

Percepția, asimilarea și susținerea de către
populație a e-Transformării Guvernării în
Republica Moldova
(Anul 2013)

Conținut

| | |
|---|----|
| Rezumat | 5 |
| INTRODUCERE | 7 |
| METODOLOGIA | 7 |
| 1. ACCESUL POPULAȚIEI LA CALCULATOARE ȘI LA INTERNET | 9 |
| 1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare | 9 |
| 1.2. Nivelul de conectare la Internet | 13 |
| 1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor | 15 |
| 1.4. Utilizarea Internetului | 16 |
| 2. UTILIZAREA RESURSELOR ONLINE ALE MINISTERELOR ȘI ALTOR AUTORITĂȚI ADMINISTRATIVE CENTRALE SUBORDONATE GUVERNULUI | 21 |
| 2.1. Accesarea site-ului Guvernului | 21 |
| 2.2. Accesarea site-urilor ministerelor și altor autorități administrative centrale, subordonate Guvernului | 23 |
| 2.3. Particularități de accesare a serviciilor publice online | 25 |
| 3. CUNOAȘTEREA ȘI ÎNȚELEGEREA CONCEPTULUI DE GUVERNARE ELECTRONICĂ. ATITUDINEA FAȚĂ DE MĂSURILE DE E-TRANSFORMARE A GUVERNĂRII | 28 |
| 3.1. Gradul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare | 28 |
| 3.2. Percepția cu privire la gradul de importanță a implementării e-Transformării Guvernării.. | 30 |
| 3.3. Nivelul de susținere și încredere în calitatea și siguranța prestării serviciilor publice în regim online. Disponibilitatea de a recomanda utilizarea serviciilor publice electronice | 32 |
| 4. NIVELUL DE SATISFAȚIE A POPULAȚIEI DE CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE DE AUTORITĂȚILE PUBLICE | 37 |
| 4.1. Nivelul de solicitare și regimul de accesare/prestare a serviciilor publice | 37 |
| 4.2. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice | 38 |
| ANEXE STATISTICE | 40 |

Lista figurilor

| | |
|--|----|
| Figura 1. Gradul de dotarea gospodăriilor cu calculatoare, %..... | 9 |
| Figura 2. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de grupuri de vârste, % | 9 |
| Figura 3. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de existența copiilor de pînă la 18 ani, % 10 | |
| Figura 4. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de nivelul de venituri al familiei, % | 10 |
| Figura 5. Corelarea nivelului de bunăstare și a categoriilor de venituri ale familiei, % | 11 |
| Figura 6. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de percepția subiectivă privind nivelul de bunăstare a familiei, % | 11 |
| Figura 7. Motivele principale ale absenței calculatoarelor în gospodării, % | 12 |
| Figura 8. Conectarea gospodăriilor la Internet, % | 13 |
| Figura 9. Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet, % | 14 |
| Figura 10. Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet, % | 14 |
| Figura 11. Motivele lipsei conexiunii la Internet, % | 15 |
| Figura 12. Utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni, % | 15 |
| Figura 13. Disponibilitatea și utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni în funcție de grupuri de vârste, % | 16 |
| Figura 14. Utilizarea Internetului în ultimele 12 luni, % | 16 |
| Figura 15. Nivelul de disponibilitate și gradul de utilizare a Internetului în ultimele 12 luni în funcție de grupuri de vârste, % | 17 |
| Figura 16. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, % | 17 |
| Figura 17. Frecvența utilizării Internetului în ultimele 12 luni, % | 18 |
| Figura 18. Durata navigării în Internet, % | 18 |
| Figura 19. Experiența de utilizare Internet, % | 19 |
| Figura 20. Scopurile utilizării Internetului, % | 20 |
| Figura 21. Accesarea site-ului Guvernului, % | 21 |
| Figura 22. Frecvența accesării site-ului Guvernului, % | 21 |
| Figura 23. Accesarea paginilor informative ale guvernului, % | 22 |
| Figura 24. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale, % | 23 |
| Figura 25. Accesarea serviciilor publice online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni, %25 | |
| Figura 26. Gradul de accesare a unor servicii publice online, % | 25 |
| Figura 27. Modalitatea de accesare a serviciilor publice online, N=403, % | 26 |
| Figura 28. Instrumentul de accesare a serviciilor publice online, N=403, % | 26 |
| Figura 29. Motive pentru care serviciile publice online nu au fost accesate de respondenți, N=2230, % | 27 |
| Figura 30. Nivelul Dvs. de cunoaștere a noțiunii de Guvernare Electronică, % | 28 |
| Figura 31. Opinii privind potențialele avantaje/beneficii ale e-Guvernării, % | 29 |
| Figura 32. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, % | 29 |
| Figura 33. Principalele avantaje/beneficii ale e-Guvernării în viziunea cetățenilor, răspuns multiplu, N=2160, %30 | |
| Figura 34. Gradul de importanță a e-Transformării Guvernării, N=3025, % | 31 |
| Figura 35. Aprecieri comparative privind nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, % | 31 |
| Figura 36. Nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, N=3025, % | 32 |
| Figura 37. Aprecieri ale dorinței de utilizare a serviciilor online, % | 32 |
| Figura 38. Nota medie comparativă a dorinței respondenților de utilizare a serviciilor online | 33 |
| Figura 39. Dinamica aprecierii gradului de încredere în faptul că calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor | 33 |
| Figura 40. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere în corespunderea calității serviciilor publice online așteptărilor respondenților, % | 33 |

| | |
|--|----|
| Figura 41. Nivelul de încredere în corespunderea calității serviciilor publice online așteptărilor respondenților, % | 34 |
| Figura 42. Disponibilitatea respondenților de a recomanda altora regimul online de utilizare a serviciilor publice, % | 34 |
| Figura 43. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că apelând la un serviciu public electronic acesta va fi obținut cu certitudine, % | 35 |
| Figura 44. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, % | 35 |
| Figura 45. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, % | 36 |
| Figura 46. Percepția populației cu privire la avantajele prestării serviciilor publice în regim electronic/în mod online, % | 36 |
| Figura 47. Nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, % | 37 |
| Figura 48. Metode de accesare a serviciilor publice, N=974, % | 38 |
| Figura 49. Nota medie acordată gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, % | 38 |
| Figura 50. Aprecieri ale gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, % | 39 |

Rezumat

Studiul respectiv a fost realizat de CBS AXA la comanda Centrului de Guvernare Electronică pentru determinarea și monitorizarea nivelului de percepție și susținere a reformei, conștientizare a avantajelor/beneficiilor, asimilarea și deschiderea către asimilarea produselor de e-Guvernare. Cercetarea este una cantitativă, datele au fost colectate pe un eșantion reprezentativ, care a inclus localități din toate raioanele republicii.

Datele studiului respectiv denotă o dinamică pozitivă a indicatorilor de bază cu referire la implementarea activităților e-Transformare a Guvernării. Rezumatul include constatările principale rezultate din studiul realizat.

Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare și accesul populației la Internet

Ponderea gospodăriilor care dispun de cel puțin un calculator constituie 64%. Media pe o gospodărie constituie 1,1 unități.

Ponderea gospodăriilor care au conexiune Internet este de 62%. Dintre acestea 46% au conexiune la Internet de tip ADSL, 26 - fibră optică, 11% de tip 3G, 7% - de conexiune Wi Fi.

Ponderea gospodăriilor care au utilizat calculatoarele în ultimele 12 luni, indiferent de locul unde l-au accesat constituie 62%.

Ponderea gospodăriilor care au utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de locul unde l-au accesat constituie 60%. În cazul unor grupuri de populație gradul de accesare a Internetului este mai mare decât disponibilitatea acestuia în gospodării, utilizarea Internetului fiind realizată în alte locuri decât domiciliul.

Printre persoanele care au utilizat Internetul în ultimele 12 luni, ponderea celor care au utilizat Internetul cel puțin odată în zi constituie 76%.

Ponderea persoanelor care navighează pe Internet 4 ore și mai mult constituie 30%.

Circa jumătate din persoanele intervievate utilizează Internetul de 4 ani și mai mult, iar 5% - peste 10 ani, preponderent pentru comunicare și socializare sau în scopuri de agrement.

Utilizarea resurselor online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni.

Ponderea persoanelor care au accesat cel puțin o pagină Web (un site) a unei instituții guvernamentale constituie **22%**. Ponderea persoanelor care în ultimele 12 luni au accesat cel puțin o dată site-ul Guvernului RM (www.gov.md) constituie 15%. Dintre aceștia circa 16% au accesat pagina respectivă de 10 ori și mai mult.

Ponderea populației care pe parcursul ultimelor 12 luni a accesat cel puțin unul dintre serviciile online constituie 7%. Pentru accesarea serviciilor online circa 97% utilizează computerul, alte 3% - telefonul mobil.

Ponderea respondenților satisfăcuți de calitatea serviciilor publice electronice este de **43%**, aceștia atribuind note maxime egale cu 5 sau 6 pe o scală de la 1- nesatisfăcut la 6 - satisfăcut pe deplin. Alții 21% au atribuit note de 3 și 4, echivalent cu nivel mediu de satisfacție. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice este apreciat cu nota medie de 4.7.

Cunoașterea și înțelegerea conceptului de guvernare electronică.

Gradul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare a fost apreciat cu nota medie de 2.3 utilizând o scală de la 1 (nu cunosc deloc) la 6 (cunosc foarte bine). Circa 14% dintre respondenți au apreciat cu note de 5 și 6 nivelul personal de cunoaștere a noțiunii respective.

Ponderea populației care au exprimat opinii pozitive privind nivelul de înțelegere/cunoaștere/conștientizare a beneficiilor/avantajelor e-Guvernării constituie 54%.

Nota medie privind aprecierea nivelului personal de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor Guvernării Electronice este de 2.3 conform scala de notare de la 1 (nu cunosc) la 6 (cunosc foarte bine).

Importanța implementării e-Transformării Guvernării a este percepută de către populație, fiind apreciată cu nota 4 pe scala de la 1 (nu are nici o importanță) la 6 (are o importanță foarte mare). În total peste 40% dintre respondenți au apreciat acest lucru cu notele 5-6.

Aprecierea gradului de importanta a e-Transformării Guvernării pentru populație a fost notată cu 4.1 pe aceeași scală de la 1 la 6. Ponderea celor care au acordat note maxime de 5-6 în cazul studiului dat este de 43%.

Circa 63% din respondenți sunt deschiși sa utilizeze serviciile publice in regim online prin intermediul calculatorului, iar 65% prin intermediul calculatorului si telefonului mobil, apreciind gradul de deschidere/disponibilitate cu note mai mari de 3 pe o scala de la 1 la 6. Nota medie a aprecierii respective este de 4.0.

Gradul de încredere în faptul că calitatea serviciilor online, accesate prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil, va corespunde așteptărilor a fost apreciat cu notă medie de 4 pe scala de la 1 (nu cred) la 6 (cred în totalitate).

Ponderea persoanelor care au declarat că ar recomanda cu certitudine modalitatea online de utilizare a serviciilor publice, apreciată cu notele 5 și 6 (valoarea 1 semnifică "nu aş recomanda", iar valoarea 6 – „aş recomanda cu certitudine”), constituie 37%, iar nota medie de apreciere constituie 3.9.

Ponderea respondenților care au declarat că sunt absolut siguri de faptul că apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil), acesta va fi obținut cu certitudine (notele 5 și 6 pe scala de la 1 la 6, valoarea 1 semnificând lipsă de încredere, iar valoarea 6 – încredere deplină) constituie 26%, nivelul general de încredere este apreciat cu nota medie de 3.5.

Nivelul de încredere în prestarea serviciilor publice electronice în condiții adecvate de siguranță a fost apreciat cu nota medie de 2.8 pe o scală de la 1 (nu am încredere) la 6 (am încredere deplină), circa 17% dintre respondenți au apreciat nivelul de siguranță cu notele 5 și 6.

Gradul de satisfacție populației de calitatea serviciilor publice oferite de către autoritățile administrației publice centrale.

În ultimele 12 luni, predecesoare studiului, serviciile publice au fost solicitate de circa 30% de respondenți.

O pondere de 85% accesează serviciile prezentându-se pentru toate etapele la sediul instituției, 11% prin Internet (utilizând calculatorul sau telefonul mobil) pentru unele etape/proceduri, dar ulterior la oficiul instituției publice pentru finalizarea procedurii de obținere a serviciului, 4% - integral în regim online.

Ponderea respondenților satisfăcuți de calitatea serviciilor publice electronice oferite de instituțiile guvernamentale este de **64%**, aceștia atribuind note maxime egale cu 5 sau 6 pe o scală de la 1-nesatisfăcut la 6 - satisfăcut pe deplin. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice oferite de instituțiile guvernamentale este apreciat cu nota medie de 4.4.

INTRODUCERE

Scopul principal al studiului este colectarea datelor privind dinamica unor indicatori cheie de performanță, care, împreună cu alte date colectate și prelucrate de către Centrul de Guvernare Electronică, au destinația de a prezenta o imagine obiectivă și completă privind nivelul de acces, percepție și susținere de către populație a produselor de e-guvernare, a gradului de încredere în calitatea și securitatea serviciilor publice oferite de către autoritățile statului.

Studiul respectiv este unul de tip cantitativ, colectarea datelor a fost realizată prin intermediul unui chestionar structurat.

Rezultatele studiului sunt cumulate în patru capitole conform chestionarului aplicat, în partea analitică sunt prezentate date cu referire la întreg eșantionul, indicatorii principali sunt prezentați în dinamică, utilizând datele studiului similar, realizat în 2012 de către IPP și Magenta Consulting la comanda Centrului de Guvernare Electronică.

În anexă sunt incluse un set de tabele cu date dezagregate în funcție de diverse caracteristici ale respondenților: grupuri de vârstă, sex, statut ocupațional, nivel de educație. De asemenea sunt prezentate informații pe medii de reședință și regiuni de dezvoltare, iar - pentru asigurarea comparabilității cu studiul precedent¹ - datele privind mediul urban sunt analizate separat pentru Chișinău și celelalte orașe, iar în cazul regiunii de dezvoltare Centru datele sunt prezentate inclusiv pentru Chișinău.

METODOLOGIA

- Volumul eșantionului: 3021 persoane cu vârstă de 16 ani și mai mult;
- Eșantion: stratificat, probabilist, bistadial;
- Criterii de stratificare: 13 regiuni geografice, care coincid cu unitățile administrative teritoriale de până la revenirea la raioane, mediu rezidențial (urban-rural), mărimea localităților urbane (2 tipuri), numărul de populație ai localităților rurale (3 tipuri de localități rurale).

Eșantionare:

- Volumele straturilor urbane și ale totalului pe regiuni (fostele județe), cât și volumele straturilor rurale au fost calculate proporțional cu numărul populației în conformitate cu datele comunicate de Departamentul de Statistică al Republicii Moldova.

Luând în considerație gradul sporit de implicare a populației RM în migrația forței de muncă, distribuția numărului de populație pe regiuni pe care a fost realizat design-ul eșantionului a fost ajustată la numărul de populație plecată la muncă peste hotarele țării, în baza datelor Anchetei Forței de Muncă, realizată de Biroul Național de Statistică.

¹ IPP, Magenta Consulting, 2012: Percepția, asimilarea și susținerea de către populație a e-Transformării Guvernării în Republica Moldova, Raport analitic asupra rezultatelor sondajului, Studiu realizat la comanda Centrului de Guvernare Electronică, noiembrie 2012

Stadii de randomizare:

I. Localitatea: în cadrul straturilor ajustate, localitățile selectate (177) au fost stabilite în mod aleator, în baza unui tabel cu numere aleatoare.

II. Familia: numărul maximal de interviuri efectuate într-un punct de eșantionare a fost de 5. Familiile în care s-a realizat interviurile au fost selectate prin metoda rutei aleatoare, cu un pas statistic prestabilit.

III. Persoana: în cazurile în care în familiile selectate există mai multe persoane adulte, persoana interviuată s-a stabilit prin metoda celei mai apropiate zile de naștere.

Reprezentativitate: eșantionul este reprezentativ pentru populația adultă a Republicii Moldova, cu o eroare maximală de $\pm 1.8\%$

Perioada de culegere a datelor: 11 – 25 noiembrie 2013. Interviurile au fost realizate la domiciliul respondenților. Chestionarul a fost redactat în limbile română și rusă, oferindu-se respondenților posibilitatea de a alege varianta.

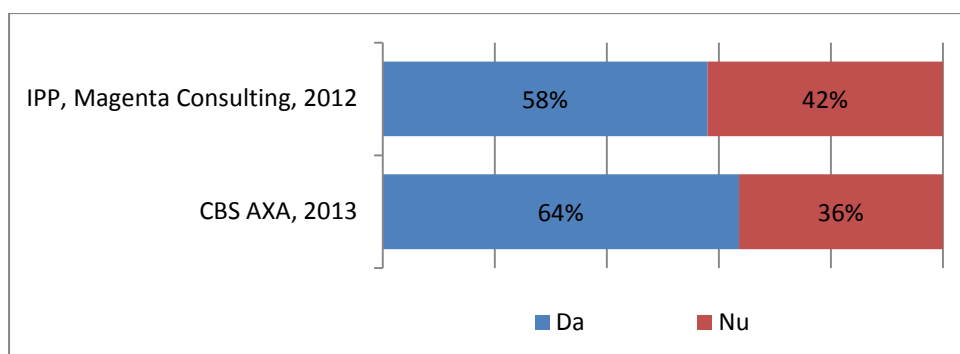
1. ACCESUL POPULAȚIEI LA CALCULATOARE ȘI LA INTERNET

Capitolul respectiv include date privind gradul de dotare a gospodăriilor populației cu calculatoare, disponibilitatea conexiunii acestora la Internet, de asemenea este evaluat gradul de utilizare a calculatoarelor și conexiunii Internet de către respondenți.

1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare

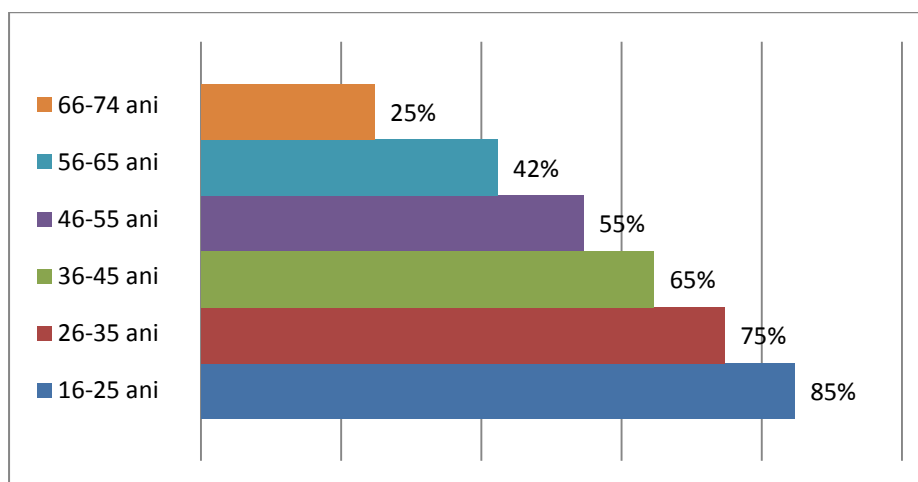
Conform datelor studiului curent 64% dintre respondenți au declarat că dispun de cel puțin un calculator în gospodăria, această pondere înregistrând o creștere cu circa 6 puncte procentuale (p.p.) față de studiul precedent (Figura 1).

Figura 1. Gradul de dotarea gospodăriilor cu calculatoare, %



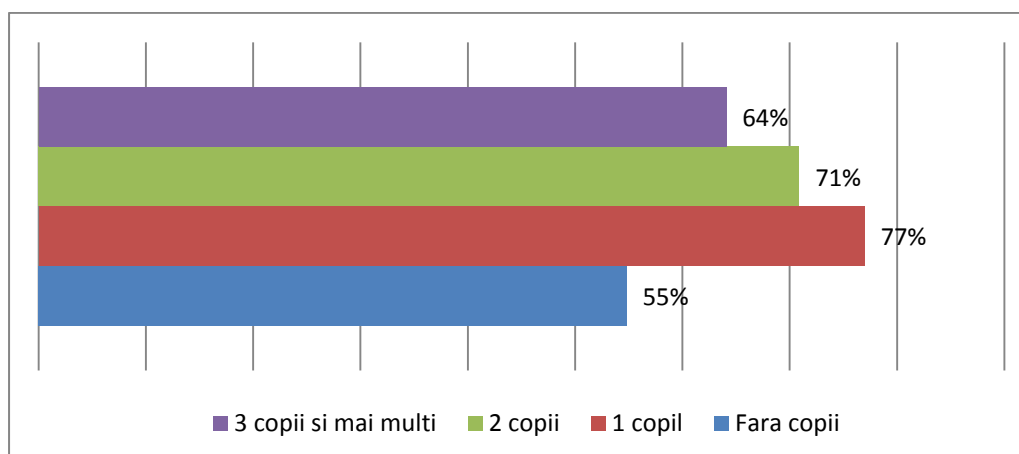
Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare este corelat cu vârsta respondenților, cel mai înalt grad de dotare fiind atestat la respondenții din categoria de vârstă 16-25 ani (85%), cel mai mic – în grupul vârstnicilor de 66-74 ani (25%) (Figura 2).

Figura 2. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de grupuri de vârste, %



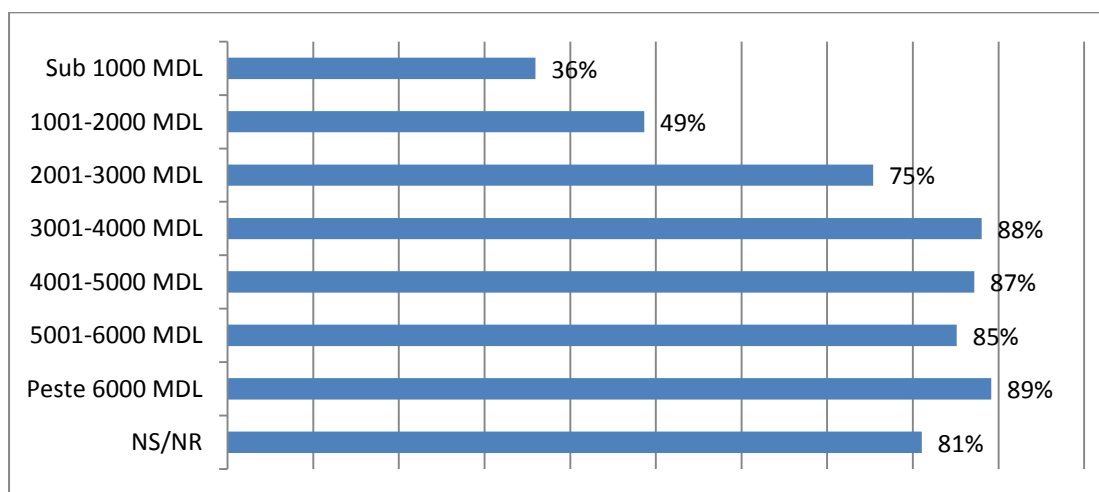
Prezența copiilor stimulează în măsură mai mare familiile să achiziționeze calculatoare, totodată se observă că odată cu creșterea numărului de copii ponderea respondenților care au declarat că dispun de calculatoare înregistrează tendințe spre diminuare. Astfel, cel mai înalt grad de dotare a gospodăriilor cu calculatoare de 77% a fost înregistrat în cazul gospodăriilor cu 1 copil (Figura 3), cea mai mică de 55% - în cazul celor fără copii de pînă la 18 ani.

Figura 3. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de existența copiilor de pînă la 18 ani, %



S-a atestat o corelare între gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare și nivelul de venituri ale familiei. În gospodăriile cu un venit mediu lunar pe familie de pînă la 1000 lei ponderea celor care dispun de calculatoare este de doar 36%, în cele cu venituri de 3000 lei și mai mult această pondere depășește 80% (Figura 4).

Figura 4. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de nivelul de venituri al familiei, %

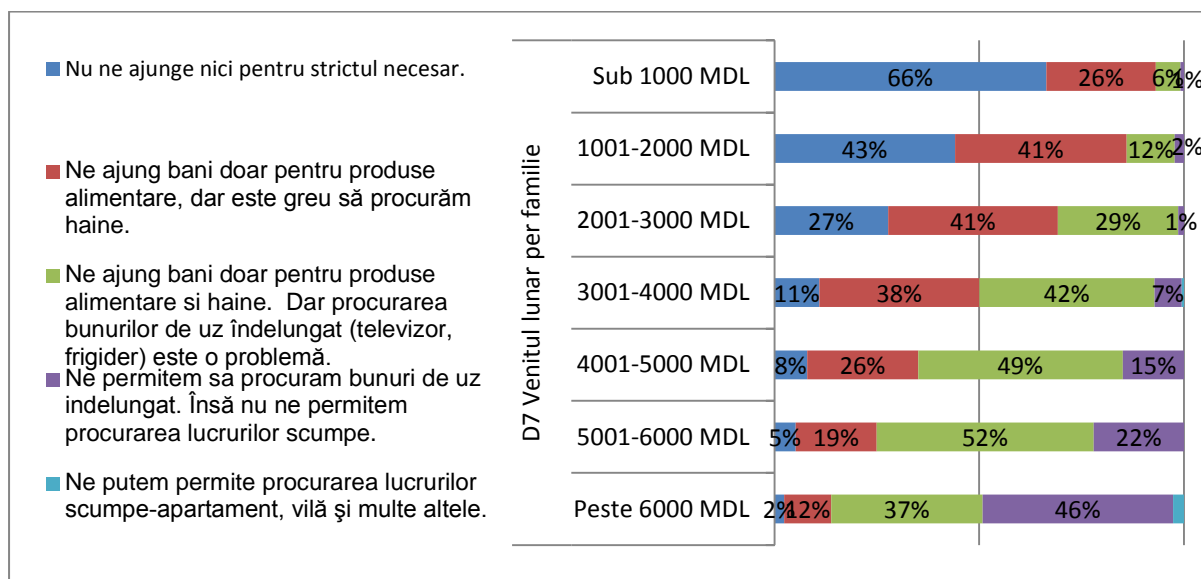


Este importantă și percepția subiectivă a populației cu referire la nivelul său de bunăstare, opiniile privind posibilitățile financiare ale gospodăriilor de a procura bunuri de uz îndelungat². Este observată corelarea între nivelul de bunăstare perceput și categoriile de venituri la care se autoatribuie respondenții. Circa 66% dintre respondenții cu venit sub 1000 lei, 43% dintre cei cu venit de 1001-2000 lei și 27% cu venit de 2001-3000 lei au declarat că mijloacele financiare nu ajung nici pentru strictul necesar, iar alte 26% și cîte 41%, respectiv, au menționat că le ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procure haine și mai puțin – bunuri de uz îndelungat sau alte lucruri scumpe. Cazuri limitate de respondenții din aceste grupuri au declarat că ar putea să-și permită bunuri

² calculatoarele sînt considerate bunuri de uz îndelungat conform clasificării utilizate în cadrul analizei nivelului de trai al populației, BNS, <http://statbank.statistica.md/pxweb/Dialog/view.asp?ma=NIV0401&ti=Inzestrarea+gospodariilor+by+Bunuri+de+f+olosinta+indelungata%2C+Ani+and+Medii&path=../quicktables/RO/04%20NIV/NIV04/&lang=1>

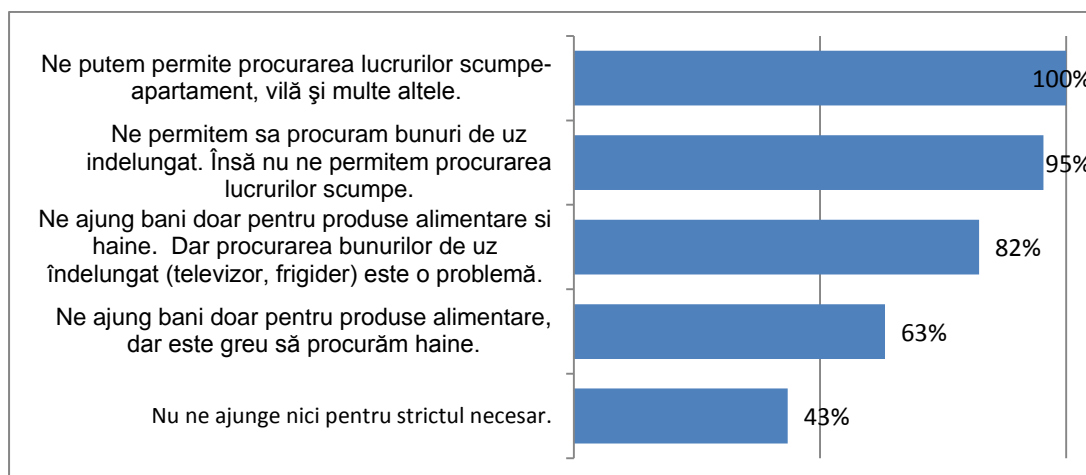
de uz îndelungat (doar 1%-2%). De asemenea procurarea bunurilor de uz îndelungat este considerată o problemă și de către aproape jumătate dintre respondenții cu venituri de 3001-6000 lei (Figura 5).

Figura 5. Corelarea nivelului de bunăstare și a categoriilor de venituri ale familiei, %



Printre respondenții care au declarat că venitul „Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar” este înregistrată o pondere relativ mică de 43% a celor care dispun de calculatoare, ponderea acestora crește în funcție de posibilitățile gospodăriei de a acoperi cheltuielile, considerate necesare pentru trai (Figura 6).

Figura 6. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de percepția subiectivă privind nivelul de bunăstare a familiei, %



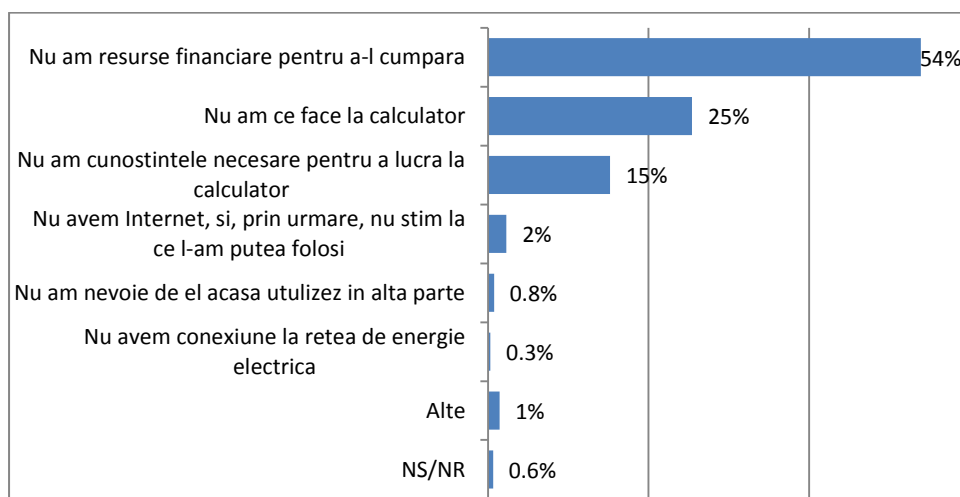
Gradul de dotare cu calculatoare a gospodăriilor este dependent de mediul de reședință. Ponderea gospodăriilor care dispun de calculatoare de la sate este deosebit de mică și constituie doar 52%, diferența fiind de circa 17 p.p. față de orașe și 33 p.p. față de Chișinău. Totodată este necesar de menționat că s-a observat o oarecare tendință spre creștere față de studiul precedent, care a înregistrat o pondere de doar 45% a gospodăriilor de la sate care au calculatoare. De asemenea, se observă dependența gradului de dotare cu calculatoare de nivelul studiilor respondenților. Cel mai redus grad de dotare a fost atestat printre cei cu nivel jos de studii (22%), iar cel mai înalt - printre cei cu studii superioare (86%). Nu au fost înregistrate diferențe semnificative în ceea ce privește gradul de dotare cu

calculatoare în funcție de sexul respondentului, doar o ușoară tendință spre un nivel puțin mai înalt se observă printre respondenții bărbați (Tabelul 1.1 în anexă).

În general, gospodăriile dispun de 1 - 3 calculatoare fiecare, iar numărul mediu de calculatoare per gospodărie este de 1.1 unități. O medie mai semnificativă de 1.2 calculatoare per gospodărie a fost înregistrată printre respondenții tineri de pînă la 35 ani, gospodăriile locuite de familii cu un copil, respondenții cu studii superioare, cei cu un nivel înalt al veniturilor, precum și la respondenții din Chișinău. De menționat că, în cazul gospodăriilor cu venituri pe familie de peste 5000 lei, a fost observată o medie de circa 1.3 calculatoare per/la o gospodărie din grupul respectiv (Tabelul 1.2 în anexă).

Peste jumătate dintre respondenții care nu au în gospodăria calculatoare au invocat drept motiv lipsa resurselor financiare pentru a-l procura, ¼ au declarat că nu au ce face la calculator, 15% - că nu dispun de cunoștințele necesare pentru a-l utiliza, iar circa 2% - nu au conexiune Internet și nu știu la ce altceva ar putea fi util (Figura 7). Alte motive invocate de către intervievați au fost: lipsa necesității calculatorului acasă deoarece este utilizat în altă parte, lipsa conexiunii la rețeaua de energie electrică, faptul că calculatorul a fost oferit altcuiva pentru a fi utilizat, faptul că este deteriorat, faptul că urmează a fi procurat, însă acestea au fost menționate de mai puțin de 1% din respondenți.

Figura 7. Motivele principale ale absenței calculatoarelor în gospodării, %



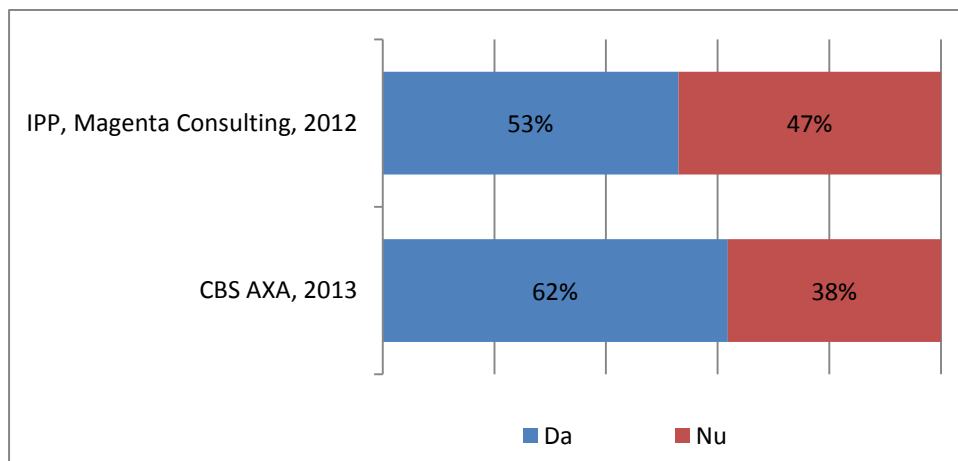
Ponderi semnificative - de peste 70% - ale respondenților care au declarat drept motiv lipsa resurselor financiare au fost observate printre gospodăriile cu 2 copii și mai mulți, printre persoanele tinere de 16-25 ani și 26-35 ani. Peste jumătate dintre persoanele care se percep ca fiind cu un nivel redus de bunăstare (*Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar, Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine*) au menționat lipsa mijloacelor financiare ca motiv al absenței calculatorului în gospodărie, iar 54% dintre cei mai înstăriți (*Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat, însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.*) au declarat că nu au ce face la calculator. Lipsa mijloacelor financiare pentru procurarea calculatorului este menționată în ponderi mai mari printre respondenții de la sate (56%) față de cei din orașe (47%), iar un decalaj mai mare între cei din orașe (31%) față de cei de la sate (24%) a fost atestat între respondenții care au declarat că nu au ce face la calculator. Lipsa cunoștințelor necesare pentru a lucra la calculator a fost invocată drept motiv în ponderi mai semnificative printre vârstnicii de peste 66 ani. Este necesar de menționat că acest motiv a

fost invocat de asemenea de circa ¼ dintre *Lucrătorii calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit* (Tabelul 1.3 în anexa).

1.2. Nivelul de conectare la Internet

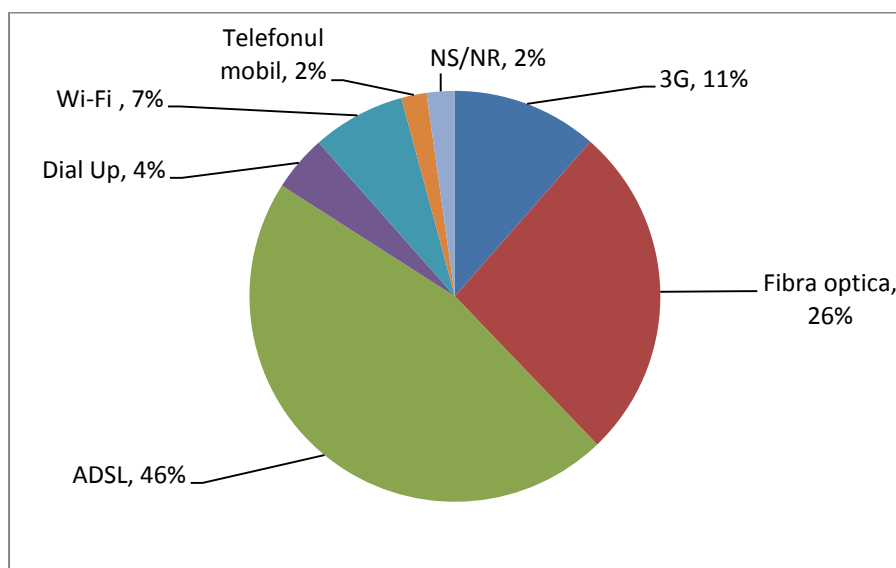
Circa 62% dintre respondenți au declarat că dispun de conexiune la Internet, ceea ce denotă o creștere cu circa 9 p.p. față de datele studiului precedent. Diferența dintre respondenții care au calculatoare și cei conectați la Internet constituie doar 2 p.p. De menționat că în cazul studiului precedent această diferență era mai mare și constituia 5 p.p., ceea ce relatează asupra tendințelor de creștere a accesului populației la serviciile respective (Figura 8).

Figura 8. Conectarea gospodăriilor la Internet, %



Aproape jumătate dintre gospodăriile au conexiune la Internet de tip ADSL, ¼ - fibră optică, iar 11% de tip 3G (Figura 9). A înregistrat tendințe spre creștere ponderea respondenților care au declarat că dispun de conexiune de tip Wi-Fi (7%) față de studiul precedent (3%).

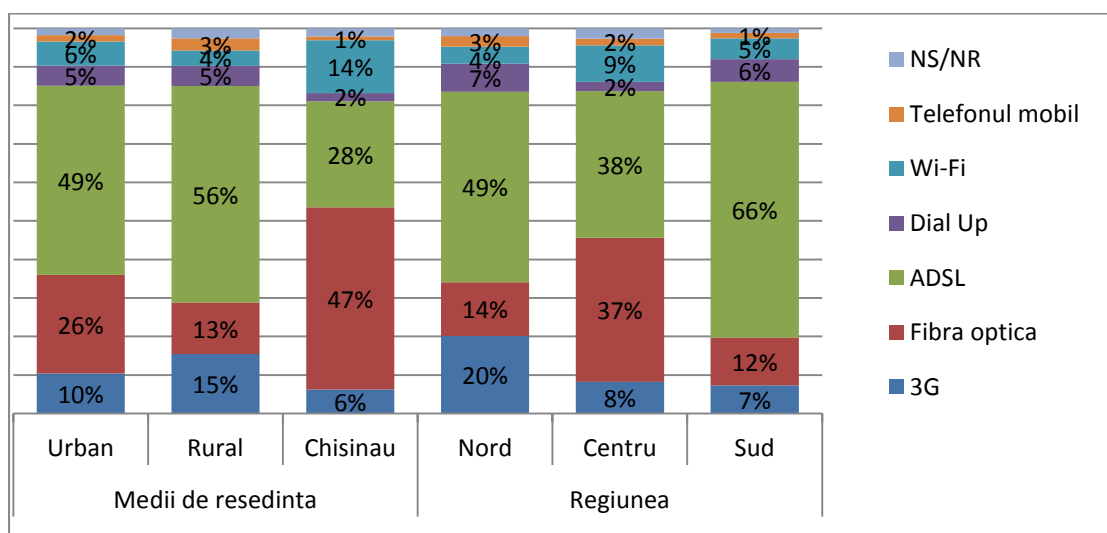
Figura 9. Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet, %



Tipul conexiunii la Internet este corelat atât cu mediul de reședință, cât și cu regiunea țării în care locuiește respondentul. Astfel, atât în mediul rural, cât și în orașe este utilizată preponderent conexiunea de tip ADSL (56% în mediul rural și 49% în mediul urban), în Chișinău este mai răspândită conexiunea prin fibra optică (47%). Al doilea tip de conexiune în orașe este fibra optică - cu 26% de respondenți, în timp ce în sate – conexiunea de tip 3G cu 15%, în Chișinău circa 28% au conexiune de tip ADSL (Figura 10).

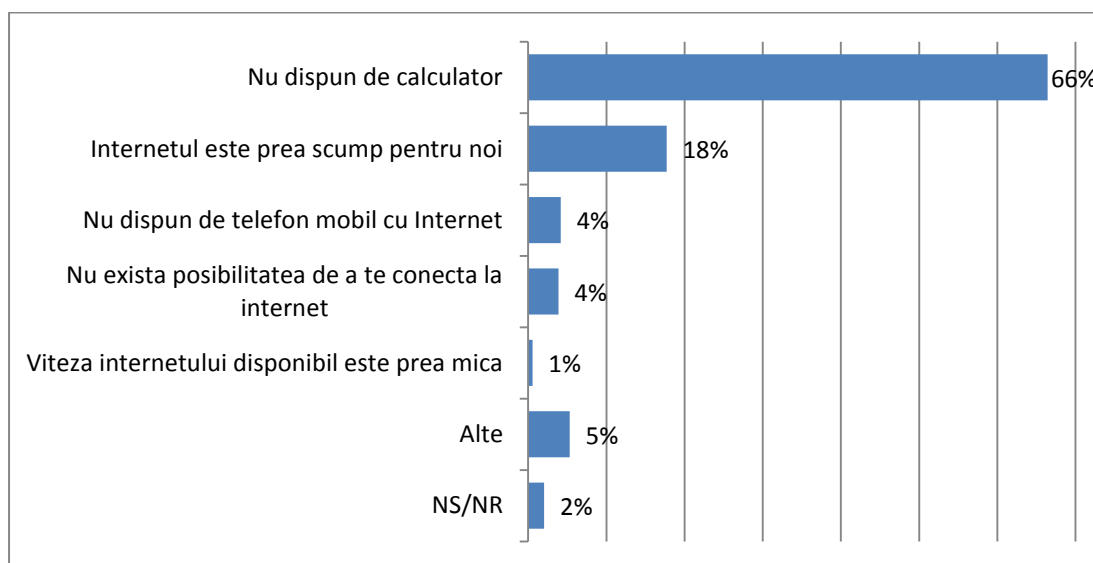
Conexiunea de tip ADSL este utilizată mai mult la Sud (66%) în comparare cu alte regiuni ale republicii. 1/5 dintre respondenți din regiunea de Nord au declarat că utilizează 3G, în celelalte regiuni acest tip de conexiune fiind mai puțin utilizat de către populație.

Figura 10. Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet, %



Motivul de bază a lipsei conexiunii la Internet este faptul că gospodăria nu dispune de calculator, menționat de 66% de respondenți. Circa 18% dintre cei care nu dispun de conexiune la Internet au invocat drept motiv al lipsei conexiunii faptul că *Internetul este prea scump pentru ei*, circa 4% au declarat că *nu există posibilitate de a se conecta la serviciul respectiv la locul de reședință* (Figura 11). Printre alte motive a fost invocat și faptul că *viteza internetului disponibil este prea mică*, menționat de circa 1% de respondenți.

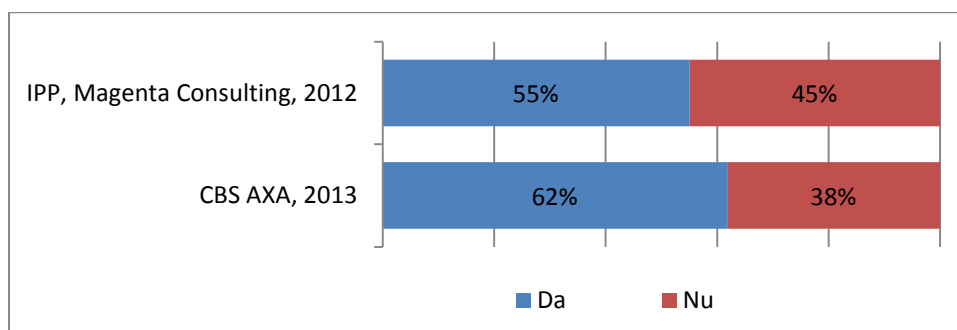
Figura 11. Motivele lipsei conexiunii la Internet, %



1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor

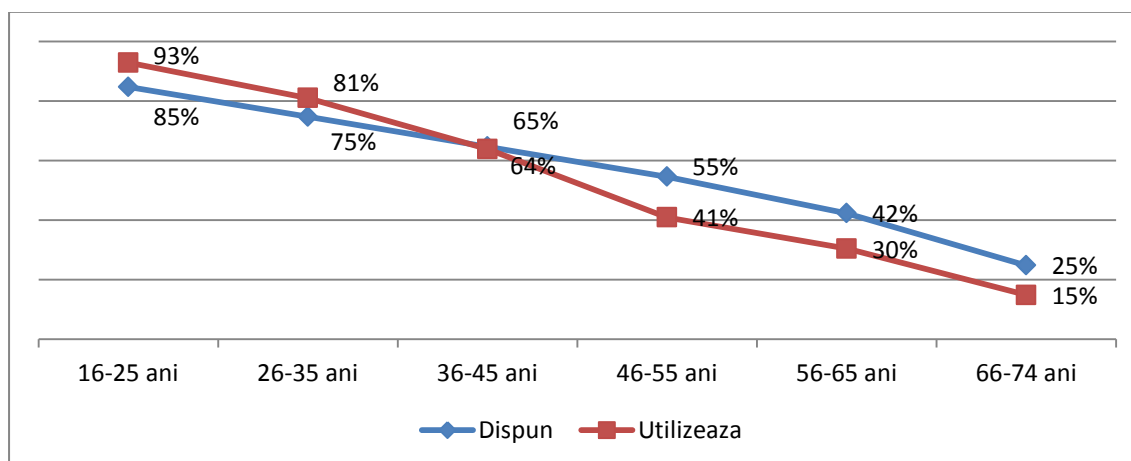
Aproximativ aceeași pondere a respondenților au utilizat calculatoarele în ultimele 12 luni față de cei care dispun de acestea, indiferent de locul unde l-au accesat (62% au utilizat față de 64% dispun de calculatoare în gospodărie). De menționat că gradul de utilizare a calculatorului a crescut în comparație cu datele studiului precedent cu circa 7 p.p. (Figura 12).

Figura 12. Utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni, %



Gradul de utilizare a calculatorului, la fel disponibilitatea acestuia în gospodărie, este în corelare directă cu vârsta respondenților. Totodată, ponderea persoanelor tinere care au utilizat calculatorul în ultimele 12 luni depășește ponderea celor din grupurile respective care dispun de calculator în gospodărie (Figura 13). La grupurile de respondenți cu vârstă mai înaintată s-a atestat că, chiar dacă există calculator în gospodărie, acesta nu este utilizat.

Figura 13. Disponibilitatea și utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni în funcție de grupuri de vârste, %

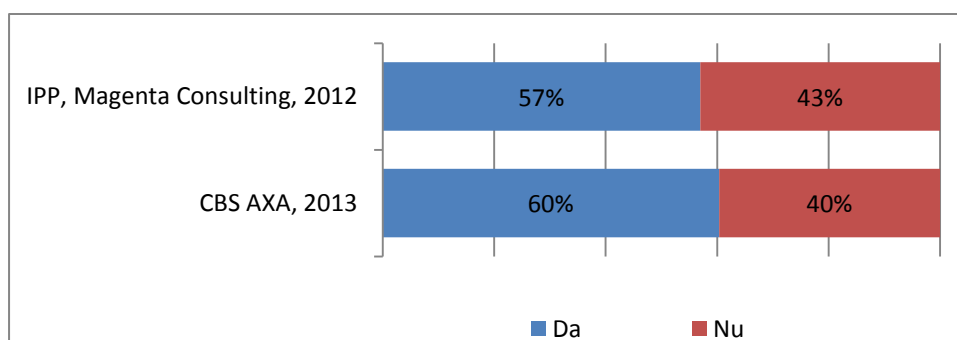


Utilizarea calculatorului este de asemenea corelată cu nivelul de bunăstare și venituri. Astfel, în cazul persoanelor cu venituri de peste 5000 lei pe familie, ponderea celor care au utilizat calculatorul în ultimele 12 luni este de circa 90%. De asemenea se observă un grad înalt - de peste 90% - de utilizare a calculatorului printre conducători și specialiști de calificare înaltă, persoanele cu studii superioare, elevi/studenti, locuitorii capitalei, aceasta depășește ponderea celor din grupurile respective, care au declarat că dispun de calculator în gospodărie. Acest fapt conduce la presupunerea că calculatorul este utilizat de către respondenți fie la locul de muncă sau de studii, fie în alte locuri decât în gospodărie. În cazul altor grupuri socio-demografice gradul de utilizare în perioada respectivă a calculatorului este aproximativ egal sau mai mic decât ponderea celor care dispun de acesta în gospodărie (Tabelul 1.7 în anexă).

1.4. Utilizarea Internetului

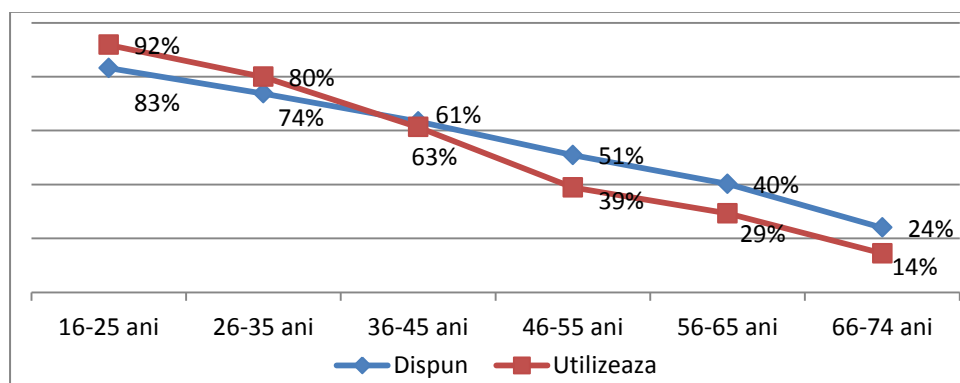
Datele studiului denotă că circa 60% dintre respondenți au utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de locul accesării, iar creșterea față de studiul precedent nu este semnificativă și constituie doar 3% (Figura 14).

Figura 14. Utilizarea Internetului în ultimele 12 luni, %



Ca și în cazul disponibilității și utilizării calculatorului, disponibilitatea și accesul la Internet sunt corelate cu grupurile de vârste: printre grupurile de respondenți cu vârste mai înaintate gradul de utilizare a Internetului descrește, chiar dacă acesta este disponibil în gospodărie (Figura 15).

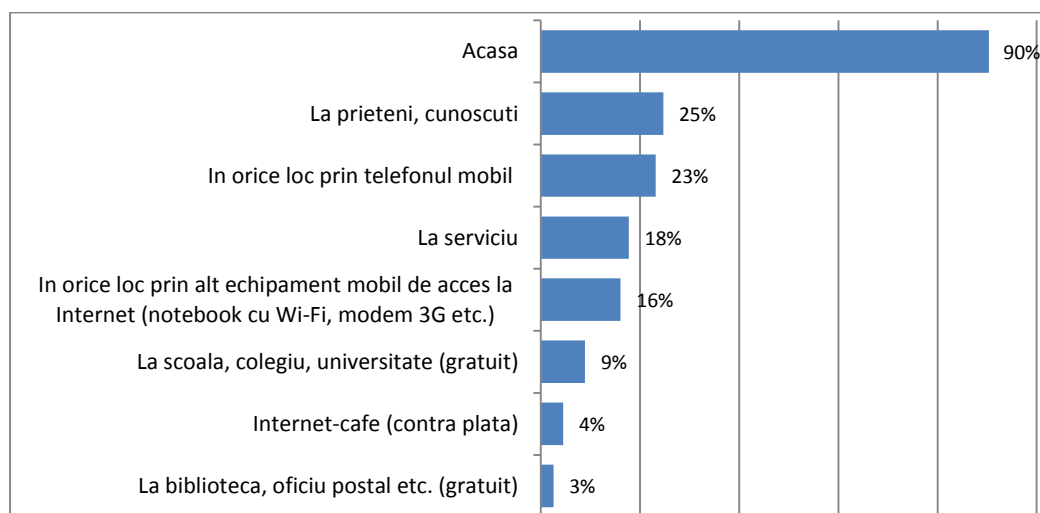
Figura 15. Nivelul de disponibilitate și gradul de utilizare a Internetului în ultimele 12 luni în funcție de grupuri de vârste, %



În cazul unor grupuri ale populației gradul de utilizare a Internetului depășește disponibilitatea acestuia în gospodării, constituind peste 90% în cazul persoanelor tinere, a specialiștilor cu nivel superior de calificare, a elevilor/studentilor, persoanelor cu venituri de peste 5000 lei pe familie, a respondenților cu studii superioare. Se observă o pondere mai pronunțată a celor care au utilizat Internetul în ultimele 12 luni (62%) față de disponibilitatea acestuia acasă (59%) în cazul gospodăriilor cu 3 și mai mulți copii (Tabelul 1.8 în anexă). În celelalte grupuri de respondenți ponderea celor care utilizează Internetul este egală cu sau mai joasă decât ponderea celor care dispun de conexiune în gospodărie.

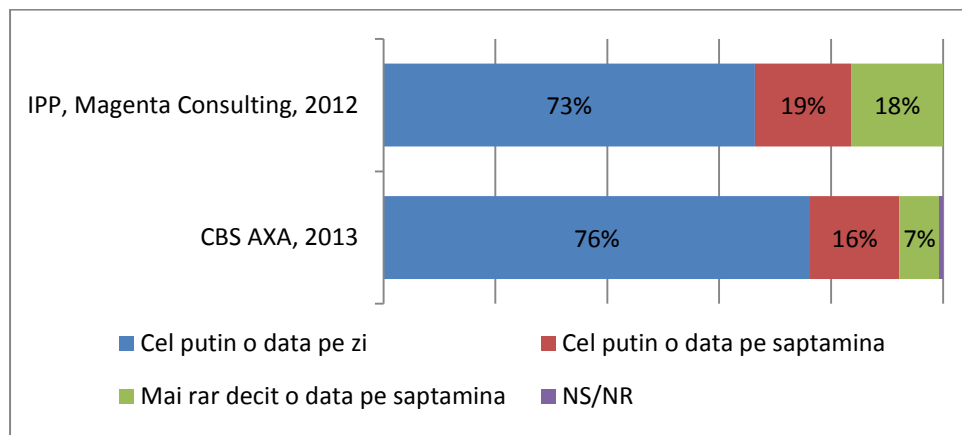
Majoritatea respondenților în ultimele 12 luni au accesat Internetul de acasă (90%), iar câte circa ¼ dintre ei au accesat de la prieteni, cunoscuți sau din alte locuri prin intermediul telefonului mobil. Circa 18% au utilizat Internetul la serviciu; 16% au folosit în acest scop diverse echipamente mobile în alte locații (Figura 16). De menționat, că elevii/studentii accesează Internetul prin majoritatea metodelor posibile. Astfel, adițional la cei 98% care accesează Internetul acasă, ponderi de peste 40% au declarat că au utilizat acest serviciu la prieteni, cunoscuți, la locul de studii, în orice alt loc, prin telefon mobil sau alt echipament care permite accesul la Internet (Tabelul 1.9 în anexă).

Figura 16. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, %



Frecvența utilizării Internetului este de asemenea în creștere. Circa 76% dintre respondenți au declarat că au utilizat Internetul cel puțin odată în zi, astfel în comparație cu studiul precedent frecvența utilizării serviciului a crescut cu 3 p.p. (Figura 17).

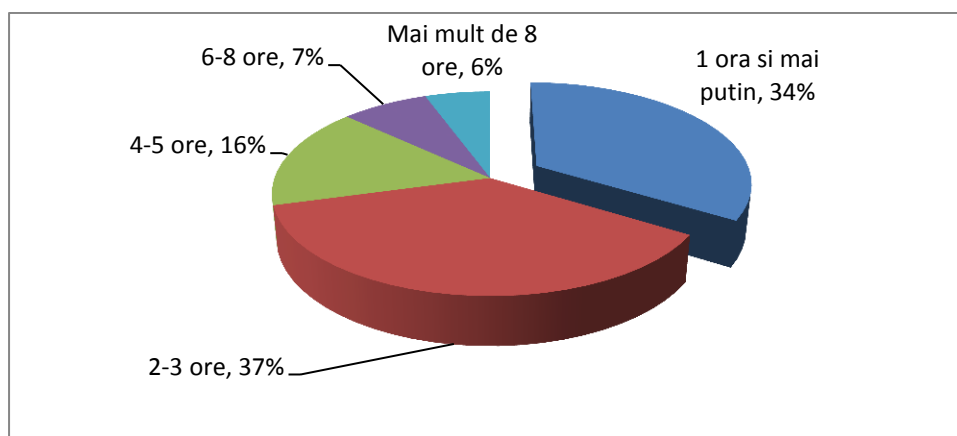
Figura 17. Frecvența utilizării Internetului în ultimele 12 luni, %



Cel puțin odată în zi au utilizat Internetul peste 90% dintre conducătorii autorităților publice de toate nivelurile, funcționarii administrativi, elevii/ studentii, precum și între 80%-89% din respondenții tineri de pînă la 35 ani, gospodăriile cu un copil, persoanele cu venituri de peste 5000 lei pe familie, persoanele cu studii superioare, locuitorii orașelor și cei din Chișinău (Tabelul 1.10 în anexă).

Durata unei sesiuni Internet a crescut în comparare cu studiul precedent. Datele studiului curent denotă că 34% dintre respondenți au declarat că o sesiune durează o oră și mai puțin (Figura 18), în comparare cu 40% în cazul studiului precedent. De asemenea, circa 30% navighează pe Internet în continuu 4 ore și mai mult, atunci când în cadrul studiului precedent acestea au constituit 21%.

Figura 18. Durata navigării în Internet, %

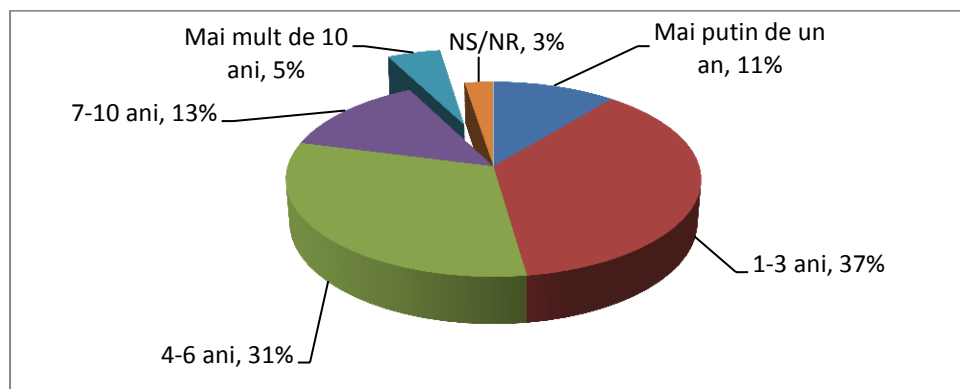


Aproape jumătate dintre elevi/studenti navighează în Internet timp de 4 ore și mai mult, circa 40% dintre persoanele tinere de 16-25 ani, câte peste 1/3 dintre bărbați, respondenții din gospodăriile fără copii sau doar cu un copil, conducătorii și specialiștii cu un nivel superior sau mediu de calificare, cei cu venituri pe familie de peste 3000 lei, persoanele cu studii superioare, respondenții din orașe și din Chișinău (Tabelul 1.11 în anexă). Persoanele de 46-65 ani, pensionarii și cei cu un venit sub 1000 lei pe

familie preferă să navigheze în Internet o oră și mai puțin, această durată a fost declarată de peste jumătate dintre respondenții grupurilor menționate.

O experiență destul de avansată de utilizare a Internetului există printre respondenți, circa jumătate dintre persoanele intervievate utilizează acest serviciu de 4 ani și mai mult, iar 5% - peste 10 ani (Figura 19).

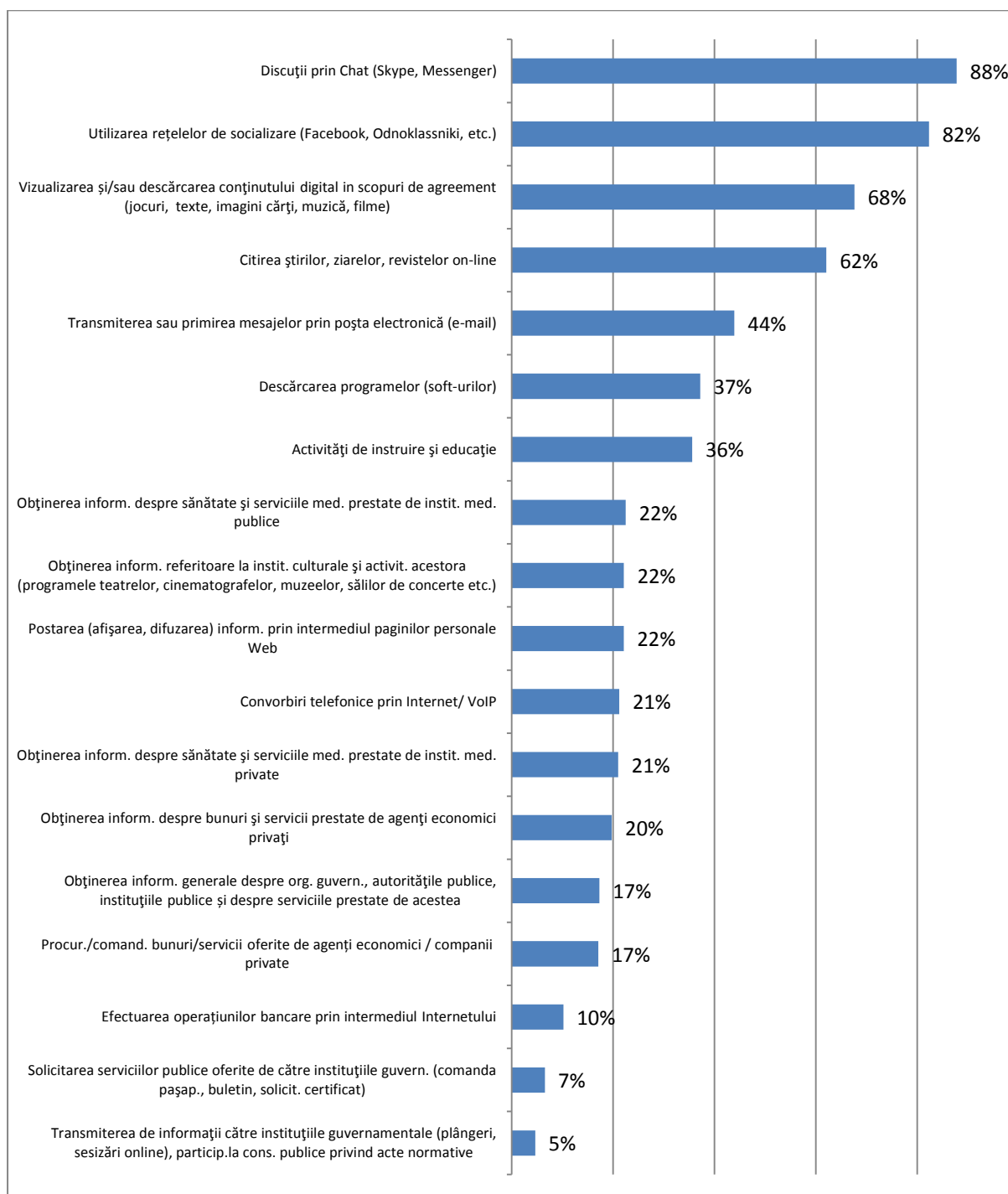
Figura 19. Experiența de utilizare Internet, %



Ponderi care depășesc 10% la categoria de respondenți care utilizează Internetul de 10 ani și mai mult s-au constatat printre persoanele de 66 ani și mai mult, conducătorii de toate nivelurile și specialiștii cu nivel superior de calificare, persoanele cu venituri de peste 5000 lei pe familie, precum și printre locuitorii capitalei. De menționat că circa 2/3 dintre respondenții de la sate utilizează Internetul de 3 ani și mai puțin (Tabelul 1.12 în anexă).

Internetul este utilizat preponderent pentru socializare și comunicare, mai puțin sunt utilizate serviciile oferite populației de diferite structuri, inclusiv de instituții publice. Astfel, peste 80% dintre respondenți au declarat că poartă discuții prin Chat, utilizează rețelele de socializare. Circa 60% utilizează Internetul în scopuri de agrement, citesc știrile prin intermediul publicațiilor online, aproape jumătate utilizează poșta electronică, iar circa 1/3 dintre respondenți utilizează Internetul pentru activități conexe dezvoltării capacităților – descărcare soft-uri, instruire și educație. Doar circa 10% dintre respondenți au declarat că efectuează operațiuni bancare prin intermediul Internetului, și mai puțini (7%) solicită anumite servicii oferite de instituțiile guvernamentale (Figura 20).

Figura 20. Scopurile utilizării Internetului, %



Serviciile publice online sunt mai solicitate de către conducătorii de diferite niveluri (20%), funcționari administrativi (16%), de asemenea de către persoanele cu venituri de peste 6000 lei (14%) (Tabelul 1.13 în anexă).

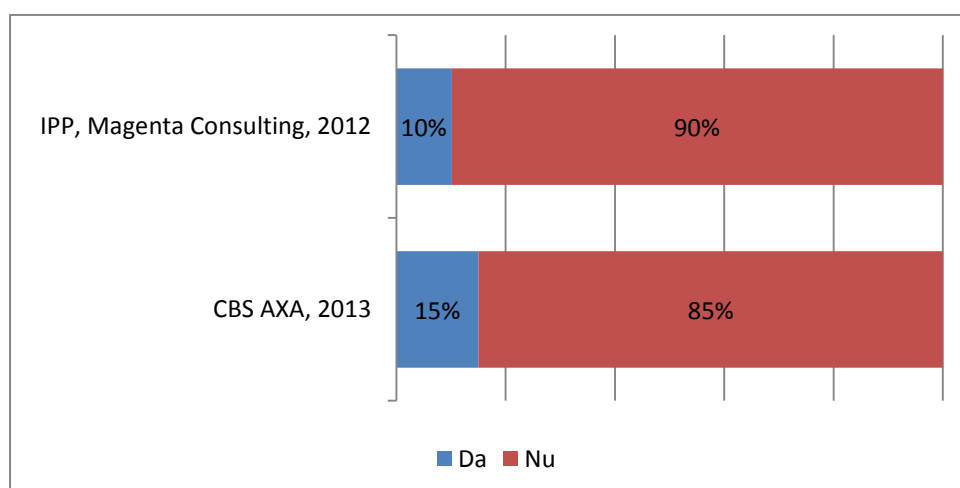
2. UTILIZAREA RESURSELOR ONLINE ALE MINISTERELOR ȘI ALTOR AUTORITĂȚI ADMINISTRATIVE CENTRALE SUBORDONATE GUVERNULUI

Capitolul respectiv prezintă analiza situației cu referire la utilizarea de către populație a resurselor și produselor de e-Guvernare pe parcursul ultimelor 12 luni, predecesoare studiului realizat. Sînt prezentate date privind accesul la paginile web oficiale ale guvernului, autorităților administrației publice centrale și de specialitate, ale instituțiilor publice, precum și modalitățile și nivelul de acces al populației la serviciile publice.

2.1. Accesarea site-ului Guvernului

Circa 15% dintre respondenți au declarat că pe parcursul ultimelor 12 luni au accesat personal site-ul Guvernului RM (www.gov.md) cel puțin o singură dată, această pondere fiind în creștere în comparație cu datele studiului precedent cu 5 p.p. (Figura 21).

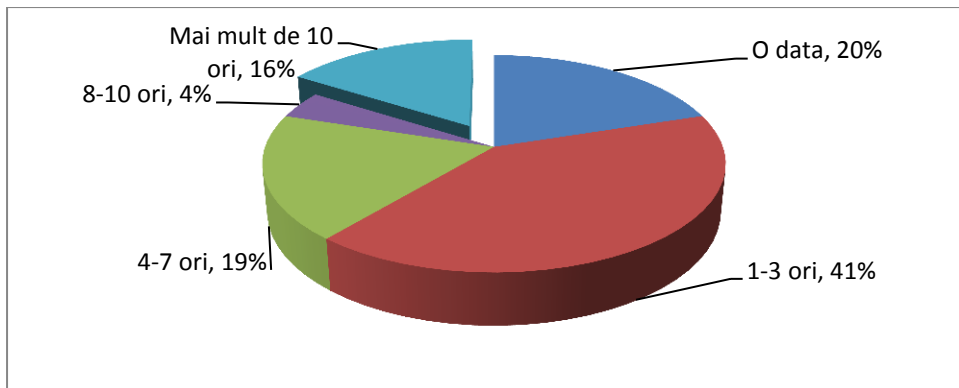
Figura 21. Accesarea site-ului Guvernului, %



Pagina web a Guvernului este accesată de peste jumătate dintre conducătorii de toate nivelurile, de 40% dintre specialiști cu nivel superior de calificare, peste 1/3 dintre funcționarii administrativi, persoanele cu venituri de 6000 lei și mai mult pe familie, respondenții cu studii superioare. De asemenea site-ul Guvernului prezintă interes pentru circa ¼ dintre elevi/studenti și locuitori ai Chișinăului. Se observă o corelare directă între nivelul de bunăstare perceput al gospodăriei și gradul de acces al paginii respective, care înregistrează 10% în cazul celor ce au declarat că venitul „Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar” și 49% printre respondenții care au declarat că „Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele”. De menționat că respondenții din mediul rural au declarat accesarea deosebit de joasă a acestui site, constituind ponderea de doar 9% (Tabelul 1.14 în anexă).

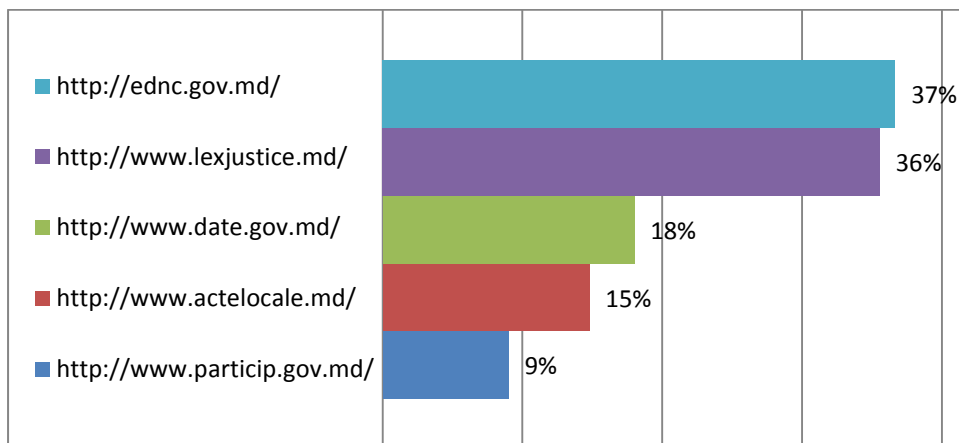
Circa 16% dintre respondenții care au declarat că au accesat pagina web a Guvernului pe parcursul ultimelor 12 luni, au apelat la acest site de 10 ori și mai mult (Figura 22 și Tabelul 1.15 în anexă), iar circa 20% - doar o singură dată.

Figura 22. Frecvența accesării site-ului Guvernului, %



În contextul paginilor web/portalelor cu acte normative, de Date Guvernamentale Deschise, de consultare publică pe margine actelor normative etc., menționăm că aceste sunt accesate de o pondere a respondenților care variază de la 9% la 37% (Figura 23 și Tabelul 1.16 în anexă).

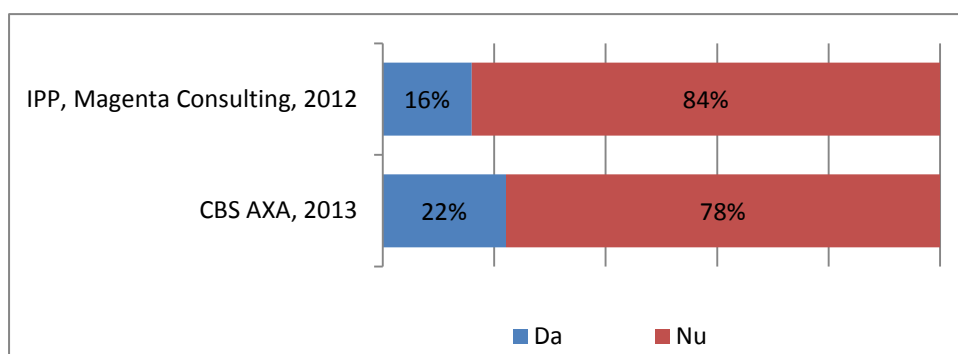
Figura 23. Accesarea paginilor informative ale guvernului, %



2.2. Accesarea site-urilor ministerelor și altor autorități administrative centrale, subordonate Guvernului

Circa 22% dintre respondenți au declarat că pe parcursul ultimilor 12 luni au accesat cel puțin o pagină Web (un site) a unei instituții guvernamentale, cea ce depășește cu 6 p.p. datele înregistrate în studiul precedent (Figura 24).

Figura 24. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale, %



Cel puțin o pagina web a autorităților administrației publice centrale a fost accesată de circa 60% dintre conducătorii de toate nivelurile și specialiștii cu un nivel superior de calificare, 41% dintre persoanele cu studii superioare, peste 30% dintre funcționarii administrativi, elevi/studenti, locuitorii capitalei (Tabelul 1.17 în anexă). Se observă o dependență directă între nivelul de venituri și gradul de accesare a paginilor web, ponderea respondenților fiind în creștere de la 10% în cazul gospodăriilor cu venit de pînă la 1000 lei pînă la 44% în cazul celor cu venit de peste 6000 lei. Accesarea paginilor respective este destul de limitată în mediul rural, doar 14% au declarat că au accesat în ultimele 12 luni măcar odată paginile menționate.

Cea mai accesată pagină Web pe parcursul ultimilor 12 luni a fost cea a Ministrului Educației cu circa 40% de respondenți (Tabelul 1), această popularitate poate fi explicată prin reformele lansate în domeniul educației. Următoarea pagină, cea mai accesată, este cea a Serviciului Hidrometeorologic de Stat, cu aproape 30% de respondenți. Aproape 20% dintre răspunsuri pozitive au acumulat site-urile Ministerului Afacerilor Interne, Întreprinderii de Stat Poșta Moldovei și cel a Ministerului Justiției. Circa 16% au accesat paginile Ministerului Sănătății, a Casei Naționale de Asigurări Sociale, Inspectoratului Principal de Stat, Biroului Național de Statistică. Profilul socio-demografic al vizitatorilor primelor 10 site-uri celor mai populare este prezentat în Tabelul 1.18 în anexă.

Tabelul 1. Accesarea paginilor Web ale ale ministerelor, autorităților administrației publice centrale și de specialitate, ale instituțiilor publice, N=403, % (răspuns "Da")

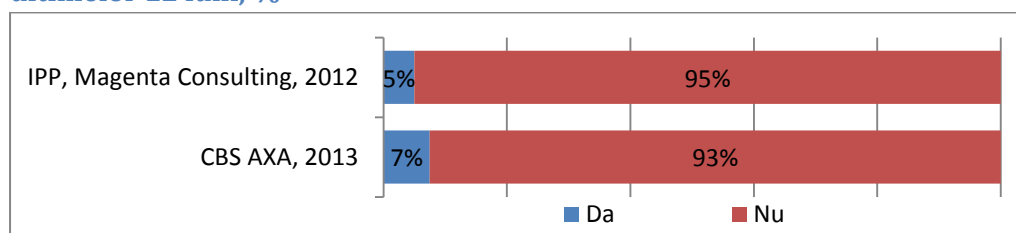
| Instituții | Web pagina | % accesare |
|---------------------------------------|---|------------|
| Ministerul Educatiei | http://www.edu.md/ | 40,4% |
| Serviciul Hidrometeorologic de Stat | http://www.meteo.md/ | 28,9% |
| Ministerul Afacerilor Interne | http://www.mai.md/ | 19,4% |
| Intreprinderea de Stat Posta Moldovei | http://www.posta.md/ | 18,0% |
| Ministerul Justitiei | http://justice.gov.md/ | 18,0% |
| Ministerul Sanatatii | http://ms.gov.md/ | 16,7% |

| Instituții | Web pagina | % accesare |
|---|---|------------|
| Casa Nationala de Asigurari Sociale | http://www.cnas.md/ | 16,3% |
| Inspectoratul Principal Fiscal de Stat | http://www.fisc.md/ | 15,9% |
| Biroul National de Statistica | http://www.statistica.md/ | 15,8% |
| Agentia Turismului | http://www.turism.gov.md/ | 14,9% |
| Intreprinderea de Stat Registru | http://www.registru.md/ | 13,7% |
| Ministerul Finantelor | http://www.mf.gov.md/ | 11,4% |
| Ministerul Economiei | http://www.mec.gov.md/ | 10,7% |
| Compania Nationala de Asigurari In Medicina | http://www.cnam.md/ | 10,6% |
| Intreprinderea de Stat Cadastru | http://www.cadastre.md/ | 9,7% |
| Arhiva Nationala a Republicii Moldova | http://justice.gov.md/ | 9,4% |
| Centrul de Informatii Juridice | http://justice.gov.md/ | 9,4% |
| Serviciul Stare Civila | http://stare-civila.gov.md | 8,9% |
| Serviciul Vamal | http://www.customs.gov.md/ | 8,8% |
| Ministerul Afacerilor Externe si Integrarii Europene | http://www.mfa.gov.md/ | 8,4% |
| Agentia Relatii Funciare si Cadastru | http://www.arfc.gov.md/ | 8,1% |
| Ministerul Transporturilor si Infrastructurii Drumurilor | http://www.mtid.gov.md/ | 8,0% |
| Ministerul Culturii | http://www.mc.gov.md/ | 7,9% |
| Intreprinderea de Stat MoldData | http://www.molddata.md/ | 7,2% |
| Ministerul Apararii | http://www.army.md/ | 6,5% |
| Institutul National de Standardizare si Metrologie | http://www.standard.md/ | 5,9% |
| Biroul migratie si azil | http://www.mai.md/bma/ | 5,5% |
| Centrul National pentru Frecvente Radio | http://www.cnfr.md/ | 5,4% |
| Serviciul Protectiei Civile si Situatiilor Exceptionale | http://www.dse.md/ | 5,3% |
| Camera de Licentiere | http://www.licentiere.gov.md/ | 5,3% |
| Intreprinderea de Stat Ingeocad | http://www.ingeocad.md | 4,2% |
| Ministerul Mediului | http://www.mediu.gov.md/ | 3,6% |
| Inspectoratul Energetic de Stat | http://ies.md | 3,3% |
| Inspectoratul Ecologic de Stat | http://inseco.gov.md/ | 2,9% |
| Serviciul Piscicol | http://www.sp.gov.md/ | 2,2% |
| Centrul Tehnic pentru Securitate Industriala si Certificare | http://www.ctsic.md/ | 1,7% |
| Agentia Geologie si Resurse Minerale | http://www.mediu.gov.md/ | 1,5% |

2.3. Particularități de accesare a serviciilor publice online

Nivelul de accesare a e-serviciilor de către populație este încă nesemnificativ, totuși, în comparație cu studiul precedent, a fost observată o tendință spre creștere a ponderii celor care le-au accesat în ultimele 12 luni, circa 7% conform datelor studiului curent față de 5% înregistrate în cadrul celui precedent (Figura 25).

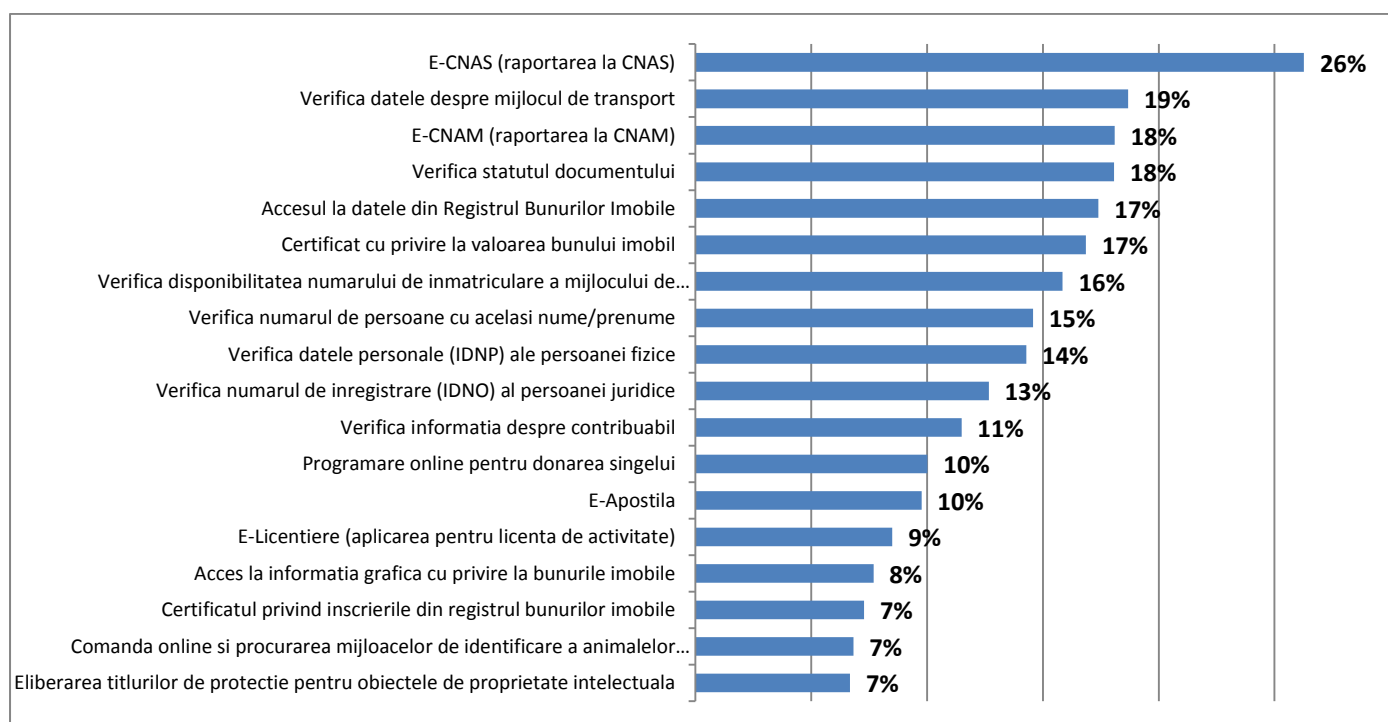
Figura 25. Accesarea serviciilor publice online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimilor 12 luni, %



Tendențe mai pronunțate privind utilizarea serviciilor publice au fost observate printre conducătorii autorităților publice (34%), specialiștii cu nivel superior de calificare (21%), funcționarii administrativi (15%). Serviciile respective au fost accesate în ponderi de circa 10% de respondenții de 26-35 ani, specialiștii cu nivel mediu de calificare, elevi/studenți, locuitorii capitalei. Se observă o tendință spre creștere a gradului de utilizare a serviciilor publice online în funcție de mărimea veniturilor familiei – de la 3% în cazul gospodăriilor cu venit de până la 1000 MDL la circa 20% în cazul celor cu peste 5000 lei (Tabelul 1.19 în anexa).

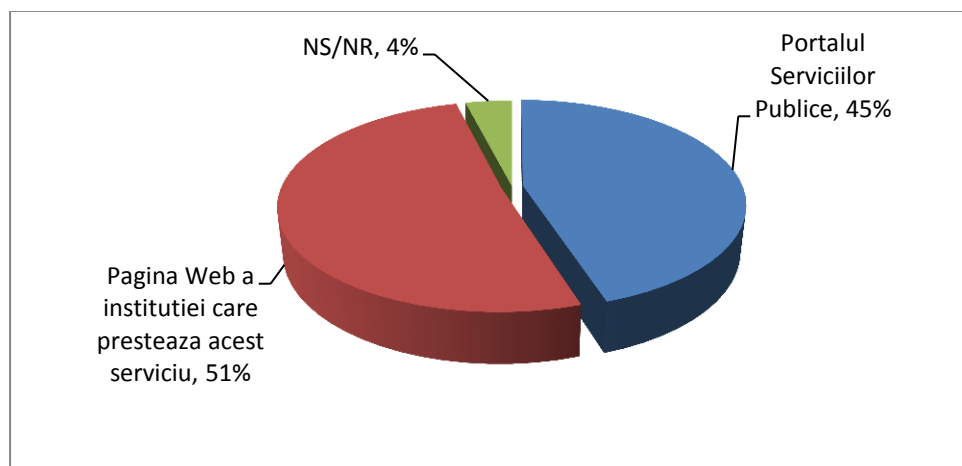
Cele mai accesate sunt serviciile de raportare la CNAS (26%), urmate de verificarea datelor despre mijlocul de transport (19%) (Figura 26).

Figura 26. Gradul de accesare a unor servicii publice online, %



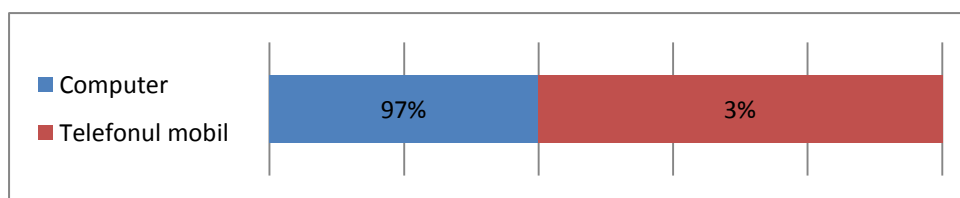
Dintre persoanele care au accesat cel puțin un serviciu online, o pondere mai pronunțată de 51% a respondenților au accesat serviciilor publice prin intermediul paginii Web a instituției respective (Figura 27). De menționat că aproape 60% dintre orașeni preferă accesul prin intermediul paginii Web, atunci când populația de la sate în mărime de circa 66% – prin portalul serviciilor publice (Tabelul 1.20 în anexă).

Figura 27. Modalitatea de accesare a serviciilor publice online, N=403, %



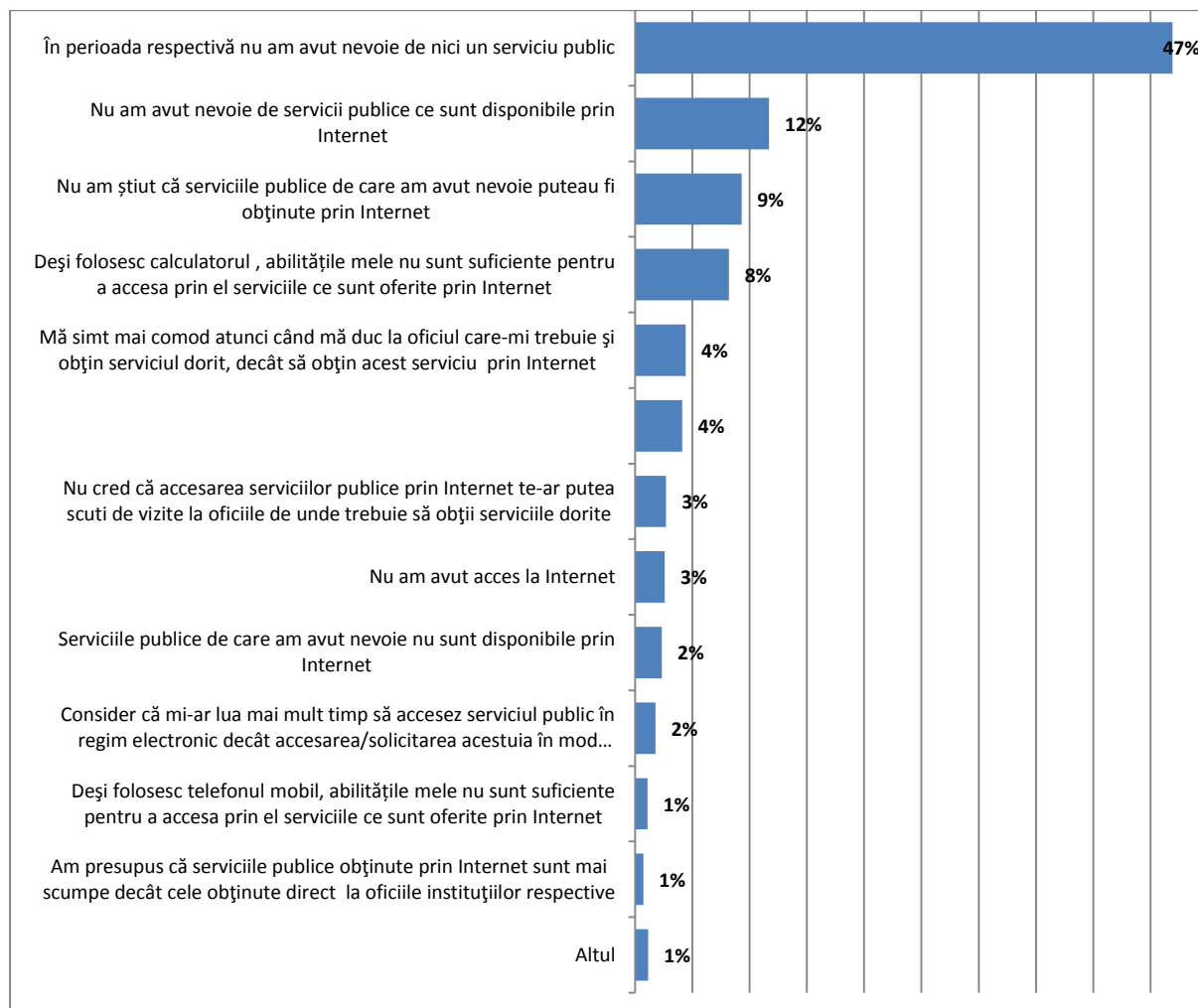
Pentru accesarea serviciilor respective populația utilizează preponderent computerul (97%), și doar un număr limitat utilizează în acest scop telefonul mobil (Figura 28). Tendințe mai pronunțate de utilizare a telefonului mobil în acest scop este observat printre persoanele tinere de 16-25 ani, bărbați, muncitorii necalificați, casnice, respondenții cu venituri de 5001-6000 lei, persoanele cu studii medii de specialitate, locuitorii orașelor, populația din zona de Nord a republicii (Tabelul 1.21 în anexă).

Figura 28. Instrumentul de accesare a serviciilor publice online, N=403, %



În cazul respondenților care nu au accesat online serviciile publice principalul motiv a fost faptul că în perioada ultimelor 12 luni nu a avut nevoie nici de un serviciu public, acesta fiind menționat de aproape jumătate dintre respondenți. Alte 12% au declarat că nu au avut nevoie de serviciile publice disponibile pe Internet, 9% au declarat că nu au știut că serviciile de care au avut nevoie pot fi accesate în regim online, iar 8% au invocat insuficiența abilităților pentru accesarea acestora. Diverse alte motive au fost invocate, ponderile fiind sub 5% (Figura 29 și Tabelul 1.22 în anexă).

Figura 29. Motive pentru care serviciile publice online nu au fost accesate de respondenți, N=2230, %



3. CUNOAȘTEREA ȘI ÎNȚELEGEREA CONCEPTULUI DE GUVERNARE ELECTRONICĂ. ATITUDINEA FAȚĂ DE MĂSURILE DE E-TRANSFORMARE A GUVERNĂRII

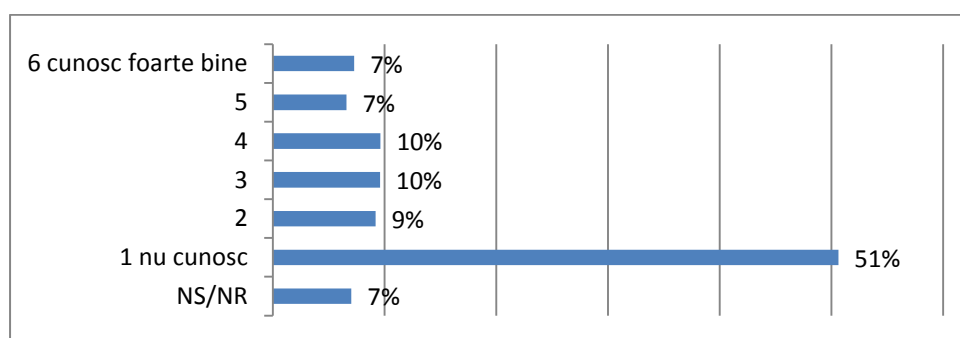
Capitolul respectiv prezintă situația privind nivelul de cunoaștere și de înțelegere de către populație a noțiunii de Guvernare Electronică, de asemenea și înțelegerea importanței implementării e-Transformării Guvernării, a beneficiilor și avantajelor acesteia, precum și gradul de susținere a reformei și disponibilitatea populației de asimilare a produselor și rezultatelor e-Guvernării.

3.1. Gradul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare

Gradul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare este redus Moldova. Datele studiului relatează o medie de 2.3 puncte, utilizând o scală de la 1 (nu cunosc deloc) la 6 (cunosc foarte bine). Circa 14% dintre respondenți au apreciat cu note de 5 și 6 nivelul personal de cunoaștere a noțiunii respective, iar peste 50% au notat cu 1, adică au declarat că nu cunosc deloc (Figura 30).

Conducătorii de toate nivelurile au declarat că cunosc noțiunea de e-Guvernare într-o pondere de 27%, specialiștii cu nivel superior de calificare – 18%, elevii/studentii – 13%, funcționarii administrativi – 11%, persoanele cu studii superioare – 17%. De asemenea gradul de familiarizare cu noțiunea de e-Guvernare este dependent de nivelul veniturilor depășind 20% în cazul celor cu peste 5000 lei pe familie și diminuându-se la 4% în cazul respondenților care au declarat venit sub 1000 lei. În capitală gradul de cunoaștere este de 3 ori mai mare decât în sate sau în alte orașe ale țării, fiind de 15% și circa 5%, respectiv. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare este de peste 10% printre respondenții de pînă la 35 ani, reducându-se în funcție de vîrstă, în cadrul celor de 66-74 ani atingînd ponderea de doar 2%. (Tabelul 1.24 în anexă).

Figura 30. Nivelul Dvs. de cunoaștere a noțiunii de Guvernare Electronică, %



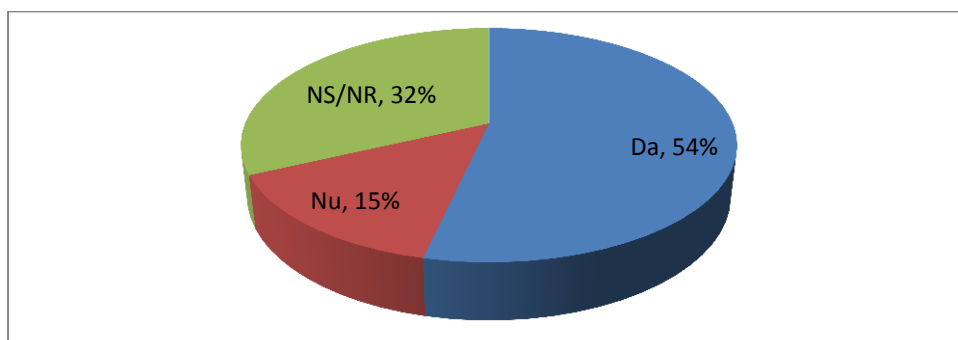
Peste jumătate dintre respondenți consideră că e-Guvernarea va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova și doar 15% nu văd anumite beneficii în acest sens (Figura 31).

Avantajele/beneficiile sunt conștientizate de 87% dintre conducătorii de toate nivelurile, 71% dintre specialiștii cu nivel superior de calificare, 71% dintre persoanele cu venit mediu pe familie de peste 6000 lei, 70% dintre persoanele cu studii superioare.

Populația Chișinăului înregistrează un grad de conștientizare mai înalt în acest sens (63%) în comparație cu mediul rural (51%) și alte orașe (52%). De menționat că percepțiile pozitive sunt în corelație cu vîrsta

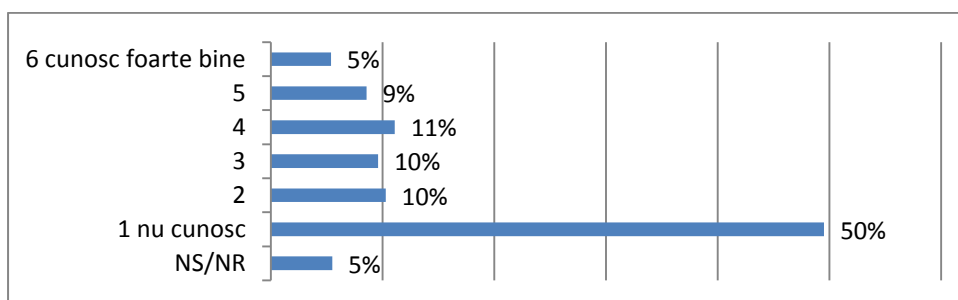
respondenților, ponderea celor vîrstnici care sunt conștienți de potențialele avantaje/beneficii ale E-Guvernării constituie 33% față de 59% printre cei de 16-35 ani (Tabelul 1.25 în anexa).

Figura 31. Opinii privind potențialele avantaje/beneficii ale e-Guvernării, %



Utilizând scala de notare de la 1 (nu cunosc) la 6 (cunosc foarte bine), respondenții au apreciat nivelul personal de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor Guvernării Electronice, adică trecerea de la o guvernare obișnuită la una bazată pe aplicarea pe larg a tehnologiilor informaționale și a comunicațiilor. Cunoștințele în domeniul respectiv sunt foarte modeste, nota medie generală fiind de doar 2,3. Datele denotă că circa jumătate dintre respondenți nu cunosc deloc care sînt beneficiile E-Guvernării, apreciind cu nota 1 cunoștințele personale în domeniu. O pondere destul de mică - de numai 5% - au apreciat cu nota 6, adică au relatat că cunosc acest lucru foarte bine (Figura 32).

Figura 32. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, %

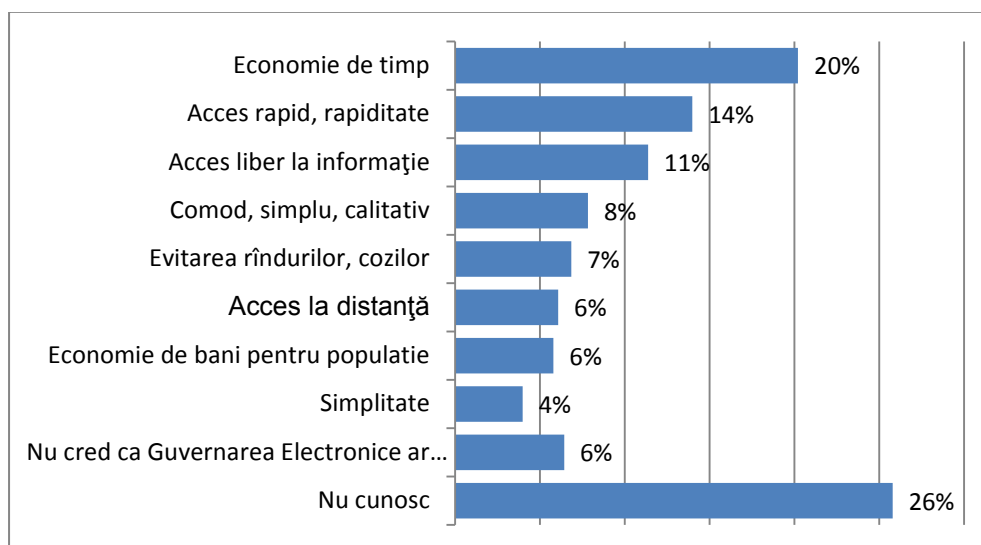


Aprecieri cu nota 6 au fost înregistrate în ponderi mai mari de 10% printre conducătorii de toate nivelurile (16%), specialiștii cu nivel superior de calificare și funcționarii administrativi (14%), elevi/studenti și persoanele cu studii superioare (12%), respondenții de 26-35 ani și locuitorii capitalei (10%). Nivelul autoapreciat de cunoaștere depinde de venitul gospodăriei, variind de la 3% în cazul celor cu venit mediu sub 1000 lei până la 15% în cazul celor cu peste 6000 lei pe familie (Tabelul 1.26 în anexă).

Principalul avantaj al e-Guvernării, menționat de 20% respondenți, este posibilitatea de a economisi timp, 14% consideră drept avantaj rapiditatea obținerii serviciilor, 11% - posibilitatea de a avea acces liber la informație. În același timp 6% nu cred ca Guvernarea Electronică ar oferi anumite avantaje/beneficii, iar 26% nu cunosc nimic despre aceasta (Figura 33).

Un șir de alte răspunsuri au fost oferite de către respondenți, în ponderi mai mici de 4%, acestea sunt prezentate desfășurat în Tabelul 1.27 în anexă.

Figura 33. Principalele avantaje/beneficii ale e-Guvernării în viziunea cetățenilor, răspuns multiplu, N=2160, %

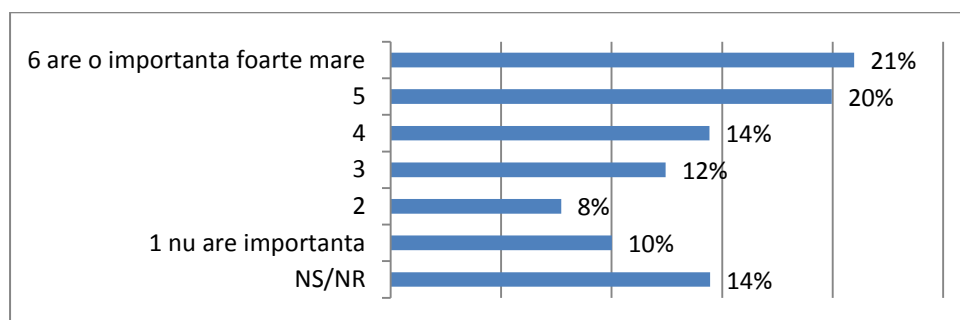


3.2. Percepția cu privire la gradul de importanță a implementării e-Transformării Guvernării

Percepția populației cu privire la gradul de importanță a implementării e-Transformării Guvernării a fost apreciată cu nota 4 pe scala de la 1 (nu are nici o importanță) la 6 (are o importanță foarte mare). În total peste 40% dintre respondenți apreciază importanța acestei reforme cu notele 5-6, iar 21% dintre respondenți au dat nota maximă importanței implementării e-Transformării Guvernării (Figura 34). De menționat că ponderea celor care au apreciat cu note de 5-6 importanța e-Transformării Guvernării în R. Moldova este cu 11 p.p. mai mare în comparație cu ponderea raportată în cadrul studiului precedent (29% dintre respondenți au apreciat atunci importanța implementării e-Transformării Guvernării cu note de 5-6).

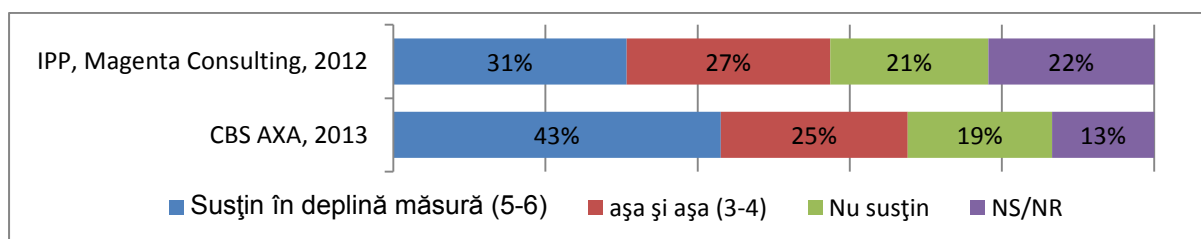
Datele studiului curent denotă că doar 10% consideră că e-Transformarea nu este importantă, iar alții 14% nu s-au putut exprima în acest context, valorile pentru acești indicatori fiind mai mici în comparație cu studiul precedent. Gradul de importanță este apreciat ca fiind mai înalt în cazul următoarelor grupuri de respondenți: conducători, specialiști cu nivel superior de calificare, funcționari administrativi, persoane cu studii superioare, cei cu nivel de bunăstare mai înalt. Totodată este necesar de remarcat că tinerii acordă o importanță mai mare acestei reforme în comparație cu vîrstnicii, nota medie acordată reducîndu-se în funcție de creșterea vîrstei de la 4,3 în cazul tinerilor de 16-25 ani la 3,4 în cazul vîrstnicilor de 66-74 ani (Tabelul 1.28 în anexă).

Figura 34. Gradul de importanță a e-Transformării Guvernării, N=3025, %



Aceeași scală de la 1 la 6 a fost utilizată pentru aprecierea nivelului de susținere de către populație a implementării Guvernării Electronice, iar nota medie acordată de către respondenți este de 4,1. Ponderea celor care au acordat note maxime de 5-6 în cazul studiului respectiv este de 43%, ceea ce depășește ponderea celor care au dat aceleași aprecieri în cadrul studiului precedent cu 12 p.p. (Figura 35).

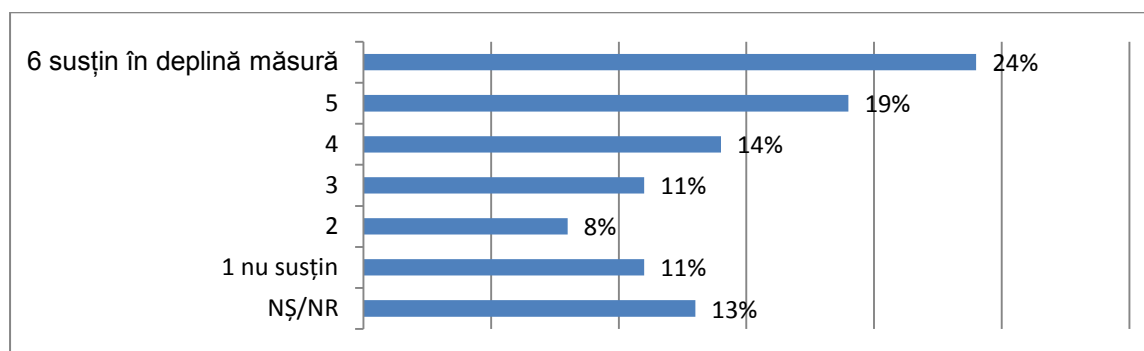
Figura 35. Aprecieri comparative privind nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, %



Se observă și o creștere a gradului de informare în acest context, ponderea celor care nu au putut să se exprime pe marginea acestui subiect s-a redus de la 22% în cadrul studiului precedent la 13% în cadrul studiului de față (Figura 36).

Circa ¼ dintre conducători au acordat note de 5 și 6 susținerii implementării Guvernării Electronice, peste 60% dintre specialiștii cu nivel superior de calificare, aproape 60% dintre persoanele întreținute, cele cu studii superioare, lucrătorii calificați din agricultură, locuitorii capitalei. De asemenea nivelul de susținere a reformei crește în funcție de nivelul veniturilor de la 35% în cazul respondenților cu venitul familiei sub 1000 lei pînă la 64% în cazul celor cu venit mai mare de 6000 lei. Susținători mai activi sunt și persoanele tinere de pînă la 35 ani, 50% din cei care au notat cu 5 și 6 importanța implementării Guvernării Electronice făcând parte anume din acest grup de respondenți (Tabelul 1.28 în anexă).

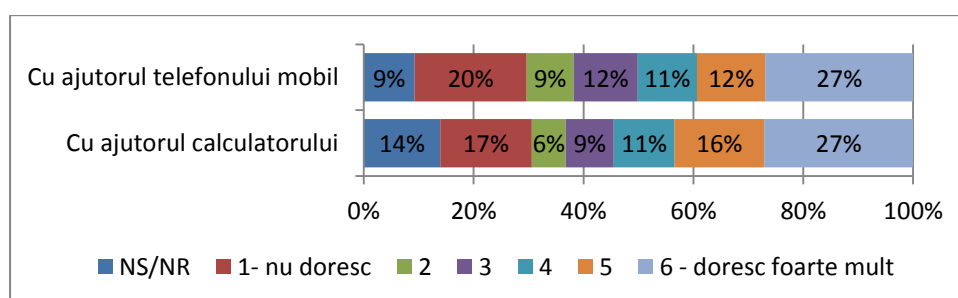
Figura 36. Nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, N=3025, %



3.3. Nivelul de susținere și încredere în calitatea și siguranța prestării serviciilor publice în regim online. Disponibilitatea de a recomanda utilizarea serviciilor publice electronice

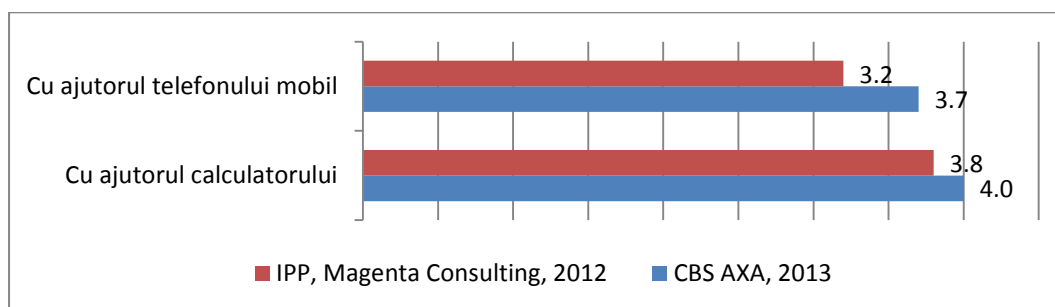
Circa 65% dintre participanții la studiu și-au exprimat dorința de a utiliza serviciile publice în mod online prin intermediul calculatorului și/sau al telefonului mobil, apreciată cu note mai sus de 3 pe scala de la 1 (nu doresc) la 6 (doresc foarte mult), iar doar prin intermediul calculatorului acest lucru l-au confirmat circa **63%** dintre respondenți. De menționat că circa 43% dintre respondenți au apreciat cu note de 5 și 6 dorința de a utiliza serviciile publice în regim online prin intermediul calculatorului și circa 39% și-au apreciat cu note de 5 și 6 dorința de a utiliza serviciile publice accesându-le cu ajutorul telefonului mobil (Figura 37).

Figura 37. Aprecieri ale dorinței de utilizare a serviciilor online, %



Aprecierile observate în cadrul studiului respectiv depășesc cele acordate de către respondenții studiului precedent, ceea ce vorbește despre creșterea gradului de informare și de interes față de utilizarea acestor tipuri de servicii. Astfel, studiul curent denotă o notă medie de 4,0 față de 3,8 conform datelor studiului precedent, relatată în cazul dorinței de a utiliza în acest scop calculatorul și de 3,7 și 3,2, respectiv, în cazul dorinței de a accesa serviciile online cu ajutorul telefonului mobil (Figura 38).

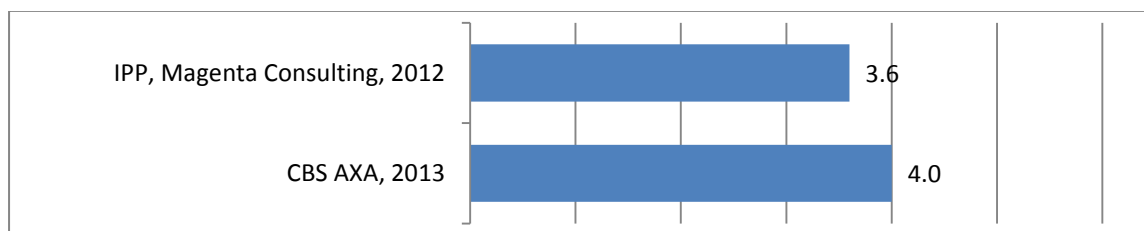
Figura 38. Nota medie comparativă a dorinței respondenților de utilizare a serviciilor online



Dorința de a accesa serviciile electronice atât cu ajutorul calculatorului cât și a telefonului mobil este mai pronunțată printre tineri, printre cei cu nivelul de venituri mai înalt, printre conducători de toate nivelurile, specialiști cu nivel înalt de calificare, persoanele cu studii superioare, elevi/studenti, locuitorii capitalei (Tabelul 1.29 și Tabelul 1.30 în anexă). Se observă că locuitorii capitalei optează mai mult pentru utilizarea calculatorului, în timp ce cei din mediul rural, precum și respondenții din zona de Nord a republicii preferă utilizarea telefonului mobil în acest scop.

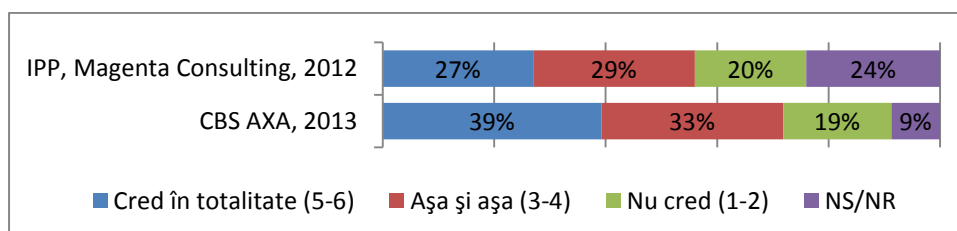
Aprecierea încrederii în faptul că calitatea serviciilor online, accesate prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil, va corespunde așteptărilor a crescut în comparație cu cea constatată în cadrul studiului precedent și a înregistrat o notă medie de 4 versus 3,6 (Figura 39) pe scala de la 1 (nu cred) la 6 (cred în totalitate).

Figura 39. Dinamica aprecierii gradului de încredere în faptul că calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor



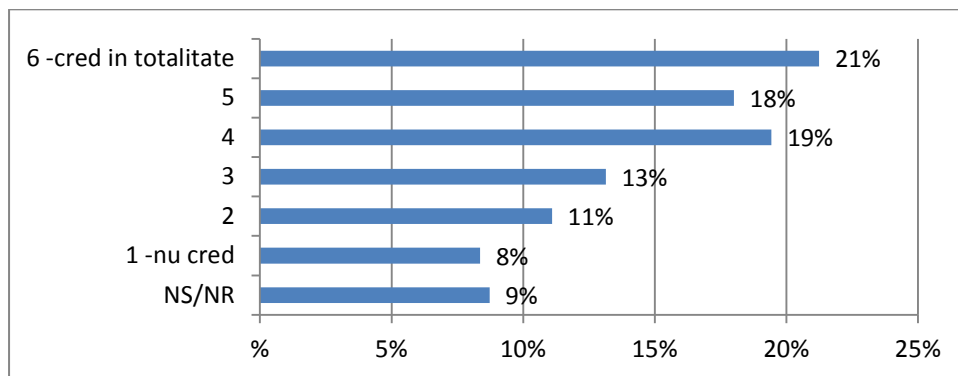
Circa 60% au apreciat cu nota 4 sau mai înaltă nivelul de încredere, iar cu nota 3 și mai mult – circa 72%, în cazul studiului precedent această pondere a constituit 56%. De asemenea s-a redus nivelul de incertitudine, doar 9% dintre respondenți nu au dorit să acorde aprecierea solicitată, față de 24% observate în cadrul studiului precedent (Figura 40 și Figura 41).

Figura 40. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere în corespunderea calității serviciilor publice online așteptărilor respondenților, %



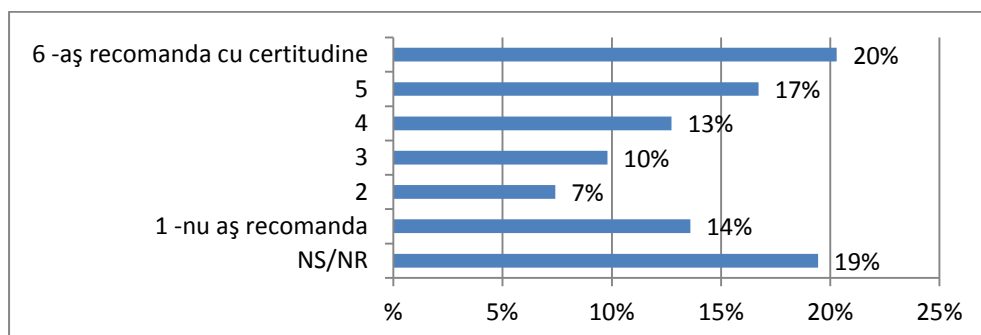
Cea mai mare încredere a fost exprimată de către conducătorii de toate nivelurile, specialiștii cu nivel înalt de calificare, lucrătorii calificați în agricultură, elevi/studenti, persoanele cu venituri înalte, cu studii superioare. De menționat, că - în funcție de medii de reședință - cea mai mică încredere a fost exprimată de către locuitorii din mediul rural și de cei din regiunea de Nord a țării (Tabelul 1.31 în anexă).

Figura 41. Nivelul de încredere în corespunderea calității serviciilor publice online așteptărilor respondenților, %



Ponderea persoanelor care au declarat că ar recomanda cu certitudine modalitatea online de utilizare a serviciilor publice, apreciată cu notele 5 și 6 (valoarea 1 semnifică „nu aş recomanda”, iar valoarea 6 – „aş recomanda cu certitudine”), constituie 37%, iar a celor care au apreciat cu 3 și mai sus – 60% (Figura 42). Nota medie de apreciere constituie 3,9 în comparație cu 3,6 evaluată conform studiului precedent.

Figura 42. Disponibilitatea respondenților de a recomanda altora regimul online de utilizare a serviciilor publice, %



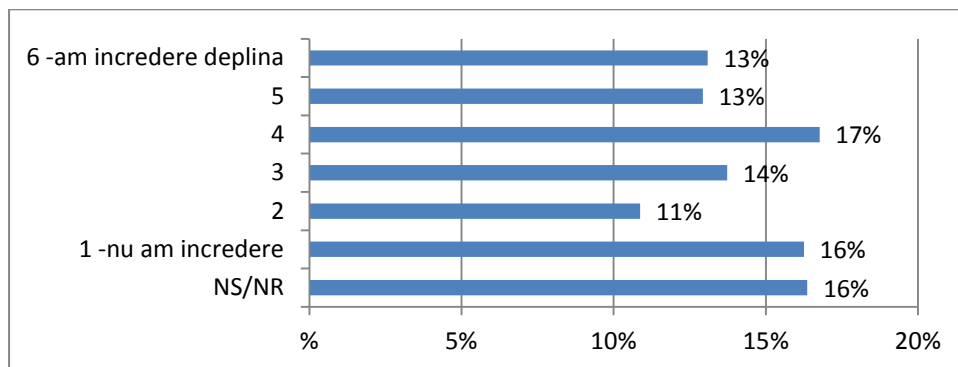
Intenții mai pronunțate privind promovarea serviciilor publice electronice sunt observate/constatate la conducătorii de toate nivelurile, specialiștii cu nivel înalt de calificare, de persoanele cu nivel înalt al veniturilor de 4000 lei și mai mult, care au declarat că ar recomanda cu certitudine utilizarea acestora. În funcție de medii de reședință locuitorii capitalei sunt cei mai dispuși să recomande utilizarea serviciilor publice electronice.

Printre cei mai sceptici par a fi vîrstnicii de peste 66 ani, precum și persoanele cu studii primare care au înregistrat cele mai mici ponderi - de pînă la 10% - care au declarat că ar recomanda cu certitudine utilizarea serviciilor publice electronice (Tabelul 1.32 în anexă).

Circa 57% dintre respondenți au declarat că sunt absolut siguri de faptul că, apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil), acesta va fi obținut cu certitudine

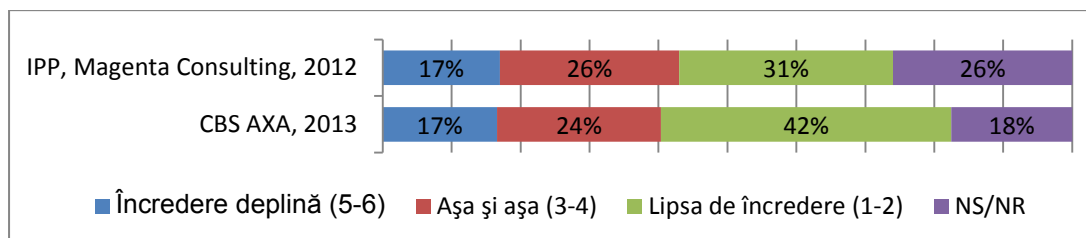
(notele 3 și mai mult pe scala de la 1 la 6, valoarea 1 semnificând lipsă de încredere, iar valoarea 6 – încredere deplină), iar 26% au apreciat această încredere cu note de 5 și 6 (Figura 43). Nivelul general de încredere este apreciat cu nota medie de 3,5. Profilul respondenților în acest context este prezentat în Tabelul 1.33 în anexă.

Figura 43. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că apelând la un serviciu public electronic acesta va fi obținut cu certitudine, %



Nivelul de încredere în faptul că, în procesul utilizării serviciilor publice electronice, serviciile respective vor fi prestate în condiții de siguranță (de exemplu, datele personale nu vor ajunge în posesia unor persoane sau instituții străine, nici o persoană străină nu va putea afla cât de des sunt utilizate anumite servicii etc.) este mai redus în comparație cu cel cu referire la indicatorii precedenți și înregistrează o notă medie de numai 2,8 pe o scală de la 1 (nu am încredere) la 6 (am încredere deplină), de asemenea înregistrând și o ușoară tendință spre diminuare în comparație cu studiul precedent (Figura 44).

Figura 44. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, %

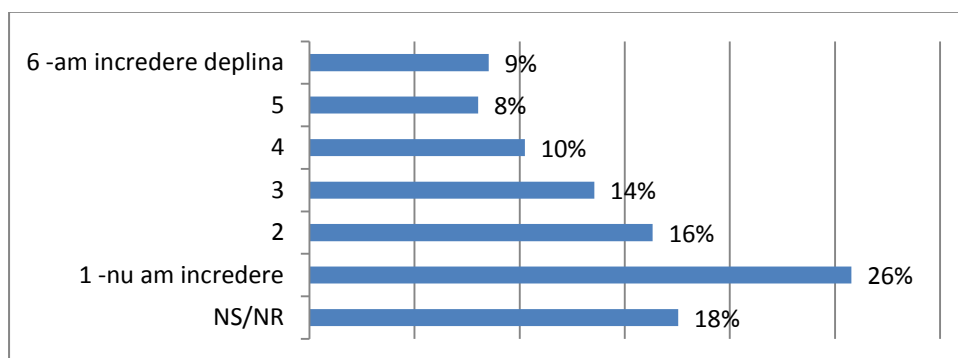


Circa 40% dintre respondenți au apreciat nivelul de siguranță cu notele 3 și mai sus, iar 17% au apreciat cu notele 5 și 6 siguranța serviciilor online (Figura 45). De menționat că circa ¼ dintre respondenți au declarat neîncredere deplină în siguranța serviciilor, iar 18% nu au oferit nici un răspuns.

Cei mai încrezuți sînt conducătorii de toate nivelurile, circa 50% dintre aceștia au apreciat cu notele 5 și 6 nivelul de încredere în prestarea serviciilor publice online în condiții de siguranță, cu aceleași note a fost apreciat acest nivel de circa 20% dintre specialiștii cu nivel superior de calificare, funcționarii administrativi, tinerii de 16-25 ani, elevi/ studenți, persoanele cu venituri de peste 3000 lei, persoane cu studii superioare și locuitorii capitalei.

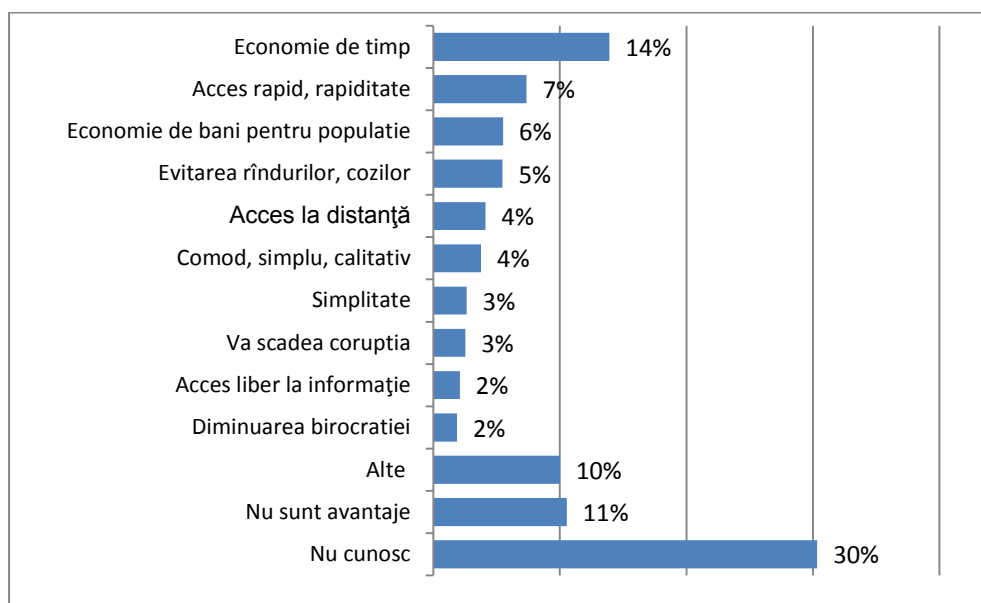
Cele mai mici ponderi ale acestei aprecieri au fost observate printre persoanele vîrstnice, pensionari și cele cu studii primare, care au înregistrat ponderi mai mici de 10 procente ale respondenților din grupurile respective care au apreciat siguranța serviciilor cu note de 5 și 6 (Tabelul 1.34 în anexă).

Figura 45. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, %



Principalul avantaj al prestării serviciilor publice în regim online este, în opinia respondenților, timpul economisit, avantaj care a cumulat o pondere de 14% de răspunsuri. De asemenea au fost menționate în ponderi semnificative rapiditatea (7%), economia de bani pentru populație (6%), faptul că nu se va sta în rând (5%). Totodată, circa 30% dintre respondenți nu cunosc avantajele serviciilor electronice, iar alte 11% consideră că a nu există avantaje în acest sens (Figura 46). Un șir de alte avantaje au fost menționate de către respondenți, care au cumulat ponderi mai mici de 1% ale răspunsurilor (Tabelul 1.35 în anexă).

Figura 46. Percepția populației cu privire la avantajele prestării serviciilor publice în regim electronic/în mod online, %



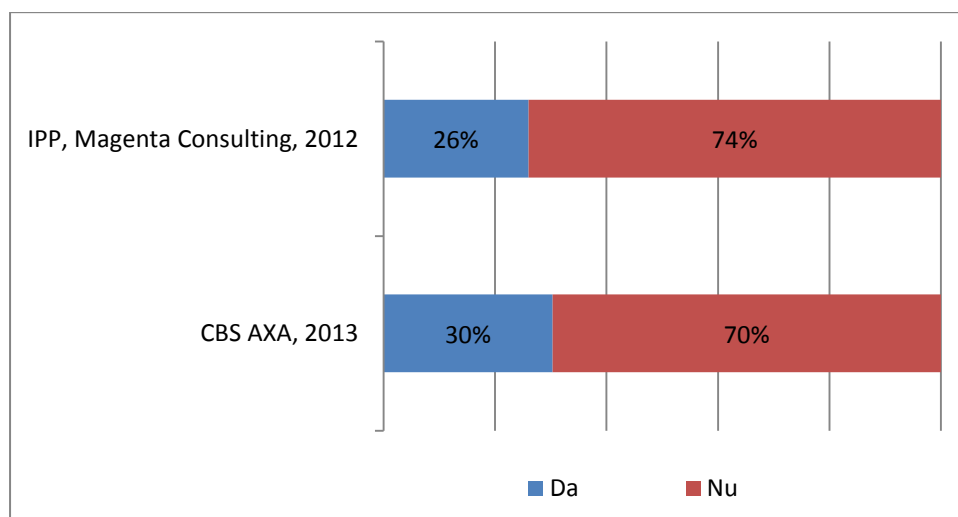
4. NIVELUL DE SATISFAȚIE A POPULAȚIEI DE CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE DE AUTORITĂȚILE PUBLICE

În capitolul respectiv sînt prezentate constatări privind nivelul de solicitare pe parcursul ultimelor 12 luni a serviciilor publice, metodele de accesare a acestora, de asemenea este apreciat gradul de satisfacție, exprimat de către respondenți, cu referire la calitatea serviciilor publice accesate/prestate.

4.1. Nivelul de solicitare și regimul de accesare/prestare a serviciilor publice

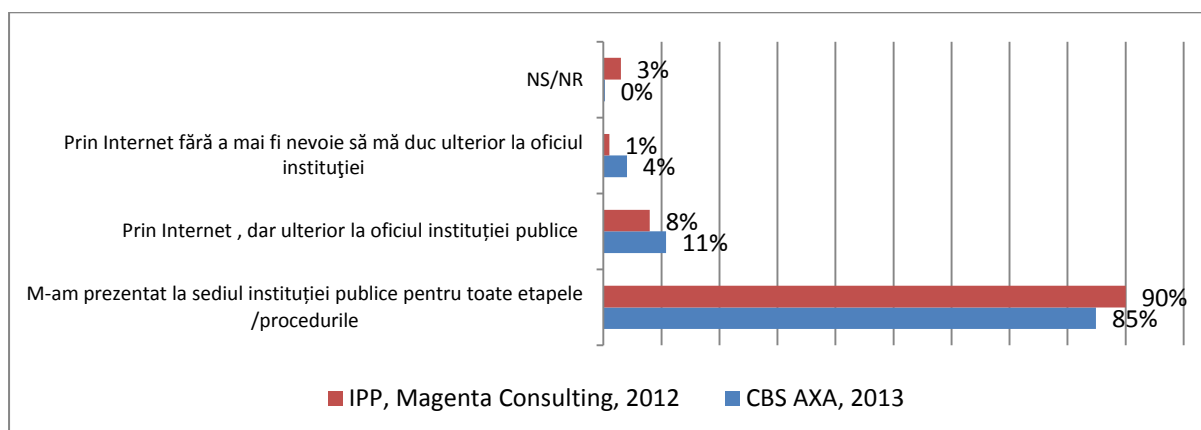
În ultimele 12 luni serviciile publice au fost solicitate de circa 30% de respondenți, ceea ce depășește indicatorul respectiv estimat în cadrul studiului precedent (Figura 47). Cel mai des serviciile sunt solicitate de conducătorii de toate nivelurile (69% respondenți), de către specialiștii cu nivel superior și mediu de calificare, de către funcționarii administrativi, lucrătorii calificați în agricultură, fiecare dintre aceste grupuri au înregistrat aproape 40% răspunsuri. De asemenea nivelul de solicitare a serviciilor publice crește în funcție de nivelul de bunăstare de la 26% în cazul celui mai jos nivel de bunăstare perceput până la 56% în cazul celor mai înstăriți. Cel mai puțin au solicitat serviciile publice cei cu studii gimnaziale (22%), vîrstnicii de 66-74 ani (25%) și cei din regiunea de Sud a republicii (25%) (Tabelul 1.35 în anexă).

Figura 47. Nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, %



Cea mai aplicată metodă de accesare a serviciilor publice rămîne a fi cea tradițională, totodată se observă tendințe spre accesarea serviciilor publice în regim online. Dacă în cazul studiului precedent 90% dintre respondenții care au accesat serviciile prezentîndu-se pentru toate etapele la sediul instituției respective, atunci în cazul studiului de față ponderea acestora este cu 5 p.p. mai mică (Figura 48). Modul mixt de accesare a serviciilor publice constituie circa 11%, față de 8% în cazul studiului precedent. Metoda online pentru întregul ciclu al prestării serviciului, fără vizitarea oficiului, a înregistrat doar 4% de răspunsuri cumulate în cazul studiului curent (Figura 44).

Figura 48. Metode de accesare a serviciilor publice, N=974, %

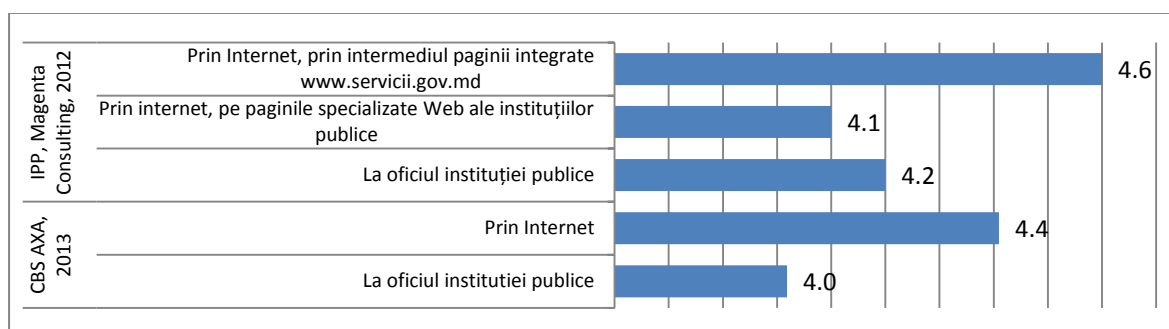


Metoda online integral este mai frecvent utilizată de către persoanele tinere de pînă la 25 ani, 8% dintre respondenții grupului respectiv au declarat acest lucru, față de 2% cei cu vîrsta de 56-65 ani și nici unul din cei mai în vîrstă. Conducătorii de toate nivelurile și funcționarii administrativi sunt cei mai activi utilizatori ai serviciilor publice online (24% și 10%, respectiv), elevii/ studenții (13%). În funcție de medii de reședință regimul online îl utilizează mai frecvent locuitorii orașelor în comparație cu cei din Chișinău și de la sate. De menționat că populația de la sate preferă metodele tradiționale, iar locuitorii capitalei înregistrează tendințe mai pronunțate spre utilizarea modalității mixte (și online, și offline) de acces a serviciilor respective (Tabelul 1.36 în anexă).

4.2. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice

Beneficiarii de servicii publice par a fi mai satisfăcuți de calitatea acestora în cazul accesării online a serviciilor față de cele de care au beneficiat de servicii publice prestate în mod tradițional/regim offline integral, la oficiul instituției publice. Nota medie acordată calității serviciilor online este de 4,4 față de 4,0 pentru cele oferite la oficiul instituției publice, nota fiind acordată pe scala de la 1 (nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut) (Figura 49 și Tabelul 1.37 în anexă).

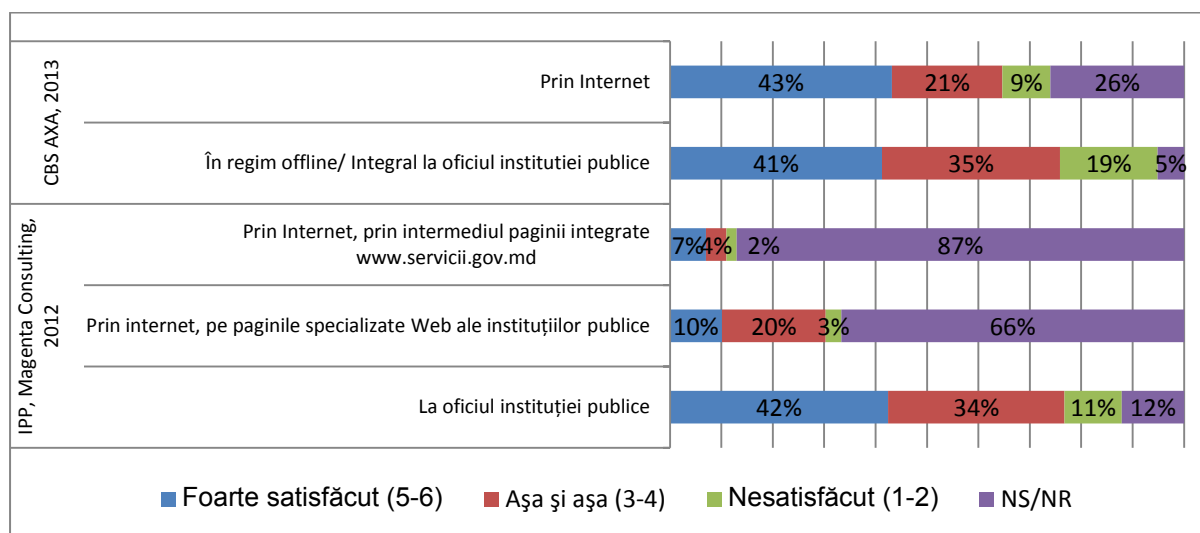
Figura 49. Nota medie acordată gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %



În general, peste 40% dintre respondenți au acordat note de 5 sau 6 calității serviciilor publice indiferent de modalitatea de accesare a acestora, totuși mai înalt sînt apreciate cele, de care au beneficiat prin Internet, pe paginile specializate Web ale institutiilor publice sau Portalul Serviciilor Publice, circa 44% le-au apreciat cu notele 5 și 6 (Figura 50). Astfel, mai nesatisfăcuți de modalitățile de accesare a acestora par a fi beneficiarii de servicii publice în oficiul instituției, cu 9% care au declarat că sunt nesatisfăcuți în

comparare cu 4% cei nesatisfăcuți de calitatea serviciilor online. Totodată se observă că nivelul de cunoaștere a posibilităților de a beneficia în regim online de servicii publice este redus, circa ¼ dintre respondenți nu și-au exprimat opinia cu privire la gradul de satisfacție de calitatea acestora versus doar 5% în cazul accesării serviciilor la oficiul instituției publice. Este necesar de menționat că această pondere este de circa 3 ori mai mică în comparare cu datele studiului precedent (Figura 50).

Figura 50. Aprecieri ale gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %



În funcție de grupuri de vîrste se observă că mai satisfăcuți de calitatea serviciilor publice electronice sînt respondenții de 26-35 ani, care au notat cu 5 sau 6 calitatea acestora într-o pondere de 57%. Cea mai scăzută pondere a celor satisfăcuți de calitatea serviciilor publice online a fost observată printre respondenții din grupul de vîrstă de 56 – 65 ani (22% care au notat cu 5 și 6 calitatea serviciilor), de asemenea și printre locuitorii de la sate (25%). De menționat că printre respondenții de 56 ani și mai mult s-au înregistrat și cele mai mari ponderi a celor care s-au declarat a fi nesatisfăcuți și de calitatea serviciilor oferite în regim offline/ integral la oficiul instituției publice (Tabelul 1.38 și Tabelul 1.39 în anexă).

ANEXE STATISTICE

Tabelul 1.1. Dotarea cu calculatoare, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Q1.1 Dvs. aveti calculator in gospodarie? | | Total |
|--|---|--------------|---|------|-------|
| | | | Da | Nu | |
| Total | | 3025 | 64% | 36% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 85% | 15% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 75% | 25% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 65% | 35% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 55% | 45% | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 42% | 58% | 100% |
| | 66-74 ani | 195 | 25% | 75% | 100% |
| Sex: | Masculin | 1455 | 65% | 35% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 62% | 38% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani: | Fara copii | 1601 | 55% | 45% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 77% | 23% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 71% | 29% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 64% | 36% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 14 | 87% | 13% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 193 | 88% | 12% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 178 | 75% | 25% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 40 | 85% | 15% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 178 | 74% | 26% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 61 | 44% | 56% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 109 | 83% | 17% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 33 | 75% | 25% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 173 | 61% | 39% | 100% |
| | Elev/ Student | 304 | 95% | 5% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 110 | 54% | 46% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 56% | 44% | 100% |
| | Casnică | 469 | 61% | 39% | 100% |
| | Pensionar | 486 | 33% | 67% | 100% |
| | Alta | 69 | 79% | 21% | 100% |
| NS/NR | 18 | 81% | 19% | 100% | |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 676 | 36% | 64% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 49% | 51% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 473 | 75% | 25% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 88% | 12% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 87% | 13% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 85% | 15% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 89% | 11% | 100% |
| | NS/NR | 509 | 81% | 19% | 100% |
| Categorie | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 43% | 57% | 100% |

| | | Numar cazuri | Q1.1 Dvs. aveti calculator in gospodarie? | | Total |
|----------------------|---|--------------|---|-----|-------|
| | | | Da | Nu | |
| de bunăstare: | Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 1014 | 63% | 37% | 100% |
| | Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 679 | 82% | 18% | 100% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 185 | 95% | 5% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 100% | | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 104 | 84% | 16% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 28 | 22% | 78% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 551 | 44% | 56% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 744 | 62% | 38% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 559 | 59% | 41% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 70% | 30% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 543 | 86% | 14% | 100% |
| | NS/NR | 23 | 56% | 44% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 800 | 69% | 31% | 100% |
| | Rural | 1607 | 52% | 48% | 100% |
| | Chisinau | 618 | 85% | 15% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 55% | 45% | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 1474 | 70% | 30% | 100% |
| | Sud | 573 | 61% | 39% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 2245 | 61% | 39% | 100% |
| | Rusa | 557 | 71% | 29% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 111 | 79% | 21% | 100% |
| | Alta | 111 | 58% | 42% | 100% |

Tabelul 1.2. Dotarea cu calculatoare, grupuri socio-demografice, unități

| | | Q1.1. Daca Da, indicati cite? | | | |
|--|---|-------------------------------|-------|---------|---------|
| | | Numar cazuri | Media | Minimum | Maximum |
| Total | | 1923 | 1,1 | 1 | 3 |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 556 | 1,2 | 1 | 3 |
| | 26-35 ani | 504 | 1,2 | 1 | 3 |
| | 36-45 ani | 331 | 1,1 | 1 | 3 |
| | 46-55 ani | 302 | 1,1 | 1 | 3 |
| | 56-65 ani | 183 | 1,1 | 1 | 3 |
| | 66-74 ani | 48 | 1, | 1 | 2 |
| Sex: | Masculin | 948 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Feminin | 975 | 1,1 | 1 | 3 |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani: | Fara copii | 878 | 1,1 | 1 | 3 |
| | 1 copil | 588 | 1,2 | 1 | 3 |
| | 2 copii | 362 | 1,1 | 1 | 3 |
| | 3 copii si mai multi | 96 | 1,1 | 1 | 3 |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 12 | 1,1 | 1 | 2 |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 169 | 1,2 | 1 | 3 |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 134 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Funcționari administrativi | 34 | 1,1 | 1 | 2 |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 132 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 27 | 1,1 | 1 | 2 |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 91 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 25 | 1, | 1 | 1 |
| | Muncitori necalificați | 105 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Elev/ Student | 289 | 1,2 | 1 | 3 |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 60 | 1,1 | 1 | 2 |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 333 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Casnică | 286 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Pensionar | 158 | 1, | 1 | 3 |
| | Alta | 54 | 1,1 | 1 | 3 |
| NS/NR | 15 | 1,1 | 1 | 2 | |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 243 | 1, | 1 | 3 |
| | 1001-2000 MDL | 358 | 1,1 | 1 | 3 |
| | 2001-3000 MDL | 356 | 1,1 | 1 | 3 |
| | 3001-4000 MDL | 270 | 1,2 | 1 | 3 |
| | 4001-5000 MDL | 113 | 1,2 | 1 | 3 |
| | 5001-6000 MDL | 65 | 1,3 | 1 | 2 |
| | Peste 6000 MDL | 106 | 1,3 | 1 | 3 |
| | NS/NR | 413 | 1,1 | 1 | 3 |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 448 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 641 | 1,1 | 1 | 3 |

| | | Q1.1. Daca Da, indicati cite? | | | |
|----------------------|---|-------------------------------|-------|---------|---------|
| | | Numar cazuri | Media | Minimum | Maximum |
| | Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 559 | 1,2 | 1 | 3 |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 177 | 1,3 | 1 | 3 |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 1,2 | 1 | 3 |
| | Imi este greu sa raspund | 88 | 1,1 | 1 | 2 |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 6 | 1, | 1 | 1 |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 244 | 1,1 | 1 | 2 |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 459 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 330 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 403 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 468 | 1,2 | 1 | 3 |
| | NS/NR | 13 | 1,1 | 1 | 2 |
| Medii de resedinta: | Urban | 555 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Rural | 840 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Chisinau | 528 | 1,2 | 1 | 3 |
| Regiunea: | Nord | 542 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Centru, incl. Chișinău | 1033 | 1,2 | 1 | 3 |
| | Sud | 348 | 1,1 | 1 | 3 |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 1375 | 1,1 | 1 | 3 |
| | Rusa | 396 | 1,2 | 1 | 3 |
| | Ambele in egala masura | 88 | 1,1 | 1 | 2 |
| | Alta | 65 | 1,1 | 1 | 3 |

Tabelul 1.3. Motivele absenței calculatoarelor în gospodării, grupuri socio-demografice (răspuns multiplu), %

| | | Număr cazuri | Nu am ce face la calculator | Nu am cunostintele necesare pentru a lucra la calculator | Nu am resurse financiare pentru a-l cumpara | Nu avem Internet, si, prin urmare, nu stim la ce l-am putea folosi | Nu am nevoie de el acasa utulizez in alta parte | Nu avem conexiune la retea de energie electrica | Alte | NS/NR |
|--|---|--------------|-----------------------------|--|---|--|---|---|------|-------|
| Total | | 1304 | 25% | 15% | 54% | 2% | 1% | | 1% | 1% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 105 | 19% | | 71% | 5% | 4% | 1% | % | |
| | 26-35 ani | 187 | 17% | 7% | 68% | 2% | 1% | | 2% | 3% |
| | 36-45 ani | 210 | 22% | 13% | 59% | 3% | | | 3% | |
| | 46-55 ani | 290 | 20% | 18% | 56% | 2% | 1% | 1% | 3% | 1% |
| | 56-65 ani | 318 | 35% | 19% | 43% | 2% | 1% | | | |
| | 66-74 ani | 193 | 34% | 24% | 40% | 2% | | | | |
| Sex: | Masculin | 607 | 28% | 17% | 49% | 2% | 1% | | 2% | 1% |
| | Feminin | 696 | 23% | 14% | 58% | 2% | 1% | | 1% | % |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani: | Fara copii | 885 | 30% | 19% | 47% | 2% | 1% | | 1% | % |
| | 1 copil | 197 | 17% | 9% | 65% | 4% | 1% | | 3% | % |
| | 2 copii | 160 | 14% | 7% | 73% | 3% | | 1% | 2% | 1% |
| | 3 copii si mai multi | 62 | 18% | 5% | 71% | | | | 2% | 3% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 2 | 40% | | 60% | | | | | |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 31 | 26% | 18% | 35% | 4% | 7% | | 10% | |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 56 | 23% | 16% | 49% | 5% | | | 5% | 2% |
| | Funcționari administrativi | 8 | 25% | 12% | 51% | 12% | | | | |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și servicii comunitare, comerț și asimilați | 51 | 16% | 12% | 67% | 2% | | | 2% | |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 39 | 24% | 24% | 53% | | | | | |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 20 | 18% | 14% | 60% | 6% | 3% | | | |

| | | Număr cazuri | Nu am ce face la calculator | Nu am cunostintele necesare pentru a lucra la calculator | Nu am resurse financiare pentru a-l cumpara | Nu avem Internet, si, prin urmare, nu stim la ce l-am putea folosi | Nu am nevoie de el acasa utulizez in alta parte | Nu avem conexiune la retea de energie electrica | Alte | NS/NR |
|----------------------------|---|--------------|-----------------------------|--|---|--|---|---|------|-------|
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 8 | 17% | | 83% | | | | | |
| | Muncitori necalificați | 73 | 22% | 12% | 63% | | 1% | | | 1% |
| | Elev/ Student | 17 | 17% | 4% | 71% | 8% | | | | |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 58 | 12% | 15% | 69% | 2% | | | 2% | |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 300 | 24% | 11% | 59% | 3% | 1% | 1% | 2% | |
| | Casnica | 205 | 19% | 9% | 65% | 2% | 1% | | 2% | 2% |
| | Pensionar | 416 | 34% | 22% | 42% | 2% | | | | |
| | Alta | 15 | 44% | 20% | 36% | | | | | |
| | NS/NR | 4 | 16% | 41% | 21% | | 23% | | | |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 521 | 24% | 15% | 57% | 2% | | | | 1% |
| | 1001-2000 MDL | 452 | 28% | 15% | 51% | 3% | | | 2% | |
| | 2001-3000 MDL | 137 | 25% | 12% | 57% | 2% | 2% | | 2% | 1% |
| | 3001-4000 MDL | 38 | 10% | 24% | 56% | | 4% | | 7% | |
| | 4001-5000 MDL | 22 | 15% | 17% | 60% | 3% | | | 5% | |
| | 5001-6000 MDL | 11 | 21% | 10% | 57% | 12% | | | | |
| | Peste 6000 MDL | 16 | 56% | 6% | 17% | | 14% | | 7% | |
| | NS/NR | 108 | 27% | 17% | 51% | 1% | 1% | 1% | | 1% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 696 | 26% | 14% | 56% | 2% | | | 1% | |
| | Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 430 | 25% | 17% | 54% | 1% | 1% | | 2% | 1% |
| | Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 153 | 21% | 19% | 48% | 5% | 4% | 1% | 2% | 1% |

| | | Număr cazuri | Nu am ce face la calculator | Nu am cunostintele necesare pentru a lucra la calculator | Nu am resurse financiare pentru a-l cumpara | Nu avem Internet, si, prin urmare, nu stim la ce l-am putea folosi | Nu am nevoie de el acasa utulizez in alta parte | Nu avem conexiune la retea de energie electrica | Alte | NS/NR |
|----------------------|--|--------------|-----------------------------|--|---|--|---|---|------|-------|
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 9 | 54% | | 46% | | | | | |
| | Imi este greu sa raspund | 17 | 36% | 10% | 49% | 5% | | | | |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 31 | 34% | 20% | 46% | | | | | |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 363 | 26% | 12% | 56% | 3% | | | | 1% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 328 | 23% | 13% | 58% | 2% | 1% | 1% | 1% | 1% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 281 | 24% | 17% | 54% | 1% | | | 2% | |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 205 | 28% | 18% | 46% | 3% | 2% | | 2% | |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 83 | 25% | 16% | 53% | 3% | 2% | | 1% | |
| | NS/NR | 12 | 13% | 33% | 42% | 11% | | | | |
| Medii de resedinta: | Urban | 288 | 31% | 17% | 47% | 1% | 1% | | 2% | 1% |
| | Rural | 908 | 24% | 14% | 56% | 3% | 1% | | 1% | 1% |
| | Chisinau | 108 | 23% | 23% | 53% | 1% | 1% | | 1% | |
| Regiunea: | Nord | 531 | 27% | 15% | 52% | 3% | | | 1% | 1% |
| | Centru, incl. Chișinău | 527 | 24% | 16% | 54% | 2% | 1% | | 2% | |
| | Sud | 245 | 26% | 12% | 57% | 1% | 1% | 1% | 1% | |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 1023 | 24% | 14% | 56% | 2% | 1% | % | 1% | 1% |
| | Rusa | 196 | 25% | 20% | 49% | 2% | 1% | % | 2% | |
| | Ambele in egala masura | 29 | 38% | 13% | 45% | | | | 4% | |
| | Alta | 56 | 39% | 15% | 43% | 3% | | | | |

Tabelul 1.4. Conectarea la Internet, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Q1.3 Dvs. aveti acasa acces la Internet? | | Total |
|--|---|--------------|--|------|-------|
| | | | Da | Nu | |
| Total | | 3025 | 62% | 38% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 83% | 17% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 74% | 26% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 63% | 37% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 51% | 49% | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 40% | 60% | 100% |
| | 66-74 ani | 195 | 24% | 76% | 100% |
| Sex: | Masculin | 1455 | 64% | 36% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 60% | 40% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani: | Fara copii | 1601 | 53% | 47% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 76% | 24% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 70% | 30% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 59% | 41% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 14 | 95% | 5% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 193 | 88% | 12% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 178 | 75% | 25% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 40 | 80% | 20% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 178 | 71% | 29% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 61 | 44% | 56% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 109 | 81% | 19% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 33 | 75% | 25% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 173 | 59% | 41% | 100% |
| | Elev/ Student | 304 | 95% | 5% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 110 | 52% | 48% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 55% | 45% | 100% |
| | Casnică | 469 | 59% | 41% | 100% |
| | Pensionar | 486 | 31% | 69% | 100% |
| | Alta | 69 | 62% | 38% | 100% |
| NS/NR | 18 | 81% | 19% | 100% | |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 676 | 34% | 66% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 46% | 54% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 473 | 73% | 27% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 87% | 13% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 85% | 15% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 87% | 13% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 90% | 10% | 100% |
| | NS/NR | 509 | 79% | 21% | 100% |
| Categorie | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 41% | 59% | 100% |

| | | | | | |
|----------------------|--|------|-----|-----|------|
| de bunăstare: | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 1014 | 62% | 38% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 679 | 81% | 19% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 185 | 94% | 6% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 91% | 9% | 100% |
| | Îmi este greu să răspund | 104 | 83% | 17% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fără școala primară (1-4 clase) | 28 | 22% | 78% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 551 | 42% | 58% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 744 | 60% | 40% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 559 | 57% | 43% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 69% | 31% | 100% |
| | Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 543 | 85% | 15% | 100% |
| | NS/NR | 23 | 47% | 53% | 100% |
| Medii de reședință: | Urban | 800 | 68% | 32% | 100% |
| | Rural | 1607 | 50% | 50% | 100% |
| | Chișinău | 618 | 84% | 16% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 54% | 46% | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 1474 | 69% | 31% | 100% |
| | Sud | 573 | 57% | 43% | 100% |
| Limba vorbită acasă: | Moldovenească/ Română | 2245 | 60% | 40% | 100% |
| | Rusă | 557 | 69% | 31% | 100% |
| | Ambele în egală măsură | 111 | 75% | 25% | 100% |
| | Alte | 111 | 59% | 41% | 100% |

Tabelul 1.5. Conectarea la Internet, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet | | | | | | | | |
|--|---|--------------|---|--------------|------|---------|-------|-----------------|---------|-------|-------|
| | | | 3G | Fibra optica | ADSL | Dial Up | Wi-Fi | Telefonul mobil | Altceva | NS/NR | Total |
| Total | | 1871 | 11% | 26% | 46% | 4% | 7% | 2% | | 2% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 546 | 15% | 26% | 42% | 4% | 12% | 2% | | | 100% |
| | 26-35 ani | 497 | 10% | 30% | 45% | 4% | 8% | 2% | | 1% | 100% |
| | 36-45 ani | 324 | 10% | 26% | 48% | 6% | 4% | 3% | | 2% | 100% |
| | 46-55 ani | 282 | 11% | 24% | 52% | 5% | 3% | 1% | | 5% | 100% |
| | 56-65 ani | 174 | 11% | 22% | 52% | 4% | 3% | | | 8% | 100% |
| | 66-74 ani | 47 | 4% | 25% | 44% | 9% | 5% | | 2% | 12% | 100% |
| Sex: | Masculin | 927 | 11% | 28% | 47% | 4% | 6% | 3% | | 1% | 100% |
| | Feminin | 944 | 12% | 25% | 45% | 5% | 8% | 1% | | 3% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani: | Fara copii | 842 | 12% | 26% | 46% | 4% | 8% | 2% | | 3% | 100% |
| | 1 copil | 581 | 10% | 28% | 46% | 4% | 8% | 2% | | 2% | 100% |
| | 2 copii | 359 | 14% | 25% | 45% | 5% | 5% | 3% | | 1% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 89 | 6% | 18% | 58% | 5% | 11% | 1% | | 1% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 13 | | 37% | 39% | 5% | 11% | 8% | | | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 169 | 5% | 44% | 35% | 5% | 8% | 1% | | 1% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 134 | 10% | 30% | 43% | 8% | 7% | | 1% | 1% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 32 | 14% | 34% | 36% | | 9% | 3% | | 3% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 126 | 8% | 31% | 48% | 2% | 8% | 1% | | 2% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 27 | 15% | 8% | 72% | 3% | | | | 2% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 89 | 8% | 30% | 55% | 2% | 2% | 3% | | | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 25 | 28% | 16% | 47% | | 9% | | | | 100% |
| | Muncitori necalificați | 102 | 19% | 24% | 42% | 2% | 5% | 3% | | 5% | 100% |

| | | Numar cazuri | Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet | | | | | | | | |
|----------------------------|--|--------------|---|--------------|------|---------|-------|-----------------|---------|-------|-------|
| | | | 3G | Fibra optica | ADSL | Dial Up | Wi-Fi | Telefonul mobil | Altceva | NS/NR | Total |
| | Elev/ Student | 288 | 11% | 29% | 40% | 5% | 14% | | | | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 57 | 9% | 27% | 45% | 5% | 8% | 3% | | 1% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 323 | 17% | 15% | 51% | 5% | 6% | 4% | | 2% | 100% |
| | Casnică | 277 | 11% | 24% | 50% | 4% | 5% | 3% | | 3% | 100% |
| | Pensionar | 151 | 7% | 23% | 52% | 5% | 3% | | | 9% | 100% |
| | Alta | 42 | 7% | 29% | 51% | 4% | 5% | 3% | | | 100% |
| | NS/NR | 15 | 16% | 42% | 15% | 8% | 20% | | | | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 230 | 18% | 9% | 59% | 5% | 4% | 3% | | 3% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 342 | 14% | 17% | 53% | 5% | 4% | 3% | | 3% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 345 | 10% | 26% | 49% | 4% | 7% | 2% | | 2% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 267 | 12% | 34% | 39% | 3% | 10% | 1% | | 1% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 111 | 3% | 32% | 44% | 4% | 11% | 2% | 1% | 2% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 66 | 10% | 31% | 48% | 5% | 5% | 2% | | | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 107 | 6% | 30% | 45% | 6% | 10% | 2% | | | 100% |
| NS/NR | 403 | 10% | 36% | 37% | 5% | 9% | 1% | | 2% | 100% | |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 421 | 10% | 22% | 45% | 8% | 8% | 2% | | 4% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 627 | 12% | 25% | 48% | 2% | 7% | 3% | | 2% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 551 | 11% | 28% | 48% | 3% | 6% | 1% | | 2% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 174 | 10% | 31% | 41% | 8% | 9% | 1% | | 1% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 10 | | 20% | 56% | | 24% | | | | 100% |
| | Imi este greu să răspund | 86 | 19% | 36% | 32% | 3% | 8% | | 1% | 1% | 100% |
| Nivelul | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 6 | | | 78% | 11% | | | | 11% | 100% |

| | | Numar cazuri | Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet | | | | | | | | |
|----------------------|--|--------------|---|--------------|------|---------|-------|-----------------|---------|-------|-------|
| | | | 3G | Fibra optica | ADSL | Dial Up | Wi-Fi | Telefonul mobil | Altceva | NS/NR | Total |
| studiilor: | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 229 | 14% | 21% | 50% | 2% | 5% | 2% | | 4% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 447 | 13% | 26% | 46% | 5% | 7% | 2% | | 2% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 320 | 13% | 18% | 53% | 4% | 6% | 4% | | 2% | 100% |
| | Medii de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 396 | 11% | 23% | 51% | 4% | 7% | 1% | | 2% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 461 | 8% | 38% | 36% | 5% | 10% | 1% | | 1% | 100% |
| | NS/NR | 11 | | 40% | 32% | 10% | 9% | | | 8% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 543 | 10% | 26% | 49% | 5% | 6% | 2% | | 2% | 100% |
| | Rural | 810 | 15% | 13% | 56% | 5% | 4% | 3% | | 3% | 100% |
| | Chisinau | 518 | 6% | 47% | 28% | 2% | 14% | | | 2% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 527 | 20% | 14% | 49% | 7% | 4% | 3% | | 2% | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 1015 | 8% | 37% | 38% | 2% | 9% | 2% | | 3% | 100% |
| | Sud | 329 | 7% | 12% | 66% | 6% | 5% | 1% | | 1% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 1338 | 13% | 25% | 46% | 4% | 7% | 2% | | 2% | 100% |
| | Rusa | 383 | 7% | 31% | 44% | 5% | 10% | 2% | | 2% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 84 | 13% | 31% | 40% | 1% | 13% | 1% | | 1% | 100% |
| | Alta | 66 | 12% | 14% | 60% | 4% | | 6% | | 5% | 100% |

Tabelul 1.6. Motivele lipsei conexiunii la Internet, grupuri socio-demografice(răspuns multiplu), %

| | | Număr cazuri | Nu dispun de calculator | Nu dispun de telefon mobil cu Internet | Nu exista posibilitatea de a te conecta la internet | Internetul este prea scump pentru noi | Viteza internetului disponibil este prea mica | Alte | NS/NR | Total |
|---|---|--------------|-------------------------|--|---|---------------------------------------|---|------|-------|-------|
| Total | | 1298 | 66% | 4% | 4% | 18% | 1% | 5% | 2% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 120 | 62% | 2% | 5% | 16% | 1% | 12% | 2% | 100% |
| | 26-35 ani | 194 | 66% | 4% | 6% | 18% | 2% | 5% | | 100% |
| | 36-45 ani | 212 | 63% | 5% | 4% | 20% | 1% | 4% | 4% | 100% |
| | 46-55 ani | 308 | 66% | 4% | 4% | 20% | | 4% | 1% | 100% |
| | 56-65 ani | 292 | 69% | 3% | 3% | 16% | | 6% | 2% | 100% |
| | 66-74 ani | 172 | 70% | 7% | 2% | 14% | | 4% | 2% | 100% |
| Sex: | Masculin | 595 | 66% | 4% | 3% | 17% | 1% | 7% | 2% | 100% |
| | Feminin | 704 | 67% | 4% | 5% | 18% | | 4% | 2% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 855 | 67% | 4% | 4% | 17% | 1% | 5% | 2% | 100% |
| | 1 copil | 206 | 64% | 4% | 2% | 20% | 1% | 6% | 2% | 100% |
| | 2 copii | 169 | 66% | 3% | 8% | 18% | | 5% | 1% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 69 | 66% | 5% | 3% | 18% | 2% | 3% | 3% | 100% |
| Ocupația: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 1 | | | | | | 100% | | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 29 | 61% | 7% | | 18% | | 13% | | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 49 | 75% | 4% | 3% | 15% | | 2% | 2% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 8 | 49% | | 25% | | | 26% | | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 56 | 73% | 3% | 2% | 16% | 3% | 4% | | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 38 | 78% | 3% | 2% | 12% | | 2% | 3% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, | 20 | 76% | | | | 21% | | 3% | |

| | | Număr cazuri | Nu dispun de calculator | Nu dispun de telefon mobil cu Internet | Nu exista posibilitatea de a te conecta la internet | Internetul este prea scump pentru noi | Viteza internetului disponibil este prea mica | Alte | NS/NR | Total |
|----------------------------|--|--------------|-------------------------|--|---|---------------------------------------|---|------|-------|-------|
| | geologie și prospectare geologică | | | | | | | | | |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 9 | 90% | | | 10% | | | | 100% |
| | Muncitori necalificați | 79 | 54% | 5% | 7% | 26% | | 7% | 2% | 100% |
| | Elev/ Student | 17 | 60% | 8% | | | 8% | 15% | 8% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 65 | 56% | 8% | 5% | 28% | | 3% | | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 301 | 67% | 3% | 3% | 19% | 1% | 6% | 2% | 100% |
| | Casnică | 207 | 69% | 3% | 6% | 16% | 1% | 3% | 2% | 100% |
| | Pensionar | 384 | 69% | 5% | 3% | 16% | | 4% | 2% | 100% |
| | Alta | 28 | 34% | 4% | 7% | 25% | | 22% | 8% | 100% |
| | NS/NR | 6 | 43% | 12% | 12% | 16% | | 18% | | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 511 | 68% | 4% | 4% | 18% | | 3% | 2% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 443 | 67% | 5% | 4% | 18% | 1% | 5% | 2% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 138 | 63% | 3% | 3% | 22% | | 6% | 3% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 44 | 59% | 3% | 4% | 23% | | 7% | 4% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 24 | 57% | 12% | 5% | 8% | | 19% | | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 11 | 92% | 8% | | | | | | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 14 | 76% | 8% | | 16% | | | | 100% |
| | NS/NR | 113 | 63% | 3% | 4% | 14% | 3% | 11% | 3% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 684 | 66% | 4% | 4% | 19% | | 4% | 2% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 428 | 69% | 4% | 4% | 16% | 1% | 5% | 1% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 157 | 62% | 8% | 3% | 15% | | 9% | 4% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 11 | 58% | | | 10% | | 32% | | 100% |

| | | Număr cazuri | Nu dispun de calculator | Nu dispun de telefon mobil cu Internet | Nu exista posibilitatea de a te conecta la internet | Internetul este prea scump pentru noi | Viteza internetului disponibil este prea mica | Alte | NS/NR | Total |
|----------------------|--|--------------|-------------------------|--|---|---------------------------------------|---|------|-------|-------|
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 1 | | | 100% | | | | | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 18 | 67% | | | 16% | 8% | 8% | | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 27 | 63% | 10% | 6% | 8% | | 5% | 8% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 361 | 67% | 4% | 5% | 15% | 2% | 5% | 3% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 333 | 67% | 4% | 3% | 20% | | 4% | 1% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 272 | 67% | 3% | 5% | 21% | | 3% | 1% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 203 | 67% | 5% | 2% | 15% | | 8% | 3% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 90 | 64% | 4% | 4% | 15% | | 11% | 2% | 100% |
| | NS/NR | 12 | 65% | | 9% | 27% | | | | |
| Medii de resedinta: | Urban | 290 | 67% | 6% | 5% | 14% | 1% | 6% | 3% | 100% |
| | Rural | 896 | 67% | 3% | 4% | 19% | | 5% | 2% | 100% |
| | Chisinau | 113 | 64% | 7% | 2% | 19% | 1% | 6% | 1% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 517 | 66% | 3% | 2% | 19% | | 6% | 3% | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 510 | 65% | 5% | 4% | 18% | | 6% | 1% | 100% |
| | Sud | 272 | 70% | 5% | 6% | 14% | 1% | 2% | 2% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 1012 | 67% | 4% | 4% | 18% | | 6% | 2% | 100% |
| | Rusa | 195 | 66% | 4% | 5% | 17% | 1% | 4% | 2% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 32 | 65% | 3% | | 23% | | 3% | 5% | 100% |
| | Alta | 60 | 57% | 14% | 4% | 18% | | 6% | 1% | 100% |

Tabelul 1.7. Utilizarea calculatorului, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Q1.6 Indiferent de loc, Dvs. personal ati utilizat calculatorul in ultimele 12 luni? | | Total |
|---|---|--------------|--|------|-------|
| | | | Da | Nu | |
| Total | | 3025 | 62% | 38% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 93% | 7% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 81% | 19% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 64% | 36% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 41% | 59% | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 30% | 70% | 100% |
| | 66-74 ani | 195 | 15% | 85% | 100% |
| Sex: | Masculin | 1455 | 64% | 36% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 60% | 40% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 1601 | 52% | 48% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 75% | 25% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 72% | 28% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 63% | 37% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 14 | 95% | 5% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 193 | 92% | 8% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 178 | 76% | 24% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 40 | 81% | 19% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 178 | 74% | 26% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 61 | 41% | 59% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 109 | 77% | 23% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 33 | 69% | 31% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 173 | 53% | 47% | 100% |
| | Elev/ Student | 304 | 98% | 2% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 110 | 53% | 47% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 58% | 42% | 100% |
| | Casnică | 469 | 63% | 37% | 100% |
| | Pensionar | 486 | 21% | 79% | 100% |
| | Alta | 69 | 67% | 33% | 100% |
| NS/NR | 18 | 82% | 18% | 100% | |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 676 | 36% | 64% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 46% | 54% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 473 | 70% | 30% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 87% | 13% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 87% | 13% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 89% | 11% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 92% | 8% | 100% |
| | NS/NR | 509 | 78% | 22% | 100% |

| | | Numar cazuri | Q1.6 Indiferent de loc, Dvs. personal ati utilizat calculatorul in ultimele 12 luni? | | Total |
|-------------------------|--|--------------|--|-----|-------|
| | | | Da | Nu | |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 41% | 59% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 1014 | 61% | 39% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 679 | 82% | 18% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 185 | 97% | 3% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 94% | 6% | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 104 | 82% | 18% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 28 | 22% | 78% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 551 | 44% | 56% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 744 | 59% | 41% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 559 | 54% | 46% | 100% |
| | Medii de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 67% | 33% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 543 | 87% | 13% | 100% |
| | NS/NR | 23 | 68% | 32% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 800 | 67% | 33% | 100% |
| | Rural | 1607 | 51% | 49% | 100% |
| | Chisinau | 618 | 84% | 16% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 53% | 47% | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 1474 | 69% | 31% | 100% |
| | Sud | 573 | 58% | 42% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 2245 | 59% | 41% | 100% |
| | Rusa | 557 | 72% | 28% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 111 | 78% | 22% | 100% |
| | Alta | 111 | 42% | 58% | 100% |

Tabelul 1.8. Utilizarea Internetului, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Q1.7 Indiferent de loc, Dvs. personal ati utilizat Internetul in ultimele 12 luni? | | Total |
|--|---|--------------|--|------|-------|
| | | | Da | Nu | |
| Total | | 3025 | 60% | 40% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 92% | 8% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 80% | 20% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 61% | 39% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 39% | 61% | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 29% | 71% | 100% |
| | 66-74 ani | 195 | 14% | 86% | 100% |
| Sex: | Masculin | 1455 | 62% | 38% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 59% | 41% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani: | Fara copii | 1601 | 50% | 50% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 75% | 25% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 70% | 30% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 62% | 38% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 14 | 95% | 5% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 193 | 92% | 8% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 178 | 75% | 25% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 40 | 78% | 22% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 178 | 72% | 28% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 61 | 40% | 60% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 109 | 77% | 23% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 33 | 65% | 35% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 173 | 50% | 50% | 100% |
| | Elev/ Student | 304 | 97% | 3% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 110 | 52% | 48% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 56% | 44% | 100% |
| | Casnică | 469 | 61% | 39% | 100% |
| | Pensionar | 486 | 20% | 80% | 100% |
| | Alta | 69 | 62% | 38% | 100% |
| NS/NR | 18 | 82% | 18% | 100% | |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 676 | 34% | 66% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 44% | 56% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 473 | 69% | 31% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 87% | 13% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 85% | 15% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 89% | 11% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 92% | 8% | 100% |
| | NS/NR | 509 | 77% | 23% | 100% |
| Categorie | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 39% | 61% | 100% |

| | | | | | |
|---------------------|--|------|-----|-----|------|
| de bunăstare: | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 1014 | 60% | 40% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 679 | 82% | 18% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 185 | 95% | 5% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 94% | 6% | 100% |
| | Îmi este greu să răspund | 104 | 79% | 21% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 28 | 22% | 78% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 551 | 42% | 58% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 744 | 58% | 42% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 559 | 52% | 48% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 66% | 34% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 543 | 87% | 13% | 100% |
| | NS/NR | 23 | 62% | 38% | 100% |
| Medii de reședință: | Urban | 800 | 66% | 34% | 100% |
| | Rural | 1607 | 49% | 51% | 100% |
| | Chisinau | 618 | 83% | 17% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 52% | 48% | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 1474 | 68% | 32% | 100% |
| | Sud | 573 | 56% | 44% | 100% |
| | Rusa | 557 | 71% | 29% | 100% |
| | Ambele în egala măsură | 111 | 78% | 22% | 100% |
| | Alta | 111 | 41% | 59% | 100% |

Tabelul 1.9. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni? | | | | | | | | Total |
|---|--|--------------|--|------------------------|--|-------------|---|-------------------------------|-----------------------------------|--|-------|
| | | | Acasa | La prieteni, cunoscuti | La scoala, colegiu, universitate (gratuit) | La serviciu | La biblioteca, oficiu postal etc. (gratuit) | Internet -cafe (contra plata) | In orice loc prin telefonul mobil | In orice loc prin alt echipament mobil de acces la Internet (notebook cu Wi-Fi, modem 3G etc.) | |
| Total | | 1826 | 90% | 25% | 9% | 18% | 3% | 4% | 23% | 16% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 603 | 90% | 37% | 24% | 12% | 6% | 8% | 38% | 25% | 100% |
| | 26-35 ani | 539 | 90% | 24% | 2% | 24% | 1% | 3% | 24% | 17% | 100% |
| | 36-45 ani | 314 | 93% | 13% | 1% | 18% | | 4% | 11% | 9% | 100% |
| | 46-55 ani | 216 | 89% | 16% | 2% | 20% | 1% | 3% | 8% | 7% | 100% |
| | 56-65 ani | 127 | 87% | 16% | 2% | 18% | | | 6% | 4% | 100% |
| | 66-74 ani | 28 | 90% | 15% | | 5% | 2% | | 5% | 5% | 100% |
| Sex: | Masculin | 905 | 91% | 24% | 8% | 19% | 2% | 5% | 25% | 17% | 100% |
| | Feminin | 920 | 90% | 25% | 10% | 16% | 3% | 4% | 22% | 15% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 806 | 91% | 23% | 10% | 21% | 3% | 5% | 21% | 16% | 100% |
| | 1 copil | 569 | 91% | 29% | 10% | 20% | 3% | 5% | 30% | 20% | 100% |
| | 2 copii | 357 | 90% | 21% | 4% | 10% | 1% | 3% | 19% | 13% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 93 | 85% | 26% | 12% | 6% | 1% | 2% | 16% | 9% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 13 | 100% | 28% | 11% | 70% | 11% | | 24% | 24% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 178 | 93% | 16% | 5% | 59% | 2% | 4% | 28% | 18% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 134 | 91% | 24% | 4% | 35% | 1% | 3% | 15% | 14% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 31 | 97% | 8% | | 48% | | 4% | 18% | 19% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 127 | 91% | 21% | 4% | 33% | 1% | 2% | 22% | 17% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 24 | 87% | 17% | | | | | 13% | 9% | 100% |

| | | Numar cazuri | Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni? | | | | | | | | Total |
|----------------------------|---|--------------|--|------------------------|--|-------------|---|-------------------------------|-----------------------------------|--|-------|
| | | | Acasa | La prieteni, cunoscuti | La scoala, colegiu, universitate (gratuit) | La serviciu | La biblioteca, oficiu postal etc. (gratuit) | Internet -cafe (contra plata) | In orice loc prin telefonul mobil | In orice loc prin alt echipament mobil de acces la Internet (notebook cu Wi-Fi, modem 3G etc.) | |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 85 | 90% | 23% | 3% | 17% | 2% | 4% | 32% | 15% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 22 | 95% | 30% | | 19% | | | 16% | 23% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 87 | 92% | 27% | 5% | 16% | | 5% | 19% | 15% | 100% |
| | Elev/ Student | 295 | 98% | 40% | 43% | 8% | 13% | 11% | 44% | 33% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 58 | 83% | 30% | | 8% | | | 23% | 6% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 330 | 87% | 21% | 2% | 5% | | 5% | 17% | 10% | 100% |
| | Casnică | 288 | 85% | 25% | | 3% | | 3% | 18% | 11% | 100% |
| | Pensionar | 98 | 88% | 15% | 1% | 9% | | | 4% | 3% | 100% |
| | Alta | 42 | 86% | 19% | 2% | 21% | | 5% | 12% | 13% | 100% |
| | NS/NR | 15 | 93% | 22% | | 38% | | 7% | 25% | 7% | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 228 | 79% | 25% | 4% | 3% | | 1% | 9% | 3% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 327 | 87% | 20% | 3% | 9% | 1% | 2% | 14% | 8% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 325 | 91% | 20% | 6% | 16% | 2% | 5% | 20% | 11% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 268 | 93% | 28% | 11% | 29% | 4% | 6% | 31% | 25% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 110 | 95% | 29% | 10% | 27% | 4% | 8% | 27% | 19% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 67 | 91% | 28% | 13% | 35% | 4% | 6% | 27% | 28% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 109 | 95% | 34% | 14% | 41% | 5% | 10% | 38% | 36% | 100% |
| | NS/NR | 391 | 95% | 24% | 15% | 16% | 4% | 5% | 30% | 21% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 398 | 84% | 20% | 2% | 9% | | 2% | 11% | 7% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să | 604 | 89% | 20% | 7% | 13% | 1% | 3% | 20% | 13% | 100% |

| | | Numar cazuri | Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni? | | | | | | | | Total |
|---------------------|--|--------------|--|------------------------|--|-------------|---|-------------------------------|-----------------------------------|--|-------|
| | | | Acasa | La prieteni, cunoscuti | La scoala, colegiu, universitate (gratuit) | La serviciu | La biblioteca, oficiu postal etc. (gratuit) | Internet -cafe (contra plata) | In orice loc prin telefonul mobil | In orice loc prin alt echipament mobil de acces la Internet (notebook cu Wi-Fi, modem 3G etc.) | |
| | procurăm haine. | | | | | | | | | | |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 554 | 94% | 26% | 13% | 25% | 5% | 6% | 30% | 21% | 100% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 176 | 98% | 44% | 11% | 32% | 4% | 10% | 36% | 31% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 90% | 23% | 39% | 33% | 13% | | 22% | 27% | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 82 | 95% | 28% | 17% | 16% | 3% | 5% | 35% | 19% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 6 | 66% | 33% | | | | 23% | | | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 233 | 82% | 34% | 8% | 4% | 2% | 2% | 24% | 15% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 429 | 93% | 25% | 17% | 9% | 5% | 5% | 25% | 16% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 291 | 87% | 22% | 4% | 9% | 1% | 5% | 18% | 9% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 380 | 92% | 24% | 7% | 17% | 2% | 5% | 26% | 20% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 472 | 94% | 21% | 6% | 39% | 2% | 4% | 24% | 19% | 100% |
| | NS/NR | 15 | 77% | 24% | 9% | 13% | | | | | 13% |
| Medii de resedinta: | Urban | 525 | 93% | 26% | 9% | 19% | 1% | 6% | 28% | 17% | 100% |
| | Rural | 786 | 85% | 23% | 5% | 8% | | 2% | 15% | 8% | 100% |

| | | Numar cazuri | Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni? | | | | | | | | Total |
|----------------------|------------------------|--------------|--|------------------------|--|-------------|---|-------------------------------|-----------------------------------|--|-------|
| | | | Acasa | La prieteni, cunoscuti | La scoala, colegiu, universitate (gratuit) | La serviciu | La biblioteca, oficiu postal etc. (gratuit) | Internet -cafe (contra plata) | In orice loc prin telefonul mobil | In orice loc prin alt echipament mobil de acces la Internet (notebook cu Wi-Fi, modem 3G etc.) | |
| | Chisinau | 515 | 95% | 26% | 14% | 31% | 7% | 7% | 30% | 27% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 508 | 89% | 25% | 6% | 10% | 1% | 4% | 23% | 12% | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 996 | 91% | 25% | 11% | 24% | 4% | 5% | 25% | 20% | 100% |
| | Sud | 322 | 90% | 25% | 9% | 11% | | 4% | 18% | 10% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 1300 | 90% | 23% | 9% | 15% | 3% | 4% | 20% | 14% | 100% |
| | Rusa | 393 | 91% | 30% | 9% | 27% | 2% | 7% | 30% | 23% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 87 | 93% | 23% | 3% | 17% | 4% | 7% | 38% | 26% | 100% |
| | Alta | 46 | 97% | 16% | 12% | 10% | | | 17% | 5% | 100% |

Tabelul 1.10. Frecvența utilizării Internetului în ultimele 12 luni, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Q1.9 Cit de des ati utilizat Internetul in ultimele 12 luni, indiferent de loc? | | | | Total |
|--|---|--------------|---|-------------------------------|-----------------------------------|-------|-------|
| | | | Cel puțin o data pe zi | Cel puțin o data pe săptămână | Mai rar decit o data pe săptămână | NS/NR | |
| Total | | 1826 | 76% | 16% | 7% | 1% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 603 | 85% | 11% | 4% | | 100% |
| | 26-35 ani | 539 | 81% | 13% | 6% | 1% | 100% |
| | 36-45 ani | 314 | 70% | 20% | 8% | 1% | 100% |
| | 46-55 ani | 216 | 64% | 23% | 14% | | 100% |
| | 56-65 ani | 127 | 57% | 29% | 14% | 1% | 100% |
| | 66-74 ani | 28 | 54% | 32% | 15% | | 100% |
| Sex: | Masculin | 905 | 77% | 16% | 7% | 1% | 100% |
| | Feminin | 920 | 75% | 16% | 8% | | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani: | Fara copii | 806 | 76% | 15% | 7% | 1% | 100% |
| | 1 copil | 569 | 81% | 14% | 5% | | 100% |
| | 2 copii | 357 | 69% | 21% | 9% | | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 93 | 77% | 14% | 9% | | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 13 | 91% | 9% | | | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 178 | 83% | 13% | 3% | 1% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 134 | 77% | 15% | 7% | 1% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 31 | 92% | 3% | | 5% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 127 | 76% | 21% | 2% | 1% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 24 | 59% | 20% | 21% | | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 85 | 81% | 12% | 6% | | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 22 | 84% | 11% | 5% | | 100% |
| | Muncitori necalificați | 87 | 65% | 20% | 14% | 2% | 100% |
| | Elev/ Student | 295 | 91% | 9% | | | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 58 | 61% | 30% | 9% | | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 330 | 73% | 15% | 10% | 1% | 100% |

| | | Numar cazuri | Q1.9 Cit de des ati utilizat Internetul in ultimele 12 luni, indiferent de loc? | | | | Total |
|----------------------------|--|--------------|---|-------------------------------|-----------------------------------|-------|-------|
| | | | Cel putin o data pe zi | Cel putin o data pe saptamina | Mai rar decit o data pe saptamina | NS/NR | |
| | Casnică | 288 | 70% | 18% | 12% | | 100% |
| | Pensionar | 98 | 57% | 29% | 14% | | 100% |
| | Alta | 42 | 80% | 17% | 2% | | 100% |
| | NS/NR | 15 | 80% | 20% | | | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 228 | 60% | 19% | 20% | 2% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 327 | 68% | 19% | 13% | | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 325 | 77% | 20% | 3% | | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 268 | 85% | 10% | 5% | 1% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 110 | 81% | 19% | | | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 67 | 89% | 7% | 5% | | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 109 | 87% | 8% | 4% | 1% | 100% |
| | NS/NR | 391 | 80% | 16% | 4% | 1% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 398 | 62% | 23% | 14% | 1% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 604 | 76% | 15% | 9% | % | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 554 | 84% | 11% | 4% | | 100% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 176 | 83% | 14% | 2% | 1% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 100% | | | | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 82 | 78% | 22% | | | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 6 | 23% | 65% | 11% | | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 233 | 71% | 17% | 12% | 1% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 429 | 76% | 17% | 6% | | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 291 | 65% | 22% | 12% | 1% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 380 | 78% | 14% | 7% | 1% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 472 | 85% | 11% | 3% | 1% | 100% |
| | NS/NR | 15 | 60% | 40% | | | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 525 | 81% | 12% | 6% | 1% | 100% |
| | Rural | 786 | 66% | 22% | 11% | 1% | 100% |

| | | Numar cazuri | Q1.9 Cit de des ati utilizat Internetul in ultimele 12 luni, indiferent de loc? | | | | Total |
|----------------------|------------------------|--------------|---|-------------------------------|-----------------------------------|-------|-------|
| | | | Cel putin o data pe zi | Cel putin o data pe saptamina | Mai rar decit o data pe saptamina | NS/NR | |
| | Chisinau | 515 | 87% | 11% | 2% | | 100% |
| Regiunea: | Nord | 508 | 76% | 14% | 9% | 1% | 100% |
| | Centru, incl. Chişinău | 996 | 78% | 17% | 5% | | 100% |
| | Sud | 322 | 73% | 15% | 11% | 1% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 1300 | 74% | 18% | 8% | | 100% |
| | Rusa | 393 | 83% | 12% | 5% | 1% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 87 | 80% | 9% | 9% | 2% | 100% |
| | Alta | 46 | 78% | 17% | 5% | | 100% |

Tabelul 1.11. Durata de navigare în Internet, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Q1.10 Cind accesati resursele Internet, de obicei, cit timp petreceti navigind pe Internet? | | | | | | Total |
|--|---|--------------|---|---------|---------|---------|-------------------|-------|-------|
| | | | 1 ora si mai putin | 2-3 ore | 4-5 ore | 6-8 ore | Mai mult de 8 ore | NS/NR | |
| Total | | 1826 | 34% | 37% | 16% | 7% | 6% | | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 603 | 19% | 40% | 23% | 11% | 8% | | 100% |
| | 26-35 ani | 539 | 30% | 38% | 15% | 8% | 8% | 1% | 100% |
| | 36-45 ani | 314 | 43% | 36% | 13% | 5% | 2% | | 100% |
| | 46-55 ani | 216 | 52% | 32% | 11% | 3% | 1% | 1% | 100% |
| | 56-65 ani | 127 | 62% | 27% | 5% | 3% | 3% | | 100% |
| | 66-74 ani | 28 | 46% | 41% | 7% | 5% | | | 100% |
| Sex: | Masculin | 905 | 33% | 35% | 16% | 8% | 6% | 1% | 100% |
| | Feminin | 920 | 34% | 38% | 16% | 7% | 5% | | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani: | Fara copii | 806 | 34% | 34% | 17% | 8% | 6% | | 100% |
| | 1 copil | 569 | 28% | 39% | 19% | 10% | 5% | 1% | 100% |
| | 2 copii | 357 | 39% | 40% | 10% | 3% | 6% | 1% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 93 | 43% | 36% | 10% | 6% | 5% | | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 13 | 25% | 43% | 5% | 9% | 18% | | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 178 | 27% | 34% | 16% | 11% | 10% | 1% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 134 | 29% | 37% | 21% | 6% | 7% | | 100% |
| | Funcționari administrativi | 31 | 26% | 48% | 12% | 10% | 3% | | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 127 | 33% | 49% | 7% | 7% | 4% | | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 24 | 50% | 24% | 22% | 4% | | | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 85 | 42% | 39% | 11% | 5% | 3% | | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 22 | 43% | 39% | 5% | 7% | 7% | | 100% |
| | Muncitori necalificați | 87 | 45% | 29% | 13% | 5% | 5% | 3% | 100% |
| | Elev/ Student | 295 | 10% | 41% | 30% | 13% | 6% | | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 58 | 33% | 43% | 11% | 8% | 7% | | 100% |

| | | Numar cazuri | Q1.10 Cind accesati resursele Internet, de obicei, cit timp petreceti navigind pe Internet? | | | | | | Total |
|----------------------------|--|--------------|---|---------|---------|---------|-------------------|-------|-------|
| | | | 1 ora si mai putin | 2-3 ore | 4-5 ore | 6-8 ore | Mai mult de 8 ore | NS/NR | |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 330 | 36% | 35% | 17% | 6% | 5% | 1% | 100% |
| | Casnică | 288 | 46% | 34% | 10% | 4% | 5% | | 100% |
| | Pensionar | 98 | 60% | 25% | 8% | 5% | 3% | | 100% |
| | Alta | 42 | 30% | 33% | 15% | 13% | 9% | | 100% |
| | NS/NR | 15 | 40% | 51% | 9% | | | | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 228 | 53% | 27% | 10% | 5% | 4% | 1% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 327 | 37% | 37% | 16% | 6% | 5% | | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 325 | 36% | 42% | 11% | 7% | 4% | 1% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 268 | 24% | 38% | 22% | 8% | 6% | | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 110 | 36% | 33% | 16% | 5% | 9% | | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 67 | 29% | 35% | 25% | 10% | 2% | | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 109 | 23% | 41% | 18% | 9% | 9% | | 100% |
| | NS/NR | 391 | 28% | 38% | 18% | 10% | 6% | | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 398 | 48% | 30% | 12% | 5% | 4% | | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 604 | 36% | 36% | 14% | 6% | 7% | | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 554 | 27% | 39% | 18% | 10% | 5% | 1% | 100% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 176 | 20% | 44% | 23% | 8% | 5% | | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 26% | 34% | 13% | 13% | 13% | | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 82 | 21% | 46% | 19% | 7% | 6% | 1% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 6 | 22% | 55% | | 23% | | | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 233 | 35% | 35% | 15% | 7% | 7% | 1% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 429 | 31% | 38% | 18% | 8% | 5% | | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 291 | 45% | 37% | 9% | 4% | 5% | 1% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 380 | 35% | 35% | 19% | 6% | 6% | | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 472 | 27% | 38% | 18% | 11% | 6% | | 100% |
| | NS/NR | 15 | 55% | 37% | | | | 7% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 525 | 29% | 38% | 17% | 9% | 6% | | 100% |
| | Rural | 786 | 43% | 34% | 13% | 5% | 4% | 1% | 100% |

| | | Numar cazuri | Q1.10 Cind accesati resursele Internet, de obicei, cit timp petreceti navigind pe Internet? | | | | | NS/NR | Total |
|----------------------|------------------------|--------------|---|---------|---------|---------|-------------------|-------|-------|
| | | | 1 ora si mai putin | 2-3 ore | 4-5 ore | 6-8 ore | Mai mult de 8 ore | | |
| | Chisinau | 515 | 24% | 40% | 21% | 9% | 6% | | 100% |
| Regiunea: | Nord | 508 | 37% | 36% | 17% | 6% | 5% | | 100% |
| | Centru, incl. Chişinău | 996 | 32% | 38% | 16% | 8% | 6% | | 100% |
| | Sud | 322 | 34% | 36% | 13% | 9% | 6% | 1% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 1300 | 36% | 36% | 15% | 7% | 5% | | 100% |
| | Rusa | 393 | 23% | 38% | 20% | 10% | 7% | 1% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 87 | 39% | 42% | 10% | 3% | 7% | | 100% |
| | Alta | 46 | 39% | 36% | 9% | 14% | 3% | | 100% |

Tabelul 1.12. Experiența de utilizare a Internetului, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Q1.11 De citi ani Dvs. utilizati resursele Internet, indiferent de locul de accesare a acestora? | | | | | NS/NR | Total |
|---|---|--------------|--|---------|---------|----------|--------------------|-------|-------|
| | | | Mai putin de un an | 1-3 ani | 4-6 ani | 7-10 ani | Mai mult de 10 ani | | |
| Total | | 1826 | 11% | 37% | 31% | 13% | 5% | 3% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 603 | 9% | 36% | 36% | 15% | 3% | 1% | 100% |
| | 26-35 ani | 539 | 13% | 33% | 29% | 16% | 7% | 3% | 100% |
| | 36-45 ani | 314 | 10% | 40% | 29% | 11% | 5% | 5% | 100% |
| | 46-55 ani | 216 | 11% | 41% | 29% | 12% | 5% | 3% | 100% |
| | 56-65 ani | 127 | 12% | 43% | 28% | 9% | 4% | 3% | 100% |
| | 66-74 ani | 28 | 20% | 42% | 19% | 2% | 14% | 3% | 100% |
| Sex: | Masculin | 905 | 10% | 33% | 33% | 15% | 7% | 3% | 100% |
| | Feminin | 920 | 12% | 41% | 30% | 12% | 3% | 2% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 806 | 9% | 33% | 34% | 14% | 6% | 3% | 100% |
| | 1 copil | 569 | 11% | 36% | 31% | 17% | 4% | 2% | 100% |
| | 2 copii | 357 | 13% | 45% | 29% | 8% | 4% | 2% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 93 | 15% | 47% | 19% | 7% | 7% | 5% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 13 | | 33% | 24% | 22% | 12% | 9% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 178 | 4% | 18% | 34% | 25% | 16% | 4% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 134 | 6% | 36% | 32% | 18% | 7% | 1% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 31 | 3% | 35% | 31% | 11% | 8% | 11% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 127 | 9% | 32% | 36% | 13% | 9% | 2% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 24 | 13% | 55% | 25% | 4% | 3% | | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 85 | 10% | 48% | 21% | 15% | 5% | 2% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 22 | 21% | 33% | 25% | 20% | | | 100% |
| | Muncitori necalificați | 87 | 13% | 44% | 31% | 8% | 1% | 2% | 100% |
| | Elev/ Student | 295 | 6% | 32% | 47% | 13% | 2% | | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din | 58 | 4% | 44% | 32% | 16% | | 3% | 100% |

| | | Numar cazuri | Q1.11 De citi ani Dvs. utilizati resursele Internet, indiferent de locul de accesare a acestora? | | | | | NS/NR | Total |
|----------------------------|--|--------------|--|---------|---------|----------|--------------------|-------|-------|
| | | | Mai putin de un an | 1-3 ani | 4-6 ani | 7-10 ani | Mai mult de 10 ani | | |
| | alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | | | | | | | | |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 330 | 13% | 42% | 26% | 13% | 3% | 4% | 100% |
| | Casnică | 288 | 22% | 41% | 24% | 7% | 2% | 3% | 100% |
| | Pensionar | 98 | 11% | 45% | 28% | 5% | 7% | 5% | 100% |
| | Alta | 42 | 10% | 39% | 19% | 26% | 6% | | 100% |
| | NS/NR | 15 | 24% | 25% | 45% | 7% | | | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 228 | 21% | 48% | 19% | 6% | 3% | 2% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 327 | 15% | 50% | 23% | 8% | 1% | 3% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 325 | 10% | 34% | 36% | 14% | 3% | 2% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 268 | 3% | 32% | 38% | 16% | 8% | 3% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 110 | 8% | 28% | 41% | 15% | 7% | | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 67 | 3% | 26% | 23% | 33% | 15% | | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 109 | 7% | 19% | 29% | 22% | 18% | 3% | 100% |
| NS/NR | 391 | 11% | 34% | 36% | 13% | 2% | 3% | 100% | |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 398 | 17% | 44% | 24% | 10% | 3% | 3% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 604 | 11% | 40% | 33% | 11% | 3% | 2% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 554 | 7% | 31% | 34% | 18% | 7% | 3% | 100% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 176 | 7% | 26% | 39% | 19% | 7% | 2% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | | 28% | 27% | 26% | 10% | 10% | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 82 | 13% | 45% | 23% | 5% | 9% | 5% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 6 | 22% | 34% | 44% | | | | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 233 | 21% | 45% | 27% | 4% | 2% | 2% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 429 | 13% | 40% | 32% | 11% | 2% | 2% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 291 | 12% | 47% | 24% | 8% | 2% | 5% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 380 | 9% | 38% | 33% | 14% | 4% | 2% | 100% |

| | | Numar cazuri | Q1.11 De citi ani Dvs. utilizati resursele Internet, indiferent de locul de accesare a acestora? | | | | | | Total |
|----------------------|--|--------------|--|---------|---------|----------|--------------------|-------|-------|
| | | | Mai putin de un an | 1-3 ani | 4-6 ani | 7-10 ani | Mai mult de 10 ani | NS/NR | |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 472 | 4% | 23% | 36% | 23% | 12% | 3% | 100% |
| | NS/NR | 15 | 15% | 32% | 36% | 6% | | 11% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 525 | 9% | 37% | 35% | 13% | 4% | 2% | 100% |
| | Rural | 786 | 17% | 48% | 24% | 6% | 2% | 3% | 100% |
| | Chisinau | 515 | 3% | 19% | 39% | 26% | 11% | 3% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 508 | 15% | 48% | 24% | 8% | 2% | 3% | 100% |
| | Centru, incl. Chişinău | 996 | 9% | 31% | 34% | 17% | 7% | 2% | 100% |
| | Sud | 322 | 10% | 38% | 35% | 11% | 3% | 3% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 1300 | 12% | 39% | 30% | 12% | 4% | 2% | 100% |
| | Rusa | 393 | 7% | 29% | 34% | 19% | 9% | 2% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 87 | 3% | 37% | 33% | 16% | 4% | 7% | 100% |
| | Alta | 46 | 16% | 34% | 38% | 4% | 7% | | 100% |

Tabelul 1.13. Scopurile utilizării Internetului, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice | Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pașaportului, buletinului. | Transmiterea de informații către instituțiile guvernamentale, de ex. remiterea unor plângeri, sesizări online, participarea la consultările | Obținerea informațiilor despre bunuri și servicii prestate de agenți economici | Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate | Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate | Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale și activitățile | Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail) |
|---|--|--------------|--|---|---|--|---|---|---|---|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Total | | 1826 | 17% | 7% | 5% | 20% | 22% | 21% | 22% | 44% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 603 | 18% | 8% | 4% | 21% | 27% | 23% | 31% | 55% |
| | 26-35 ani | 539 | 20% | 7% | 6% | 23% | 26% | 25% | 22% | 50% |
| | 36-45 ani | 314 | 14% | 5% | 5% | 18% | 16% | 17% | 16% | 35% |
| | 46-55 ani | 216 | 16% | 6% | 5% | 14% | 16% | 16% | 14% | 27% |
| | 56-65 ani | 127 | 13% | 4% | 2% | 11% | 15% | 13% | 11% | 20% |
| | 66-74 ani | 28 | 17% | 5% | 2% | 15% | 20% | 15% | 10% | 29% |
| Sex: | Masculin | 905 | 19% | 7% | 5% | 22% | 19% | 18% | 22% | 44% |
| | Feminin | 920 | 15% | 6% | 4% | 17% | 26% | 24% | 22% | 44% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 806 | 19% | 9% | 6% | 22% | 23% | 22% | 23% | 44% |
| | 1 copil | 569 | 18% | 6% | 4% | 20% | 24% | 21% | 23% | 47% |
| | 2 copii | 357 | 13% | 4% | 3% | 16% | 19% | 21% | 18% | 40% |
| | 3 copii si mai multi | 93 | 9% | 1% | 3% | 14% | 17% | 15% | 19% | 40% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 13 | 50% | 20% | 26% | 51% | 38% | 38% | 40% | 53% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 178 | 40% | 8% | 10% | 40% | 37% | 37% | 42% | 61% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 134 | 25% | 14% | 7% | 25% | 23% | 24% | 22% | 48% |
| | Funcționari administrativi | 31 | 40% | 16% | 12% | 15% | 23% | 29% | 21% | 56% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 127 | 8% | 3% | 2% | 18% | 23% | 22% | 17% | 44% |

| | | Numar cazuri | Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice | Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pașaportului, buletinului. | Transmiterea de informații către instituțiile guvernamentale, de ex. remiterea unor plângeri, sesizări online, participarea la consultările | Obținerea informațiilor despre bunuri și servicii prestate de agenți economici | Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate | Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate | Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale și activitățile | Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail) |
|----------------------------|---|--------------|--|---|---|--|---|---|---|---|
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 24 | 20% | 4% | 4% | 13% | 9% | 12% | | 41% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 85 | 18% | | 3% | 15% | 16% | 13% | 10% | 41% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 22 | 16% | 7% | | 12% | 17% | 18% | 17% | 37% |
| | Muncitori necalificați | 87 | 7% | 6% | 1% | 17% | 15% | 14% | 17% | 28% |
| | Elev/ Student | 295 | 23% | 9% | 4% | 26% | 32% | 30% | 44% | 66% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 58 | 17% | 8% | 4% | 13% | 30% | 25% | 11% | 50% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 330 | 9% | 6% | 6% | 16% | 12% | 12% | 16% | 31% |
| | Casnică | 288 | 8% | 3% | 2% | 10% | 19% | 16% | 12% | 33% |
| | Pensionar | 98 | 9% | 2% | 1% | 8% | 15% | 10% | 6% | 22% |
| | Alta | 42 | 21% | 7% | 2% | 27% | 30% | 31% | 16% | 47% |
| | NS/NR | 15 | 26% | 27% | 19% | 31% | 34% | 25% | 33% | 71% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 228 | 8% | 3% | 5% | 9% | 11% | 8% | 8% | 23% |
| | 1001-2000 MDL | 327 | 10% | 5% | 3% | 10% | 12% | 11% | 15% | 31% |
| | 2001-3000 MDL | 325 | 16% | 4% | 3% | 17% | 23% | 22% | 20% | 41% |
| | 3001-4000 MDL | 268 | 22% | 7% | 4% | 27% | 33% | 31% | 28% | 55% |
| | 4001-5000 MDL | 110 | 25% | 9% | 6% | 31% | 33% | 29% | 30% | 50% |
| | 5001-6000 MDL | 67 | 29% | 11% | 7% | 22% | 25% | 28% | 28% | 63% |
| | Peste 6000 MDL | 109 | 37% | 14% | 13% | 44% | 36% | 36% | 41% | 60% |
| | NS/NR | 391 | 17% | 8% | 5% | 22% | 22% | 21% | 25% | 52% |
| Categorie | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 398 | 11% | 4% | 2% | 12% | 17% | 15% | 11% | 34% |

| | | Numar cazuri | Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice | Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pașaportului, buletinului. | Transmiterea de informații către instituțiile guvernamentale, de ex. remiterea unor plângeri, sesizări online, participarea la consultările | Obținerea informațiilor despre bunuri și servicii prestate de agenți economici | Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate | Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate | Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale și activitățile | Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail) |
|---------------------|--|--------------|--|---|---|--|---|---|---|---|
| de bunăstare: | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 604 | 13% | 4% | 2% | 13% | 17% | 14% | 19% | 38% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 554 | 24% | 7% | 4% | 27% | 28% | 29% | 28% | 50% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 176 | 32% | 23% | 21% | 37% | 38% | 38% | 42% | 65% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 24% | | | 22% | 34% | 8% | 8% | 44% |
| | Imi este greu sa raspund | 82 | 9% | 5% | 4% | 20% | 18% | 16% | 17% | 56% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 6 | 23% | 45% | 23% | 46% | 45% | 45% | 68% | 68% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 233 | 7% | 4% | 2% | 10% | 12% | 10% | 15% | 33% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 429 | 16% | 5% | 3% | 17% | 20% | 21% | 21% | 42% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 291 | 12% | 6% | 2% | 14% | 15% | 14% | 15% | 28% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 380 | 12% | 4% | 2% | 17% | 23% | 20% | 20% | 46% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 472 | 31% | 11% | 11% | 33% | 34% | 33% | 33% | 59% |
| | NS/NR | 15 | | 5% | | 11% | 10% | | 5% | 35% |
| Medii de resedinta: | Urban | 525 | 19% | 7% | 5% | 17% | 24% | 21% | 23% | 48% |
| | Rural | 786 | 10% | 5% | 4% | 11% | 13% | 11% | 13% | 30% |
| | Chisinau | 515 | 27% | 9% | 6% | 36% | 35% | 36% | 36% | 60% |
| Regiunea: | Nord | 508 | 16% | 4% | 3% | 11% | 13% | 11% | 17% | 38% |
| | Centru, incl. Chișinău | 996 | 21% | 8% | 6% | 28% | 28% | 28% | 28% | 49% |
| | Sud | 322 | 9% | 5% | 2% | 9% | 22% | 16% | 14% | 38% |
| Limba vorbita | Moldoveneasca/ Romana | 1300 | 17% | 7% | 5% | 18% | 22% | 21% | 21% | 41% |
| | Rusa | 393 | 16% | 5% | 5% | 26% | 29% | 25% | 28% | 54% |

| | | Numar cazuri | Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice | Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pașaportului, buletinului. | Transmiterea de informații către instituțiile guvernamentale, de ex. remiterea unor plângeri, sesizări online, participarea la consultările | Obținerea informațiilor despre bunuri și servicii prestate de agenți economici | Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate | Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate | Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale și activitățile | Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail) |
|--------|------------------------|--------------|--|---|---|--|---|---|---|---|
| acasa: | Ambele in egala masura | 87 | 32% | 4% | 5% | 20% | 12% | 16% | 20% | 42% |
| | Alta | 46 | 11% | 11% | 5% | 15% | 8% | 7% | 10% | 31% |

(continuarea tabelului 1.13.)

| | | Convorbiri telefonice prin Internet/ VoIP | Discuții prin Chat (Skype, Messenger) | Utilizarea rețelelor de socializare (Facebook, Odnoklassniki, etc.) | Postarea (afișarea, difuzarea) informației prin intermediul paginilor personale Web | Procurarea sau comandarea bunurilor sau serviciilor oferite de agenți economici / companii private | Efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul Internetului | Activități de instruire și educație | Vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital în scopuri de agreement (jocuri, texte, imagini cărți, muzică, filme) | Descărcarea programelor (soft- urilor) | Citirea știrilor, ziarelor, revistelor on-line |
|-----------------------|-----------|--|--|--|---|---|---|-------------------------------------|---|---|---|
| | | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| Total | | 21% | 88% | 82% | 22% | 17% | 10% | 36% | 68% | 37% | 62% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 28% | 89% | 91% | 26% | 20% | 11% | 45% | 79% | 53% | 67% |
| | 26-35 ani | 21% | 88% | 87% | 26% | 21% | 13% | 36% | 72% | 38% | 66% |
| | 36-45 ani | 18% | 86% | 79% | 17% | 14% | 9% | 33% | 64% | 30% | 58% |

| | | Convorbiri telefonice prin Internet/ VoIP | Discuții prin Chat (Skype, Messenger) | Utilizarea rețelilor de socializare (Facebook, Odnoklassniki, etc.) | Postarea (afișarea, difuzarea) informației prin intermediul paginilor personale Web | Procurarea sau comandarea bunurilor sau serviciilor oferite de agenți economici / companii private | Efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul Internetului | Activități de instruire și educație | Vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital în scopuri de agreement (jocuri, texte, imagini cărți, muzică, filme) | Descărcarea programelor (soft- urilor) | Citirea știrilor, ziarelor, revistelor on-line |
|--|---|--|--|--|---|---|---|-------------------------------------|---|---|---|
| | | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| | 46-55 ani | 16% | 85% | 70% | 15% | 9% | 8% | 25% | 48% | 16% | 55% |
| | 56-65 ani | 11% | 91% | 60% | 12% | 8% | 4% | 19% | 43% | 13% | 49% |
| | 66-74 ani | 5% | 88% | 51% | 14% | 10% | | 17% | 44% | 22% | 42% |
| Sex: | Masculin | 22% | 87% | 79% | 25% | 19% | 12% | 34% | 71% | 43% | 61% |
| | Feminin | 20% | 89% | 85% | 20% | 16% | 8% | 38% | 64% | 32% | 63% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 23% | 88% | 79% | 22% | 17% | 11% | 35% | 64% | 38% | 63% |
| | 1 copil | 21% | 90% | 86% | 24% | 20% | 10% | 39% | 73% | 40% | 65% |
| | 2 copii | 17% | 84% | 83% | 18% | 15% | 10% | 32% | 68% | 33% | 58% |
| | 3 copii si mai multi | 20% | 90% | 87% | 26% | 13% | 7% | 26% | 65% | 34% | 59% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 46% | 100% | 76% | 41% | 40% | 7% | 43% | 48% | 37% | 54% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 36% | 90% | 81% | 32% | 31% | 28% | 57% | 70% | 48% | 75% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 27% | 90% | 83% | 25% | 21% | 12% | 40% | 66% | 34% | 67% |
| | Funcționari administrativi | 27% | 94% | 55% | 28% | 22% | 12% | 51% | 81% | 47% | 76% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 22% | 85% | 81% | 19% | 17% | 12% | 25% | 75% | 34% | 65% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 8% | 88% | 68% | 12% | 12% | 4% | 24% | 51% | 8% | 62% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 15% | 83% | 77% | 20% | 15% | 7% | 25% | 66% | 38% | 69% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 32% | 96% | 71% | 27% | 18% | 11% | 27% | 62% | 42% | 66% |
| | Muncitori necalificați | 10% | 80% | 82% | 24% | 13% | 2% | 20% | 72% | 32% | 61% |
| Elev/ Student | 30% | 92% | 92% | 33% | 25% | 12% | 62% | 83% | 63% | 69% | |

| | | Convorbiri telefonice prin Internet/ VoIP | Discuții prin Chat (Skype, Messenger) | Utilizarea rețelilor de socializare (Facebook, Odnoklassniki, etc.) | Postarea (afișarea, difuzarea) informației prin intermediul paginilor personale Web | Procurarea sau comandarea bunurilor sau serviciilor oferite de agenți economici / companii private | Efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul Internetului | Activități de instruire și educație | Vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital în scopuri de agreement (jocuri, texte, imagini cărți, muzică, filme) | Descărcarea programelor (soft- urilor) | Citirea știrilor, ziarelor, revistelor on-line |
|----------------------------|--|--|--|--|---|---|---|-------------------------------------|---|---|---|
| | | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 20% | 89% | 88% | 13% | 17% | 3% | 27% | 57% | 24% | 68% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 15% | 86% | 84% | 16% | 9% | 6% | 22% | 68% | 34% | 56% |
| | Casnică | 13% | 85% | 83% | 15% | 12% | 6% | 28% | 60% | 24% | 52% |
| | Pensionar | 11% | 87% | 61% | 11% | 5% | 2% | 20% | 43% | 13% | 49% |
| | Alta | 26% | 94% | 86% | 22% | 15% | 19% | 37% | 60% | 35% | 56% |
| | NS/NR | 42% | 86% | 86% | 38% | 26% | 19% | 36% | 69% | 39% | 60% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 10% | 83% | 78% | 12% | 7% | 4% | 17% | 53% | 26% | 45% |
| | 1001-2000 MDL | 15% | 84% | 80% | 15% | 9% | 5% | 22% | 58% | 27% | 56% |
| | 2001-3000 MDL | 21% | 91% | 87% | 20% | 13% | 6% | 37% | 64% | 32% | 65% |
| | 3001-4000 MDL | 24% | 91% | 88% | 27% | 19% | 14% | 41% | 79% | 44% | 70% |
| | 4001-5000 MDL | 23% | 88% | 90% | 26% | 28% | 13% | 49% | 71% | 34% | 75% |
| | 5001-6000 MDL | 28% | 82% | 78% | 31% | 32% | 27% | 40% | 72% | 46% | 65% |
| | Peste 6000 MDL | 28% | 89% | 72% | 36% | 36% | 29% | 52% | 81% | 55% | 78% |
| | NS/NR | 27% | 89% | 80% | 26% | 21% | 11% | 43% | 73% | 46% | 61% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 17% | 84% | 83% | 15% | 12% | 5% | 23% | 55% | 24% | 51% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 19% | 88% | 82% | 15% | 11% | 7% | 31% | 67% | 36% | 62% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 20% | 91% | 83% | 26% | 22% | 14% | 46% | 73% | 44% | 68% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 37% | 87% | 82% | 44% | 38% | 23% | 48% | 82% | 53% | 72% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 58% | 88% | 61% | 34% | 13% | 10% | 27% | 50% | 24% | 57% |
| | Imi este greu să răspund | 29% | 89% | 78% | 36% | 13% | 6% | 33% | 67% | 29% | 62% |

| | | Convorbiri telefonice prin Internet/ VoIP | Discuții prin Chat (Skype, Messenger) | Utilizarea rețelilor de socializare (Facebook, Odnoklassniki, etc.) | Postarea (afișarea, difuzarea) informației prin intermediul paginilor personale Web | Procurarea sau comandarea bunurilor sau serviciilor oferite de agenți economici / companii private | Efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul Internetului | Activități de instruire și educație | Vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital în scopuri de agreement (jocuri, texte, imagini cărți, muzică, filme) | Descărcarea programelor (soft- urilor) | Citirea știrilor, ziarelor, revistelor on-line |
|----------------------------|---|--|--|--|---|---|---|-------------------------------------|---|---|---|
| | | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 21% | 100% | 46% | 68% | 45% | 46% | 45% | 68% | 46% | 68% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 14% | 83% | 85% | 18% | 11% | 4% | 24% | 67% | 34% | 47% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 21% | 89% | 84% | 19% | 16% | 8% | 33% | 68% | 44% | 62% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 15% | 83% | 84% | 20% | 9% | 6% | 27% | 69% | 29% | 57% |
| | Medii de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 22% | 90% | 81% | 20% | 16% | 9% | 37% | 63% | 30% | 63% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 28% | 89% | 81% | 30% | 26% | 19% | 48% | 71% | 44% | 73% |
| | NS/NR | 16% | 100% | 59% | 10% | 25% | 15% | 21% | 50% | 25% | 52% |
| Medii de resedinta: | Urban | 25% | 91% | 83% | 25% | 15% | 9% | 38% | 72% | 39% | 63% |
| | Rural | 13% | 86% | 81% | 17% | 10% | 5% | 26% | 62% | 28% | 54% |
| | Chisinau | 30% | 88% | 83% | 28% | 30% | 19% | 48% | 72% | 49% | 74% |
| Regiunea: | Nord | 16% | 89% | 82% | 18% | 9% | 7% | 32% | 64% | 35% | 59% |
| | Centru, incl. Chișinău | 25% | 87% | 81% | 26% | 23% | 14% | 42% | 71% | 43% | 68% |
| | Sud | 18% | 89% | 85% | 18% | 12% | 4% | 20% | 63% | 22% | 48% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 22% | 88% | 83% | 22% | 16% | 10% | 35% | 65% | 37% | 62% |
| | Rusa | 21% | 88% | 82% | 21% | 21% | 10% | 37% | 74% | 42% | 66% |
| | Ambele in egala masura | 21% | 88% | 84% | 28% | 18% | 14% | 42% | 74% | 27% | 63% |
| | Alta | 7% | 89% | 76% | 10% | 10% | 6% | 22% | 66% | 23% | 40% |

Tabelul 1.14. Accesarea paginii Web a Guvernului RM, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Q2.1 Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ati accesat site-ul Guvernului (www.gov.md)? | | Total |
|---|---|--------------|--|------|-------|
| | | | Da | Nu | |
| Total | | 1826 | 15% | 85% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 603 | 17% | 83% | 100% |
| | 26-35 ani | 539 | 17% | 83% | 100% |
| | 36-45 ani | 314 | 11% | 89% | 100% |
| | 46-55 ani | 216 | 11% | 89% | 100% |
| | 56-65 ani | 127 | 8% | 92% | 100% |
| | 66-74 ani | 28 | 14% | 86% | 100% |
| Sex: | Masculin | 905 | 17% | 83% | 100% |
| | Feminin | 920 | 13% | 87% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 806 | 16% | 84% | 100% |
| | 1 copil | 569 | 16% | 84% | 100% |
| | 2 copii | 357 | 12% | 88% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 93 | 5% | 95% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 13 | 56% | 44% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 178 | 40% | 60% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 134 | 16% | 84% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 31 | 30% | 70% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 127 | 7% | 93% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 24 | 3% | 97% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 85 | 8% | 92% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 22 | 20% | 80% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 87 | 1% | 99% | 100% |
| | Elev/ Student | 295 | 24% | 76% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 58 | 11% | 89% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 330 | 8% | 92% | 100% |
| | Casnică | 288 | 6% | 94% | 100% |
| | Pensionar | 98 | 9% | 91% | 100% |
| | Alta | 42 | 22% | 78% | 100% |
| NS/NR | 15 | 10% | 90% | 100% | |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 228 | 8% | 92% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 327 | 7% | 93% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 325 | 13% | 87% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 268 | 21% | 79% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 110 | 17% | 83% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 67 | 22% | 78% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 109 | 33% | 67% | 100% |
| | NS/NR | 391 | 15% | 85% | 100% |

| | | Numar cazuri | Q2.1 Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ati accesat site-ul Guvernului (www.gov.md)? | | Total |
|--|--|--|--|------|-------|
| | | | Da | Nu | |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 398 | 10% | 90% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 604 | 11% | 89% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 554 | 21% | 79% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 176 | 22% | 78% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 49% | 51% | 100% |
| | Imi este greu să răspund | 82 | 6% | 94% | 100% |
| | Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 6 | | 100% |
| Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | | 233 | 6% | 94% | 100% |
| Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | | 429 | 12% | 88% | 100% |
| Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | | 291 | 5% | 95% | 100% |
| Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | | 380 | 10% | 90% | 100% |
| Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | | 472 | 32% | 68% | 100% |
| NS/NR | | 15 | | 100% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 525 | 13% | 87% | 100% |
| | Rural | 786 | 9% | 91% | 100% |
| | Chisinau | 515 | 25% | 75% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 508 | 8% | 92% | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 996 | 20% | 80% | 100% |
| | Sud | 322 | 9% | 91% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 1300 | 16% | 84% | 100% |
| | Rusa | 393 | 13% | 87% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 87 | 12% | 88% | 100% |
| | Alta | 46 | 10% | 90% | 100% |

Tabelul 1.15. Frecvența accesării paginii Web a Guvernului RM, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Q2.2 De cite ori Dvs. ati accesat site-ul Guvernului (www.gov.md) pe parcursul ultimilor 12 luni? | | | | | Total |
|--|---|--------------|---|---------|---------|----------|--------------------|-------|
| | | | O data | 1-3 ori | 4-7 ori | 8-10 ori | Mai mult de 10 ori | |
| Total | | 270 | 20% | 41% | 19% | 4% | 16% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 105 | 20% | 50% | 21% | | 9% | 100% |
| | 26-35 ani | 94 | 24% | 31% | 19% | 7% | 19% | 100% |
| | 36-45 ani | 34 | 19% | 42% | 10% | 3% | 26% | 100% |
| | 46-55 ani | 23 | 8% | 48% | 20% | 12% | 12% | 100% |
| | 56-65 ani | 10 | 21% | 29% | 21% | 7% | 21% | 100% |
| | 66-74 ani | 4 | | 33% | 17% | | 50% | 100% |
| Sex: | Masculin | 151 | 20% | 42% | 18% | 5% | 14% | 100% |
| | Feminin | 119 | 20% | 40% | 20% | 3% | 18% | 100% |
| Gospodari i cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 131 | 20% | 50% | 14% | 3% | 13% | 100% |
| | 1 copil | 92 | 20% | 32% | 28% | 2% | 18% | 100% |
| | 2 copii | 41 | 18% | 32% | 15% | 11% | 24% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 5 | 20% | 60% | | 20% | | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 7 | 20% | 15% | | | 66% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 71 | 16% | 35% | 19% | 5% | 26% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 21 | 27% | 33% | 21% | 19% | | 100% |
| | Funcționari administrativi | 9 | 11% | 63% | 15% | | 11% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 9 | 16% | 62% | 22% | | | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 1 | | 100% | | | | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 7 | 41% | 21% | | | 38% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 4 | 66% | 34% | | | | 100% |
| | Muncitori necalificați | 1 | | 100% | | | | 100% |
| | Elev/ Student | 69 | 12% | 58% | 24% | | 6% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 7 | 16% | 16% | 52% | 16% | | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 25 | 30% | 34% | 10% | 9% | 17% | 100% |
| | Casnică | 18 | 36% | 30% | 17% | | 17% | 100% |
| | Pensionar | 9 | 15% | 25% | 15% | | 45% | 100% |
| | Alta | 9 | 15% | 47% | 27% | | 11% | 100% |
| NS/NR | 1 | 100% | | | | | 100% | |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 18 | 23% | 56% | | 13% | 8% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 23 | 46% | 30% | 6% | 5% | 13% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 44 | 16% | 41% | 28% | 5% | 10% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 57 | 17% | 39% | 20% | 4% | 20% | 100% |

| | | Numar cazuri | Q2.2 De cite ori Dvs. ati accesat site-ul Guvernului (www.gov.md) pe parcursul ultimilor 12 luni? | | | | | Total |
|--------------------------|--|--------------|---|---------|---------|----------|--------------------|-------|
| | | | O data | 1-3 ori | 4-7 ori | 8-10 ori | Mai mult de 10 ori | |
| | 4001-5000 MDL | 18 | 6% | 38% | 25% | | 32% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 15 | 16% | 27% | 33% | | 24% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 36 | 24% | 34% | 17% | 8% | 17% | 100% |
| | NS/NR | 59 | 18% | 52% | 17% | | 13% | 100% |
| Categorie de bunăstare : | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 38 | 22% | 43% | 12% | 8% | 15% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 67 | 29% | 36% | 16% | 3% | 17% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 116 | 12% | 48% | 23% | 3% | 14% | 100% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 39 | 23% | 31% | 21% | 8% | 17% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 5 | 46% | 27% | | | 27% | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 5 | 31% | 31% | | | 38% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 13 | 32% | 57% | 11% | | | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 51 | 18% | 52% | 23% | 2% | 5% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 16 | 35% | 29% | 29% | | 7% | 100% |
| | Medii de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 39 | 21% | 41% | 15% | 13% | 11% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 151 | 18% | 37% | 18% | 3% | 23% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 70 | 22% | 44% | 14% | 3% | 17% | 100% |
| | Rural | 74 | 20% | 51% | 10% | 4% | 14% | 100% |
| | Chisinau | 126 | 19% | 33% | 26% | 5% | 17% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 41 | 22% | 53% | 5% | 6% | 13% | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 198 | 19% | 40% | 21% | 4% | 17% | 100% |
| | Sud | 30 | 26% | 33% | 26% | 4% | 11% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 205 | 19% | 44% | 18% | 2% | 16% | 100% |
| | Rusa | 50 | 26% | 25% | 23% | 10% | 16% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 10 | 25% | 52% | 9% | 14% | | 100% |
| | Alta | 5 | | 46% | 22% | | 32% | 100% |

Tabelul 1.16. Accesarea paginilor informative a Guvernului RM, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Q2.3.5. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ati accesat (raspuns "Da"): | | | | | Total |
|---|---|--------------|--|---|---|---|---|-------|
| | | | http://www.particip.gov.md/ | http://www.date.gov.md/ | http://www.telocale.md/ | http://ednc.gov.md/ | http://www.lexjustice.md/ | |
| Total | | 270 | 9% | 18% | 15% | 37% | 36% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 105 | 9% | 12% | 9% | 40% | 24% | 100% |
| | 26-35 ani | 94 | 10% | 20% | 17% | 33% | 54% | 100% |
| | 36-45 ani | 34 | 10% | 26% | 23% | 36% | 32% | 100% |
| | 46-55 ani | 23 | 4% | 24% | 20% | 32% | 28% | 100% |
| | 56-65 ani | 10 | 7% | 29% | 22% | 43% | 22% | 100% |
| | 66-74 ani | 4 | 16% | | | 50% | 16% | 100% |
| Sex: | Masculin | 151 | 11% | 22% | 15% | 40% | 38% | 100% |
| | Feminin | 119 | 7% | 13% | 15% | 33% | 32% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 131 | 10% | 13% | 15% | 39% | 32% | 100% |
| | 1 copil | 92 | 8% | 14% | 12% | 28% | 41% | 100% |
| | 2 copii | 41 | 8% | 45% | 22% | 49% | 39% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 5 | | | | 33% | | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 7 | 20% | 29% | 39% | 48% | 66% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 71 | 5% | 21% | 24% | 38% | 48% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 21 | | 12% | 14% | 43% | 25% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 9 | | 20% | 11% | 26% | 36% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 9 | | 27% | | 28% | 45% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 1 | | 100% | 100% | | 100% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare | 7 | 21% | 21% | 21% | 21% | 43% | 100% |

| | | Numar cazuri | Q2.3.5. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ati accesat (raspuns "Da"): | | | | | Total |
|----------------------------|--|--------------|--|---|---|---|---|-------|
| | | | http://www.particip.gov.md/ | http://www.date.gov.md/ | http://www.acelocale.md/ | http://ednc.gov.md/ | http://www.lexjustice.md/ | |
| | geologică | | | | | | | |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 4 | 34% | 33% | | | | 100% |
| | Muncitori necalificați | 1 | | | | 100% | | 100% |
| | Elev/ Student | 69 | 10% | 16% | 12% | 40% | 24% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 7 | 32% | 16% | | 16% | 48% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 25 | 4% | 9% | 6% | 26% | 22% | 100% |
| | Casnică | 18 | 12% | | 6% | 41% | 34% | 100% |
| | Pensionar | 9 | 15% | 45% | 18% | 50% | 28% | 100% |
| | Alta | 9 | 31% | 27% | 16% | 43% | 69% | 100% |
| | NS/NR | 1 | | | | | | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 18 | | 17% | 22% | 24% | 39% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 23 | 8% | 6% | 6% | 30% | 5% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 44 | 19% | 29% | 18% | 29% | 17% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 57 | 5% | 14% | 16% | 49% | 44% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 18 | 6% | 29% | 29% | 30% | 42% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 15 | 17% | 33% | | 29% | 58% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 36 | 4% | 18% | 16% | 37% | 48% | 100% |
| | NS/NR | 59 | 11% | 11% | 11% | 41% | 36% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 38 | 7% | 14% | 16% | 19% | 9% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 67 | 2% | 11% | 11% | 46% | 35% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 116 | 11% | 19% | 15% | 39% | 43% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem | 39 | 14% | 33% | 22% | 34% | 48% | 100% |

| | | Numar cazuri | Q2.3.5. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ati accesat (raspuns "Da"): | | | | | Total |
|----------------------|--|--------------|--|---|---|---|---|-------|
| | | | http://www.particip.gov.md/ | http://www.date.gov.md/ | http://www.acelocale.md/ | http://ednc.gov.md/ | http://www.lexjustice.md/ | |
| | procurarea lucrurilor scumpe. | | | | | | | |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 5 | 27% | 19% | | 27% | 27% | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 5 | 14% | | 24% | 31% | | 100% |
| Nivelul studiilor: | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 13 | | 22% | 11% | 33% | 29% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 51 | 8% | 14% | 12% | 36% | 21% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 16 | 18% | 21% | | 28% | 7% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 39 | 7% | 17% | 12% | 29% | 26% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 151 | 10% | 19% | 18% | 40% | 47% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 70 | 14% | 17% | 16% | 31% | 40% | 100% |
| | Rural | 74 | 10% | 20% | 15% | 35% | 24% | 100% |
| | Chisinau | 126 | 6% | 17% | 14% | 40% | 40% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 41 | 9% | 13% | 14% | 25% | 35% | 100% |
| | Centru | 198 | 9% | 19% | 16% | 42% | 36% | 100% |
| | Sud | 30 | 10% | 18% | 11% | 16% | 37% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 205 | 11% | 19% | 17% | 38% | 37% | 100% |
| | Rusa | 50 | 2% | 15% | 10% | 34% | 33% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 10 | | 10% | | 38% | 14% | 100% |
| | Alta | 5 | | | | | 54% | 100% |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Tabelul 1.17. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Q2.4 Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ati accesat cel puțin o pagina Web (un site) a vreunei institutii guvernamentale? | | Total |
|---|---|--------------|---|------|-------|
| | | | Da | Nu | |
| Total | | 1826 | 22% | 78% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 603 | 26% | 74% | 100% |
| | 26-35 ani | 539 | 25% | 75% | 100% |
| | 36-45 ani | 314 | 22% | 78% | 100% |
| | 46-55 ani | 216 | 14% | 86% | 100% |
| | 56-65 ani | 127 | 12% | 88% | 100% |
| | 66-74 ani | 28 | 7% | 93% | 100% |
| Sex: | Masculin | 905 | 22% | 78% | 100% |
| | Feminin | 920 | 22% | 78% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 806 | 23% | 77% | 100% |
| | 1 copil | 569 | 26% | 74% | 100% |
| | 2 copii | 357 | 16% | 84% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 93 | 14% | 86% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 13 | 65% | 35% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 178 | 57% | 43% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 134 | 25% | 75% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 31 | 30% | 70% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 127 | 10% | 90% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 24 | 10% | 90% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 85 | 11% | 89% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 22 | 25% | 75% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 87 | 7% | 93% | 100% |
| | Elev/ Student | 295 | 34% | 66% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 58 | 20% | 80% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 330 | 13% | 87% | 100% |
| | Casnică | 288 | 13% | 87% | 100% |
| | Pensionar | 98 | 9% | 91% | 100% |
| | Alta | 42 | 25% | 75% | 100% |
| NS/NR | 15 | 10% | 90% | 100% | |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 228 | 10% | 90% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 327 | 15% | 85% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 325 | 19% | 81% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 268 | 28% | 72% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 110 | 29% | 71% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 67 | 36% | 64% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 109 | 44% | 56% | 100% |
| | NS/NR | 391 | 22% | 78% | 100% |

| | | Numar cazuri | Q2.4 Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ati accesat cel puțin o pagina Web (un site) a vreunei institutii guvernamentale? | | Total |
|-------------------------|--|--------------|---|------|-------|
| | | | Da | Nu | |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 398 | 17% | 83% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 604 | 18% | 82% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 554 | 29% | 71% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 176 | 35% | 65% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 27% | 73% | 100% |
| | Imi este greu să răspund | 82 | 7% | 93% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 6 | 23% | 77% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 233 | 7% | 93% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 429 | 21% | 79% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 291 | 12% | 88% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 380 | 18% | 82% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 472 | 41% | 59% | 100% |
| | NS/NR | 15 | | 100% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 525 | 19% | 81% | 100% |
| | Rural | 786 | 14% | 86% | 100% |
| | Chisinau | 515 | 37% | 63% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 508 | 15% | 85% | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 996 | 28% | 72% | 100% |
| | Sud | 322 | 16% | 84% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 1300 | 23% | 77% | 100% |
| | Rusa | 393 | 20% | 80% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 87 | 23% | 77% | 100% |
| | Alta | 46 | 19% | 81% | 100% |

Tabelul 1.18. Accesarea paginilor Web ale ministerelor, autorităților administrației publice centrale și de specialitate, ale instituțiilor publice pe parcursul ultimelor 12 luni (10 cele mai populare), grupuri socio-demografice, %

| | | http://www.edu.md/ | http://www.meteo.md/ | http://www.mai.md/ | http://www.posta.md/ | http://justice.gov.md/ | http://ms.gov.md/ | http://www.cnas.md/ | http://www.fisc.md/ | http://www.statistica.md/ | http://www.turism.gov.md/ |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Total | | 40% | 29% | 19% | 18% | 18% | 17% | 16% | 16% | 16% | 15% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 58% | 28% | 20% | 17% | 15% | 14% | 12% | 12% | 14% | 17% |
| | 26-35 ani | 32% | 26% | 20% | 23% | 23% | 12% | 20% | 20% | 20% | 13% |
| | 36-45 ani | 30% | 32% | 16% | 13% | 11% | 24% | 17% | 11% | 16% | 16% |
| | 46-55 ani | 22% | 37% | 31% | 22% | 25% | 37% | 25% | 22% | 12% | 16% |
| | 56-65 ani | 18% | 37% | 5% | 5% | 18% | 13% | 9% | 23% | 4% | 4% |
| | 66-74 ani | 67% | | | | 33% | 33% | | | | |
| Sex: | Masculin | 34% | 32% | 25% | 19% | 23% | 11% | 16% | 15% | 12% | 16% |
| | Feminin | 46% | 26% | 14% | 17% | 13% | 23% | 17% | 16% | 19% | 13% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 40% | 28% | 16% | 18% | 17% | 17% | 17% | 16% | 12% | 18% |
| | 1 copil | 43% | 28% | 22% | 22% | 20% | 16% | 14% | 13% | 19% | 10% |
| | 2 copii | 41% | 31% | 29% | 11% | 20% | 19% | 25% | 24% | 19% | 16% |
| | 3 copii si mai multi | 21% | 41% | | 8% | 8% | 13% | 5% | 14% | 13% | 15% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 53% | 53% | 23% | 42% | 61% | 36% | 54% | 45% | 13% | 56% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 43% | 13% | 14% | 23% | 19% | 17% | 21% | 20% | 16% | 9% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 23% | 24% | 18% | 26% | 22% | 39% | 23% | 21% | 22% | 12% |
| | Funcționari administrativi | 28% | 36% | 44% | 10% | 35% | 36% | 43% | 55% | 28% | 26% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 25% | 19% | 22% | 18% | | 8% | 15% | 17% | | 11% |

| | | http://www.edu.md/ | http://www.meteo.md/ | http://www.mai.md/ | http://www.posta.md/ | http://justice.gov.md/ | http://ms.gov.md/ | http://www.cnas.md/ | http://www.fisc.md/ | http://www.statistica.md/ | http://www.turism.gov.md/ |
|----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 29% | 57% | 29% | | 29% | 43% | | 29% | 43% | |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 15% | 42% | 58% | | 27% | | 15% | | 15% | 15% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 26% | | 26% | | | | | 20% | 27% | |
| | Muncitori necalificați | 18% | 24% | 46% | | 19% | | | 24% | 17% | 60% |
| | Elev/ Student | 67% | 29% | 19% | 18% | 19% | 18% | 11% | 10% | 19% | 19% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 40% | 18% | | 9% | 23% | 20% | 18% | 9% | 9% | |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 8% | 58% | 19% | 12% | 12% | 7% | 9% | 12% | 12% | 12% |
| | Casnică | 38% | 46% | 17% | 24% | 11% | 11% | 12% | 9% | 11% | 12% |
| | Pensionar | 16% | 35% | 26% | | | 23% | 8% | 16% | | |
| | Alta | 46% | 13% | 27% | | 23% | | 19% | 10% | 10% | 27% |
| | NS/NR | | | | | | | | | | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 22% | 37% | 22% | 4% | 19% | 22% | 9% | 4% | 17% | 12% |
| | 1001-2000 MDL | 27% | 32% | 13% | 8% | 8% | 13% | 11% | 6% | 9% | 7% |
| | 2001-3000 MDL | 50% | 29% | 18% | 13% | 14% | 20% | 14% | 8% | 16% | 18% |
| | 3001-4000 MDL | 41% | 28% | 26% | 34% | 21% | 12% | 19% | 18% | 16% | 8% |
| | 4001-5000 MDL | 60% | 21% | 25% | 14% | 23% | 22% | 18% | 16% | 11% | 17% |
| | 5001-6000 MDL | 28% | 16% | 22% | 22% | 32% | 16% | 25% | 44% | 30% | 14% |
| | Peste 6000 MDL | 49% | 20% | 14% | 13% | 15% | 27% | 25% | 17% | 12% | 14% |
| | NS/NR | 37% | 37% | 18% | 20% | 20% | 12% | 13% | 20% | 19% | 24% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 18% | 42% | 12% | 10% | 11% | 14% | 10% | 10% | 10% | 12% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 38% | 26% | 20% | 10% | 13% | 18% | 12% | 11% | 12% | 5% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor | 49% | 25% | 20% | 23% | 26% | 15% | 19% | 19% | 18% | 19% |

| | | http://www.edu.md/ | http://www.meteo.md/ | http://www.mai.md/ | http://www.posta.md/ | http://justice.gov.md/ | http://ms.gov.md/ | http://www.cnas.md/ | http://www.fisc.md/ | http://www.statistica.md/ | http://www.turism.gov.md/ |
|----------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | | | | | | | | | | |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 47% | 31% | 27% | 27% | 17% | 23% | 27% | 24% | 25% | 21% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 100% | 50% | | 50% | | 50% | | 50% | | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 12% | 19% | | | | 12% | | | | |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | | | | | | | | | | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 27% | 25% | 9% | | 18% | | | 8% | 17% | 18% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 55% | 34% | 23% | 16% | 9% | 15% | 10% | 6% | 13% | 15% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 26% | 48% | 16% | 10% | 7% | 20% | 17% | 14% | 6% | 14% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 31% | 33% | 18% | 20% | 14% | 31% | 17% | 12% | 15% | 17% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 41% | 23% | 20% | 21% | 26% | 14% | 20% | 23% | 19% | 14% |
| | NS/NR | 42% | 22% | 20% | 12% | 12% | 17% | 13% | 16% | 16% | 19% |
| Medii de resedinta: | Urban | 35% | 43% | 22% | 8% | 11% | 9% | 15% | 13% | 10% | 15% |
| | Rural | 43% | 24% | 18% | 27% | 26% | 21% | 19% | 18% | 19% | 12% |
| Regiunea: | Chisinau | 34% | 49% | 21% | 13% | 8% | 16% | 6% | 15% | 10% | 16% |
| | Nord | 43% | 26% | 18% | 21% | 22% | 19% | 19% | 18% | 19% | 16% |
| | Centru, incl. Chișinău | 37% | 17% | 24% | 8% | 11% | 5% | 16% | 4% | 7% | 6% |
| | Sud | 43% | 28% | 21% | 16% | 17% | 17% | 13% | 17% | 15% | 17% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 32% | 28% | 13% | 21% | 22% | 18% | 22% | 13% | 15% | 9% |
| | Rusa | 31% | 25% | 14% | 19% | 17% | 16% | 31% | 10% | 21% | 19% |
| | Ambele in egala masura | 40% | 63% | 28% | 44% | 28% | | 29% | 17% | 27% | |
| | Alta | | | | | | | | | | |

Tabelul 1.19. Utilizarea serviciilor publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %

| | | Q2.6 Dvs. personal, ati utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de catre institutiile guvernamentale? | | | | Total | |
|---|---|---|-----|------|-----|-------|------|
| | | Da | | Nu | | | |
| | | Nr | % | Nr | % | Nr | % |
| Total | | 137 | 7% | 1689 | 93% | 1826 | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 48 | 8% | 554 | 92% | 603 | 100% |
| | 26-35 ani | 54 | 10% | 485 | 90% | 539 | 100% |
| | 36-45 ani | 19 | 6% | 295 | 94% | 314 | 100% |
| | 46-55 ani | 10 | 5% | 206 | 95% | 216 | 100% |
| | 56-65 ani | 5 | 4% | 122 | 96% | 127 | 100% |
| | 66-74 ani | 1 | 2% | 28 | 98% | 28 | 100% |
| Sex: | Masculin | 70 | 8% | 835 | 92% | 905 | 100% |
| | Feminin | 67 | 7% | 854 | 93% | 920 | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 61 | 8% | 745 | 92% | 806 | 100% |
| | 1 copil | 54 | 9% | 515 | 91% | 569 | 100% |
| | 2 copii | 14 | 4% | 343 | 96% | 357 | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 8 | 9% | 85 | 91% | 93 | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 4 | 34% | 9 | 66% | 13 | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 38 | 21% | 140 | 79% | 178 | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 15 | 11% | 119 | 89% | 134 | 100% |
| | Funcționari administrativi | 5 | 15% | 27 | 85% | 31 | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 3 | 2% | 125 | 98% | 127 | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 2 | 7% | 22 | 93% | 24 | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 3 | 3% | 82 | 97% | 85 | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 1 | 5% | 21 | 95% | 22 | 100% |
| | Muncitori necalificați | 1 | 2% | 86 | 98% | 87 | 100% |
| | Elev/ Student | 26 | 9% | 268 | 91% | 295 | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 1 | 2% | 57 | 98% | 58 | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 16 | 5% | 314 | 95% | 330 | 100% |
| | Casnică | 15 | 5% | 273 | 95% | 288 | 100% |
| | Pensionar | 1 | 1% | 97 | 99% | 98 | 100% |
| | Alta | 5 | 12% | 37 | 88% | 42 | 100% |
| NS/NR | | | 15 | 100% | 15 | 100% | |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 6 | 3% | 222 | 97% | 228 | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 9 | 3% | 317 | 97% | 327 | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 22 | 7% | 303 | 93% | 325 | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 30 | 11% | 237 | 89% | 268 | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 18 | 16% | 92 | 84% | 110 | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 12 | 18% | 56 | 82% | 67 | 100% |

| | | Q2.6 Dvs. personal, ati utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de catre institutiile guvernamentale? | | | | Total | |
|-------------------------|--|---|-----|------|------|-------|------|
| | | Da | | Nu | | | |
| | | Nr | % | Nr | % | Nr | % |
| | Peste 6000 MDL | 16 | 15% | 93 | 85% | 109 | 100% |
| | NS/NR | 23 | 6% | 368 | 94% | 391 | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 14 | 3% | 385 | 97% | 398 | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 35 | 6% | 569 | 94% | 604 | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 51 | 9% | 503 | 91% | 554 | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 35 | 20% | 141 | 80% | 176 | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 1 | 13% | 9 | 87% | 11 | 100% |
| | Imi este greu să răspund | 1 | 1% | 81 | 99% | 82 | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 1 | 23% | 5 | 77% | 6 | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 1 | 1% | 232 | 99% | 233 | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 17 | 4% | 411 | 96% | 429 | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 6 | 2% | 285 | 98% | 291 | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 29 | 8% | 351 | 92% | 380 | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 82 | 17% | 390 | 83% | 472 | 100% |
| | NS/NR | | | 15 | 100% | 15 | 100% |
| Medii de reședință: | Urban | 25 | 5% | 500 | 95% | 525 | 100% |
| | Rural | 43 | 5% | 743 | 95% | 786 | 100% |
| | Chisinau | 69 | 13% | 446 | 87% | 515 | 100% |
| Regiunea: | Nord | 21 | 4% | 487 | 96% | 508 | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 104 | 10% | 892 | 90% | 996 | 100% |
| | Sud | 12 | 4% | 310 | 96% | 322 | 100% |
| Limba vorbită acasă: | Moldoveneasca/ Romana | 106 | 8% | 1194 | 92% | 1300 | 100% |
| | Rusa | 19 | 5% | 374 | 95% | 393 | 100% |
| | Ambele în egala măsură | 10 | 11% | 77 | 89% | 87 | 100% |
| | Alta | 1 | 3% | 44 | 97% | 46 | 100% |

Tabelul 1.20. Modalitatea accesului serviciilor publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %

| | | Modalitatea accesului | | | | | | Total | |
|---|---|------------------------------|------|--|-----|-------|-----|-------|------|
| | | Portalul Serviciilor Publice | | Pagina Web a institutiei care presteaza acest serviciu | | NS/NR | | Nr | % |
| | | Nr | % | Nr | % | Nr | % | | |
| Total | | 180 | 45% | 206 | 51% | 17 | 4% | 403 | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 88 | 57% | 67 | 43% | | | 155 | 100% |
| | 26-35 ani | 47 | 33% | 89 | 61% | 9 | 6% | 145 | 100% |
| | 36-45 ani | 23 | 52% | 21 | 48% | | | 44 | 100% |
| | 46-55 ani | 14 | 41% | 20 | 59% | | | 34 | 100% |
| | 56-65 ani | 8 | 31% | 8 | 34% | 8 | 34% | 24 | 100% |
| | 66-74 ani | 1 | 100% | | | | | 1 | 100% |
| Sex: | Masculin | 106 | 52% | 88 | 43% | 10 | 5% | 203 | 100% |
| | Feminin | 74 | 37% | 118 | 59% | 7 | 4% | 200 | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 91 | 40% | 117 | 52% | 17 | 8% | 225 | 100% |
| | 1 copil | 63 | 54% | 53 | 46% | | | 117 | 100% |
| | 2 copii | 21 | 40% | 31 | 60% | | | 51 | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 6 | 55% | 5 | 45% | | | 10 | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 8 | 27% | 22 | 73% | | | 30 | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 45 | 36% | 71 | 57% | 8 | 7% | 125 | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 12 | 25% | 28 | 59% | 7 | 15% | 48 | 100% |
| | Funcționari administrativi | 3 | 53% | 3 | 47% | | | 6 | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 4 | 100% | | | | | 4 | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 1 | 18% | 3 | 82% | | | 4 | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 4 | 100% | | | | | 4 | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 1 | 100% | | | | | 1 | 100% |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|----|------|----|------|----|------|-----|------|
| | Muncitori necalificați | 20 | 67% | 10 | 33% | | | 30 | 100% |
| | Elev/ Student | 48 | 60% | 33 | 40% | | | 81 | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | | | 2 | 100% | | | 2 | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 7 | 22% | 23 | 73% | 1 | 5% | 31 | 100% |
| | Casnică | 10 | 49% | 10 | 51% | | | 20 | 100% |
| | Pensionar | 6 | 100% | | | | | 6 | 100% |
| | Alta | 11 | 91% | 1 | 9% | | | 12 | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 10 | 42% | 13 | 58% | | | 23 | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 10 | 22% | 26 | 59% | 9 | 20% | 44 | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 33 | 68% | 15 | 32% | | | 48 | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 33 | 41% | 48 | 59% | | | 81 | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 25 | 48% | 28 | 52% | | | 53 | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 32 | 62% | 20 | 38% | | | 52 | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 11 | 35% | 21 | 65% | | | 32 | 100% |
| | NS/NR | 26 | 38% | 35 | 50% | 8 | 12% | 70 | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 13 | 43% | 15 | 51% | 1 | 5% | 29 | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 43 | 52% | 40 | 48% | | | 83 | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 81 | 49% | 83 | 51% | | | 164 | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 39 | 32% | 68 | 55% | 16 | 13% | 123 | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 3 | 100% | | | | | 3 | 100% |
| | Imi este greu să răspund | 1 | 100% | | | | | 1 | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | | | | | 1 | 100% | 1 | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | | | 17 | 100% | | | 17 | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 26 | 35% | 40 | 55% | 7 | 10% | 73 | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 3 | 46% | 4 | 54% | | | 7 | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 53 | 66% | 27 | 34% | | | 79 | 100% |

| | | | | | | | | | |
|----------------------|--|-----|-----|-----|------|----|-----|-----|------|
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 98 | 44% | 118 | 52% | 8 | 4% | 225 | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 54 | 55% | 43 | 45% | | | 97 | 100% |
| | Rural | 38 | 25% | 98 | 64% | 17 | 11% | 153 | 100% |
| | Chisinau | 89 | 58% | 65 | 42% | | | 153 | 100% |
| Regiunea: | Nord | 41 | 49% | 43 | 51% | | | 85 | 100% |
| | Centru | 123 | 43% | 148 | 51% | 17 | 6% | 287 | 100% |
| | Sud | 16 | 52% | 15 | 48% | | | 31 | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 145 | 45% | 158 | 49% | 17 | 5% | 320 | 100% |
| | Rusa | 26 | 43% | 34 | 57% | | | 60 | 100% |
| | Ambele in egala masura | 9 | 50% | 9 | 50% | | | 18 | 100% |
| | Alta | | | 4 | 100% | | | 4 | 100% |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Tabelul 1.21. Instrumentul de acces al serviciilor publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %

| | | Modalitatea accesului | | | | Total | |
|---|---|-----------------------|------|-----------------|-----|-------|------|
| | | Computer | | Telefonul mobil | | Nr | % |
| | | Nr | % | Nr | % | | |
| Total | | 391 | 97% | 12 | 3% | 403 | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 145 | 94% | 10 | 6% | 155 | 100% |
| | 26-35 ani | 143 | 99% | 2 | 1% | 145 | 100% |
| | 36-45 ani | 44 | 100% | | | 44 | 100% |
| | 46-55 ani | 34 | 100% | | | 34 | 100% |
| | 56-65 ani | 24 | 100% | | | 24 | 100% |
| | 66-74 ani | 1 | 100% | | | 1 | 100% |
| Sex: | Masculin | 193 | 95% | 10 | 5% | 203 | 100% |
| | Feminin | 197 | 99% | 2 | 1% | 200 | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 216 | 96% | 9 | 4% | 225 | 100% |
| | 1 copil | 115 | 99% | 1 | 1% | 117 | 100% |
| | 2 copii | 49 | 96% | 2 | 4% | 51 | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 10 | 100% | | | 10 | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 30 | 100% | | | 30 | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 125 | 100% | | | 125 | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 48 | 100% | | | 48 | 100% |
| | Funcționari administrativi | 6 | 100% | | | 6 | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 4 | 100% | | | 4 | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 4 | 100% | | | 4 | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 4 | 100% | | | 4 | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 1 | 100% | | | 1 | 100% |
| | Muncitori necalificați | 22 | 71% | 9 | 29% | 30 | 100% |
| | Elev/ Student | 81 | 100% | | | 81 | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 2 | 100% | | | 2 | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 30 | 95% | 1 | 5% | 31 | 100% |
| | Casnică | 17 | 89% | 2 | 11% | 20 | 100% |
| | Pensionar | 6 | 100% | | | 6 | 100% |
| | Alta | 12 | 100% | | | 12 | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 23 | 100% | | | 23 | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 44 | 100% | | | 44 | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 48 | 100% | | | 48 | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 79 | 97% | 2 | 3% | 81 | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 53 | 100% | | | 53 | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 44 | 83% | 9 | 17% | 52 | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 32 | 100% | | | 32 | 100% |
| | NS/NR | 68 | 98% | 1 | 2% | 70 | 100% |

| | | Modalitatea accesului | | | | Total | |
|--|--|--|------|-----------------|-----|-------|------|
| | | Computer | | Telefonul mobil | | Nr | % |
| | | Nr | % | Nr | % | | |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 29 | 100% | | | 29 | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 83 | 100% | | | 83 | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 154 | 94% | 11 | 6% | 164 | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 121 | 99% | 1 | 1% | 123 | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 3 | 100% | | | 3 | 100% |
| | Imi este greu să răspund | 1 | 100% | | | 1 | 100% |
| | Nivelul studiilor: | Primar sau fără școala primară (1-4 clase) | 1 | 100% | | | 1 |
| Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | | 17 | 100% | | | 17 | 100% |
| Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | | 72 | 98% | 1 | 2% | 73 | 100% |
| Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | | 7 | 100% | | | 7 | 100% |
| Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | | 71 | 89% | 9 | 11% | 79 | 100% |
| Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | | 222 | 99% | 2 | 1% | 225 | 100% |
| Medii de reședință: | Urban | 87 | 90% | 10 | 10% | 97 | 100% |
| | Rural | 153 | 100% | | | 153 | 100% |
| | Chisinau | 151 | 99% | 2 | 1% | 153 | 100% |
| Regiunea: | Nord | 75 | 88% | 10 | 12% | 85 | 100% |
| | Centru | 285 | 99% | 2 | 1% | 287 | 100% |
| | Sud | 31 | 100% | | | 31 | 100% |
| Limba vorbită acasă: | Moldovenească/ Română | 309 | 97% | 11 | 3% | 320 | 100% |
| | Rusă | 60 | 100% | | | 60 | 100% |
| | Ambele în egală măsură | 17 | 92% | 1 | 8% | 18 | 100% |
| | Alte | 4 | 100% | | | 4 | 100% |

Tabelul 1.22. Motive din care nu au fost accesate serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %

| | | În perioada respectivă nu am avut nevoie de nici un serviciu public | Nu am avut acces la Internet | Serviciile publice de care am avut nevoie nu sunt disponibile prin Internet | Nu am avut nevoie de servicii publice ce sunt disponibile prin Internet | Nu am știut că serviciile publice de care am avut nevoie puteau fi obținute prin Internet | Am presupus că serviciile publice obținute prin Internet sunt mai scumpe decât cele obținute direct la oficiile instituțiilor respective | Nu cred că accesarea serviciilor publice prin Internet te-ar putea scuti de vizite la oficiile de unde trebuie să obții serviciile dorite | Consider că mi-ar lua mai mult timp să accesez serviciul public în regim electronic decât accesarea/solicitarea acestuia în mod tradițional, adică direct la oficiile instituțiilor respective | Mă simt mai comod atunci când mă duc la oficiul care-mi trebuie și obțin serviciul dorit, decât să obțin acest serviciu prin Internet | Deși folosesc calculatorul, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin Internet | Deși folosesc telefonul mobil, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin Internet | Nu doresc ca datele mele personale să fie transmise prin Internet, întrucât persoanele străine le-ar putea citi, modifica și utiliza în dauna mea | Altul |
|--|--|---|------------------------------|---|---|---|--|---|--|---|--|---|---|-------|
| Total | | 47% | 3% | 2% | 12% | 9% | 1% | 3% | 2% | 4% | 8% | 1% | 4% | 1% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 49% | 2% | 2% | 11% | 8% | 1% | 4% | 2% | 5% | 6% | 1% | 6% | 1% |
| | 26-35 ani | 50% | 2% | 3% | 13% | 8% | 1% | 1% | 1% | 5% | 6% | 2% | 4% | 1% |
| | 36-45 ani | 45% | 3% | 2% | 12% | 11% | 1% | 4% | 1% | 3% | 11% | 1% | 3% | 1% |
| | 46-55 ani | 38% | 4% | 3% | 11% | 12% | % | 2% | 2% | 4% | 14% | % | 2% | 2% |
| | 56-65 ani | 44% | 2% | 3% | 10% | 12% | 1% | 1% | 2% | 2% | 13% | | 4% | 2% |
| | 66-74 ani | 45% | 6% | | 10% | 8% | 2% | 4% | | 2% | 10% | | | 2% |
| Sex: | Masculin | 50% | 3% | 2% | 13% | 8% | 1% | 3% | 1% | 3% | 8% | 1% | 4% | 1% |
| | Feminin | 44% | 2% | 2% | 11% | 10% | 1% | 2% | 2% | 5% | 9% | 2% | 5% | 1% |
| Gospodar ii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 47% | 2% | 3% | 12% | 9% | 1% | 2% | 2% | 4% | 7% | 1% | 4% | 2% |
| | 1 copil | 48% | 3% | 2% | 9% | 9% | % | 3% | 1% | 5% | 9% | 1% | 5% | 1% |
| | 2 copii | 47% | 4% | 2% | 14% | 9% | % | 4% | 1% | 4% | 8% | 1% | 3% | % |
| | 3 copii si mai multi | 40% | 2% | | 16% | 17% | | 2% | 3% | 5% | 8% | | 3% | 1% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 41% | | | | 29% | | | | | | 17% | | % |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 54% | 1% | 1% | 17% | 8% | % | 2% | 1% | 3% | 6% | 1% | 2% | 2% |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|-----|----|----|-----|-----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 40% | 3% | 3% | 12% | 9% | 3% | 4% | 2% | 8% | 6% | 1% | 6% | 1% |
| | Funcționari administrativi | 35% | 3% | 3% | 8% | 22% | | 2% | | 5% | 13% | | 4% | 6% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 46% | 2% | 2% | 15% | 11% | | 2% | 3% | 6% | 6% | 1% | 5% | % |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 25% | 3% | 6% | 15% | 9% | 5% | 9% | 5% | 4% | 10% | | | % |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 53% | 5% | 4% | 9% | 8% | | 4% | | 7% | 2% | | 5% | 1% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 59% | | | 18% | 6% | | 4% | | | 12% | | | % |
| | Muncitori necalificați | 43% | 3% | 1% | 14% | 11% | | 3% | 3% | | 15% | 2% | 4% | 1% |
| | Elev/ Student | 52% | 1% | 2% | 10% | 6% | 1% | 3% | 2% | 7% | 6% | 2% | 6% | 1% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 51% | 4% | 4% | 6% | 9% | | 2% | 5% | 3% | 12% | | 5% | 2% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 46% | 3% | 3% | 12% | 9% | % | 2% | 1% | 3% | 12% | 1% | 4% | 1% |
| | Casnică | 44% | 3% | 2% | 12% | 13% | 1% | 2% | 2% | 4% | 6% | 1% | 3% | 1% |
| | Pensionar | 47% | 4% | 2% | 10% | 9% | 1% | 2% | 1% | 1% | 12% | | 4% | 1% |
| | Alta | 59% | 4% | | 13% | 7% | | | 1% | 1% | 7% | | | 3% |
| | NS/NR | 41% | | | 9% | | | 5% | 4% | 6% | 17% | 10% | 4% | 4% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 43% | 6% | 3% | 11% | 11% | | 2% | 2% | 4% | 9% | | 2% | 1% |
| | 1001-2000 MDL | 44% | 3% | 3% | 11% | 12% | % | 3% | 2% | 3% | 9% | 1% | 5% | 2% |
| | 2001-3000 MDL | 53% | 3% | 2% | 8% | 9% | 1% | 1% | 2% | 4% | 7% | 1% | 4% | 1% |
| | 3001-4000 MDL | 48% | 2% | 3% | 8% | 8% | 1% | 2% | 3% | 5% | 9% | 2% | 6% | 1% |
| | 4001-5000 MDL | 44% | 2% | 3% | 16% | 7% | 2% | 4% | | 4% | 8% | 2% | 4% | 1% |
| | 5001-6000 MDL | 47% | 1% | 2% | 16% | 2% | | 6% | 2% | 5% | 10% | | 7% | 1% |
| | Peste 6000 MDL | 35% | 2% | 1% | 16% | 10% | 1% | 5% | 2% | 10% | 9% | | 5% | 2% |
| | NS/NR | 51% | 1% | 2% | 15% | 9% | % | 2% | 1% | 4% | 6% | 2% | 3% | 1% |
| Categorii de bunăstare : | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 51% | 3% | 1% | 10% | 10% | % | 2% | 1% | 3% | 10% | 1% | 2% | 1% |
| | Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 51% | 3% | 2% | 12% | 10% | % | 3% | 2% | 3% | 7% | 1% | 3% | 1% |
| | Ne ajung bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea | 45% | 3% | 3% | 11% | 9% | 1% | 2% | 2% | 4% | 8% | 1% | 6% | 1% |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| | bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 31% | % | 2% | 15% | 5% | 3% | 6% | 3% | 11% | 11% | 2% | 7% | 2% | |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 7% | 26% | 15% | 10% | | | | | 14% | | 15% | | % | |
| | Imi este greu sa raspund | 54% | 1% | 4% | 10% | 12% | 1% | 2% | 2% | 3% | 4% | | 3% | 1% | |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 42% | 9% | | 16% | 17% | | | | | 16% | | | % | |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 44% | 3% | 1% | 12% | 10% | 1% | 6% | 1% | 4% | 7% | 1% | 5% | 2% | |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 53% | 3% | 2% | 9% | 8% | 1% | 3% | 1% | 3% | 9% | 2% | 2% | 1% | |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 48% | 3% | 2% | 14% | 10% | | 1% | 1% | 2% | 4% | 8% | % | 3% | 1% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 40% | 3% | 3% | 12% | 10% | | 1% | 3% | 2% | 6% | 9% | % | 6% | 1% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 47% | 1% | 2% | 13% | 9% | | 1% | 2% | 2% | 5% | 7% | 2% | 5% | 1% |
| | NS/NR | 61% | | 9% | 6% | 5% | | | | 6% | | 4% | | 4% | 5% |
| Medii de resedinta: | Urban | 44% | 1% | 2% | 10% | 11% | 1% | 3% | 3% | 5% | 9% | 2% | 5% | 1% | |
| | Rural | 45% | 4% | 2% | 12% | 10% | 1% | 2% | 1% | 4% | 10% | 1% | 3% | 1% | |
| | Chisinau | 54% | 2% | 3% | 13% | 7% | % | 3% | 1% | 5% | 5% | 1% | 4% | 1% | |
| Regiunea: | Nord | 38% | 3% | 1% | 11% | 12% | 1% | 4% | 3% | 6% | 11% | 2% | 3% | 2% | |
| | Centru, incl. Chișinău | 53% | 1% | 2% | 13% | 8% | 1% | 2% | 1% | 4% | 7% | 1% | 3% | 1% | |
| | Sud | 44% | 4% | 4% | 9% | 9% | 1% | 2% | 2% | 4% | 8% | 1% | 8% | 1% | |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 51% | 3% | 3% | 11% | 9% | 1% | 2% | 2% | 3% | 9% | 1% | 2% | 1% | |
| | Rusa | 40% | 3% | 2% | 12% | 10% | 1% | 3% | 2% | 8% | 7% | 1% | 8% | 1% | |
| | Ambele in egala masura | 22% | 1% | 3% | 17% | 15% | 1% | 7% | 2% | 7% | 9% | 2% | 9% | 3% | |
| | Alta | 48% | 2% | 1% | 12% | 5% | | 7% | 2% | 11% | 5% | | | % | |

Tabelul 1.23. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Media | Q2.8 Va rugam sa evaluati calitatea serviciilor publice electronice pe de care ati beneficiat pe parcursul ultimelor 12 luni. | | | | | | Total |
|---|---|--------------|-------|---|-------|-------|-------|-------|---------------------------|-------|
| | | | | nu sunt satisfacut | 2 | 3 | 4 | 5 | sunt satisfacut pe deplin | Row % |
| | | | | Row % | Row % | Row % | Row % | Row % | Row % | Row % |
| Total | | 133 | 4,7 | 3% | 1% | 5% | 26% | 40% | 24% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 47 | 4,4 | 9% | 3% | 9% | 20% | 38% | 21% | 100% |
| | 26-35 ani | 52 | 5, | | | | 26% | 49% | 25% | 100% |
| | 36-45 ani | 19 | 4,7 | | | 6% | 42% | 29% | 23% | 100% |
| | 46-55 ani | 10 | 5, | | | 9% | 18% | 36% | 36% | 100% |
| | 56-65 ani | 5 | 4,6 | | | 14% | 43% | 14% | 29% | 100% |
| | 66-74 ani | 1 | 5, | | | | | 100% | | 100% |
| Sex: | Masculin | 68 | 4,6 | 6% | | 6% | 30% | 29% | 29% | 100% |
| | Feminin | 64 | 4,8 | | 2% | 4% | 22% | 53% | 19% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 59 | 4,5 | 7% | 2% | 3% | 31% | 36% | 20% | 100% |
| | 1 copil | 52 | 4,9 | | | 9% | 19% | 43% | 28% | 100% |
| | 2 copii | 13 | 5,2 | | | | 16% | 50% | 34% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 8 | 4,7 | | | | 47% | 40% | 13% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 4 | 5,6 | | | | | 39% | 61% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 37 | 4,8 | | | 9% | 29% | 40% | 22% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 15 | 5, | | | | 24% | 50% | 25% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 5 | 4,6 | | | 19% | 34% | 15% | 32% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 1 | 6, | | | | | | 100% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 2 | 4,6 | | | | 40% | 60% | | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 3 | 4,9 | | | | | 57% | 43% | 100% |

| | Numar cazuri | Media | Q2.8 Va rugam sa evaluati calitatea serviciilor publice electronice pe de care ati beneficiat pe parcursul ultimelor 12 luni. | | | | | | Total | |
|--|--|-------|---|-------|-------|-------|-------|---------------------------|-------|------|
| | | | nu sunt satisfacti | 2 | 3 | 4 | 5 | sunt satisfacti pe deplin | Row % | |
| | | | Row % | Row % | Row % | Row % | Row % | Row % | Row % | |
| Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 1 | 4, | | | | 100% | | | 100% | |
| | Muncitori necalificați | 1 | 1, | 100% | | | | | 100% | |
| | Elev/ Student | 25 | 4,4 | 6% | 5% | 11% | 22% | 33% | 23% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 1 | 5, | | | | 100% | | | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 16 | 4,8 | | | | 36% | 48% | 16% | 100% |
| | Casnică | 15 | 5,2 | | | | 14% | 54% | 32% | 100% |
| | Pensionar | 1 | 5, | | | | 49% | | 51% | 100% |
| | Alta | 5 | 3,6 | 29% | | | 22% | 49% | | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 5 | 4,6 | | | | 50% | 36% | 14% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 9 | 5, | | | | 32% | 37% | 30% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 22 | 5, | | 6% | | 21% | 39% | 34% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 28 | 4,9 | | | 4% | 27% | 48% | 21% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 18 | 4,7 | | | 7% | 28% | 53% | 12% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 12 | 4,2 | 12% | | | 38% | 42% | 8% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 16 | 4,5 | 9% | | 6% | 24% | 35% | 26% | 100% |
| | NS/NR | 23 | 4,7 | 6% | | 15% | 15% | 27% | 36% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 13 | 4,6 | | | 11% | 31% | 50% | 9% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 34 | 5, | | | | 32% | 36% | 32% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 51 | 4,7 | 6% | 3% | 5% | 16% | 48% | 23% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 34 | 4,6 | 4% | | 9% | 32% | 33% | 22% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 1 | 6, | | | | | | 100% | 100% |

| | | Numar cazuri | Media | Q2.8 Va rugam sa evaluati calitatea serviciilor publice electronice pe de care ati beneficiat pe parcursul ultimelor 12 luni. | | | | | Total | |
|----------------------|--|--------------|-------|---|-------|-------|-------|-------|---------------------------|-------|
| | | | | nu sunt satisfacut | 2 | 3 | 4 | 5 | sunt satisfacut pe deplin | Row % |
| | | | | Row % | Row % | Row % | Row % | Row % | Row % | |
| | Imi este greu sa raspund | 1 | 4, | | | | 100% | | 100% | |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 1 | 4, | | | | 100% | | 100% | |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 1 | 4, | | | | 100% | | 100% | |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 17 | 5, | | | 8% | 14% | 44% | 33% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 6 | 5,1 | | | | 18% | 58% | 24% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 29 | 4,6 | 10% | | | 27% | 33% | 31% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 78 | 4,7 | 2% | 2% | 7% | 26% | 42% | 21% | 100% |
| | Medii de resedinta: | Urban | 24 | 4,5 | 12% | | 4% | 18% | 38% | 28% |
| Rural | | 43 | 4,7 | | | 11% | 32% | 34% | 22% | 100% |
| Chisinau | | 67 | 4,8 | 2% | 2% | 2% | 25% | 45% | 24% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 20 | 4,6 | 7% | | | 27% | 52% | 13% | 100% |
| | Centru | 102 | 4,8 | 1% | 1% | 7% | 26% | 40% | 24% | 100% |
| | Sud | 12 | 4,7 | 12% | | | 22% | 20% | 45% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 102 | 4,7 | 4% | 1% | 7% | 25% | 37% | 26% | 100% |
| | Rusa | 19 | 4,9 | | | | 41% | 32% | 26% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 10 | 5, | | | | 9% | 80% | 11% | 100% |
| | Alta | 1 | 5, | | | | | 100% | | 100% |

Tabelul 1.24. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de Guvernare Electronică, grupuri socio-demografice, %

| | | Media | Numar cazuri | Q3.1 Va rugam sa apreciatii nivelul Dvs. de cunoastere a notiunii de Guvernare Electronica? | | | | | | | Total |
|---|---|-------|--------------|---|-----|-----|-----|-----|----------------------|-------|-------|
| | | | | 1 nu cunosc | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 cunosc foarte bine | NS/NR | |
| Total | | 2,3 | 3025 | 51% | 9% | 10% | 10% | 7% | 7% | 7% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 2,7 | 657 | 43% | 8% | 12% | 11% | 8% | 12% | 6% | 100% |
| | 26-35 ani | 2,5 | 675 | 47% | 8% | 9% | 13% | 7% | 10% | 6% | 100% |
| | 36-45 ani | 2,2 | 512 | 54% | 10% | 9% | 8% | 7% | 5% | 6% | 100% |
| | 46-55 ani | 2,1 | 554 | 53% | 11% | 10% | 9% | 6% | 4% | 8% | 100% |
| | 56-65 ani | 2, | 432 | 57% | 10% | 8% | 8% | 5% | 4% | 8% | 100% |
| | 66-74 ani | 1,7 | 195 | 60% | 8% | 7% | 5% | 3% | 2% | 14% | 100% |
| Sex: | Masculin | 2,4 | 1455 | 48% | 10% | 10% | 11% | 7% | 8% | 6% | 100% |
| | Feminin | 2,2 | 1569 | 53% | 9% | 9% | 8% | 6% | 7% | 8% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 2,3 | 1601 | 50% | 9% | 10% | 9% | 6% | 7% | 8% | 100% |
| | 1 copil | 2,5 | 763 | 47% | 10% | 10% | 12% | 8% | 8% | 5% | 100% |
| | 2 copii | 2,2 | 510 | 54% | 9% | 7% | 10% | 5% | 8% | 6% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 2, | 150 | 63% | 7% | 9% | 6% | 6% | 5% | 4% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 3,9 | 14 | 13% | 16% | 5% | 26% | 13% | 27% | | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 3,6 | 193 | 24% | 6% | 8% | 17% | 19% | 18% | 9% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 2,5 | 178 | 44% | 11% | 10% | 10% | 9% | 8% | 8% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 2,7 | 40 | 40% | 10% | 11% | 11% | 11% | 11% | 6% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 2,6 | 178 | 38% | 13% | 11% | 11% | 8% | 10% | 11% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 2,1 | 61 | 49% | 12% | 11% | 9% | 1% | 7% | 10% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 2,4 | 109 | 45% | 6% | 10% | 16% | 5% | 5% | 12% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 2,6 | 33 | 45% | 7% | 11% | 20% | 6% | 8% | 5% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 1,9 | 173 | 64% | 8% | 9% | 8% | 4% | 3% | 3% | 100% |
| Elev/ Student | 2,9 | 304 | 35% | 9% | 17% | 12% | 9% | 13% | 5% | 100% | |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 2,2 | 110 | 57% | 5% | 11% | 7% | 8% | 8% | 5% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 2,1 | 590 | 57% | 10% | 9% | 10% | 4% | 6% | 3% | 100% |
| | Casnică | 2, | 469 | 60% | 9% | 7% | 6% | 5% | 6% | 7% | 100% |
| | Pensionar | 1,8 | 486 | 60% | 8% | 8% | 6% | 4% | 3% | 11% | 100% |
| | Alta | 2,3 | 69 | 45% | 16% | 6% | 13% | 4% | 7% | 9% | 100% |
| | NS/NR | 2,8 | 18 | 42% | 5% | 12% | 6% | 13% | 13% | 10% | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 1,8 | 676 | 66% | 7% | 6% | 7% | 4% | 4% | 6% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 2, | 735 | 58% | 10% | 9% | 7% | 4% | 5% | 7% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 2,4 | 473 | 48% | 11% | 10% | 9% | 8% | 7% | 7% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 2,9 | 307 | 33% | 10% | 15% | 14% | 9% | 13% | 6% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 2,9 | 130 | 35% | 11% | 12% | 11% | 13% | 12% | 5% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 3,3 | 76 | 31% | 9% | 8% | 11% | 12% | 22% | 7% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 3,6 | 119 | 19% | 14% | 7% | 18% | 14% | 20% | 9% | 100% |
| | NS/NR | 2,4 | 509 | 48% | 8% | 12% | 12% | 7% | 6% | 8% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1,8 | 1031 | 63% | 7% | 6% | 7% | 4% | 3% | 10% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 2,3 | 1014 | 51% | 10% | 10% | 10% | 7% | 7% | 5% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 2,8 | 679 | 37% | 10% | 14% | 13% | 7% | 12% | 6% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 3,3 | 185 | 24% | 10% | 14% | 15% | 12% | 17% | 7% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 4,1 | 11 | 12% | | 12% | 35% | 20% | 21% | | 100% |
| | Imi este greu să răspund | 2,1 | 104 | 56% | 8% | 7% | 5% | 10% | 6% | 9% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 1,7 | 28 | 59% | 10% | 7% | 2% | 8% | | 14% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 1,8 | 551 | 64% | 8% | 7% | 8% | 3% | 3% | 7% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 2,1 | 744 | 54% | 8% | 10% | 9% | 5% | 5% | 9% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 2, | 559 | 57% | 10% | 7% | 7% | 6% | 5% | 7% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 2,4 | 577 | 48% | 10% | 12% | 10% | 8% | 7% | 5% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 3,3 | 543 | 29% | 9% | 12% | 15% | 12% | 17% | 7% | 100% |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|------------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|------|
| | NS/NR | 2,1 | 23 | 52% | 11% | 8% | 9% | 7% | 4% | 9% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 2,4 | 800 | 47% | 9% | 11% | 11% | 8% | 6% | 8% | 100% |
| | Rural | 1,9 | 1607 | 60% | 9% | 8% | 8% | 4% | 5% | 7% | 100% |
| | Chisinau | 3,1 | 618 | 31% | 11% | 12% | 14% | 11% | 15% | 7% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 2, | 977 | 56% | 11% | 8% | 9% | 5% | 4% | 6% | 100% |
| | Centru, incl. Chişinău | 2,6 | 1474 | 44% | 8% | 10% | 11% | 8% | 10% | 9% | 100% |
| | Sud | 2, | 573 | 60% | 9% | 12% | 6% | 5% | 6% | 3% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 2,3 | 2245 | 51% | 8% | 9% | 10% | 7% | 7% | 8% | 100% |
| | Rusa | 2,4 | 557 | 46% | 12% | 12% | 9% | 7% | 9% | 5% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 2,7 | 111 | 43% | 12% | 13% | 7% | 6% | 15% | 3% | 100% |
| | Alta | 1,8 | 111 | 64% | 11% | 7% | 8% | 1% | 5% | 4% | 100% |

Tabelul 1.25. Opinii privind potențialele beneficii/avantaje ale Guvernării Electronice, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Q3.2 Cum credeti, implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetatenilor Republicii Moldova? | | | Total |
|---|---|--------------|--|-----|-------|-------|
| | | | Da | Nu | NS/NR | |
| Total | | 3025 | 54% | 15% | 32% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 59% | 15% | 26% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 59% | 12% | 29% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 56% | 15% | 30% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 49% | 15% | 35% | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 48% | 15% | 37% | 100% |
| | 66-74 ani | 195 | 33% | 17% | 51% | 100% |
| Sex: | Masculin | 1455 | 55% | 15% | 30% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 52% | 14% | 34% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 1601 | 50% | 15% | 35% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 59% | 15% | 26% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 56% | 13% | 32% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 57% | 9% | 34% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 14 | 87% | 13% | | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 193 | 71% | 9% | 20% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 178 | 53% | 15% | 32% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 40 | 67% | 12% | 21% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 178 | 48% | 16% | 36% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 61 | 58% | 7% | 35% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 109 | 52% | 14% | 34% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 33 | 65% | 14% | 21% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 173 | 56% | 14% | 29% | 100% |
| | Elev/ Student | 304 | 62% | 15% | 22% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 110 | 63% | 12% | 25% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 56% | 16% | 28% | 100% |
| | Casnică | 469 | 47% | 14% | 39% | 100% |
| | Pensionar | 486 | 40% | 15% | 44% | 100% |
| | Alta | 69 | 62% | 11% | 27% | 100% |
| NS/NR | 18 | 31% | 37% | 32% | 100% | |
| Venitul lunar per | Sub 1000 MDL | 676 | 45% | 16% | 40% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 50% | 15% | 35% | 100% |

| | | | | | | |
|-------------------------|--|------|-----|-----|-----|------|
| familie: | 2001-3000 MDL | 473 | 62% | 12% | 26% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 64% | 10% | 26% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 70% | 11% | 19% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 57% | 22% | 21% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 71% | 13% | 17% | 100% |
| | NS/NR | 509 | 47% | 18% | 35% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 44% | 17% | 39% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 1014 | 56% | 12% | 32% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 679 | 63% | 14% | 23% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 185 | 60% | 15% | 24% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 94% | | 6% | 100% |
| | Imi este greu să răspund | 104 | 46% | 13% | 41% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara școala primara (1-4 clase) | 28 | 30% | 12% | 58% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 551 | 41% | 16% | 44% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 744 | 53% | 14% | 32% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 559 | 48% | 16% | 36% | 100% |
| | Medii de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 58% | 15% | 27% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 543 | 70% | 11% | 18% | 100% |
| | NS/NR | 23 | 37% | 23% | 40% | 100% |
| Medii de reședință: | Urban | 800 | 52% | 16% | 32% | 100% |
| | Rural | 1607 | 51% | 13% | 36% | 100% |
| | Chisinau | 618 | 63% | 16% | 22% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 56% | 13% | 31% | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 1474 | 52% | 13% | 36% | 100% |
| | Sud | 573 | 55% | 22% | 24% | 100% |
| Limba vorbită acasă: | Moldoveneasca/ Romana | 2245 | 52% | 14% | 34% | 100% |
| | Rusa | 557 | 55% | 18% | 27% | 100% |
| | Ambele în egala măsură | 111 | 69% | 8% | 23% | 100% |
| | Alta | 111 | 56% | 14% | 30% | 100% |

Tabelul 1.26. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Media | Q3.3 Va rugam sa apreciatii nivelul Dvs. de cunoastere a avantajelor/beneficiilor Guvernarii Electronice, adica trecerea de la o guvernare obisnuita la una bazata pe implementarea tehnologiei informatiei si a comunicatiilor | | | | | | Total | |
|---|--|--------------|-------|---|-----|-----|-----|-----|----------------------|-------|-------|
| | | | | 1 nu cunosc | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 cunosc foarte bine | | NS/NR |
| Total | | 3025 | 2,3 | 50% | 10% | 10% | 11% | 9% | 5% | 5% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 2,8 | 39% | 11% | 12% | 14% | 11% | 10% | 4% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 2,6 | 43% | 10% | 11% | 13% | 10% | 7% | 5% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 2,2 | 1% | 9% | 8% | 11% | 10% | 3% | 6% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 2,1 | 56% | 10% | 10% | 8% | 7% | 3% | 5% | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 2, | 56% | 11% | 7% | 10% | 5% | 3% | 7% | 100% |
| Sex: | 66-74 ani | 195 | 1,6 | 64% | 10% | 4% | 6% | 4% | % | 11% | 100% |
| | Masculin | 1455 | 2,5 | 46% | 10% | 10% | 13% | 11% | 6% | 5% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 2,2 | 53% | 11% | 10% | 10% | 7% | 5% | 6% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 1601 | 2,2 | 52% | 10% | 10% | 9% | 7% | 5% | 7% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 2,6 | 43% | 11% | 10% | 14% | 12% | 6% | 4% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 2,3 | 51% | 9% | 11% | 12% | 8% | 5% | 4% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 2,2 | 52% | 12% | 6% | 9% | 10% | 4% | 6% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 14 | 3,9 | 13% | 13% | 8% | 24% | 26% | 16% | | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 193 | 3,4 | 28% | 5% | 8% | 23% | 19% | 14% | 3% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 178 | 2,4 | 47% | 8% | 13% | 12% | 11% | 4% | 5% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 40 | 3,1 | 25% | 12% | 15% | 16% | 7% | 14% | 10% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 178 | 2,4 | 46% | 11% | 11% | 12% | 8% | 6% | 6% | 100% |

| | | Numar cazuri | Media | Q3.3 Va rugam sa apreciati nivelul Dvs. de cunoastere a avantajelor/beneficiilor Guvernarii Electronice, adica trecerea de la o guvernare obisnuita la una bazata pe implementarea tehnologiei informatiei si a comunicatiilor | | | | | | | Total |
|----------------------------|---|--------------|-------|--|-----|-----|-----|-----|----------------------|-------|-------|
| | | | | 1 nu cunosc | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 cunosc foarte bine | NS/NR | |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 61 | 2,2 | 51% | 18% | 11% | 5% | 7% | 6% | 1% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 109 | 2,4 | 47% | 8% | 13% | 14% | 9% | 4% | 6% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 33 | 2,7 | 34% | 4% | 15% | 17% | 15% | | 13% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 173 | 2,1 | 56% | 12% | 9% | 9% | 5% | 4% | 4% | 100% |
| | Elev/ Student | 304 | 3,1 | 28% | 11% | 14% | 14% | 16% | 12% | 5% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 110 | 2,3 | 51% | 12% | 8% | 9% | 7% | 8% | 6% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 2,1 | 56% | 10% | 9% | 10% | 7% | 5% | 3% | 100% |
| | Casnică | 469 | 1,9 | 58% | 11% | 9% | 8% | 5% | 3% | 6% | 100% |
| | Pensionar | 486 | 1,8 | 60% | 11% | 7% | 8% | 5% | 1% | 9% | 100% |
| | Alta | 69 | 2,6 | 44% | 10% | 6% | 13% | 16% | 4% | 6% | 100% |
| | NS/NR | 18 | 2,6 | 50% | | 6% | 16% | 24% | | 5% | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 676 | 1,8 | 66% | 8% | 6% | 8% | 4% | 3% | 4% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 2, | 54% | 15% | 10% | 8% | 5% | 3% | 6% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 473 | 2,4 | 44% | 11% | 13% | 11% | 10% | 5% | 5% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 2,9 | 33% | 10% | 14% | 17% | 12% | 8% | 6% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 3,1 | 33% | 5% | 12% | 18% | 17% | 11% | 3% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 2,9 | 43% | 4% | 10% | 15% | 12% | 13% | 3% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 3,4 | 31% | 3% | 8% | 20% | 21% | 15% | 2% | 100% |

| | | Numar cazuri | Media | Q3.3 Va rugam sa apreciati nivelul Dvs. de cunoastere a avantajelor/beneficiilor Guvernarii Electronice, adica trecerea de la o guvernare obisnuita la una bazata pe implementarea tehnologiei informatiei si a comunicatiilor | | | | | | | Total |
|-------------------------|--|--------------|-------|--|-----|-----|-----|-----|----------------------|-------|-------|
| | | | | 1 nu cunosc | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 cunosc foarte bine | NS/NR | |
| | NS/NR | 509 | 2,5 | 45% | 10% | 9% | 13% | 10% | 5% | 9% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 1,8 | 65% | 8% | 7% | 7% | 5% | 3% | 6% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 1014 | 2,3 | 48% | 12% | 10% | 12% | 9% | 4% | 5% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 679 | 2,8 | 35% | 11% | 13% | 16% | 11% | 9% | 6% | 100% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 185 | 3,3 | 31% | 4% | 14% | 17% | 18% | 15% | 2% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 4,4 | 12% | | 12% | 22% | 20% | 33% | | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 104 | 2,3 | 42% | 14% | 6% | 10% | 9% | 5% | 15% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 28 | 1,3 | 72% | 7% | | 8% | | | 13% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 551 | 1,9 | 58% | 10% | 7% | 7% | 5% | 2% | 9% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 744 | 2,2 | 52% | 11% | 10% | 11% | 7% | 5% | 4% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 559 | 2, | 59% | 11% | 9% | 8% | 6% | 3% | 4% | 100% |

| | | Numar cazuri | Media | Q3.3 Va rugam sa apreciati nivelul Dvs. de cunoastere a avantajelor/beneficiilor Guvernarii Electronice, adica trecerea de la o guvernare obisnuita la una bazata pe implementarea tehnologiei informatiei si a comunicatiilor | | | | | | | Total |
|----------------------|--|--------------|-------|--|-----|-----|-----|-----|----------------------|-------|-------|
| | | | | 1 nu cunosc | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 cunosc foarte bine | NS/NR | |
| | Medii de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 2,4 | 47% | 11% | 12% | 11% | 10% | 5% | 6% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 543 | 3,2 | 29% | 9% | 11% | 19% | 16% | 12% | 4% | 100% |
| | NS/NR | 23 | 2,1 | 49% | 6% | 14% | 13% | | 4% | 15% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 800 | 2,5 | 43% | 10% | 10% | 14% | 8% | 6% | 8% | 100% |
| | Rural | 1607 | 2, | 57% | 11% | 9% | 8% | 6% | 3% | 6% | 100% |
| | Chisinau | 618 | 2,9 | 39% | 9% | 11% | 14% | 16% | 10% | 2% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 2,2 | 51% | 11% | 10% | 10% | 7% | 4% | 8% | 100% |
| | Centru, incl. Chişinău | 1474 | 2,5 | 46% | 8% | 10% | 14% | 11% | 6% | 5% | 100% |
| | Sud | 573 | 2,1 | 56% | 14% | 8% | 7% | 6% | 6% | 2% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 2245 | 2,3 | 51% | 10% | 9% | 11% | 8% | 5% | 6% | 100% |
| | Rusa | 557 | 2,5 | 46% | 11% | 11% | 11% | 10% | 6% | 5% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 111 | 2,8 | 37% | 12% | 18% | 8% | 9% | 12% | 5% | 100% |
| | Alta | 111 | 2,2 | 55% | 9% | 6% | 12% | 9% | 4% | 5% | 100% |

Tabelul 1.27. Avantajele/beneficiile Guvernării Electronice, menționate de către respondenți

| | Nr. | % |
|---|-----|-------|
| Timp economisit | 309 | 20,2% |
| Rapiditate | 213 | 14,0% |
| Vom fi informati | 174 | 11,4% |
| Comod | 120 | 7,8% |
| Fara rinduri | 105 | 6,9% |
| Nu ne mai deplasam | 93 | 6,1% |
| Economie de bani pentru populatie | 89 | 5,8% |
| Va fi mai usor | 61 | 4,0% |
| Accesibil | 45 | 2,9% |
| Scaderea coruptiei | 44 | 2,9% |
| Vom sti ce se intimpla in guvern | 36 | 2,4% |
| Vom face legatura cu ministrii | 35 | 2,3% |
| Diminuarea birocratie | 33 | 2,2% |
| Disponibilitate 24 ore | 25 | 1,6% |
| Este util | 22 | 1,4% |
| Modern | 19 | 1,2% |
| Achitam on-line | 16 | 1,0% |
| Este un avantaj pentru tineri | 16 | 1,0% |
| Procedura este mai simpla | 16 | 1,0% |
| Relatii mai bune client-furnizor | 13 | 0,9% |
| Ne alaturam altor tari | 13 | 0,9% |
| Liniste morala | 12 | 0,8% |
| Informatia este sigura si de calitate | 9 | 0,6% |
| Servicii de calitate | 9 | 0,6% |
| Nu contactam cu lucratorii guvernului | 8 | 0,5% |
| Ne vom rezolva problemele | 8 | 0,5% |
| Eficient | 8 | 0,5% |
| Vom invata sa utilizam calculatorul | 8 | 0,5% |
| Avem posibilitatea sa ne programam | 7 | 0,5% |
| Dezvoltarea societatii | 7 | 0,4% |
| Vom cunoaste schimbarile din legislatie | 6 | 0,4% |
| Control mai mare | 6 | 0,4% |
| Libertatea de a alege serviciul | 6 | 0,4% |
| Vom putea depune declaratii | 6 | 0,4% |
| Cetatenii se simt mai liber | 6 | 0,4% |
| Este mai sigur | 6 | 0,4% |
| Actele vor fi corecte | 5 | 0,3% |
| Datele personale vor fi stocate in calculator | 5 | 0,3% |
| O sa ne exprimam opinia | 5 | 0,3% |
| Usurarea muncii angajatilor | 4 | 0,3% |
| Achit de unde vreau eu | 4 | 0,3% |
| Interesant | 4 | 0,3% |
| Evidenta stricta a populatiei | 4 | 0,3% |
| Expedierea propunerilor guvernului | 4 | 0,2% |
| Confidentialitate | 3 | 0,2% |
| Micsorarea numarului de angajati | 3 | 0,2% |
| Acces pentru persoanele cu dizabilitati | 2 | 0,2% |
| Mai putine fraude | 2 | 0,1% |

| | Nr. | % |
|--|------|-------|
| Primești totul acasă | 2 | 0,1% |
| Nu se va utiliza hirtia | 2 | 0,1% |
| Guvernare mai bună | 2 | 0,1% |
| Locuri de muncă în guvern | 1 | 0,1% |
| Mobilitate | 1 | 0,1% |
| Vom vota în direct | 1 | 0,1% |
| Informația este concentrată | 1 | 0,1% |
| Baza de date reînnoită mereu | 1 | 0,1% |
| Economie de bani pentru stat | 1 | 0,1% |
| Voi controla datele personale | 1 | 0,1% |
| Mai aproape de nevoile oamenilor | 1 | 0,1% |
| Este legal | 1 | 0,0% |
| Se va oferi informație despre programe pentru agricultori | 1 | 0,0% |
| Nu cred că Guvernarea Electronică ar avea anumite avantaje/beneficii | 98 | 6,4% |
| Nu cunosc | 394 | 25,8% |
| | 2160 | |

Tabelul 1.28. Gradul de importanță a Guvernării Electronice, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Media | Q3.5 Va rugam sa apreciatii gradul de importanta a implementarii Guvernarii Electronice in tara noastra: | | | | | | | Total |
|---|---|--------------|-------|--|-----|-----|-----|-----|--------------------------------|-------|-------|
| | | | | 1 nu are importanta | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 are o importanta foarte mare | NS/NR | |
| Total | | 3025 | 4,05 | 10% | 8% | 12% | 14% | 20% | 21% | 14% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 4,3 | 6% | 8% | 14% | 18% | 21% | 25% | 7% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 4,2 | 9% | 6% | 13% | 15% | 21% | 26% | 10% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 4, | 12% | 8% | 11% | 13% | 20% | 20% | 15% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 4, | 10% | 7% | 12% | 12% | 22% | 19% | 18% | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 3,7 | 12% | 10% | 14% | 12% | 18% | 15% | 19% | 100% |
| | 66-74 ani | 195 | 3,4 | 16% | 7% | 10% | 15% | 11% | 9% | 33% | 100% |
| Sex: | Masculin | 1455 | 4, | 10% | 8% | 13% | 15% | 19% | 22% | 12% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 4, | 10% | 8% | 12% | 13% | 20% | 20% | 16% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 1601 | 3,9 | 11% | 8% | 11% | 15% | 18% | 20% | 17% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 4,2 | 9% | 7% | 14% | 14% | 23% | 23% | 10% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 4,1 | 9% | 8% | 13% | 15% | 22% | 21% | 11% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 4,2 | 8% | 8% | 11% | 11% | 20% | 25% | 17% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 14 | 5, | 5% | 5% | 8% | | 18% | 55% | 8% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 193 | 4,6 | 5% | 4% | 15% | 11% | 22% | 36% | 7% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 178 | 3,8 | 13% | 9% | 11% | 19% | 19% | 17% | 13% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 40 | 4,2 | 10% | 5% | 14% | 13% | 13% | 30% | 15% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 178 | 4, | 10% | 10% | 13% | 17% | 22% | 20% | 8% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 61 | 4,4 | 2% | 9% | 12% | 13% | 26% | 21% | 17% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 109 | 4,1 | 12% | 6% | 10% | 18% | 21% | 23% | 10% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 33 | 4,5 | 3% | 5% | 7% | 26% | 10% | 29% | 20% | 100% |
| Muncitori necalificați | 173 | 4, | 9% | 8% | 16% | 14% | 17% | 21% | 16% | 100% | |

| | | Numar cazuri | Media | Q3.5 Va rugam sa apreciati gradul de importanta a implementarii Guvernarii Electronice in tara noastra: | | | | | | | Total |
|----------------------------|--|--------------|-------|---|-----|-----|-----|-----|--------------------------------|-------|-------|
| | | | | 1 nu are importanta | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 are o importanta foarte mare | NS/NR | |
| | Elev/ Student | 304 | 4,2 | 6% | 9% | 16% | 20% | 21% | 24% | 5% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 110 | 4,4 | 11% | 2% | 8% | 11% | 29% | 23% | 15% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 4, | 12% | 8% | 12% | 12% | 21% | 23% | 12% | 100% |
| | Casnică | 469 | 4, | 10% | 8% | 13% | 12% | 21% | 19% | 18% | 100% |
| | Pensionar | 486 | 3,6 | 13% | 9% | 12% | 15% | 14% | 11% | 26% | 100% |
| | Alta | 69 | 4,2 | 10% | 8% | 3% | 15% | 31% | 19% | 14% | 100% |
| | NS/NR | 18 | 4,1 | 9% | | 18% | 19% | 14% | 21% | 19% | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 676 | 3,9 | 13% | 6% | 13% | 9% | 19% | 18% | 22% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 3,9 | 10% | 10% | 13% | 11% | 19% | 19% | 17% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 473 | 4,1 | 9% | 7% | 13% | 17% | 21% | 23% | 10% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 4,4 | 6% | 5% | 13% | 21% | 18% | 30% | 6% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 4,4 | 8% | 8% | 7% | 21% | 25% | 28% | 3% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 4,2 | 11% | 6% | 14% | 13% | 19% | 31% | 5% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 4,4 | 8% | 6% | 10% | 14% | 27% | 28% | 8% | 100% |
| | NS/NR | 509 | 3,9 | 10% | 9% | 13% | 18% | 19% | 17% | 15% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 3,9 | 14% | 8% | 10% | 11% | 19% | 18% | 21% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 1014 | 4,1 | 9% | 7% | 13% | 16% | 21% | 22% | 12% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 679 | 4,2 | 7% | 9% | 13% | 16% | 21% | 24% | 10% | 100% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 185 | 4, | 10% | 8% | 18% | 18% | 15% | 23% | 8% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 5,1 | 6% | | | 12% | 24% | 48% | 10% | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 104 | 3,7 | 11% | 9% | 19% | 19% | 19% | 11% | 12% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 28 | 3, | 24% | 5% | 12% | 10% | 15% | 5% | 28% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 551 | 3,7 | 12% | 11% | 12% | 10% | 18% | 14% | 24% | 100% |

| | | Numar cazuri | Media | Q3.5 Va rugam sa apreciati gradul de importanta a implementarii Guvernarii Electronice in tara noastra: | | | | | | | Total |
|----------------------|--|--------------|-------|---|-----|-----|-----|-----|--------------------------------|-------|-------|
| | | | | 1 nu are importanta | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 are o importanta foarte mare | NS/NR | |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele scoli de 10 clase) | 744 | 4,1 | 10% | 7% | 12% | 16% | 20% | 20% | 15% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 559 | 4, | 9% | 10% | 13% | 13% | 19% | 20% | 16% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 4, | 12% | 8% | 13% | 15% | 20% | 22% | 9% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 543 | 4,5 | 6% | 3% | 12% | 17% | 24% | 31% | 7% | 100% |
| | NS/NR | 23 | 3,4 | 16% | 10% | 27% | 10% | 15% | 11% | 11% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 800 | 3,8 | 11% | 9% | 16% | 16% | 19% | 16% | 14% | 100% |
| | Rural | 1607 | 4, | 10% | 8% | 12% | 13% | 19% | 21% | 17% | 100% |
| | Chisinau | 618 | 4,3 | 10% | 5% | 10% | 16% | 24% | 28% | 9% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 4, | 9% | 8% | 11% | 12% | 23% | 17% | 20% | 100% |
| | Centru, incl. Chişinău | 1474 | 4,3 | 9% | 6% | 9% | 16% | 21% | 25% | 13% | 100% |
| | Sud | 573 | 3,6 | 14% | 10% | 23% | 15% | 12% | 18% | 8% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 2245 | 4,1 | 10% | 7% | 11% | 14% | 21% | 22% | 15% | 100% |
| | Rusa | 557 | 3,9 | 10% | 10% | 15% | 15% | 18% | 18% | 13% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 111 | 3,9 | 11% | 7% | 15% | 24% | 17% | 17% | 8% | 100% |
| | Alta | 111 | 3,9 | 6% | 12% | 22% | 14% | 15% | 20% | 10% | 100% |

Tabelul 1.29. Dorința de a accesa serviciile publice în regim online cu ajutorul calculatorului, grupuri socio-demografice,%

| | | Numar cazuri | Media | Q3.7.1 Va rugam sa apreciati in ce masura doriti sa utilizati anume in regim online prin intermediul calculatorului serviciile publice de care aveti sau veti avea nevoie: | | | | | | | Total |
|---|---|--------------|-------|--|-----|-----|-----|-----|------------------------|-------|-------|
| | | | | 1- nu doresc | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - doresc foarte mult | NS/NR | |
| Total | | 3025 | 4, | 17% | 6% | 9% | 11% | 16% | 27% | 14% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 4,3 | 12% | 7% | 11% | 12% | 19% | 36% | 5% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 4,4 | 11% | 4% | 8% | 13% | 17% | 36% | 10% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 4,1 | 16% | 6% | 8% | 12% | 15% | 29% | 13% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 3,8 | 17% | 7% | 8% | 10% | 19% | 20% | 19% | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 3,3 | 23% | 9% | 10% | 9% | 13% | 16% | 21% | 100% |
| | 66-74 ani | 195 | 2,6 | 37% | 5% | 6% | 6% | 8% | 9% | 28% | 100% |
| Sex: | Masculin | 1455 | 4, | 16% | 6% | 9% | 13% | 16% | 27% | 13% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 4, | 18% | 6% | 9% | 9% | 16% | 27% | 15% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 1601 | 3,8 | 20% | 6% | 8% | 11% | 15% | 24% | 16% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 4,3 | 12% | 7% | 8% | 11% | 20% | 31% | 11% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 4,2 | 14% | 5% | 11% | 12% | 15% | 32% | 11% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 4,1 | 14% | 8% | 9% | 11% | 16% | 28% | 14% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 14 | 5,1 | | 10% | | 19% | 13% | 58% | | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 193 | 4,8 | 8% | 3% | 6% | 10% | 24% | 41% | 8% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 178 | 4, | 16% | 6% | 13% | 10% | 19% | 25% | 12% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 40 | 4,6 | 7% | | 6% | 21% | 11% | 33% | 22% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 178 | 3,8 | 19% | 7% | 12% | 13% | 19% | 21% | 8% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 61 | 4,4 | 10% | 6% | 6% | 11% | 18% | 30% | 19% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 109 | 4, | 22% | 4% | 8% | 8% | 19% | 30% | 10% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 33 | 4,2 | 10% | 7% | 9% | 19% | 15% | 29% | 12% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 173 | 3,8 | 17% | 6% | 10% | 16% | 13% | 22% | 15% | 100% |
| | Elev/ Student | 304 | 4,4 | 9% | 10% | 9% | 14% | 18% | 36% | 5% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 110 | 4,2 | 14% | 6% | 7% | 14% | 14% | 32% | 13% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 4,1 | 14% | 5% | 10% | 11% | 16% | 29% | 14% | 100% |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| | Casnică | 469 | 4, | 18% | 6% | 7% | 9% | 17% | 28% | 14% | 100% |
| | Pensionar | 486 | 3, | 29% | 8% | 7% | 8% | 11% | 13% | 25% | 100% |
| | Alta | 69 | 4,6 | 10% | 3% | 6% | 12% | 18% | 37% | 14% | 100% |
| | NS/NR | 18 | 3,3 | 14% | 11% | 33% | 11% | | 19% | 14% | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 676 | 3,7 | 21% | 4% | 8% | 10% | 13% | 23% | 21% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 3,7 | 21% | 7% | 9% | 9% | 15% | 22% | 17% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 473 | 4,1 | 15% | 7% | 9% | 11% | 21% | 28% | 9% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 4,5 | 10% | 4% | 12% | 14% | 18% | 37% | 6% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 4,4 | 11% | 9% | 7% | 11% | 19% | 39% | 5% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 4,3 | 20% | 1% | 5% | 13% | 14% | 41% | 5% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 4,6 | 9% | 4% | 9% | 10% | 20% | 42% | 6% | 100% |
| | NS/NR | 509 | 4, | 13% | 9% | 9% | 14% | 17% | 24% | 14% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 3,7 | 23% | 5% | 6% | 8% | 14% | 23% | 19% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 1014 | 4, | 17% | 7% | 9% | 12% | 16% | 27% | 12% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 679 | 4,3 | 10% | 7% | 9% | 13% | 19% | 31% | 11% | 100% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 185 | 4,4 | 9% | 4% | 15% | 13% | 15% | 38% | 5% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 5,6 | 6% | | | | 6% | 70% | 18% | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 104 | 3,9 | 8% | 9% | 17% | 14% | 24% | 15% | 13% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 28 | 3,1 | 27% | 5% | 7% | 5% | 3% | 18% | 36% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 551 | 3,6 | 21% | 8% | 8% | 8% | 14% | 18% | 22% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 744 | 4, | 17% | 7% | 8% | 11% | 16% | 27% | 15% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 559 | 3,9 | 20% | 5% | 7% | 12% | 14% | 27% | 15% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 4, | 16% | 6% | 13% | 10% | 17% | 27% | 10% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 543 | 4,6 | 8% | 5% | 7% | 15% | 21% | 38% | 6% | 100% |
| | NS/NR | 23 | 2,9 | 33% | 6% | 17% | 3% | 19% | 7% | 14% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 800 | 3,9 | 14% | 7% | 12% | 13% | 15% | 22% | 16% | 100% |
| | Rural | 1607 | 4, | 17% | 6% | 8% | 10% | 15% | 27% | 16% | 100% |
| | Chisinau | 618 | 4,2 | 19% | 5% | 6% | 11% | 21% | 34% | 5% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 4,1 | 15% | 4% | 8% | 9% | 16% | 24% | 22% | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 1474 | 4,1 | 18% | 6% | 7% | 12% | 17% | 31% | 9% | 100% |
| | Sud | 573 | 3,7 | 16% | 10% | 15% | 12% | 13% | 22% | 11% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 2245 | 4,1 | 17% | 5% | 7% | 11% | 17% | 29% | 14% | 100% |
| | Rusa | 557 | 3,7 | 17% | 9% | 12% | 12% | 15% | 22% | 13% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 111 | 4,2 | 10% | 10% | 10% | 13% | 18% | 28% | 11% | 100% |
| | Alta | 111 | 3,8 | 16% | 7% | 16% | 16% | 12% | 22% | 11% | 100% |

Tabelul 1.30. Dorința de a accesa serviciile publice în regim online cu ajutorul telefonului mobil, grupuri socio-demografice,%

| | | Numar cazuri | Medi a | Q3.7.2 Va rugam sa apreciati in ce masura doriti sa utilizati anume in regim online prin intermediul telefonului mobil serviciile publice de care aveti sau veti avea nevoie: | | | | | | | Total |
|--|---|--------------|--------|---|-----|-----|-----|-----|------------------------|-------|-------|
| | | | | 1 -nu doresc | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - doresc foarte mult | NS/NR | |
| Total | | 3025 | 3,3 | 26% | 8% | 6% | 8% | 11% | 19% | 19% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 3,7 | 20% | 9% | 12% | 11% | 12% | 27% | 9% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 3,7 | 23% | 7% | 7% | 9% | 13% | 25% | 16% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 3,3 | 27% | 8% | 8% | 7% | 11% | 20% | 19% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 3,1 | 27% | 8% | 8% | 7% | 11% | 14% | 26% | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 2,7 | 34% | 8% | 8% | 6% | 9% | 10% | 25% | 100% |
| | 66-74 ani | 195 | 2,2 | 39% | 8% | 6% | 2% | 6% | 6% | 33% | 100% |
| Sex: | Masculin | 1455 | 3,4 | 25% | 8% | 6% | 9% | 12% | 20% | 19% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 3,3 | 28% | 8% | 6% | 7% | 11% | 18% | 20% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 1601 | 3,2 | 29% | 7% | 6% | 7% | 10% | 16% | 22% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 3,6 | 23% | 10% | 6% | 7% | 13% | 24% | 15% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 3,5 | 23% | 7% | 6% | 8% | 12% | 22% | 17% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 3,2 | 30% | 7% | 6% | 8% | 12% | 16% | 18% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 14 | 3,8 | | 39% | 6% | 5% | | 35% | 13% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 193 | 4, | 20% | 6% | 6% | 9% | 17% | 31% | 11% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 178 | 3,4 | 23% | 7% | 6% | 8% | 14% | 17% | 18% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 40 | 3,6 | 24% | 7% | 6% | 8% | 7% | 25% | 26% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 178 | 3,1 | 32% | 8% | 6% | 10% | 13% | 15% | 14% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 61 | 3,9 | 17% | 5% | 6% | 8% | 10% | 24% | 30% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 109 | 3,2 | 33% | 9% | 6% | 7% | 11% | 21% | 14% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 33 | 3,2 | 22% | 9% | 6% | 13% | 11% | 11% | 28% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 173 | 3,1 | 30% | 9% | 6% | 11% | 12% | 14% | 15% | 100% |
| | Elev/ Student | 304 | 3,8 | 16% | 11% | 6% | 14% | 12% | 26% | 8% | 100% |
| Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 110 | 3,7 | 23% | 6% | 6% | 9% | 16% | 23% | 18% | 100% | |

| | | Numar cazuri | Medi a | Q3.7.2 Va rugam sa apreciati in ce masura doriti sa utilizati anume in regim online prin intermediul telefonului mobil serviciile publice de care aveti sau veti avea nevoie: | | | | | | | Total |
|----------------------------|--|--------------|--------|---|-----|----|-----|-----|------------------------|-------|-------|
| | | | | 1 -nu doresc | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - doresc foarte mult | NS/NR | |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 3,5 | 24% | 6% | 6% | 7% | 11% | 21% | 21% | 100% |
| | Casnică | 469 | 3,3 | 27% | 8% | 6% | 5% | 11% | 20% | 22% | 100% |
| | Pensionar | 486 | 2,5 | 37% | 7% | 6% | 3% | 8% | 8% | 29% | 100% |
| | Alta | 69 | 3,6 | 23% | 9% | 6% | 7% | 14% | 23% | 18% | 100% |
| | NS/NR | 18 | 2,9 | 25% | 19% | 6% | 6% | | 19% | 24% | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 676 | 3,1 | 29% | 6% | 6% | 6% | 8% | 17% | 27% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 3,1 | 30% | 8% | 6% | 6% | 10% | 16% | 21% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 473 | 3,4 | 26% | 9% | 6% | 7% | 14% | 20% | 14% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 3,8 | 21% | 6% | 6% | 13% | 13% | 27% | 10% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 3,6 | 24% | 14% | 6% | 10% | 17% | 23% | 8% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 3,5 | 31% | 1% | 6% | 10% | 13% | 25% | 11% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 4, | 18% | 6% | 6% | 8% | 21% | 29% | 9% | 100% |
| | NS/NR | 509 | 3,3 | 22% | 10% | 6% | 9% | 10% | 17% | 22% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 3,2 | 31% | 6% | 6% | 5% | 11% | 18% | 22% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 1014 | 3,3 | 28% | 7% | 6% | 9% | 11% | 19% | 18% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 679 | 3,5 | 21% | 10% | 6% | 9% | 11% | 20% | 18% | 100% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 185 | 3,8 | 15% | 10% | 6% | 10% | 11% | 25% | 13% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 4,6 | 6% | 12% | 6% | | 12% | 34% | 36% | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 104 | 2,9 | 23% | 16% | 6% | 8% | 9% | 10% | 23% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 28 | 2,9 | 32% | | 6% | 5% | 3% | 16% | 33% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 551 | 2,9 | 31% | 10% | 6% | 5% | 10% | 13% | 24% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 744 | 3,4 | 26% | 7% | 6% | 8% | 11% | 19% | 21% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 559 | 3,3 | 28% | 7% | 6% | 7% | 10% | 20% | 20% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 3,2 | 27% | 8% | 6% | 8% | 11% | 17% | 18% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 543 | 3,9 | 19% | 6% | 6% | 10% | 16% | 28% | 13% | 100% |
| | NS/NR | 23 | 2,2 | 43% | 11% | 6% | 7% | | 8% | 18% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 800 | 3,1 | 25% | 10% | 6% | 7% | 8% | 16% | 23% | 100% |
| | Rural | 1607 | 3,3 | 27% | 8% | 6% | 8% | 11% | 18% | 21% | 100% |

| | | Numar cazuri | Medi a | Q3.7.2 Va rugam sa apreciati in ce masura doriti sa utilizati anume in regim online prin intermediul telefonului mobil serviciile publice de care aveti sau veti avea nevoie: | | | | | | | Total |
|----------------------|------------------------|--------------|--------|---|-----|----|-----|-----|------------------------|-------|-------|
| | | | | 1 -nu doresc | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - doresc foarte mult | NS/NR | |
| | Chisinau | 618 | 3,7 | 28% | 5% | 6% | 9% | 17% | 26% | 9% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 3,2 | 25% | 6% | 6% | 6% | 9% | 15% | 31% | 100% |
| | Centru, incl. Chişinău | 1474 | 3,6 | 26% | 7% | 6% | 9% | 13% | 24% | 14% | 100% |
| | Sud | 573 | 2,9 | 31% | 13% | 6% | 7% | 9% | 14% | 13% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 2245 | 3,4 | 26% | 7% | 6% | 8% | 11% | 20% | 20% | 100% |
| | Rusa | 557 | 3,1 | 28% | 10% | 6% | 7% | 12% | 15% | 18% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 111 | 3,6 | 17% | 9% | 6% | 11% | 10% | 20% | 23% | 100% |
| | Alta | 111 | 2,9 | 34% | 5% | 6% | 7% | 9% | 13% | 17% | 100% |

Tabelul 1.31. Încrederea în faptul că calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor populației, grupuri socio-demografice,%

| | | Numar cazuri | Media | Q3.8 Va rugam sa apreciati gradul Dvs. de incredere in faptul ca calitatea serviciilor publice electronice va corespunde asteptarilor Dvs.: | | | | | | | Total |
|--|---|--------------|-------|---|-----|-----|-----|-----|-----------------------|-------|-------|
| | | | | 1 -nu cred | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 -cred in totalitate | NS/NR | |
| Total | | 3025 | 3,8 | 11% | 9% | 13% | 16% | 16% | 16% | 18% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 4, | 8% | 11% | 13% | 19% | 18% | 21% | 9% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 4, | 9% | 9% | 14% | 16% | 18% | 19% | 15% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 3,7 | 13% | 8% | 13% | 16% | 17% | 14% | 18% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 3,7 | 12% | 10% | 12% | 15% | 18% | 12% | 22% | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 3,5 | 14% | 10% | 13% | 14% | 12% | 13% | 23% | 100% |
| | 66-74 ani | 195 | 3, | 19% | 7% | 11% | 8% | 9% | 6% | 39% | 100% |
| Sex: | Masculin | 1455 | 3,8 | 11% | 9% | 14% | 16% | 17% | 16% | 17% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 3,8 | 12% | 9% | 12% | 15% | 16% | 15% | 19% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 1601 | 3,7 | 12% | 9% | 13% | 16% | 15% | 14% | 20% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 3,9 | 9% | 9% | 15% | 17% | 18% | 18% | 14% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 3,9 | 11% | 9% | 11% | 16% | 19% | 17% | 17% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 3,7 | 13% | 9% | 14% | 14% | 19% | 13% | 18% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 14 | 5, | 5% | | 13% | 5% | 26% | 51% | | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 193 | 4,3 | 6% | 4% | 15% | 18% | 26% | 21% | 10% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 178 | 3,7 | 14% | 9% | 13% | 19% | 14% | 18% | 14% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 40 | 4,1 | 2% | 10% | 16% | 14% | 21% | 16% | 21% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 178 | 3,6 | 16% | 13% | 12% | 15% | 18% | 15% | 11% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 61 | 4,1 | 10% | 2% | 15% | 20% | 21% | 19% | 15% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 109 | 3,7 | 13% | 9% | 11% | 14% | 19% | 11% | 23% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 33 | 3,8 | 9% | 3% | 14% | 28% | 15% | 9% | 22% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 173 | 3,7 | 9% | 14% | 18% | 16% | 12% | 16% | 16% | 100% |
| | Elev/ Student | 304 | 4, | 6% | 13% | 15% | 24% | 19% | 18% | 5% | 100% |
| Persoane întreținute de alte persoane ori de | 110 | 4,1 | 10% | 6% | 10% | 12% | 24% | 19% | 18% | 100% | |

| | | Numar cazuri | Media | Q3.8 Va rugam sa apreciati gradul Dvs. de incredere in faptul ca calitatea serviciilor publice electronice va corespunde asteptarilor Dvs.: | | | | | | | Total |
|----------------------------|--|--------------|-------|---|-----|-----|-----|-----|-----------------------|-------|-------|
| | | | | 1 -nu cred | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 -cred in totalitate | NS/NR | |
| | stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | | | | | | | | | | |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 3,8 | 11% | 10% | 15% | 15% | 16% | 17% | 16% | 100% |
| | Casnică | 469 | 3,8 | 13% | 8% | 10% | 14% | 15% | 16% | 23% | 100% |
| | Pensionar | 486 | 3,3 | 17% | 8% | 12% | 11% | 11% | 9% | 31% | 100% |
| | Alta | 69 | 4, | 2% | 14% | 11% | 19% | 20% | 13% | 21% | 100% |
| | NS/NR | 18 | 3,4 | 14% | 26% | 4% | 11% | 19% | 13% | 14% | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 676 | 3,6 | 13% | 8% | 11% | 15% | 13% | 13% | 27% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 3,6 | 13% | 9% | 14% | 14% | 15% | 15% | 21% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 473 | 3,9 | 10% | 9% | 12% | 20% | 20% | 17% | 11% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 4, | 9% | 9% | 9% | 21% | 20% | 19% | 12% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 4,1 | 8% | 8% | 13% | 17% | 26% | 18% | 10% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 3,9 | 14% | 9% | 5% | 21% | 9% | 25% | 17% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 4,2 | 8% | 7% | 21% | 7% | 22% | 28% | 8% | 100% |
| | NS/NR | 509 | 3,6 | 11% | 12% | 16% | 15% | 15% | 13% | 18% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 3,5 | 15% | 10% | 12% | 12% | 15% | 13% | 23% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 1014 | 3,8 | 11% | 8% | 13% | 16% | 17% | 16% | 19% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 679 | 4, | 8% | 9% | 12% | 21% | 17% | 19% | 13% | 100% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 185 | 3,9 | 8% | 7% | 24% | 16% | 16% | 20% | 8% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 5,1 | 6% | | | | 50% | 35% | 10% | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 104 | 3,6 | 9% | 15% | 11% | 18% | 22% | 7% | 18% | 100% |
| | | | | | | | | | | | |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 28 | 3, | 21% | 12% | 10% | 5% | 12% | 8% | 31% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 551 | 3,5 | 13% | 11% | 11% | 12% | 13% | 12% | 28% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 744 | 3,7 | 11% | 10% | 13% | 17% | 16% | 15% | 18% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 559 | 3,8 | 12% | 9% | 13% | 14% | 17% | 15% | 21% | 100% |

| | | Numar cazuri | Media | Q3.8 Va rugam sa apreciati gradul Dvs. de incredere in faptul ca calitatea serviciilor publice electronice va corespunde asteptarilor Dvs.: | | | | | | | Total |
|----------------------|--|--------------|-------|---|-----|-----|-----|-----|-----------------------|-------|-------|
| | | | | 1 -nu cred | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 -cred in totalitate | NS/NR | |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 3,8 | 13% | 9% | 14% | 17% | 16% | 18% | 13% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 543 | 4,1 | 7% | 7% | 15% | 20% | 23% | 20% | 9% | 100% |
| | NS/NR | 23 | 3, | 18% | 15% | 10% | 19% | 4% | 8% | 27% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 800 | 3,7 | 10% | 10% | 17% | 17% | 15% | 12% | 19% | 100% |
| | Rural | 1607 | 3,8 | 10% | 10% | 12% | 15% | 16% | 15% | 22% | 100% |
| | Chisinau | 618 | 3,9 | 16% | 7% | 10% | 17% | 19% | 23% | 8% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 3,8 | 10% | 8% | 13% | 14% | 18% | 14% | 23% | 100% |
| | Centru, incl. Chişinău | 1474 | 3,8 | 12% | 10% | 11% | 16% | 16% | 18% | 18% | 100% |
| | Sud | 573 | 3,6 | 13% | 10% | 19% | 18% | 16% | 13% | 10% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 2245 | 3,8 | 11% | 9% | 11% | 17% | 17% | 16% | 20% | 100% |
| | Rusa | 557 | 3,5 | 15% | 11% | 17% | 12% | 15% | 14% | 15% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 111 | 4, | 9% | 7% | 21% | 15% | 13% | 23% | 12% | 100% |
| | Alta | 111 | 3,8 | 8% | 10% | 19% | 20% | 17% | 15% | 11% | 100% |

Tabelul 1.32. Promovarea serviciilor publice electronice de către populație, grupuri socio-demografice,%

| | | Numar cazuri | Media | Q3.9 Va rugam sa indicati in ce masura ati recomanda cunoscutilor Dvs. sa aleaga modul online de accesare si prestare a serviciilor publice de care au nevoie: | | | | | | Total | |
|---|--|--------------|-------|--|-----|-----|-----|-----|---------------------------------|-------|-------|
| | | | | 1 -nu asi recomanda | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 -asi recomanda cu certitudine | | NS/NR |
| Total | | 3025 | 3,9 | 14% | 7% | 10% | 13% | 17% | 20% | 19% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 4,1 | 12% | 7% | 11% | 16% | 18% | 28% | 8% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 4,1 | 11% | 7% | 10% | 13% | 18% | 26% | 15% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 3,9 | 15% | 7% | 8% | 12% | 18% | 20% | 20% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 3,7 | 13% | 9% | 10% | 13% | 17% | 14% | 25% | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 3,6 | 16% | 7% | 12% | 9% | 14% | 15% | 26% | 100% |
| | 66-74 ani | 195 | 3, | 19% | 8% | 8% | 10% | 10% | 5% | 40% | 100% |
| Sex: | Masculin | 1455 | 3,9 | 13% | 8% | 10% | 14% | 16% | 21% | 18% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 3,9 | 15% | 7% | 9% | 12% | 17% | 19% | 21% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 1601 | 3,8 | 14% | 8% | 11% | 12% | 16% | 17% | 22% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 4,1 | 13% | 6% | 9% | 14% | 19% | 23% | 15% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 4,1 | 13% | 7% | 7% | 13% | 17% | 24% | 19% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 3,9 | 14% | 7% | 11% | 14% | 15% | 22% | 18% | 100% |
| Ocupatia: | Conducatori ai autoritatilor publice de toate nivelurile, co | 14 | 4,6 | 13% | 5% | 5% | 5% | 16% | 48% | 8% | 100% |
| | Specialisti cu nivel superior de calificare | 193 | 4,6 | 6% | 5% | 8% | 12% | 23% | 33% | 12% | 100% |
| | Specialisti cu nivel mediu de calificare | 178 | 3,7 | 13% | 9% | 16% | 11% | 16% | 18% | 17% | 100% |
| | Functionari administrativi | 40 | 4,7 | 2% | 2% | 10% | 14% | 18% | 27% | 26% | 100% |
| | Lucratori in servicii, gospodaria de locuinte si deservire c | 178 | 3,6 | 19% | 10% | 9% | 12% | 19% | 17% | 13% | 100% |
| | Lucratori calificati in agricultura, silvicultura, vinatorie | 61 | 4,3 | 8% | 6% | 4% | 13% | 21% | 22% | 25% | 100% |
| | Muncitori calificati in intreprinderi industriale mari si mi | 109 | 4, | 15% | 7% | 5% | 13% | 13% | 24% | 22% | 100% |
| | Operatori, aparatisti, masinisti la instalatii si masini, la | 33 | 4,4 | 12% | | 2% | 27% | | 36% | 22% | 100% |
| | Muncitori necalificati | 173 | 3,7 | 14% | 11% | 9% | 19% | 13% | 18% | 16% | 100% |
| | Elev/ Student | 304 | 4,1 | 10% | 9% | 13% | 20% | 20% | 24% | 4% | 100% |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|
| | Persoane intretinute de alte persoane ori de stat sau care s | 110 | 4,2 | 14% | 7% | 7% | 5% | 18% | 31% | 17% | 100% | |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 3,9 | 13% | 8% | 11% | 14% | 19% | 19% | 16% | 100% | |
| | Casnica | 469 | 3,9 | 15% | 5% | 8% | 10% | 16% | 21% | 26% | 100% | |
| | Pensionar | 486 | 3,3 | 18% | 7% | 11% | 9% | 12% | 10% | 34% | 100% | |
| | Alta | 69 | 4,4 | 7% | 4% | 8% | 19% | 22% | 24% | 17% | 100% | |
| | NS/NR | 18 | 3,5 | 14% | 26% | 9% | | 19% | 18% | 14% | 100% | |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 676 | 3,6 | 14% | 7% | 10% | 12% | 15% | 13% | 29% | 100% | |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 3,7 | 16% | 7% | 10% | 10% | 15% | 19% | 22% | 100% | |
| | 2001-3000 MDL | 473 | 4, | 13% | 7% | 10% | 16% | 19% | 22% | 14% | 100% | |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 4,2 | 12% | 6% | 9% | 17% | 20% | 25% | 11% | 100% | |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 4,4 | 9% | 9% | 8% | 10% | 22% | 30% | 11% | 100% | |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 4,2 | 17% | 4% | 4% | 16% | 11% | 35% | 12% | 100% | |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 4,5 | 10% | 7% | 7% | 10% | 18% | 39% | 9% | 100% | |
| NS/NR | 509 | 3,8 | 12% | 9% | 12% | 14% | 17% | 17% | 19% | 100% | | |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 3,7 | 17% | 8% | 9% | 10% | 15% | 17% | 24% | 100% | |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu | 1014 | 3,9 | 15% | 7% | 9% | 14% | 18% | 19% | 19% | 100% | |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar | 679 | 4,2 | 9% | 7% | 11% | 14% | 18% | 26% | 15% | 100% | |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Insa nu ne | 185 | 4,2 | 8% | 7% | 16% | 16% | 17% | 28% | 8% | 100% | |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, fa | 11 | 5,2 | 6% | | | | 12% | 12% | 53% | 18% | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 104 | 3,8 | 9% | 9% | 15% | 18% | 15% | 14% | 20% | 100% | |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 28 | 3,1 | 24% | 5% | 17% | 3% | 17% | 8% | 26% | 100% | |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele sco | 551 | 3,7 | 16% | 7% | 9% | 8% | 13% | 17% | 29% | 100% | |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele scoli d | 744 | 3,8 | 15% | 7% | 10% | 14% | 16% | 19% | 20% | 100% | |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, in | 559 | 3,8 | 14% | 9% | 10% | 12% | 16% | 18% | 22% | 100% | |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 3,9 | 13% | 9% | 10% | 13% | 16% | 23% | 16% | 100% | |
| | Superior (universitati, academii, institute, | 543 | 4,3 | 8% | 6% | 10% | 16% | 23% | 27% | 10% | 100% | |

| | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| | inclusiv studii | | | | | | | | | | |
| | NS/NR | 23 | 2,7 | 27% | 10% | 14% | 12% | 4% | 8% | 26% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 800 | 3,8 | 11% | 9% | 12% | 14% | 18% | 15% | 20% | 100% |
| | Rural | 1607 | 3,9 | 13% | 7% | 9% | 12% | 16% | 20% | 23% | 100% |
| | Chisinau | 618 | 4, | 18% | 5% | 9% | 13% | 18% | 28% | 9% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 3,9 | 12% | 7% | 9% | 11% | 18% | 18% | 24% | 100% |
| | Centru | 1474 | 4, | 14% | 7% | 8% | 12% | 17% | 23% | 19% | 100% |
| | Sud | 573 | 3,6 | 16% | 10% | 15% | 17% | 13% | 16% | 13% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 2245 | 4, | 13% | 7% | 9% | 13% | 17% | 20% | 21% | 100% |
| | Rusa | 557 | 3,7 | 17% | 10% | 11% | 12% | 16% | 19% | 16% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 111 | 4,1 | 11% | 7% | 15% | 11% | 14% | 27% | 15% | 100% |
| | Alta | 111 | 3,8 | 13% | 10% | 12% | 18% | 17% | 18% | 12% | 100% |

Tabelul 1.33. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că solicitarea serviciului public în regim online va asigura obținerea acestuia, grupuri socio-demografice,%

| | | Numar cazuri | Media | Q3.10.1. Va rugam sa apreciati cita incredere aveti in faptul ca apelind la un serviciu public electronic il veti obtine cu certitudine | | | | | | NS/NR | Total |
|---|---|--------------|-------|---|-----|-----|-----|-----|-------------------------|-------|-------|
| | | | | 1 -nu am incredere | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 -am incredere deplina | | |
| Total | | 3025 | 3,5 | 16% | 11% | 14% | 17% | 13% | 13% | 16% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 3,6 | 13% | 13% | 15% | 21% | 15% | 16% | 6% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 3,6 | 15% | 10% | 13% | 18% | 17% | 15% | 12% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 3,4 | 17% | 10% | 14% | 17% | 10% | 14% | 18% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 3,4 | 16% | 10% | 13% | 16% | 14% | 11% | 20% | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 3,1 | 20% | 11% | 14% | 12% | 10% | 10% | 23% | 100% |
| | 66-74 ani | 195 | 2,8 | 23% | 8% | 10% | 11% | 4% | 7% | 37% | 100% |
| Sex: | Masculin | 1455 | 3,5 | 15% | 12% | 13% | 18% | 13% | 14% | 15% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 3,4 | 17% | 10% | 14% | 16% | 13% | 12% | 18% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 1601 | 3,4 | 18% | 9% | 13% | 16% | 11% | 12% | 19% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 3,6 | 15% | 13% | 13% | 18% | 15% | 14% | 12% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 3,5 | 14% | 12% | 15% | 17% | 16% | 13% | 14% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 3,4 | 16% | 14% | 14% | 17% | 8% | 14% | 18% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 14 | 4,4 | 5% | | 19% | 20% | 27% | 24% | 5% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 193 | 4,1 | 10% | 4% | 17% | 19% | 19% | 22% | 9% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 178 | 3,5 | 17% | 8% | 18% | 12% | 14% | 16% | 15% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 40 | 3,8 | 9% | 17% | 6% | 27% | 12% | 17% | 14% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 178 | 3,2 | 22% | 13% | 18% | 16% | 13% | 11% | 9% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 61 | 3,8 | 12% | 6% | 17% | 17% | 11% | 18% | 19% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 109 | 3,3 | 27% | 5% | 12% | 15% | 13% | 13% | 16% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 33 | 3,7 | 6% | 9% | 15% | 28% | 7% | 12% | 22% | 100% |
| | Muncitori necalificați | 173 | 3,5 | 12% | 13% | 18% | 19% | 10% | 14% | 14% | 100% |
| | Elev/ Student | 304 | 3,7 | 10% | 15% | 14% | 28% | 14% | 14% | 4% | 100% |
| Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte | 110 | 3,6 | 16% | 12% | 11% | 11% | 21% | 14% | 15% | 100% | |

| | | Numar cazuri | Media | Q3.10.1. Va rugam sa apreciati cita incredere aveti in faptul ca apelind la un serviciu public electronic il veti obtine cu certitudine | | | | | | NS/NR | Total |
|----------------------------|--|--------------|-------|---|-----|-----|-----|-----|-------------------------|-------|-------|
| | | | | 1 -nu am incredere | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 -am incredere deplina | | |
| | venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | | | | | | | | | | |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 3,5 | 16% | 12% | 12% | 18% | 14% | 13% | 16% | 100% |
| | Casnică | 469 | 3,4 | 18% | 12% | 13% | 14% | 12% | 13% | 18% | 100% |
| | Pensionar | 486 | 2,9 | 21% | 10% | 13% | 12% | 7% | 8% | 30% | 100% |
| | Alta | 69 | 3,9 | 7% | 9% | 10% | 21% | 24% | 10% | 19% | 100% |
| | NS/NR | 18 | 2,9 | 19% | 18% | 24% | 18% | 6% | 5% | 9% | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 676 | 3,3 | 18% | 8% | 12% | 15% | 11% | 11% | 26% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 3,2 | 21% | 11% | 14% | 13% | 12% | 10% | 19% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 473 | 3,6 | 15% | 10% | 15% | 21% | 16% | 13% | 11% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 3,8 | 11% | 10% | 17% | 22% | 14% | 19% | 7% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 3,9 | 12% | 10% | 20% | 13% | 19% | 21% | 5% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 3,8 | 15% | 12% | 11% | 18% | 13% | 23% | 9% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 4, | 12% | 10% | 12% | 15% | 19% | 26% | 6% | 100% |
| | NS/NR | 509 | 3,3 | 15% | 16% | 12% | 19% | 11% | 10% | 17% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 3,1 | 23% | 11% | 11% | 13% | 12% | 9% | 21% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 1014 | 3,5 | 13% | 11% | 15% | 18% | 13% | 13% | 16% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 679 | 3,8 | 11% | 10% | 14% | 21% | 13% | 18% | 13% | 100% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 185 | 3,8 | 12% | 9% | 22% | 14% | 17% | 21% | 5% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 3,9 | 6% | | 12% | 57% | | 9% | 16% | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 104 | 3,2 | 15% | 20% | 14% | 17% | 11% | 10% | 12% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 28 | 2,5 | 24% | 10% | 10% | 3% | 10% | 2% | 42% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 551 | 3,2 | 19% | 10% | 9% | 13% | 11% | 10% | 27% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 744 | 3,4 | 16% | 12% | 13% | 16% | 12% | 12% | 19% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 559 | 3,3 | 20% | 11% | 13% | 16% | 11% | 14% | 15% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 3,5 | 16% | 12% | 16% | 18% | 14% | 14% | 10% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 543 | 3,9 | 10% | 7% | 18% | 23% | 16% | 18% | 8% | 100% |

| | | Numar cazuri | Media | Q3.10.1. Va rugam sa apreciati cita incredere aveti in faptul ca apelind la un serviciu public electronic il veti obtine cu certitudine | | | | | | NS/NR | Total |
|----------------------|------------------------|--------------|-------|---|-----|-----|-----|-----|-------------------------|-------|-------|
| | | | | 1 -nu am incredere | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 -am incredere deplina | | |
| | NS/NR | 23 | 2,6 | 29% | 12% | 19% | 11% | 12% | | 18% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 800 | 3,3 | 15% | 13% | 16% | 17% | 10% | 11% | 18% | 100% |
| | Rural | 1607 | 3,4 | 16% | 11% | 13% | 15% | 13% | 12% | 20% | 100% |
| | Chisinau | 618 | 3,7 | 18% | 9% | 12% | 20% | 17% | 19% | 5% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 3,4 | 15% | 10% | 14% | 15% | 12% | 11% | 22% | 100% |
| | Centru, incl. Chişinău | 1474 | 3,6 | 15% | 12% | 13% | 17% | 14% | 15% | 14% | 100% |
| | Sud | 573 | 3,3 | 20% | 11% | 15% | 20% | 12% | 11% | 11% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 2245 | 3,5 | 16% | 11% | 12% | 17% | 14% | 14% | 17% | 100% |
| | Rusa | 557 | 3,2 | 19% | 12% | 17% | 17% | 10% | 11% | 14% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 111 | 3,5 | 14% | 14% | 20% | 15% | 11% | 16% | 10% | 100% |
| | Alta | 111 | 3,3 | 17% | 10% | 21% | 18% | 15% | 8% | 11% | 100% |

Tabelul 1.34. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că în procesul utilizării serviciilor publice electronice, serviciile respective vor fi prestate în siguranță (de exemplu, datele personale nu vor ajunge în posesia unor persoane sau instituții străine, nici o persoană străină nu va putea afla cât de des sunt utilizate anumite servicii etc.), grupuri socio-demografice,%

| | | Numar cazuri | Media | Q3.10.2 Va rugam sa apreciatii cita incredere aveti in procesul utilizarii serviciilor publice electronice , serviciile respective vor fi prestate in siguranta | | | | | | | Total |
|---|---|--------------|-------|---|-----|-----|-----|-----|-------------------------|-------|-------|
| | | | | 1 -nu am incredere | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 -am incredere deplina | NS/NR | |
| Total | | 3025 | 2,8 | 26% | 16% | 14% | 10% | 8% | 9% | 18% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 3,1 | 21% | 19% | 16% | 12% | 12% | 12% | 8% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 2,9 | 26% | 17% | 13% | 13% | 10% | 9% | 12% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 2,6 | 29% | 17% | 13% | 9% | 6% | 7% | 19% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 2,8 | 24% | 15% | 15% | 9% | 8% | 7% | 22% | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 2,6 | 28% | 14% | 10% | 9% | 6% | 8% | 24% | 100% |
| | 66-74 ani | 195 | 2,3 | 31% | 10% | 9% | 6% | 2% | 5% | 38% | 100% |
| Sex: | Masculin | 1455 | 2,9 | 24% | 17% | 14% | 11% | 8% | 9% | 16% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 2,7 | 28% | 16% | 13% | 10% | 8% | 8% | 19% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 1601 | 2,8 | 26% | 15% | 13% | 10% | 7% | 8% | 21% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 2,9 | 24% | 19% | 15% | 11% | 9% | 10% | 13% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 2,8 | 27% | 17% | 14% | 10% | 10% | 8% | 14% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 2,6 | 28% | 21% | 12% | 8% | 4% | 10% | 17% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 14 | 4,2 | 5% | 16% | 8% | 16% | 26% | 24% | 5% | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 193 | 3,1 | 21% | 16% | 15% | 16% | 12% | 10% | 9% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 178 | 2,9 | 24% | 17% | 15% | 9% | 11% | 9% | 16% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 40 | 3,4 | 14% | 15% | 12% | 22% | 4% | 15% | 18% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 178 | 2,4 | 38% | 17% | 16% | 10% | 7% | 5% | 8% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 61 | 3,1 | 19% | 11% | 19% | 10% | 5% | 13% | 23% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 109 | 2,7 | 32% | 10% | 16% | 8% | 9% | 7% | 18% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 33 | 3,2 | 9% | 11% | 28% | 15% | 4% | 6% | 27% | 100% |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| | Muncitori necalificați | 173 | 2,9 | 23% | 17% | 16% | 9% | 8% | 11% | 16% | 100% |
| | Elev/ Student | 304 | 3,1 | 20% | 17% | 15% | 17% | 14% | 9% | 8% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 110 | 2,7 | 24% | 17% | 17% | 9% | 8% | 6% | 19% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 2,9 | 24% | 19% | 13% | 10% | 8% | 10% | 16% | 100% |
| | Casnică | 469 | 2,7 | 28% | 18% | 12% | 8% | 6% | 9% | 20% | 100% |
| | Pensionar | 486 | 2,4 | 31% | 13% | 10% | 7% | 4% | 6% | 30% | 100% |
| | Alta | 69 | 2,9 | 22% | 15% | 14% | 12% | 14% | 4% | 19% | 100% |
| | NS/NR | 18 | 2,5 | 37% | 17% | 13% | 14% | 6% | 5% | 9% | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 676 | 2,6 | 27% | 14% | 10% | 8% | 6% | 7% | 28% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 2,6 | 30% | 16% | 13% | 8% | 6% | 7% | 20% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 473 | 3, | 23% | 18% | 16% | 12% | 10% | 9% | 12% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 3,2 | 23% | 15% | 16% | 14% | 10% | 14% | 8% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 3,2 | 23% | 16% | 20% | 10% | 12% | 14% | 5% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 3, | 26% | 16% | 19% | 11% | 8% | 12% | 9% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 3,2 | 20% | 17% | 15% | 15% | 11% | 13% | 9% | 100% |
| | NS/NR | 509 | 2,7 | 24% | 19% | 12% | 12% | 9% | 5% | 18% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 2,4 | 33% | 17% | 10% | 7% | 6% | 6% | 22% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 1014 | 2,8 | 25% | 17% | 15% | 10% | 9% | 8% | 17% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 679 | 3,2 | 18% | 14% | 17% | 14% | 10% | 13% | 14% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 185 | 3,2 | 22% | 13% | 19% | 17% | 9% | 13% | 8% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 3,4 | 18% | 8% | 24% | | 25% | 9% | 16% | 100% |
| | Imi este greu să răspund | 104 | 2,6 | 25% | 29% | 8% | 11% | 9% | 4% | 14% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 28 | 2,2 | 37% | 10% | 5% | 5% | 3% | 7% | 34% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 551 | 2,7 | 27% | 13% | 9% | 7% | 8% | 7% | 28% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 744 | 2,9 | 23% | 17% | 12% | 11% | 8% | 8% | 20% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 559 | 2,5 | 31% | 19% | 12% | 7% | 5% | 8% | 18% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 2,8 | 27% | 17% | 17% | 10% | 9% | 9% | 11% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 543 | 3,1 | 20% | 16% | 18% | 15% | 11% | 10% | 9% | 100% |
| | NS/NR | 23 | 2,1 | 36% | 12% | 18% | 8% | 4% | | 22% | 100% |
| Medii de | Urban | 800 | 2,8 | 24% | 16% | 14% | 11% | 7% | 8% | 19% | 100% |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------|------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| resedinta: | Rural | 1607 | 2,7 | 25% | 17% | 12% | 9% | 7% | 8% | 22% | 100% |
| | Chisinau | 618 | 3, | 28% | 13% | 18% | 13% | 12% | 11% | 4% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 2,8 | 22% | 17% | 13% | 9% | 7% | 9% | 24% | 100% |
| | Centru, incl. Chişinău | 1474 | 2,8 | 26% | 17% | 14% | 11% | 8% | 9% | 15% | 100% |
| | Sud | 573 | 2,7 | 31% | 15% | 14% | 11% | 9% | 9% | 12% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 2245 | 2,8 | 25% | 16% | 13% | 10% | 8% | 9% | 19% | 100% |
| | Rusa | 557 | 2,6 | 31% | 17% | 15% | 11% | 7% | 6% | 13% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 111 | 3,1 | 20% | 20% | 13% | 11% | 12% | 11% | 13% | 100% |
| | Alta | 111 | 2,8 | 27% | 14% | 21% | 7% | 12% | 7% | 11% | 100% |

Tabelul 1.35. Avantajele prestării serviciilor publice în regim electronic/în mod online, (răspuns multiplu)

| | Nr | % |
|---|-----|-------|
| Timp economisit | 556 | 13.9% |
| Rapiditate | 294 | 7.4% |
| Economie de bani pentru populatie | 221 | 5.5% |
| Nu vom sta in rind | 219 | 5.5% |
| Nu ne deplasam | 165 | 4.1% |
| Comod | 151 | 3.8% |
| Este mai usor | 106 | 2.6% |
| Va scadea coruptia | 101 | 2.5% |
| Populatia este informata | 84 | 2.1% |
| Diminuarea birocratiei | 75 | 1.9% |
| Accesibil | 42 | 1.0% |
| Modern | 38 | 1.0% |
| Liniste morala | 31 | 0.8% |
| Disponibilitate 24 ore | 24 | 0.6% |
| Este util | 22 | 0.5% |
| Este un avantaj pentru tineri | 21 | 0.5% |
| Achitam on-line | 19 | 0.5% |
| Actele vor fi corecte | 16 | 0.4% |
| Procedura este mai simpla | 15 | 0.4% |
| Servicii de calitate | 15 | 0.4% |
| Eficient | 14 | 0.3% |
| Orice se rezolva prin internet | 12 | 0.3% |
| Ar fi mai bine | 11 | 0.3% |
| Relatii mai bune client-furnizor | 9 | 0.2% |
| Primesti totul acasa | 9 | 0.2% |
| Invatam sa utilizam noile tehnologii | 7 | 0.2% |
| Este mai sigur | 7 | 0.2% |
| Este gratis | 6 | 0.2% |
| Nu mergi la multe birouri | 6 | 0.1% |
| Comunicare in direct cu functionarii | 6 | 0.1% |
| Libertatea de a alege serviciul | 5 | 0.1% |
| Nu contactam persoanele care lucreaza | 5 | 0.1% |
| Securitatea datelor | 4 | 0.1% |
| Nu trebuie sa lipsesti de la serviciu | 4 | 0.1% |
| Vor fi deserviti mai multi oameni odata | 4 | 0.1% |
| Pot face altceva intre timp | 4 | 0.1% |
| Nu trebuie sa te programezi | 3 | 0.1% |
| Locuri de munca | 3 | 0.1% |
| Vom putea depune declaratii | 3 | 0.1% |
| Mai multe servicii in acelasi timp | 3 | 0.1% |
| Nu umblam cu multe acte | 2 | 0.1% |
| Venituri mai mari | 2 | 0.1% |
| Statul va face economii | 2 | 0.1% |
| Se va folosi mai putina hirtie | 2 | 0.1% |
| Transparenta | 2 | 0.1% |
| Confidentialitate | 2 | 0.0% |
| Mobilitate | 1 | 0.0% |
| Internetul va deveni mai popular | 1 | 0.0% |
| Semnatura mobila | 1 | 0.0% |
| Acces de oriunde | 1 | 0.0% |

| | | |
|---|------|--------|
| Informatie de calitate | 1 | 0.0% |
| Este mai aproape de nevoile oamenilor | 1 | 0.0% |
| Voi cotrola datele personale | 1 | 0.0% |
| Este de incredere | 1 | 0.0% |
| Fara intermediari | 1 | 0.0% |
| Statul va avea toata informatia despre cetateni | 1 | 0.0% |
| Nu sunt avantaje | 421 | 10.5% |
| Nu cunosc | 1212 | 30.3% |
| | 3996 | 100.0% |

Tabelul 1.36. Nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, grupuri socio-demografice, %

| | | Număr cazuri | Q4.1 Dvs. ati solicitat in ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice? | | | Total |
|---|---|--------------|--|-----|-------|-------|
| | | | Da | Nu | NS/NR | |
| Total | | 3025 | 30% | 70% | 0% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 657 | 28% | 72% | 0% | 100% |
| | 26-35 ani | 675 | 32% | 67% | 0% | 100% |
| | 36-45 ani | 512 | 32% | 68% | 0% | 100% |
| | 46-55 ani | 554 | 32% | 68% | | 100% |
| | 56-65 ani | 432 | 29% | 71% | 0% | 100% |
| | 66-74 ani | 195 | 25% | 75% | | 100% |
| Sex: | Masculin | 1455 | 29% | 71% | 0% | 100% |
| | Feminin | 1569 | 32% | 68% | 0% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 1601 | 29% | 71% | 0% | 100% |
| | 1 copil | 763 | 32% | 68% | 0% | 100% |
| | 2 copii | 510 | 31% | 69% | | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 150 | 30% | 68% | 2% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 14 | 69% | 31% | | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 193 | 40% | 60% | | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 178 | 38% | 61% | 1% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 40 | 39% | 61% | | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 178 | 27% | 73% | 1% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 61 | 37% | 63% | | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 109 | 32% | 68% | | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 33 | 30% | 70% | | 100% |
| | Muncitori necalificați | 173 | 30% | 70% | | 100% |
| | Elev/ Student | 304 | 27% | 73% | | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 110 | 29% | 70% | 1% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 590 | 27% | 73% | | 100% |
| | Casnică | 469 | 31% | 68% | 0% | 100% |
| | Pensionar | 486 | 28% | 72% | 0% | 100% |
| | Alta | 69 | 33% | 67% | | 100% |
| | NS/NR | 18 | 6% | 94% | | 100% |
| Venitul lunar per | Sub 1000 MDL | 676 | 30% | 70% | 0% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 735 | 26% | 74% | 0% | 100% |

| | | Număr cazuri | Q4.1 Dvs. ati solicitat in ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice? | | | Total |
|-------------------------|--|--------------|--|-----|-------|-------|
| | | | Da | Nu | NS/NR | |
| familie: | 2001-3000 MDL | 473 | 27% | 73% | 1% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 307 | 37% | 63% | | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 130 | 41% | 59% | | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 76 | 31% | 69% | | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 119 | 51% | 49% | | 100% |
| | NS/NR | 509 | 28% | 72% | | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 1031 | 26% | 73% | 1% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 1014 | 29% | 71% | 0% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 679 | 35% | 65% | 0% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 185 | 46% | 54% | | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 11 | 56% | 44% | | 100% |
| | Imi este greu să răspund | 104 | 26% | 74% | | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 28 | 33% | 64% | 4% | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 551 | 22% | 77% | 0% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 744 | 27% | 72% | 0% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 559 | 28% | 72% | 0% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 577 | 35% | 64% | 0% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 543 | 39% | 61% | 0% | 100% |
| | NS/NR | 23 | 23% | 77% | | 100% |
| Medii de reședință: | Urban | 800 | 26% | 74% | | 100% |
| | Rural | 1607 | 31% | 69% | 0% | 100% |
| | Chisinau | 618 | 34% | 66% | 0% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 977 | 28% | 71% | 0% | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 1474 | 34% | 66% | 0% | 100% |
| | Sud | 573 | 25% | 75% | 0% | 100% |
| Limba vorbită acasă: | Moldoveneasca/ Romana | 2245 | 31% | 69% | 0% | 100% |
| | Rusa | 557 | 28% | 72% | 0% | 100% |
| | Ambele în egala măsură | 111 | 48% | 52% | | 100% |
| | Alta | 111 | 20% | 80% | | 100% |

Tabelul 1.37. Modalități de accesare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, (răspuns multilpu), grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | 4.2. Prin ce modalitate ați obținut serviciile dorite? (răspuns multiplu) | | | | NS/NR | Total |
|---|--|--------------|--|--|---|----|-------|-------|
| | | | M-am prezentat la sediul instituției publice pentru toate etapele /procedurile | Prin Internet (utilizând calculatorul sau telefonul mobil) pentru unele etape/proceduri, dar ulterior m-am dus la oficiul instituției publice ca să termin procedura de obținere a serviciului | Prin Internet (utilizând calculatorul sau-telefonul mobil) pentru toate etapele, fără a mai fi nevoie să mă duc la oficiul instituției respective | | | |
| Total | | 974 | 85% | 11% | 4% | 0% | 100% | |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 204 | 72% | 19% | 8% | | 100% | |
| | 26-35 ani | 230 | 82% | 13% | 5% | 1% | 100% | |
| | 36-45 ani | 171 | 90% | 8% | 2% | | 100% | |
| | 46-55 ani | 192 | 87% | 9% | 3% | 0% | 100% | |
| | 56-65 ani | 128 | 94% | 4% | 2% | | 100% | |
| | 66-74 ani | 50 | 99% | 1% | | | 100% | |
| Sex: | Masculin | 445 | 85% | 11% | 4% | 0% | 100% | |
| | Feminin | 529 | 85% | 11% | 4% | 0% | 100% | |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 504 | 85% | 11% | 4% | 0% | 100% | |
| | 1 copil | 261 | 83% | 12% | 4% | 1% | 100% | |
| | 2 copii | 163 | 90% | 6% | 4% | | 100% | |
| | 3 copii si mai multi | 46 | 83% | 13% | 4% | | 100% | |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 12 | 62% | 14% | 24% | | 100% | |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 83 | 68% | 28% | 4% | | 100% | |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 86 | 70% | 20% | 9% | 1% | 100% | |
| | Funcționari administrativi | 16 | 79% | 11% | 10% | | 100% | |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire | 48 | 93% | 7% | | | 100% | |

| | Numar cazuri | 4.2. Prin ce modalitate ați obținut serviciile dorite? (răspuns multiplu) | | | | NS/NR | Total |
|---|---------------|--|--|---|----|-------|-------|
| | | M-am prezentat la sediul instituției publice pentru toate etapele /procedurile | Prin Internet (utilizând calculatorul sau telefonul mobil) pentru unele etape/proceduri, dar ulterior m-am dus la oficiul instituției publice ca să termin procedura de obținere a serviciului | Prin Internet (utilizând calculatorul sau-telefonul mobil) pentru toate etapele, fără a mai fi nevoie să mă duc la oficiul instituției respective | | | |
| comunală, comerț și asimilați | | | | | | | |
| Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 23 | 92% | 8% | | | 100% | |
| Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 35 | 90% | 4% | 6% | | 100% | |
| Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 10 | 100% | | | | 100% | |
| Muncitori necalificați | 51 | 97% | | 3% | | 100% | |
| Elev/ Student | 93 | 63% | 24% | 13% | | 100% | |
| Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 35 | 88% | 12% | | | 100% | |
| Nu lucrez, caut de lucru | 169 | 89% | 9% | 1% | 1% | 100% | |
| Casnică | 152 | 91% | 7% | 2% | | 100% | |
| Pensionar | 136 | 99% | 1% | 0% | | 100% | |
| Alta | 24 | 82% | 14% | 4% | | 100% | |
| NS/NR | 1 | 100% | | | | 100% | |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 208 | 92% | 6% | 1% | 0% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 202 | 91% | 6% | 3% | | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 134 | 87% | 11% | 1% | | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 120 | 79% | 17% | 4% | | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 61 | 79% | 13% | 9% | | 100% |

| | | Numar cazuri | 4.2. Prin ce modalitate ați obținut serviciile dorite? (răspuns multiplu) | | | | NS/NR | Total |
|-------------------------|--|--------------|--|--|---|----|-------|-------|
| | | | M-am prezentat la sediul instituției publice pentru toate etapele /procedurile | Prin Internet (utilizând calculatorul sau telefonul mobil) pentru unele etape/proceduri, dar ulterior m-am dus la oficiul instituției publice ca să termin procedura de obținere a serviciului | Prin Internet (utilizând calculatorul sau-telefonul mobil) pentru toate etapele, fără a mai fi nevoie să mă duc la oficiul instituției respective | | | |
| | 5001-6000 MDL | 28 | 74% | 22% | 4% | | 100% | |
| | Peste 6000 MDL | 64 | 69% | 24% | 8% | | 100% | |
| | NS/NR | 157 | 81% | 10% | 8% | 1% | 100% | |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 271 | 95% | 3% | 2% | | 100% | |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 299 | 90% | 7% | 3% | 0% | 100% | |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 251 | 83% | 14% | 3% | | 100% | |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 118 | 52% | 33% | 15% | | 100% | |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 6 | 83% | 17% | | | 100% | |
| | Imi este greu sa raspund | 29 | 85% | 5% | 5% | 5% | 100% | |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 12 | 78% | 11% | 11% | | 100% | |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 131 | 95% | 3% | 2% | | 100% | |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 218 | 86% | 9% | 5% | 0% | 100% | |

| | | Numar cazuri | 4.2. Prin ce modalitate ați obținut serviciile dorite? (răspuns multiplu) | | | | Total |
|----------------------|--|--------------|--|--|---|-------|-------|
| | | | M-am prezentat la sediul instituției publice pentru toate etapele /procedurile | Prin Internet (utilizând calculatorul sau telefonul mobil) pentru unele etape/proceduri, dar ulterior m-am dus la oficiul instituției publice ca să termin procedura de obținere a serviciului | Prin Internet (utilizând calculatorul sau-telefonul mobil) pentru toate etapele, fără a mai fi nevoie să mă duc la oficiul instituției respective | NS/NR | |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 161 | 94% | 5% | 1% | | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 215 | 85% | 12% | 3% | 1% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 231 | 72% | 20% | 8% | | 100% |
| | NS/NR | 5 | 88% | 12% | | | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 226 | 78% | 14% | 8% | | 100% |
| | Rural | 527 | 90% | 7% | 3% | 0% | 100% |
| | Chisinau | 221 | 79% | 17% | 4% | | 100% |
| Regiunea: | Nord | 282 | 92% | 5% | 2% | | 100% |
| | Centru, incl. Chișinău | 545 | 80% | 14% | 5% | 0% | 100% |
| | Sud | 147 | 88% | 8% | 3% | 1% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 738 | 84% | 11% | 4% | 0% | 100% |
| | Rusa | 156 | 87% | 10% | 3% | | 100% |
| | Ambele in egala masura | 58 | 79% | 14% | 7% | | 100% |
| | Alta | 22 | 96% | | | 4% | 100% |

Tabelul 1.38. Satisfacția de calitatea serviciilor publice de care s-a beneficiat la oficiul instituției publice, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Media | Q4.3.1. Cit de satisfacut sunteti de calitatea serviciilor publice de care ati beneficiat La oficiul institutiei publice? | | | | | | Total | |
|---|---|--------------|-------|---|-----|-----|-----|-----|----------------------|-------|-------|
| | | | | 1 - nesatisfacut | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 -foarte satisfacut | | NS/NR |
| Total | | 891 | 4.0 | 9% | 10% | 16% | 19% | 18% | 23% | 5% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 171 | 4.4 | 2% | 8% | 13% | 23% | 20% | 24% | 10% | 100% |
| | 26-35 ani | 210 | 3.9 | 9% | 13% | 17% | 16% | 19% | 21% | 5% | 100% |
| | 36-45 ani | 160 | 4.1 | 9% | 8% | 16% | 20% | 16% | 26% | 5% | 100% |
| | 46-55 ani | 176 | 4.0 | 6% | 10% | 21% | 21% | 16% | 23% | 3% | 100% |
| | 56-65 ani | 124 | 3.9 | 13% | 12% | 12% | 16% | 21% | 22% | 4% | 100% |
| | 66-74 ani | 50 | 3.5 | 26% | 10% | 8% | 12% | 20% | 21% | 3% | 100% |
| Sex: | Masculin | 406 | 3.9 | 7% | 13% | 17% | 19% | 18% | 20% | 6% | 100% |
| | Feminin | 485 | 4.1 | 10% | 8% | 15% | 19% | 18% | 26% | 4% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 460 | 4.0 | 10% | 11% | 15% | 19% | 19% | 22% | 5% | 100% |
| | 1 copil | 236 | 4.1 | 6% | 10% | 16% | 20% | 19% | 23% | 5% | 100% |
| | 2 copii | 152 | 4.2 | 8% | 8% | 16% | 19% | 18% | 27% | 4% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 43 | 3.8 | 9% | 17% | 18% | 10% | 8% | 25% | 13% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 8 | 4.9 | | | 18% | 13% | 36% | 33% | | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 73 | 4.1 | 5% | 10% | 16% | 20% | 18% | 23% | 8% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 66 | 4.0 | 2% | 13% | 24% | 20% | 19% | 18% | 4% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 14 | 3.5 | 14% | 17% | 24% | 7% | 7% | 25% | 7% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 48 | 3.7 | 12% | 13% | 21% | 15% | 15% | 19% | 5% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 23 | 3.6 | 11% | 14% | 21% | 22% | 24% | 8% | | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 33 | 4.1 | 4% | 9% | 19% | 27% | 21% | 20% | | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 10 | 3.5 | 24% | 9% | 24% | 7% | 7% | 29% | | 100% |
| | Muncitori necalificați | 50 | 4.3 | 9% | 12% | 12% | 11% | 23% | 32% | 1% | 100% |
| | Elev/ Student | 75 | 4.3 | | 8% | 13% | 28% | 18% | 18% | 15% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 32 | 4.2 | 5% | 3% | 22% | 18% | 30% | 18% | 3% | 100% |

| | | Numar cazuri | Media | Q4.3.1. Cit de satisfacut sunteti de calitatea serviciilor publice de care ati beneficiat La oficiul institutiei publice? | | | | | | | Total |
|----------------------------|--|--------------|-------|---|-----|-----|-----|------|----------------------|-------|-------|
| | | | | 1 - nesatisfacut | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 -foarte satisfacut | NS/NR | |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 155 | 4.0 | 5% | 17% | 18% | 17% | 15% | 24% | 4% | 100% |
| | Casnică | 146 | 4.1 | 13% | 7% | 9% | 21% | 18% | 27% | 6% | 100% |
| | Pensionar | 136 | 3.8 | 16% | 9% | 13% | 17% | 18% | 23% | 4% | 100% |
| | Alta | 22 | 4.1 | 10% | 5% | 21% | 17% | 16% | 25% | 7% | 100% |
| | NS/NR | 1 | 5.0 | | | | | 100% | | | |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 201 | 4.0 | 12% | 11% | 11% | 16% | 15% | 29% | 6% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 188 | 4.1 | 8% | 11% | 12% | 20% | 20% | 25% | 3% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 126 | 4.0 | 9% | 10% | 23% | 14% | 16% | 25% | 3% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 109 | 4.1 | 5% | 11% | 17% | 21% | 23% | 20% | 2% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 52 | 3.9 | 9% | 8% | 16% | 23% | 25% | 12% | 7% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 23 | 4.4 | | 13% | 19% | 20% | | 39% | 10% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 56 | 3.8 | 7% | 10% | 20% | 25% | 20% | 10% | 10% | 100% |
| | NS/NR | 135 | 3.9 | 9% | 9% | 20% | 19% | 18% | 18% | 7% | 100% |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 266 | 4.0 | 13% | 11% | 14% | 12% | 16% | 29% | 4% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 286 | 4.1 | 9% | 10% | 14% | 18% | 21% | 24% | 3% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 231 | 4.0 | 5% | 11% | 18% | 23% | 19% | 17% | 7% | 100% |
| | Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 77 | 4.0 | 3% | 5% | 23% | 30% | 17% | 15% | 7% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 6 | 4.7 | | 22% | | | 22% | 38% | 17% | 100% |
| | Imi este greu sa raspund | 25 | 3.7 | 3% | 17% | 22% | 24% | 15% | 10% | 10% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fara scoala primara (1-4 clase) | 9 | 4.8 | | 8% | 7% | 14% | 40% | 30% | | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 124 | 4.1 | 16% | 6% | 9% | 15% | 19% | 31% | 5% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 198 | 4.0 | 7% | 12% | 16% | 20% | 17% | 23% | 5% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 155 | 4.0 | 8% | 13% | 14% | 19% | 19% | 24% | 2% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 199 | 3.9 | 8% | 9% | 24% | 16% | 16% | 22% | 5% | 100% |
| | Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 200 | 4.0 | 7% | 11% | 14% | 22% | 20% | 18% | 7% | 100% |
| | NS/NR | 5 | 4.2 | | | 19% | 29% | 35% | | 17% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 195 | 3.8 | 11% | 9% | 18% | 20% | 15% | 19% | 8% | 100% |
| | Rural | 492 | 4.0 | 9% | 12% | 15% | 18% | 18% | 24% | 4% | 100% |

| | | Numar cazuri | Media | Q4.3.1. Cit de satisfacut sunteti de calitatea serviciilor publice de care ati beneficiat La oficiul institutiei publice? | | | | | | | Total |
|----------------------|------------------------|--------------|-------|---|-----|-----|-----|-----|----------------------|-------|-------|
| | | | | 1 - nesatisfacut | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 -foarte satisfacut | NS/NR | |
| | Chisinau | 204 | 4.3 | 5% | 8% | 16% | 20% | 22% | 24% | 5% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 273 | 4.0 | 9% | 11% | 14% | 19% | 20% | 23% | 3% | 100% |
| | Centru, incl. Chişinău | 481 | 4.0 | 8% | 10% | 16% | 19% | 17% | 22% | 7% | 100% |
| | Sud | 137 | 4.0 | 9% | 9% | 17% | 19% | 19% | 24% | 4% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 669 | 4.0 | 9% | 11% | 15% | 19% | 17% | 23% | 6% | 100% |
| | Rusa | 150 | 4.1 | 10% | 8% | 14% | 16% | 27% | 22% | 2% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 51 | 3.8 | 5% | 12% | 27% | 25% | 16% | 14% | 1% | 100% |
| | Alta | 21 | 4.3 | 6% | 8% | 21% | 12% | 18% | 31% | 3% | 100% |

Tabelul 1.39. Satisfacția de calitatea serviciilor publice de care s-a beneficiat online, grupuri socio-demografice, %

| | | Numar cazuri | Media | Q4.3.2. Cit de satisfacut sunteti de calitatea serviciilor publice de care ati beneficiat Prin Internet, pe paginile specializate Web ale institutiilor publice sau Portalul Serviciilor Publice (www.servicii.gov.md) ? | | | | | | | Total |
|---|---|--------------|-------|--|-----|-----|-----|-----|-----------------------|-------|-------|
| | | | | 1 - nesatisfacut | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 - foarte satisfacut | NS/NR | |
| Total | | 205 | 4.4 | 4% | 6% | 10% | 11% | 24% | 20% | 26% | 100% |
| Grupuri de vîrstă: | 16-25 ani | 72 | 4.4 | 2% | 10% | 12% | 15% | 29% | 19% | 14% | 100% |
| | 26-35 ani | 47 | 4.7 | 5% | 2% | 5% | 8% | 33% | 24% | 21% | 100% |
| | 36-45 ani | 27 | 4.6 | 4% | 4% | 4% | 4% | 28% | 16% | 40% | 100% |
| | 46-55 ani | 38 | 4.3 | 2% | | 17% | 14% | 10% | 17% | 41% | 100% |
| | 56-65 ani | 16 | 3.6 | 9% | 13% | 17% | 9% | 4% | 17% | 30% | 100% |
| | 66-74 ani | 4 | 4.7 | | 16% | | | | 34% | 50% | 100% |
| Sex: | Masculin | 98 | 4.3 | 6% | 5% | 10% | 14% | 17% | 22% | 27% | 100% |
| | Feminin | 106 | 4.5 | 2% | 6% | 11% | 8% | 30% | 17% | 25% | 100% |
| Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani : | Fara copii | 107 | 4.2 | 5% | 6% | 12% | 10% | 21% | 18% | 27% | 100% |
| | 1 copil | 57 | 4.7 | | 5% | 9% | 13% | 31% | 23% | 18% | 100% |
| | 2 copii | 30 | 4.1 | 7% | 7% | 8% | 12% | 19% | 14% | 33% | 100% |
| | 3 copii si mai multi | 10 | 5.4 | | | | 10% | 20% | 35% | 34% | 100% |
| Ocupatia: | Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice | 6 | 5.3 | | | | | 72% | 28% | | 100% |
| | Specialiști cu nivel superior de calificare | 27 | 4.9 | 5% | 6% | 3% | | 39% | 38% | 7% | 100% |
| | Specialiști cu nivel mediu de calificare | 23 | 4.1 | 4% | 9% | 19% | 4% | 27% | 17% | 21% | 100% |
| | Funcționari administrativi | 3 | 3.9 | | | 27% | 27% | 20% | | 27% | 100% |
| | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați | 8 | 4.0 | 17% | | 13% | 18% | 13% | 28% | 11% | 100% |
| | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit | 4 | 4.6 | | | 25% | | 29% | 20% | 26% | 100% |
| | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică | 8 | 4.0 | | 14% | 9% | 35% | | 19% | 23% | 100% |
| | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori | 2 | | | | | | | | 100% | 100% |
| Muncitori necalificați | 3 | 5.6 | | | | | 44% | 56% | | 100% | |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|------|------|
| | Elev/ Student | 44 | 4.2 | | 9% | 19% | 19% | 28% | 16% | 9% | 100% |
| | Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.) | 6 | 5.7 | | | | | 15% | 32% | 53% | 100% |
| | Nu lucrez, caut de lucru | 26 | 4.2 | 4% | 5% | 4% | 23% | 4% | 17% | 44% | 100% |
| | Casnică | 27 | 5.0 | | | 3% | 7% | 26% | 12% | 51% | 100% |
| | Pensionar | 12 | 3.1 | 12% | 12% | 18% | 6% | | 12% | 41% | 100% |
| | Alta | 5 | 3.3 | 20% | | | | 28% | | 52% | 100% |
| Venitul lunar per familie: | Sub 1000 MDL | 27 | 4.5 | | 3% | 8% | 13% | 3% | 15% | 58% | 100% |
| | 1001-2000 MDL | 29 | 4.0 | 8% | 5% | 17% | 5% | 20% | 17% | 28% | 100% |
| | 2001-3000 MDL | 29 | 4.5 | 3% | 6% | 10% | 10% | 28% | 23% | 20% | 100% |
| | 3001-4000 MDL | 36 | 5.0 | 4% | | 7% | 8% | 24% | 39% | 18% | 100% |
| | 4001-5000 MDL | 18 | 4.5 | | 15% | | 7% | 30% | 19% | 28% | 100% |
| | 5001-6000 MDL | 8 | 4.3 | | 13% | 11% | 29% | | 31% | 16% | 100% |
| | Peste 6000 MDL | 25 | 4.1 | 10% | 6% | 9% | 9% | 44% | 7% | 15% | 100% |
| NS/NR | 32 | 4.1 | | 9% | 15% | 19% | 26% | 8% | 22% | 100% | |
| Categorie de bunăstare: | Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar. | 23 | 4.9 | 3% | 3% | 10% | 4% | 18% | 35% | 28% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine. | 50 | 4.6 | 3% | 6% | 6% | 12% | 26% | 24% | 23% | 100% |
| | Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă. | 72 | 4.2 | 4% | 6% | 11% | 11% | 23% | 14% | 32% | 100% |
| | Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe. | 54 | 4.2 | 5% | 6% | 15% | 13% | 22% | 17% | 21% | 100% |
| | Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele. | 3 | 5.4 | | | | | 56% | 44% | | 100% |
| | Îmi este greu să răspund | 4 | 4.5 | | | | 32% | 32% | | 35% | 100% |
| Nivelul studiilor: | Primar sau fără școala primară (1-4 clase) | 1 | 4.0 | | | | 100% | | | | 100% |
| | Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase) | 16 | 4.2 | 9% | | 8% | | 9% | 18% | 55% | 100% |
| | Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase) | 40 | 4.1 | | 7% | 17% | 20% | 22% | 7% | 27% | 100% |
| | Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării) | 23 | 3.9 | 4% | 9% | 6% | 14% | 11% | 11% | 45% | 100% |
| | Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri) | 47 | 4.6 | 1% | 4% | 13% | 13% | 27% | 22% | 20% | 100% |
| | Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare) | 77 | 4.6 | 6% | 7% | 7% | 6% | 30% | 28% | 18% | 100% |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|------------------------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|
| | NS/NR | 1 | | | | | | | | 100% | 100% |
| Medii de resedinta: | Urban | 62 | 4.5 | 3% | 3% | 13% | 8% | 26% | 20% | 27% | 100% |
| | Rural | 78 | 4.0 | 3% | 11% | 8% | 13% | 12% | 13% | 41% | 100% |
| | Chisinau | 64 | 4.7 | 4% | 3% | 11% | 13% | 35% | 27% | 7% | 100% |
| Regiunea: | Nord | 45 | 4.8 | 1% | 1% | 3% | 11% | 25% | 15% | 44% | 100% |
| | Centru, incl. Chişinău | 128 | 4.4 | 3% | 6% | 13% | 13% | 24% | 21% | 20% | 100% |
| | Sud | 31 | 3.9 | 10% | 12% | 10% | 6% | 19% | 19% | 22% | 100% |
| Limba vorbita acasa: | Moldoveneasca/ Romana | 153 | 4.5 | 1% | 5% | 11% | 13% | 20% | 19% | 31% | 100% |
| | Rusa | 37 | 4.3 | 9% | 10% | 4% | 10% | 32% | 20% | 14% | 100% |
| | Ambele in egala masura | 14 | 4.3 | 11% | | 23% | | 39% | 20% | 7% | 100% |
| | Alta | 1 | 1.0 | 100% | | | | | | | 100% |