

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

(Anul 2014)

Chișinău 2014

Conținut

Rezumat	7
INTRODUCERE	9
METODOLOGIA	10
1. ACCESUL POPULAȚIEI LA CALCULATOARE ȘI LA INTERNET	11
1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare	11
1.2. Nivelul de conectare la Internet	15
1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor	18
1.4. Utilizarea Internetului	19
2. UTILIZAREA RESURSELOR ONLINE ALE MINISTERELOR ȘI ALTOR AUTORITĂȚI ADMINISTRATIVE CENTRALE SUBORDONATE GUVERNULUI	24
2.1. Accesarea site-ului Guvernului	24
2.2. Accesarea site-urilor ministerelor și altor autorități administrative centrale, subordonate Guvernului	25
2.3. Particularități de accesare a serviciilor publice online	27
3. CUNOAȘTEREA ȘI ÎNȚELEGEREA CONCEPTULUI DE GUVERNARE ELECTRONICĂ. ATITUDINEA FAȚĂ DE MĂSURILE DE E-TRANSFORMARE A GUVERNĂRII	31
3.1. Gradul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare	31
3.2. Percepția cu privire la gradul de importanță a implementării e-Transformării Guvernării ..	33
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	36
4. NIVELUL DE SATISFAȚIE A POPULAȚIEI DE CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE DE AUTORITĂȚILE PUBLICE	41
4.1. Nivelul de solicitare și regimul de accesare/prestare a serviciilor publice	41
4.2. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice	43
Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului GeT_Indicatori de percepție, asimilare și suport	45
ANEXE STATISTICE	46
Tabelul 1.1. Dotarea cu calculatoare, grupuri socio-demografice, %	46
Tabelul 1.2. Dotarea cu calculatoare, grupuri socio-demografice, unități	48
Tabelul 1.3. Motivele absenței calculatoarelor în gospodării, grupuri socio-demografice (răspuns multiplu), %	50
Tabelul 1.4. Conectarea la Internet, grupuri socio-demografice, %	53
Tabelul 1.5. Conectarea la Internet, grupuri socio-demografice, %	55
Tabelul 1.6. Motivele lipsei conexiunii la Internet, grupuri socio-demografice(răspuns multiplu), %	58
Tabelul 1.7. Utilizarea calculatorului, grupuri socio-demografice, %	61

Tabelul 1.8. Utilizarea Internetului, grupuri socio-demografice, %.....	63
Tabelul 1.9. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, grupuri socio-demografice, %	65
Tabelul 1.10. Frecvența utilizării Internetului în ultimele 12 luni, grupuri socio-demografice, % ...	68
Tabelul 1.11. Durata de navigare în Internet, grupuri socio-demografice, %.....	71
Tabelul 1.12. Experiența de utilizare a Internetului, grupuri socio-demografice, %	73
Tabelul 1.13. Scopurile utilizării Internetului, grupuri socio-demografice, %, răspuns "Da"	76
Tabelul 1.14. Accesarea paginii Web a Guvernului RM, grupuri socio-demografice, %.....	82
Tabelul 1.15. Frecvența accesării paginii Web a Guvernului RM, grupuri socio-demografice, %	84
Tabelul 1.16. Accesarea paginilor informative a Guvernului RM, grupuri socio-demografice, %....	86
Tabelul 1.17. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale, grupuri socio-demografice, %.....	90
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, %	92
Tabelul 1.19. Utilizarea serviciilor publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %	95
Tabelul 1.20. Modalitatea accesului serviciilor publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %.....	97
Tabelul 1.21. Instrumentul de acces al serviciilor publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %.....	99
Tabelul 1.22. Motive din care nu au fost accesate serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %	101
Tabelul 1.23. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de Guvernare Electronică, grupuri socio-demografice, %	105
Tabelul 1.24. Opinii privind potențialele beneficii/avantaje ale Guvernării Electronice, grupuri socio-demografice, %.....	108
Tabelul 1.25. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, grupuri socio-demografice, %	110
Tabelul 1.26. Avantajele/beneficiile Guvernării Electronice, menționate de către respondenți ...	114
Tabelul 1.27. Gradul de importanță a Guvernării Electronice, grupuri socio-demografice,%.....	116
Tabelul 1.28. Gradul de susținere a implementării Guvernării Electronice, grupuri socio-demografice,%	118
Tabelul 1.29. Dorința de a accesa serviciile publice în regim online cu ajutorul calculatorului, grupuri socio-demografice,%	121
Tabelul 1.30. Dorința de a accesa serviciile publice în regim online cu ajutorul telefonului mobil, grupuri socio-demografice,%	123

Tabelul 1.31. Încrederea în faptul că calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor populației, grupuri socio-demografice,%	126
Tabelul 1.32. Promovarea serviciilor publice electronice de către populație, grupuri socio-demografice,%	129
Tabelul 1.33. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că solicitarea serviciului public în regim online va asigura obținerea acestuia, grupuri socio-demografice,%.....	131
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,%	134
Tabelul 1.35. Avantajele prestării serviciilor publice în regim electronic/în mod online, (răspuns multiplu).....	137
Tabelul 1.36. Nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, grupuri socio-demografice, %	138
Tabelul 1.37. Modalități de accesare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, (răspuns multiplu), grupuri socio-demografice, %.....	140
Tabelul 1.38. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %.....	144
Tabelul 1.39. Satisfacția de calitatea serviciilor publice de care s-a beneficiat la oficiul instituției publice, grupuri socio-demografice, %	147
Tabelul 1.40. Satisfacția de calitatea serviciilor publice de care s-a beneficiat online, grupuri socio-demografice, %	149
Tabelul 1.41. Satisfacția de calitatea serviciilor publice de care s-a beneficiat online, grupuri socio-demografice, %	152

Lista figurilor

Figura 1. Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare, %.....	11
Figura 2. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de grupuri de vârste, %	11
Figura 3. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de existența copiilor de până la 18 ani, %.....	12
Figura 4. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de nivelul de venituri al familiei, %	12
Figura 5. Corelarea nivelului de bunăstare și a categoriilor de venituri ale familiei, %.....	13
Figura 6. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de percepția subiectivă privind nivelul de bunăstare a familiei, %.....	14
Figura 7. Motivele principale ale absenței calculatoarelor în gospodării, %.....	15
Figura 8. Conectarea gospodăriilor la Internet, %.....	16
Figura 9. Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet, %	16
Figura 10. Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet, %	17
Figura 11. Motivele lipsei conexiunii la Internet, %	17
Figura 12. Utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni, %	18
Figura 13. Disponibilitatea și utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni în funcție de grupuri de vârste, %	18
Figura 14. Utilizarea Internetului în ultimele 12 luni, %	19
Figura 15. Nivelul de disponibilitate și gradul de utilizare a Internetului în ultimele 12 luni în funcție de grupuri de vârste, %.....	19
Figura 16. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, %	20
Figura 17. Frecvența utilizării Internetului în ultimele 12 luni, %.....	21
Figura 18. Durata navigării în Internet, %	21
Figura 19. Experiența de utilizare Internet, %.....	22
Figura 20. Scopurile utilizării Internetului, %	23
Figura 21. Accesarea site-ului Guvernului, %	24
Figura 22. Frecvența accesării site-ului Guvernului, %.....	25
Figura 23. Accesarea paginilor informative ale guvernului, %.....	25
Figura 24. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale, %	26
Figura 25. Accesarea serviciilor publice online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni, %.....	27
Figura 26. Gradul de accesare a unor servicii publice online, %	28
Figura 27. Modalitatea de accesare a serviciilor publice online, răspuns multiplu, %.....	29
Figura 28. Instrumentul de accesare a serviciilor publice online, N=374, %	29
Figura 29. Motive pentru care serviciile publice online nu au fost accesate de respondenți, N=2700, %	30
Figura 30. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de Guvernare Electronică, %	31
Figura 31. Opinii privind potențialele avantaje/beneficii ale e-Guvernării, %	32
Figura 32. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, %.....	32
Figura 33. Principalele avantaje/beneficii ale e-Guvernării în viziunea cetățenilor, răspuns multiplu, N=2160, %	33
Figura 34. Gradul de importanță a e-Transformării Guvernării, N=3005, %	34

Figura 35. Aprecieri comparative privind nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, %.....	35
Figura 36. Nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, N=3005, %.....	35
Figura 37. Aprecieri ale dorinței de utilizare a serviciilor online, %	36
Figura 38. Nota medie comparativă a dorinței respondenților de utilizare a serviciilor online ..	37
Figura 39. Dinamica aprecierii gradului de încredere în faptul că calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor	37
Figura 40. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere în corespunderea calității serviciilor publice online așteptărilor respondenților, %.....	37
Figura 41. Nivelul de încredere în corespunderea calității serviciilor publice online așteptărilor respondenților, %.....	38
Figura 42. Disponibilitatea respondenților de a recomanda altora regimul online de utilizare a serviciilor publice, %.....	38
Figura 43. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că apelând la un serviciu public electronic acesta va fi obținut cu certitudine, %.....	39
Figura 44. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, %	40
Figura 45. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, %.....	40
Figura 46. Percepția populației cu privire la avantajele prestării serviciilor publice în regim electronic/în mod online, %.....	41
Figura 47. Nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, %	42
Figura 48. Metode de accesare a serviciilor publice, N=974, %	42
Figura 49. Nota medie acordată gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %.....	43
Figura 50. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, %	43
Figura 51. Aprecieri ale gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %.....	44

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

Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare, exprimat prin ponderea gospodăriilor care dispun de cel puțin un calculator constituie 67%, înregistrând tendințe ascendente de la an la an. Media pe o gospodărie constituie 1,1 unități. Totodată, au fost întâlnite în cadrul studiului gospodării care dispun de 4-5 calculatoare.

O dinamică pozitivă este înregistrată și cu referire la ponderea gospodăriilor care dispun de conexiune Internet, care în 2014 este de 66% în comparație cu 62% în 2013 și 53% în 2012. Dintre acestea 42% au conexiune la Internet de tip ADSL, 23% fibră optică, 13% de tip 3G, 11% - conexiune Wi Fi.

Ponderea gospodăriilor care au utilizat calculatoarele în ultimele 12 luni, indiferent de locul unde l-au accesat constituie 67%, creșterea gradului de utilizare în raport cu 2012 este de 12 p.p..

Ponderea gospodăriilor care au utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de locul unde l-au accesat constituie 67%, fiind de asemenea în creștere față de anii precedenți (10 p.p. în raport cu 2012). 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 72%, cel puțin odată pe săptămână – 20%.

Ponderea persoanelor care navighează pe Internet 4 ore și mai mult constituie 25%.

Peste 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.

Interesul față de paginile Web ale instituțiilor guvernamentale este în creștere. Ponderea persoanelor care au accesat cel puțin o pagină Web (un site) a unei instituții guvernamentale constituie 30% față de 22% în 2013 și 16% în 2012. 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 20% au accesat pagina respectivă de 10 ori și mai mult.

Din numărul total al respondenților care au accesat Internetul pe parcursul ultimelor 12 luni, 7% au declarat că au accesat Internetul în scopul solicitării serviciilor online. 97,5% dintre aceștia au utilizat computerul, alte 2,5% - telefonul mobil, pentru a accesa serviciul online dorit.

Cunoașterea și înțelegerea conceptului de guvernare electronică.

Gradul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare a rămas stabil, fiind apreciat cu nota medie de 2.3 utilizând o scală de la 1 (nu cunosc deloc) la 6 (cunosc foarte bine). Circa 15% 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 este în creștere și constituie 63% în comparație cu 54%, înregistrate în cadrul studiului 2013.

Nota medie privind aprecierea nivelului personal de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor Guvernării Electronice este de 2.5 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 4.2 pe scala de la 1 (nu are nici o importanță) la 6 (are o importanță foarte mare). În total 45% dintre respondenți au apreciat acest lucru cu notele 5-6.

Nivelul de susținere a e-Transformării Guvernării a fost notată de către respondenți cu 4.6 pe aceeași scală de la 1 la 6. Ponderea celor care au acordat note maxime de 5-6 în cazul studiului dat este de 49%.

Peste 65% dintre respondenți sunt deschiși să utilizeze serviciile publice în regim online prin intermediul calculatorului, iar peste jumătate - al 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 4.1.

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 3.9 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 aș recomanda", iar valoarea 6 – „aș recomanda cu certitudine”), constituie 41%, iar nota medie de apreciere constituie 4.1.

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 28%, 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 3.0 pe o scală de la 1 (nu am încredere) la 6 (am încredere deplină), circa 18% 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, aceeași pondere a acestora precum și în cadrul studiului precedent.

16% dintre aceștia au accesat serviciile publice în regim online (12% parțial în regim online - utilizând calculatorul sau telefonul mobil pentru unele etape/proceduri, deplasându-se ulterior la oficiul instituției publice pentru finalizarea procedurii de obținere a serviciului, iar 4% - integral în regim online). 84% din respondenți au accesat serviciile în regim offline, prezentându-se pentru toate etapele la sediul instituției.

Ponderea respondenților satisfăcuți de calitatea serviciilor publice electronice oferite de instituțiile guvernamentale este de 66.3%, aceștia atribuind note maxime egale cu 5 sau 6 pe o scală de la 1- nesatisfăcut la 6 - satisfăcut pe deplin. Alții 31% au atribuit note de 3 și 4, echivalent cu nivel mediu de satisfacție. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice oferite de instituțiile guvernamentale este apreciat cu nota medie de 4.8.

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 studiilor similare, realizate în 2012 de către IPP și Magenta Consulting, în 2013 de CBS-AXA, ambele 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 studiile anterioare¹ datele privind mediul urban sunt analizate separat pentru Chișinău și celelalte orașe. În cazul regiunii de dezvoltare Centru datele sunt prezentate inclusiv pentru Chișinău.

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

Centrul de Investigații Sociologice și Marketing „CBS-AXA”, 2013: 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 2013

METODOLOGIA

- Volumul eșantionului: 3005 persoane cu vârstă de 16 ani și mai mult;
- Eșantion: stratificat, probabilist, bistadial;
- Criterii de stratificare: 13 regiuni geografice, care coincid cu unitățile administrativ 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 Biroul Național 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.

Stadii de randomizare:

I. Localitatea: în cadrul straturilor ajustate, localitățile selectate (179) 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: 31 octombrie – 18 noiembrie 2014. Interviurile au fost realizate la domiciliul respondenților. Chestionarul a fost redactat în limbile română și rusă, oferindu-se respondenților posibilitatea de a alege varianta.

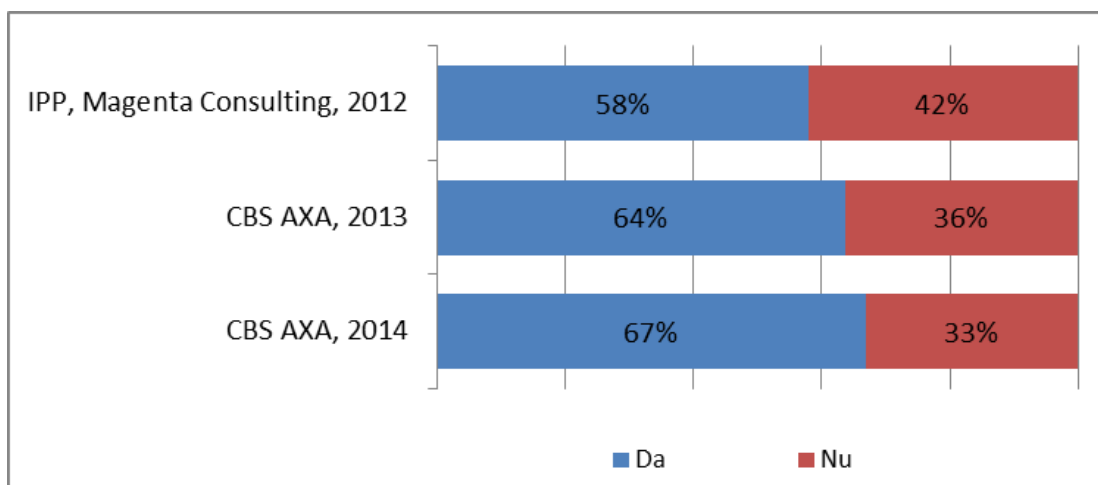
1. ACCESUL POPULAȚIEI LA CALCULATOARE ȘI LA INTERNET

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

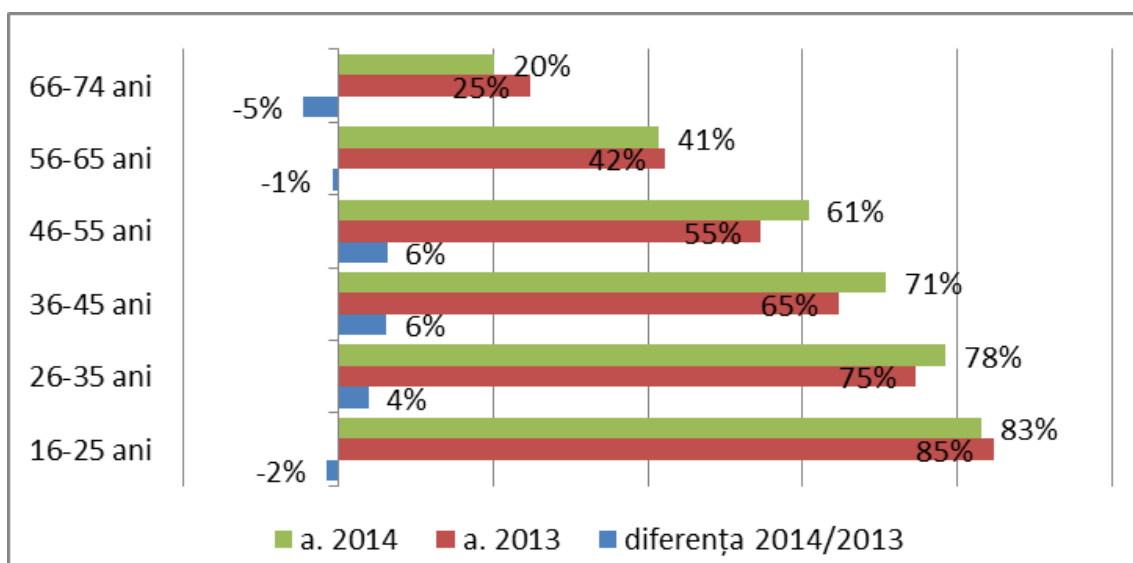
Conform datelor studiului curent 67% dintre respondenți au declarat că dispun de cel puțin un calculator în gospodăria, această pondere înregistrând o dinamică pozitivă, creșterea fiind cu circa 3 puncte procentuale (p.p.) față de studiul precedent și cu 9% în raport cu studiul din 2012 (Figura 1).

Figura 1. Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare, %



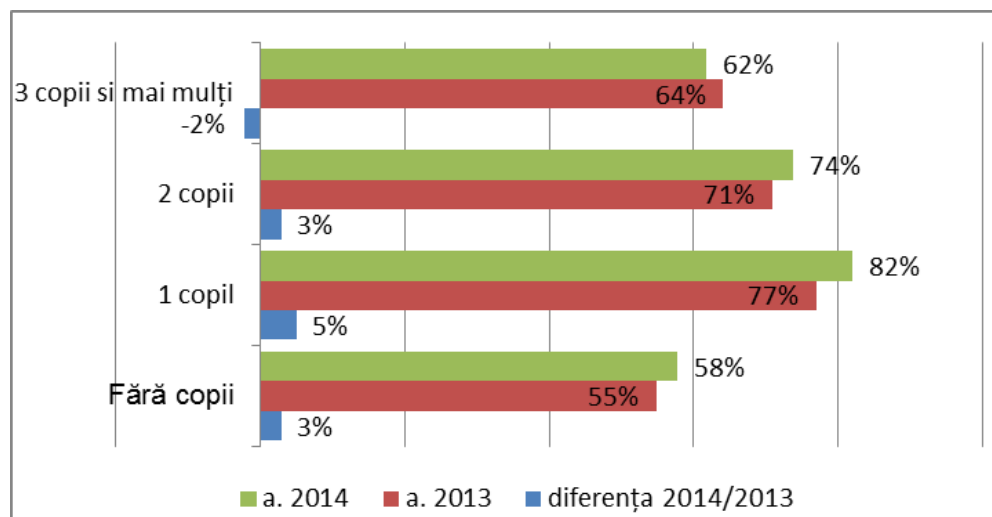
Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare este corelat cu vârsta respondenților, cel mai înalt grad de dotare fiind atestat la respondenții din categoria de vârstă 16-25 ani (85%), cel mai mic – în grupul vârstnicilor de 66-74 ani (25%) (Figura 2). Creșterea gradului de dotare în comparație cu anul precedent a fost înregistrată în grupurile de vârstă 26-35 ani, 36-45 ani și 46-55 ani.

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



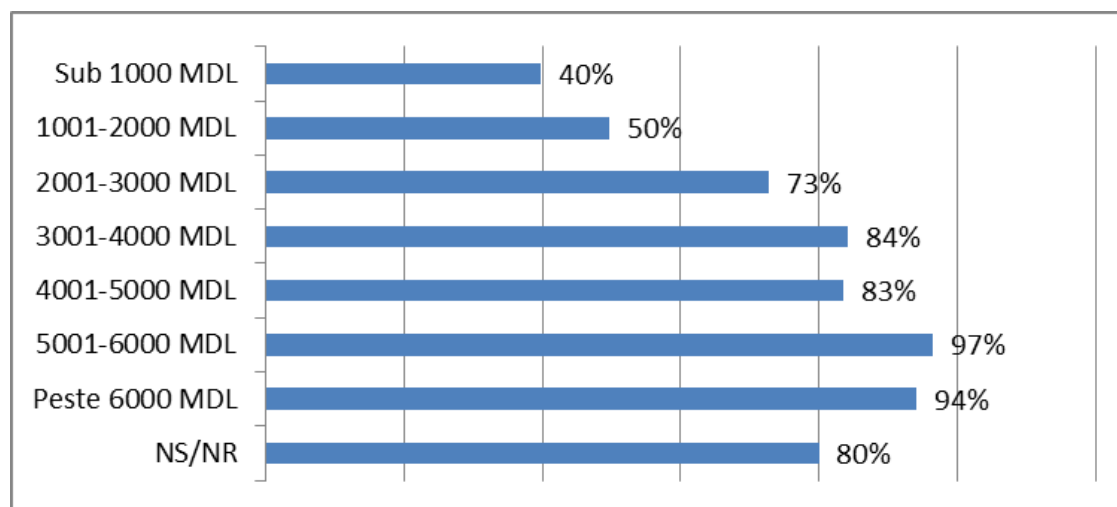
Prezența copiilor stimulează în măsură mai mare familiile să achiziționeze calculatoare, totodată se observă că odată cu creșterea numărului de copii ponderea respondenților care au declarat că dispun de calculatoare înregistrează tendințe spre diminuare. Astfel, cel mai înalt grad de dotare a gospodăriilor cu calculatoare de 82% a fost înregistrat în cazul gospodăriilor cu 1 copil (Figura 3), cea mai mică de 58% - în cazul celor fără copii de pînă la 18 ani. În toate tipurile de gospodării s-au observat tendințe spre creștere a gradului de dotare a gospodăriilor cu calculatoare, cu excepția celor cu 3 copii și mai mulți.

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



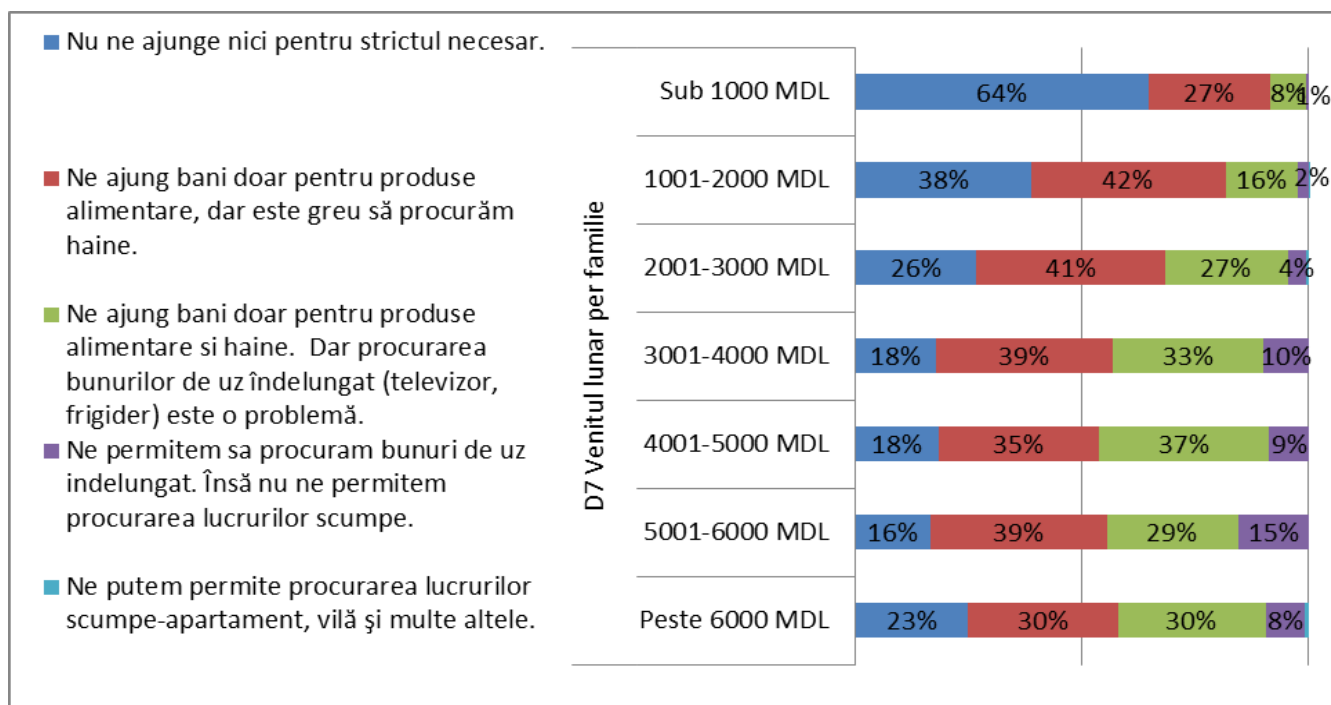
S-a atestat o corelare între gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare și nivelul de venituri ale familiei. În gospodăriile cu un venit mediu lunar pe familie de pînă la 1000 lei ponderea celor care dispun de calculatoare este de doar 40%, în cele cu venituri de 3000 lei și mai mult această pondere 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 64% dintre respondenții cu venit sub 1000 lei, 38% dintre cei cu venit de 1001-2000 lei și 26% cu venit de 2001-3000 lei au declarat că mijloacele financiare nu ajung nici pentru strictul necesar, iar alte 27%, 42% și 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 de uz îndelungat (doar 1%-2%). De asemenea procurarea bunurilor de uz îndelungat este considerată o problemă și de către circa 1/3 dintre respondenții cu venituri de 3001-6000 lei, iar în jur de 10% își pot permite procurarea bunurilor de uz îndelungat, însă nu și lucruri scumpe (Figura 5).

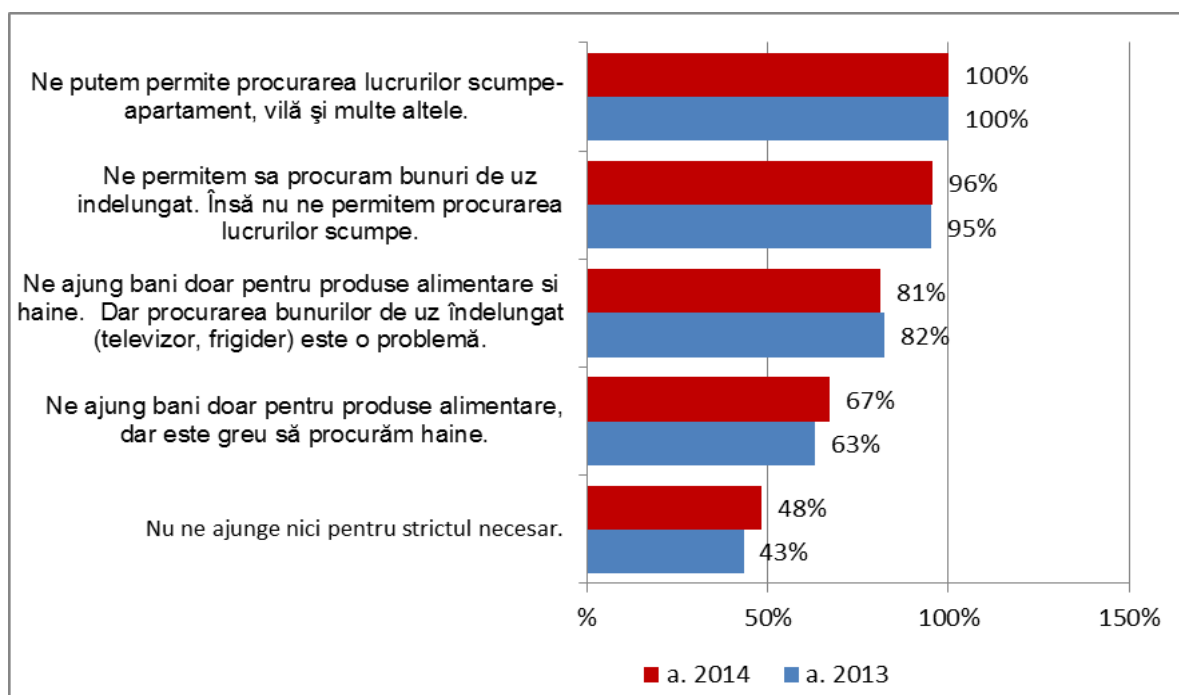
Figura 5. Corelarea nivelului de bunăstare și a categoriilor de venituri ale familiei, %



Printre respondenții care au declarat că venitul „Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar” este înregistrată o pondere relativ mică de 48% a celor care dispun de calculatoare cu o ușoară tendință spre creștere în raport cu anul precedent. Ponderea acestora crește în funcție de posibilitățile gospodăriei de a acoperi cheltuielile, considerate necesare pentru trai, aceeași tendință se observă în acești doi ani consecutivi (Figura 6).

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+folosinta+indelungata%2C+Ani+and+Medii&path=../quicktables/RO/04%20NIV/NIV04/&lang=1>

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



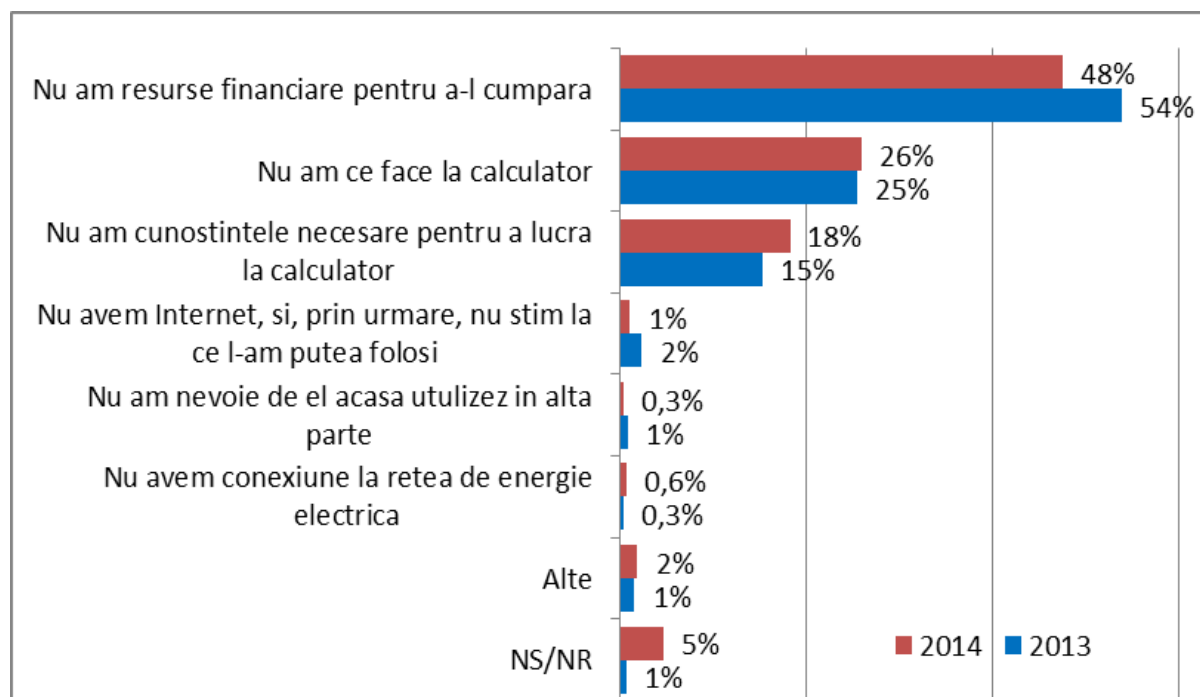
Gradul de dotare cu calculatoare al gospodăriilor este dependent de mediul de reședință. Ponderea gospodăriilor de la sate care dispun de calculatoare este deosebit de mică și constituie 58%, diferența fiind de circa 13 p.p. față de orașe și 28 p.p. față de Chișinău. Totodată este necesar de menționat că s-a observat o tendință constantă spre creștere față de studiile precedente, care au înregistrat ponderi de doar 45% în 2012 și 52% în 2013 ale gospodăriilor de la sate care au declarat că 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 (43%), iar cel mai înalt - printre cei cu studii superioare (90%). Au fost înregistrate careva diferențe în ceea ce privește gradul de dotare cu calculatoare în funcție de sexul respondentului, un nivel puțin mai înalt de 70% se observă printre respondenții bărbați față de 64% printre femei (Tabelul 1.1 în anexă).

În general, gospodăriile dispun de 1 - 5 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 26-35 ani, respondenții cu studii superioare, cei cu un nivel înalt al veniturilor, precum și la respondenții din Chișinău. De menționat că, în cazul *Conducătorilor autoritatilor publice de toate nivelurile* a fost observată o medie de circa 1.3 calculatoare per/la o gospodărie din grupul respectiv, iar în grupul *Functionari administrativi* - 1.4 (Tabelul 1.2 în anexă).

Motivele principale invocate de către respondenți privind lipsa calculatoarelor în gospodărie sunt aproximativ aceleași ca și anul trecut (Figura 7). Aproape jumătate dintre respondenții care nu au în gospodărie calculatoare au invocat drept motiv lipsa resurselor financiare pentru a-l procura, ¼ au declarat că nu au ce face la calculator, 18% - că nu dispun de cunoștințele necesare pentru a-l utiliza, iar circa 1% - nu au conexiune Internet și nu știu la ce altceva ar putea fi util. 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% dintre respondenți.

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



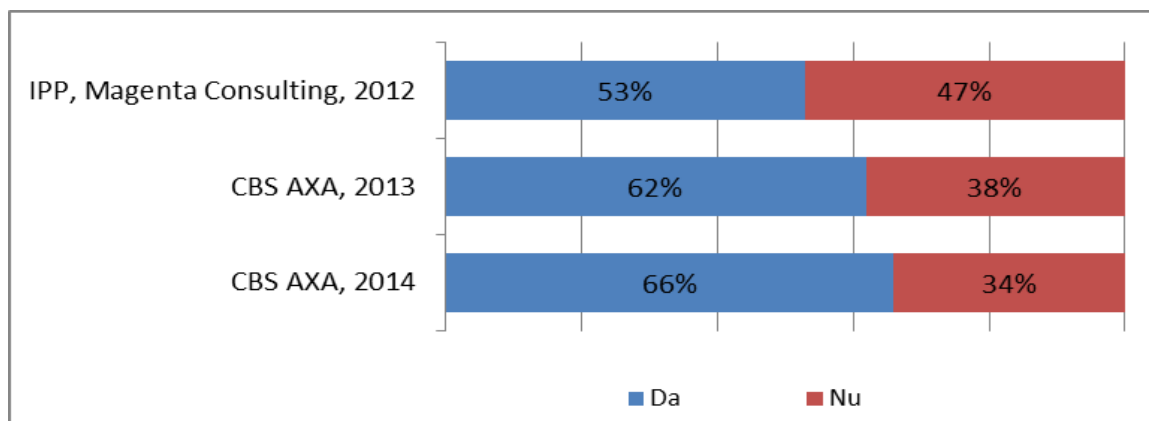
Ponderi semnificative - de peste 60% - ale respondenților care au declarat drept motiv lipsa resurselor financiare au fost observate printre gospodăriile cu 3 copii și mai mulți, printre persoanele tinere de 26-35 ani. Aproape jumătate dintre persoanele care se percep ca fiind cu un nivel redus de bunăstare (*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 47% 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 cunoștințelor necesare pentru a lucra la calculator a fost invocată drept motiv în ponderi mai semnificative printre vârstnicii de peste 66 ani, circa 35%. (Tabelul 1.3 în anexa).

1.2. Nivelul de conectare la Internet

O dinamică pozitivă este observată și cu referire la conexiunea gospodăriilor la Internet. Circa 66% dintre respondenți au declarat că dispun de conexiune la Internet, ceea ce denotă o creștere cu circa 4 p.p. față de datele studiului precedent și cu 13% în comparație cu cel din anul 2012. Diferența dintre respondenții care au calculatoare și cei conectați la Internet constituie doar 1 p.p.

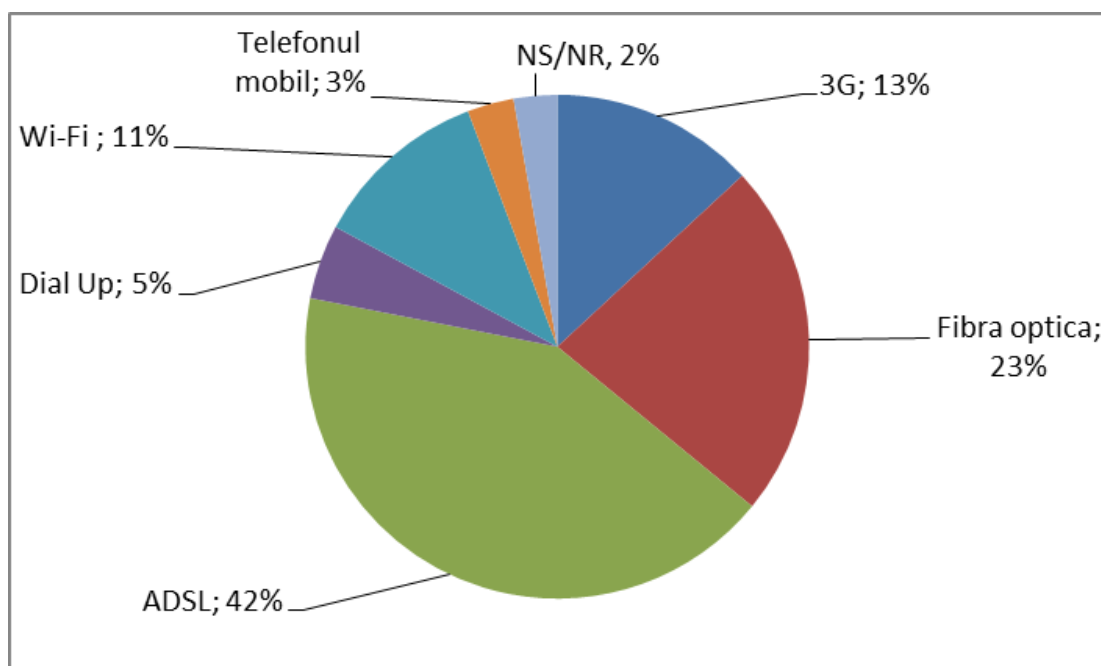
De menționat că în cazul studiului precedent această diferență era mai mare și constituia 2 p.p., în 2012 – 5 p.p., ceea ce relatează asupra tendințelor de creștere a accesului populației la serviciile respective (Figura 8).

Figura 8. Conectarea gospodăriilor la Internet, %



Circa 42% dintre gospodăriile au conexiune la Internet de tip ADSL, aproape ¼ - fibră optică, iar 13% de tip 3G (Figura 9). A înregistrat tendințe constante spre creșterea ponderea respondenților care au declarat că dispun de conexiune de tip Wi-Fi (11%) față de studiile precedente: 7% în 2013 și 3% în 2012.

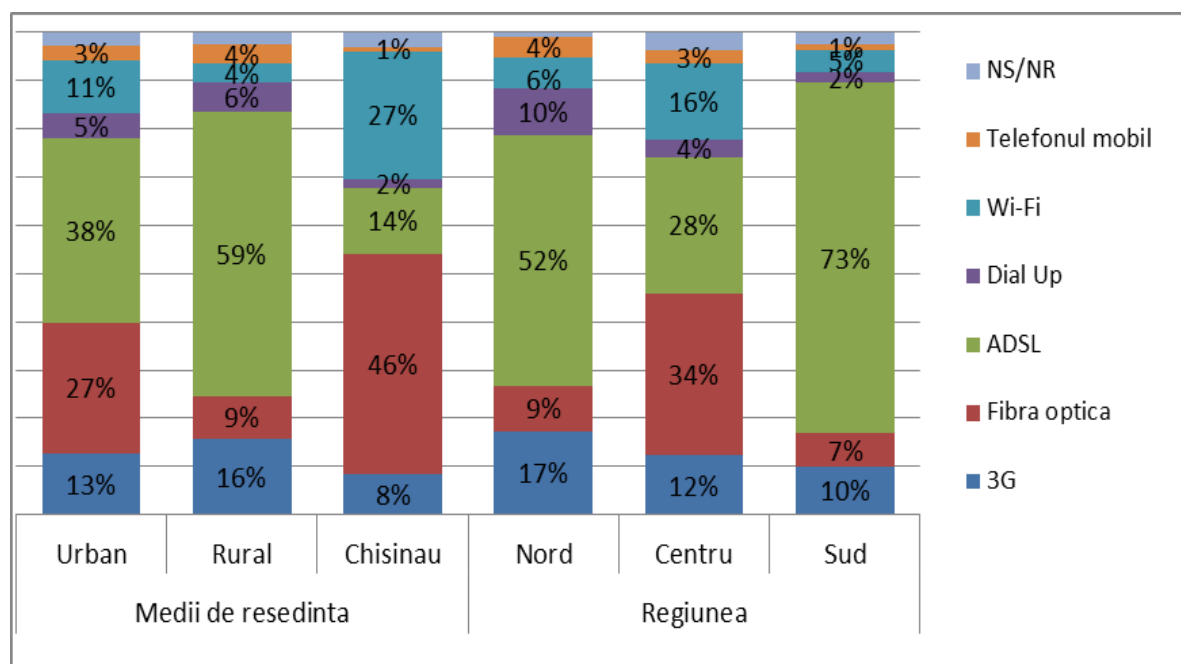
Figura 9. Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet, %



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 (59% în mediul rural și 38% în mediul urban), în Chișinău este mai răspândită conexiunea prin fibră optică (46%). Al doilea tip de conexiune în sate este conexiunea de tip 3G cu 16%, în orașe fibră optică - cu 27% de respondenți, în Chișinău circa 28% au conexiune de WI-FI (Figura 10).

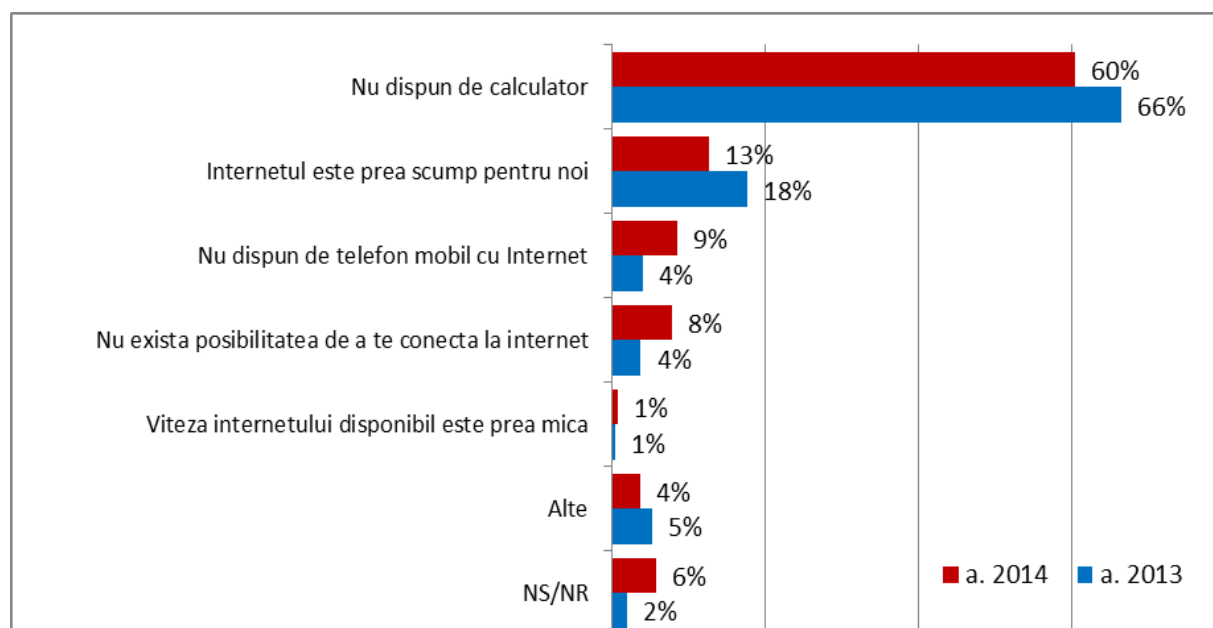
La Sud preponderent este utilizată conexiunea ADSL într-o pondere de 73%, urmată de Nord cu 52%. Pe locul doi în zonele date se plasează conexiunea 3G cu 10% la Sud și 17% la Nord. În Centru 1/3 populație este conectată prin fibră optică, 28% - utilizează conexiunea ADSL, 16% - Wi-Fi.

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 60% dintre respondenți, iar circa 13% dintre cei care nu dispun de conexiune la Internet au invocat drept motiv al lipsei conexiunii faptul că *Internetul este prea scump pentru ei*. Se observă că ponderea respondenților care au menționat aceste motive s-a redus în raport cu anul precedent (Figura 11). Ponderi semnificative de circa 9% și 8% au declarat că *nu dispun de telefon mobil cu Internet și nu există posibilitate de a se conecta la serviciul respectiv la locul de reședință*. Printre alte motive a fost invocat și faptul că *viteza internetului disponibil este prea mică*, menționat de circa 1% de respondenți.

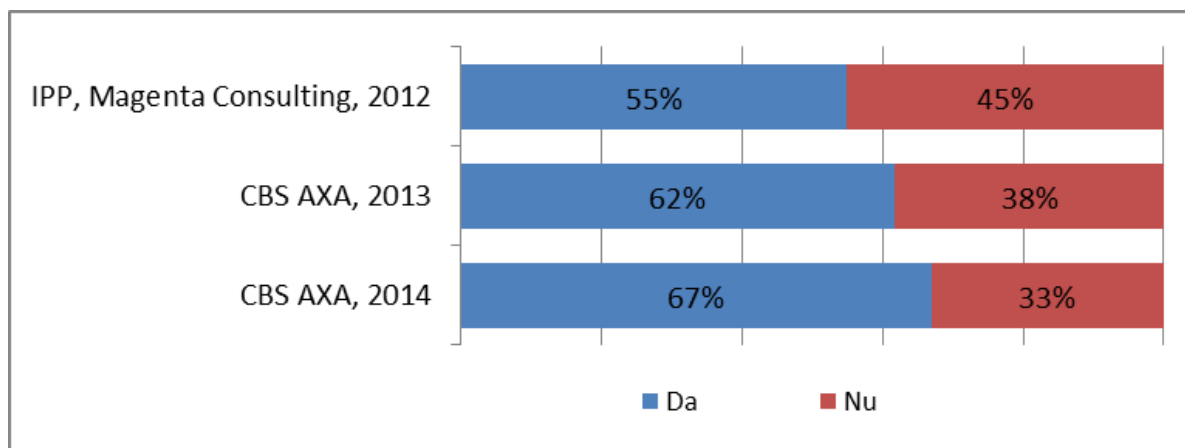
Figura 11. Motivele lipsei conexiunii la Internet, %



1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor

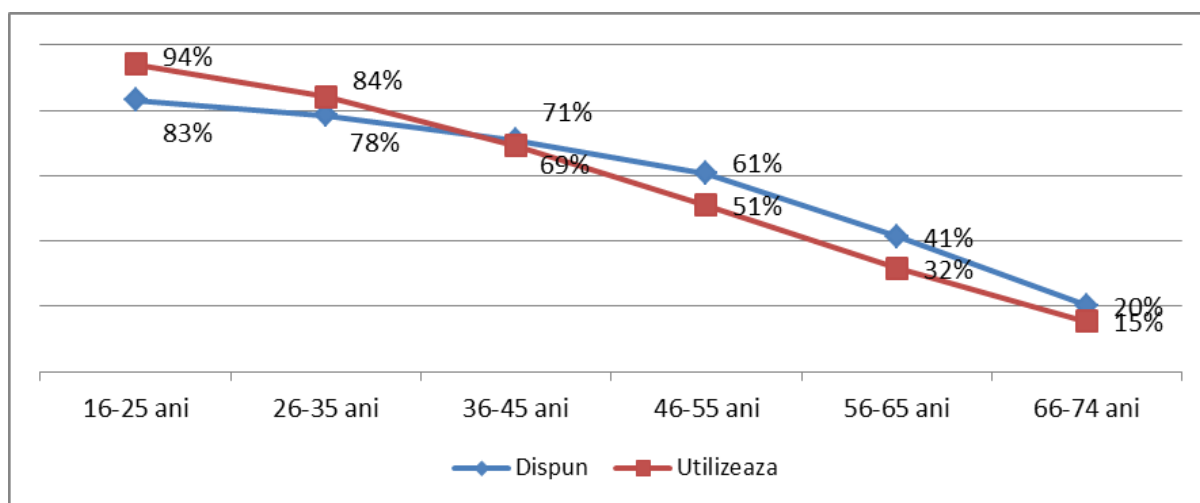
Aproximativ aceeași pondere de 67% a respondenților au utilizat calculatoarele în ultimele 12 luni față de cei care dispun de acestea, indiferent de locul unde l-au accesat. De menționat că gradul de utilizare a calculatorului a crescut în comparație cu datele studiilor precedente, respectiv cu circa 5 p.p. în comparație cu anul 2013 și 12% în raport cu 2012 (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, aceasta confirmă tendințele înregistrate și în studiul realizat în 2013. Se observă că 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), ceea ce conduce la concluzia că tinerii mai frecvent utilizează calculatorul și în afara locuinței. 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 vârstă, %



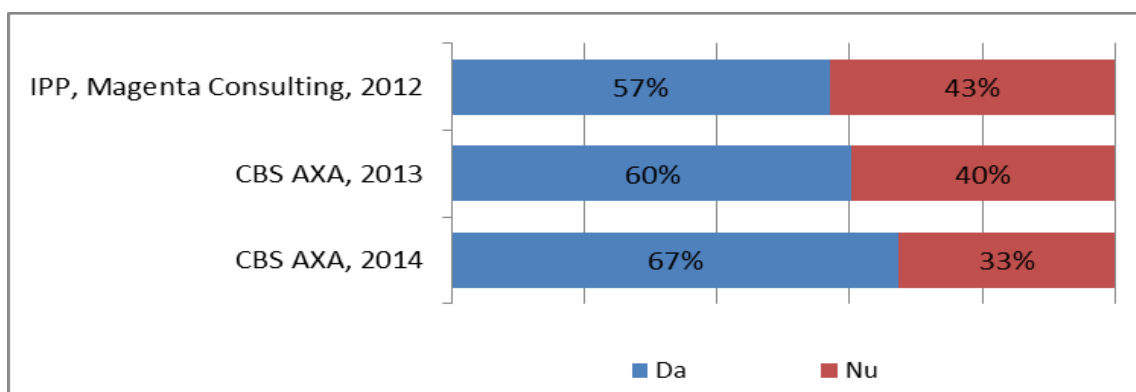
Utilizarea calculatorului este de asemenea corelată cu nivelul de bunăstare și venituri. Astfel, în cazul persoanelor cu venituri de peste 3000 lei pe familie, ponderea celor care au utilizat calculatorul în ultimele 12 luni este de circa 90%. De asemenea se observă un grad înalt de utilizare a calculatorului

printre conducători și specialiști cu nivel superior de calificare, funcționari administrativi, migranți (circa 90%), elevi/studenți (99%), persoanele cu studii superioare (92%), locuitorii capitalei (86%). În majoritate, acestea depășesc ponderile celor din grupurile respective, care au declarat că dispun de calculator în gospodărie, ceea ce 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 și Tabelul 1.1 în anexă).

1.4. Utilizarea Internetului

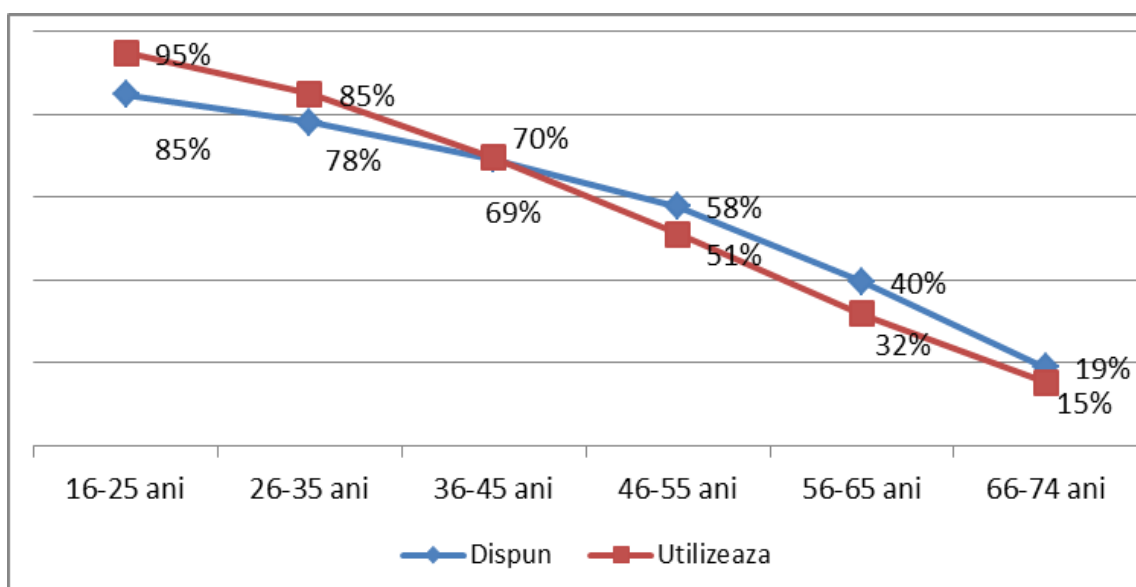
Datele studiului denotă că circa 67% dintre respondenți au utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de locul accesării, creșterea față de studiul precedent este semnificativă și constituie 7%, față de 2012 această creștere este de 10% (Figura 14).

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, %

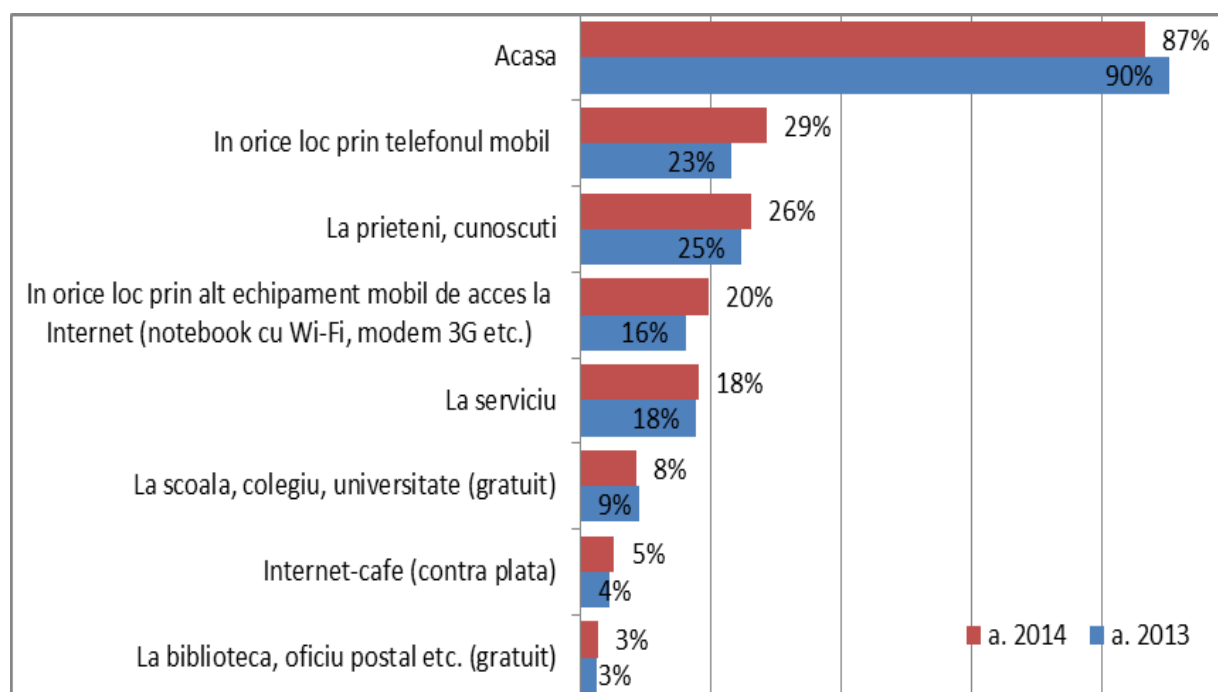


În cazul unor grupuri ale populației gradul de utilizare a Internetului depășește disponibilitatea acestuia în gospodărie, constituind peste 90% în cazul persoanelor tinere de până la 35 ani, a funcționarilor administrativi, a elevilor/studentilor, persoanelor casnice, migranților, a respondenților cu nivel jos de studii. Mai puțin utilizează Internetul, chiar dacă dispun de conexiune, persoanele de peste 45 ani, conducătorii autorităților publice de toate nivelurile, pensionarii, (Tabelul 1.8 și Tabelul 1.4 în anexă).

Majoritatea respondenților în ultimele 12 luni au accesat Internetul de acasă (87%), iar câte circa ¼ dintre ei au accesat din alte locuri prin intermediul telefonului mobil sau de la prieteni, cunoscuți. Circa 1/5 au folosit în acest scop diverse echipamente mobile în alte locații sau au utilizat Internetul la serviciu (Figura 16). Se observă o dinamică pozitivă privind accesibilitatea Internetului prin echipamente mobile, ponderea celor care au accesat Internetul prin telefonul mobil sau alt echipament mobil de acces a înregistrat tendințe spre creștere în raport cu studiul precedent.

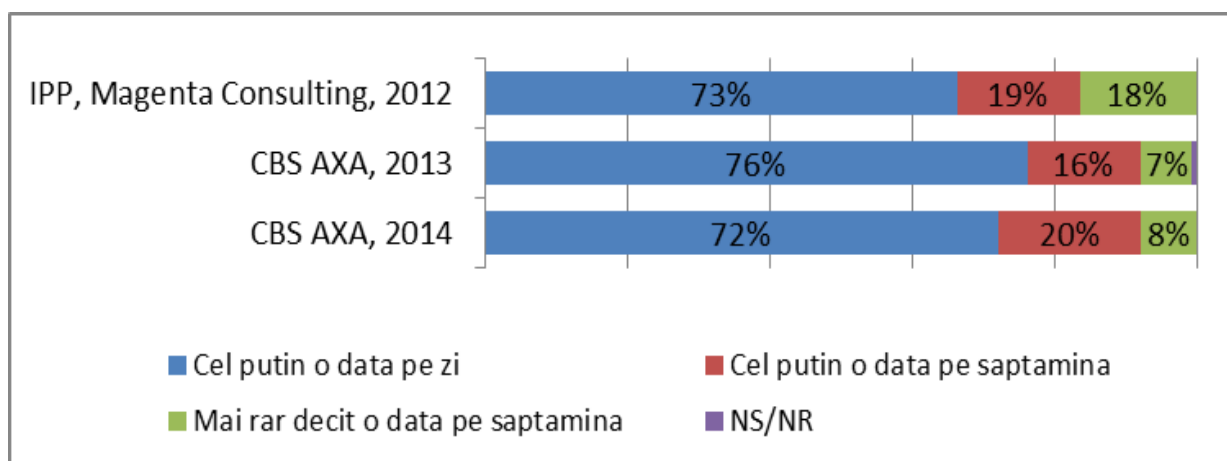
De menționat, că elevii/studentii accesează Internetul prin majoritatea metodelor posibile. Astfel, adițional la cei 98% care accesează Internetul acasă, ponderi de peste 40% au declarat că au utilizat acest serviciu la prieteni, cunoscuți, la locul de studii ; 54% în orice alt loc, prin telefon mobil, 45% - alt echipament mobil care permite accesul la Internet. Se observă accesibilitatea Internetului prin echipamente mobile în capitală în comparație cu alte orașe și mediul rural : 40% dintre respondenții din Chișinău au accesat prin intermediul telefonului mobil și 27% - prin intermediul altui echipament mobil de acces. De menționat, de asemenea, că printre bărbații mai frecvent sunt utilizate echipamentele mobile pentru accesarea internet decât printre femei, diferența dintre ponderile care au declarat acest lucru este de circa 5 p.p. (Tabelul 1.9 în anexă).

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



Frecvența utilizării Internetului rămâne aproximativ aceeași în studiile realizate. Aproape 3/4 dintre respondenți au declarat că au utilizat Internetul cel puțin odată în zi, iar 20 la sută – cel puțin odată pe săptămână (Figura 17).

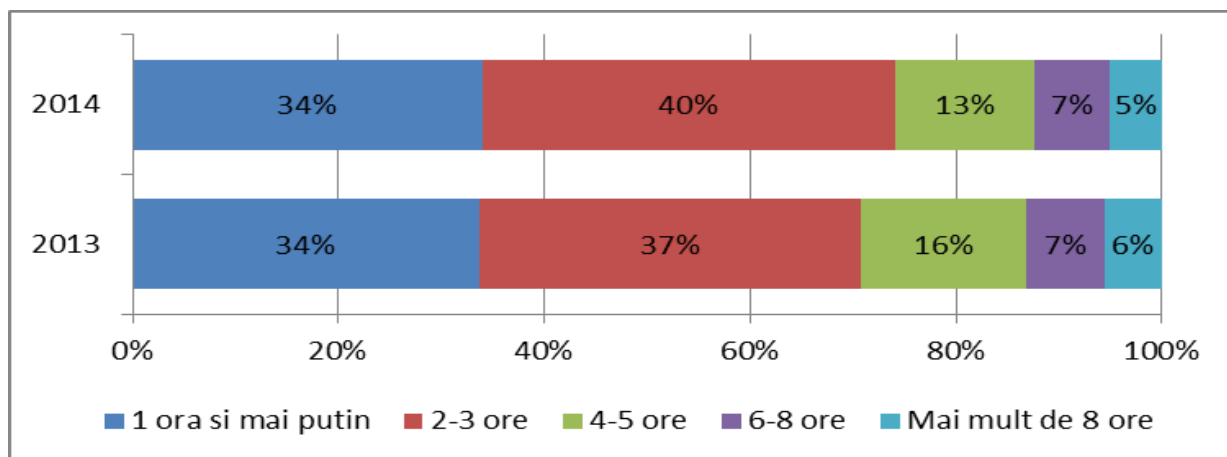
Figura 17. Frecvența utilizării Internetului în ultimele 12 luni, %



Frecvența utilizării Internet corelează direct cu vârsta, circa 84% dintre tinerii de 18-25 ani utilizează Internetul cel puțin odată în zi, cei de peste 65 ani – doar 49%, Cel puțin odată în zi au utilizat Internetul circa 87% dintre specialiștii cu nivel superior de calificare, 88% elevi/ studenți, precum și peste 80% dintre respondenții cu nivel mai înalt de bunăstare și cu venituri peste 5000 lei, 86% dintre persoanele cu studii superioare și locuitorii capitalei (Tabelul 1.10 în anexă).

Per total, durata unei sesiuni Internet nu a înregistrat modificări esențiale, ca și în studiul precedent circa 34% dintre respondenți au declarat că o sesiune durează o oră și mai puțin (Figura 18).

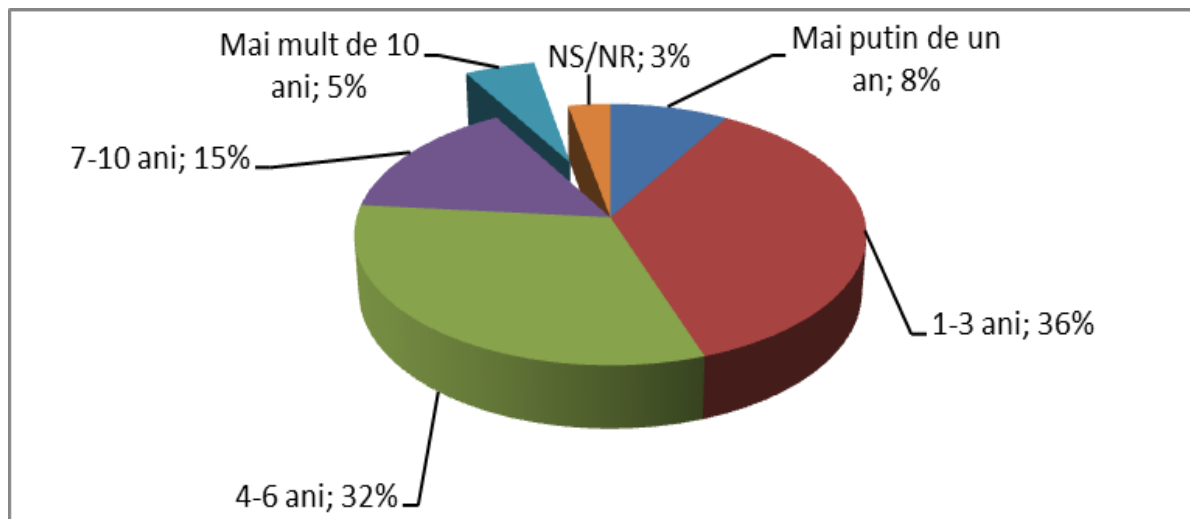
Figura 18. Durata navigării în Internet, %



Aproape jumătate dintre elevi/studenți (48%) navighează în Internet timp de 4 ore și mai mult, circa 40% dintre persoanele tinere de 16-25 ani, câte circa 30% dintre bărbați, respondenții din gospodăriile fără copii, 32% specialiști cu un nivel superior sau mediu de calificare, 33% persoane cu studii superioare, circa 40% dintre respondenții cu venituri pe familie de peste 5000 lei, persoanele cu studii superioare, respondenții din Chișinău (Tabelul 1.11 în anexă). Persoanele de peste 55 ani și pensionarii preferă să navigheze în Internet o oră și mai puțin, această durată a fost declarată de circa 60% dintre respondenții grupurilor menționate.

O experiență destul de avansată de utilizare a Internetului există printre respondenți, 52% dintre persoanele intervievate utilizează acest serviciu de 4 ani și mai mult, dintre care 5% - peste 10 ani (Figura 19).

Figura 19. Experiența de utilizare Internet, %



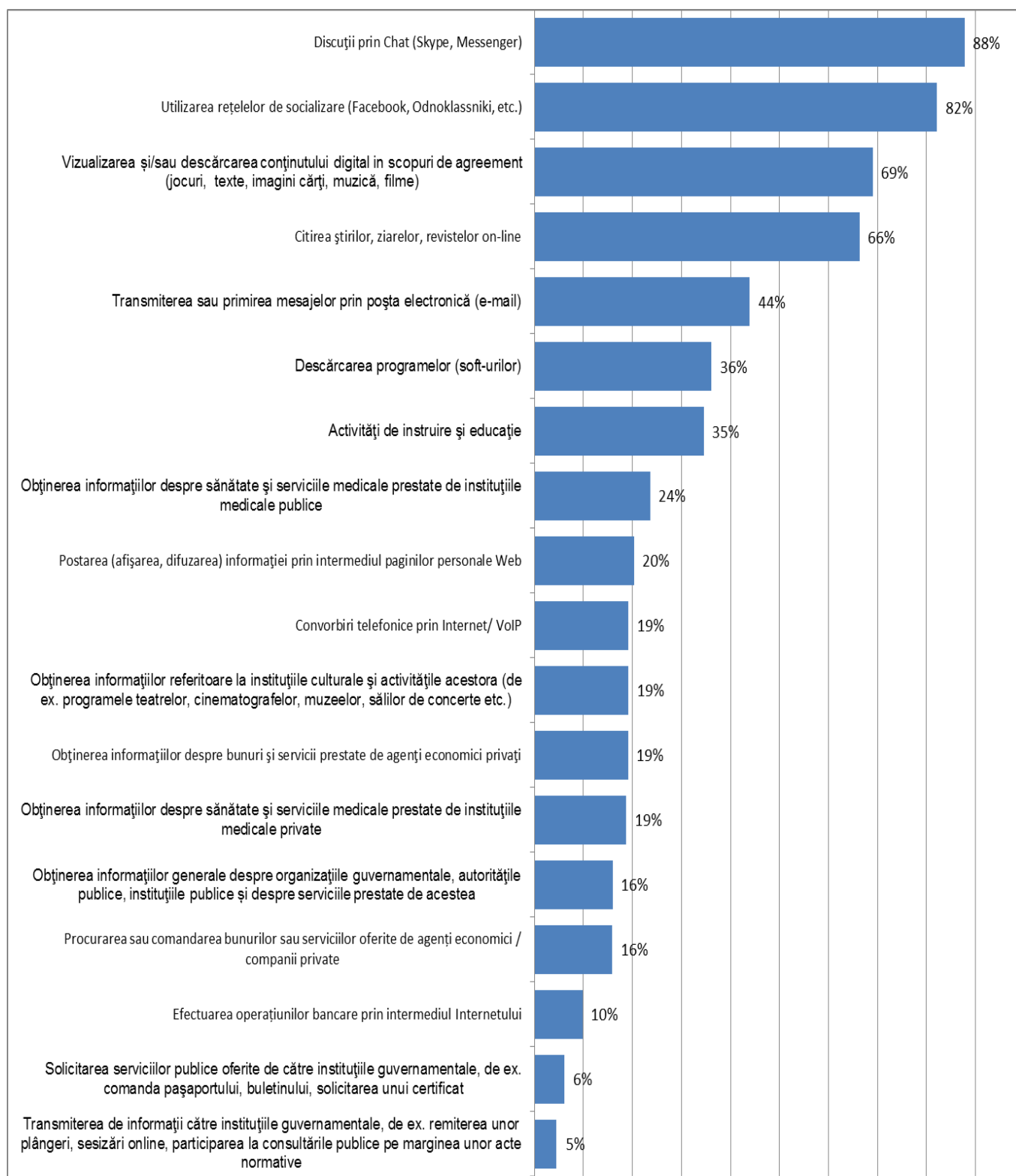
Ponderi care depășesc 10% la categoria de respondenți care utilizează Internetul de 10 ani și mai mult s-au constatat printre persoanele de 66 ani și mai mult, conducătorii de toate nivelurile și specialiștii cu nivel superior de calificare, funcționari administrativi, migranți, persoanele cu venituri de peste 6000 lei pe familie, persoanele cu studii superioare, precum și printre locuitorii capitalei. De menționat că circa 60% 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, ponderile răspunsurilor pozitive au rămas practic la același nivel ca și în studiul precedent.

Astfel, peste 80% dintre respondenți au declarat că poartă discuții prin Chat, utilizează rețelele de socializare. Circa 70% 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 (6%) 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 (21%), specialiștii cu nivel înalt de calificare (13%), de asemenea de către persoanele cu venituri de peste 5000 lei (17%), persoanele cu studii superioare (13%), din Chișinău (13%) (Tabelul 1.13 în anexă).

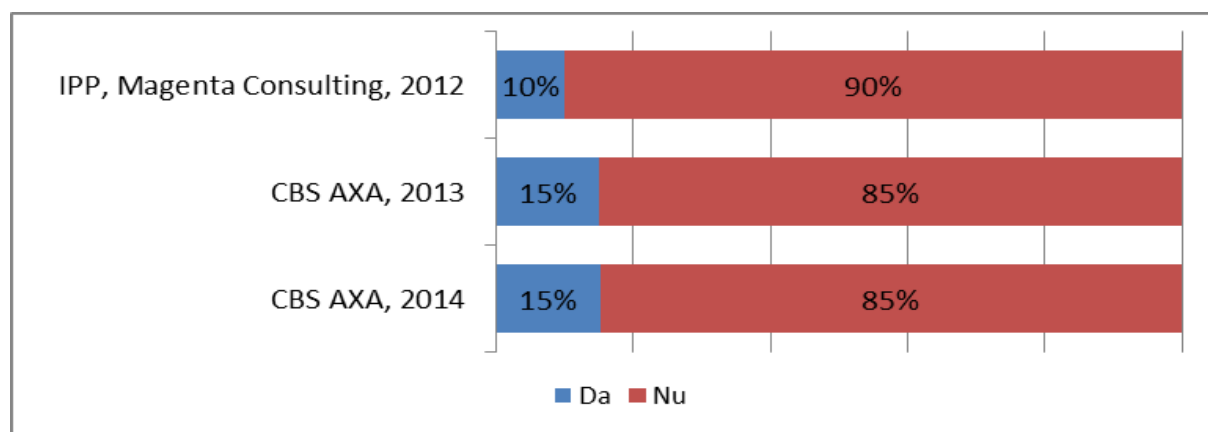
2. UTILIZAREA RESURSELOR ONLINE ALE MINISTERELOR ȘI ALTOR AUTORITĂȚI ADMINISTRATIVE CENTRALE SUBORDONATE GUVERNULUI

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

Studiul dat denotă că ponderea persoanelor care accesează site-ul Guvernului este una stabilă. 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 (Figura 21).

Figura 21. Accesarea site-ului Guvernului, %

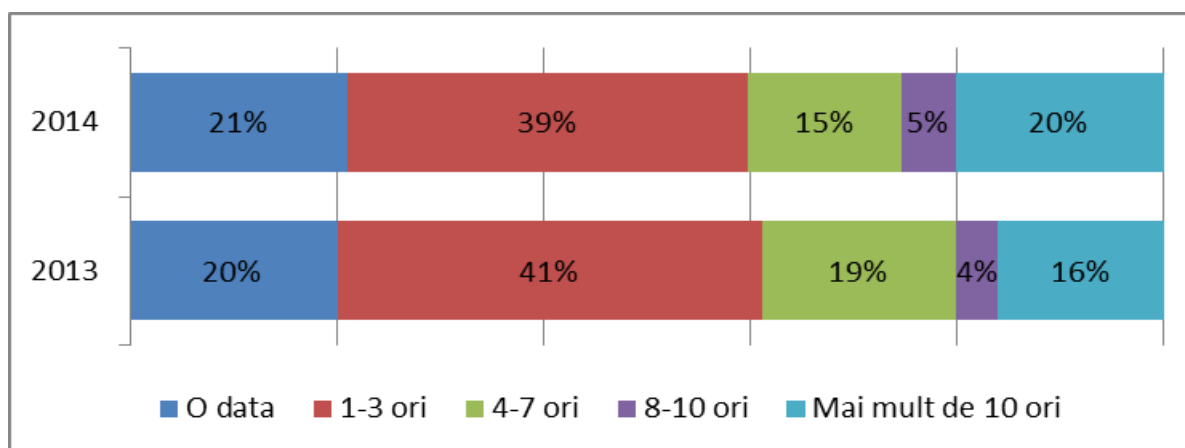


Pagina web a Guvernului este accesată de aproape 40% dintre conducătorii de toate nivelurile, specialiștii cu nivel superior de calificare, funcționarii administrativi, 1/3 respondenții cu studii superioare. De asemenea site-ul Guvernului prezintă interes pentru 22% dintre elevi/studenti, 27% locuitori ai Chișinăului.

Se observă o corelare directă între nivelul de venituri și gradul de acces al paginii respective, care înregistrează mai puțin de 10% în cazul celor ce au declarat că venitul lunar pe familie este de 3000 lei și mai jos și peste 20% în cazul celor cu venit mai sus de 3000 lei (Tabelul 1.14 în anexă). De menționat că respondenții din mediul rural și în cadrul studiului curent au declarat accesarea deosebit de joasă a acestui site, ponderea aceeași 9% ca și în studiul precedent.

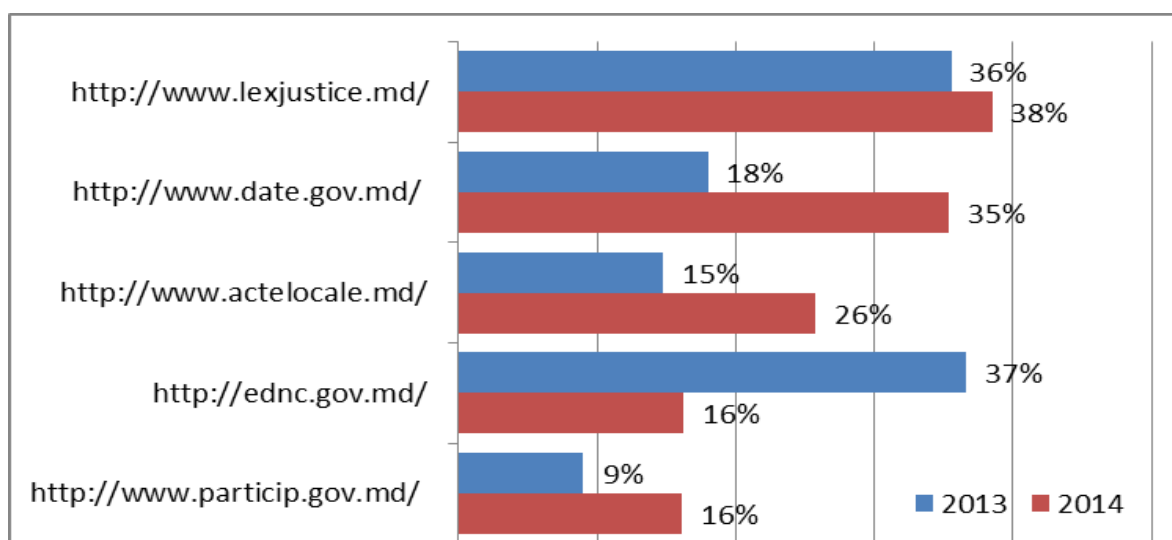
Frecvența accesării paginii web a Guvernului a înregistrat ușoare tendințe spre creștere. În 2014 circa 25% dintre respondenții care au declarat că au accesat pagina web a Guvernului pe parcursul ultimilor 12 luni, au apelat la acest site de peste 8 ori (Figura 22 și Tabelul 1.15 în anexă), dintre care 20% - mai mult de 10 ori. În 2013 aceste cifre au constituit, respectiv, 20% și 16%.

Figura 22. Frecvența accesării site-ului Guvernului, %



În contextul paginilor web/portalelor cu acte normative, de Date Guvernamentale Deschise, de consultare publică pe marginea actelor normative etc., se observă o creștere a accesului în raport cu anul 2013, cu excepția paginii <http://ednc.gov.md/>, iar ponderea respondenților care au accesat aceste portale variază de la 16% la 38% (Figura 23). De menționat că ponderea accesului la <http://www.date.gov.md/> s-a dublat în raport cu anul precedent.

Figura 23. Accesarea paginilor informative ale guvernului, %

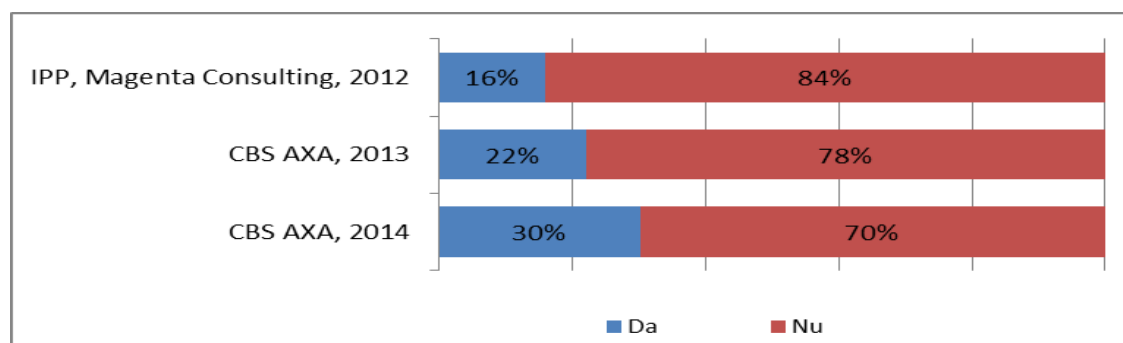


Detalii cu referire la profilul respondenților care au declarat că au accesat paginile respective sunt prezentate în Tabelul 1.16 în anexă.

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

Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale este în creștere. Circa 30% 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 8 p.p. datele înregistrate în studiul precedent și cu 14% cele din 2012 (Figura 24).

Figura 24. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale, %



Cel puțin o pagină web a autorităților administrației publice centrale a fost accesată de peste jumătate dintre conducătorii de toate nivelurile și specialiștii cu un nivel superior de calificare, persoanele cu studii superioare, 48% locuitori ai capitalei, 46% elevi/studenti, 41% dintre funcționarii administrativi (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 18% în cazul gospodăriilor cu venit de până la 1000 lei până la 59% în cazul celor cu venit de peste 5000 lei. De asemenea există și o corelare cu vârsta respondenților, cu cât persoanele sunt mai în vârstă cu atât mai mică este ponderea celor care accesează paginile web. În funcție de medii de reședință, accesarea paginilor respective rămâne a fi cea mai redusă în mediul rural, totuși în raport cu anul precedent a fost observată o creștere de circa 9 p.p.

Cea mai accesată pagină Web pe parcursul ultimilor 12 luni rămâne a fi, ca și anul precedent, cea a Ministerului 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 39% de respondenți, pagina respectivă a înregistrat și cea mai mare creștere a accesului. Circa 20% dintre răspunsuri pozitive a acumulat site-ul Ministerului Sănătății, Agenției Turismului, popularitatea acestora a crescut cu peste 4 p.p. De asemenea a crescut în raport cu 2013 ponderea celor care au accesat pagina Web a Ministerului Culturii și a Ministerului Apărării cu circa 5 p.p. Profilul socio-demografic al vizitatorilor site-urilor celor mai populare, care au cumulat peste 15% accesări, 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=487, % (răspuns "Da")

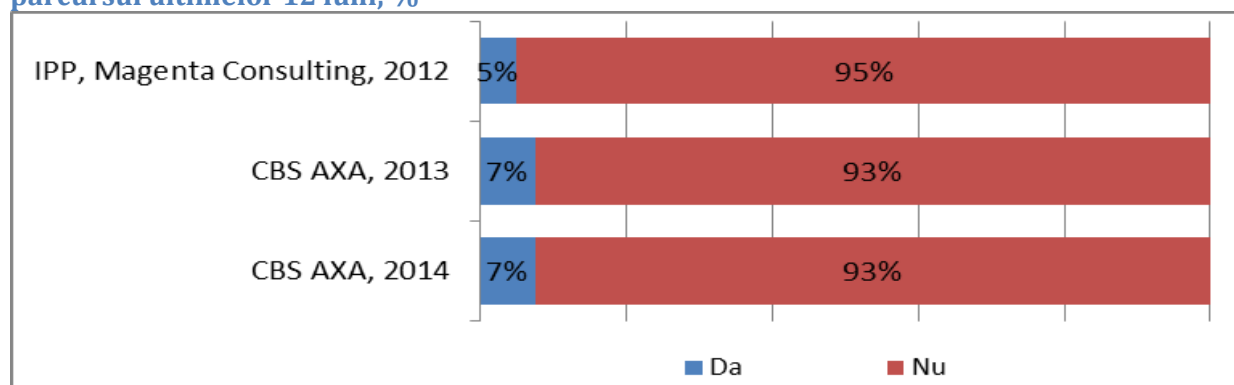
Instituții	Web pagina	% accesare		Creșterea în raport cu 2013
		2013	2014	
Ministerul Educației	http://www.edu.md/	40,4%	39,2%	-1,2%
Serviciul Hidrometeorologic de Stat	http://www.meteo.md/	28,9%	38,7%	9,8%
Ministerul Sanatatii	http://ms.gov.md/	16,7%	21,5%	4,8%
Agentia Turismului	http://www.turism.gov.md/	14,9%	19,1%	4,2%
Ministerul Afacerilor Interne	http://www.mai.md/	19,4%	19,1%	-0,3%
Ministerul Justitiei	http://justice.gov.md/	18,0%	16,8%	-1,2%
Biroul National de Statistica	http://www.statistica.md/	15,8%	16,1%	0,3%
Intreprinderea de Stat Registru	http://www.registru.md/	13,7%	15,5%	1,8%
Casa Nationala de Asigurari Sociale	http://www.cnas.md/	16,3%	15,2%	-1,1%
Ministerul Culturii	http://www.mc.gov.md/	7,9%	13,1%	5,2%

Instituții	Web pagina	% accesare		Creșterea în raport cu 2013
		2013	2014	
Compania Nationala de Asigurari In Medicina	http://www.cnam.md/	10,6%	13,0%	2,4%
Inspectoratul Principal Fiscal de Stat	http://www.fisc.md/	15,9%	12,6%	-3,3%
Ministerul Finantelor	http://www.mf.gov.md/	11,4%	11,3%	-0,1%
Ministerul Apararii	http://www.army.md/	6,5%	11,2%	4,7%
Ministerul Economiei	http://www.mec.gov.md/	10,7%	10,7%	0,0%
Serviciul Vamal	http://www.customs.gov.md/	8,8%	10,1%	1,3%
Centrul de Informatii Juridice	http://justice.gov.md/	9,4%	9,8%	0,4%
Intreprinderea de Stat Posta Moldovei	http://www.posta.md/	18,0%	9,8%	-8,2%
Arhiva Nationala a Republicii Moldova	http://justice.gov.md/	9,4%	9,7%	0,3%
Intreprinderea de Stat Cadastru	http://www.cadastre.md/	9,7%	9,2%	-0,5%
Ministerul Afacerilor Externe si Integrarii Europene	http://www.mfa.gov.md/	8,4%	8,8%	0,4%
Ministerul Mediului	http://www.mediu.gov.md/	3,6%	7,7%	4,1%
Serviciul Stare Civila	http://stare-civila.gov.md	8,9%	6,7%	-2,2%
Institutul National de Standardizare si Metrologie	http://www.standard.md/	5,9%	6,6%	0,7%
Inspectoratul Ecologic de Stat	http://inseco.gov.md/	2,9%	6,5%	3,6%
Agentia Relatii Funciare si Cadastru	http://www.arfc.gov.md/	8,1%	6,4%	-1,7%
Ministerul Transporturilor si Infrastructurii Drumurilor	http://www.mtid.gov.md/	8,0%	6,1%	-1,9%
Camera de Licentiere	http://www.licentiere.gov.md/	5,3%	6,0%	0,7%
Intreprinderea de Stat MoldData	http://www.molddata.md/	7,2%	5,4%	-1,8%
Serviciul Piscicol	http://www.sp.gov.md/	2,2%	5,1%	2,9%
Centrul National pentru Frecvente Radio	http://www.cnfr.md/	5,4%	5,0%	-0,4%
Biroul migratie si azil	http://www.mai.md/bma/	5,5%	5,0%	-0,5%
Serviciul Protectiei Civile si Situatiilor Exceptionale	http://www.dse.md/	5,3%	4,6%	-0,7%
Intreprinderea de Stat Ingeocad	http://www.ingeocad.md	4,2%	4,0%	-0,2%
Agentia Geologie si Resurse Minerale	http://www.mediu.gov.md/	1,5%	3,1%	1,6%
Centrul Tehnic pentru Securitate Industriala si Certificare	http://www.ctsic.md/	1,7%	2,8%	1,1%
Inspectoratul Energetic de Stat	http://ies.md	3,3%	1,6%	-1,7%

2.3. Particularități de accesare a serviciilor publice online

Nivelul de accesare a e-serviciilor de catre populatie rămâne a fi nesemnificativ, cu o pondere a celor care le-au accesat în ultimele 12 luni de circa 7%, ca și în anul precedent (Figura 25).

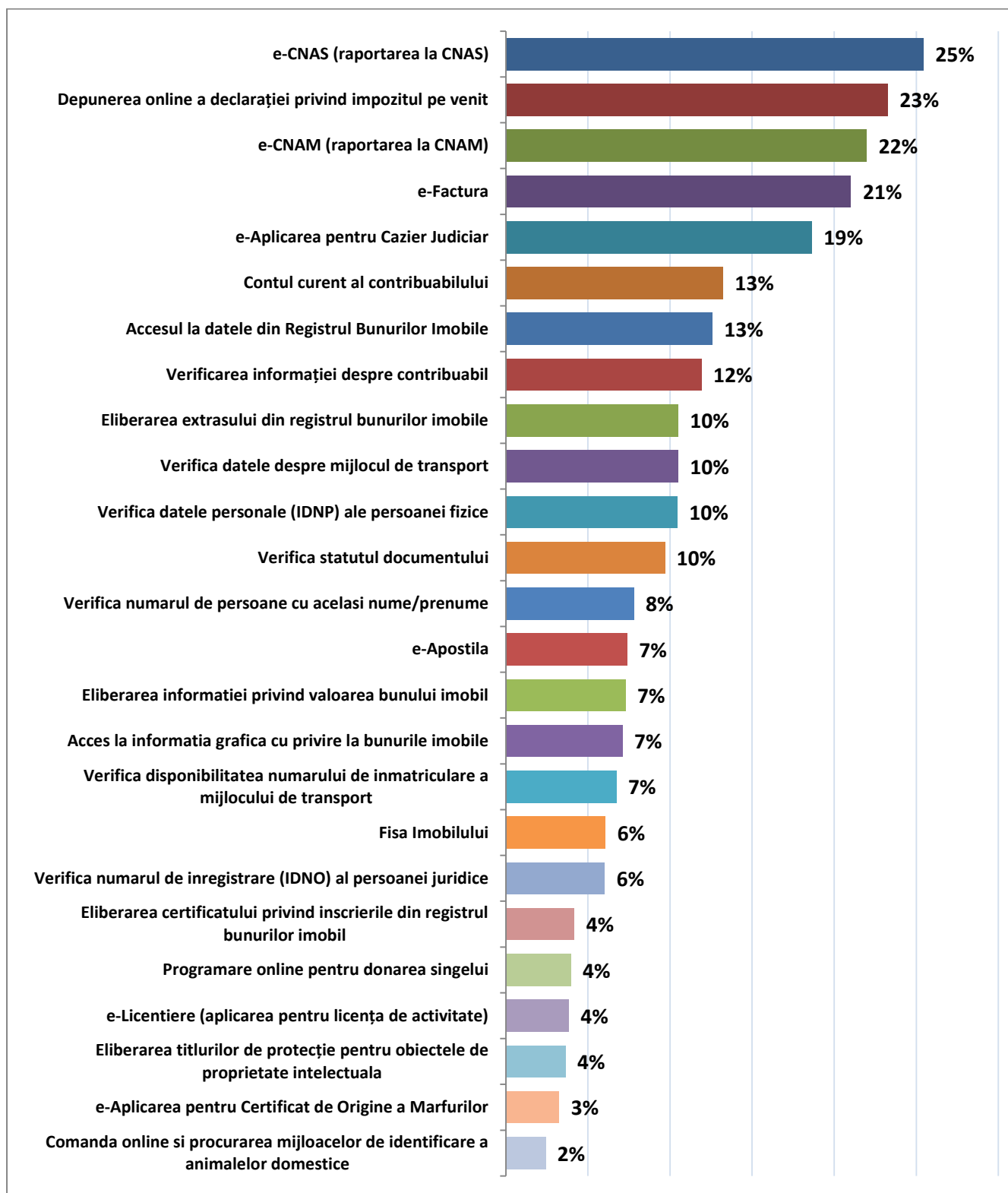
Figura 25. Accesarea serviciilor publice online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni, %



Dezagregări în funcție de profilul persoanelor care au accesat serviciile publice online sunt prezentate în Tabelul 1.19 în anexa.

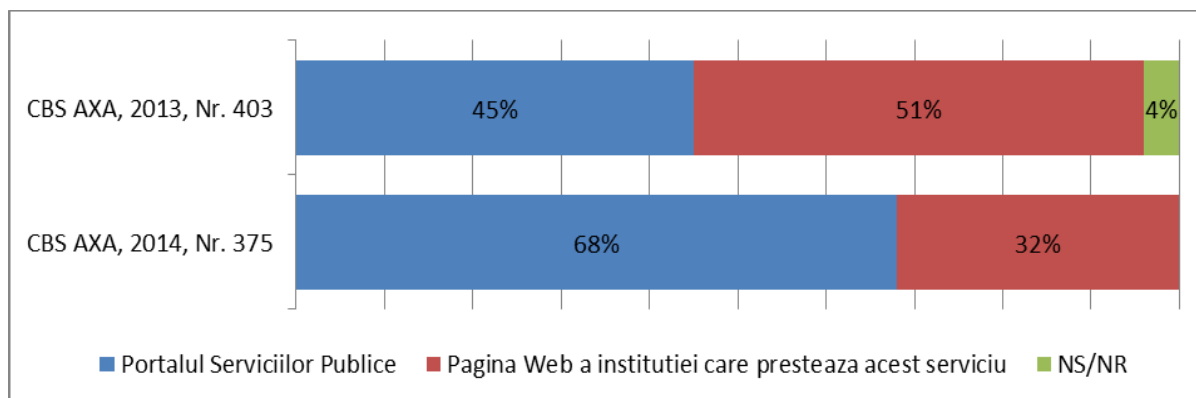
Cele mai accesate sunt serviciile de raportare la CNAS (25%), depunerea declarației privind impozitul pe venit (23%), urmate de raportarea la CNAM (22%) (Figura 26).

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



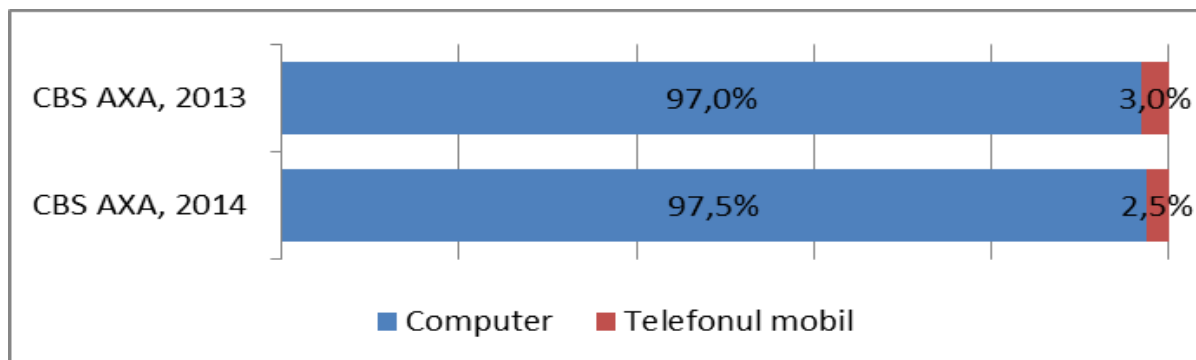
A crescut considerabil ponderea persoanelor care au accesat cel puțin un serviciu online prin intermediul Portalului Serviciilor Publice, în 2014 constituind 68% din răspunsuri versus 45% în 2013 (Figura 27). Dezagregări în funcție de profilul respondenților sunt prezentate în Tabelul 1.20 în anexă.

Figura 27. Modalitatea de accesare a serviciilor publice online, răspuns multiplu, %



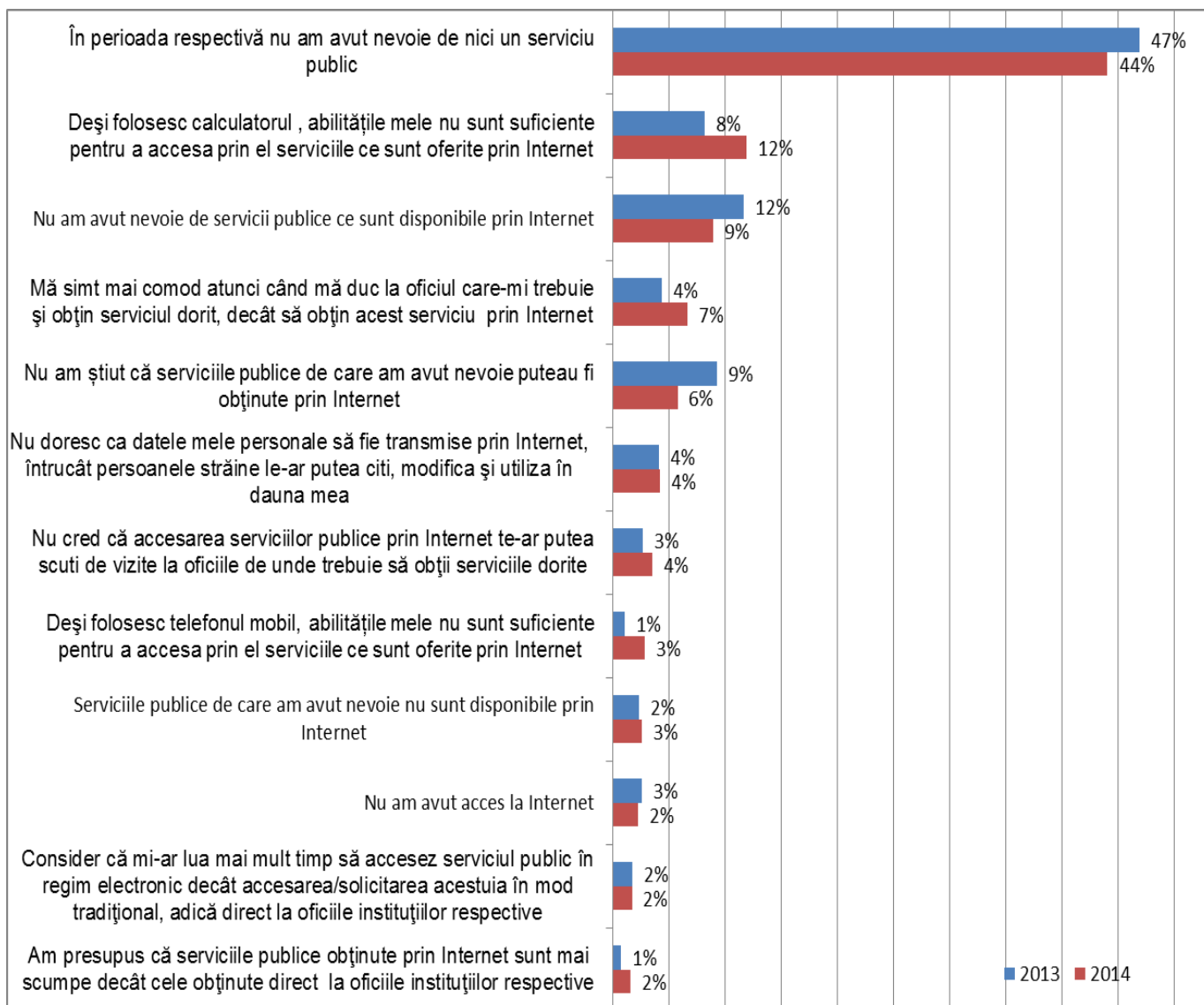
Pentru accesarea serviciilor respective populația utilizează preponderent computerul (97%), și doar un număr limitat utilizează în acest scop telefonul mobil (Figura 28 și Tabelul 1.21 în anexă).

Figura 28. Instrumentul de accesare a serviciilor publice online, N=374, %



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 44% dintre respondenți, același răspuns a cumulat cea mai mare pondere și în 2013. Alte 12% au invocat insuficiența abilităților pentru accesarea acestora, 9% au declarat că nu au avut nevoie de servicii publice disponibile pe Internet, 7% au declarat că se simt mai comod când merg la oficiul respectiv, 6% nu au știut că serviciile de care au avut nevoie pot fi accesate în regim online. 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=2700, %



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

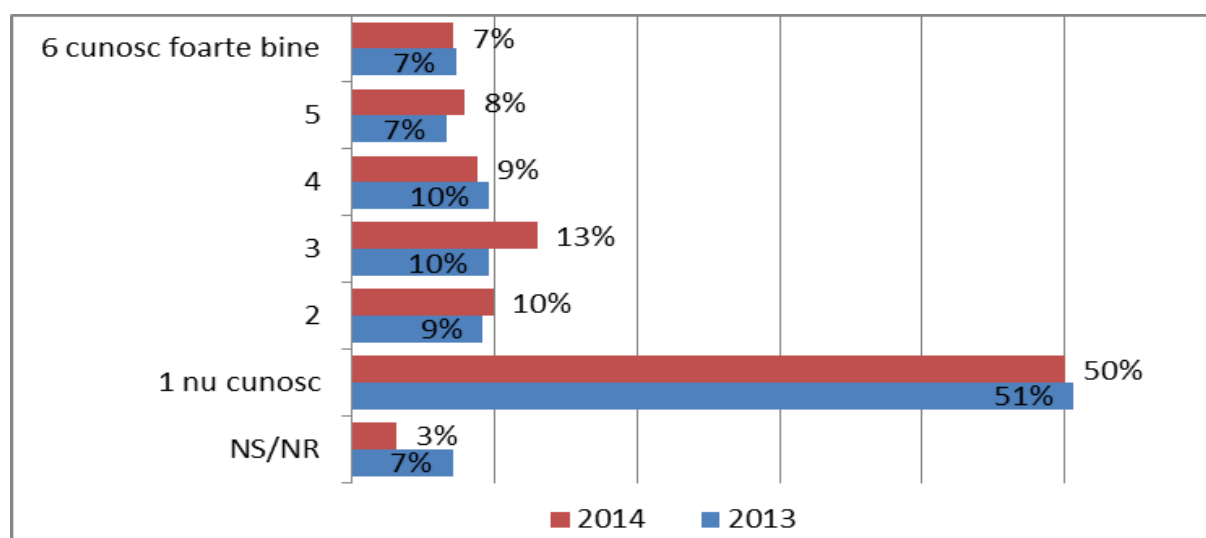
Capitolul respectiv prezintă situația privind nivelul de cunoaștere și de înțelegere de către populație a noțiunii de Guvernare Electronică, de asemenea și înțelegerea importanței implementării e-Transformării Guvernării, a beneficiilor și avantajelor acesteia, precum și gradul de susținere a reformei 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 rămâne a fi redus în Moldova. Analogic studiului 2013, datele curente relatează o medie de 2.3 puncte, utilizând o scală de la 1 (nu cunosc deloc) la 6 (cunosc foarte bine). Circa 15% dintre respondenți au apreciat cu note de 5 și 6 nivelul personal de cunoaștere a noțiunii respective, iar jumătate dintre respondenți au notat cu 1, adică au declarat că nu cunosc deloc (Figura 30).

Specialiștii cu nivel superior de calificare au declarat că cunosc noțiunea de e-Guvernare (au apreciat cu note de 5 și 6 nivelul de cunoaștere) într-o pondere de 40%, persoanele cu nivel de bunăstare mai înalt – cei care au declarat *Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele, Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat, însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe - respectiv 42% și 34%, persoanele cu studii superioare – 31%, elevii/studentii – 29%. De asemenea gradul de familiarizare cu noțiunea de e-Guvernare este dependent de nivelul veniturilor depășind 20% în cazul celor cu peste 3000 lei pe familie și diminuându-se la 8% în cazul respondenților care au declarat venit sub 1000 lei. În capitală gradul de cunoaștere este de 2,5 ori mai mare decât în sate, fiind de 25% și circa 10%, respectiv. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare este de peste 15% printre respondenții de pînă la 45 ani, reducîndu-se în funcție de vîrstă, în cadrul celor de 66-74 ani atîngînd ponderea de doar 5%. (Tabelul 1.23 în anexă).*

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



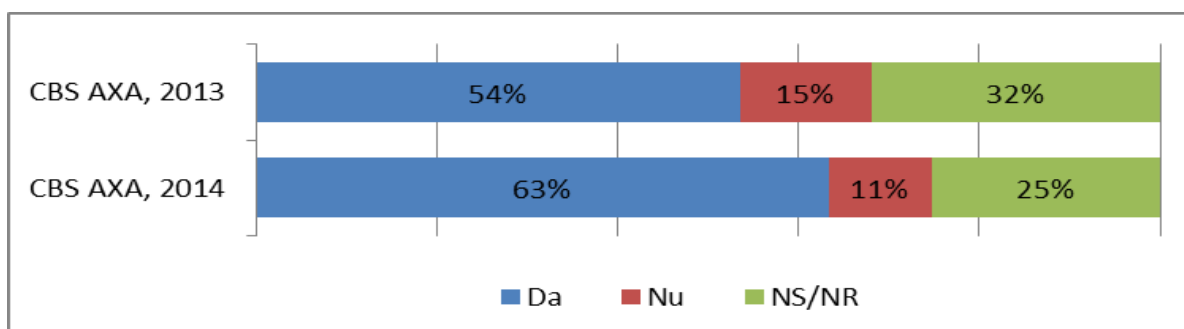
Se observă o creștere a ponderii respondenților care consideră că e-Guvernarea va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova, în 2014 constituind 63% în raport cu 54%

înregistrate în 2013. S-a diminuat și proporția celor care nu văd anumite beneficii în acest sens (Figura 31).

Avantajele/beneficiile sunt conștientizate de 84% dintre funcționarii administrativi, 79% dintre specialiștii cu nivel superior de calificare, 77% dintre conducătorii de toate nivelurile, persoanele cu studii superioare, peste 70% dintre persoanele cu venit mediu pe familie de peste 3000 lei..

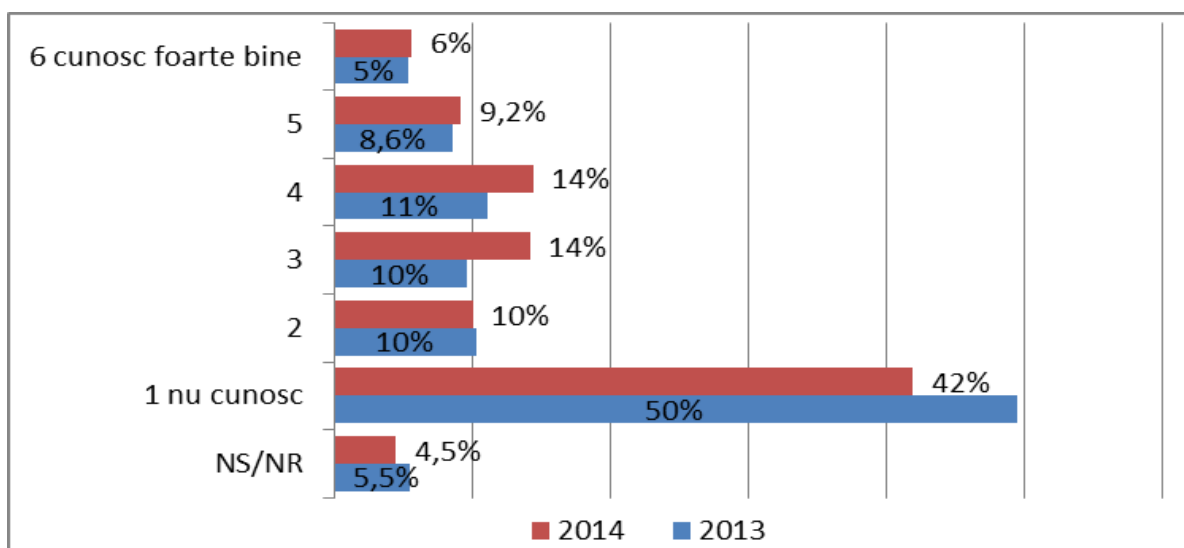
Populația Chișinăului înregistrează un grad de conștientizare mai înalt în acest sens (71%) în comparare cu mediul rural (61%) și alte orașe (63%). De menționat că percepțiile pozitive sunt în corelare cu vârsta respondenților, ponderea celor vîrstnici care sunt conștienți de potențialele avantaje/beneficii ale E-Guvernării constituie 44% față de 71% printre cei de 16-25 ani (Tabelul 1.24 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 2,5. Datele denotă că 42% 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 6% - au apreciat cu nota 6, adică au relatat că cunosc acest lucru foarte bine. Totuși, în comparare cu studiul precedent s-au înregistrat tendințe pozitive (Figura 32).

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

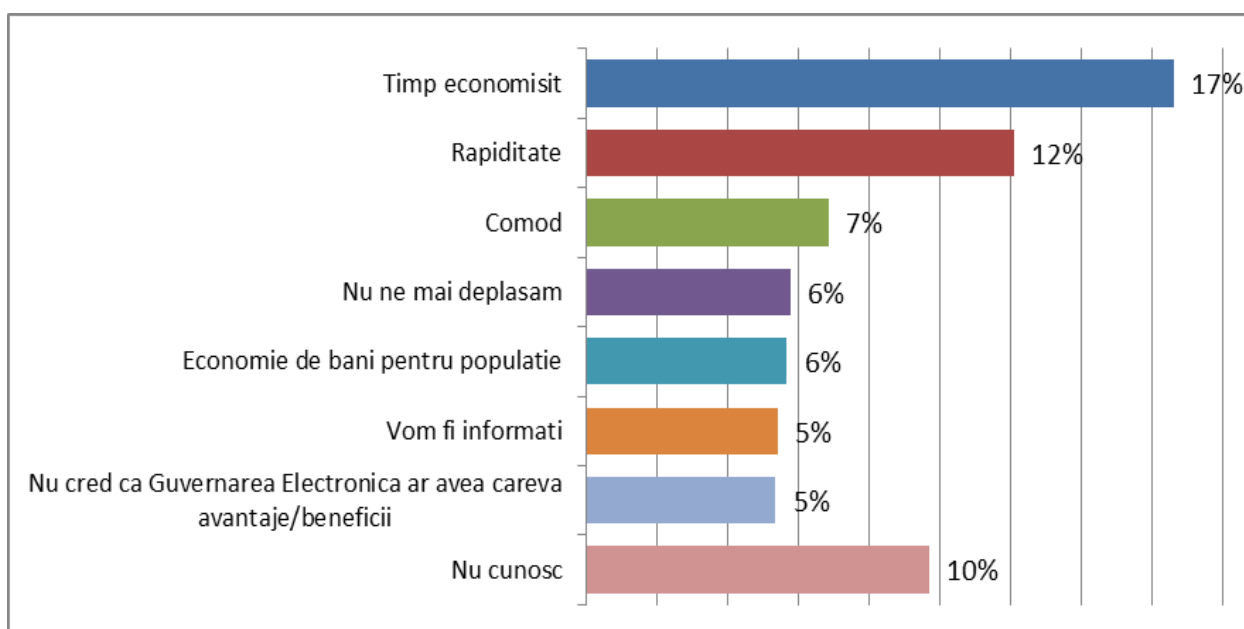


Aprecieri cu nota 6 au fost înregistrate în ponderi mai mari de 10% printre următoarele grupuri de respondenți: conducătorii de toate nivelurile (14%), specialiștii cu nivel superior de calificare (20%), persoanele cu studii superioare (13%), elevi/ studenți (11%) și locuitorii capitalei (10%). Nivelul autoapreciat de cunoaștere depinde de venitul gospodăriei, variind de la 3% în cazul celor cu venit mediu de 1000 lei pină la 13% în cazul celor cu peste 6000 lei pe familie (Tabelul 1.25 în anexă).

Principalul avantaj al e-Guvernării, menționat de 17% respondenți, este posibilitatea de a economisi timp, 12% consideră drept avantaj rapiditatea obținerii serviciilor. În același timp 5% nu cred ca Guvernarea Electronică ar oferi anumite avantaje/beneficii, iar 10% nu cunosc nimic despre aceasta (Figura 33).

Un șir de alte răspunsuri au fost oferite de către respondenți, în ponderi mai mici de 5%, acestea sunt prezentate desfășurat în Tabelul 1.26 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 4,2 pe scala de la 1 (nu are nici o importanță) la 6 (are o importanță foarte mare). În total 45% dintre respondenți apreciază importanța acestei reforme cu notele 5-6, iar 25% dintre respondenți au dat nota maximă importanței implementării e-Transformării Guvernării (Figura 34).

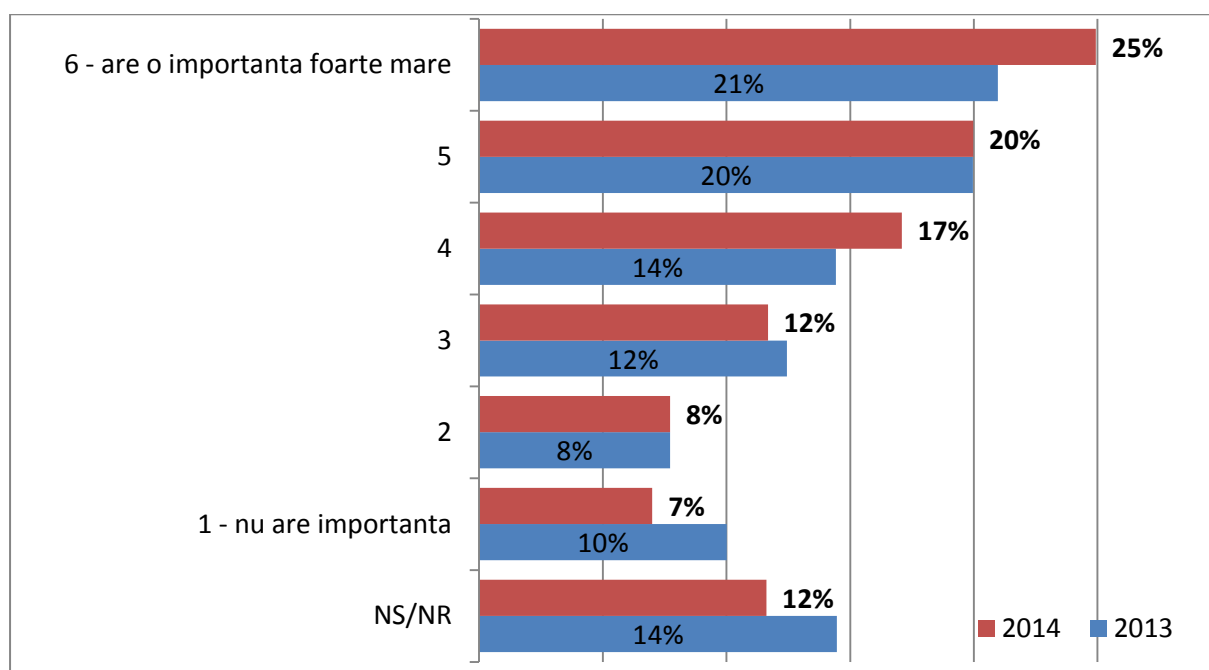
De menționat că ponderea celor care au apreciat cu note de 5-6 importanța e-Transformării Guvernării în R. Moldova este cu 4 p.p. mai mare în comparație cu ponderea raportată în cadrul studiului precedent și cu 16% în raport cu rezultatele studiului din 2012 (29% dintre respondenți au apreciat atunci importanța implementării e-Transformării Guvernării cu note de 5-6).

Datele studiului curent denotă că doar 7% dintre respondenți consideră că e-Transformarea nu este importantă, iar alții 12% nu s-au putut exprima în acest context, valorile pentru acești indicatori fiind mai mici în comparație cu studiul precedent (10% și 14%, respectiv în 2013).

Gradul de importanță este apreciat ca fiind mai înalt în cazul următoarelor grupuri de respondenți: conducători, specialiști cu nivel superior de calificare, 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 4,5 în cazul tinerilor de 16-25 ani la 3,6 în cazul vîrstnicilor de 66-74 ani (Tabelul 1.27 în anexă).

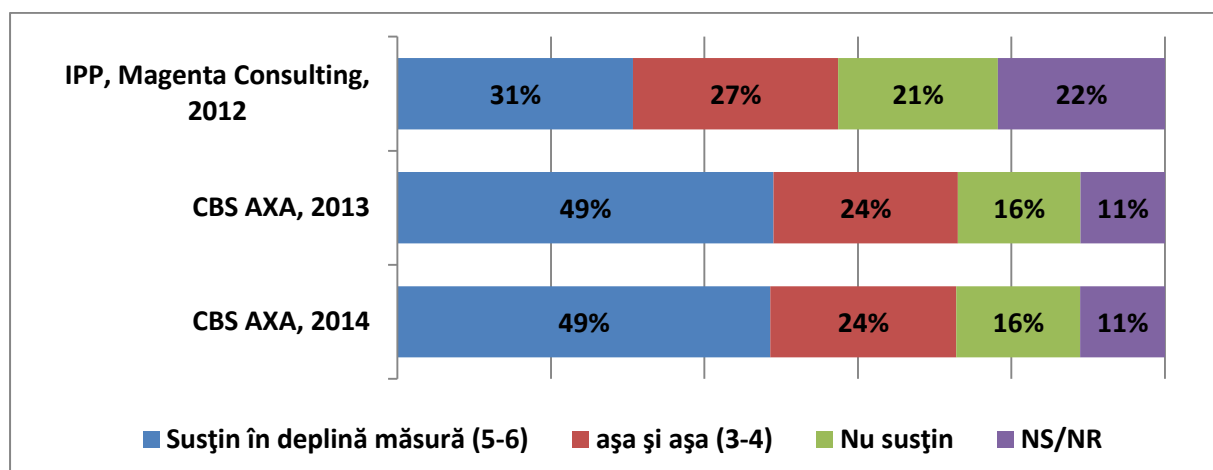
Figura 34. Gradul de importanță a e-Transformării Guvernării, N=3005, %



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 4,6 în raport cu 4,1 în 2013.

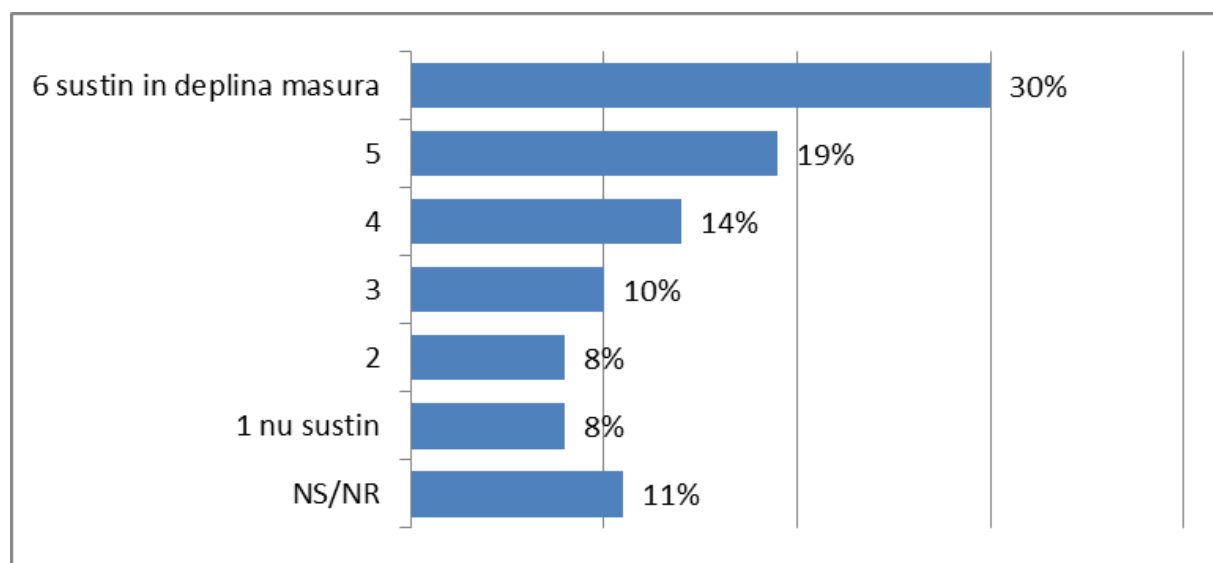
Ponderea celor care au acordat note maxime de 5-6 înregistrează tendințe stabile de creștere. În cazul studiului respectiv aceasta constituie 49%, ceea ce depășește ponderea celor care au dat aceleași aprecieri în cadrul studiului precedent cu 6 p.p și cu 18 p.p rezultatele studiului 2012 (Figura 35).

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



Se observă și o creștere a gradului de conștientizare în acest context, ponderea celor care nu au putut să se exprime pe marginea acestui subiect s-a redus în jumătate în raport cu 2012 (Figura 36).

Figura 36. Nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, N=3005, %



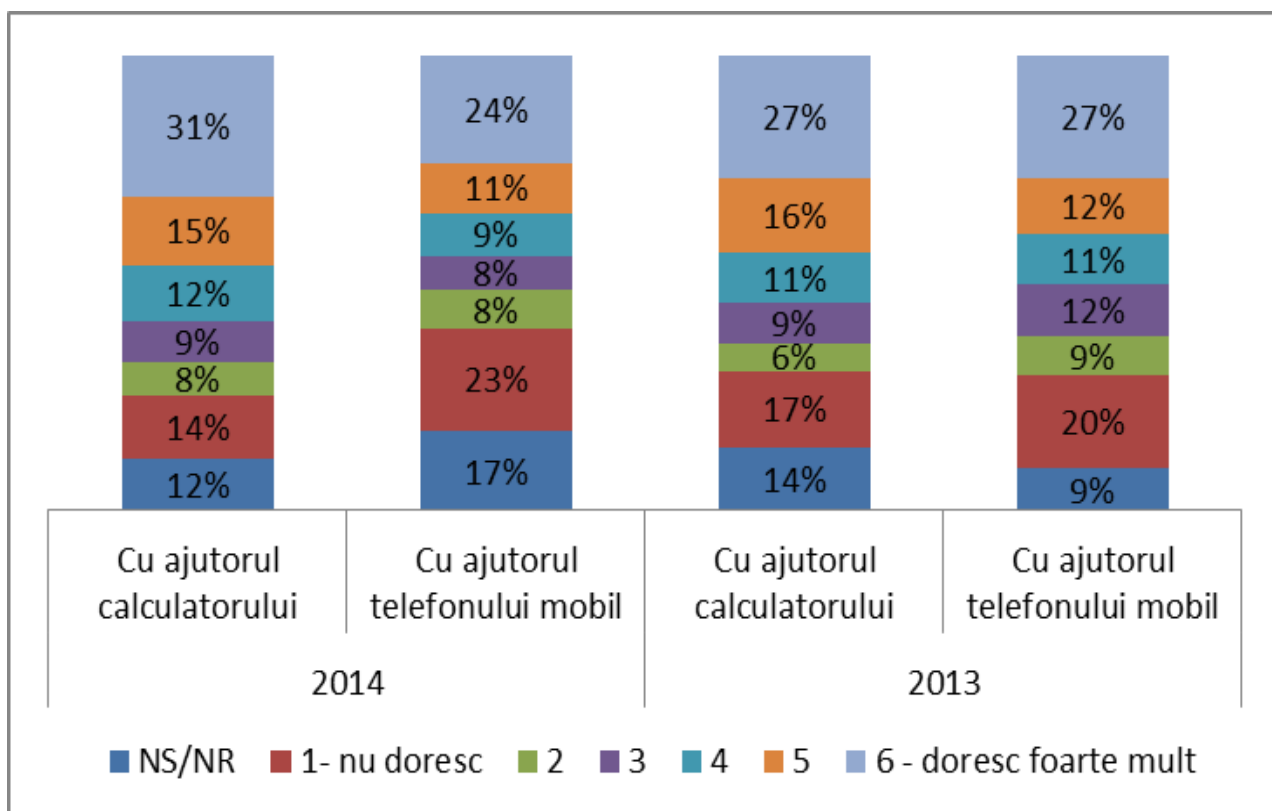
Nivelul de susținere a reformei crește în funcție de nivelul veniturilor de la 36% în cazul respondenților cu venitul familiei sub 1000 lei pînă la 64% în cazul celor cu venit mai mare de 6000 lei.

Susținători mai activi sunt persoanele tinere față de vîrstnici, iar ponderea celor care au notat cu 5 și 6 măsura în care susțin implementarea Guvernării Electronice variază de la 56% în cazul persoanelor de 16-25 ani pînă la 31% în cazul respondenților de 66-74 ani. (Tabelul 1.28 în anexă).

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

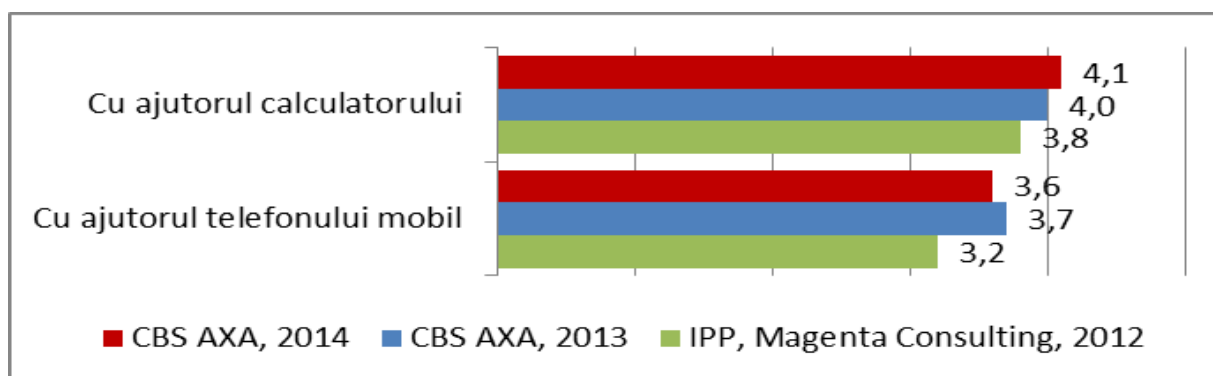
Circa 67% dintre participanții la studiu și-au exprimat dorința de a utiliza serviciile publice în mod online prin intermediul calculatorului iar 52% - al telefonului mobil, apreciată cu note mai sus de 3 pe scala de la 1 (nu doresc) la 6 (doresc foarte mult). În comparare cu studiul 2013 ponderea celor care intenționează să utilizeze serviciile respective prin intermediul calculatorului a crescut, atunci când a celor care doresc să le acceseze prin intermediul telefonului mobil s-a redus. De menționat că circa 46% dintre respondenți au apreciat cu note de 5 și 6 dorința de a utiliza serviciile publice în regim online prin intermediul calculatorului și circa 35% 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, %



Se observă o tentință stabilă privind creșterea gradului de informare și de interes față de utilizarea acestor tipuri de servicii, ă n special prin intermediul calculatorului. Astfel, studiul curent denotă o notă medie de 4,1 față de 4,0 în 2013 și 3,8 în 2012, relatată în cazul dorinței de a utiliza în acest scop calculatorul, mai puțin este exprimată dorința de a accesa serviciile online cu ajutorul telefonului mobil (Figura 38).

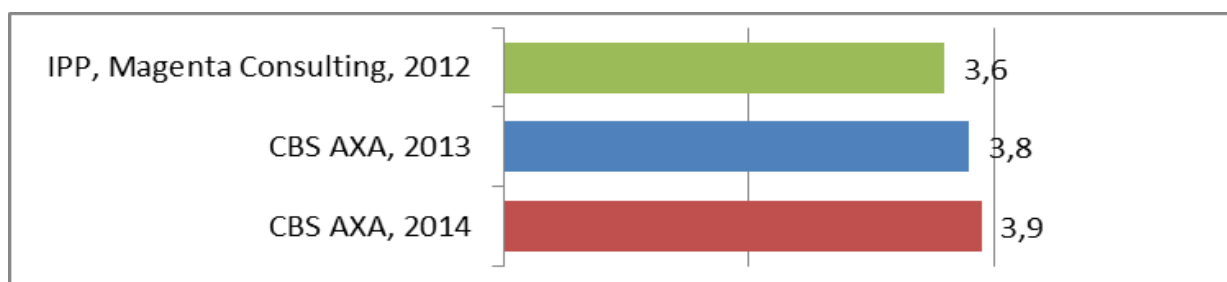
Figura 38. Nota medie comparativă a dorinței respondenților de utilizare a serviciilor online



Profilul respondenților care și-au exprimat dorința de a accesa serviciile electronice atât cu ajutorul calculatorului cât și a telefonului mobil este aproximativ același precum celui descris în capitolul precedent și este prezentat în Tabelul 1.29 și Tabelul 1.30 în anexă.

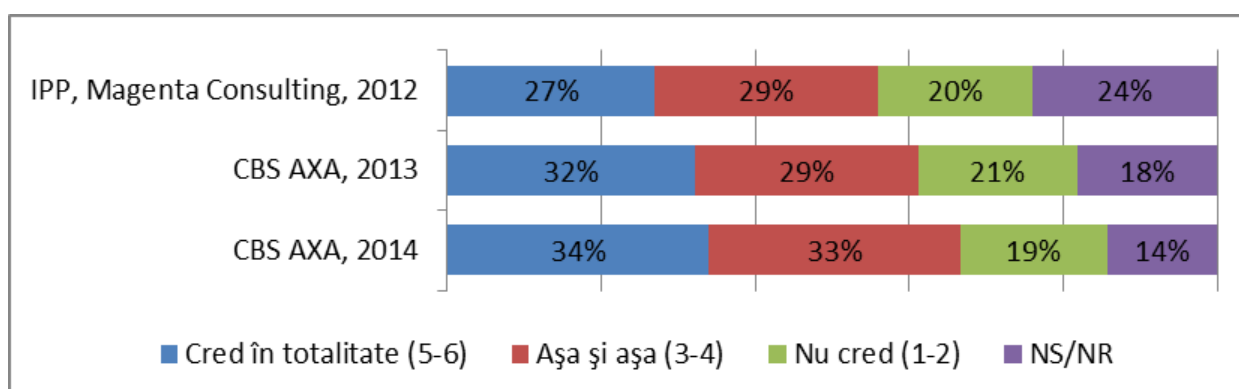
Nota medie privind aprecierea încrederii în faptul că calitatea serviciilor online, accesate prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil, va corespunde așteptărilor, a înregistrat tendințe ascendente (Figura 39) pe scala de la 1 (nu cred) la 6 (cred în totalitate).

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



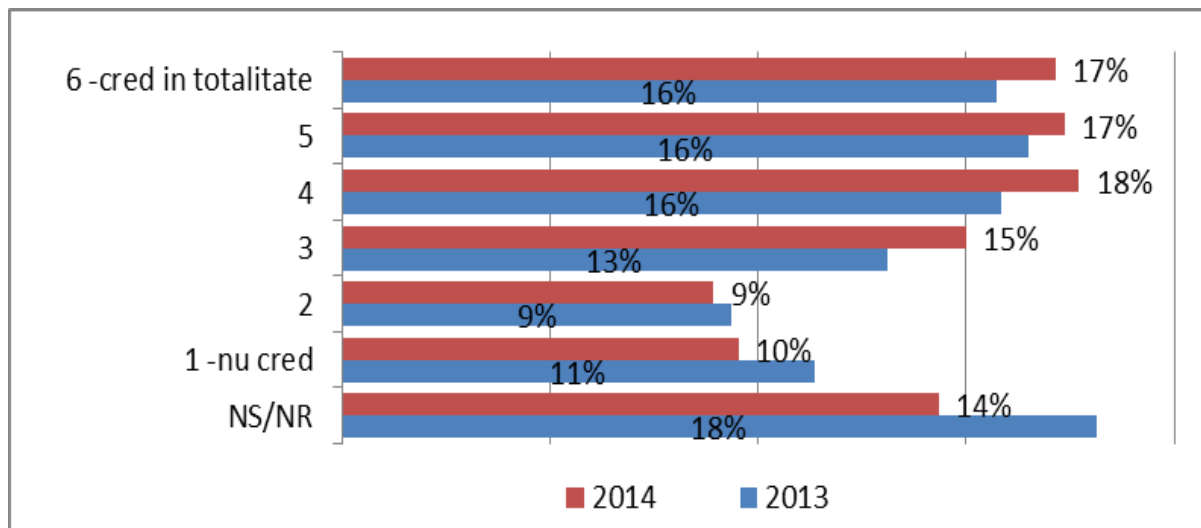
Circa 67% au apreciat cu nota 3 și mai mult gradul de încredere în cazul studiului curent fiind în creștere față de cele anterioare. De asemenea s-a redus nivelul de incertitudine, 14% dintre respondenți nu au dorit să acorde aprecierea solicitată, față de 24% observate în cadrul studiului din 2012 (Figura 40 și Figura 41).

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



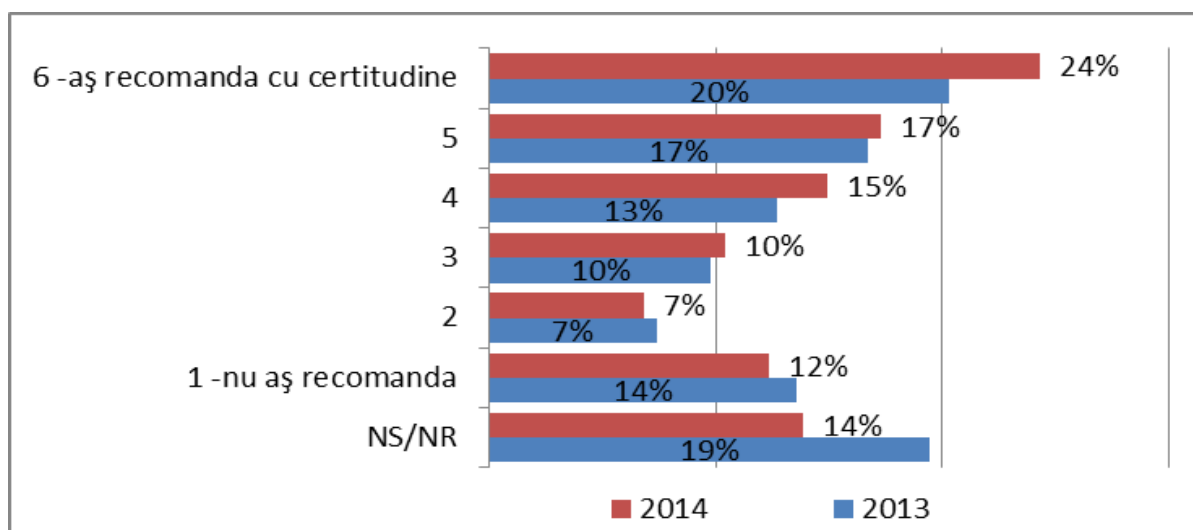
Cea mai mare încredere a fost exprimată de către conducătorii de toate nivelurile, specialiștii cu nivel înalt de calificare, elevi/studenti, persoanele cu venituri înalte, cu studii superioare. De menționat, că nivelul de încredere este dependent de vârsta respondenților, cea mai mare încredere a fost exprimată de către cei tineri, cea mai redusă – de vîrstnici (Tabelul 1.31 in anexă).

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



De asemenea s-a înregistrat o creștere a ponderii persoanelor care au declarat că ar recomanda cu certitudine modalitatea online de utilizare a serviciilor publice. Astfel, în cadrul studiului curent disponibilitatea respondenților de a recomanda altora regimul online a fost apreciat cu notele 5 și 6 (valoarea 1 semnifică „nu aş recomanda”, iar valoarea 6 – „aş recomanda cu certitudine”) de 41% respondenți în raport cu 37% în 2013, iar a celor care au apreciat cu 3 și mai sus – 66% în 2014 versus 60% în 2013 (Figura 42). Nota medie de apreciere constituie 4,1 față de 3,9 în 2013 și 3,6 în 2012.

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



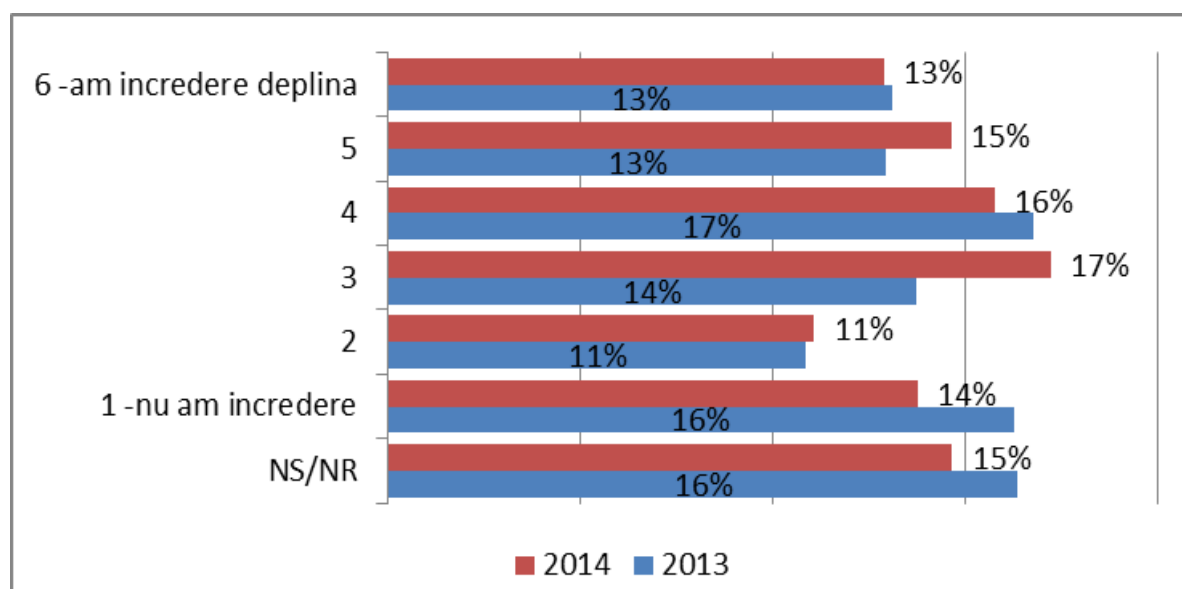
Intenții mai pronunțate privind promovarea serviciilor publice electronice sunt observate/constatate printre conducătorii de toate nivelurile, specialiștii cu nivel înalt de calificare, persoanele cu nivel înalt de bunăstare.

Printre cei mai sceptici par a fi vîrstnicii de peste 66 ani care au înregistrat cele mai mici ponderi (13%) a celor care au declarat că ar recomanda cu certitudine utilizarea serviciilor publice electronice (Tabelul 1.32 în anexă).

Circa 61% dintre respondenți au declarat că *sunt 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 28% au apreciat această încredere cu note de 5 și 6, tendințele fiind de asemenea pozitive în comparare cu studiul precedent (Figura 43).

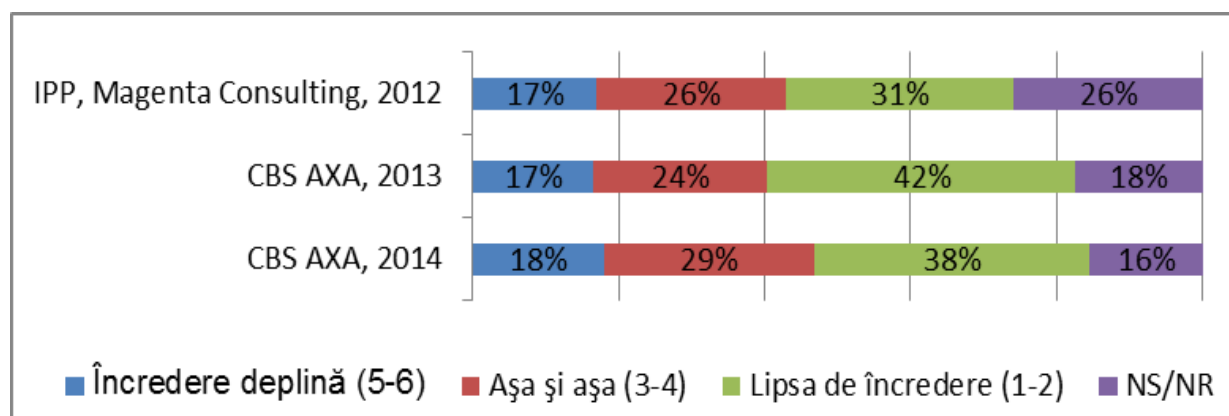
Nivelul general de încredere este apreciat cu nota medie de 3,5. Profilul respondenților în acest context este prezentat în Tabelul 1.33 în anexă.

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 comparare cu cel cu referire la indicatorii precedenți și înregistrează o notă medie de numai 3,0 pe o scală de la 1 (nu am încredere) la 6 (am încredere deplină), de asemenea înregistrînd și o ușoară tendință spre ascendență în 2014 în comparație cu studiile precedent (Figura 44).

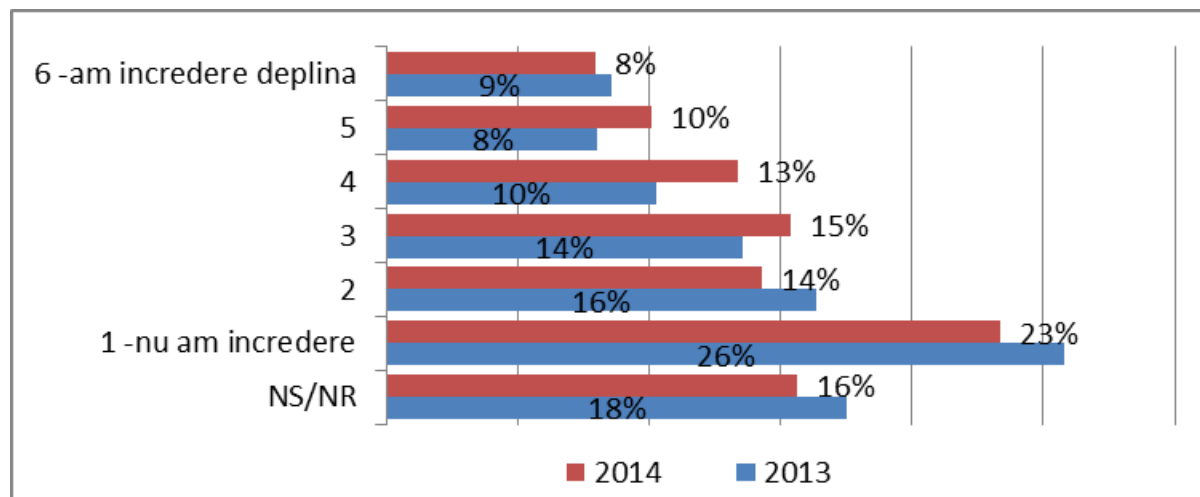
Figura 44. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, %



Circa 47% dintre respondenți au apreciat nivelul de siguranță cu notele 3 și mai sus, iar 18% 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 16% nu au oferit nici un răspuns.

Cele mai mici ponderi ale acestei aprecieri au fost observate printre pensionari și cele cu studii primare, care au înregistrat ponderi mai mici de 10 procente ale respondenților 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, %

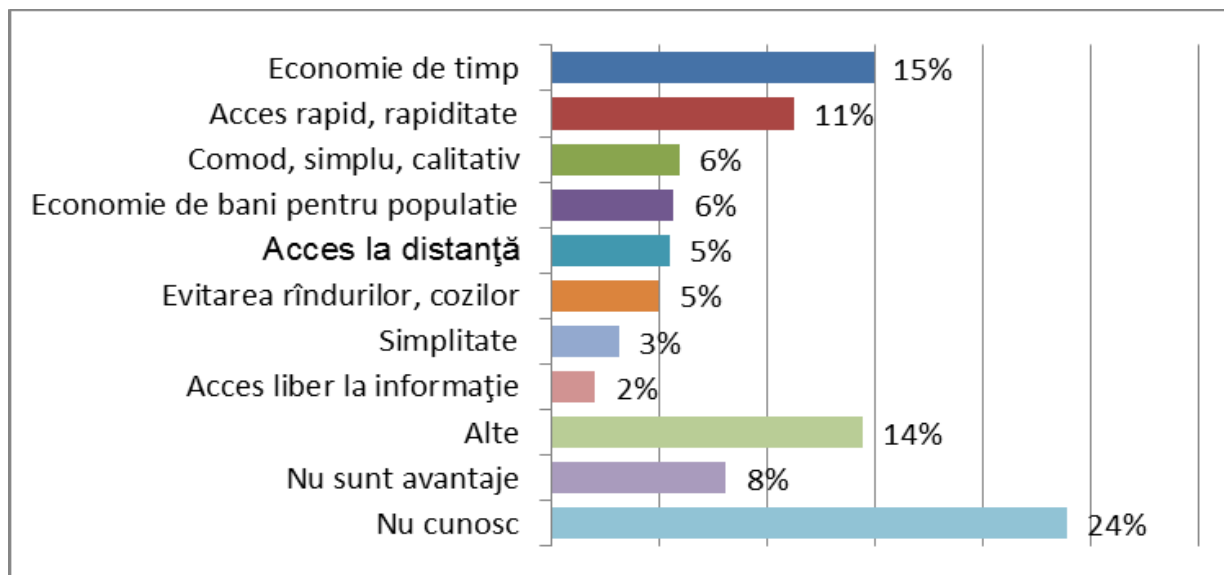


Asemeni rezultatelor studiului precedent, principalul avantaj al prestării serviciilor publice în regim online este, în opinia respondenților, timpul economisit, care a cumulat o pondere de 15% de răspunsuri. De asemenea au fost menționate în ponderi semnificative rapiditatea (11%), comoditatea (6%), economia de bani pentru populație (6%), accesul la distanță, faptul că nu se va sta în rînd (5%).

Totodată, circa 24% dintre respondenți nu cunosc avantajele serviciilor electronice (s-a redus cu 6 p.p. în raport cu studiul precedent), iar alte 8% 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 2% 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

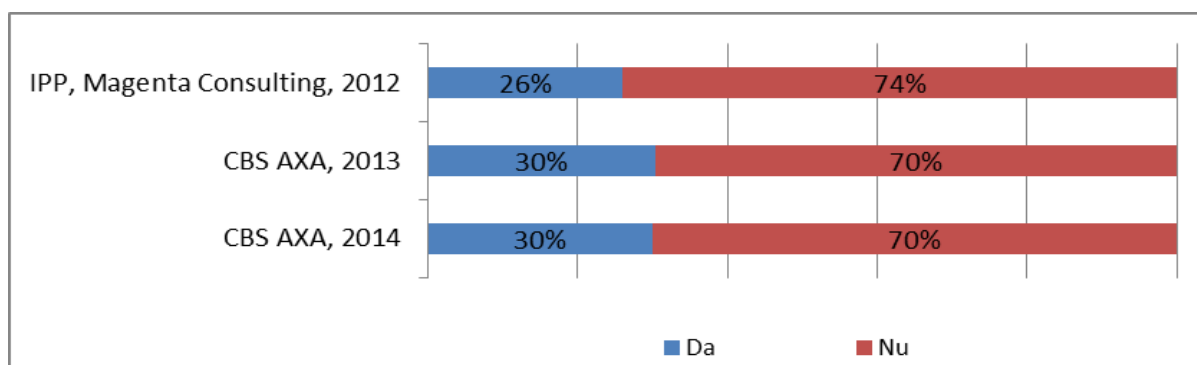
O pondere constantă de 30% dintre respondenți au declarat că în ultimele 12 luni predecesoare studiului respectiv au solicitat serviciile publice (Figura 47).

Cel mai des serviciile sunt solicitate de conducătorii de toate nivelurile (54% respondenți), de către specialiștii cu nivel superior de calificare, 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 venituri de la 28% în cazul celor mai joase nivele de venituri până la 44% în cazul persoanelor cu venituri de 6000 și mai mult.

Cel mai puțin au solicitat serviciile publice elevii/studentii (21%), respondenții din Nord (23%), vîrstnicii de 66-74 ani și persoanele care au declarat că nu lucrează/caută de lucru (25%) (Tabelul 1.36 în anexă).

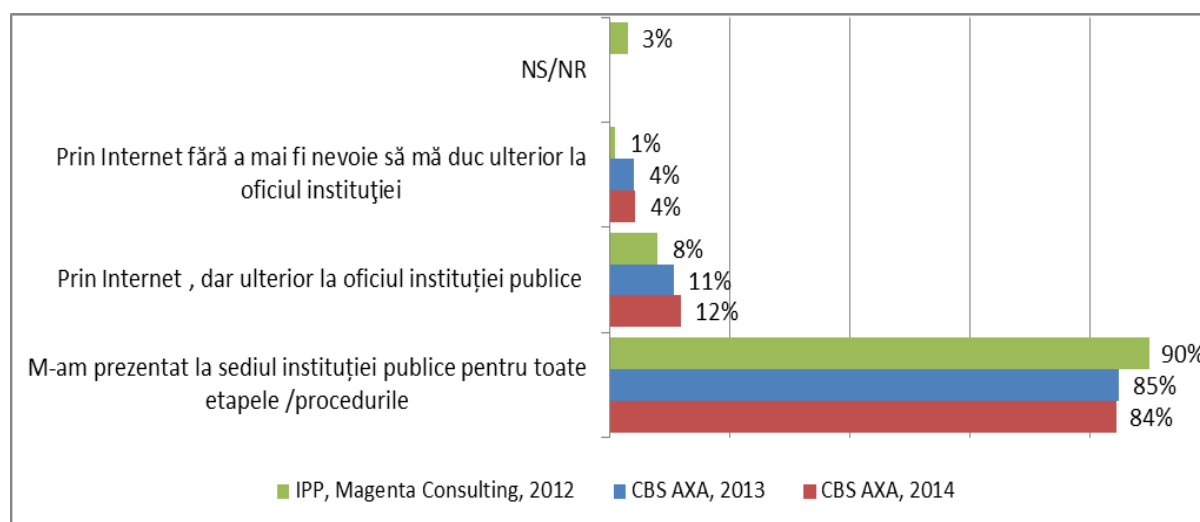
Figura 47. Nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, %



Se observă tendințe de creștere a nivelului de accesare a serviciilor publice în regim online, chiar dacă cea mai aplicată metodă de accesare a serviciilor publice rămâne a fi cea tradițională. 16% din respondenții care au accesat serviciile publice pe parcursul ultimelor 12 luni, au utilizat regimul online de accesare și prestare a serviciilor (12% dintre aceștia utilizând parțial regimul online pentru unii pași/unele proceduri, ulterior deplasându-se la sediul instituției prestatoare de serviciu pentru a finaliza procedura de obținere a serviciului public, iar 4% au utilizat integral regimul online, nefiind necesară deplasarea fizică la sediul prestatorului de serviciu la nici una din etape).

Dacă în 2012, 90% dintre respondenții care au accesat serviciile publice s-au prezentat pentru toate etapele la sediul instituției respective, atunci în 2014 ponderea acestora este cu 6 p.p. mai mică (Figura 48), iar modul mixt (parțial online) de accesare a serviciilor publice constituie circa 12% în 2014, față de 8% în 2012. Metoda online pentru întregul ciclu al prestării serviciului, fără vizitarea oficiului, a înregistrat doar 4% de răspunsuri cumulate, precum și în studiul din 2013, cu 3 p.p. mai mult decât în 2012.

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



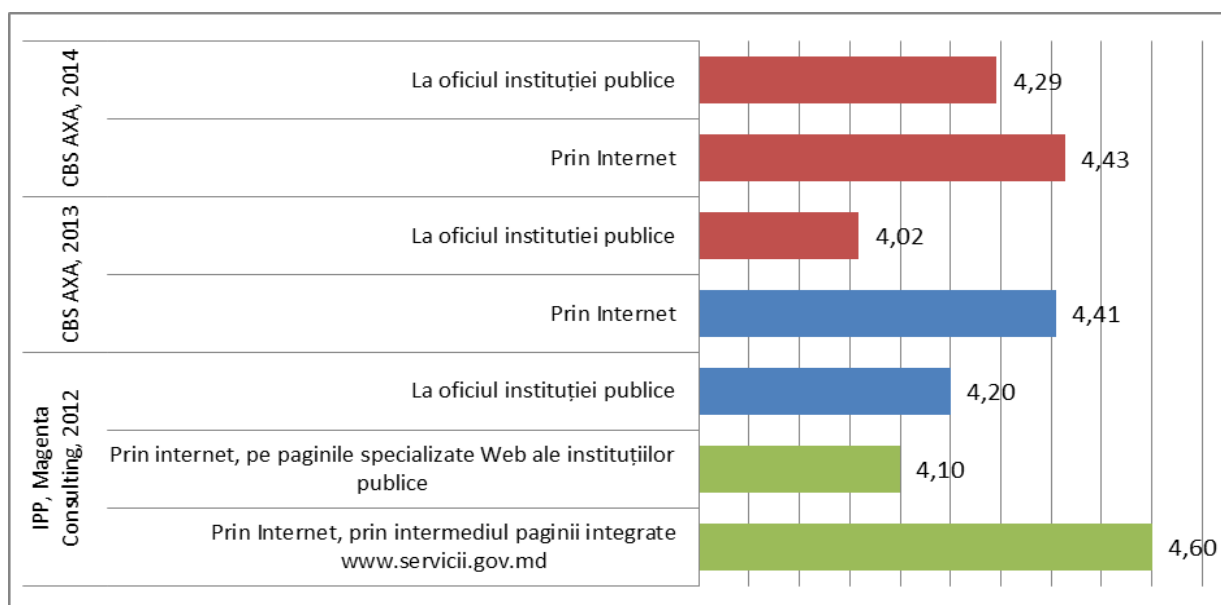
Metoda online integral este mai frecvent utilizată de către conducătorii de toate nivelurile (24%) specialiștii cu nivel superior de calificare (12%), persoanele cu nivel de venituri peste 6000 lei (12%), persoanele cu studii superioare și locuitorii capitalei (10%).

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 1.37 în anexă).

4.2. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice

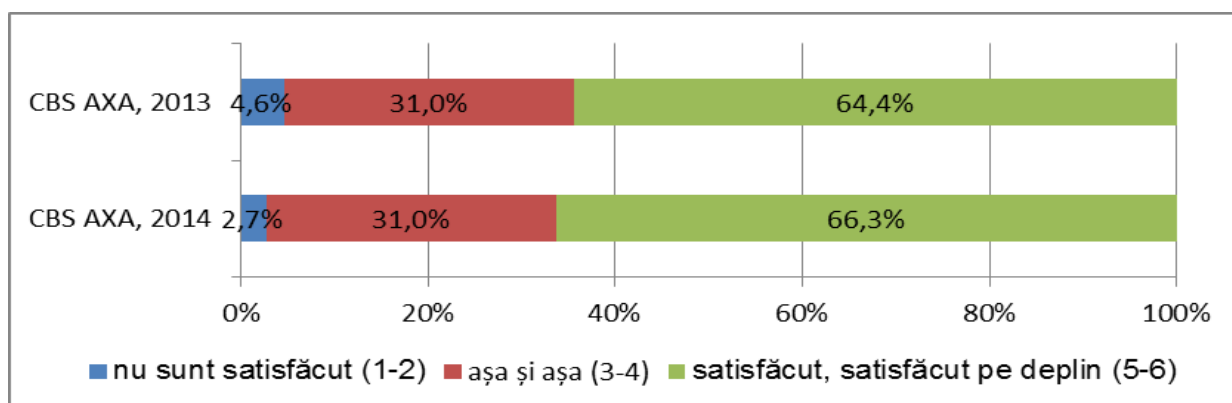
Beneficiarii de servicii publice par a fi mai satisfăcuți de calitatea serviciilor în cazul accesării online (cu nota medie de 4,43), decât de calitatea celor prestate la oficiul instituției publice (4,29). Notele medii sunt în creștere în raport cu studiul realizat în 2013 în ambele cazuri. Notele sunt acordate pe scala de la 1 (nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut) (Figura 49).

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



Gradul de satisfacție de serviciile online printre utilizatorii acestora a crescut în comparație cu anul precedent și a înregistrat 66,3% (Figura 50). Mai satisfăcuți par să fie respondenții din Chișinău, urmași de cei de la sate, mai puțin satisfăcuți sânt persoanele din alte orașe decât capitala, care au accesat serviciile respective (Tabelul 1.38 în anexă).

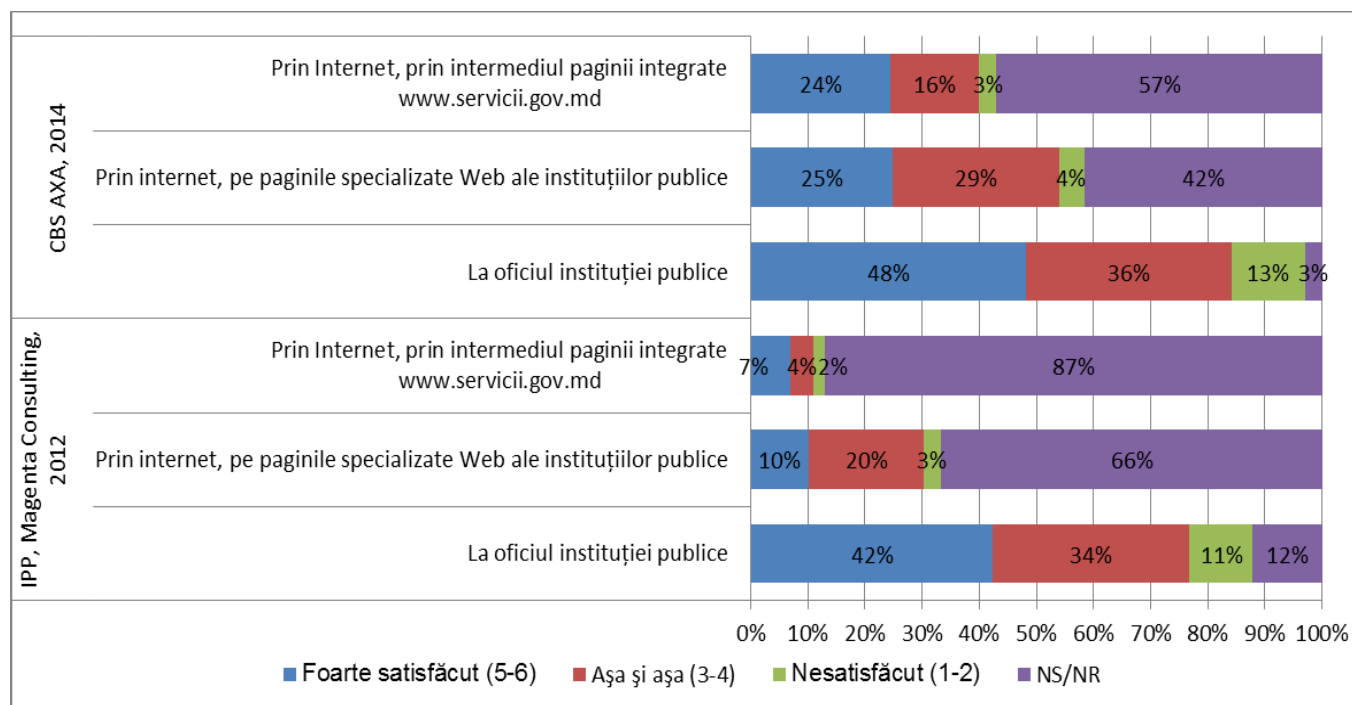
Figura 50. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, %



Ambele modalități de accesare a serviciilor publice prin Internet, atât pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice, cât și prin Portalul Serviciilor Publice, au fost apreciate cu notele 5 și 6 de către circa ¼ respondenți, în oficiul instituțiilor publice – de către 48% respondenți (Figura 51). Mai satisfăcuți de modalitățile de accesare a acestora par a fi beneficiarii de servicii publice în oficiul instituției, cu 48% care au apreciat calitatea acestora cu notele 5 și 6.

Totodată se observă că nivelul de cunoaștere a posibilităților de a beneficia în regim online de servicii publice rămâne a fi redus, circa jumătate dintre respondenți nu și-au exprimat opinia cu privire la gradul de satisfacție de calitatea acestora versus doar 3% în cazul accesării serviciilor la oficiul instituției publice.

Figura 51. Aprecieri ale gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %



Dezagregări al gradului de satisfacției al beneficiarilor în funcție de profilul socio-demografic al acestora sunt prezentate în anexă (Tabelul 1.39, Tabelul 1.40 și Tabelul 1.41).

Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului e-Transformarea Guvernării_Indicatori de percepție, asimilare și suport

Actualizare din noiembrie 2014 (Sfârșitul Anului 3 de Proiect)

Obiectivul de implementare a proiectului (OIP): Transformarea/modernizarea serviciilor publice prin utilizarea instrumentelor TIC													
Indicatorii de rezultat de nivel ODP	Cheie	Unitate de măsură	Valori de bază (inițiale)	Starea actuală vs. Valorile țintei anuale							Frecvență	Sursa de date/ Metodologie	Descriere (Conform DAP/documentul de aprobare Proiect MD GeT)
				Actual An 1 (31.10. 2012)	Țintă An 1	Actual An 2, (31.10.2013)	Țintă An 2	Actual An 3 (31.10.2014)	Țintă An 3	Țintă An 5 (final Proiect 2016)			
Percepția cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor publice	X	%	N/A	49%	40%	64%	45%	66,3%	50%	60%	Annual	Sondaj	Gradul de satisfacție al utilizatorilor de calitate generală a serviciilor publice electronice tranzactionate prin portalul de servicii www.servicii.gov.md (Ponderea cetatenilor care au evaluat cu note de 5-6 (satisfăcut și foarte satisfăcut) pe o scara de la 1 la 6 calitatea e-serviciilor pe care le-au accesat pe parcursul ultimelor 12 luni)
Asimilarea e-Guvernării de către cetățeni		%	7%	16%	8%	22%	11%	30,3%	15%	25%	Annual	Sondaj	Ponderea populației care accesat o pagină web guvernamentală cel puțin o dată în ultimele 12 luni anterioare.
REZULTATE INTERMEDIARE													
Rezultate intermediare (Componenta 1):													
Sub-componenta 1.1.													
Suținerea e-Transformării Guvernării		%	53%	57%	53%	63	55%	69%	59%	70%	Annual	Sondaj	Procentul populației care ar dori să acceseze servicii publice prin intermediul telefonului mobil sau internet.

ANEXE STATISTICE

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

		Numar cazuri	Q1.1 Dvs. aveti calculator in gospodarie?		Total
			Da	Nu	
Total		3005	67%	33%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	83%	17%	100%
	26-35 ani	492	78%	22%	100%
	36-45 ani	477	71%	29%	100%
	46-55 ani	600	61%	39%	100%
	56-65 ani	706	41%	59%	100%
	66-74 ani	308	20%	80%	100%
Sex:	Masculin	1275	70%	30%	100%
	Feminin	1730	64%	36%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani:	Fara copii	1782	58%	42%	100%
	1 copil	664	82%	18%	100%
	2 copii	423	74%	26%	100%
	3 copii si mai multi	136	62%	38%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	100%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	214	97%	3%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	176	85%	15%	100%
	Funcționari administrativi	25	70%	30%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	121	77%	23%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	109	58%	42%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	54	83%	17%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	41	81%	19%	100%
	Muncitori necalificați	230	57%	43%	100%
	Elev/ Student	167	92%	8%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	75	56%	44%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	429	65%	35%	100%
	Casnică	452	64%	36%	100%
	Pensionar	838	33%	67%	100%
	Migrant	44	80%	20%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	558	40%	60%	100%
	1001-2000 MDL	862	50%	50%	100%
	2001-3000 MDL	504	73%	27%	100%
	3001-4000 MDL	287	84%	16%	100%
	4001-5000 MDL	148	83%	17%	100%
	5001-6000 MDL	92	97%	3%	100%
	Peste 6000 MDL	144	94%	6%	100%
	NS/NR	410	80%	20%	100%

		Numar cazuri	Q1.1 Dvs. aveti calculator in gospodarie?		Total
			Da	Nu	
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	48%	52%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	1049	67%	33%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	635	81%	19%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	154	96%	4%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	100%		100%
	Imi este greu sa raspund	60	83%	17%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	36	43%	57%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	548	47%	53%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	750	63%	37%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	544	63%	37%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	552	72%	28%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	575	90%	10%	100%
Medii de resedinta:	Urban	730	72%	28%	100%
	Rural	1741	58%	42%	100%
	Chisinau	534	86%	14%	100%
Regiunea:	Nord	848	60%	40%	100%
	Centru, incl. Chișinău	1554	71%	29%	100%
	Sud	603	64%	36%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2231	65%	35%	100%
	Rusa	482	72%	28%	100%
	Ambele in egala masura	149	78%	22%	100%
	Alta	143	59%	41%	100%

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

		Q1.1. Daca Da, indicati cite?			
		Numar cazuri	Media	Minimum	Maximum
Total		2007	1,1	1	5
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	602	1,1	1	3
	26-35 ani	513	1,2	1	4
	36-45 ani	355	1,1	1	4
	46-55 ani	330	1,1	1	5
	56-65 ani	176	1,1	1	4
	66-74 ani	31	1,1	1	3
Sex:	Masculin	1007	1,1	1	5
	Feminin	1000	1,1	1	5
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani:	Fara copii	916	1,1	1	5
	1 copil	640	1,1	1	4
	2 copii	356	1,1	1	4
	3 copii si mai multi	95	1,1	1	3
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	1,3	1	5
	Specialiști cu nivel superior de calificare	229	1,2	1	5
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	165	1,1	1	4
	Funcționari administrativi	19	1,4	1	4
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	99	1,1	1	3
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	64	1,0	1	2
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	50	1,0	1	2
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	42	1,2	1	3
	Muncitori necalificați	143	1,0	1	2
	Elev/ Student	270	1,2	1	3
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	42	1,1	1	2
	Nu lucrez, caut de lucru	331	1,1	1	4
	Casnică	317	1,1	1	3
	Pensionar	160	1,1	1	5
Migrant	45	1,0	1	1	
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	202	1,0	1	3
	1001-2000 MDL	354	1,1	1	4
	2001-3000 MDL	369	1,1	1	3
	3001-4000 MDL	269	1,1	1	5
	4001-5000 MDL	141	1,0	1	5
	5001-6000 MDL	108	1,2	1	5
	Peste 6000 MDL	156	1,2	1	4
	NS/NR	408	1,2	1	4
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	466	1,0	1	3
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	707	1,1	1	4
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine.	581	1,2	1	5

		Q1.1. Daca Da, indicati cite?			
		Numar cazuri	Media	Minimum	Maximum
	Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.				
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	180	1,3	1	5
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe- apartament, vilă și multe altele.	15	1,0	1	1
	Imi este greu sa raspund	58	1,1	1	5
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	14	1,1	1	2
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	263	1,1	1	3
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	470	1,1	1	4
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	344	1,1	1	3
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	364	1,1	1	4
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	552	1,2	1	5
Medii de resedinta:	Urban	514	1,1	1	4
	Rural	990	1,1	1	5
	Chisinau	503	1,2	1	5
Regiunea:	Nord	489	1,1	1	5
	Centru, incl. Chișinău	1139	1,1	1	5
	Sud	379	1,1	1	5
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	1473	1,1	1	5
	Rusa	340	1,1	1	5
	Ambele in egala masura	119	1,1	1	5
	Alta	76	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		1264	25,9%	18,2%	47,5%	1,0%	0,3%	0,6%	1,8%	4,6%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	135	19,1%	8,0%	50,8%	1,2%	1,4%	2,5%	6,5%	10,5%
	26-35 ani	167	16,6%	11,8%	61,1%	2,8%		0,7%	3,4%	3,6%
	36-45 ani	164	23,5%	8,4%	59,9%	1,1%			3,0%	4,0%
	46-55 ani	274	27,7%	20,3%	45,4%	0,9%		0,6%	1,0%	4,1%
	56-65 ani	340	28,1%	23,7%	42,9%	0,5%	0,4%	0,4%	0,0%	4,0%
	66-74 ani	185	34,8%	27,1%	33,7%	0,3%		0,3%	0,0%	3,8%
Sex:	Masculin	548	28,6%	18,1%	43,4%	0,9%	0,5%	0,8%	1,9%	5,8%
	Feminin	716	23,9%	18,4%	50,7%	1,1%	0,1%	0,5%	1,6%	3,7%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani:	Fara copii	884	28,1%	20,5%	43,8%	1,0%	0,3%	0,7%	1,0%	4,6%
	1 copil	167	25,0%	12,3%	54,1%	0,9%	0,4%	1,0%	3,5%	2,9%
	2 copii	145	19,6%	13,5%	54,9%	0,6%			4,4%	6,8%
	3 copii si mai multi	69	13,1%	13,6%	64,5%	2,9%			1,3%	4,5%
Ocupatia:	Specialiști cu nivel superior de calificare	5	21,6%	17,0%	61,4%				0,0%	
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	33	13,1%	8,5%	55,3%	2,8%	1,9%	2,9%	5,6%	10,0%
	Funcționari administrativi	9	25,6%	7,5%	46,1%				20,7%	
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	38	23,4%	12,2%	61,2%			1,7%	0,0%	1,5%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	56	28,7%	14,0%	50,5%				1,6%	5,2%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații,	15	38,6%	22,1%	27,4%				11,8%	

		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
	geologie și prospectare geologică									
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	8	44,5%		43,5%				12,0%	
	Muncitori necalificați	123	25,2%	11,9%	52,8%	1,3%		0,9%	2,1%	5,8%
	Elev/ Student	24	21,3%		72,0%				0,0%	6,7%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	45	17,0%	20,7%	54,4%			1,3%	0,0%	6,6%
	Nu lucrez, caut de lucru	224	23,7%	17,7%	51,2%			0,3%	1,8%	5,3%
	Casnica	211	18,8%	14,6%	54,5%	3,0%		1,6%	3,4%	4,2%
	Pensionar	462	31,8%	25,1%	38,3%	0,5%	0,1%	0,1%	0,3%	3,8%
	Migrant	11	23,2%		25,9%	16,1%	17,7%		0,0%	17,2%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	405	26,5%	18,2%	49,5%	0,9%		0,8%	0,5%	3,6%
	1001-2000 MDL	466	27,4%	21,4%	45,8%	0,9%	0,1%	0,3%	0,6%	3,4%
	2001-3000 MDL	171	24,0%	13,6%	55,6%	0,5%		1,0%	2,6%	2,7%
	3001-4000 MDL	59	16,1%	20,6%	44,6%			0,9%	9,8%	8,1%
	4001-5000 MDL	25	20,0%	7,0%	53,1%		10,4%		3,7%	5,9%
	5001-6000 MDL	5	42,4%	9,5%	48,1%				0,0%	
	Peste 6000 MDL	13	37,2%	22,1%	19,5%	13,7%			7,4%	
	NS/NR	121	25,4%	13,6%	39,4%	2,2%		0,5%	4,4%	14,5%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	654	24,0%	20,9%	49,7%	0,9%	0,3%	0,5%	0,9%	2,8%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	425	28,9%	15,1%	46,6%	1,3%		1,1%	1,8%	5,2%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	162	25,6%	15,6%	42,8%	0,6%	0,8%		5,7%	9,0%

		Număr cazuri	Nu am ce face la calculator	Nu am cunoștințele 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.	8	47,3%	16,3%	28,7%				0,0%	7,7%
	Imi este greu sa raspund	16	18,0%	17,8%	40,4%	3,7%			0,0%	20,1%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	25	33,4%	17,2%	43,0%			6,5%	0,0%	
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	384	24,0%	19,4%	49,8%	1,0%	0,2%	0,5%	1,7%	3,4%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	349	24,4%	19,2%	48,9%	0,8%	0,6%	0,5%	1,0%	4,6%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	252	29,6%	16,1%	47,0%	0,4%		0,3%	3,4%	3,2%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	177	27,4%	16,0%	43,3%	2,7%	0,4%	0,3%	1,1%	8,8%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	77	24,9%	20,2%	43,3%			1,9%	2,4%	7,3%
Medii de resedinta:	Urban	256	23,1%	17,5%	49,8%	1,6%	0,5%	0,9%	1,9%	4,8%
	Rural	893	27,4%	18,2%	47,2%	0,9%	0,2%	0,5%	1,4%	4,1%
	Chisinau	115	20,6%	19,9%	45,0%	0,6%		1,3%	4,0%	8,8%
Regiunea:	Nord	440	25,6%	21,4%	45,7%	1,2%	0,3%	0,4%	1,3%	4,2%
	Centru, incl. Chișinău	579	26,7%	17,1%	47,9%	1,3%	0,3%	0,8%	2,2%	3,6%
	Sud	246	24,9%	15,1%	49,9%			0,7%	1,5%	7,8%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	988	27,5%	18,0%	47,1%	0,5%	0,3%	0,4%	1,9%	4,4%
	Rusa	166	22,9%	17,2%	48,2%	2,2%	0,4%	1,6%	2,4%	5,2%
	Ambele in egala masura	46	21,4%	16,6%	43,6%	7,7%		1,3%	0,0%	9,4%
	Alta	65	12,9%	25,7%	55,6%	1,4%		1,0%	0,0%	3,3%

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

		Numar cazuri	Q1.3 Dvs. aveti acasa acces la Internet?		Total
			Da	Nu	
Total		3005	66%	34%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	85%	15%	100%
	26-35 ani	492	78%	22%	100%
	36-45 ani	477	69%	31%	100%
	46-55 ani	600	58%	42%	100%
	56-65 ani	706	40%	60%	100%
	66-74 ani	308	19%	81%	100%
Sex:	Masculin	1275	69%	31%	100%
	Feminin	1730	63%	37%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani:	Fara copii	1782	56%	44%	100%
	1 copil	664	81%	19%	100%
	2 copii	423	77%	23%	100%
	3 copii si mai multi	136	59%	41%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	100%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	214	97%	3%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	176	80%	20%	100%
	Funcționari administrativi	25	73%	27%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	121	76%	24%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	109	59%	41%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	54	81%	19%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	41	83%	17%	100%
	Muncitori necalificați	230	59%	41%	100%
	Elev/ Student	167	91%	9%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	75	54%	46%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	429	65%	35%	100%
	Casnică	452	64%	36%	100%
	Pensionar	838	31%	69%	100%
Migrant	44	77%	23%	100%	
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	558	38%	62%	100%
	1001-2000 MDL	862	48%	52%	100%
	2001-3000 MDL	504	71%	29%	100%
	3001-4000 MDL	287	84%	16%	100%
	4001-5000 MDL	148	86%	14%	100%
	5001-6000 MDL	92	96%	4%	100%
	Peste 6000 MDL	144	95%	5%	100%
	NS/NR	410	80%	20%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	47%	53%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	1049	66%	34%	100%

	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	635	81%	19%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	154	94%	6%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	100%		100%
	Imi este greu sa raspund	60	82%	18%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	36	37%	63%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	548	48%	52%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele scoli de 10 clase)	750	61%	39%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	544	63%	37%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	552	70%	30%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	575	88%	12%	100%
Medii de resedinta:	Urban	730	71%	29%	100%
	Rural	1741	57%	43%	100%
	Chisinau	534	85%	15%	100%
Regiunea:	Nord	848	60%	40%	100%
	Centru, incl. Chișinău	1554	71%	29%	100%
	Sud	603	60%	40%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2231	65%	35%	100%
	Rusa	482	71%	29%	100%
	Ambele in egala masura	149	76%	24%	100%
	Alta	143	54%	46%	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	NS/NR	Total
Total		1749	13%	23%	42%	5%	11%	3%	3%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	356	16%	24%	34%	4%	15%	6%	1%	100%
	26-35 ani	383	14%	23%	42%	3%	14%	2%	1%	100%
	36-45 ani	329	12%	26%	43%	6%	9%	2%	2%	100%
	46-55 ani	345	11%	20%	51%	6%	7%	1%	4%	100%
	56-65 ani	278	6%	19%	53%	7%	5%	2%	9%	100%
	66-74 ani	58	5%	16%	38%	10%	10%		21%	100%
Sex:	Masculin	766	13%	26%	41%	5%	11%	2%	2%	100%
	Feminin	983	13%	19%	43%	5%	12%	4%	4%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani:	Fara copii	822	15%	24%	38%	5%	13%	2%	3%	100%
	1 copil	523	12%	25%	44%	3%	11%	2%	2%	100%
	2 copii	324	13%	18%	44%	7%	9%	6%	3%	100%
	3 copii si mai multi	80	10%	13%	56%	5%	6%	6%	4%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	4%	21%	44%	13%	14%	3%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	205	9%	30%	39%	3%	17%	%	2%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	133	3%	38%	34%	5%	15%	1%	4%	100%
	Funcționari administrativi	18	6%	39%	23%		26%	5%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	87	12%	20%	48%	4%	12%	3%	1%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	60	28%	3%	51%	3%	8%	1%	5%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	42	10%	12%	55%	10%	13%			100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	33	13%	20%	45%		13%	7%	1%	100%
	Muncitori necalificați	128	15%	20%	37%	10%	8%	6%	3%	100%
Elev/ Student	151	14%	31%	33%	2%	17%	2%	1%	100%	

		Numar cazuri	Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet							
			3G	Fibra optica	ADSL	Dial Up	Wi-Fi	Telefonul mobil	NS/NR	Total
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	39	8%	27%	48%	3%	5%	2%	7%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	257	17%	19%	50%	3%	5%	3%	2%	100%
	Casnică	285	17%	18%	39%	6%	10%	7%	3%	100%
	Pensionar	248	8%	16%	50%	9%	7%	%	10%	100%
	Migrant	33	11%	11%	53%	4%	16%	4%		100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	176	22%	9%	50%	6%	4%	6%	3%	100%
	1001-2000 MDL	354	17%	11%	54%	6%	4%	5%	3%	100%
	2001-3000 MDL	329	14%	22%	43%	5%	10%	1%	4%	100%
	3001-4000 MDL	231	11%	24%	44%	5%	13%	2%	%	100%
	4001-5000 MDL	125	6%	32%	36%	4%	16%	5%	2%	100%
	5001-6000 MDL	86	4%	35%	25%	5%	29%		2%	100%
	Peste 6000 MDL	137	7%	45%	27%	1%	16%	3%	2%	100%
NS/NR	311	14%	25%	39%	4%	13%	2%	3%	100%	
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	449	14%	17%	41%	9%	9%	4%	5%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	615	11%	19%	47%	5%	12%	3%	3%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	482	14%	31%	37%	3%	12%	3%	1%	100%
	Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	143	13%	26%	43%	2%	15%			100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	8%	38%	36%		6%		11%	100%
	Imi este greu să răspund	48	17%	20%	45%	3%	7%	3%	5%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	10	23%	14%	59%	4%				100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	211	15%	18%	42%	3%	9%	10%	3%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	391	14%	23%	44%	5%	10%	2%	3%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	308	15%	20%	43%	7%	7%	4%	4%	100%

		Numar cazuri	Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet							
			3G	Fibra optica	ADSL	Dial Up	Wi-Fi	Telefonul mobil	NS/NR	Total
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	346	16%	19%	45%	7%	10%	1%	2%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	483	9%	30%	38%	3%	18%	1%	2%	100%
Medii de resedinta:	Urban	460	13%	27%	38%	5%	11%	3%	3%	100%
	Rural	868	16%	9%	59%	6%	4%	4%	3%	100%
	Chisinau	421	8%	46%	14%	2%	27%	1%	3%	100%
Regiunea:	Nord	436	17%	9%	52%	10%	6%	4%	1%	100%
	Centru, incl. Chișinău	982	12%	34%	28%	4%	16%	3%	4%	100%
	Sud	331	10%	7%	73%	2%	5%	1%	3%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	1265	15%	22%	43%	5%	10%	3%	3%	100%
	Rusa	309	12%	24%	36%	6%	16%	2%	4%	100%
	Ambele in egala masura	108	5%	44%	27%	3%	17%	2%	2%	100%
	Alta	67	2%	4%	76%	2%	9%	1%	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		1183	60%	9%	8%	13%	1%	4%	6%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	126	45%	5%	23%	16%	1%	1%	8%	100%
	26-35 ani	173	57%	10%	8%	13%	1%	7%	4%	100%
	36-45 ani	176	64%	9%	7%	10%	1%	4%	5%	100%
	46-55 ani	259	62%	9%	6%	14%	1%	3%	6%	100%
	56-65 ani	298	62%	8%	6%	13%	1%	3%	6%	100%
	66-74 ani	150	68%	9%	2%	11%	1%	3%	6%	100%
Sex:	Masculin	527	58%	9%	8%	13%	1%	4%	6%	100%
	Feminin	656	62%	8%	7%	12%	1%	3%	6%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	814	62%	8%	7%	13%	1%	4%	6%	100%
	1 copil	168	59%	9%	11%	12%	1%	3%	5%	100%
	2 copii	127	56%	8%	9%	14%	1%	4%	7%	100%
	3 copii si mai multi	75	56%	9%	12%	13%	1%	4%	5%	100%
Ocupația:	Specialiști cu nivel superior de calificare	8	68%			16%		16%		100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	39	58%	4%	6%	4%	5%	12%	11%	100%
	Funcționari administrativi	7	53%			30%	17%	%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	35	63%	7%	12%	5%		2%	11%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	53	68%	12%	3%	17%		%		100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	15	49%	13%	6%	28%		%	4%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	11	33%	18%	37%	12%		%		100%
	Muncitori necalificați	120	61%	9%	7%	17%	2%	1%	4%	100%
	Elev/ Student	30	24%			30%	34%		12%	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
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	42	58%	11%	13%	6%	1%	4%	7%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	207	62%	8%	7%	13%		6%	5%	100%
	Casnică	206	58%	10%	11%	9%	1%	4%	7%	100%
	Pensionar	396	65%	9%	5%	12%	1%	3%	6%	100%
	Migrant	13	30%			15%		35%	20%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	373	67%	9%	5%	12%	1%	1%	5%	100%
	1001-2000 MDL	433	58%	9%	8%	14%	1%	4%	5%	100%
	2001-3000 MDL	162	59%	6%	13%	11%	1%	4%	5%	100%
	3001-4000 MDL	52	63%	2%	7%	7%		12%	9%	100%
	4001-5000 MDL	26	57%	13%	4%	10%		2%	13%	100%
	5001-6000 MDL	4	72%			28%		%		100%
	Peste 6000 MDL	10	16%		31%		13%	28%	13%	100%
	NS/NR	121	54%	12%	6%	14%	1%	4%	9%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	577	63%	8%	7%	14%	1%	3%	6%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	422	60%	9%	9%	12%	%	4%	5%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	155	59%	10%	5%	10%	2%	7%	6%	100%
	Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	12	31%	10%	31%	10%	10%	%	8%	100%
	Imi este greu să răspund	17	41%	15%	19%	6%	4%	%	15%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	21	44%	18%	28%	5%		%	5%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	350	57%	11%	10%	13%		3%	5%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	336	60%	7%	7%	16%	1%	4%	5%	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
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	229	66%	8%	6%	10%		3%	6%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	167	64%	6%	5%	10%	3%	3%	9%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	79	54%	5%	9%	12%	5%	9%	6%	100%
Medii de resedinta:	Urban	247	54%	9%	13%	13%	2%	5%	4%	100%
	Rural	834	61%	8%	7%	13%	1%	4%	6%	100%
	Chisinau	102	74%	8%	2%	6%	1%	3%	6%	100%
Regiunea:	Nord	393	62%	8%	6%	13%	2%	4%	6%	100%
	Centru, incl. Chişinău	529	61%	9%	6%	14%	%	4%	5%	100%
	Sud	261	56%	9%	15%	9%	1%	2%	7%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	901	62%	8%	5%	14%	1%	4%	6%	100%
	Rusa	168	58%	11%	14%	9%	%	2%	5%	100%
	Ambele in egala masura	48	62%	10%	5%	12%	1%	7%	2%	100%
	Alta	67	42%	10%	31%	12%		%	6%	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		3005	67%	33%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	94%	6%	100%
	26-35 ani	492	84%	16%	100%
	36-45 ani	477	69%	31%	100%
	46-55 ani	600	51%	49%	100%
	56-65 ani	706	32%	68%	100%
	66-74 ani	308	15%	85%	100%
Sex:	Masculin	1275	69%	31%	100%
	Feminin	1730	65%	35%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	1782	57%	43%	100%
	1 copil	664	82%	18%	100%
	2 copii	423	77%	23%	100%
	3 copii si mai multi	136	61%	39%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	94%	6%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	214	98%	2%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	176	84%	16%	100%
	Funcționari administrativi	25	89%	11%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	121	77%	23%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	109	59%	41%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	54	75%	25%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	41	85%	15%	100%
	Muncitori necalificați	230	62%	38%	100%
	Elev/ Student	167	99%	1%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	75	52%	48%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	429	63%	37%	100%
	Casnică	452	70%	30%	100%
	Pensionar	838	24%	76%	100%
	Migrant	44	85%	15%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	558	40%	60%	100%
	1001-2000 MDL	862	49%	51%	100%
	2001-3000 MDL	504	69%	31%	100%
	3001-4000 MDL	287	87%	13%	100%
	4001-5000 MDL	148	88%	12%	100%
	5001-6000 MDL	92	93%	7%	100%
	Peste 6000 MDL	144	96%	4%	100%
	NS/NR	410	82%	18%	100%
Categorii	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	47%	53%	100%

		Numar cazuri	Q1.6 Indiferent de loc, Dvs. personal ati utilizat calculatorul in ultimele 12 luni?		Total
			Da	Nu	
de bunăstare:	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	1049	67%	33%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	635	85%	15%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	154	96%	4%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	100%		100%
	Imi este greu sa raspund	60	84%	16%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	36	45%	55%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	548	49%	51%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	750	62%	38%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	544	63%	37%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	552	70%	30%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	575	92%	8%	100%
Medii de resedinta:	Urban	730	71%	29%	100%
	Rural	1741	59%	41%	100%
	Chisinau	534	86%	14%	100%
Regiunea:	Nord	848	62%	38%	100%
	Centru, incl. Chișinău	1554	71%	29%	100%
	Sud	603	65%	35%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2231	66%	34%	100%
	Rusa	482	72%	28%	100%
	Ambele in egala masura	149	79%	21%	100%
	Alta	143	55%	45%	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		3005	67%	33%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	95%	5%	100%
	26-35 ani	492	85%	15%	100%
	36-45 ani	477	70%	30%	100%
	46-55 ani	600	51%	49%	100%
	56-65 ani	706	32%	68%	100%
	66-74 ani	308	15%	85%	100%
Sex:	Masculin	1275	70%	30%	100%
	Feminin	1730	65%	35%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani:	Fara copii	1782	57%	43%	100%
	1 copil	664	82%	18%	100%
	2 copii	423	78%	22%	100%
	3 copii si mai multi	136	62%	38%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	94%	6%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	214	98%	2%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	176	84%	16%	100%
	Funcționari administrativi	25	89%	11%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	121	77%	23%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	109	59%	41%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	54	75%	25%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	41	89%	11%	100%
	Muncitori necalificați	230	63%	37%	100%
	Elev/ Student	167	99%	1%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	75	53%	47%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	429	63%	37%	100%
	Casnică	452	71%	29%	100%
	Pensionar	838	24%	76%	100%
	Migrant	44	85%	15%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	558	41%	59%	100%
	1001-2000 MDL	862	49%	51%	100%
	2001-3000 MDL	504	69%	31%	100%
	3001-4000 MDL	287	87%	13%	100%
	4001-5000 MDL	148	88%	12%	100%
	5001-6000 MDL	92	93%	7%	100%
	Peste 6000 MDL	144	97%	3%	100%
	NS/NR	410	83%	17%	100%
Categorie de	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	47%	53%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare,	1049	68%	32%	100%

		Numar cazuri	Q1.7 Indiferent de loc, Dvs. personal ati utilizat Internetul in ultimele 12 luni?		Total
			Da	Nu	
bunăstare:	dar este greu să procurăm haine.				
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	635	85%	15%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	154	96%	4%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	100%		100%
	Imi este greu sa raspund	60	84%	16%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	36	45%	55%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	548	49%	51%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele scoli de 10 clase)	750	62%	38%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	544	64%	36%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	552	70%	30%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	575	92%	8%	100%
Medii de reședința:	Urban	730	71%	29%	100%
	Rural	1741	59%	41%	100%
	Chisinau	534	86%	14%	100%
Regiunea:	Nord	848	62%	38%	100%
	Centru, incl. Chișinău	1554	71%	29%	100%
	Sud	603	65%	35%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2231	66%	34%	100%
	Rusa	482	73%	27%	100%
	Ambele in egala măsura	149	80%	20%	100%
	Alta	143	55%	45%	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		1720	87%	26%	8%	18%	3%	5%	29%	20%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	398	85%	35%	20%	12%	5%	11%	46%	32%	100%
	26-35 ani	417	87%	26%	4%	23%	2%	2%	29%	17%	100%
	36-45 ani	330	91%	19%	2%	25%	2%	3%	19%	16%	100%
	46-55 ani	305	88%	17%	1%	20%		1%	10%	7%	100%
	56-65 ani	223	85%	17%	2%	12%	%	%	5%	2%	100%
	66-74 ani	47	66%	28%	2%	17%					100%
Sex:	Masculin	737	87%	28%	8%	18%	3%	6%	31%	22%	100%
	Feminin	983	86%	25%	9%	18%	2%	4%	26%	17%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	821	85%	29%	10%	20%	3%	7%	29%	20%	100%
	1 copil	506	91%	23%	8%	18%	2%	4%	29%	21%	100%
	2 copii	312	85%	24%	6%	16%	2%	3%	29%	17%	100%
	3 copii si mai multi	81	81%	26%	8%	5%	1%	2%	21%	11%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	28	97%	18%	2%	39%		2%	33%	20%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	208	96%	22%	6%	64%	4%	4%	31%	26%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	140	91%	23%	3%	36%	1%	2%	13%	13%	100%
	Funcționari administrativi	22	78%	12%		27%		4%	36%	10%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	86	94%	17%	2%	21%	2%	2%	26%	18%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	57	81%	33%	4%	7%	2%	7%	14%	18%	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	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	37	91%	18%	3%	7%	3%	3%	13%	12%	100%
	Muncitori necalificați	34	83%	18%		29%		4%	42%	22%	100%
	Elev/ Student	130	80%	25%	2%	11%		4%	23%	12%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	165	90%	40%	41%	7%	10%	16%	54%	45%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	37	90%	16%		6%			25%	13%	100%
	Casnică	243	88%	23%	4%	10%	2%	5%	25%	13%	100%
	Pensionar	305	79%	29%	2%	5%	%	2%	28%	15%	100%
	Migrant	193	81%	20%	1%	9%		1%	4%	1%	100%
		35	78%	39%	3%	3%	4%	3%	40%	31%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	179	73%	34%	6%	6%	3%	6%	22%	16%	100%
	1001-2000 MDL	338	81%	28%	6%	7%	2%	5%	20%	14%	100%
	2001-3000 MDL	307	90%	25%	6%	12%	1%	3%	20%	14%	100%
	3001-4000 MDL	235	90%	24%	10%	24%	4%	6%	30%	21%	100%
	4001-5000 MDL	127	89%	28%	5%	29%	7%	8%	35%	26%	100%
	5001-6000 MDL	82	96%	18%	7%	37%	1%	2%	40%	30%	100%
	Peste 6000 MDL	139	92%	26%	8%	40%	4%	6%	47%	28%	100%
	NS/NR	313	88%	25%	15%	18%	2%	5%	33%	21%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	420	81%	21%	5%	10%	1%	3%	20%	11%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	597	86%	22%	7%	14%	2%	5%	24%	16%	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.)	
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	497	89%	33%	11%	26%	5%	6%	35%	26%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	145	95%	30%	14%	33%	5%	8%	41%	31%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	100%	38%	28%	26%		4%	48%	32%	100%
	Imi este greu sa raspund	49	96%	25%	9%	9%		3%	31%	22%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	10	73%	34%							100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	194	76%	32%	9%	4%	2%	6%	39%	19%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	379	87%	28%	14%	8%	3%	5%	29%	19%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	299	83%	22%	2%	10%	1%	2%	22%	12%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	338	90%	27%	9%	18%	3%	6%	19%	20%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	500	92%	25%	8%	39%	3%	5%	35%	25%	100%
Medii de resedinta:	Urban	443	91%	27%	9%	18%	2%	5%	29%	22%	100%
	Rural	858	81%	27%	6%	10%	1%	3%	22%	15%	100%
	Chisinau	419	93%	24%	13%	35%	6%	9%	40%	27%	100%
Regiunea:	Nord	437	85%	33%	7%	14%	2%	4%	24%	20%	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.)	
	Centru, incl. Chișinău	937	88%	24%	9%	22%	4%	6%	35%	22%	100%
	Sud	346	86%	23%	8%	12%	1%	3%	16%	14%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	1244	86%	26%	9%	16%	3%	5%	28%	20%	100%
	Rusa	308	90%	24%	8%	25%	1%	5%	28%	19%	100%
	Ambele in egala masura	108	88%	34%	7%	34%	3%	10%	44%	30%	100%
	Alta	60	80%	22%	7%	8%	2%	2%	11%	4%	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 saptamina	Mai rar decit o data pe saptamina	
Total		1720	72%	20%	8%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	398	84%	12%	4%	100%
	26-35 ani	417	74%	19%	7%	100%
	36-45 ani	330	66%	24%	10%	100%
	46-55 ani	305	58%	31%	11%	100%
	56-65 ani	223	54%	28%	18%	100%
	66-74 ani	47	49%	28%	23%	100%
Sex:	Masculin	737	74%	19%	7%	100%
	Feminin	983	71%	21%	9%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina	Fara copii	821	71%	21%	8%	100%
	1 copil	506	77%	17%	6%	100%
	2 copii	312	70%	21%	9%	100%

		Numar cazuri	Q1.9 Cit de des ati utilizat Internetul in ultimele 12 luni, indiferent de loc?			
			Cel puțin o data pe zi	Cel puțin o data pe săptămână	Mai rar decit o data pe săptămână	Total
la 18 ani:	3 copii si mai multi	81	66%	21%	13%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	28	76%	21%	3%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	208	87%	12%	1%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	140	79%	16%	5%	100%
	Funcționari administrativi	22	78%	20%	3%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	86	81%	17%	2%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	57	54%	30%	16%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	37	54%	36%	10%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	34	69%	19%	12%	100%
	Muncitori necalificați	130	56%	30%	14%	100%
	Elev/ Student	165	88%	10%	2%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	37	62%	22%	16%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	243	73%	19%	8%	100%
	Casnică	305	64%	25%	11%	100%
	Pensionar	193	50%	31%	20%	100%
Migrant	35	74%	22%	4%	100%	
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	179	59%	27%	14%	100%
	1001-2000 MDL	338	64%	22%	14%	100%
	2001-3000 MDL	307	68%	25%	7%	100%
	3001-4000 MDL	235	80%	15%	6%	100%
	4001-5000 MDL	127	74%	19%	7%	100%
	5001-6000 MDL	82	82%	18%		100%
	Peste 6000 MDL	139	86%	12%	2%	100%
	NS/NR	313	75%	19%	6%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	420	61%	27%	11%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	597	69%	22%	8%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de	497	78%	15%	7%	100%

		Numar cazuri	Q1.9 Cit de des ati utilizat Internetul in ultimele 12 luni, indiferent de loc?			
			Cel putin o data pe zi	Cel putin o data pe saptamina	Mai rar decit o data pe saptamina	Total
	uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.					
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	145	90%	8%	2%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	88%	12%		100%
	Imi este greu sa raspund	49	74%	23%	3%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	10	67%	33%		100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	194	65%	25%	10%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	379	70%	21%	9%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	299	60%	28%	12%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	338	72%	20%	9%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	500	86%	12%	3%	100%
Medii de resedinta:	Urban	443	74%	21%	4%	100%
	Rural	858	64%	24%	12%	100%
	Chisinau	419	86%	11%	3%	100%
Regiunea:	Nord	437	71%	20%	8%	100%
	Centru, incl. Chișinău	937	73%	19%	7%	100%
	Sud	346	70%	22%	8%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	1244	71%	21%	9%	100%
	Rusa	308	79%	16%	5%	100%
	Ambele in egala masura	108	80%	17%	3%	100%
	Alta	60	56%	33%	11%	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?					NS/NR	Total
			1 ora si mai putin	2-3 ore	4-5 ore	6-8 ore	Mai mult de 8 ore		
Total		1720	34%	40%	13%	7%	5%	1%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	398	19%	41%	19%	12%	9%	,2%	100%
	26-35 ani	417	33%	41%	14%	6%	6%	,2%	100%
	36-45 ani	330	39%	42%	10%	4%	2%	2%	100%
	46-55 ani	305	49%	37%	6%	4%	2%	1%	100%
	56-65 ani	223	61%	30%	6%	1%	,5%	1%	100%
	66-74 ani	47	57%	32%	6%	2%	2%		100%
Sex:	Masculin	737	31%	40%	15%	9%	6%	1%	100%
	Feminin	983	37%	40%	12%	6%	5%	,4%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani:	Fara copii	821	31%	40%	15%	7%	6%	,3%	100%
	1 copil	506	34%	40%	12%	9%	5%	1%	100%
	2 copii	312	37%	41%	13%	4%	4%	1%	100%
	3 copii si mai multi	81	45%	36%	10%	4%	2%	2%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	28	37%	36%	16%	3%	4%	3%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	208	26%	41%	15%	9%	7%	,5%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	140	32%	43%	12%	10%	3%		100%
	Funcționari administrativi	22	49%	38%	9%			4%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	86	43%	35%	11%	3%	6%	2%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	57	41%	53%	3%		2%		100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	37	50%	29%	10%	3%		8%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	34	44%	30%	18%	6%		2%	100%
	Muncitori necalificați	130	44%	33%	12%	6%	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		
	Elev/ Student	165	13%	39%	23%	14%	10%	1%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	37	39%	30%	16%	7%	7%	2%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	243	29%	45%	13%	7%	6%	,4%	100%
	Casnică	305	37%	41%	12%	5%	4%		100%
	Pensionar	193	64%	30%	2%	3%	1%		100%
	Migrant	35	27%	49%	9%	8%	7%		100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	179	47%	34%	8%	4%	7%	1%	100%
	1001-2000 MDL	338	42%	39%	11%	7%	1%	1%	100%
	2001-3000 MDL	307	33%	47%	12%	4%	3%	,5%	100%
	3001-4000 MDL	235	30%	42%	15%	8%	4%		100%
	4001-5000 MDL	127	33%	39%	12%	9%	8%		100%
	5001-6000 MDL	82	30%	34%	18%	12%	6%		100%
	Peste 6000 MDL	139	27%	30%	19%	11%	11%	1%	100%
	NS/NR	313	27%	41%	15%	8%	7%	2%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	420	43%	40%	9%	3%	4%	1%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	597	35%	41%	11%	7%	4%	1%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	497	32%	40%	13%	7%	7%	,4%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	145	15%	33%	27%	14%	9%	1%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	7%	30%	54%	8%			100%
	Imi este greu sa raspund	49	20%	43%	20%	12%		5%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	10	24%	69%	6%				100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	194	36%	37%	14%	7%	6%	,2%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	379	35%	40%	14%	7%	4%	1%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	299	35%	44%	11%	5%	5%	,4%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	338	39%	37%	11%	7%	4%	2%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	500	28%	39%	15%	9%	8%	1%	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	
Medii de resedinta:	Urban	443	30%	43%	14%	6%	4%	2%	100%
	Rural	858	39%	41%	11%	6%	3%		100%
	Chisinau	419	27%	33%	16%	11%	11%	1%	100%
Regiunea:	Nord	437	35%	42%	13%	5%	3%	1%	100%
	Centru, incl. Chişinău	937	31%	39%	14%	8%	7%	1%	100%
	Sud	346	40%	40%	11%	6%	3%	1%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	1244	36%	40%	13%	7%	4%	4%	100%
	Rusa	308	27%	38%	13%	9%	11%	1%	100%
	Ambele in egala masura	108	23%	36%	21%	10%	6%	3%	100%
	Alta	60	47%	45%	6%		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?						Total
			Mai putin de un an	1-3 ani	4-6 ani	7-10 ani	Mai mult de 10 ani	NS/NR	
Total		1720	8%	36%	32%	15%	5%	3%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	398	7%	36%	33%	19%	3%	3%	100%
	26-35 ani	417	8%	38%	29%	16%	7%	3%	100%
	36-45 ani	330	9%	32%	37%	11%	7%	4%	100%
	46-55 ani	305	9%	37%	32%	12%	7%	3%	100%
	56-65 ani	223	18%	40%	26%	8%	5%	4%	100%
	66-74 ani	47	9%	40%	26%	15%	11%		100%
Sex:	Masculin	737	8%	35%	32%	16%	5%	3%	100%
	Feminin	983	9%	37%	32%	14%	5%	3%	100%
Gospodarii	Fara copii	821	7%	32%	34%	18%	6%	3%	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	
cu/fara copii pina la 18 ani :	1 copil	506	6%	36%	34%	15%	6%	3%	100%
	2 copii	312	13%	42%	26%	10%	5%	4%	100%
	3 copii si mai multi	81	17%	51%	21%	9%	1%	1%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	28		20%	40%	15%	22%	3%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	208	2%	16%	35%	28%	15%	4%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	140	5%	38%	33%	14%	7%	3%	100%
	Funcționari administrativi	22	3%	36%	27%	12%	17%	5%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	86	5%	39%	35%	15%	2%	4%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	57	13%	41%	29%	7%	6%	4%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	37	7%	44%	33%	10%		6%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	34	11%	27%	22%	26%	6%	9%	100%
	Muncitori necalificați	130	12%	47%	25%	11%	1%	3%	100%
	Elev/ Student	165	4%	34%	37%	21%	3%	1%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	37	3%	41%	17%	24%	12%	3%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	243	15%	38%	32%	12%	3%	2%	100%
	Casnică	305	11%	44%	32%	8%	2%	3%	100%
	Pensionar	193	15%	39%	24%	11%	7%	3%	100%
Migrant	35	2%	25%	43%	19%	11%		100%	
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	179	15%	47%	26%	5%	2%	6%	100%
	1001-2000 MDL	338	12%	53%	25%	6%	2%	2%	100%
	2001-3000 MDL	307	9%	45%	31%	11%	2%	2%	100%
	3001-4000 MDL	235	6%	30%	37%	20%	5%	2%	100%
	4001-5000 MDL	127	5%	30%	32%	21%	9%	3%	100%
	5001-6000 MDL	82	1%	18%	44%	26%	7%	4%	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	
	Peste 6000 MDL	139	2%	14%	33%	27%	19%	5%	100%
	NS/NR	313	9%	29%	34%	19%	6%	4%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	420	14%	41%	29%	8%	5%	3%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	597	10%	42%	29%	13%	3%	3%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	497	5%	30%	38%	19%	6%	2%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	145	1%	25%	31%	25%	11%	6%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12		18%	22%	42%	17%		100%
	Imi este greu sa raspund	49	4%	35%	29%	16%	4%	12%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	10	12%	45%	6%	11%		27%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	194	16%	51%	19%	8%	1%	4%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	379	8%	41%	34%	12%	3%	2%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	299	14%	46%	29%	7%	1%	3%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	338	7%	35%	36%	15%	2%	4%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	500	3%	20%	36%	27%	14%	2%	100%
Medii de resedinta:	Urban	443	7%	34%	38%	14%	4%	4%	100%
	Rural	858	12%	48%	29%	7%	2%	3%	100%
	Chisinau	419	3%	16%	32%	32%	13%	3%	100%
Regiunea:	Nord	437	13%	43%	29%	11%	1%	3%	100%
	Centru, incl. Chișinău	937	6%	29%	35%	19%	8%	3%	100%
	Sud	346	10%	48%	26%	10%	3%	4%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	1244	9%	39%	31%	14%	5%	3%	100%
	Rusa	308	6%	28%	37%	19%	6%	4%	100%
	Ambele in egala masura	108	6%	25%	32%	21%	12%	3%	100%
	Alta	60	18%	46%	21%	8%	2%	5%	100%

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

		Numar cazuri	Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice	Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pasaportului, 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		1720	16%	6%	5%	19%	24%	19%	19%	44%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	398	19%	8%	5%	20%	27%	19%	23%	53%
	26-35 ani	417	14%	7%	5%	23%	25%	22%	20%	49%
	36-45 ani	330	16%	5%	4%	20%	22%	19%	21%	38%
	46-55 ani	305	14%	4%	4%	15%	18%	16%	14%	32%
	56-65 ani	223	10%	3%	3%	8%	13%	11%	5%	22%
	66-74 ani	47	19%	2%	6%	11%	21%	17%	4%	21%
Sex:	Masculin	737	16%	6%	4%	22%	21%	18%	18%	45%
	Feminin	983	16%	7%	5%	16%	26%	20%	20%	43%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	821	18%	8%	4%	19%	22%	17%	21%	46%
	1 copil	506	17%	6%	5%	21%	30%	25%	20%	45%
	2 copii	312	11%	3%	5%	18%	18%	14%	16%	41%
	3 copii si mai multi	81	10%	3%	1%	14%	18%	14%	8%	26%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	28	40%	21%	24%	31%	27%	19%	29%	56%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	208	37%	13%	8%	38%	40%	38%	42%	72%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	140	13%	5%	4%	24%	33%	20%	17%	51%
	Funcționari administrativi	22	18%	8%	16%	22%	17%	13%	19%	59%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	86	11%	5%	5%	23%	22%	15%	13%	35%

		Numar cazuri	Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice	Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pasaportului, 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	57	13%		4%	14%	8%	12%	12%	19%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	37	15%	1%	3%	14%	12%	8%	6%	31%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	34	24%	18%		16%	20%	14%	25%	48%
	Muncitori necalificați	130	8%	2%	1%	9%	13%	8%	11%	27%
	Elev/ Student	165	22%	10%	4%	17%	25%	19%	30%	63%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	37	7%	4%	4%	22%	40%	30%	22%	48%
	Nu lucrez, caut de lucru	243	10%	3%	4%	19%	22%	18%	14%	35%
	Casnică	305	8%	5%	4%	12%	19%	16%	12%	34%
	Pensionar	193	12%	4%	4%	9%	16%	13%	8%	26%
	Migrant	35	16%	7%	2%	34%	28%	19%	16%	45%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	179	11%	3%	4%	13%	22%	17%	14%	30%
	1001-2000 MDL	338	8%	2%	2%	8%	13%	8%	7%	27%
	2001-3000 MDL	307	13%	4%	4%	15%	20%	14%	15%	40%
	3001-4000 MDL	235	15%	8%	3%	17%	27%	23%	23%	52%
	4001-5000 MDL	127	24%	4%	9%	26%	28%	26%	29%	52%
	5001-6000 MDL	82	36%	17%	8%	42%	47%	37%	38%	59%
	Peste 6000 MDL	139	35%	16%	9%	41%	39%	33%	42%	70%
	NS/NR	313	13%	6%	4%	20%	21%	17%	16%	46%
Categorie de	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	420	7%	4%	4%	10%	18%	14%	9%	32%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	597	15%	6%	3%	19%	23%	18%	16%	42%

		Numar cazuri	Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice	Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pasaportului, 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)
bunăstare:	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	497	21%	6%	5%	24%	26%	21%	26%	49%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	145	28%	15%	9%	25%	32%	28%	34%	63%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	39%	19%	17%	11%	39%	39%	19%	50%
	Imi este greu sa raspund	49	10%	4%	2%	21%	21%	10%	13%	48%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	10					6%	6%	6%	12%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	194	6%	2%	2%	12%	15%	9%	11%	27%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele scoli de 10 clase)	379	13%	5%	3%	14%	23%	14%	16%	41%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	299	6%	1%	2%	11%	13%	11%	8%	31%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	338	15%	5%	4%	18%	24%	21%	17%	42%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	500	31%	13%	9%	33%	35%	32%	35%	65%
Medii de resedinta:	Urban	443	15%	6%	4%	21%	21%	17%	18%	42%
	Rural	858	10%	3%	3%	13%	17%	12%	11%	33%
	Chisinau	419	29%	13%	8%	30%	38%	34%	36%	69%
Regiunea:	Nord	437	11%	4%	3%	11%	16%	11%	13%	34%
	Centru, incl. Chișinău	937	20%	8%	6%	24%	30%	25%	24%	53%
	Sud	346	12%	3%	3%	15%	15%	10%	12%	30%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	1244	16%	5%	5%	19%	23%	18%	19%	43%
	Rusa	308	17%	9%	5%	22%	24%	19%	21%	49%
	Ambele in egala masura	108	24%	12%	3%	23%	33%	31%	29%	61%
	Alta	60	6%	1%	2%	9%	12%	5%	4%	12%

(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 agrement (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		19%	88%	82%	20%	16%	10%	35%	69%	36%	66%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	25%	88%	93%	31%	21%	11%	44%	82%	52%	69%
	26-35 ani	20%	88%	87%	19%	17%	12%	35%	73%	38%	71%
	36-45 ani	15%	87%	78%	17%	14%	11%	31%	64%	25%	65%
	46-55 ani	14%	89%	66%	11%	10%	6%	25%	54%	19%	60%
	56-65 ani	9%	87%	55%	5%	5%	4%	14%	37%	13%	49%
	66-74 ani	4%	91%	60%	6%	4%	2%	19%	40%	13%	58%
Sex:	Masculin	19%	87%	81%	21%	18%	10%	32%	73%	40%	69%
	Feminin	19%	89%	83%	20%	14%	10%	37%	65%	32%	63%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	19%	88%	79%	22%	16%	11%	35%	67%	39%	67%
	1 copil	21%	89%	85%	22%	17%	10%	34%	74%	38%	68%
	2 copii	17%	85%	86%	18%	15%	7%	36%	68%	31%	65%
	3 copii si mai multi	12%	83%	81%	7%	11%	9%	32%	65%	23%	53%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	28%	90%	77%	32%	29%	33%	42%	66%	55%	73%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	31%	88%	85%	35%	27%	20%	58%	76%	55%	85%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	17%	90%	77%	17%	15%	14%	36%	77%	41%	75%
	Funcționari administrativi	27%	85%	75%	34%	13%	23%	30%	68%	37%	64%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	18%	93%	90%	23%	23%	10%	33%	64%	28%	71%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	11%	83%	71%	7%	9%	1%	16%	61%	14%	61%

		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
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	14%	90%	68%	10%	6%	4%	13%	44%	17%	55%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	22%	75%	76%	27%	18%	16%	24%	66%	27%	64%
	Muncitori necalificați	16%	80%	75%	14%	9%	7%	24%	67%	26%	56%
	Elev/ Student	28%	91%	93%	37%	26%	10%	60%	85%	67%	77%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	19%	83%	83%	28%	31%	12%	41%	72%	35%	60%
	Nu lucrez, caut de lucru	14%	88%	83%	12%	12%	6%	21%	67%	26%	58%
	Casnică	14%	88%	87%	13%	9%	6%	28%	68%	27%	59%
	Pensionar	11%	88%	57%	5%	4%	4%	14%	35%	12%	53%
	Migrant	26%	87%	85%	20%	16%	14%	37%	72%	32%	75%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	13%	87%	80%	12%	11%	2%	20%	50%	19%	51%
	1001-2000 MDL	10%	84%	76%	8%	4%	3%	23%	57%	24%	56%
	2001-3000 MDL	15%	89%	83%	17%	10%	6%	31%	64%	29%	65%
	3001-4000 MDL	24%	88%	83%	22%	14%	10%	41%	77%	40%	70%
	4001-5000 MDL	23%	86%	84%	32%	28%	13%	46%	83%	41%	72%
	5001-6000 MDL	30%	92%	87%	39%	30%	22%	52%	85%	67%	91%
	Peste 6000 MDL	33%	90%	84%	39%	31%	31%	49%	82%	55%	81%
	NS/NR	21%	89%	84%	21%	21%	11%	36%	74%	42%	67%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	19%	87%	78%	12%	8%	5%	22%	59%	23%	52%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	18%	86%	82%	17%	15%	9%	33%	66%	35%	65%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor	18%	90%	82%	25%	20%	11%	42%	77%	42%	74%

		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
	de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.										
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	28%	88%	92%	35%	26%	21%	46%	78%	54%	82%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	55%	93%	93%	54%	50%	36%	51%	61%	61%	81%
	Imi este greu sa raspund	9%	96%	86%	20%	4%	8%	33%	73%	34%	61%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	12%	89%	85%					37%	12%	27%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	15%	82%	86%	14%	11%	4%	24%	69%	30%	57%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	16%	89%	80%	17%	11%	7%	37%	69%	33%	61%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	10%	84%	80%	11%	10%	3%	20%	63%	20%	61%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	22%	91%	76%	20%	15%	9%	33%	64%	34%	65%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	28%	90%	87%	32%	27%	21%	49%	77%	54%	80%
Medii de resedinta:	Urban	16%	89%	82%	20%	12%	9%	35%	66%	33%	65%
	Rural	14%	86%	81%	10%	9%	5%	27%	65%	22%	58%
	Chisinau	33%	89%	85%	40%	33%	20%	50%	81%	67%	84%
Regiunea:	Nord	11%	86%	79%	14%	8%	5%	27%	64%	24%	54%
	Centru, incl. Chișinău	26%	89%	83%	26%	21%	14%	42%	75%	47%	73%
	Sud	11%	87%	83%	12%	11%	5%	22%	57%	21%	62%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	19%	88%	82%	20%	14%	9%	34%	70%	36%	65%
	Rusa	24%	89%	82%	22%	24%	13%	33%	66%	41%	70%
	Ambele in egala masura	19%	88%	82%	23%	19%	11%	50%	72%	39%	82%
	Alta	7%	73%	82%	8%	7%	8%	19%	52%	16%	56%

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		1720	15%	85%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	398	17%	83%	100%
	26-35 ani	417	18%	82%	100%
	36-45 ani	330	13%	87%	100%
	46-55 ani	305	12%	88%	100%
	56-65 ani	223	7%	93%	100%
	66-74 ani	47	9%	91%	100%
Sex:	Masculin	737	19%	81%	100%
	Feminin	983	11%	89%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	821	17%	83%	100%
	1 copil	506	16%	84%	100%
	2 copii	312	11%	89%	100%
	3 copii si mai multi	81	6%	94%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	28	38%	62%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	208	37%	63%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	140	14%	86%	100%
	Funcționari administrativi	22	37%	63%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	86	9%	91%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	57	5%	95%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	37	12%	88%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	34	6%	94%	100%
	Muncitori necalificați	130	8%	92%	100%
	Elev/ Student	165	22%	78%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	37	6%	94%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	243	10%	90%	100%
	Casnică	305	7%	93%	100%
	Pensionar	193	10%	90%	100%
	Migrant	35	21%	79%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	179	8%	92%	100%
	1001-2000 MDL	338	10%	90%	100%
	2001-3000 MDL	307	8%	92%	100%
	3001-4000 MDL	235	20%	80%	100%
	4001-5000 MDL	127	27%	73%	100%
	5001-6000 MDL	82	33%	67%	100%
	Peste 6000 MDL	139	29%	71%	100%
	NS/NR	313	12%	88%	100%
Categorie	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	420	9%	91%	100%

		Numar cazuri	Q2.1 Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ati accesat site-ul Guvernului (www.gov.md)?		Total
			Da	Nu	
de bunăstare:	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	597	12%	88%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	497	19%	81%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	145	32%	68%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	19%	81%	100%
	Imi este greu sa raspund	49	6%	94%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	10		100%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	194	5%	95%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	379	13%	87%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	299	6%	94%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	338	9%	91%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	500	33%	67%	100%
Medii de resedinta:	Urban	443	16%	84%	100%
	Rural	858	9%	91%	100%
	Chisinau	419	27%	73%	100%
Regiunea:	Nord	437	12%	88%	100%
	Centru, incl. Chișinău	937	19%	81%	100%
	Sud	346	9%	91%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	1244	14%	86%	100%
	Rusa	308	17%	83%	100%
	Ambele in egala masura	108	29%	71%	100%
	Alta	60	2%	98%	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		237	21,1%	38,7%	14,8%	5,2%	20,1%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	67	15,8%	47,1%	16,9%	2,8%	17,4%	100%
	26-35 ani	72	28,6%	31,6%	17,3%	3,4%	19,1%	100%
	36-45 ani	42	19,0%	47,0%	10,9%	10,2%	12,8%	100%
	46-55 ani	37	18,9%	24,5%	8,5%	14,1%	34,0%	100%
	56-65 ani	15	27,3%	12,4%	6,7%		53,6%	100%
	66-74 ani	4	25,0%	50,1%			24,9%	100%
Sex:	Masculin	127	21,7%	42,9%	14,9%	3,9%	16,6%	100%
	Feminin	110	20,0%	31,9%	14,6%	7,4%	26,0%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	119	15,3%	41,1%	15,6%	2,6%	25,5%	100%
	1 copil	79	27,1%	35,6%	16,2%	8,0%	13,1%	100%
	2 copii	34	25,0%	37,8%	7,8%	9,0%	20,4%	100%
	3 copii si mai multi	5	41,8%	38,7%	19,5%			100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	11	17,7%	31,5%	9,1%		41,7%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	74	10,2%	35,7%	17,1%	7,7%	29,3%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	17	40,3%	28,1%	4,0%	15,8%	11,8%	100%
	Funcționari administrativi	8	40,8%	40,6%	11,8%		6,8%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	7	48,5%	22,2%	19,0%		10,3%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	2		100,0%				100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	4	28,6%	71,4%				100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	2	64,9%				35,1%	100%
	Muncitori necalificați	7	8,9%	59,8%	31,4%			100%
	Elev/ Student	35	21,0%	39,9%	17,9%		21,2%	100%
Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	2	50,0%		50,0%			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	
	Nu lucrez, caut de lucru	22	10,5%	46,3%	13,8%	9,4%	20,1%	100%
	Casnică	22	35,1%	32,7%	12,5%	10,9%	8,8%	100%
	Pensionar	17	22,8%	42,1%	8,2%		27,0%	100%
	Migrant	7	28,0%	43,9%	10,8%		17,3%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	11	51,3%	12,3%	30,4%		6,0%	100%
	1001-2000 MDL	26	20,9%	41,2%	15,6%	5,4%	16,9%	100%
	2001-3000 MDL	24	43,9%	28,2%	9,4%	6,5%	12,1%	100%
	3001-4000 MDL	46	23,4%	37,8%	10,7%	5,9%	22,2%	100%
	4001-5000 MDL	33	7,7%	58,6%	9,3%	4,4%	20,1%	100%
	5001-6000 MDL	24	10,0%	34,0%	20,2%	4,7%	31,1%	100%
	Peste 6000 MDL	41	18,8%	33,0%	17,3%	7,2%	23,8%	100%
	NS/NR	32	16,5%	45,0%	15,4%	4,7%	18,3%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	32	34,7%	35,6%	7,2%	2,6%	19,9%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	60	24,6%	38,5%	13,5%	4,7%	18,7%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	93	16,0%	42,5%	14,7%	5,7%	21,0%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	46	17,6%	35,5%	22,4%	3,4%	21,2%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	3	21,1%	44,8%	34,0%			100%
	Imi este greu sa raspund	3				71,6%	28,4%	100%
Nivelul studiilor:	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	9	23,1%	39,0%	37,8%			100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	37	22,0%	38,2%	18,9%		20,9%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	13	38,4%	43,1%	8,8%		9,7%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	23	24,3%	42,2%	9,5%	14,7%	9,2%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	155	18,2%	37,8%	13,1%	6,4%	24,5%	100%
Medii de resedinta:	Urban	64	16,5%	42,1%	14,3%	4,0%	23,1%	100%
	Rural	67	27,6%	40,9%	15,7%	6,4%	9,4%	100%
	Chisinau	106	19,6%	35,3%	14,5%	5,2%	25,3%	100%
Regiunea:	Nord	51	26,6%	38,7%	13,8%	5,3%	15,5%	100%
	Centru, incl. Chișinău	160	21,0%	37,6%	15,6%	4,7%	21,1%	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	
	Sud	26	11,5%	46,0%	11,5%	8,5%	22,6%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	159	22,7%	36,4%	16,4%	5,7%	18,8%	100%
	Rusa	47	16,2%	43,8%	5,8%	3,2%	31,0%	100%
	Ambele in egala masura	29	20,5%	44,3%	18,4%	6,2%	10,6%	100%
	Alta	2		35,5%	64,5%			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"):				
			http://www.particip.gov.md/	http://www.date.gov.md/	http://www.actelocale.md/	http://ednc.gov.md/	http://www.lexjurtice.md/
Total		237	16,1%	35,4%	25,7%	16,2%	38,5%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	67	13,9%	35,9%	22,1%	21,6%	28,7%
	26-35 ani	72	16,3%	31,5%	27,0%	12,4%	44,6%
	36-45 ani	42	19,9%	38,2%	21,1%	10,9%	48,3%
	46-55 ani	37	15,0%	40,7%	38,8%	12,3%	42,4%
	56-65 ani	15	33,0%	39,7%	40,2%	32,5%	45,9%
	66-74 ani	4		25,0%			
Sex:	Masculin	127	17,6%	36,7%	24,0%	18,1%	37,3%
	Feminin	110	13,7%	33,3%	28,5%	13,1%	40,4%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	119	14,1%	35,5%	23,6%	11,6%	33,6%
	1 copil	79	18,9%	40,9%	27,1%	24,0%	40,0%
	2 copii	34	16,5%	23,5%	31,6%	16,6%	52,4%
	3 copii si mai multi	5	19,5%	19,5%	16,4%		41,8%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	11	35,9%	62,9%	45,2%	32,9%	69,9%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	74	23,1%	41,6%	29,4%	11,5%	59,1%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	17	27,3%	31,5%	7,7%	23,9%	11,8%

		Numar cazuri	Q2.3.5. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ati accesat (raspuns "Da"):				
			http://www.particip.gov.md/	http://www.date.gov.md/	http://www.actelocale.md/	http://ednc.gov.md/	http://www.lexjustice.md/
	Funcționari administrativi	8	6,8%	32,2%	18,7%		67,8%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	7	21,0%	19,0%	29,3%	27,8%	32,4%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	2			100,0%		
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	4	11,7%	47,4%	11,7%	11,7%	11,7%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	2					64,9%
	Muncitori necalificați	7	8,9%	45,6%		15,7%	15,7%
	Elev/ Student	35	3,1%	31,7%	23,0%	17,9%	22,7%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	2					50,0%
	Nu lucrez, caut de lucru	22	25,3%	49,6%	27,2%	21,6%	40,4%
	Casnică	22	3,7%	17,5%	32,2%	10,9%	24,0%
	Pensionar	17	20,2%	21,9%	38,8%	9,4%	38,5%
	Migrant	7	17,3%	26,6%	28,0%	34,6%	45,3%
	Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	11	11,1%	32,5%	25,1%	23,4%
1001-2000 MDL		26	5,6%	49,0%	21,6%	27,3%	35,3%
2001-3000 MDL		24	39,5%	35,5%	19,8%	9,3%	36,5%
3001-4000 MDL		46	14,4%	36,1%	27,5%	17,6%	38,6%
4001-5000 MDL		33	28,1%	45,2%	32,0%	17,0%	43,9%
5001-6000 MDL		24	8,3%	25,3%	35,9%	12,9%	58,7%
Peste 6000 MDL		41	17,0%	39,1%	22,7%	7,8%	52,8%
NS/NR		32	8,6%	21,5%	20,8%	18,1%	20,1%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	32	13,9%	20,4%	9,0%	16,6%	21,8%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	60	12,7%	37,1%	20,7%	20,2%	36,2%

		Numar cazuri	Q2.3.5. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ati accesat (raspuns "Da"):				
			http://www.particip.gov.md/	http://www.date.gov.md/	http://www.actelocale.md/	http://ednc.gov.md/	http://www.lexjurtice.md/
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	93	15,2%	33,0%	33,3%	9,7%	38,9%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	46	19,4%	48,5%	28,8%	22,7%	48,9%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	3	100,0%	55,2%	78,9%	55,2%	100,0%
	Imi este greu sa raspund	3	38,2%	28,4%			66,6%
Nivelul studiilor:	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	9	18,0%	26,0%	11,8%	41,8%	17,0%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	37	11,8%	31,6%	26,6%	12,4%	21,1%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	13	8,8%	49,4%	20,6%		37,6%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	23	19,6%	44,4%	25,5%	24,6%	27,2%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	155	17,6%	34,4%	27,2%	15,8%	47,8%
Medii de resedinta:	Urban	64	16,8%	25,1%	24,2%	17,8%	37,3%
	Rural	67	6,4%	36,6%	27,8%	10,1%	26,2%
	Chisinau	106	22,0%	40,8%	25,3%	19,2%	47,2%
Regiunea:	Nord	51	6,8%	15,0%	25,1%	26,0%	34,0%
	Centru	160	19,9%	41,1%	25,3%	15,9%	43,9%
	Sud	26	9,2%	36,6%	29,8%		11,9%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	159	14,5%	37,5%	29,0%	17,8%	35,6%
	Rusa	47	9,8%	21,6%	19,2%	4,8%	42,2%
	Ambele in egala masura	29	37,5%	45,9%	18,1%	26,7%	51,2%
	Alta	2		35,5%			

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		1720	30%	70%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	398	36%	64%	100%
	26-35 ani	417	33%	67%	100%
	36-45 ani	330	28%	72%	100%
	46-55 ani	305	21%	79%	100%
	56-65 ani	223	16%	84%	100%
	66-74 ani	47	17%	83%	100%
Sex:	Masculin	737	29%	71%	100%
	Feminin	983	31%	69%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	821	33%	67%	100%
	1 copil	506	33%	67%	100%
	2 copii	312	21%	79%	100%
	3 copii si mai multi	81	22%	78%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	28	53%	47%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	208	61%	39%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	140	32%	68%	100%
	Funcționari administrativi	22	41%	59%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	86	24%	76%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	57	21%	79%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	37	22%	78%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	34	15%	85%	100%
	Muncitori necalificați	130	15%	85%	100%
	Elev/ Student	165	46%	54%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	37	29%	71%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	243	20%	80%	100%
	Casnică	305	21%	79%	100%
	Pensionar	193	18%	82%	100%
Alta	35	33%	67%	100%	
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	179	18%	82%	100%
	1001-2000 MDL	338	17%	83%	100%
	2001-3000 MDL	307	24%	76%	100%
	3001-4000 MDL	235	38%	62%	100%
	4001-5000 MDL	127	39%	61%	100%
	5001-6000 MDL	82	59%	41%	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	
	Peste 6000 MDL	139	47%	53%	100%
	NS/NR	313	31%	69%	100%
Categorii de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	420	20%	80%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	597	26%	74%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	497	36%	64%	100%
	Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	145	52%	48%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	44%	56%	100%
	Îmi este greu să răspund	49	28%	72%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fără școala primară (1-4 clase)	10	11%	89%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	194	11%	89%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	379	29%	71%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	299	16%	84%	100%
	Medii de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	338	31%	69%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	500	50%	50%	100%
Medii de reședință:	Urban	443	26%	74%	100%
	Rural	858	23%	77%	100%
	Chișinău	419	48%	52%	100%
Regiunea:	Nord	437	21%	79%	100%
	Centru, incl. Chișinău	937	38%	62%	100%
	Sud	346	20%	80%	100%
Limba vorbită acasă:	Moldovenească/ Română	1244	31%	69%	100%
	Rusă	308	30%	70%	100%
	Ambele în egală măsură	108	36%	64%	100%
	Alte	60	3%	97%	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, %

		Numar cazuri	http://www.edu.md/	http://www.meteo.md/	http://ms.gov.md/	http://www.turism.gov.md/	http://www.mai.md/	http://justice.gov.md/	http://www.statistica.md/	http://www.registru.md/	http://www.cnas.md/
Total		487	39%	39%	22%	19%	19%	17%	16%	15%	15%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	145	52%	34%	25%	17%	18%	13%	13%	16%	9%
	26-35 ani	140	28%	41%	21%	21%	23%	16%	16%	16%	18%
	36-45 ani	94	31%	38%	17%	21%	21%	27%	26%	16%	21%
	46-55 ani	64	35%	52%	20%	20%	14%	18%	18%	14%	18%
	56-65 ani	36	33%	47%	16%	11%	9%	17%	8%	8%	23%
	66-74 ani	8	63%	13%		12%				12%	12%
Sex:	Masculin	198	34%	38%	20%	20%	25%	19%	16%	17%	13%
	Feminin	289	44%	39%	23%	19%	14%	15%	16%	15%	17%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	233	44%	40%	25%	19%	20%	14%	18%	21%	15%
	1 copil	168	34%	37%	22%	20%	18%	20%	16%	11%	14%
	2 copii	67	37%	40%	13%	16%	20%	17%	14%	10%	21%
	3 copii si mai multi	19	38%	27%	5%	21%	10%	16%		4%	9%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	15	23%	51%	23%	32%	27%	47%	49%	18%	42%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	121	35%	39%	17%	24%	27%	22%	30%	20%	25%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	41	27%	62%	21%	17%	20%	14%	17%	11%	7%
	Funcționari administrativi	9	37%	22%	11%	11%	30%	20%	15%	11%	30%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	22	42%	36%	28%	8%	22%	7%	8%	22%	22%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	12	27%	43%	8%	22%	24%	9%	8%	14%	

		Numar cazuri	http://www.edu.md/	http://www.meteo.md/	http://ms.gov.md/	http://www.turism.gov.md/	http://www.mai.md/	http://justice.gov.md/	http://www.statistica.md/	http://www.registru.md/	http://www.cnas.md/
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	8	13%	57%			20%				13%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	6	37%	25%	13%					23%	
	Muncitori necalificați	17	32%	37%	23%	19%	15%	16%		7%	4%
	Elev/ Student	77	69%	33%	23%	23%	11%	14%	19%	19%	6%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	10	32%	25%	10%				10%		18%
	Nu lucrez, caut de lucru	43	29%	34%	28%	23%	27%	22%	11%	13%	20%
	Casnică	64	27%	42%	28%	10%	11%	13%	3%	12%	10%
	Pensionar	32	37%	37%	19%	18%	15%	24%	9%	14%	25%
	Migrant	10	18%	15%	23%	24%	28%	18%		11%	12%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	27	35%	34%	30%	17%	19%		8%	10%	9%
	1001-2000 MDL	53	45%	46%	25%	17%	8%	23%	12%	8%	16%
	2001-3000 MDL	69	33%	47%	16%	10%	17%	8%	12%	6%	11%
	3001-4000 MDL	83	40%	35%	22%	21%	25%	19%	18%	19%	18%
	4001-5000 MDL	48	48%	49%	20%	23%	30%	21%	24%	20%	28%
	5001-6000 MDL	46	32%	22%	23%	19%	24%	22%	13%	17%	10%
	Peste 6000 MDL	66	32%	37%	25%	31%	16%	20%	33%	31%	29%
	NS/NR	95	45%	39%	18%	16%	15%	16%	10%	11%	5%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	78	36%	54%	22%	13%	19%	9%	6%	9%	12%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	146	34%	39%	15%	13%	15%	14%	10%	10%	14%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	169	40%	32%	26%	20%	22%	19%	21%	20%	15%
	Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem	74	48%	37%	24%	32%	22%	22%	26%	21%	19%

		Numar cazuri	http://www.edu.md/	http://www.meteo.md/	http://ms.gov.md/	http://www.turism.gov.md/	http://www.mai.md/	http://justice.gov.md/	http://www.statistica.md/	http://www.registru.md/	http://www.cnas.md/
	procurarea lucrurilor scumpe.										
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	6	54%	100%	34%	60%	34%	53%	81%	66%	51%
	Imi este greu sa raspund	14	50%	30%	13%	15%		14%		7%	16%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	1	100%		100%			100%		100%	
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	19	46%	34%	25%	16%	6%	9%			12%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	88	51%	38%	27%	22%	17%	14%	12%	13%	14%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	47	15%	52%	21%	11%	11%	9%	12%	9%	5%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	92	34%	48%	24%	25%	19%	12%	13%	11%	14%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	240	40%	33%	17%	17%	23%	22%	22%	21%	19%
Medii de resedinta:	Urban	107	46%	27%	24%	19%	23%	24%	15%	21%	15%
	Rural	194	34%	47%	21%	17%	14%	9%	8%	5%	12%
Regiunea:	Chisinau	186	41%	37%	21%	21%	21%	20%	24%	22%	18%
	Nord	88	40%	36%	19%	9%	22%	15%	12%	13%	19%
	Centru, incl. Chișinău	329	37%	39%	24%	22%	19%	18%	18%	16%	15%
	Sud	70	48%	39%	11%	15%	17%	12%	9%	15%	10%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	362	40%	40%	22%	19%	20%	15%	14%	14%	14%
	Rusa	85	35%	30%	14%	13%	19%	17%	19%	23%	20%
	Ambele in egala masura	37	44%	43%	37%	31%	10%	30%	26%	12%	11%
	Alta	3		75%	45%			31%	45%	45%	45%

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		112	7%	1608	93%	1720	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	28	7%	370	93%	398	100%
	26-35 ani	26	6%	391	94%	417	100%
	36-45 ani	23	7%	307	93%	330	100%
	46-55 ani	25	8%	280	92%	305	100%
	56-65 ani	9	4%	214	96%	223	100%
	66-74 ani	1	2%	46	98%	47	100%
Sex:	Masculin	47	6%	690	94%	737	100%
	Feminin	65	7%	918	93%	983	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	63	8%	758	92%	821	100%
	1 copil	35	6%	471	94%	506	100%
	2 copii	11	4%	301	96%	312	100%
	3 copii si mai multi	3	4%	78	96%	81	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	9	29%	19	71%	28	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	36	18%	172	82%	208	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	7	4%	133	96%	140	100%
	Funcționari administrativi	5	24%	17	76%	22	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	5	6%	81	94%	86	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	1	1%	56	99%	57	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	2	6%	35	94%	37	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori			34	100%	34	100%
	Muncitori necalificați	1	1%	129	99%	130	100%
	Elev/ Student	14	8%	151	92%	165	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	2	6%	35	94%	37	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	14	6%	229	94%	243	100%
	Casnică	8	2%	297	98%	305	100%
	Pensionar	7	5%	186	95%	193	100%
Migrant	1	4%	34	96%	35	100%	
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	4	3%	175	97%	179	100%
	1001-2000 MDL	16	6%	322	94%	338	100%
	2001-3000 MDL	8	3%	299	97%	307	100%
	3001-4000 MDL	22	9%	213	91%	235	100%
	4001-5000 MDL	13	8%	114	92%	127	100%
	5001-6000 MDL	7	10%	75	90%	82	100%
	Peste 6000 MDL	23	15%	116	85%	139	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	%
	NS/NR	19	6%	294	94%	313	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	9	2%	411	98%	420	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	31	6%	566	94%	597	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	39	7%	458	93%	497	100%
	Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	24	16%	121	84%	145	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	3	21%	9	79%	12	100%
	Imi este greu să răspund	6	12%	43	88%	49	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)			10	100%	10	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	3	2%	191	98%	194	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	11	3%	368	97%	379	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	6	3%	293	97%	299	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	16	5%	322	95%	338	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	76	15%	424	85%	500	100%
Medii de reședință:	Urban	32	8%	411	92%	443	100%
	Rural	39	5%	819	95%	858	100%
	Chisinau	41	9%	378	91%	419	100%
Regiunea:	Nord	28	6%	409	94%	437	100%
	Centru, incl. Chișinău	64	7%	873	93%	937	100%
	Sud	20	6%	326	94%	346	100%
Limba vorbită acasă:	Moldovenească/ Romana	80	7%	1164	93%	1244	100%
	Rusa	24	7%	284	93%	308	100%
	Ambele în egala măsură	7	6%	101	94%	108	100%
	Alta	1	1%	59	99%	60	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		Nr	%
		Nr	%	Nr	%		
Total		255	68%	120	32%	375	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	85	65%	47	35%	132	100%
	26-35 ani	53	61%	33	39%	86	100%
	36-45 ani	60	67%	29	33%	89	100%
	46-55 ani	44	83%	9	17%	53	100%
	56-65 ani	12	88%	2	12%	14	100%
	66-74 ani			1	100%	1	100%
Sex:	Masculin	156	69%	69	31%	225	100%
	Feminin	99	66%	51	34%	151	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	102	57%	76	43%	177	100%
	1 copil	73	74%	26	26%	99	100%
	2 copii	79	83%	16	17%	95	100%
	3 copii si mai multi	1	22%	3	78%	4	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	40	93%	3	7%	43	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	61	64%	34	36%	95	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	9	83%	2	17%	11	100%
	Funcționari administrativi	13	78%	3	22%	16	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	11	100%			11	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	1	100%			1	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%
	Muncitori necalificați	2	100%			2	100%
	Elev/ Student	59	66%	31	34%	90	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	3	75%	1	25%	4	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	24	58%	18	42%	42	100%
	Casnică	15	83%	3	17%	18	100%

	Pensionar	9	27%	25	73%	35	100%
	Migrant	2	100%			2	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	3	46%	4	54%	7	100%
	1001-2000 MDL	49	62%	30	38%	79	100%
	2001-3000 MDL	15	40%	23	60%	38	100%
	3001-4000 MDL	45	74%	16	26%	60	100%
	4001-5000 MDL	22	78%	6	22%	29	100%
	5001-6000 MDL	13	68%	6	32%	20	100%
	Peste 6000 MDL	56	70%	24	30%	81	100%
	NS/NR	50	83%	10	17%	61	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	17	70%	7	30%	24	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	58	67%	28	33%	87	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	114	81%	27	19%	141	100%
	Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	43	57%	32	43%	75	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	15	41%	21	59%	36	100%
	Îmi este greu să răspund	8	68%	4	32%	12	100%
Nivelul studiilor:	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	3	60%	2	40%	5	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	76	82%	16	18%	92	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	9	70%	4	30%	12	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	37	87%	5	13%	42	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	131	58%	93	42%	224	100%
Medii de reședință:	Urban	77	66%	39	34%	116	100%
	Rural	58	69%	26	31%	84	100%
	Chisinau	120	69%	55	31%	175	100%
Regiunea:	Nord	64	63%	37	37%	100	100%
	Centru	156	67%	77	33%	234	100%
	Sud	35	85%	6	15%	41	100%
Limba vorbită acasă:	Moldovenească/ Română	186	69%	82	31%	268	100%
	Rusă	55	60%	36	40%	91	100%
	Ambele în egală măsură	12	86%	2	14%	13	100%
	Alte	3	100%			3	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		364	97%	10	3%	374	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	127	96%	5	4%	132	100%
	26-35 ani	86	100%			86	100%
	36-45 ani	87	100%			87	100%
	46-55 ani	51	96%	2	4%	53	100%
	56-65 ani	12	83%	2	17%	14	100%
	66-74 ani	1	100%			1	100%
Sex:	Masculin	219	98%	5	2%	223	100%
	Feminin	146	97%	5	3%	151	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	174	98%	3	2%	177	100%
	1 copil	94	96%	4	4%	99	100%
	2 copii	93	98%	2	2%	95	100%
	3 copii si mai multi	3	100%			3	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	43	100%			43	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	93	97%	2	3%	95	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	11	100%			11	100%
	Funcționari administrativi	16	100%			16	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	11	100%			11	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	1	100%			1	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%
	Muncitori necalificați	2	100%			2	100%
	Elev/ Student	88	98%	2	2%	90	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	4	100%			4	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	36	89%	5	11%	41	100%
	Casnică	18	100%			18	100%
	Pensionar	34	99%	1	1%	35	100%
	Migrant	2	100%			2	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	6	82%	1	18%	7	100%
	1001-2000 MDL	73	93%	6	7%	79	100%
	2001-3000 MDL	38	100%			38	100%
	3001-4000 MDL	60	99%	1	1%	60	100%
	4001-5000 MDL	29	100%			29	100%
	5001-6000 MDL	19	95%	1	5%	20	100%
	Peste 6000 MDL	81	100%			81	100%
	NS/NR	58	98%	1	2%	59	100%
Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.		23	95%	1	5%	24	100%

		Modalitatea accesului				Total	
		Computer		Telefonul mobil		Nr	%
		Nr	%	Nr	%		
Categorie de bunăstare:	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	83	96%	4	4%	87	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	138	98%	3	2%	141	100%
	Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	73	98%	1	2%	75	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	36	100%			36	100%
	Imi este greu să răspund	11	100%			11	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	5	100%			5	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	89	97%	3	3%	92	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	12	100%			12	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	42	100%			42	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	216	97%	6	3%	222	100%
	Medii de reședință:	Urban	112	98%	3	2%	115
Rural		78	93%	6	7%	84	100%
Chisinau		174	99%	1	1%	175	100%
Regiunea:	Nord	96	96%	4	4%	100	100%
	Centru	233	100%	1	%	234	100%
	Sud	35	89%	5	11%	40	100%
Limba vorbită acasă:	Moldovenească/ Română	260	97%	7	3%	267	100%
	Rusă	89	98%	2	2%	91	100%
	Ambele în egală măsură	12	93%	1	7%	13	100%
	Alta	3	100%			3	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	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		44%	2%	3%	9%	6%	2%	4%	2%	7%	12%	3%	4%	%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	47%	2%	3%	11%	6%	2%	3%	2%	6%	7%	3%	4%	%
	26-35 ani	47%	2%	2%	9%	6%	2%	4%	2%	7%	10%	3%	3%	%
	36-45 ani	41%	2%	2%	8%	6%	%	4%	2%	8%	16%	2%	6%	%
	46-55 ani	44%	2%	4%	7%	4%	2%	3%	1%	6%	16%	3%	5%	%
	56-65 ani	33%	4%	1%	6%	5%	2%	3%	2%	9%	23%	4%	3%	%
	66-74 ani	33%	7%	5%	7%	5%		5%	1%	9%	17%	4%	5%	1%
Sex:	Masculin	44%	2%	3%	9%	6%	2%	4%	2%	7%	11%	2%	4%	%
	Feminin	44%	3%	2%	9%	6%	2%	3%	2%	6%	13%	3%	4%	%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	43%	3%	3%	9%	6%	1%	4%	2%	7%	12%	3%	4%	%
	1 copil	44%	2%	3%	10%	5%	2%	4%	2%	7%	11%	2%	4%	1%
	2 copii	47%	2%	2%	8%	7%	2%	3%	2%	6%	12%	3%	5%	%
	3 copii si mai multi	44%	3%	2%	9%	4%	1%	2%	1%	3%	14%	7%	5%	%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	35%			14%		8%		15%		14%	3%		%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	50%	%	3%	7%	6%	2%	5%	3%	7%	8%	1%	3%	1%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	48%	2%	2%	9%	4%		6%	1%	6%	12%	3%	4%	%
	Funcționari administrativi	32%	7%	5%	5%	7%		5%		7%	18%	6%	5%	%

		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	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
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	41%	1%	4%	13%	6%	1%	6%	2%	6%	9%	4%	2%	%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	44%	5%	3%	11%	8%	1%	5%	2%	1%	16%	1%	2%	%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	51%		2%	8%	1%				15%	12%	4%	4%	%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	23%	2%	2%	8%	5%	7%	6%	2%	14%	13%	4%	7%	%
	Muncitori necalificați	43%	2%	2%	8%	8%		4%	2%	8%	14%	1%	5%	%
	Elev/ Student	51%	2%	4%	10%	8%	2%	3%	2%	6%	5%	2%	5%	1%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	43%	2%	2%	10%	6%		1%	3%	7%	12%	5%	3%	4%
	Nu lucrez, caut de lucru	40%	2%	1%	8%	6%	1%	4%	1%	7%	17%	4%	4%	%
	Casnică	49%	3%	2%	9%	5%	2%	2%	1%	5%	11%	4%	4%	%
	Pensionar	34%	6%	3%	8%	5%	2%	3%	2%	8%	20%	3%	3%	%
	Migrant	32%	2%	5%	11%	4%	7%	6%	2%	8%	9%	4%	6%	%
Venitul lunar per	Sub 1000 MDL	38%	3%	4%	8%	6%	2%	4%	1%	7%	15%	4%	5%	%
	1001-2000 MDL	42%	5%	2%	8%	6%	1%	3%	2%	6%	16%	3%	4%	%

		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	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
familie:	2001-3000 MDL	46%	1%	2%	9%	6%	0%	4%	3%	8%	11%	4%	4%	%
	3001-4000 MDL	45%	1%	4%	10%	7%	2%	6%	0%	7%	10%	2%	3%	%
	4001-5000 MDL	45%	3%	1%	7%	4%	3%	6%	1%	8%	13%	2%	2%	%
	5001-6000 MDL	50%	1%	4%	8%	7%	1%	2%	3%	8%	5%		6%	%
	Peste 6000 MDL	45%	0%	2%	4%	4%	3%	2%	3%	12%	12%	3%	5%	1%
	NS/NR	45%	2%	3%	12%	6%	2%	2%	1%	4%	10%	3%	5%	1%
Categorii de bunăstare :	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	39%	3%	2%	8%	6%	1%	5%	1%	8%	16%	2%	4%	1%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	46%	2%	3%	8%	6%	1%	4%	2%	6%	12%	2%	3%	1%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	46%	2%	3%	9%	5%	2%	2%	1%	7%	10%	4%	5%	%
	Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	47%	0%	3%	8%	9%	3%	5%	1%	7%	7%	1%	6%	%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	43%			18%	7%	6%		12%		13%			%
	Imi este greu să răspund	37%	6%	1%	14%	8%		3%	5%	4%	9%	3%	9%	%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	29%	3%		12%	29%				10%	9%		9%	%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	41%	2%	2%	10%	8%	2%	3%	2%	5%	12%	5%	5%	1%

		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	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
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele scoli de 10 clase)	45%	2%	2%	8%	5%	1%	4%	2%	8%	12%	4%	4%	%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	47%	3%	2%	7%	5%	2%	4%	1%	5%	12%	3%	5%	%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	41%	3%	4%	10%	6%	1%	3%	1%	6%	16%	2%	4%	1%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	46%	1%	3%	9%	5%	2%	4%	3%	8%	9%	2%	3%	%
Medii de resedinta:	Urban	39%	2%	3%	11%	6%	2%	5%	3%	8%	10%	2%	5%	1%
	Rural	45%	3%	2%	9%	6%	2%	3%	1%	5%	14%	4%	4%	%
	Chisinau	48%	2%	3%	7%	5%	1%	3%	2%	10%	10%	2%	4%	%
Regiunea:	Nord	42%	2%	3%	7%	6%	3%	4%	2%	6%	15%	2%	5%	%
	Centru, incl. Chișinău	46%	2%	2%	8%	5%	1%	3%	2%	8%	11%	3%	5%	%
	Sud	41%	4%	3%	15%	10%	1%	3%	1%	3%	11%	4%	1%	1%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	41%	2%	2%	9%	6%	2%	4%	2%	7%	13%	3%	5%	%
	Rusa	50%	3%	3%	8%	6%	1%	2%	2%	5%	11%	1%	3%	1%
	Ambele in egala masura	57%	3%	4%	7%	4%		2%	1%	5%	5%	2%	5%	%
	Alta	68%	6%	4%	4%	4%	1%	2%	1%	3%	6%	1%		%

Tabelul 1.23. 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	3005	50%	10%	13%	9%	8%	7%	3%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	2,9	422	37%	10%	14%	14%	13%	11%	2%	100%
	26-35 ani	2,4	492	49%	12%	12%	7%	8%	9%	4%	100%
	36-45 ani	2,4	477	49%	9%	15%	9%	8%	7%	2%	100%
	46-55 ani	2,1	600	54%	11%	14%	7%	7%	4%	2%	100%
	56-65 ani	1,8	706	64%	8%	11%	7%	3%	3%	4%	100%
	66-74 ani	1,6	308	69%	8%	6%	3%	2%	3%	9%	100%
Sex:	Masculin	2,4	1275	48%	10%	13%	9%	8%	8%	3%	100%
	Feminin	2,3	1730	52%	10%	13%	9%	8%	6%	3%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	2,3	1782	51%	10%	13%	8%	8%	7%	3%	100%
	1 copil	2,5	664	46%	11%	12%	11%	8%	8%	3%	100%
	2 copii	2,3	423	52%	10%	14%	7%	8%	6%	3%	100%
	3 copii si mai multi	2,	136	60%	8%	10%	7%	4%	5%	5%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	3,	30	26%	20%	23%	5%	9%	16%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	3,7	214	19%	9%	18%	12%	17%	23%	1%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	2,6	176	45%	9%	13%	9%	12%	10%	2%	100%
	Funcționari administrativi	2,7	25	28%	25%	16%	21%	5%	6%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	2,3	121	44%	16%	16%	9%	6%	5%	5%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	2,1	109	60%	6%	11%	9%	6%	5%	2%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	2,1	54	51%	17%	15%	10%	6%	2%		100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	2,1	41	47%	18%	26%	2%	6%	2%		100%
	Muncitori necalificați	1,8	230	62%	10%	12%	5%	5%	3%	4%	100%
Elev/ Student	3,1	167	33%	8%	16%	13%	17%	12%	1%	100%	

		Media	Q3.1 Va rugam sa apreciati nivelul Dvs. de cunoastere a notiunii de Governare Electronica?								Total
			Numar cazuri	1 nu cunosc	2	3	4	5	6 cunosc foarte bine	NS/NR	
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	2,2	75	53%	7%	13%	9%	10%	4%	4%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	2,1	429	56%	11%	11%	8%	7%	6%	3%	100%
	Casnică	2,2	452	53%	10%	11%	10%	6%	6%	4%	100%
	Pensionar	1,7	838	65%	9%	10%	4%	4%	3%	5%	100%
	Migrant	2,7	44	38%	7%	18%	29%	%	8%		100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	1,9	558	60%	12%	10%	6%	3%	5%	4%	100%
	1001-2000 MDL	1,9	862	61%	9%	11%	6%	5%	4%	4%	100%
	2001-3000 MDL	2,4	504	47%	12%	16%	9%	8%	6%	2%	100%
	3001-4000 MDL	2,8	287	36%	12%	13%	12%	14%	9%	3%	100%
	4001-5000 MDL	2,9	148	41%	8%	12%	8%	14%	15%	2%	100%
	5001-6000 MDL	3,	92	30%	11%	20%	14%	10%	12%	2%	100%
	Peste 6000 MDL	3,2	144	32%	3%	20%	11%	16%	14%	4%	100%
	NS/NR	2,3	410	51%	9%	11%	12%	8%	6%	3%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1,8	1095	64%	9%	9%	6%	3%	4%	4%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	2,2	1049	53%	11%	13%	7%	8%	5%	3%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	2,9	635	35%	11%	16%	13%	12%	11%	2%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	3,6	154	22%	5%	19%	18%	14%	20%	2%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	3,7	12	13%	16%	18%	11%	22%	20%		100%
	Imi este greu sa raspund	2,4	60	45%	9%	19%	11%	8%	5%	4%	100%
	NS/NR	2,3	410	51%	9%	11%	12%	8%	6%	3%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	1,4	36	75%	8%	10%		%	2%	5%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	1,9	548	61%	10%	9%	5%	6%	4%	5%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele scoli de 10 clase)	2,2	750	55%	9%	12%	9%	6%	6%	3%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	2,	544	57%	11%	12%	7%	5%	5%	4%	100%

		Media	Numar cazuri	Q3.1 Va rugam sa apreciati nivelul Dvs. de cunoastere a notiunii de Governare Electronica?							Total
				1 nu cunosc	2	3	4	5	6 cunosc foarte bine	NS/NR	
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	2,3	552	48%	11%	17%	8%	7%	6%	3%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	3,3	575	29%	8%	16%	15%	16%	15%	2%	100%
Medii de resedinta:	Urban	2,6	730	45%	9%	15%	11%	9%	9%	2%	100%
	Rural	2,	1741	58%	10%	12%	7%	6%	5%	3%	100%
	Chisinau	3,	534	33%	11%	14%	13%	13%	12%	4%	100%
Regiunea:	Nord	2,2	848	57%	7%	13%	8%	7%	6%	3%	100%
	Centru, incl. Chişinău	2,4	1554	48%	11%	13%	10%	8%	8%	3%	100%
	Sud	2,3	603	47%	13%	14%	8%	8%	7%	5%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2,2	2231	53%	10%	13%	8%	7%	7%	3%	100%
	Rusa	2,7	482	40%	9%	14%	12%	12%	8%	5%	100%
	Ambele in egala masura	3,3	149	31%	3%	14%	11%	18%	16%	6%	100%
	Alta	2,	143	56%	13%	14%	10%	4%	2%	%	100%

Tabelul 1.24. 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		3005	63%	11%	25%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	71%	11%	18%	100%
	26-35 ani	492	66%	10%	24%	100%
	36-45 ani	477	68%	11%	21%	100%
	46-55 ani	600	60%	12%	28%	100%
	56-65 ani	706	51%	14%	35%	100%
	66-74 ani	308	44%	12%	44%	100%
Sex:	Masculin	1275	64%	12%	24%	100%
	Feminin	1730	62%	11%	26%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	1782	60%	12%	28%	100%
	1 copil	664	67%	10%	23%	100%
	2 copii	423	69%	10%	20%	100%
	3 copii si mai multi	136	60%	13%	27%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	77%	10%	13%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	214	79%	7%	14%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	176	65%	12%	23%	100%
	Funcționari administrativi	25	84%	3%	13%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	121	68%	14%	17%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	109	66%	11%	23%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	54	53%	16%	31%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	41	76%	10%	14%	100%
	Muncitori necalificați	230	52%	18%	30%	100%
	Elev/ Student	167	72%	10%	17%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	75	63%	6%	31%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	429	65%	12%	23%	100%
	Casnică	452	62%	11%	28%	100%
	Pensionar	838	48%	12%	39%	100%
Migrant	44	84%		16%	100%	
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	558	53%	15%	32%	100%
	1001-2000 MDL	862	60%	11%	29%	100%
	2001-3000 MDL	504	67%	11%	22%	100%

		Numar cazuri	Q3.2 Cum credeti, implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetatenilor Republicii Moldova?			Total
			Da	Nu	NS/NR	
	3001-4000 MDL	287	72%	8%	21%	100%
	4001-5000 MDL	148	77%	7%	16%	100%
	5001-6000 MDL	92	75%	9%	16%	100%
	Peste 6000 MDL	144	76%	12%	12%	100%
	NS/NR	410	58%	12%	30%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	51%	15%	34%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	1049	66%	10%	24%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	635	74%	9%	17%	100%
	Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	154	74%	9%	17%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	63%	24%	13%	100%
	Imi este greu să răspund	60	56%	11%	32%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara școala primara (1-4 clase)	36	36%	17%	48%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	548	54%	13%	33%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	750	62%	11%	27%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	544	58%	11%	31%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	552	67%	12%	22%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	575	77%	10%	13%	100%
Medii de reședință:	Urban	730	63%	13%	24%	100%
	Rural	1741	61%	11%	29%	100%
	Chisinau	534	71%	13%	17%	100%
Regiunea:	Nord	848	64%	8%	28%	100%
	Centru, incl. Chișinău	1554	63%	13%	24%	100%
	Sud	603	64%	12%	24%	100%
Limba vorbită acasă:	Moldovenească/ Română	2231	62%	11%	26%	100%
	Rusă	482	66%	10%	24%	100%
	Ambele în egală măsură	149	65%	13%	22%	100%
	Alte	143	66%	18%	16%	100%

Tabelul 1.25. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, grupuri socio-demografice, %

		Media	Numar cazuri	Q3.3 Va rugam sa apreciați nivelul Dvs. de cunoastere a avantajelor/beneficiilor Guvernării 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		2,5	3005	42%	10%	14%	14%	9%	6%	5%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	3,	422	32%	7%	18%	20%	13%	8%	3%	100%
	26-35 ani	2,6	492	41%	10%	13%	13%	11%	7%	5%	100%
	36-45 ani	2,6	477	39%	11%	16%	17%	8%	6%	2%	100%
	46-55 ani	2,4	600	42%	13%	14%	12%	9%	4%	6%	100%
	56-65 ani	2,	706	55%	11%	10%	10%	5%	2%	5%	100%
	66-74 ani	1,7	308	66%	7%	8%	6%	3%	2%	8%	100%
Sex:	Masculin	2,6	1275	40%	10%	14%	15%	9%	7%	4%	100%
	Feminin	2,5	1730	44%	10%	14%	14%	9%	5%	5%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	2,5	1782	44%	10%	13%	14%	9%	5%	5%	100%
	1 copil	2,8	664	36%	9%	15%	18%	9%	8%	5%	100%
	2 copii	2,5	423	41%	12%	18%	11%	9%	6%	3%	100%
	3 copii si mai multi	2,2	136	51%	11%	10%	12%	8%	4%	3%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	3,3	30	27%	11%	19%	7%	22%	14%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	3,8	214	17%	8%	18%	17%	19%	20%	2%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	2,9	176	34%	8%	18%	13%	14%	9%	5%	100%
	Funcționari administrativi	3,	25	19%	20%	20%	31%	8%	2%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	2,6	121	31%	20%	15%	19%	6%	4%	4%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie,	2,4	109	42%	14%	17%	15%	8%	3%	2%	100%

		Media	Numar cazuri	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	
	piscicultură și pescuit										
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	2,1	54	59%	7%	7%	18%	7%	2%		100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	2,8	41	27%	9%	24%	32%	4%		3%	100%
	Muncitori necalificați	1,9	230	55%	10%	13%	10%	4%	%	8%	100%
	Elev/ Student	3,3	167	29%	6%	13%	22%	18%	11%	2%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	2,6	75	37%	13%	16%	11%	12%	4%	8%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	2,4	429	45%	11%	16%	12%	8%	4%	4%	100%
	Casnică	2,3	452	45%	12%	13%	13%	8%	4%	5%	100%
	Pensionar	1,9	838	59%	9%	9%	9%	4%	2%	7%	100%
	Migrant	3,	44	27%	5%	16%	35%	8%	3%	6%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	2,1	558	54%	11%	12%	11%	4%	4%	5%	100%
	1001-2000 MDL	2,1	862	54%	9%	13%	10%	7%	3%	4%	100%
	2001-3000 MDL	2,6	504	38%	13%	19%	14%	9%	5%	2%	100%
	3001-4000 MDL	2,9	287	31%	13%	10%	19%	15%	7%	5%	100%
	4001-5000 MDL	3,2	148	29%	6%	18%	15%	15%	13%	4%	100%
	5001-6000 MDL	3,4	92	21%	6%	16%	28%	12%	12%	5%	100%
	Peste 6000 MDL	3,4	144	21%	7%	15%	24%	13%	13%	6%	100%
	NS/NR	2,6	410	41%	9%	15%	15%	10%	4%	6%	100%
Categorie	Nu ne ajunge nici pentru strictul	2,	1095	55%	9%	10%	12%	6%	2%	7%	100%

		Media	Numar cazuri	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	
de bunăstare:	necesar.										
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	2,4	1049	43%	11%	16%	14%	8%	4%	4%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	3,	635	31%	12%	15%	18%	13%	10%	2%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	3,7	154	18%	5%	19%	22%	16%	18%	1%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	4,1	12	6%	12%	6%	36%	25%	15%		100%
	Imi este greu sa raspund	2,5	60	39%	7%	27%	11%	10%	2%	3%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	1,9	36	63%	2%	9%	11%	7%		8%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	2,	548	56%	9%	12%	11%	6%	3%	5%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	2,4	750	44%	11%	15%	13%	8%	5%	4%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	2,2	544	48%	12%	12%	12%	6%	3%	6%	100%
	Medii de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	2,5	552	39%	12%	16%	15%	10%	3%	5%	100%

		Media	Numar cazuri	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	
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	3,4	575	23%	7%	16%	21%	16%	13%	3%	100%
Medii de resedinta:	Urban	2,7	730	38%	10%	14%	16%	10%	7%	5%	100%
	Rural	2,3	1741	47%	11%	15%	12%	6%	3%	5%	100%
	Chisinau	3,1	534	33%	6%	12%	21%	17%	10%	2%	100%
Regiunea:	Nord	2,4	848	46%	10%	13%	13%	6%	5%	6%	100%
	Centru, incl. Chişinău	2,6	1554	40%	10%	13%	16%	9%	6%	5%	100%
	Sud	2,5	603	41%	11%	18%	11%	12%	4%	2%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2,4	2231	45%	10%	13%	14%	8%	5%	4%	100%
	Rusa	2,8	482	37%	7%	16%	16%	14%	6%	5%	100%
	Ambele in egala masura	3,3	149	25%	9%	15%	18%	15%	12%	6%	100%
	Alta	2,4	143	33%	18%	24%	12%	8%	1%	3%	100%

Tabelul 1.26. Avantajele/beneficiile Guvernării Electronice, menționate de către respondenți

	Nr.	%
Timp economisit	450	16,6%
Rapiditate	328	12,1%
Comoditate	186	6,9%
Nu ne mai deplasam	156	5,8%
Economie de bani pentru populatie	153	5,7%
Vom fi informati	146	5,4%
Fara rinduri	114	4,2%
Accesibil	94	3,5%
Va fi mai usor	87	3,2%
Acces la informatie	85	3,1%
Scaderea coruptiei	53	2,0%
Informatie mai multa	44	1,6%
Vom sti ce se intimpla in guvern	38	1,4%
Informatia este sigura si de calitate	37	1,4%
Este util	33	1,2%
Vom face legatura cu ministrii	21	0,8%
Diminuarea birocratie	19	0,7%
Disponibilitate 24 ore	18	0,7%
Mai putini nervi pierduți	18	0,7%
Eficient	16	0,6%
Modern	15	0,6%
Procedura este mai simpla	14	0,5%
Conversez liber cu cine vreau	13	0,5%
Dezvoltarea societatii	11	0,4%
Achitam on-line	10	0,4%
Control mai mare	9	0,3%
Este un avantaj pentru tineri	9	0,3%
Libertatea de a alege serviciul	7	0,3%
Este mai ieftin	7	0,3%
Actele vor fi corecte	7	0,2%
Relatii mai bune client-furnizor	6	0,2%
Vom cunoaste schimbarile din legislatie	6	0,2%
Acces pentru persoanele cu dizabilitati	6	0,2%
Ne vom rezolva problemele	6	0,2%
Servicii de calitate	6	0,2%
Nu se vautiliza hirtia	6	0,2%
Este mai sigur	5	0,2%
Mobilitate	5	0,2%
Informatia este concentrata	5	0,2%
Primesti totul acasa	4	0,1%
Persoanele în etate nu trebuie să se deplaseze	4	0,1%
Ne alaturam altor tari	4	0,1%
Cetatenii se simt mai liber	4	0,1%
Vom comanda produse	4	0,1%
Libera expunere față de legi	3	0,1%
Nu contactam cu lucratorii guvernului	2	0,1%
Mai aproape de nevoile oamenilor	2	0,1%
Vom invata sa utilizam calculatorul	2	0,1%
Mai putine fraude	2	0,1%
Cei aflați peste hotare își pot obține acte	2	0,1%

	Nr.	%
Pot să fac publicitate	2	0,1%
Interesant	2	0,1%
Este gratis	2	0,1%
Oricine poate lua legătura cu instituțiile publice	2	0,1%
Vom vota in direct	1	0,0%
Baza de date reînnoită mereu	1	0,0%
Mai multe servicii odată	1	0,0%
Vom putea depune declarații	1	0,0%
Confidențialitate	1	0,0%
Informație mai multă	1	0,0%
Nu trebuie să te programezi	1	0,0%
Achit de unde vreau eu	1	0,0%
Avem posibilitatea să ne programăm	1	0,0%
Măsurarea numărului de angajați	1	0,0%
Economie de bani pentru stat	1	0,0%
Evidența strictă a populației	1	0,0%
Usurarea muncii angajaților	1	0,0%
Nu cred că Guvernarea Electronică ar avea câteva avantaje/beneficii	144	5,3%
Nu cunosc	262	9,7%
Total	2708	100%

Tabelul 1.27. 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		3005	4,2	7%	8%	12%	17%	20%	25%	12%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	4,5	2%	7%	11%	21%	23%	27%	8%	100%
	26-35 ani	492	4,3	6%	8%	12%	15%	22%	26%	11%	100%
	36-45 ani	477	4,4	8%	5%	11%	20%	20%	27%	9%	100%
	46-55 ani	600	4,2	8%	9%	12%	17%	18%	25%	10%	100%
	56-65 ani	706	3,9	11%	9%	13%	15%	15%	20%	18%	100%
	66-74 ani	308	3,6	16%	10%	8%	9%	15%	16%	26%	100%
Sex:	Masculin	1275	4,2	7%	8%	12%	18%	22%	25%	9%	100%
	Feminin	1730	4,3	7%	7%	12%	16%	19%	25%	14%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	1782	4,1	8%	8%	12%	16%	20%	23%	13%	100%
	1 copil	664	4,4	4%	7%	12%	19%	20%	28%	10%	100%
	2 copii	423	4,4	5%	7%	13%	16%	22%	29%	8%	100%
	3 copii si mai multi	136	4,	11%	11%	6%	19%	19%	20%	15%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	4,6	8%	7%	5%	22%	11%	43%	4%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	214	5,	4%	2%	4%	16%	29%	41%	5%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	176	4,5	5%	6%	10%	20%	18%	33%	8%	100%
	Funcționari administrativi	25	3,9	10%	19%	6%	19%	30%	16%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	121	4,	11%	10%	13%	19%	16%	23%	7%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	109	4,3	8%	5%	7%	24%	19%	26%	11%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	54	3,5	20%	11%	11%	18%	18%	14%	7%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	41	4,	6%	11%	19%	12%	31%	15%	5%	100%
Muncitori necalificați	230	4,	6%	10%	17%	17%	18%	18%	13%	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	167	4,6	1%	7%	10%	22%	23%	30%	7%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	75	4,4	3%	11%	8%	12%	20%	27%	19%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	429	4,3	6%	8%	14%	14%	23%	24%	11%	100%
	Casnică	452	4,1	8%	8%	14%	18%	16%	25%	12%	100%
	Pensionar	838	3,9	12%	8%	11%	13%	16%	18%	22%	100%
	Migrant	44	4,5	4%	5%	7%	25%	26%	26%	7%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	558	3,9	8%	9%	15%	14%	14%	19%	20%	100%
	1001-2000 MDL	862	4,	8%	11%	14%	15%	18%	21%	13%	100%
	2001-3000 MDL	504	4,2	7%	9%	14%	16%	18%	28%	8%	100%
	3001-4000 MDL	287	4,6	5%	6%	6%	19%	30%	27%	7%	100%
	4001-5000 MDL	148	4,5	5%	6%	13%	14%	29%	27%	6%	100%
	5001-6000 MDL	92	4,7	2%	1%	8%	32%	22%	28%	6%	100%
	Peste 6000 MDL	144	4,6	6%	2%	9%	25%	21%	34%	3%	100%
	NS/NR	410	4,4	8%	6%	8%	18%	20%	27%	14%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	4,	10%	7%	12%	15%	17%	21%	18%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	1049	4,2	6%	9%	13%	18%	18%	24%	11%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	635	4,5	5%	6%	9%	16%	26%	32%	6%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	154	4,5	4%	5%	10%	25%	25%	29%	2%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	4,7		12%	4%	31%	6%	46%		100%
	Imi este greu sa raspund	60	4,2	1%	8%	21%	14%	17%	20%	18%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	36	3,	14%	10%	15%	13%	7%	3%	39%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	548	4,1	6%	11%	12%	16%	17%	22%	17%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	750	4,1	8%	7%	13%	19%	20%	21%	12%	100%

		Numar cazuri	Media	Q3.5 Va rugam sa apreciati gradul de importanta a implementarii Guvernarii Electronice in tara noastra:							NS/NR	Total
				1 nu are importanta	2	3	4	5	6 are o importanta foarte mare			
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	544	4,2	7%	8%	13%	17%	18%	26%	11%	100%	
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	552	4,2	9%	7%	12%	18%	18%	25%	11%	100%	
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	575	4,6	5%	5%	9%	15%	26%	33%	6%	100%	
Medii de resedinta:	Urban	730	4,1	7%	8%	15%	22%	16%	22%	11%	100%	
	Rural	1741	4,2	7%	9%	11%	16%	19%	25%	13%	100%	
	Chisinau	534	4,5	8%	4%	9%	15%	28%	28%	9%	100%	
Regiunea:	Nord	848	4,1	8%	9%	12%	14%	19%	23%	16%	100%	
	Centru, incl. Chişinău	1554	4,4	7%	5%	10%	18%	22%	26%	11%	100%	
	Sud	603	4,1	5%	13%	15%	19%	15%	25%	8%	100%	
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2231	4,3	7%	7%	10%	17%	20%	27%	12%	100%	
	Rusa	482	4,1	6%	9%	14%	15%	22%	21%	12%	100%	
	Ambele in egala masura	149	4,2	9%	4%	15%	17%	26%	22%	7%	100%	
	Alta	143	3,6	5%	19%	22%	21%	11%	11%	11%	100%	

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

		Numar cazuri	Media	Q3.6 Va rugam sa apreciati in ce masura Dvs. sustineti implementarea Guvernarii Electronice in tara noastra:							NS/NR	Total
				1 - nu susțin	2	3	4	5	6 - susțin în deplină măsură			
Total		3005	4,6	8%	8%	10%	14%	19%	30%	11%	100%	
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	4,4	4%	7%	12%	13%	19%	38%	8%	100%	
	26-35 ani	492	4,3	8%	7%	10%	14%	19%	33%	8%	100%	
	36-45 ani	477	4,2	9%	6%	10%	14%	23%	29%	8%	100%	
	46-55 ani	600	3,9	8%	10%	10%	15%	17%	29%	11%	100%	
	56-65 ani	706	3,6	14%	9%	11%	12%	15%	21%	18%	100%	

		Numar cazuri	Media	Q3.6 Va rugam sa apreciati in ce masura Dvs. sustineti implementarea Guvernarii Electronice in tara noastra :							Total
				1 - nu susțin	2	3	4	5	6 - susțin în deplină măsură	NS/NR	
	66-74 ani	308	4,3	16%	10%	6%	10%	14%	17%	26%	100%
Sex:	Masculin	1275	4,3	8%	8%	11%	14%	19%	31%	9%	100%
	Feminin	1730	4,2	8%	8%	10%	14%	18%	29%	13%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	1782	4,5	10%	8%	10%	14%	18%	28%	13%	100%
	1 copil	664	4,4	6%	7%	11%	14%	18%	34%	9%	100%
	2 copii	423	4,1	6%	8%	12%	15%	19%	34%	6%	100%
	3 copii si mai multi	136	4,6	11%	10%	10%	12%	21%	23%	14%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	5,1	11%	7%		16%	7%	50%	8%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	214	4,7	5%	2%	3%	10%	27%	49%	5%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	176	4,	3%	5%	13%	13%	20%	36%	10%	100%
	Funcționari administrativi	25	4,1	8%	11%	19%	13%	27%	19%	4%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	121	4,4	12%	7%	12%	19%	20%	25%	6%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	109	3,6	11%	2%	8%	18%	21%	31%	8%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	54	4,2	25%	11%	9%	11%	17%	24%	4%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	41	4,	6%	8%	20%	16%	27%	20%	4%	100%
	Muncitori necalificați	230	4,7	10%	13%	11%	15%	19%	23%	9%	100%
	Elev/ Student	167	4,6	2%	5%	12%	17%	16%	41%	6%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	75	4,3	3%	5%	9%	19%	15%	30%	18%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	429	4,2	7%	11%	12%	13%	19%	30%	9%	100%
	Casnică	452	3,8	9%	8%	11%	12%	16%	28%	15%	100%
	Pensionar	838	4,8	13%	9%	10%	12%	15%	19%	22%	100%
Migrant	44	3,9	2%	6%	11%	15%	22%	42%	2%	100%	
Venitul	Sub 1000 MDL	558	4,1	10%	11%	14%	12%	15%	21%	17%	100%

		Numar cazuri	Media	Q3.6 Va rugam sa apreciati in ce masura Dvs. sustineti implementarea Guvernarii Electronice in tara noastra:							Total
				1 - nu susțin	2	3	4	5	6 - susțin în deplină măsură	NS/NR	
lunar per familie:	1001-2000 MDL	862	4,3	9%	9%	13%	14%	16%	25%	13%	100%
	2001-3000 MDL	504	4,6	9%	9%	12%	13%	18%	31%	7%	100%
	3001-4000 MDL	287	4,6	5%	9%	5%	13%	26%	36%	7%	100%
	4001-5000 MDL	148	4,9	6%	6%	8%	16%	22%	35%	6%	100%
	5001-6000 MDL	92	4,7	4%	2%	5%	20%	26%	38%	5%	100%
	Peste 6000 MDL	144	4,5	8%	2%	7%	15%	22%	42%	4%	100%
	NS/NR	410	4,	8%	5%	9%	13%	16%	35%	14%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	4,2	12%	9%	9%	12%	16%	24%	18%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	1049	4,6	8%	8%	13%	15%	18%	28%	10%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	635	4,7	6%	6%	9%	13%	22%	39%	5%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	154	4,9	5%	5%	9%	17%	23%	40%	1%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	4,3			12%	31%	11%	46%		100%
	Imi este greu sa raspund	60	2,9	4%	6%	18%	11%	18%	24%	18%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	36	4,1	17%	14%	5%	15%	13%		36%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	548	4,2	9%	10%	12%	13%	16%	26%	15%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	750	4,3	9%	8%	10%	15%	20%	27%	11%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	544	4,2	9%	8%	11%	13%	16%	31%	12%	100%
	Medii de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	552	4,7	8%	10%	14%	13%	17%	29%	10%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	575	4,2	5%	5%	7%	14%	23%	39%	6%	100%
Medii de resedinta:	Urban	730	4,3	6%	10%	13%	18%	15%	26%	11%	100%
	Rural	1741	4,5	8%	9%	11%	12%	17%	31%	13%	100%
	Chisinau	534	4,3	10%	3%	8%	14%	25%	34%	6%	100%

		Numar cazuri	Media	Q3.6 Va rugam sa apreciati in ce masura Dvs. sustineti implementarea Guvernarii Electronice in tara noastra:							Total
				1 - nu susțin	2	3	4	5	6 - susțin în deplină măsură	NS/NR	
Regiunea:	Nord	848	4,4	6%	9%	12%	13%	18%	27%	15%	100%
	Centru, incl. Chișinău	1554	4,1	10%	5%	8%	14%	20%	33%	10%	100%
	Sud	603	4,4	7%	13%	15%	13%	16%	27%	9%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2231	4,3	8%	8%	10%	13%	17%	32%	11%	100%
	Rusa	482	4,4	7%	8%	11%	15%	23%	25%	11%	100%
	Ambele in egala masura	149	3,6	10%	3%	11%	14%	28%	27%	7%	100%
	Alta	143	4,3	8%	15%	21%	17%	14%	13%	11%	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		3005	4,1	14%	8%	9%	12%	15%	31%	12%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	4,6	6%	8%	9%	13%	19%	39%	6%	100%
	26-35 ani	492	4,4	10%	8%	9%	13%	17%	36%	7%	100%
	36-45 ani	477	4,3	11%	5%	9%	14%	17%	32%	13%	100%
	46-55 ani	600	3,9	16%	8%	10%	11%	13%	28%	14%	100%
	56-65 ani	706	3,4	23%	10%	8%	9%	12%	19%	19%	100%
	66-74 ani	308	2,9	35%	6%	4%	9%	8%	14%	24%	100%
Sex:	Masculin	1275	4,2	13%	8%	10%	12%	17%	31%	10%	100%
	Feminin	1730	4,1	15%	8%	8%	12%	14%	31%	13%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	1782	3,9	17%	7%	9%	11%	16%	26%	13%	100%
	1 copil	664	4,4	8%	9%	7%	13%	16%	37%	10%	100%
	2 copii	423	4,3	11%	7%	10%	13%	13%	38%	7%	100%
	3 copii si mai multi	136	4,	13%	8%	10%	13%	13%	27%	15%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	4,9	9%		8%	10%	7%	55%	10%	100%

	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		
Specialiști cu nivel superior de calificare	214	5,	5%	3%	5%	11%	18%	54%	3%	100%	
Specialiști cu nivel mediu de calificare	176	4,5	8%	5%	12%	10%	15%	38%	11%	100%	
Funcționari administrativi	25	4,2	5%	17%	3%	27%	29%	19%		100%	
Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	121	4,	13%	7%	11%	14%	15%	27%	13%	100%	
Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	109	3,9	19%	2%	8%	15%	10%	26%	20%	100%	
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	54	3,7	22%	9%	6%	12%	13%	27%	12%	100%	
Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	41	3,8	14%	12%	18%	11%	23%	22%		100%	
Muncitori necalificați	230	3,6	20%	10%	11%	17%	13%	23%	7%	100%	
Elev/ Student	167	4,8	3%	8%	6%	14%	22%	41%	6%	100%	
Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	75	4,2	12%	8%	7%	12%	15%	32%	14%	100%	
Nu lucrez, caut de lucru	429	4,2	10%	9%	12%	11%	18%	29%	12%	100%	
Casnică	452	4,2	12%	9%	8%	13%	13%	34%	11%	100%	
Pensionar	838	3,2	27%	8%	7%	8%	11%	16%	22%	100%	
Migrant	44	4,4	10%	5%	7%	18%	22%	33%	4%	100%	
Venitul lunar per familie:											
Sub 1000 MDL	558	3,6	21%	10%	9%	8%	12%	22%	19%	100%	
1001-2000 MDL	862	3,8	17%	8%	11%	10%	13%	24%	17%	100%	
2001-3000 MDL	504	4,2	13%	9%	9%	10%	16%	35%	8%	100%	
3001-4000 MDL	287	4,5	10%	6%	8%	14%	20%	38%	5%	100%	
4001-5000 MDL	148	4,4	11%	6%	6%	24%	15%	35%	4%	100%	
5001-6000 MDL	92	4,6	4%	6%	9%	23%	25%	31%	4%	100%	
Peste 6000 MDL	144	4,7	7%	5%	5%	20%	19%	40%	4%	100%	
NS/NR	410	4,5	9%	7%	8%	12%	14%	38%	11%	100%	
Categorie de bunăstare:											
Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	3,8	19%	8%	6%	11%	12%	25%	18%	100%	
Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	1049	4,	14%	9%	11%	12%	15%	28%	11%	100%	
Ne ajung bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	635	4,6	9%	5%	8%	12%	20%	41%	6%	100%	
Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	154	4,6	4%	7%	10%	21%	17%	38%	3%	100%	
Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	4,3		12%	24%	25%	6%	33%		100%	

		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	
Imi este greu sa raspund		60	4,4	6%	11%	9%	13%	6%	37%	18%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	36	2,8	21%	19%	7%	14%	17%		23%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	548	3,8	20%	8%	9%	9%	12%	29%	12%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	750	4,	14%	8%	9%	12%	17%	27%	13%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	544	4,1	14%	8%	7%	11%	14%	30%	15%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	552	4,2	11%	6%	13%	13%	12%	31%	14%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	575	4,6	8%	6%	7%	15%	20%	40%	4%	100%
Medii de resedinta:	Urban	730	4,	11%	10%	11%	16%	14%	26%	11%	100%
	Rural	1741	4,1	15%	8%	7%	10%	13%	32%	14%	100%
	Chisinau	534	4,3	13%	3%	10%	13%	23%	32%	6%	100%
Regiunea:	Nord	848	4,2	10%	5%	11%	13%	13%	27%	21%	100%
	Centru, incl. Chișinău	1554	4,2	15%	6%	7%	14%	18%	33%	8%	100%
	Sud	603	3,9	13%	14%	11%	8%	12%	31%	9%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2231	4,2	14%	7%	8%	12%	15%	33%	11%	100%
	Rusa	482	4,2	11%	6%	11%	15%	17%	26%	15%	100%
	Ambele in egala masura	149	4,3	12%	4%	11%	11%	21%	31%	10%	100%
	Alta	143	2,9	24%	25%	10%	8%	12%	12%	8%	100%

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

		Numar cazuri	Media	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		3005	3,6	23%	8%	8%	9%	11%	24%	17%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	4,2	12%	9%	10%	11%	15%	34%	9%	100%
	26-35 ani	492	3,8	20%	8%	8%	9%	12%	27%	15%	100%
	36-45 ani	477	3,6	21%	7%	8%	10%	12%	23%	19%	100%
	46-55 ani	600	3,2	29%	9%	6%	10%	8%	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	
	56-65 ani	706	2,9	34%	8%	6%	6%	9%	14%	24%	100%
	66-74 ani	308	2,3	41%	6%	5%	3%	4%	11%	31%	100%
Sex:	Masculin	1275	3,7	21%	8%	8%	10%	12%	25%	15%	100%
	Feminin	1730	3,5	24%	9%	8%	8%	10%	22%	19%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	1782	3,4	26%	8%	7%	9%	11%	21%	20%	100%
	1 copil	664	3,8	18%	9%	8%	10%	12%	28%	15%	100%
	2 copii	423	3,7	21%	8%	9%	10%	11%	26%	14%	100%
	3 copii si mai multi	136	3,5	20%	11%	9%	11%	6%	22%	20%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	4,6	9%	3%	11%	7%	4%	46%	19%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	214	4,5	13%	3%	5%	11%	18%	38%	12%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	176	3,7	20%	6%	11%	8%	10%	26%	19%	100%
	Funcționari administrativi	25	3,9	11%	10%	9%	21%	31%	11%	7%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	121	3,4	22%	9%	7%	13%	13%	17%	20%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	109	3,	33%	6%	3%	10%	9%	15%	24%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	54	3,3	25%	12%	7%	15%	3%	22%	15%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	41	3,5	17%	9%	28%	6%	15%	16%	9%	100%
	Muncitori necalificați	230	3,1	30%	9%	10%	14%	7%	17%	13%	100%
	Elev/ Student	167	4,6	7%	7%	6%	12%	21%	36%	9%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	75	3,5	19%	16%	5%	6%	15%	18%	22%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	429	3,6	21%	11%	8%	8%	10%	25%	18%	100%
	Casnică	452	3,5	24%	8%	8%	9%	8%	25%	17%	100%
	Pensionar	838	2,7	35%	8%	5%	4%	7%	13%	28%	100%
Migrant	44	4,1	20%	8%	5%	10%	13%	38%	6%	100%	
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	558	2,9	32%	10%	8%	4%	5%	18%	24%	100%
	1001-2000 MDL	862	3,1	28%	10%	8%	6%	8%	18%	22%	100%
	2001-3000 MDL	504	3,6	24%	9%	7%	8%	13%	24%	15%	100%
	3001-4000 MDL	287	4,1	16%	7%	7%	11%	16%	30%	13%	100%
	4001-5000 MDL	148	4,	19%	3%	5%	23%	15%	27%	7%	100%
	5001-6000 MDL	92	4,1	12%	5%	9%	17%	18%	24%	15%	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	
	Peste 6000 MDL	144	4,3	13%	6%	8%	17%	15%	33%	8%	100%
	NS/NR	410	4,	16%	8%	8%	10%	11%	29%	17%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	3,2	27%	9%	6%	8%	8%	18%	24%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	1049	3,4	26%	10%	8%	9%	10%	20%	17%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	635	4,2	16%	6%	9%	9%	16%	34%	11%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	154	4,2	12%	5%	9%	19%	14%	31%	9%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	4,2	12%	6%	17%	14%	17%	33%		100%
	Imi este greu sa raspund	60	4,	9%	11%	10%	10%	9%	25%	27%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	36	2,3	30%	23%	6%	12%	8%		21%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	548	3,3	30%	8%	7%	7%	9%	24%	15%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	750	3,5	23%	9%	6%	10%	11%	20%	19%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	544	3,5	23%	9%	7%	8%	9%	23%	21%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	552	3,6	21%	6%	10%	8%	8%	24%	22%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	575	4,1	15%	7%	9%	13%	16%	30%	10%	100%
Medii de resedinta:	Urban	730	3,5	19%	13%	10%	12%	11%	21%	14%	100%
	Rural	1741	3,5	25%	8%	7%	8%	8%	25%	19%	100%
	Chisinau	534	3,9	20%	2%	8%	10%	18%	24%	18%	100%
Regiunea:	Nord	848	3,6	20%	6%	6%	9%	9%	22%	27%	100%
	Centru, incl. Chișinău	1554	3,7	24%	6%	6%	11%	13%	26%	14%	100%
	Sud	603	3,2	23%	16%	13%	6%	7%	20%	14%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2231	3,7	23%	7%	7%	9%	11%	26%	17%	100%
	Rusa	482	3,5	19%	9%	9%	10%	11%	18%	23%	100%
	Ambele in egala masura	149	4,	18%	5%	8%	10%	17%	26%	16%	100%
	Alta	143	2,3	39%	23%	11%	3%	8%	7%	9%	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		3005	3,9	10%	9%	15%	18%	17%	17%	14%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	4,1	5%	9%	16%	20%	21%	20%	8%	100%
	26-35 ani	492	4,	7%	7%	17%	20%	19%	17%	12%	100%
	36-45 ani	477	4,1	9%	7%	14%	17%	19%	21%	13%	100%
	46-55 ani	600	3,7	11%	11%	15%	17%	16%	15%	16%	100%
	56-65 ani	706	3,4	15%	10%	14%	16%	11%	12%	23%	100%
	66-74 ani	308	3,	23%	10%	9%	8%	8%	11%	31%	100%
Sex:	Masculin	1275	3,9	10%	9%	15%	19%	18%	17%	13%	100%
	Feminin	1730	3,9	9%	9%	15%	17%	17%	17%	16%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	1782	3,8	11%	9%	14%	18%	16%	16%	16%	100%
	1 copil	664	4,	7%	9%	16%	18%	18%	20%	12%	100%
	2 copii	423	4,	7%	8%	17%	19%	19%	17%	13%	100%
	3 copii si mai multi	136	3,9	10%	7%	15%	14%	20%	16%	18%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	4,6	3%	6%	9%	26%	9%	37%	10%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	214	4,5	6%	2%	13%	15%	30%	28%	6%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	176	4,1	7%	9%	13%	19%	18%	23%	10%	100%
	Funcționari administrativi	25	3,8		29%		22%	32%	5%	12%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	121	3,6	14%	13%	15%	18%	24%	9%	8%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	109	3,9	10%	3%	18%	18%	18%	16%	17%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	54	3,6	20%	6%	8%	25%	15%	14%	12%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	41	3,8	7%	4%	29%	21%	26%	8%	5%	100%
	Muncitori necalificați	230	3,4	14%	15%	15%	19%	17%	8%	12%	100%
	Elev/ Student	167	4,3	2%	9%	16%	23%	22%	22%	6%	100%
Persoane întreținute de alte persoane ori de	75	4,	4%	11%	17%	18%	18%	15%	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	429	4,	9%	9%	16%	17%	14%	21%	15%	100%
	Casnică	452	3,9	7%	9%	18%	18%	15%	17%	16%	100%
	Pensionar	838	3,3	18%	9%	11%	14%	10%	11%	26%	100%
	Migrant	44	4,2	3%	7%	25%	12%	27%	21%	6%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	558	3,6	13%	11%	14%	14%	12%	16%	20%	100%
	1001-2000 MDL	862	3,7	10%	10%	16%	18%	14%	14%	18%	100%
	2001-3000 MDL	504	3,9	9%	6%	20%	17%	19%	17%	12%	100%
	3001-4000 MDL	287	4,	8%	10%	13%	18%	24%	18%	8%	100%
	4001-5000 MDL	148	4,1	8%	6%	14%	24%	21%	20%	7%	100%
	5001-6000 MDL	92	4,3	6%	7%	9%	23%	26%	20%	10%	100%
	Peste 6000 MDL	144	4,3	9%	7%	6%	21%	23%	25%	8%	100%
	NS/NR	410	3,9	8%	10%	14%	18%	17%	18%	15%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	3,5	15%	10%	13%	14%	13%	13%	21%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	1049	3,9	8%	9%	17%	20%	16%	15%	14%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	635	4,2	7%	7%	15%	18%	23%	22%	8%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	154	4,3	6%	7%	12%	22%	22%	26%	5%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	4,1		12%	31%	10%	33%	14%		100%
	Imi este greu sa raspund	60	3,9	8%	10%	19%	9%	17%	18%	19%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	36	3,	14%	12%	16%	13%	8%	3%	34%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	548	3,7	11%	10%	15%	16%	17%	14%	17%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	750	3,8	10%	9%	16%	20%	15%	16%	14%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	544	3,8	10%	9%	16%	15%	13%	17%	20%	100%
	Medii de specialitate (colegii, inclusiv	552	3,8	11%	9%	17%	16%	16%	16%	14%	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	
	tehnicumuri)										
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	575	4,3	6%	7%	11%	20%	25%	23%	7%	100%
Medii de resedinta:	Urban	730	3,8	10%	10%	15%	21%	15%	17%	12%	100%
	Rural	1741	3,9	8%	10%	16%	17%	14%	18%	17%	100%
	Chisinau	534	4,	13%	5%	13%	16%	28%	16%	8%	100%
Regiunea:	Nord	848	4,	9%	7%	13%	18%	16%	19%	18%	100%
	Centru, incl. Chişinău	1554	3,8	11%	10%	14%	17%	19%	17%	13%	100%
	Sud	603	3,8	7%	9%	21%	19%	14%	16%	14%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2231	3,9	9%	9%	15%	17%	17%	18%	15%	100%
	Rusa	482	3,9	10%	7%	14%	21%	19%	14%	16%	100%
	Ambele in egala masura	149	4,	13%	6%	12%	17%	21%	20%	9%	100%
	Alta	143	3,2	11%	16%	29%	17%	9%	7%	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		3005	4,1	12%	7%	10%	15%	17%	24%	14%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	4,4	6%	7%	11%	18%	23%	29%	7%	100%
	26-35 ani	492	4,1	11%	7%	12%	15%	19%	26%	11%	100%
	36-45 ani	477	4,2	12%	5%	12%	15%	16%	28%	12%	100%
	46-55 ani	600	3,9	15%	7%	9%	14%	17%	22%	15%	100%
	56-65 ani	706	3,6	17%	9%	9%	14%	11%	17%	23%	100%
	66-74 ani	308	3,1	26%	6%	6%	9%	7%	13%	32%	100%
Sex:	Masculin	1275	4,1	12%	7%	10%	16%	19%	23%	12%	100%
	Feminin	1730	4,1	12%	7%	11%	14%	16%	25%	15%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	1782	3,9	14%	7%	10%	16%	15%	22%	16%	100%
	1 copil	664	4,3	8%	8%	10%	14%	22%	28%	11%	100%
	2 copii	423	4,0	14%	6%	13%	14%	16%	27%	10%	100%
	3 copii si mai multi	136	3,9	13%	9%	9%	10%	20%	21%	17%	100%
Ocupatia:	Conducatori ai autoritatilor publice de toate nivelurile, co	30	4,5	8%	9%		17%	23%	33%	9%	100%
	Specialisti cu nivel superior de calificare	214	4,8	6%	3%	7%	12%	25%	39%	8%	100%
	Specialisti cu nivel mediu de calificare	176	4,3	7%	6%	11%	19%	18%	29%	10%	100%
	Functionari administrativi	25	4,0		22%	13%	13%	37%	12%	3%	100%
	Lucratori in servicii, gospodaria de locuinte si deservire c	121	4,0	12%	5%	20%	17%	17%	21%	9%	100%
	Lucratori calificati in agricultura, silvicultura, vinatorie	109	3,9	21%	1%	9%	12%	13%	28%	16%	100%
	Muncitori calificati in intreprinderi industriale mari si mi	54	3,5	27%		16%	22%	2%	26%	8%	100%
	Operatori, aparatisti, masinisti la instalatii si masini, la	41	4,0	14%	3%	14%	16%	31%	15%	6%	100%
	Muncitori necalificati	230	3,7	17%	10%	10%	17%	15%	18%	13%	100%
	Elev/ Student	167	4,6	2%	6%	12%	15%	27%	32%	6%	100%

		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	
	Persoane intretinute de alte persoane ori de stat sau care s	75	4,1	6%	10%	9%	24%	16%	20%	16%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	429	4,1	11%	8%	10%	15%	17%	26%	13%	100%
	Casnica	452	4,0	12%	8%	11%	14%	15%	24%	16%	100%
	Pensionar	838	3,4	21%	7%	7%	13%	11%	15%	27%	100%
	Migrant	44	4,2	11%	5%	11%	20%	25%	25%	3%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	558	3,7	16%	8%	12%	10%	12%	19%	21%	100%
	1001-2000 MDL	862	3,8	14%	7%	12%	14%	15%	20%	17%	100%
	2001-3000 MDL	504	4,0	13%	7%	14%	15%	16%	25%	11%	100%
	3001-4000 MDL	287	4,3	11%	5%	8%	17%	25%	27%	7%	100%
	4001-5000 MDL	148	4,3	14%	3%	5%	21%	24%	27%	6%	100%
	5001-6000 MDL	92	4,3	8%	7%	11%	14%	27%	27%	5%	100%
	Peste 6000 MDL	144	4,5	12%	4%	4%	19%	23%	33%	6%	100%
	NS/NR	410	4,3	8%	8%	8%	15%	16%	29%	16%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	3,7	17%	9%	9%	13%	13%	18%	21%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu	1049	3,9	13%	7%	12%	18%	15%	22%	13%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar	635	4,6	7%	4%	9%	15%	24%	34%	7%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Insa nu ne	154	4,5	8%	5%	13%	11%	28%	33%	2%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, fa	12	4,7		12%	6%	24%	12%	40%	6%	100%
	Imi este greu sa raspund	60	4,1	6%	9%	7%	19%	14%	18%	27%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	36	2,9	21%	12%	14%	19%	15%		19%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele sco	548	3,9	15%	8%	10%	14%	14%	23%	16%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele scoli d	750	4,0	13%	7%	10%	16%	18%	22%	13%	100%
	Secundar profesional (instruirea	544	3,8	14%	9%	11%	13%	13%	21%	18%	100%

		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	
	profesionala calificata, in										
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	552	4,1	13%	4%	11%	15%	17%	24%	16%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii)	575	4,5	7%	5%	10%	15%	23%	33%	7%	100%
Medii de resedinta:	Urban	730	4,1	8%	10%	11%	18%	16%	24%	12%	100%
	Rural	1741	4,0	13%	7%	10%	14%	14%	25%	17%	100%
	Chisinau	534	4,2	14%	3%	10%	14%	27%	23%	8%	100%
Regiunea:	Nord	848	4,2	11%	6%	11%	13%	17%	26%	17%	100%
	Centru	1554	4,0	15%	7%	7%	16%	19%	25%	11%	100%
	Sud	603	4,0	8%	9%	18%	13%	15%	21%	16%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2231	4,1	13%	7%	9%	14%	17%	26%	14%	100%
	Rusa	482	4,1	10%	4%	13%	17%	20%	22%	14%	100%
	Ambele in egala masura	149	4,3	12%	5%	4%	17%	27%	23%	12%	100%
	Alta	143	3,3	13%	13%	27%	22%	6%	12%	7%	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							Total
				1 -nu am incredere	2	3	4	5	6 -am incredere deplina	NS/NR	
Total		3005	3,5	14%	11%	17%	16%	15%	13%	15%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	3,8	9%	13%	18%	20%	17%	16%	8%	100%
	26-35 ani	492	3,7	11%	9%	20%	16%	19%	11%	13%	100%
	36-45 ani	477	3,7	12%	10%	17%	17%	15%	15%	13%	100%
	46-55 ani	600	3,4	15%	12%	18%	13%	12%	12%	16%	100%
	56-65 ani	706	3,1	21%	12%	13%	13%	10%	9%	21%	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			
	66-74 ani	308	2,8	24%	9%	11%	9%	6%	8%	32%	100%	
Sex:	Masculin	1275	3,6	14%	11%	18%	15%	16%	13%	13%	100%	
	Feminin	1730	3,5	14%	12%	16%	17%	13%	13%	16%	100%	
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	1782	3,5	15%	10%	16%	15%	15%	11%	16%	100%	
	1 copil	664	3,7	12%	13%	16%	18%	15%	16%	10%	100%	
	2 copii	423	3,6	11%	10%	24%	13%	13%	13%	15%	100%	
	3 copii si mai multi	136	3,4	18%	11%	11%	16%	13%	11%	18%	100%	
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	4,7	4%		20%	11%	18%	38%	9%	100%	
	Specialiști cu nivel superior de calificare	214	4,3	3%	5%	21%	16%	26%	21%	8%	100%	
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	176	3,8	13%	8%	18%	15%	18%	18%	10%	100%	
	Funcționari administrativi	25	3,8	14%	7%	14%	14%	48%	2%		100%	
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	121	3,3	18%	14%	16%	12%	20%	8%	13%	100%	
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	109	3,5	18%	3%	15%	19%	10%	13%	23%	100%	
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	54	3,1	27%	12%	13%	20%	15%	9%	4%	100%	
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	41	3,3	20%	12%	17%	19%	17%	10%	5%	100%	
	Muncitori necalificați	230	3,1	20%	14%	19%	17%	10%	7%	12%	100%	
	Elev/ Student	167	3,9	7%	12%	18%	23%	18%	17%	5%	100%	
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	75	3,5	10%	9%	21%	22%	10%	11%	18%	100%	
	Nu lucrez, caut de lucru	429	3,5	13%	13%	18%	13%	17%	11%	15%	100%	
	Casnică	452	3,6	12%	12%	18%	17%	9%	15%	17%	100%	
	Pensionar	838	3,0	21%	11%	12%	12%	9%	8%	26%	100%	
Migrant	44	3,8	3%	18%	26%	14%	17%	16%	6%	100%		
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	558	3,2	16%	11%	16%	13%	11%	9%	23%	100%	
	1001-2000 MDL	862	3,3	16%	13%	18%	13%	11%	10%	18%	100%	
	2001-3000 MDL	504	3,4	16%	11%	17%	20%	13%	12%	11%	100%	
	3001-4000 MDL	287	3,7	11%	11%	19%	16%	17%	16%	10%	100%	

		Q3.10.1. Va rugam sa apreciati cita incredere aveti in faptul ca apelind la un serviciu public electronic il veti obtine cu certitudine									Total
		Numar cazuri	Media	1 -nu am incredere	2	3	4	5	6 -am incredere deplina	NS/NR	
	4001-5000 MDL	148	3,8	10%	8%	21%	14%	23%	14%	11%	100%
	5001-6000 MDL	92	4,0	10%	11%	12%	26%	15%	23%	4%	100%
	Peste 6000 MDL	144	4,0	10%	6%	17%	18%	22%	19%	7%	100%
	NS/NR	410	3,7	12%	11%	15%	15%	17%	15%	15%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	3,1	18%	13%	16%	11%	11%	9%	22%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	1049	3,4	15%	12%	17%	17%	14%	11%	14%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	635	4,0	8%	7%	18%	19%	20%	19%	10%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	154	3,8	7%	14%	23%	15%	19%	19%	2%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	3,4	25%		10%	42%	16%	6%		100%
	Imi este greu sa raspund	60	3,7	9%	7%	20%	19%	11%	14%	20%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	36	2,7	17%	7%	3%	15%	6%		51%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	548	3,3	17%	12%	15%	12%	13%	11%	18%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele scoli de 10 clase)	750	3,3	15%	12%	19%	17%	11%	10%	15%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	544	3,4	16%	11%	14%	13%	15%	12%	18%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	552	3,5	13%	11%	19%	16%	12%	14%	14%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	575	4,0	8%	8%	18%	19%	23%	17%	7%	100%
Medii de resedinta:	Urban	730	3,5	13%	14%	17%	18%	14%	13%	11%	100%
	Rural	1741	3,4	13%	13%	17%	14%	12%	12%	19%	100%
	Chisinau	534	3,8	16%	4%	17%	17%	24%	15%	8%	100%
Regiunea:	Nord	848	3,6	11%	10%	20%	15%	13%	13%	19%	100%
	Centru, incl. Chișinău	1554	3,6	14%	10%	17%	16%	16%	13%	13%	100%
	Sud	603	3,3	17%	15%	14%	15%	12%	13%	13%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2231	3,6	12%	12%	18%	16%	14%	14%	15%	100%
	Rusa	482	3,5	16%	8%	19%	18%	16%	11%	13%	100%
	Ambele in egala masura	149	3,9	13%	8%	9%	17%	27%	14%	13%	100%
	Alta	143	2,5	35%	13%	16%	9%	9%	5%	13%	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 apreciati 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		3005	3,0	23%	14%	15%	13%	10%	8%	16%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	3,3	18%	14%	19%	18%	12%	10%	8%	100%
	26-35 ani	492	3,1	20%	16%	15%	15%	13%	8%	14%	100%
	36-45 ani	477	3,1	23%	14%	15%	16%	11%	10%	12%	100%
	46-55 ani	600	2,6	29%	16%	17%	9%	7%	6%	17%	100%
	56-65 ani	706	2,5	30%	13%	12%	8%	7%	4%	25%	100%
	66-74 ani	308	2,4	31%	11%	7%	7%	4%	6%	35%	100%
Sex:	Masculin	1275	3,0	23%	14%	16%	13%	12%	8%	15%	100%
	Feminin	1730	2,9	23%	15%	15%	14%	9%	8%	16%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	1782	2,9	25%	13%	16%	12%	10%	7%	17%	100%
	1 copil	664	3,2	20%	15%	15%	17%	12%	10%	12%	100%
	2 copii	423	2,9	23%	16%	16%	13%	10%	8%	14%	100%
	3 copii si mai multi	136	2,6	29%	16%	12%	9%	6%	7%	21%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	3,1	22%	10%	23%	9%		18%	17%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	214	3,6	16%	12%	16%	18%	21%	14%	5%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	176	3,1	23%	15%	16%	14%	12%	11%	9%	100%
	Funcționari administrativi	25	3,3	19%	16%	14%	17%	28%	2%	3%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	121	2,8	26%	15%	14%	13%	11%	6%	15%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	109	2,8	29%	6%	11%	17%	5%	8%	24%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	54	2,8	33%	15%	10%	13%	15%	7%	6%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	41	2,8	28%	14%	27%	11%	17%	2%	2%	100%
Muncitori necalificați	230	2,6	32%	17%	13%	12%	7%	7%	11%	100%	

		Numar cazuri	Media	Q3.10.2 Va rugam sa apreciati 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	
	Elev/ Student	167	3,7	9%	9%	23%	28%	16%	10%	5%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	75	3,1	14%	18%	16%	15%	6%	8%	22%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	429	2,9	22%	17%	16%	10%	10%	8%	16%	100%
	Casnică	452	2,8	25%	17%	14%	11%	6%	9%	18%	100%
	Pensionar	838	2,4	29%	13%	10%	8%	5%	4%	30%	100%
	Migrant	44	3,1	20%	5%	33%	12%	14%	5%	11%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	558	2,7	26%	13%	13%	10%	6%	6%	26%	100%
	1001-2000 MDL	862	2,8	25%	16%	14%	10%	9%	6%	20%	100%
	2001-3000 MDL	504	2,8	26%	17%	19%	13%	7%	8%	11%	100%
	3001-4000 MDL	287	3,2	21%	13%	20%	17%	12%	9%	6%	100%
	4001-5000 MDL	148	3,1	22%	14%	14%	18%	13%	8%	11%	100%
	5001-6000 MDL	92	3,5	17%	13%	12%	20%	19%	13%	7%	100%
	Peste 6000 MDL	144	3,5	16%	10%	19%	20%	14%	15%	6%	100%
	NS/NR	410	3,1	22%	13%	13%	14%	13%	8%	17%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	2,5	28%	16%	12%	9%	8%	4%	23%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	1049	2,9	25%	15%	15%	12%	9%	8%	16%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	635	3,4	17%	12%	18%	18%	14%	11%	10%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	154	3,4	16%	15%	21%	17%	13%	16%	3%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	2,4	32%	19%	31%	18%				100%
	Imi este greu sa raspund	60	3,2	17%	8%	20%	23%	9%	7%	17%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	36	2,3	25%	16%	3%	12%	6%		38%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	548	2,8	27%	13%	15%	9%	8%	8%	21%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	750	2,9	23%	15%	17%	14%	9%	6%	16%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	544	2,7	28%	14%	11%	11%	9%	7%	20%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	552	2,8	23%	17%	18%	12%	7%	8%	14%	100%

		Numar cazuri	Media	Q3.10.2 Va rugam sa apreciati 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	
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	575	3,5	17%	12%	17%	19%	16%	12%	6%	100%
Medii de resedinta:	Urban	730	3,0	22%	18%	15%	15%	9%	9%	13%	100%
	Rural	1741	2,8	24%	16%	15%	11%	7%	7%	20%	100%
	Chisinau	534	3,4	23%	6%	19%	17%	19%	10%	6%	100%
Regiunea:	Nord	848	3,1	18%	12%	18%	14%	10%	8%	21%	100%
	Centru, incl. Chişinău	1554	2,9	25%	14%	15%	13%	11%	8%	14%	100%
	Sud	603	2,8	26%	18%	13%	13%	7%	9%	14%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2231	3,0	23%	15%	15%	13%	10%	8%	16%	100%
	Rusa	482	3,0	23%	12%	18%	15%	12%	8%	14%	100%
	Ambele in egala masura	149	3,0	23%	15%	14%	17%	11%	8%	13%	100%
	Alta	143	2,3	40%	13%	16%	7%	4%	5%	15%	100%

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

	Nr	%
Timp economisit	629	15,0%
Rapiditate	473	11,3%
Comod	249	5,9%
Economie de bani pentru populatie	238	5,7%
Nu ne deplasam	229	5,5%
Nu vom sta in rind	210	5,0%
Este mai usor	132	3,1%
Accesibil	86	2,0%
Populatia este informata	68	1,6%
Va scadea coruptia	60	1,4%
Ar fi mai bine	57	1,3%
Disponibilitate 24 ore	36	0,9%
Acces la informatie	34	0,8%
informatie mai multa	29	0,7%
Diminuarea birocratiei	24	0,6%
Nu te enervezi	24	0,6%
Modern	22	0,5%
Este mai sigur	21	0,5%
Eficient	19	0,4%
Este un avantaj pentru tineri	16	0,4%
Nu contactam persoanele care lucreaza	14	0,3%
Este mai ieftin	14	0,3%
Informatie de calitate	11	0,3%
Procedura este mai simpla	11	0,3%
Nu mergi la multe birouri	10	0,2%
Achitam on-line	9	0,2%
Servicii de calitate	9	0,2%
Transparenta	8	0,2%
Putem procura ce ne trebuie	8	0,2%
Vom putea depune declaratii	8	0,2%
Actele vor fi corecte	7	0,2%
Comunicare in direct cu functionarii	6	0,1%
Libertatea de a alege serviciul	6	0,1%
Primesti totul acasa	5	0,1%
Se va folosi mai putina hirtie	5	0,1%
Acces de oriunde	5	0,1%
Stii sigur cînd vei primi serviciile	5	0,1%
Cei vîrstnici nu se deplasează	5	0,1%
Confidentialitate	5	0,1%
Cei de peste hotare își vor rezolva problemele	4	0,1%
Posibilitatea de a face publicitate	4	0,1%
Pot face altceva intre timp	3	0,1%
Verificarea calității produselor/ medicamentelor	4	0,1%
Este util	3	0,1%
Mai multe servicii in acelasi timp	3	0,1%
Este de incredere	3	0,1%
Fara intermediari	3	0,1%
Orice se rezolva prin internet	3	0,1%
Nu trebuie sa te programezi	3	0,1%
Acces pentru persoane cu dizabilități	2	0,1%
Nu trebuie sa lipsesti de la serviciu	2	0,0%
La curent cu schimbările legislative	2	0,0%
Obțin ce doresc	2	0,0%
Depunere reclamații	1	0,0%
Vor fi deserviti mai multi oameni odata	1	0,0%

Invatam sa utilizam noile tehnologii	1	0,0%
Nu umblam cu multe acte	1	0,0%
Relatii mai bune client-furnizor	1	0,0%
Semnatura mobila	1	0,0%
Ne putem programa online	1	0,0%
Securitatea datelor	1	0,0%
Mobilitate	1	0,0%
Poți vedea serviciile care se oferă	1	0,0%
Facturile vor veni prin E-mail	1	0,0%
Locuri de munca	1	0,0%
Informația ajunge oriunde	1	0,0%
Nu sunt avantaje	340	8,1%
Nu cunosc	1006	23,9%
	4202	100%

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 autoritatile/institutiile publice?		Total
			Da	Nu	
Total		3005	30%	70%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	422	28%	72%	100%
	26-35 ani	492	33%	67%	100%
	36-45 ani	477	32%	68%	100%
	46-55 ani	600	30%	70%	100%
	56-65 ani	706	27%	73%	100%
	66-74 ani	308	25%	75%	100%
Sex:	Masculin	1275	29%	71%	100%
	Feminin	1730	30%	70%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	1782	28%	72%	100%
	1 copil	664	30%	70%	100%
	2 copii	423	33%	67%	100%
	3 copii si mai multi	136	36%	64%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	54%	46%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	214	39%	61%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	176	31%	69%	100%
	Funcționari administrativi	25	30%	70%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	121	33%	67%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	109	42%	58%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	54	27%	73%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	41	25%	75%	100%
	Muncitori necalificați	230	37%	63%	100%

		Număr cazuri	Q4.1 Dvs. ati solicitat in ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice?		Total
			Da	Nu	
	Elev/ Student	167	21%	79%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	75	38%	62%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	429	25%	75%	100%
	Casnică	452	31%	69%	100%
	Pensionar	838	26%	74%	100%
	Migrant	44	27%	73%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	558	28%	72%	100%
	1001-2000 MDL	862	27%	73%	100%
	2001-3000 MDL	504	26%	74%	100%
	3001-4000 MDL	287	34%	66%	100%
	4001-5000 MDL	148	43%	57%	100%
	5001-6000 MDL	92	37%	63%	100%
	Peste 6000 MDL	144	44%	56%	100%
	NS/NR	410	27%	73%	100%
Categorie de bunăstare :	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	1095	30%	70%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	1049	28%	72%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare și haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	635	31%	69%	100%
	Ne permitem să procurăm bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	154	33%	67%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	12	59%	41%	100%
	Îmi este greu să răspund	60	33%	67%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	36	33%	67%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	548	28%	72%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	750	27%	73%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	544	29%	71%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	552	32%	68%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	575	35%	65%	100%
Medii de resedinta:	Urban	730	29%	71%	100%
	Rural	1741	31%	69%	100%
	Chisinau	534	27%	73%	100%
Regiunea:	Nord	848	23%	77%	100%
	Centru, incl. Chișinău	1554	32%	68%	100%
	Sud	603	33%	67%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2231	31%	69%	100%
	Rusa	482	31%	69%	100%
	Ambele in egala masura	149	23%	77%	100%
	Alta	143	17%	83%	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 răspunsuri	4.2. Prin ce modalitate ați obținut serviciile dorite? (răspuns multiplu)			
			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
Total		906	84%	12%	4%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	206	74%	21%	6%	100%
	26-35 ani	219	85%	11%	4%	100%
	36-45 ani	163	83%	12%	5%	100%
	46-55 ani	163	89%	6%	5%	100%
	56-65 ani	116	94%	4%	2%	100%
	66-74 ani	39	97%	3%		100%
Sex:	Masculin	429	81%	14%	5%	100%
	Feminin	478	88%	9%	4%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	450	83%	13%	4%	100%
	1 copil	239	80%	15%	6%	100%
	2 copii	162	93%	4%	3%	100%
	3 copii si mai multi	56	95%	2%	3%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	16	58%	18%	24%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	93	65%	22%	12%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	61	85%	10%	4%	100%
	Funcționari administrativi	9	81%	12%	7%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de	43	73%	23%	4%	100%

		Numar răspunsuri	4.2. Prin ce modalitate ați obținut serviciile dorite? (răspuns multiplu)			
			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
	locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați					
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	46	97%	3%		100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	16	83%	12%	6%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	13	64%	36%		100%
	Muncitori necalificați	94	94%	2%	4%	100%
	Elev/ Student	61	60%	31%	9%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	29	89%	3%	8%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	129	89%	9%	1%	100%
	Casnică	153	89%	10%	2%	100%
	Pensionar	129	97%	1%	2%	100%
	Migrant	15	76%	24%		100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	142	88%	9%	4%	100%
	1001-2000 MDL	195	96%	3%	1%	100%
	2001-3000 MDL	132	90%	9%	1%	100%
	3001-4000 MDL	111	79%	13%	8%	100%
	4001-5000 MDL	74	80%	14%	6%	100%
	5001-6000 MDL	41	70%	25%	5%	100%

		Numar răspunsuri	4.2. Prin ce modalitate ați obținut serviciile dorite? (răspuns multiplu)			
			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
	Peste 6000 MDL	74	66%	22%	12%	100%
	NS/NR	137	80%	15%	5%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	288	93%	6%	1%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	298	84%	11%	5%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	227	82%	13%	5%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	61	63%	26%	11%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	9	49%	51%		100%
	Imi este greu sa raspund	23	79%	10%	11%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	11	85%	15%		100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	155	96%	1%	2%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	200	86%	10%	3%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv	161	91%	7%	2%	100%

		Numar răspunsuri	4.2. Prin ce modalitate ați obținut serviciile dorite? (răspuns multiplu)			
			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
	cursuri de sporire a calificării)					
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	160	87%	10%	3%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	220	67%	23%	10%	100%
Medii de resedinta:	Urban	208	77%	17%	6%	100%
	Rural	536	93%	5%	2%	100%
	Chisinau	162	65%	25%	10%	100%
Regiunea:	Nord	185	85%	11%	4%	100%
	Centru, incl. Chișinău	521	82%	13%	5%	100%
	Sud	200	91%	6%	3%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	704	85%	11%	4%	100%
	Rusa	145	87%	7%	6%	100%
	Ambele in egala masura	36	62%	30%	9%	100%
	Alta	22	93%	7%		100%

Tabelul 1.38. 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	3	4	5	sunt satisfacut pe deplin	Row %
				Row %	Row %	Row %	Row %	Row %	
Total		112	4,8	3%	7%	24%	41%	25%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	28	4,5	7%	11%	25%	27%	30%	100%
	26-35 ani	26	4,8		3%	38%	36%	24%	100%
	36-45 ani	23	5,		8%	5%	67%	21%	100%
	46-55 ani	25	4,9		4%	23%	52%	21%	100%
	56-65 ani	9	5,1		9%	12%	34%	45%	100%
	66-74 ani	1	1,	100%					100%
Sex:	Masculin	47	4,7	3%	4%	28%	46%	19%	100%
	Feminin	65	4,8	2%	11%	20%	36%	32%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	63	4,7	3%	8%	25%	39%	25%	100%
	1 copil	35	4,8	3%	4%	24%	46%	23%	100%
	2 copii	11	4,7		14%	26%	39%	22%	100%
	3 copii si mai multi	3	5,8				22%	78%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	9	5,4			14%	31%	56%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	36	4,8	3%	5%	16%	55%	21%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	7	4,7		14%	19%	52%	14%	100%
	Funcționari administrativi	5	5,			29%	42%	29%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	5	4,7			49%	34%	17%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	1	5,				100%		100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	2	1,7	75%		25%			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	3	4	5	sunt satisfacut pe deplin	Row %
				Row %	Row %	Row %	Row %	Row %	
	Muncitori necalificați	1	5,				100%		100%
	Elev/ Student	14	4,7		22%	22%	22%	34%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	2	5,5				50%	50%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	14	4,9			39%	29%	31%	100%
	Casnică	8	4,8		11%	27%	36%	25%	100%
	Pensionar	7	4,3	9%	9%	17%	66%		100%
	Migrant	1	4,			100%			100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	4	4,4	21%		12%	37%	31%	100%
	1001-2000 MDL	16	4,4	9%	9%	29%	29%	24%	100%
	2001-3000 MDL	8	4,2		27%	39%	23%	10%	100%
	3001-4000 MDL	22	4,7		9%	22%	55%	13%	100%
	4001-5000 MDL	13	4,9	4%		26%	37%	33%	100%
	5001-6000 MDL	7	5,				100%		100%
	Peste 6000 MDL	23	5,1			24%	44%	32%	100%
	NS/NR	19	5,		11%	26%	20%	43%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	9	5,2			38%	9%	54%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	31	4,6	6%	8%	16%	52%	18%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	39	4,6	3%	14%	23%	36%	24%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	24	4,8		2%	35%	45%	18%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe- apartament, vilă și multe altele.	3	5,3				70%	30%	100%
	Imi este greu sa raspund	6	5,5			13%	27%	60%	100%
Nivelul	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	3	5,4				60%	40%	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	3	4	5	sunt satisfacut pe deplin	Row %
				Row %	Row %	Row %	Row %	Row %	
studiilor:	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele scoli de 10 clase)	11	4,8		12%	32%	24%	32%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	6	4,6			42%	58%		100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	16	4,3	10%	5%	39%	27%	18%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	76	4,9	2%	8%	18%	44%	28%	100%
Medii de resedinta:	Urban	32	4,4	3%	17%	32%	34%	14%	100%
	Rural	39	4,7	4%	7%	28%	34%	27%	100%
	Chisinau	41	5,2	1%		13%	52%	33%	100%
Regiunea:	Nord	28	4,5	3%	19%	15%	48%	15%	100%
	Centru	64	5,1	1%	1%	22%	42%	34%	100%
	Sud	20	4,1	9%	11%	42%	28%	10%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	80	4,8	3%	8%	24%	36%	30%	100%
	Rusa	24	4,7	2%	4%	24%	56%	14%	100%
	Ambele in egala masura	7	4,8			27%	65%	8%	100%
	Alta	1	3,		100%				100%

Tabelul 1.39. Satisfacția de calitate a 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		856	4,3	7%	6%	16%	20%	19%	29%	3%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	115	4,5	5%	2%	17%	25%	21%	31%		100%
	26-35 ani	158	4,2	6%	7%	16%	20%	24%	23%	5%	100%
	36-45 ani	148	4,1	7%	8%	21%	17%	15%	29%	3%	100%
	46-55 ani	170	4,2	9%	6%	18%	19%	15%	30%	2%	100%
	56-65 ani	189	4,5	6%	8%	10%	16%	21%	35%	4%	100%
	66-74 ani	76	4,2	13%	8%	11%	14%	17%	32%	5%	100%
Sex:	Masculin	361	4,2	6%	7%	19%	19%	22%	23%	3%	100%
	Feminin	495	4,4	8%	5%	13%	20%	17%	35%	3%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	476	4,3	7%	5%	18%	21%	17%	28%	3%	100%
	1 copil	196	4,3	7%	5%	15%	21%	20%	29%	3%	100%
	2 copii	135	4,5	5%	9%	12%	14%	25%	32%	2%	100%
	3 copii si mai multi	49	4,0	7%	11%	23%	16%	14%	27%	3%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	12	4,8			16%	36%		48%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	72	4,1	5%	11%	12%	22%	24%	18%	8%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	57	4,6	6%	2%	20%	8%	24%	38%	2%	100%
	Funcționari administrativi	8	4,5			34%	8%	28%	30%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	41	3,9		13%	26%	30%	20%	9%	2%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	45	4,4	6%	1%	15%	20%	36%	19%	2%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	13	3,5	18%	6%	27%	24%	6%	19%		100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	8	4,0	14%		25%	20%	15%	25%		100%
	Muncitori necalificați	78	4,4	9%	6%	12%	21%	7%	41%	4%	100%
	Elev/ Student	33	4,4	3%		19%	33%	14%	30%		100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	26	4,6	2%	2%	15%	26%	22%	32%		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	103	4,3	7%	8%	18%	13%	23%	28%	3%	100%
	Casnică	132	4,1	9%	6%	18%	21%	19%	26%	1%	100%
	Pensionar	215	4,4	10%	7%	11%	13%	18%	35%	7%	100%
	Migrant	13	5,0			8%	30%	16%	46%		100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	148	4,1	11%	5%	14%	19%	21%	23%	7%	100%
	1001-2000 MDL	236	4,3	10%	5%	16%	15%	22%	30%	0%	100%
	2001-3000 MDL	129	4,4	7%	3%	19%	19%	16%	33%	2%	100%
	3001-4000 MDL	91	4,3	4%	8%	17%	24%	22%	24%	2%	100%
	4001-5000 MDL	59	4,6	3%	4%	20%	13%	17%	39%	4%	100%
	5001-6000 MDL	33	3,9	1%	21%	13%	21%	19%	17%	9%	100%
	Peste 6000 MDL	56	4,1	6%	13%	13%	26%	17%	23%	2%	100%
	NS/NR	104	4,5	4%	2%	16%	23%	16%	34%	4%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	312	4,2	9%	9%	17%	14%	14%	32%	5%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	276	4,5	6%	3%	14%	22%	23%	29%	3%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	198	4,3	6%	4%	18%	23%	24%	24%	1%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	45	3,9	9%	14%	20%	20%	9%	28%		100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	7	4,7		7%		37%	22%	33%		100%
	Imi este greu sa raspund	18	4,4		6%	22%	30%	8%	30%	5%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	11	4,3		5%	21%	35%		30%	9%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	138	4,3	8%	7%	17%	13%	17%	34%	3%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	191	4,3	6%	6%	16%	20%	17%	30%	4%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	157	4,5	6%	3%	16%	15%	19%	37%	3%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	174	4,1	10%	6%	17%	21%	19%	24%	3%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	185	4,2	6%	7%	15%	25%	24%	21%	2%	100%
Medii de resedinta:	Urban	195	4,0	8%	7%	20%	24%	16%	21%	5%	100%
	Rural	534	4,5	7%	5%	14%	17%	20%	34%	2%	100%
	Chisinau	127	4,1	6%	7%	20%	24%	20%	20%	2%	100%
Regiunea:	Nord	186	4,5	5%	4%	18%	21%	12%	39%	2%	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	
Limba vorbita acasa:	Centru, incl. Chişinău	472	4,3	6%	8%	16%	18%	21%	27%	5%	100%
	Sud	198	4,2	11%	4%	16%	22%	21%	26%	0%	100%
	Moldoveneasca/ Romana	661	4,3	7%	6%	17%	17%	20%	29%	4%	100%
	Rusa	136	4,3	6%	5%	16%	27%	18%	27%	2%	100%
	Ambele in egala masura	30	4,0	13%	7%	6%	35%	18%	22%		100%
	Alta	29	4,8	2%	7%	8%	23%	11%	49%		100%

Tabelul 1.40. Satisfacţia 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?							Total
				1 - nesatisfacut	2	3	4	5	6 - foarte satisfacut	NS/NR	
Total		204	4,3	3%	1%	8%	21%	15%	10%	42%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	36	4,1	6%		9%	33%	19%	9%	24%	100%
	26-35 ani	42	4,3	4%		8%	22%	13%	12%	41%	100%
	36-45 ani	40	4,5		4%	8%	18%	19%	15%	36%	100%
	46-55 ani	38	4,2	3%	3%	3%	18%	16%	4%	53%	100%
	56-65 ani	39	4,2			10%	5%	5%	5%	74%	100%
	66-74 ani	9	3,0			11%				89%	100%
Sex:	Masculin	99	4,2	4%	1%	9%	23%	19%	7%	37%	100%
	Feminin	105	4,4	2%	2%	6%	19%	10%	13%	48%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	113	4,2	3%	2%	8%	24%	15%	10%	38%	100%
	1 copil	64	4,4	1%	1%	8%	21%	14%	13%	42%	100%
	2 copii	21	3,8	9%		7%	12%	24%		48%	100%
	3 copii si mai multi	6	4,0				15%			85%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	9	4,9				27%	12%	23%	39%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	29	4,6		3%	8%	27%	29%	19%	14%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	18	4,6		5%		16%	17%	12%	49%	100%

		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?							Total
				1 - nesatisfacut	2	3	4	5	6 - foarte satisfacut	NS/NR	
	Funcționari administrativi	2	4,0				100%				100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	14	3,4	12%	6%	15%	22%	16%		29%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	10	3,3	9%				12%		79%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	4	4,7				13%	26%		60%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	3	5,1				36%	21%	43%		100%
	Muncitori necalificați	13	3,3			25%	10%			65%	100%
	Elev/ Student	13	4,3	9%			37%	23%	16%	15%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	3	2,4	37%			31%			31%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	16	4,5			7%	22%	24%	5%	41%	100%
	Casnică	27	4,2	4%		10%	18%	5%	14%	49%	100%
	Pensionar	39	3,4			12%	7%			81%	100%
	Migrant	4	4,5				38%	41%		20%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	29	3,7	6%		14%	17%	6%	5%	51%	100%
	1001-2000 MDL	42	4,0	3%		4%	11%	8%	2%	73%	100%
	2001-3000 MDL	35	4,2		3%	12%	19%	8%	9%	49%	100%
	3001-4000 MDL	29	4,1	6%	3%	7%	21%	25%	5%	33%	100%
	4001-5000 MDL	14	5,1			3%	20%	18%	31%	28%	100%
	5001-6000 MDL	11	4,1	7%	6%		25%	31%	7%	22%	100%
	Peste 6000 MDL	21	4,5	4%		3%	36%	29%	12%	16%	100%
	NS/NR	23	4,4			13%	28%	12%	15%	32%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	60	4,3	2%		6%	12%	7%	8%	64%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	67	4,1	1%	1%	6%	27%	10%	5%	49%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o	47	4,1	7%	2%	13%	18%	25%	10%	25%	100%

		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?							Total
				1 - nesatisfacut	2	3	4	5	6 - foarte satisfacut	NS/NR	
	problemă.										
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	20	4,5	4%	4%		31%	32%	12%	18%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	6	4,9			9%	35%	14%	42%		100%
	Imi este greu sa raspund	4	4,6			32%			39%	28%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	1	4,0				100%				100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	16	3,5			21%	19%			60%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	34	4,3	2%		8%	18%	19%	6%	46%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	43	3,8	4%	2%	3%	14%	9%	3%	64%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	48	4,0	6%	2%	6%	14%	15%	8%	50%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	62	4,5	2%	1%	8%	32%	22%	19%	16%	100%
Medii de resedinta:	Urban	62	4,3	3%	1%	6%	23%	28%	4%	35%	100%
	Rural	89	4,0	3%	1%	9%	17%	7%	8%	54%	100%
	Chisinau	53	4,4	3%	1%	7%	26%	13%	18%	31%	100%
Regiunea:	Nord	47	4,4	2%		4%	21%	16%	7%	49%	100%
	Centru, incl. Chișinău	92	4,4	3%	1%	7%	27%	19%	15%	28%	100%
	Sud	65	3,6	4%	3%	11%	13%	9%	3%	58%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	146	4,3	3%	1%	8%	20%	16%	12%	40%	100%
	Rusa	40	3,7	5%	2%	3%	25%	7%	1%	56%	100%
	Ambele in egala masura	13	4,5			13%	31%	36%	10%	10%	100%
	Alta	5	3,0			21%				79%	100%

Tabelul 1.41. Satisfacția de calitatea serviciilor publice de care s-a beneficiat online, grupuri socio-demografice, %

		Numar cazuri	Media	Q4.3.3. Cit de satisfacut sunteti de calitatea serviciilor publice de care ati beneficiat Prin Internet, prin intermediul paginii integrate (www.servicii.gov.md) ?							Total
				1 - nesatisfacut	2	3	4	5	6 - foarte satisfacut	NS/NR	
Total		170	4,4	1%	2%	6%	10%	15%	9%	57%	100%
Grupuri de vîrstă:	16-25 ani	28	4,5		7%	8%	11%	22%	18%	35%	100%
	26-35 ani	32	4,5			8%	15%	12%	8%	58%	100%
	36-45 ani	28	4,2	3%		7%	11%	12%	7%	60%	100%
	46-55 ani	33	4,4	3%		3%	6%	19%	3%	66%	100%
	56-65 ani	39	4,1	3%	3%	3%	3%	8%	5%	77%	100%
	66-74 ani	10	5,0					10%		90%	100%
Sex:	Masculin	77	4,4	1%	3%	6%	10%	16%	7%	56%	100%
	Feminin	93	4,5	2%	2%	6%	9%	14%	11%	57%	100%
Gospodarii cu/fara copii pina la 18 ani :	Fara copii	93	4,6	1%	3%	5%	9%	16%	12%	54%	100%
	1 copil	51	3,9	3%	3%	10%	9%	15%	2%	58%	100%
	2 copii	20	4,8				18%	14%	11%	57%	100%
	3 copii si mai multi	6	6,0						27%	73%	100%
Ocupatia:	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	5	4,9				22%		16%	62%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	20	4,4			20%	21%	20%	13%	26%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	16	4,7			6%	6%	23%	6%	59%	100%
	Funcționari administrativi	3	4,7				50%	31%	18%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	11	3,2	8%	18%			23%		50%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	9	1,0	10%						90%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	3	4,0				25%			75%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	2								100%	100%
	Muncitori necalificați	11	2,8		5%	14%				82%	100%
Elev/ Student	13	5,3				15%	24%	40%	22%	100%	

		Numar cazuri	Media	Q4.3.3. Cit de satisfacut sunteti de calitatea serviciilor publice de care ati beneficiat Prin Internet, prin intermediul paginii integrate (www.servicii.gov.md) ?							Total
				1 - nesatisfacut	2	3	4	5	6 - foarte satisfacut	NS/NR	
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	2	6,0						54%	46%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	13	4,3			9%	9%	20%		62%	100%
	Casnică	20	4,1		7%	5%	9%	16%	5%	59%	100%
	Pensionar	41	4,1	2%		2%	2%	12%		81%	100%
	Migrant	1								100%	100%
Venitul lunar per familie:	Sub 1000 MDL	29	4,5			19%	2%	9%	18%	52%	100%
	1001-2000 MDL	41	4,2		2%	3%	7%	11%		77%	100%
	2001-3000 MDL	31	4,3	2%		4%	6%	9%	3%	76%	100%
	3001-4000 MDL	21	4,2		8%		15%	28%		49%	100%
	4001-5000 MDL	9	5,6					22%	33%	45%	100%
	5001-6000 MDL	6	4,3				38%	15%		47%	100%
	Peste 6000 MDL	15	4,0	11%	10%	6%	7%	25%	19%	23%	100%
	NS/NR	18	4,6			10%	19%	12%	14%	45%	100%
Categorie de bunăstare:	Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar.	54	4,2	2%		6%	5%	3%	7%	77%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	57	4,6		3%		11%	15%	6%	65%	100%
	Ne ajung bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	39	4,4	1%	6%	10%	6%	24%	13%	39%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz indelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	14	4,0	6%		13%	22%	17%	7%	35%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	3	4,7				33%	67%			100%
	Imi este greu sa raspund	3	4,8			29%			45%	26%	100%
Nivelul studiilor:	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	14	3,5			14%	12%			75%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	30	4,2		5%	11%	5%	20%	5%	56%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	38	3,7		6%		2%	7%		86%	100%

		Numar cazuri	Media	Q4.3.3. Cit de satisfacut sunteti de calitatea serviciilor publice de care ati beneficiat Prin Internet, prin intermediul paginii integrate (www.servicii.gov.md) ?							Total
				1 - nesatisfacut	2	3	4	5	6 - foarte satisfacut	NS/NR	
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	44	4,5	3%	1%		13%	12%	10%	60%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	44	4,7	2%		10%	14%	25%	21%	28%	100%
Medii de resedinta:	Urban	52	4,2		7%	5%	14%	13%	8%	53%	100%
	Rural	75	3,9	2%		8%	5%	11%	1%	73%	100%
	Chisinau	43	4,9	2%		4%	12%	23%	22%	37%	100%
Regiunea:	Nord	46	4,5			8%	11%	15%	7%	58%	100%
	Centru, incl. Chişinău	68	4,7	1%	2%	5%	10%	22%	17%	42%	100%
	Sud	56	3,3	3%	5%	5%	7%	6%		75%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	118	4,6	1%	1%	6%	8%	17%	10%	57%	100%
	Rusa	37	4,1		5%	5%	15%	9%	5%	60%	100%
	Ambele in egala masura	10	4,5		5%	11%	17%	14%	19%	35%	100%
	Alta	5	1,0	28%						72%	100%