



R A P O R T

PRIVIND SATISFAȚIA UTILIZATORULUI PLATFORMEI ELECTRONICE PENTRU CETĂȚENI SIPOCA 706 - perioada noiembrie 2023 - martie 2026 -

Satisfacția utilizatorului platformei electronice pentru cetățeni SIPOCA 706, pe perioada noiembrie 2023 - martie 2026, extrasă din datele celor 197 de persoane care au optat să răspundă la "*chestionarul de satisfacție a utilizatorului*", se prezintă astfel:

1. Analiza satisfacției generale

Platforma SIPOCA 706 se bucură de un grad ridicat de acceptare generală în rândul utilizatorilor săi:

- **Ușurința accesului** - 90,9% dintre respondenți au descris accesarea platformei ca fiind „foarte ușoară” (47,2%) sau „ușoară” (43,7%).

2. Acces tehnic și mobilitate

Un factor semnificativ care stimulează satisfacția utilizatorului este accesarea platformei de pe diverse dispozitive:

- **Dominanța dispozitivelor mobile** - Mai mult de jumătate dintre utilizatori (51,8%) accesează platforma prin intermediul telefoanelor mobile sau tabletelor, urmați de computere (39,1%) și laptopuri (9,1%);

Aceasta indică un nivel ridicat de satisfacție față de accesarea platformei de pe dispozitivele mobile, permițând astfel interacțiuni „din mers”.

3. Intenția utilizatorului și percepția valorii

Valoarea percepută a platformei este legată de utilitatea sa funcțională:

- **Factori principali** - Utilizatorii accesează platforma în principal pentru **informații (50,3%)** și pentru a **obține beneficii de asistență socială (43,7%)**;
- **Impact social** - În timp ce 65,5% dintre respondenți folosesc platforma pentru ei înșiși, un procent semnificativ de 34,5% o folosesc pentru a-și ajuta membrii familiei sau alte persoane, ceea ce sugerează că platforma este considerată suficient de fiabilă pentru a fi recomandată în cercurile sociale.



4. Domenii critice care necesită îmbunătățiri

În ciuda scorurilor generale ridicate, există segmente specifice care prezintă nemulțumire:

- **Rata de nemulțumire** - Aproximativ 12,7% dintre respondenți sunt nemulțumiți de informații, iar 12,6% consideră informațiile „neclare” sau „foarte neclare”;
- **Bariere tehnice** - Aproximativ 9,1% dintre respondenți consideră în continuare platforma „dificil” sau „foarte dificil” de accesat.

CONCLUZIE

Platforma **electronică** pentru cetățeni SIPOCA 706 este o **aplicație digitală de succes**, satisfăcând în prezent aproximativ 9 din 10 utilizatori.

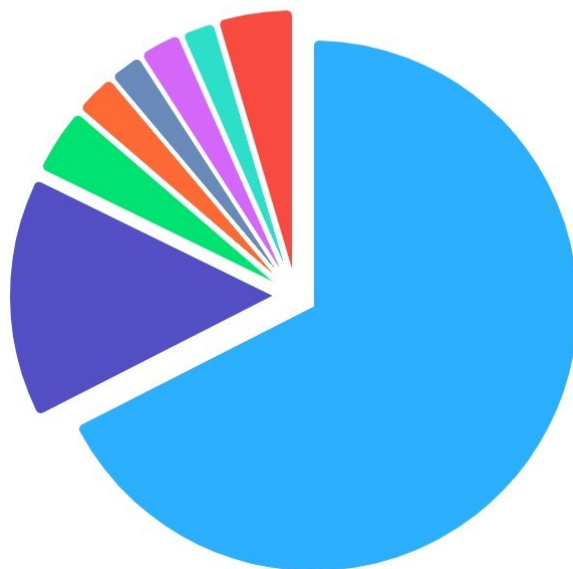
Utilizarea ridicată a dispozitivelor mobile sugerează că interfața digitală este bine adaptată obiceiurilor moderne ale utilizatorilor.



ANEXĂ la raport

Rezultatele chestionarului de satisfacție a utilizatorului

Cum ați aflat de platforma electronică?



Highcharts.com

67,5 % - de pe internet
4,1% - de la un prieten / coleg
2,0 % - radio/TV/presă
2,0 % - organizație neguvernamentală
14,7 % - de pe site-ul MMSS
2,5 % - de la un membru al familiei
2,5% - site-ul ANPIS/AJPIS
4,6 % - altele



De unde accesați platforma electronică?



● de pe calculator - 77 ● de pe telefonul mobil/tabletă - 102 ● laptop - 18

Highcharts.com

39,1 % - de pe calculator

51,8 % - de pe telefonul mobil/tabletă

9,1 % - laptop



Pentru cine ați accesat platforma electronică?



- pentru mine - 129
- pentru un membru al familiei/pentru o rudă - 42
- pentru o altă persoană - 26

Highcharts.com

- 65,5 % pentru mine
- 21,3 % pentru un membru al familiei/pentru o rudă
- 13,2 % pentru o altă persoană



Care este motivul pentru care ați accesat platforma electronică?



- pentru obținerea unui beneficiu de asistență socială - 86
- pentru informare - 99
- pentru studii/cercetare - 12

Highcharts.com

43,7 % - pentru obținerea unui beneficiu de asistență socială

50,3 % - pentru informare

6,0 % - pentru studii/cercetare



Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite?



foarte mulțumit - 92 mulțumit - 80 nemulțumit - 14
foarte nemulțumit - 11

Highcharts.com

46,7 % - foarte mulțumit

40,6 % - mulțumit

7,1 % - nemulțumit

5,6 % - foarte nemulțumit



Cât de clare vi s-au părut informațiile primite?



● foarte clare - 93 ● clare - 79 ● neclare - 19 ● foarte neclare - 6

Highcharts.com

47,2 % - foarte clare

40,1 % - clare

9,6 % - neclare

3,0 % - foarte neclare



Cât de dificilă vi s-a părut accesarea platformei electronice?



● foarte ușoară - 93 ● ușoară - 86 ● dificilă - 12 ● foarte dificilă - 6

Highcharts.com

47,2 % - foarte ușoară

43,7 % - ușoară

6,1 % - dificilă

3,0 % - foarte dificilă