



**Universitatea Tehnică a Moldovei**

**ANALIZA COMPORTAMENTULUI  
UTILIZATORILOR ÎN SERVICIILE DE  
COMUNICAȚII: FACTORI, TENDINȚE ȘI  
STRATEGII DE ÎMBUNĂTĂȚIRE**

**Student:**

**Șuiu Ina, MMRT-231M**

**Conducător:**

**Sava Lilia, conf.univ., dr.**

**Chișinău, 2025**

**MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII  
MOLDOVA**

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

**Admis la susținere**

**Șefa departament:  
conf. univ., dr. V. Tîrșu**

„\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2025

**ANALIZA COMPORTAMENTULUI  
UTILIZATORILOR ÎN SERVICIILE DE  
COMUNICAȚII: FACTORI, TENDINȚE ȘI  
STRATEGII DE ÎMBUNĂȚĂȚIRE**

**Teză de master**

**Student: Șuiu Ina, MMRT-231M**

**Conducător: Sava Lilia, conf. univ., dr.**

**Chișinău, 2025**

## ADNOTARE

Cuvinte - cheie: servicii, comunicații, comportamentul utilizatorilor, reglementări, strategii, factori, tendințe

Tema tezei de master este ” Analiza comportamentului utilizatorilor în serviciile de comunicații: factori, tendințe și strategii de îmbunătățire ” elaborate de către studenta UTM Șuiu Ina.

**Obiectivele generale** soluționează metodologiile de cercetare a comportamentului consumatorilor la S.A.”Moldtelecom”. Au fost analizate strategiile de îmbunătățire a experienței consumatorilor. au fost efectuate studiile de caz în cercetarea comportamentului utilizatorilor pentru S.A.”Moldtelecom”.

**Scopul tezei de master** este expus prin cercetările axate pe preferințele utilizatorilor, testarea prețurilor produselor și tot odată analiza impactului publicității și ambalajelor. Conform standardelor europene sau analizat și colectat datele ca factori ce influențează comportamentul consumatorilor la S.A.”Moldtelecom”

**Metodele aplicate la elaborarea tezei de master** oferă o analiză a comportamentului consumatorilor în ramura comunicațiilor, strategii de îmbunătățire a experienței utilizatorilor: personalizare, îmbunătățirea funcționalității, asistență și suport la S.A. ”Moldtelecom”.

**Structura tezei de master:** Teza include: introducere, trei capitole, concluzii, o listă de referințe și bibliografie. Teza dată cuprinde 3 capitole, 71 pagini, 25 figuri, 13 tabele.

**Teza de master** mai include și informații ce cuprind rezultatele inovațiilor tehnologice în adaptarea serviciilor la nevoile și preferințele consumatorilor, comportamentul consumatorilor față de serviciile oferite de S.A. ”Moldtelecom” și strategiile de dezvoltare.

**Domeniu de studiu:** Comunicatii electronice.

**Obiectiv:** Analiza comportamentului utilizatorilor S.A.”Moldtelecom”, factori, tendințe și strategii de îmbunătățire.

**Rezultatele concrete obținute** a lucrării sunt că consumatorii aleg operatorii în funcție de preț, calitate și accesibilitatea serviciilor, consideră calitatea conexiunii la internet drept factorul principal, au preferințe la ofertele promoționale.

## ANNOTATION

**Keywords** : services, communications, user behavior, regulations, strategies, factors, trends.

The theme of the master's thesis is "Analysis in communication services: factors, trends and improvement strategies" elaborated by UTM student Şiuiu Ina.

**The general objectives** solve the research methodologies of consumer behavior at S.A. "Moldtelecom". The strategies for improving the consumer experience were analyzed. the case studies were carried out in the research of user behavior for S.A. "Moldtelecom".

**The purpose of the master's** thesis is expressed through research focused on user preferences, testing product prices and also analyzing the impact of advertising and packaging. According to European standards or analyzed and collected data as factors influencing consumer behavior at Moldtelecom S.A.

**The methods applied to the development of the master's** thesis provide an analysis of consumer behavior in the field of communications, strategies for improving the user experience: personalization, improving functionality, assistance and support at S.A. "Moldtelecom".

**Master thesis structure:** The thesis includes: introduction, three chapters, conclusions, a list of references and bibliography. The given thesis includes 3 chapters, 71 pages, 25 figures, 13 tables.

**The master's thesis** also includes information that includes the results of technological innovations in adapting services to the needs and preferences of consumers, the behavior of consumers towards the services offered by S.A. "Moldtelecom" and development strategies.

**Field of study:** Electronic communications.

**Objective:** Analysis of S.A."Moldtelecom" user behavior, factors, trends and improvement strategies.

**The concrete results obtained from the work** are that consumers choose operators based on price, quality and service accessibility, consider the quality of the Internet connection as the main factor, have preferences for promotional offers.

## **CUPRINS**

<b>ÎNTRUDUCERE</b>	9
<b>1 .ANALIZA DEZVOLTĂRII SERVICIILOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE, FACTOR DE CREȘTERE A CALITĂȚII VIETII</b>	
1.1 Abordări istorice ale rețelelor de comunicații	10
1.1.1 Servicii transmise de date	12
1.2. Evoluția tehnologică a comunicațiilor electronice	13
1.2.1 Accesibilitatea serviciilor de comunicații din Republica Moldova	15
1.2.2. Consolidarea contribuției semnificative a tehnologiilor informației și comunicațiilor	18
1.3. Importanța cunoașterii comportamentului utilizatorilor	20
<b>2. ABORDĂRI ȘI TEHNICI DE ANALIZĂ A COMPORTAMENTULUI UTILIZATORILOR SERVICIILOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE</b>	
2.1 Analiza economică și financiară a „S.A. Moldtelecom”	21
2.2 Tehnici și instrumente de colectare a datelor	32
2.3 Studierea comportamentului utilizatorului la „S.A.Moldtelecom”	37
2.3.1 Conceptul de comportament al utilizatorului la „S.A.Moldtelecom”	38
2.4 Analiza comportamentului utilizatorilor în servicii de comunicații:factori, tendințe și strategii de îmbinătățire	42
2.5 Analiza cazurilor practice în cercetarea comportamentului utilizatorilor S.A. Moldtelecom	48
<b>3. STRATEGII DE INFLUENȚARE A COMPORTAMENTULUI CONSUMATORILOR LA S.A. ”MOLDTELECOM’</b>	
3.1 Instrumentele de analiză și colectare a datelor privind comportamentul Consumatorilor	53
3.2 Strategii de îmbunătățire a experienței utilizatorilor: personalizare, îmbunătățirea funcționalității, asistență și suport la S.A. ”Moldtelecom”	54
3.3 Îmbunătățirea calificărilor angajaților prin motivație materială și morală la S.A. ”Moldtelecom”	62
3.4 Competența necesară consumatorilor	63
3.5 Comportamentul consumatorilor față de serviciile oferite de S.A. Moldtelecom	65
<b>CONCLUZII</b>	67
<b>BIBLIOGRAFIE</b>	70

# ÎNTRUDUCERE

Serviciile de comunicații reprezintă un element fundamental al societății moderne, facilitând interacțiunea între indivizi și susținând funcționarea eficientă a sectoarelor economice, educaționale și medicale. În Republica Moldova, dezvoltarea continuă a tehnologiilor de comunicație a determinat creșterea cererii pentru soluții inovatoare și eficiente. În contextul erei digitale, în care societatea este dependentă de conectivitate, serviciile de comunicații nu sunt doar o necesitate, ci și un factor-cheie pentru progresul social și economic. Proliferarea tehnologiilor avansate, precum 5G și inteligența artificială, a revoluționat modul în care utilizatorii interacționează și consumă informații. Telelucrul, educația la distanță și utilizarea platformelor de videoconferință au devenit practici comune, accentuând importanța unei infrastructuri de comunicații solide. Aceste schimbări impun o analiză aprofundată a utilizării serviciilor de comunicații și a impactului acestora asupra utilizatorilor.

**Scopul** acestei lucrări este de a analiza comportamentul utilizatorilor de servicii de comunicații, în special a celor care utilizează serviciile oferite de S.A. "Moldtelecom". Studiul urmărește identificarea nevoilor, preferințelor și tendințelor emergente, oferind astfel date esențiale pentru optimizarea și îmbunătățirea calității serviciilor de comunicații.

Pentru atingerea acestui scop, sunt propuse următoarele **obiective**:

- Investigarea modului în care utilizatorii folosesc serviciile de comunicații electronice (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet fix și mobil);
- Analiza gradului de satisfacție al utilizatorilor și a așteptărilor acestora privind calitatea serviciilor;
- Identificarea factorilor care influențează comportamentul consumatorilor în utilizarea serviciilor de comunicații;
- Evaluarea impactului noilor tehnologii asupra utilizării serviciilor de comunicații;
- Formularea unor recomandări pentru furnizorii de servicii de comunicații în vederea îmbunătățirii experienței utilizatorilor.

Într-o eră a digitalizării accelerate, înțelegerea comportamentului utilizatorilor devine esențială pentru adaptarea strategiilor de dezvoltare a infrastructurii și serviciilor de comunicații. Acest studiu își propune să ofere o perspectivă clară asupra dinamicii pieței de telecomunicații, contribuind astfel la creșterea eficienței și calității serviciilor oferite în Republica Moldova.

**Metodologia de cercetare** folosită e despre utilizarea serviciilor de comunicații ce a cunoscut o expansiune accelerată, influențată de dezvoltarea tehnologiilor 5G și de creșterea numărului de utilizatori de internet. Progresul tehnologic permite transferuri de date mai rapide

și conexiuni mai stabile, transformând modul în care interacționăm cât în viața personală, atât și în cea profesională.

## BIBLIOGRAFIE

1. ARVINTE Vitalii. Studiu comparativ privind serviciile de telecomunicații. ARVINTE, Chișinău: ed.Tacis, 2011. 41 p. CZU 004.73.
2. Anuar statistic, dezvoltarea comunicațiilor electronice în Republica Moldova, 2023, ANRCETI.
3. Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației. Raport privind activitatea Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației și evoluțiile pieței serviciilor de comunicații electronice. 2023
4. BULEA, Mircea. Prelucrarea imaginilor și recunoașterea formelor: teorie și aplicații. București:Editura Academiei Române, 2008. 358 p. ISBN 973-27-1000-4.
5. BOROIU, Alexandru, ȚÎȚU, Mihael. Managementul fiabilității și mentenabilității sistemelor. București: Editura AGIR, 2011. ISBN 978-973-720-3618.
6. BREČKO B., FERRARI A., Cadrul competențelor digitale pentru consumatori, Luxemburg: Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, 2016. ISBN 978-92-79-65753-5.
7. Comisia Europeană. (2016). „O nouă agendă pentru competențe în Europa - Să lucrăm împreună pentru consolidarea capitalului uman, a capacității de inserție profesională și a competitivității” (Comunicarea COM/2016/0381 final).
8. Legea comunicațiilor electronice. Nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2017. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 14.03.2018, nr. 51-54 (155).
9. Evoluția pieței de comunicații electronice în trimestrul IV – 2023,ANRCETI
10. SHARMA A., CHOPRA A. Artificial neural networks: Applications in Management. In: IOSR Journal of Business and Management, Volume 12, Issue 5 (Jul. - Aug. 2013), pp. 32-40. e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668
11. Brealey, R. A., Myers, S. C., & Allen, F. (2020). *Principles of Corporate Finance*. McGraw-Hill Education;
12. Damodaran, A. (2012). *Investment Valuation: Tools and Techniques for Determining the Value of Any Asset*. Wiley;
13. Penman, S. H. (2013). *Financial Statement Analysis and Security Valuation*. McGraw-Hill Education;
14. Valentina Tirsu, Lilia Sava, „Integrating elasticsearch and kibana in ICT management processes for economic efficiency in multimedia content administration”, in: The scientific



- heritage. Economic Sciences, Categoria B+, p.15-20, vol.1 № 142 (142), 2024, Budapest, Hungary. ISSN 9215 — 0365, Cosmos Impact Factor - 3.336 SJIF Impact Factor - 5.78, online: <http://www.scientific-heritage.com/ru/arhiv/>.
15. LITVIN, A., CILOCI, R., ȚURCANU, T. Managementul general: Note de curs. Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Inginerie Economică și Business, Departamentul Economie și Management, Chișinău: Tehnica-UTM, 2024. ISBN 978-9975-64-397-9. – 117 p. [https://utm.md/wp-content/uploads/2024/02/isbn\\_managem\\_general.pdf](https://utm.md/wp-content/uploads/2024/02/isbn_managem_general.pdf)
  16. SAVA, L., ȚURCANU, T., RĂULEȚ, D. Statistica în domeniu. Note de curs. Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Electronică și Telecomunicații, Departamentul Telecomunicații și Sisteme Electronice, Chișinău: Tehnica-UTM, 2024. ISBN 978-9975-64-394-8. – 124 p. <https://utm.md/wp-content/uploads/2024/02/statistica-in-domeniu.pdf>
  17. SAVA, L., ȚURCANU, T., POPESCU, Iu. Contabilitatea. Note de curs. Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Electronică și Telecomunicații, Departamentul Telecomunicații și Sisteme Electronice, Chișinău: Tehnica-UTM, 2024. ISBN 978-9975-64-389-4. – 183 p. <https://utm.md/wp-content/uploads/2024/02/note-de-curs-contabilitatea.pdf>
  18. Sava L., Vortolomei D. Organizarea și analiza activității economice în domeniul telecomunicațiilor. Note de curs, Chișinău, Editura UTM, 2022, ISBN: 978-9975-45-805-4.
  19. CIOBANU, M., GHEORGHITĂ, M., BUGAIAN, L., MAMALIGA, V., UȘANLÎ, D., COJUHARI, A., GOROBIEVSCHI, S., ȚURCAN, Iu., BUZU, O., MANOLE, T., CRUCERESCU, C., GUMENIUC, I., ALCAZ, T., ȚURCANU, D., BUMBU, I., BUMBU, Ia., GRUNZU, T., ȚURCANU, N., VASCAN, G., CUCOȘ, S., ȚURCANU, N., CHILDESCU, V. Management industrial (manual universitar). UTM. – Chișinău: Tehnica-Info, 2019 (PIM, Iași). – 578 p. ISBN 978-9975-63-446-5. <http://repository.utm.md/handle/5014/22510>
  20. Tîrșu V., Sava L. Integrating elasticsearch and kibana in ict management *processes for economic efficiency in multimedia content administration*. In: The scientific heritage. Economic Sciences., Vol.1 № 142 (142), 2024, p.15-20 . Budapest, Hungary. ISSN 9215 — 0365, Cosmos Impact Factor - 3.336 SJIF Impact Factor - 5.78 DOI: , Categoria B+. Disponibil: <http://www.scientific-heritage.com/ru/arhiv/>
  21. Tîrșu V., Cerbu O. *Interactive visualization of geographical data using proxmox and modern technologies*. In: The scientific heritage. Economic Sciences., Vol.1 № 142 (142), 2024, p.21-26. Budapest, Hungary. ISSN 9215 — 0365, Cosmos Impact Factor - 3.336 SJIF

Impact Factor - 5.78 DOI: , Categoria B+. Disponibil: <http://www.scientific-heritage.com/ru/arhiv/>

22. Sava L., Tîrșu V., Plămădeală C. *Performance evaluation of microtik routers according to electromagnetic compatibility testing standards*. În: Electrotehnica, Electronica, Automatica, vol.72/4, p.57-61. Romania, Sibiu: ISSN: 2392-828X, categoria B+. Disponibil: <https://eea-journal.ro/articles-and-issues/current-issues/>
23. Tîrșu, V., Cristea E. Baze de date: Ghid metodic pentru lucrările de laborator. Chișinău: Ed. "Tehnica-UTM", 2024, 112 pag. ISBN 978-9975-64-392-4. Disponibil: <https://library.utm.md/items/?biblionumber=2628876>
24. Sava, L., Vortolomei, D. Organizarea și analiza activității economice în domeniul telecomunicațiilor. Note de curs, Chișinău, Editura UTM, 2022, ISBN: 978-9975-45-805-4.
25. Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jaffe, J. (2019). *Corporate Finance*. McGraw-Hill Education;
26. [www.moldtelecom.md](http://www.moldtelecom.md)
27. [www.anrceti.md](http://www.anrceti.md)