapă a dezvoltării urbane inteligente trebuie să se axeze pe cetățeni. La nivel macro, asta înseamnă asigurarea unei structuri stabile a populației. La nivel micro înseamnă creșterea calității vieții pentru fiecare locuitor în parte. (A.T. Kearney, 2019)



De reținut

a. Nivelul macro – dezvoltarea capitalului uman:

- **Susținerea și stabilizarea structurii populației.** În condițiile îmbătrânirii populației, dar și a scăderii numărului de locuitori din anumite teritorii datorită emigrării, orașele trebuie să ofere beneficii economice, facilități pentru mame și copii și programe educaționale accesibile – toate pentru a promova o creștere organică a populației în zonele urbane.
- **Susținerea și utilizarea forței de muncă în îmbătrânire.** Regândirea politicilor de angajare, investițiile în tehnologie și educație pentru recalificarea forței de muncă care mai are 15-20 de ani până la vârsta legală de pensionare, va oferi orașelor inteligente cheia prin care să acceseze potențialul maxim al populației în îmbătrânire.
- **Atragerea și reținerea talentului uman.** Capitalul uman de calitate face diferența dintre un oraș cu viitor și unul care stagnează. Astfel orașele inteligente atrag noi-veniți și-i integrează în propriul ecosistem prin oferirea de oportunități pentru studii universitare și susținerea programelor de tip Start-Up. Prin identificarea și promovarea unui brand unic, orașele pot să-și îmbunătățească reputația și competitivitatea. Corporațiile joacă un rol esențial, oferind platforme care ajută tinerele talente să învețe și să se dezvolte.
- **Asigurarea coexistenței om-inteligență artificială.** Dezvoltarea rapidă a interacțiunilor dintre oameni și dispozitive electronice duce la transformarea unor sectoare precum transportul, consumul, industria și sănătatea. Pe măsură ce politicile în vigoare explorează modul în care aceste tehnologii pot acoperi lipsa forței de muncă în domeniu, ele ar trebui să se concentreze și pe modul în care interacțiunea om-mașini afectează și alte aspecte ale vieții cotidiene.

b. Nivelul micro – îmbunătățirea calității vieții individuale

- **Crearea de orașe în care se poate trăi decent.** Oamenii migrează spre mediul urban în căutarea unor slujbe mai bune, dar ceea ce-i ține acolo este calitatea ridicată a vieții. Asta include crearea unui mediu sănătos, investițiile într-o infrastructură bine-dezvoltată și extinderea activităților urbane și a experiențelor culturale, precum cele oferite de muzee, restaurante și festivaluri.
- **Crearea de oportunități de dezvoltare pentru forța de muncă.** Multe persoane se decid asupra orașului în care vor locui în funcție de disponibilitatea de pe piața muncii. Dar pentru a-i reține, orașele trebuie să ofere modalități prin care cetățenii să-și îmbunătățească locul de muncă, dar și viața cotidiană. Crearea unui mediu care încurajează inovația și oferă oportunități pentru noi locuri de muncă, ajută la creșterea standardului vieții și a fericirii per ansamblu.
- **Încurajarea participării civice.** Sistemul de decizii centrat pe hotărârile administrației locale și regionale duce la o dezvoltare eficientă a orașelor, dar viitorul este al administrației participative. Astfel, administrația orașelor inteligente ar trebui să ia în considerare feedbackul și implicarea cetățenilor și al organizațiilor non-profit.
- **Susținerea diversității și a toleranței.** Orașele vibrante sunt diverse. Acest lucru se poate realiza prin politici deschise și incluzive, care protejează drepturile tuturor cetățenilor, indiferent de sex, religie, orientare sau venit.

Chiar dacă orașul viitorului are ca și prioritate cetățenii și comunitatea, **mediul de afaceri al orașului joacă un rol vital**, el fiind partenerul de dezvoltare al orașului. Companiile de succes atrag capital uman de calitate, dar și ajută la crearea de noi tehnologii. De exemplu, soluțiile inteligente folosite la infrastructură, transport și imobiliare oferă oportunități pentru organizații și administrațiile locale de a lucra împreună pentru a crea orașe mai centrate pe cetățenii lor.



De reținut

4.3. Regândirea procesului de prestare la nivel organizațional – prilej de inovare a serviciului

Procesul de prestare a serviciilor devine învechit cu trecerea timpului, deoarece evoluțiile tehnologice, nevoile consumatorilor, caracteristicile inovative ale produselor sau chiar schimbările legislative, fac ca acest proces să fie unul ineficient și irelevant (Wirtz & Lovelock, 2016).

Analiza și regândirea prestării serviciilor presupune, de multe ori, crearea unor noi modalități de livrare a serviciilor, adăugarea sau eliminarea unor servicii suplimentare,

transformarea serviciilor prestate de către personalul clasic în tehnologii de servire neasistate, sau chiar restabilirea locației serviciilor. Așadar, redimensionarea serviciilor reprezintă o formă evidentă de inovare (McDonald et al., 2011) care implică schimbări și îmbunătățiri permanente în cadrul creării și livrării serviciilor.

Deteriorarea procesului de prestare a serviciilor are la bază 2 *cauze principale* (Wirtz & Lovelock, 2016): schimbări ale *mediului extern* (legislația, nevoile consumatorilor, concurența etc.) și schimbări ale *mediului intern* (birocrăția și procedurile interne, standardele și codurile din cadrul organizației). Spre exemplu, evoluția tehnologiei (ca și factor extern) în cazul serviciilor medicale, poate determina „ruginirea” unor tehnici medicale tradiționale și totodată necesitatea regândirii unor noi modalități de prestare a actului medical. Pe de altă parte, în mediul intern, informațiile solicitate pacientului sau procedurile impuse de către practica medicală pot reprezenta impedimente ale eficientizării procesului de prestare a serviciului.



De reținut

Examinarea cu atenție a unui plan de regândire a serviciului reprezintă un pas important pentru identificarea unor oportunități de crearea a noi servicii pe piață. Astfel, eforturile de inovare a serviciilor ar trebui să fie centrate pe atingerea a 4 *obiective cheie* (Wirtz & Lovelock, 2016):

- ✓ Reducerea numărului de eșecuri în cadrul prestării serviciului;
- ✓ Eficientizarea timpului necesar procesului de prestarea a serviciului;
- ✓ Creșterea productivității;
- ✓ Creștere gradului de satisfacție a clientului.

Procesul de „reconstrucție” a unui serviciu implică toate părțile interesate, începând de la consumatori, personalul de contact, personalul administrativ, echipa de suport IT etc., până la parteneri, furnizori și alți beneficiari. Toți acești pioni ajută la planificarea serviciului, fiecare având o contribuție relevantă și un rol bine determinat în acest demers.

BIBLIOGRAFIE:

1. Anttiroiko, A. V., Valkama, P. & Bailey, S. J. (2014). Smart cities in the new service economy: Building platforms for smart services. *AI and Society*, 29(3), p. 323–334.
2. A.T. Kearney. (2019). *A Question of Talent: How Human Capital Will Determine the Next Global Leaders*. A.T. Kearney, Inc.
3. Barsky, J. D. (1995). *World-class customer satisfaction*. Boston: McGraw Hill.
4. Cuadrado-Ballesteros, B., García-Sánchez, I.-M. & Prado-Lorenzo, J.-M. (2012). Effects of different modes of local public services delivery on quality of life in Spain. *Journal of Cleaner Production*, Volumul 37, p. 68–81.
5. Dasgupta, P. & Weale, M. (1992). On measuring the quality of life. *World Development*, 20(1), p. 119–131.
6. Dimitriadis, S. & Stevens, E. (2008). Integrated customer relationship management for service activities: An internal/external gap model. *Managing Service Quality*, 18(5), p. 496–511.
7. European Parliament. (2014). *Mapping Smart Cities in the EU*. Policy Department A: Economic and Scientific Policy. Directorate General for Internal Policies.
8. Hollands, R. G. (2008). Will the real smart city please stand up? Intelligent, progressive or entrepreneurial?. *City*, 12(3), p. 303–320.
9. Ionică, M. (2003). *Economia serviciilor. Teorie și practică*. Ediția a 3-a, revăzută și adăugită ed. București: Ed. Uranus.
10. Kushida, K. E. & Zysman, J. (2009). The services transformation and network policy: The new logic of value creation. *Review of Policy Research*, 26(1–2), p. 173–194.
11. McDonald, M., Frow, P. & Payne, A. (2011). *Marketing plans for service businesses : a complete guide*. Chichester: John Wiley & Sons.
12. Oliver, J., Huxley, P., Bridges, K. & Mohamad, H. (1997). *Quality of Life and Mental Health Services*. s.l.:Routledge.
13. Parker, S. & Heapy, J. (2006). *The Journey to the Interface - How public services designs can connect users to reform*.
Available at: <https://www.demos.co.uk/files/TheJourneytotheInterface.pdf>
14. UNFPA (2011). The State of World Population 2011. pp. 1-132.
15. Wirtz, J. & Lovelock, C. (2016). *Services marketing: people, technology, strategy*. New Jersey: World Scientific.
16. Zautra, A. & Goodhart, D. (1979). Quality of life indicators: A review of the literature. *Community Mental Health Review*, 4(1), p. 3–10.

