

**MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII
MOLDOVA**

**Universitatea Tehnică a Moldovei
Facultatea Electronică și Telecomunicații
Departamentul Telecomunicații și Sisteme Electronice**

Admisă la susținere

Șefă departament:

conf. univ., dr. V. Tîrșu

„_____” _____ 2024 _____

**STUDIU ȘI ANALIZA COMPORTAMENTULUI
UTILIZATORILOR ÎN CONTEXTUL SERVICIILOR DE
COMUNICAȚII**

Teză de master

Studentă

Furdui Stela, MMRT-22M

Conducător

Sava Lilia, conf. univ.,dr.

Chișinău, 2024

ADNOTARE

Tema tezei: Studiul și analiza a comportamentului utilizatorilor în contextul serviciilor de comunicații.

Cuvinte-cheie: comunicații, servicii, societate informațională, tehnologie digitală, comportamentul utilizatorilor., competitivitate, calitatea vieții.

Structura tezei: introducere, 3 capitole, incheiere, 25 diagrame, 60 pagini

Actualitatea temei: Serviciile de comunicații au o importanță semnificativă în societatea contemporană. Ele au o influență importantă asupra utilizatorilor.

*Conectivitate socială-*serviciile de comunicare facilitează conexiunile sociale. Oamenii pot păstra legătura cu prietenii, familia și colegii de muncă indiferent de distanță.

Schimb de informații- comunicarea este modalitatea principală prin care informațiile sunt transmise. Serviciile de comunicare permit oamenilor să împărtășească idei, cunoștințe, știri și alte tipuri de informații.

Educație și formare- serviciile de comunicare au transformat modul în care educația și formarea sunt livrate. Învățământul la distanță, webinarele și alte resurse online permit accesul la informații și instruire din orice loc, facilitând continuarea educației și dezvoltarea profesională.

Schimbarea modului de viață- evoluția serviciilor de comunicare a avut un impact semnificativ asupra modului în care oamenii își trăiesc viața de zi cu zi. De la organizarea întâlnirilor sociale la cumpărături online și divertisment digital, aceste servicii au transformat modul în care trăim și interacționăm

Scopul lucrării este de a executa cercetarea comportamentului utilizatorilor în utilizarea serviciilor de comunicații.

Obiectivele cercetării:

- Examinarea dezvoltării serviciilor de comunicații

- Influența dezvoltării ramurei de comunicații asupra utilizatorilor.
- Studiu și analiza utilizatorilor în raport cu serviciile de comunicații.

Obiectul de studiu îl reprezintă studiul efectuat pe un eșantion de 200 de abonați ai companiei de telecomunicații S.A Moldtelecom.

Metodologia aplicată în teza sunt aplicate următoarele metode de cercetare: sinteza, observația, compararea, clasificarea, analiza, evaluarea și cercetarea bibliografică.

ANNOTATION

Thesis topic: The study and analysis of user behavior in the context of communication services.

Keywords: communications, services, information society, digital technology, user behavior, competitiveness, quality of life

Structure of the thesis: introduction, 3 chapters, conclusion, 25 diagrams, 60 pages

Theme actuality: Communication services have a significant importance in contemporary society. They have an important influence on users, namely:

Social connectivity - communication services facilitate social connections. People can keep in touch with friends, family and co-workers regardless of distance.

Exchange of information - communication is the main way in which information is transmitted. Communication services allow people to share ideas, knowledge, news and other types of information

Education and training - communication services have transformed the way education and training is delivered. Distance learning, webinars, and other online resources allow access to information and training from anywhere, making continuing education and professional development easier.

Changing the way of life - the evolution of communication services has had a significant impact on the way people live their daily lives. From organizing social gatherings to online shopping and digital entertainment, these services have transformed the way we live and interact

The purpose of the work is to carry out research on the behavior of users in the use of communication services.

Research objectives:

- Review of the development of communications services
- The influence of the development of the communications branch on users.
- Study and analysis of users in relation to communication services.

The object of study is the study carried out on a sample of 200 subscribers of the telecommunications company S.A. Moldtelecom.

Applied methodology the following research methods are applied: synthesis, observation, comparison, classification, analysis, evaluation and bibliographic research.

Cuprins

INTRODUCERE.....	10
1.Etapele de dezvoltare a serviciilor de comunicații.....	12
1.1.Evoluția și dezvoltarea telefoniei fixe.....	12
1.2. Etapele apariției și dezvoltării telefoniei mobile.....	14
1.3.Apariția și dezvoltarea serviciilor de internet fix și internet mobil.....	21
2. Impactul evoluției serviciilor de comunicații asupra utilizatorilor.....	27
2.1. Influența serviciilor de comunicații asupra utilizatorilor.....	27
2.2 Definiția indicatorilor și parametrilor de calitate a serviciilor de comunicații.....	34
2.3. Calitatea serviciilor de telefonie mobilă. Valoarea parametrilor de calitate.....	45
3. Cercetarea obiceiurilor de utilizare a serviciilor de comunicații mobile și fixe pentru a îmbunătăți experiența utilizatorilor.....	47
3.1. Evaluarea satisfacției utilizatorilor care utilizează serviciile de comunicații.....	47
3.2. Promovarea intereselor utilizatorilor finali în sectorul comunicațiilor electronice. Aspecte de reglementare.....	66
Concluzii.....
Bibliografie.....	71

Introducere

Sectorul comunicațiilor reprezintă, la ora actuală, un domeniu prioritar în dezvoltarea economică a Republicii Moldova. Îmbinarea tehnică a calculatoarelor și comunicațiilor a deschis calea utilizării unor servicii specializate de telefonie, transfer de date și de imagini, comunicații prin satelit, comunicații fără fir și multe servicii Internet. Rețeaua de telecomunicații este în continuă dezvoltare, trebuind să facă față nevoilor tot mai mari de a comunica, asigurând schimbul rapid și sigur al informațiilor. Dezvoltarea mijloacelor de telecomunicații grăbește luarea deciziilor fluxului informațional, circulația banilor și odată cu acestea contribuie la creșterea venitului național și, implicit, la ridicarea nivelului de trai al populației.

Actualitatea temei: Tema data este bazată pe analiza utilizatorilor de servicii de comunicații, concentrându-se pe un eșantion de 200 persoane care dețin servicii de comunicații de la operatorul național "Moldtelecom".

Utilizarea eficientă a serviciilor de comunicații contribuie la dezvoltarea relațiilor multilaterale dintre state, la întărirea legăturilor de prietenie și colaborare, la dezvoltarea schimburilor economice și culturale, la dezvoltarea științei. Serviciile sectorului de telecomunicații au ca obiectiv transmiterea, emiterea sau recepția de semnale, mesaje scrise, imagini și sunete sau informații de orice natură, prin cablu, unde radio, mijloace optice sau alte sisteme electromagnetice, inclusiv transferul aferent sau cedarea dreptului de a utiliza mijloacele de transmisie, emisie sau recepție, precum și asigurarea accesului la rețelele de informații mondiale. Sectorul de telecomunicații face parte din comunicațiile electronice și include patru categorii de piețe ce prestează servicii de: telefonie fixă, telefonie mobilă, Internet fix și internet mobil. Fiecare operator își dă străduința în a satisface toate necesitățile utilizatorilor, oferindu-le servicii la cel mai înalt nivel.

Scopul principal al acestei lucrări constă în analiza serviciilor de comunicații ,dezvoltarea si influența acestora asupra utilizatorilor si asupra nivelului lor de viață.

Ca obiective principale avem:

- Analiza necesităților utilizatorilor
- Îmbunătățirea calității serviciilor de comunicații
- Disponibilitatea serviciilor

Bibliografie

1. Hotărârea Guvernului „Despre aprobarea Politicii de edificare a societății informaționale în Republica Moldova”. Nr. 632 din 8 iunie 2004. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 18.06.2004, nr. 96-99 (789).
2. Hotărârea Guvernului „Privind Strategia Națională de edificare a societății informaționale - “Moldova electronică””. Nr. 255 din 9 martie 2005. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 25.03.2005, nr. 46-50 (336).
3. Hotărârea Guvernului „Pentru aprobarea Planului de Acțiuni Republica Moldova - Uniunea Europeană”. Nr. 356 din 22 aprilie 2005. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 29.04.2005, nr. 65-66 (412).
4. Legea comunicațiilor electronice. Nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 14.03.2008, nr. 51-54 (155).
5. Directiva 2002/21/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice, Directiva 2002/20/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind autorizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice, Directiva 2002/19/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind accesul la rețelele de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora, Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații, Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice.
6. Hotărârea Guvernului „Cu privire la aprobarea Strategiei Naționale în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012”. Nr. 5 din 14 ianuarie 2008. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 22.01.2008, nr.14-15 (76).

7. Directiva 2002/21/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice (Directiva-cadru). Nr. 21 din 7 martie 2002. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 24.04.2002, nr. L 108.
8. Legea privind protecția consumatorilor. Nr. 105-XV din 13 martie 2003. Republicată în: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 21.10.2011, nr. 176-181 (513).
8. Rina Țurcan, Dinu Țurcanu, Alexandru Ciubuc. The impact of Internet access on economic development. The 5th Economic International Conference „COMPETITIVENESS AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT”, 2-3.11.2023. <https://doi.org/10.52326/csd2023.24>.
9. Timco Carolina, Țurcanu Tatiana, Țurcanu Dinu. Dezvoltarea societății informaționale în Republica Moldova în contextul globalizării, Particularitățile dezvoltării economiei mondiale în condițiile globalizării, conferință științifico-practică internațională: materialele conferinței științifico-practice internaționale, 15 aprilie 2016, IRIM 2016, p. 387-398.
10. Țurcanu Tatiana. Perspectivele de dezvoltare a sectorului TIC în contextul realizării planului individual de acțiuni UE-RM, European neighbourhood policy and eastern partnership: achievements, obstacles and perspectives: scientific-practical conf. with intern. participation (2011, Chișinău): The material of the Conf. Acad. of Econ. Studies Moldova of, 05-07 May 2011, Chișinău, IEFS, 2011. p.263-270.
11. Țurcanu Tatiana. Sectorul TIC – între producere și servicii, Meridian Ingineresc, nr.1, 2018. p. 72-76.