



Universitatea  
Transilvania  
din Braşov

# TEZĂ DE ABILITARE

## REZUMAT

Titlu: Digitalizarea, inteligența artificială și consumul responsabil:  
premise ale schimbării dimensiunilor comportamentale

Domeniul: Marketing

Autor: Conf. dr. Raluca Dania Todor

Universitatea: Transilvania din Braşov

BRAŞOV, 2024

## Rezumat

Modificarea dimensiunilor comportamentale s-a produs ca rezultat al schimbărilor profunde și rapide care au survenit în ultima perioadă în majoritatea domeniilor. Teza de abilitare "Digitalizarea, inteligența artificială și consumul responsabil: premise ale schimbării dimensiunilor comportamentale" analizează impactul pe care digitalizarea, utilizarea inteligenței artificiale în diverse domenii precum și adoptarea unui comportament responsabil de către o parte a consumatorilor, l-au avut în ceea ce privește schimbarea dimensiunilor comportamentale.

Lucrarea reprezintă un demers științific care prezintă o sinteză a principalelor eforturi de cercetare realizate după obținerea titlului de doctor, iar la final aceasta propune un plan de dezvoltare al carierei, care are în vedere atât componenta didactică cât și pe cea legată de cercetare.

Teza este structurată în trei mari capitole. Primul capitol își propune să sublinieze importanța implementării tehnologiilor digitale pentru creșterea vizibilității și a atractivității companiilor și instituțiilor în contextul actual precum și schimbările dramatice pe care comportamentul consumatorului le-a suferit odată cu intrarea în această eră digitală. Prima parte a acestui capitol prezintă felul în care companiile trebuie să combine marketingul tradițional cu cel digital pentru obținerea celor mai bune rezultate, dat fiind faptul că o mare parte a consumatorilor aleg să realizeze majoritatea achizițiilor într-o manieră hibridă, cumpărăturile online devenind o realitate cotidiană a vieții noastre.

Cea de a doua parte este reprezentată de o cercetare realizată în rândul studenților Universității Transilvania din Brașov, cu scopul de a afla în ce măsură calitatea serviciilor electronice oferite de către universitate în procesul de învățare contribuie la creșterea gradului de satisfacție al acestora și la măsura în care studenții recomandă instituția de învățământ superior și altora.

Capitolul continua cu un studiu care vizeaza domeniul comerțului electronic și modificările în ceea ce privește comportamentul de achiziție datorate introducerii unor noi metode de plată cum ar fi metoda „Cumpără acum și plătește mai târziu”. Studiul arată că, odată cu apariția noilor tehnologii digitale Fintech, consumatorii, mai cu seamă cei tineri, achiziționează mai mult sau bunuri mai scumpe, datorită accesului facil la aceasta nouă metoda de plată care reduce presiunea asupra bugetelor lunare de cheltuieli.

Ultima parte a Capitolului 1 subliniază rolul pe care digitalizarea și apariția rețelelor sociale îl poate avea pentru sănătatea publică și prevenția unor boli. Un astfel de exemplu îl reprezintă cercetarea care demonstrează rolul campaniilor de marketing sanitar realizate cu ajutorul rețelelor de socializare pentru prevenirea și detectarea precoce a cancerului sân, afecțiune care cauzează cea mai mare rată a mortalității datorată unui tip de cancer în rândul femeilor. Studiul arată că educarea prin campanii de responsabilizare contribuie în timp la adoptarea unui comportament responsabil în rândul femeilor, iar acest fapt conduce la scăderea ratei mortalității cauzate de acest tip de cancer.

Cel de al doilea capitol analizează posibile beneficii pe care utilizarea inteligenței artificiale le poate aduce companiilor și indivizilor precum și modului în care aceasta a produs modificări în ceea ce privește dimensiunile comportamentale. Astfel, primul subcapitol prezintă un studiu privind utilizarea inteligenței artificiale pentru a transforma recenziile în îmbunătățiri ale afacerii prin analiza sentimentelor. Așa cum a fost subliniat în introducere, utilizarea internetului ca liant între companii și consumatori, are printre altele, și rolul de a culege cu mai mare ușurință informații de la clienți sub forma recenziilor pe care aceștia aleg să le scrie. Recenziile clienților pe de o parte furnizează informații prețioase pentru conducerea companiilor cu privire la gradul de satisfacție post vanzare, iar pe de altă parte au un rol crucial pentru influențarea deciziilor de cumpărare ale viitorilor potențiali consumatori. De asemenea, al doilea studiu al acestui capitol evidențiază beneficiile viitoare pe care inteligența artificială

le va aduce sănătății publice. Folosirea big data poate schimba semnificativ metodele de diagnosticare și tratament ale pacienților în timp.

Cel de al treilea capitol își propune să prezinte modul în care comportamentul responsabil poate să contribuie decisiv la rezolvarea unora dintre problemele actuale ale societății și a modului în care acesta influențează alegerile în materie de produse sau servicii. În cadrul acestui capitol sunt prezentate 2 cercetări importante, realizate în domenii diferite: achiziții de automobile electrice și turism, acestea având însă în comun ideea că un comportament responsabil poate să fie una dintre soluții, sau parte din soluția sinergică.

Studiul privind achiziția mașinilor electrice, arată că acest tip de comportament poate să ajute într-un timp relativ scurt la reducerea emisiilor de CO<sub>2</sub>, precum și la scăderea consumului de combustibil fosil, probleme presante la momentul actual. În pofida faptului că rezultatele cercetării arată că încă există dezavantaje pentru achiziționarea acestui tip de vehicule, tinerii din România își doresc să înlocuiască automobilele clasice cu unele electrice, motivați fiind în special de costurile reduse pentru consumul de energie și de stimulentele oferite de către stat pentru achiziția acestor tipuri de automobile. În plus mulți dintre aceștia consideră că protecția mediului ar putea reprezenta un motiv important care le-ar determina o schimbare de comportament.

Cercetarea referitoare la rolul consumului responsabil în turism ca și sursă de avantaj competitiv arată în mod clar faptul că, proprietarii de pensiuni din România, au început să acorde un interes din ce în ce mai mare sustenabilității pe de o parte, iar pe de altă parte turiștii și-au modificat comportamentul, preferând unitățile de cazare care se preocupă pentru o dezvoltare sustenabilă, comparativ cu cele care nu o fac.

La finalul tezei am conturat un plan de dezvoltare a carierei, care prezintă principalele direcțiile viitoare atât în plan didactic cât și în cel al cercetării.

