

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

(Anul 2015)

Chișinău 2015

## Conținut

Rezumat .....	7
INTRODUCERE .....	10
METODOLOGIA .....	11
1. ACCESUL POPULAȚIEI LA CALCULATOARE ȘI LA INTERNET .....	12
1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare .....	12
1.2. Nivelul de conectare la Internet .....	16
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 .....	26
2.1. Accesarea site-ului Guvernului .....	26
2.2. Accesarea site-urilor ministerelor și altor autorități administrative centrale, subordonate Guvernului .....	28
2.3. Particularități de accesare a serviciilor publice online .....	32
3. CUNOAȘTEREA ȘI ÎNȚELEGEREA CONCEPTULUI DE GUVERNARE ELECTRONICĂ. ATITUDINEA FAȚĂ DE MĂSURILE DE E-TRANSFORMARE A GUVERNĂRII .....	37
3.1. Gradul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare .....	37
3.2. Percepția cu privire la gradul de importanță a implementării e-Transformării Guvernării ..	40
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 .....	42
4. NIVELUL DE SATISFAȚIE A POPULAȚIEI DE CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE DE AUTORITĂȚILE PUBLICE .....	48
4.1. Nivelul de solicitare și regimul de accesare/prestare a serviciilor publice .....	48
4.2. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice .....	51
Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului GeT_Indicatori de percepție, asimilare și suport .....	53
<b>ANEXE STATISTICE</b> .....	54
<b>Tabelul 1.1. Dotarea cu calculatoare, grupuri socio-demografice, %</b> .....	54
<b>Tabelul 1.2. Dotarea cu calculatoare, grupuri socio-demografice, unități</b> .....	56
<b>Tabelul 1.3. Motivele absenței calculatoarelor în gospodării, grupuri socio-demografice (răspuns multiplu), %</b> .....	58
<b>Tabelul 1.4. Conectarea la Internet, grupuri socio-demografice, %</b> .....	62
<b>Tabelul 1.5. Conectarea la Internet, grupuri socio-demografice, %</b> .....	64
<b>Tabelul 1.6. Motivele lipsei conexiunii la Internet, grupuri socio-demografice(răspuns multiplu), %</b> .....	67
<b>Tabelul 1.7. Utilizarea calculatorului, grupuri socio-demografice, %</b> .....	71

<b>Tabelul 1.8. Utilizarea Internetului, grupuri socio-demografice, %</b> .....	73
<b>Tabelul 1.9. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, grupuri socio-demografice, %</b> .....	75
<b>Tabelul 1.10. Frecvența utilizării Internetului în ultimele 12 luni, grupuri socio-demografice, %</b> .....	78
<b>Tabelul 1.11. Durata de navigare în Internet, grupuri socio-demografice, %</b> .....	81
<b>Tabelul 1.12. Experiența de utilizare a Internetului, grupuri socio-demografice, %</b> .....	84
<b>Tabelul 1.13. Scopurile utilizării Internetului, grupuri socio-demografice, %, răspuns "Da"</b> .....	87
<b>Tabelul 1.14. Accesarea paginii Web a Guvernului RM, grupuri socio-demografice, %</b> . 94	
<b>Tabelul 1.15. Frecvența accesării paginii Web a Guvernului RM, grupuri socio-demografice, %</b> .....	96
<b>Tabelul 1.16. Accesarea paginilor informative a Guvernului RM, grupuri socio-demografice, %</b> .....	98
<b>Tabelul 1.17. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale, grupuri socio-demografice, %</b> .....	102
<b>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, %</b> .....	104
<b>Tabelul 1.19. Utilizarea serviciilor publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %</b> .....	107
<b>Tabelul 1.20. Modalitatea accesului serviciilor publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %</b> .....	109
<b>Tabelul 1.21. Instrumentul de acces al serviciilor publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %</b> .....	111
<b>Tabelul 1.22. Motive din care nu au fost accesate serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %</b> .....	113
<b>Tabelul 1.23. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de Guvernare Electronică, grupuri socio-demografice, %</b> .....	117
<b>Tabelul 1.24. Opinii privind potențialele beneficii/avantaje ale Guvernării Electronice, grupuri socio-demografice, %</b> .....	119
<b>Tabelul 1.25. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, grupuri socio-demografice, %</b> .....	121
<b>Tabelul 1.26. Avantajele/beneficiile Guvernării Electronice, menționate de către respondenți</b> .....	124
<b>Tabelul 1.27. Gradul de importanță a Guvernării Electronice, grupuri socio-demografice,%</b> .....	125
<b>Tabelul 1.28. Gradul de susținere a implementării Guvernării Electronice, grupuri socio-demografice,%</b> .....	127

<b>Tabelul 1.29. Dorința de a accesa serviciile publice în regim online cu ajutorul calculatorului, grupuri socio-demografice,% .....</b>	<b>130</b>
<b>Tabelul 1.30. Dorința de a accesa serviciile publice în regim online cu ajutorul telefonului mobil, grupuri socio-demografice,% .....</b>	<b>133</b>
<b>Tabelul 1.31. Încrederea în faptul că calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor populației, grupuri socio-demografice,% .....</b>	<b>135</b>
<b>Tabelul 1.32. Promovarea serviciilor publice electronice de către populație, grupuri socio-demografice,% .....</b>	<b>138</b>
<b>Tabelul 1.33. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că solicitarea serviciului public în regim online va asigura obținerea acestuia, grupuri socio-demografice,% ..</b>	<b>140</b>
<b>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,% .....</b>	<b>143</b>
<b>Tabelul 1.35. Avantajele prestării serviciilor publice în regim electronic/în mod online, (răspuns multiplu) .....</b>	<b>146</b>
<b>Tabelul 1.36. Nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, grupuri socio-demografice, % .....</b>	<b>147</b>
<b>Tabelul 1.37. Modalități de accesare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, (răspuns multiplu), grupuri socio-demografice, %...</b>	<b>149</b>
<b>Tabelul 1.38. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, % .....</b>	<b>152</b>
<b>Tabelul 1.39. Satisfacția de calitatea serviciilor publice de care s-a beneficiat la oficiul instituției publice, grupuri socio-demografice, % .....</b>	<b>154</b>
<b>Tabelul 1.40. Satisfacția de calitatea serviciilor publice de care s-a beneficiat online, grupuri socio-demografice, % .....</b>	<b>157</b>
<b>Tabelul 1.41. Satisfacția de calitatea serviciilor publice de care s-a beneficiat online, grupuri socio-demografice, % .....</b>	<b>159</b>

## Lista figurilor

Figura 1. Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare, %.....	12
Figura 2. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de grupuri de vârste, % ....	12
Figura 3. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de existența copiilor de pînă la 18 ani, %.....	13
Figura 4. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de nivelul de venituri al familiei, % .....	13
Figura 5. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de nivelul de educație, %.	14
Figura 6. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de medii de reședință, % .	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, % .....	18
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, % .....	19
Figura 14. Utilizarea Internetului în ultimele 12 luni, % .....	19
Figura 15. Utilizarea Internetului în ultimele 12 luni în funcție de medii de reședință, % .....	20
Figura 16. Nivelul de disponibilitate și gradul de utilizare a Internetului în ultimele 12 luni în funcție de grupuri de vârste, %.....	20
Figura 17. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, % .....	21
Figura 18. Frecvența utilizării Internetului în ultimele 12 luni, %.....	22
Figura 19. Durata navigării în Internet, % .....	23
Figura 20. Experiența de utilizare Internet, %.....	23
Figura 21. Experiența de utilizare Internet în funcție de venitul lunar, % .....	24
Figura 22. Scopurile utilizării Internetului, % .....	25
Figura 23. Accesarea site-ului Guvernului, % .....	26
Figura 24. Frecvența accesării site-ului Guvernului, %.....	27
Figura 25. Accesarea paginilor informative ale guvernului, %.....	27
Figura 26. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale, % .....	28
Figura 27. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale pe medii de reședință, %.	29
Figura 28. Accesarea serviciilor publice online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni, %.....	32
Figura 29. Accesarea serviciilor publice online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni, %.....	33
Figura 30. Modalitatea de accesare a serviciilor publice online, răspuns multiplu, %.....	34
Figura 31. Instrumentul de accesare a serviciilor publice online, N=374, % .....	35
Figura 32. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice electronice, % .....	35
Figura 33. Motive pentru care serviciile publice online nu au fost accesate de respondenți, % ..	36
Figura 34. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de Guvernare Electronică, % .....	37
Figura 35. Opinii privind potențialele avantaje/beneficii ale e-Guvernării, % .....	38

Figura 36. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, %.....	39
Figura 37. Principalele avantaje/beneficii ale e-Guvernării în viziunea cetățenilor, răspuns multiplu, N=2160, % .....	39
Figura 38. Gradul de importanță a e-Transformării Guvernării, %.....	40
Figura 39. Aprecieri comparative privind nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, %.....	41
Figura 40. Aprecieri ale dorinței de utilizare a serviciilor online, % .....	42
Figura 41. Nota medie comparativă a dorinței respondenților de utilizare a serviciilor online ..	43
Figura 42. Dinamica aprecierii gradului de încredere în faptul că calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor .....	43
Figura 43. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere în corespunderea calității serviciilor publice online așteptărilor respondenților, %.....	44
Figura 44. Nivelul de încredere în corespunderea calității serviciilor publice online așteptărilor respondenților, %.....	44
Figura 45. Disponibilitatea respondenților de a recomanda altora regimul online de utilizare a serviciilor publice, %.....	45
Figura 46. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil) acesta va fi obținut cu certitudine, % .....	46
Figura 47. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, % .....	46
Figura 48. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, % .....	47
Figura 49. Percepția populației cu privire la avantajele prestării serviciilor publice în regim electronic/în mod online, % .....	47
Figura 50. Nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, % .....	48
Figura 51. Metode de accesare a serviciilor publice, %.....	49
Figura 52. Metode de accesare a serviciilor publice pe grupuri de vârste, % .....	49
Figura 53. Metode de accesare a serviciilor publice pe grupuri de vârste, % .....	50
Figura 54. Nota medie acordată gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %.....	51
Figura 55. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, % .....	51
Figura 56. Aprecieri ale gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %.....	52

## 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 68%, 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 3-4 calculatoare.

O dinamică pozitivă este înregistrată și cu referire la ponderea gospodăriilor care dispun de conexiune Internet, care în 2015 este de 68% în comparație cu 66% în 2014, 62% în 2013 și 53% în 2012. Dintre acestea 43% au conexiune la Internet de tip ADSL, 23% - fibră optică, 12% - conexiune Wi Fi, 13% - de tip 3G.

Ponderea gospodăriilor care au utilizat calculatoarele în ultimele 12 luni, indiferent de locul unde l-au accesat constituie 68%, creșterea gradului de utilizare în raport cu 2012 este de 13 p.p..

Ponderea gospodăriilor care au utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de locul unde l-au accesat constituie 69%, fiind de asemenea în creștere față de anii precedenți (12 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 76%, cel puțin odată pe săptămână – 17%.

Ponderea persoanelor care navighează pe Internet 4 ore și mai mult constituie 30%, fiind în creștere în raport cu anul precedent, ponderea acestora fiind de 20%.

Peste 60% din persoanele intervievate utilizează Internetul de 4 ani și mai mult, iar 7% - 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 în ultimele 12 luni au accesat cel puțin o dată site-ul Guvernului RM ([www.gov.md](http://www.gov.md)) constituie 16%. Dintre aceștia 27% au accesat pagina respectivă de 10 ori și mai mult, în 2014 ponderea respectivă a fost de 20%, în 2013 – 16%.

Din numărul total al respondenților care au accesat Internetul pe parcursul ultimelor 12 luni, 8% au declarat că au accesat Internetul în scopul solicitării serviciilor online. Se observă o creștere semnificativă a accesării serviciilor prin intermediul telefonului mobil, cu 13,8% în 2015 față de doar 2,5%.

### **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 13% 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 2.6 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 4.3 pe scala de la 1 (nu are nici o importanță) la 6 (are o importanță foarte mare). În total 46% dintre respondenți au apreciat acest lucru cu notele 5-6.

Nivelul de susținere a e-Transformării Guvernării a fost notată de către respondenți cu 4.4 pe aceeași scală de la 1 la 6. Ponderea celor care au acordat note maxime de 5-6 în cazul studiului dat este de 50%.

Circa 70% dintre respondenți sunt deschiși să utilizeze serviciile publice în regim online prin intermediul calculatorului, iar 58% - 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 3.8 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 43%, 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 3.7.

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 17% dintre respondenți au apreciat nivelul de siguranță cu notele 5 și 6.

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

În ultimele 12 luni, predecesoare studiului, serviciile publice au fost solicitate de circa 31% de respondenți, aceeași pondere a acestora precum și în cadrul studiului precedent.

Circa 19% dintre aceștia au accesat serviciile publice în regim online, în raport cu 16% în 2014 (15% partial 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). Circa 81% din respondenți au accesat serviciile în regim offline, prezentându-se pentru toate etapele la sediul instituției, ponderea acestora înregistrează tendințe stabile spre diminuare : 84% în 2014, 85% în 2013, 90% în 2012.

Ponderea respondenților satisfăcuți de calitatea serviciilor publice electronice oferite de instituțiile guvernamentale este de 64.4%, 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.

## 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 Governare 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-governare, a gradului de încredere în calitatea și securitatea serviciilor publice oferite de către autoritățile statului.

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

Rezultatele studiului sunt cumulate în patru capitole conform chestionarului aplicat, în partea analitică sunt prezentate date cu referire la întreg eșantionul, indicatorii principali sunt prezentați în dinamică, utilizând datele studiului similar, realizate în 2012 de către IPP și Magenta Consulting, în 2013 și 2014 de CBS-AXA, la comanda Centrului de Governare 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 anterioare<sup>1</sup> datele privind mediul urban sunt analizate separat pentru Chișinău și celelalte orașe. În cazul regiunii de dezvoltare Centru datele sunt prezentate inclusiv pentru Chișinău.

---

<sup>1</sup> 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 Governare 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 Governare Electronică, noiembrie 2013

Centrul de Investigații Sociologice și Marketing „CBS-AXA”, 2014: 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 Governare Electronică, noiembrie 2014

## METODOLOGIA

- Volumul eșantionului: 3024 persoane cu vârstă de 18 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 (182) 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: 08 – 25 octombrie 2015. Interviurile au fost realizate la domiciliul respondenților. Chestionarul a fost redactat în limbile română și rusă, oferindu-se respondenților posibilitatea de a alege limba de interviu.

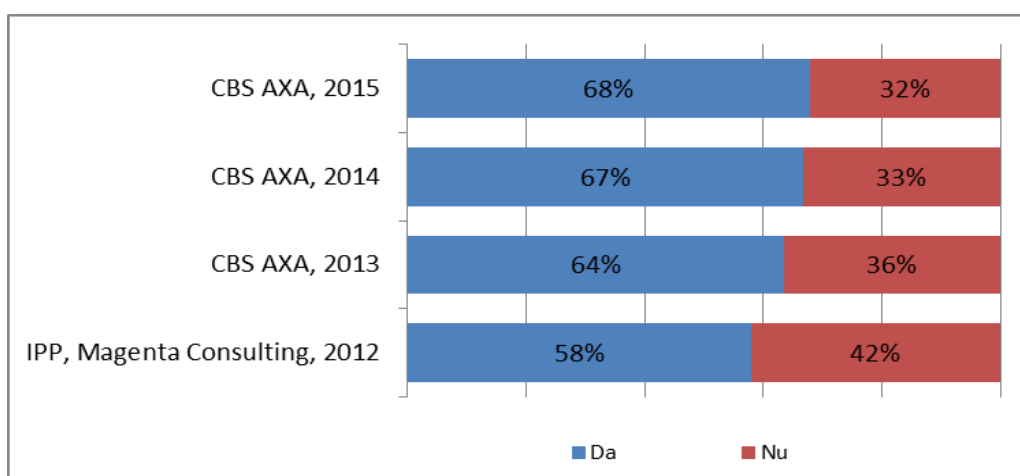
## 1. ACCESUL POPULAȚIEI LA CALCULATOARE ȘI LA INTERNET

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

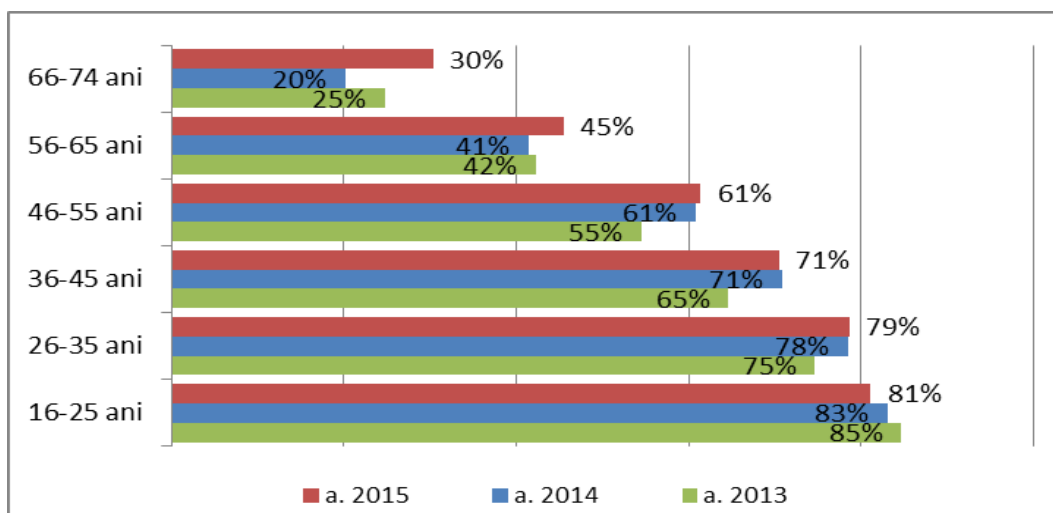
Datele studiilor realizate denotă aproximativ același grad de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în dinamică, cu o ușoară tendință spre ascendență. Conform datelor studiului curent 68% dintre respondenți au declarat că dispun de cel puțin un calculator în gospodăria, ceea ce constituie puțin peste 2/3 dintre gospodăriile participante la cercetare (Figura 1).

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



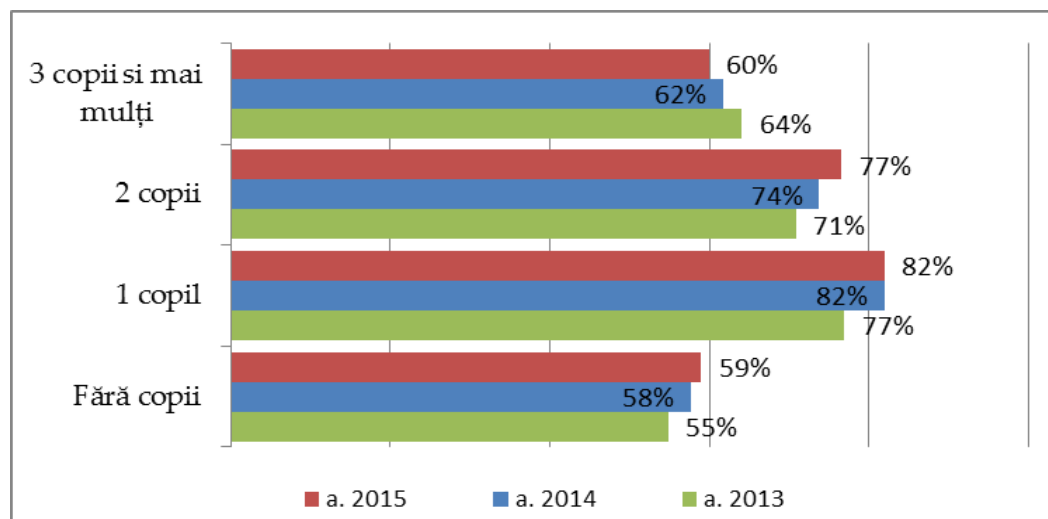
Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare continuă să fie corelat cu vârsta respondenților, cel mai înalt grad de dotare fiind atestat la respondenții din categoria de vârstă 16-25 ani, cel mai mic – în grupul vârstnicilor de 66-74 ani, această distribuție fiind observată pe întreaga perioadă studiată 2013-2015 (Figura 2). În același timp, se observă o tendință spre creștere a gradului de dotare printre persoanele din grupurile cu vârstă mai înaintată.

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



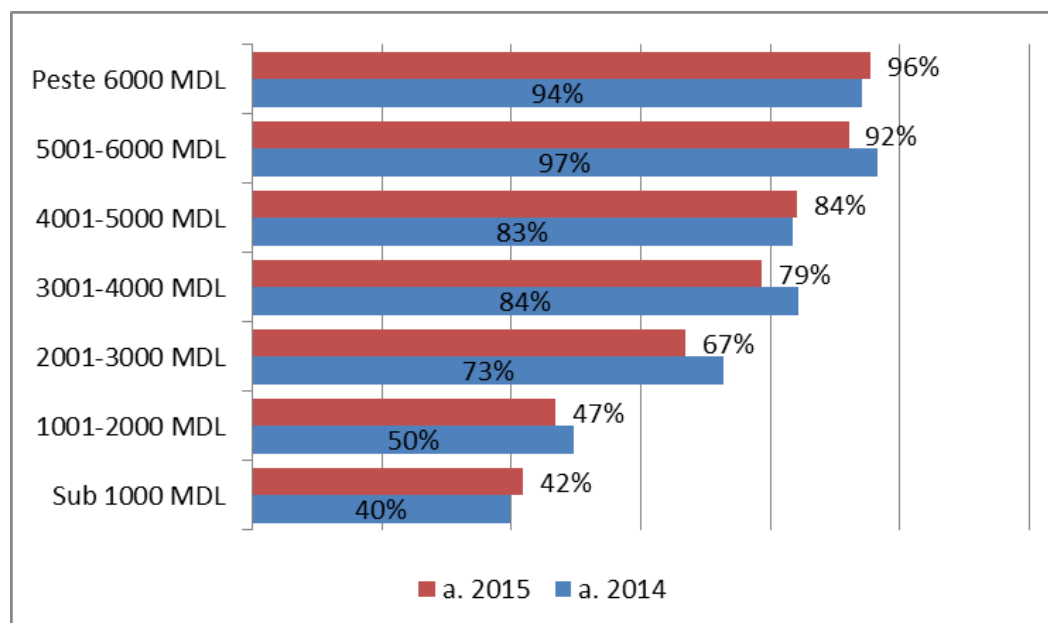
Prezența copiilor stimulează în măsură mai mare familiile să achiziționeze calculatoare, totodată se observă că odată cu creșterea numărului de copii ponderea respondenților care au declarat că dispun de calculatoare înregistrează tendințe spre diminuare. Astfel, în 2015, cel mai înalt grad de dotare a gospodăriilor cu calculatoare de 82% a fost înregistrat în cazul gospodăriilor cu 1 copil (Figura 3), cea mai mică de 59% - în cazul celor fără copii de pînă la 18 ani. Tendință spre creștere a gradului de dotare a gospodăriilor cu calculatoare a fost observată în cazul gospodăriilor cu doi copii, în 2015 ponderea acestora a constituit 77%, sau cu 6 p.p mai mare în comparare cu anul 2013.

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



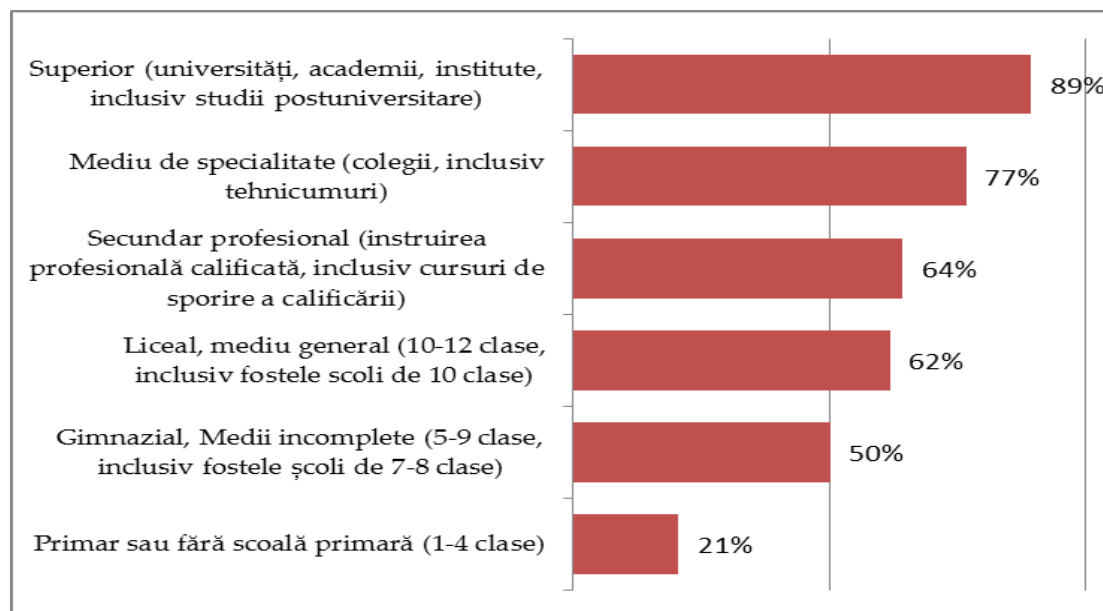
S-a atestat o corelare între gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare și nivelul de venituri ale familiei. În gospodăriile cu un venit mediu lunar pe familie de pînă la 1000 lei ponderea celor care dispun de calculatoare este de doar 42%, în cele cu venituri de 4000 lei și mai mult această pondere depășește 80% (Figura 4).

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



Este important și nivelul de instruire al respondenților, gradul de dotare cu calculatoare în gospodăriile cu studii superioare fiind aproape dublu în raport cu cei cu studii gimnaziale și mai jos. (Figura 5).

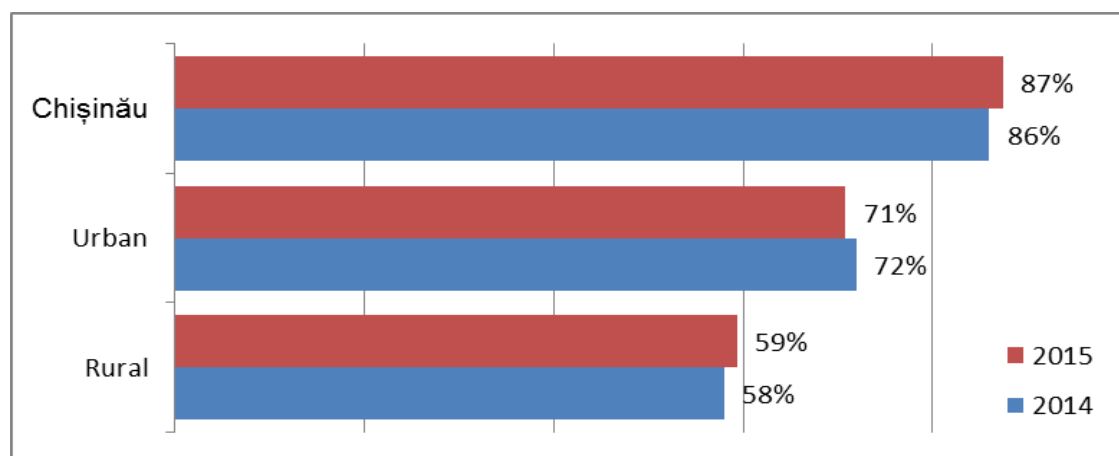
**Figura 5. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de nivelul de educație, %**



Gradul de dotare cu calculatoare al gospodăriilor este dependent și de mediul de reședință (Figura 6). Ponderea gospodăriilor de la sate care dispun de calculatoare este mai mică și constituie mai puțin de 60%, diferența fiind de circa 11 p.p. față de orașe și 28 p.p. față de Chișinău.

Se observă mici diferențe în ceea ce privește gradul de dotare cu calculatoare în funcție de sexul respondentului, un nivel puțin mai înalt care constituie 69% se observă printre respondenții bărbați față de 66% printre femei (Tabelul 1.1 în anexă).

**Figura 6. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de medii de reședință, %**

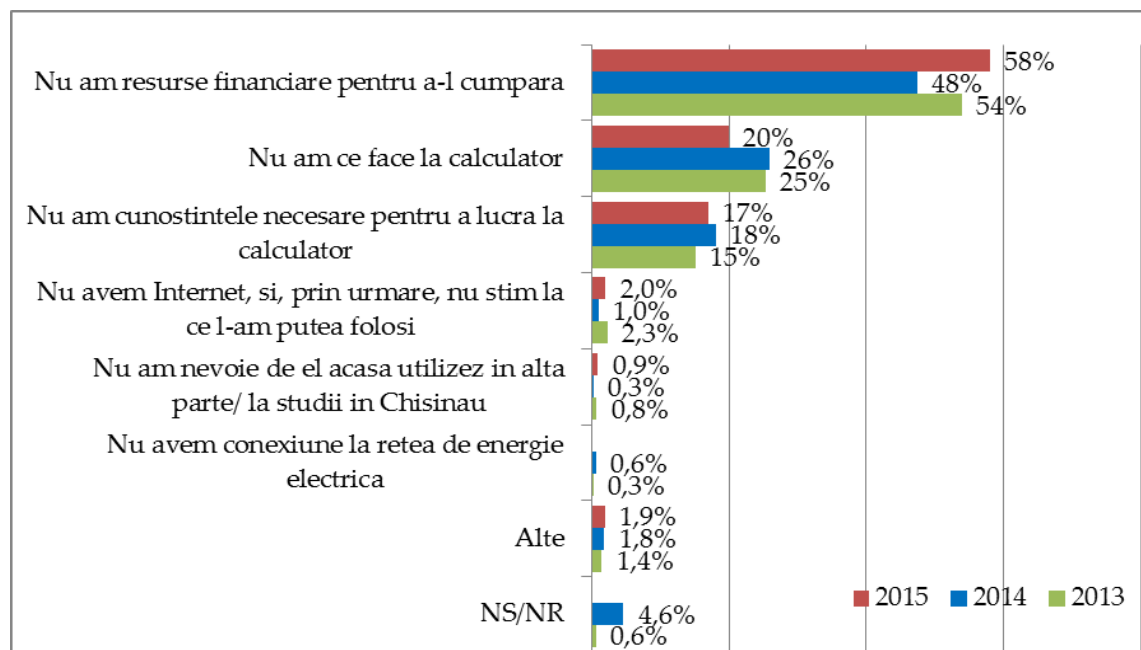


În general, gospodăriile dispun de 1 - 4 calculatoare fiecare, iar numărul mediu de calculatoare per gospodărie este de 1.1 unități. O medie mai semnificativă de 1.2 calculatoare per gospodărie a fost

înregistrată printre specialiști cu nivel superior de calificare, cei cu un nivel înalt al veniturilor de peste 5000 lei, respondenții cu studii superioare, precum și printre respondenții din Chișinău. De menționat că, în cazul *Conducătorilor autorităților publice de toate nivelurile* a fost observată o medie de circa 1.7 calculatoare la o gospodărie din grupul respectiv (Tabelul 1.2 în anexă).

Calculatoarele devin tot mai populare printre populație. În cadrul sondajului respectiv mai puțin de 1/3 dintre respondenți au declarat că nu dispun de acestea în gospodărie. Motivele principale invocate de către respondenți privind lipsa calculatoarelor în gospodărie sunt aceleași ca și în anii precedenți (Figura 7). Peste jumătate dintre respondenții care nu au în gospodăria calculatoare au invocat drept motiv principal lipsa resurselor financiare pentru a-l procura, circa 1/5 au declarat că nu au ce face la calculator, 17% - că nu dispun de cunoștințele necesare pentru a-l utiliza. Alte motive invocate de către intervievați au fost: lipsa conexiunii Internet, lipsa necesității calculatorului acasă deoarece este utilizat în altă parte, lipsa conexiunii la rețeaua de energie electrică, persoana dispune de tabletă, faptul că este deteriorat, faptul că urmează a fi procurat, nu permite sănătatea, religia, însă aceste motive au cumulat mai puțin de 2% dintre răspunsuri.

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

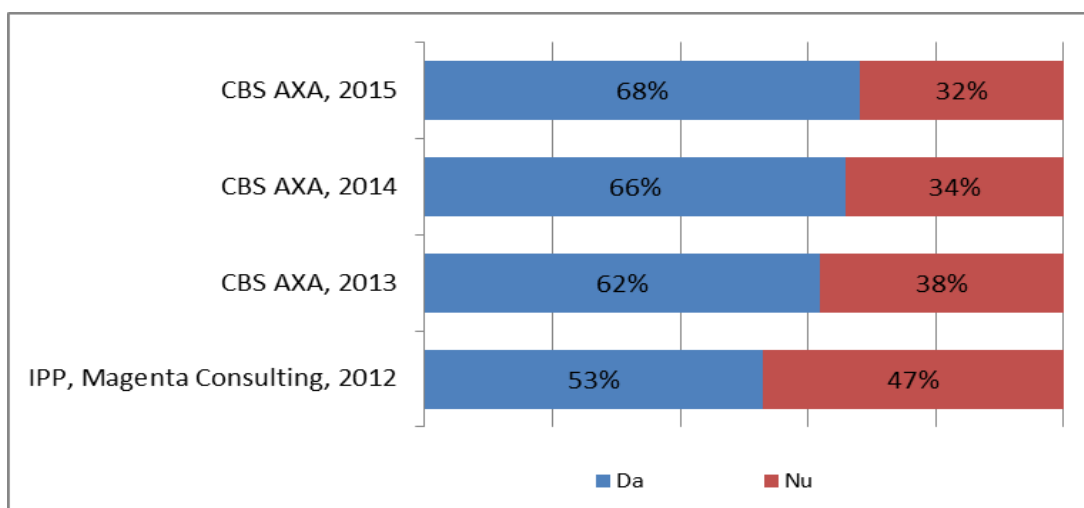


Ponderi semnificative - de aproape 80% - ale respondenților care au declarat drept motiv lipsa resurselor financiare au fost observate printre gospodăriile cu 3 copii și mai mulți, aproape 70% printre persoanele tinere de 16-25 ani, gospodăriile cu 2 copii, persoanele casnice și studenții, respondenții din regiunea Sud. Lipsa cunoștințelor necesare pentru a lucra la calculator a fost invocată drept motiv în ponderi mai semnificative printre vârstnicii de peste 56 ani, de asemenea și printre bărbați - în pondere de circa 30%. (Tabelul 1.3 în anexa).

## 1.2. Nivelul de conectare la Internet

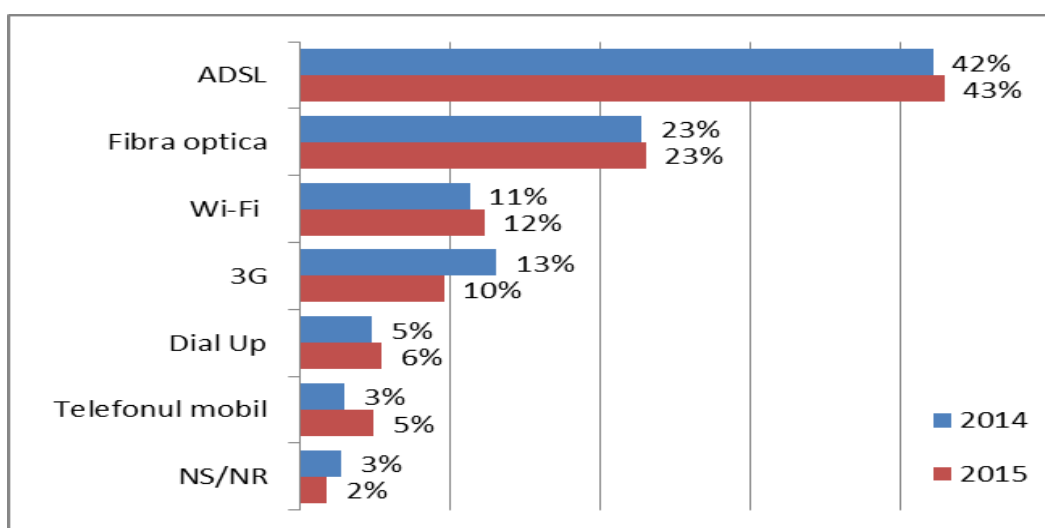
Aproximativ aceeași pondere - de circa 1/3 dintre respondenți - au declarat că dispun de conexiune la Internet în gospodării, dinamica menținându-se relativ constantă pe parcursul ultimilor trei ani, cu o ușoară tendință ascendentă. Ținând cont de faptul că aceeași pondere a respondenților au declarat că dispun de calculatoare, se poate constata contingentul stabil al beneficiarilor care utilizează aceste tehnologii (Figura 8).

Figura 8. Conectarea gospodăriilor la Internet, %



Preferințele respondenților rămân a fi constante în ceea ce ține de tipul conexiunii la Internet. Cel mai popular tip de conectare rămâne a fi ADSL, care a cumulat peste 40% răspunsuri, aproape ¼ - fibră optică. Devine tot mai accesibilă conexiunea de tip Wi-Fi, înregistrând tendințe constante spre creștere cu 12% răspunsuri în 2015, față de studiile precedente: 11% în 2014, 7% în 2013 și 3% în 2012. (Figura 9).

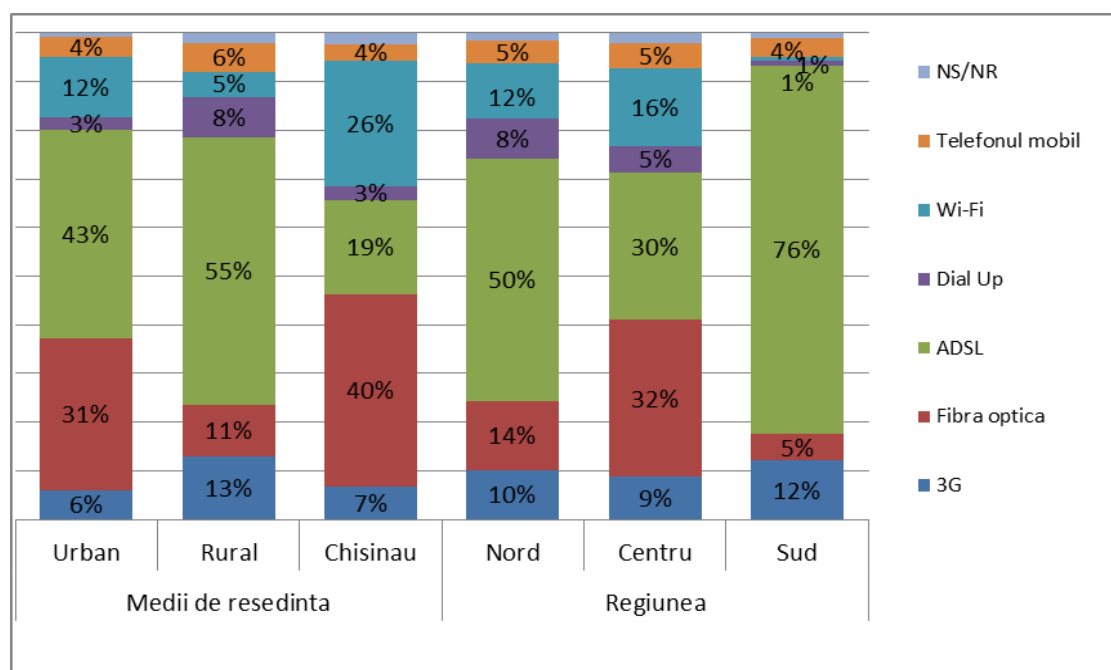
Figura 9. Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet, %



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 (55% în mediul rural și 43% în mediul urban), în Chișinău este mai răspândită conexiunea prin fibra optică (40%). Al doilea tip de conexiune în sate este conexiunea de tip 3G cu 13%, în orașe fibra optică - cu 31% de respondenți, în Chișinău circa 26% au conexiune de WI-FI (Figura 10).

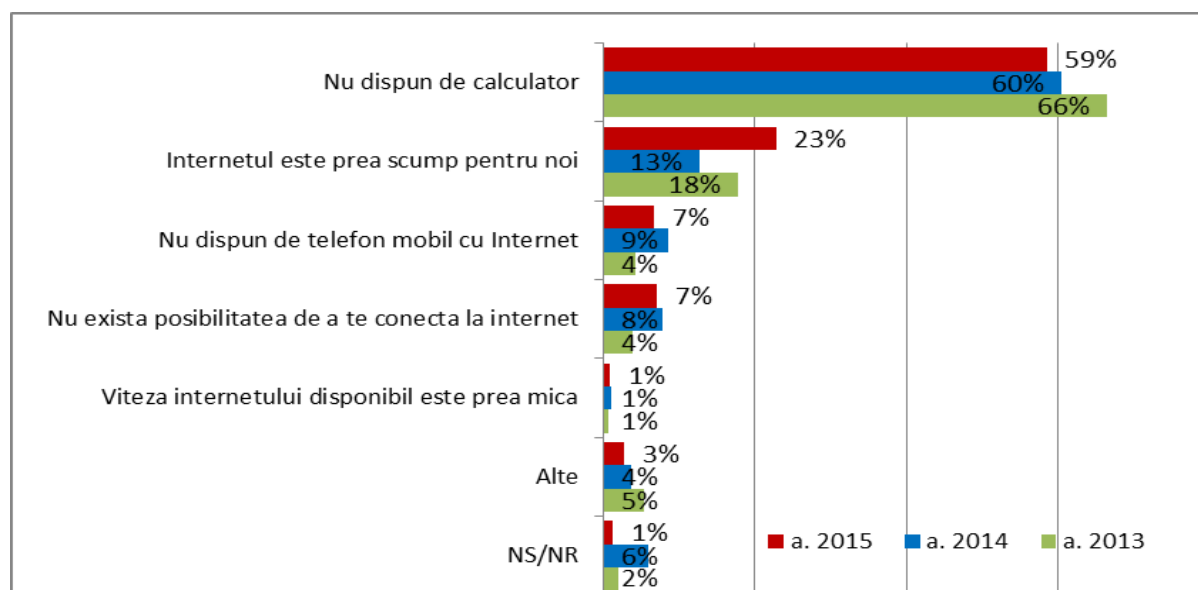
La Sud preponderent este utilizată conexiunea ADSL într-o pondere de 76%, urmată de Nord cu 50%. Pe locul doi la Sud se plasează conexiunea 3G cu 12%, la Nord Wi-Fi cu 12% răspunsuri. În Centru cîte aproximativ 30% populație este conectată prin fibră optică sau conexiunea ADSL, 16% - WiFi. Se observă tendințe spre utilizarea Internet-ului prin intermediul telefonului mobil, în special în mediul rural.

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



Circa 1/3 dintre respondenți au declarat că nu dispun de conexiune Internet, iar motivul de bază a lipsei conexiunii rămîne faptul că gospodăria nu dispune de calculator, menționat de 59% dintre respondenți. Circa 1/4 dintre cei care nu dispun de conexiune la Internet au invocat drept motiv al lipsei conexiunii faptul că *Internetul este prea scump pentru ei*, acest motiv cumulând ponderi semnificativ mai mari ale răspunsurilor în raport cu anii precedenți. (Figura 11). Ponderi semnificative de circa 7% 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 conexiunii disponibile la linternet este prea mică*, menționat de circa 1% de respondenți.

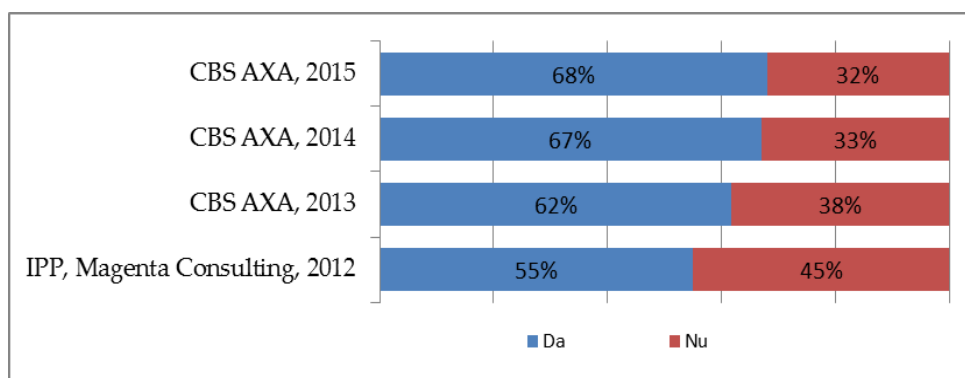
**Figura 11. Motivele lipsei conexiunii la Internet, %**



### 1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor

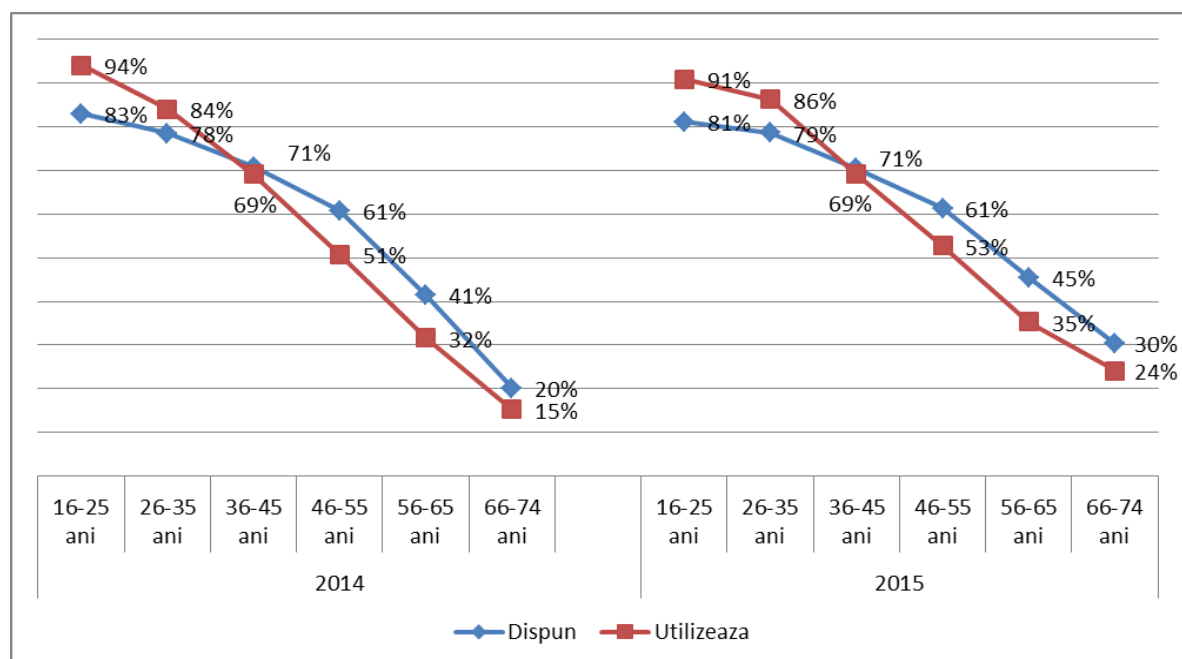
O pondere de 68% a respondenților au utilizat calculatoarele în ultimele 12 luni, indiferent de locul în care l-au accesat, aceasta fiind egală cu ponderea celor care dispun de calculatoare. De menționat că gradul de utilizare a calculatorului a crescut în comparație cu datele studiilor precedente, respectiv cu circa 6 p.p. în comparare cu anul 2013 și 13% în raport cu 2012 (Figura 12).

**Figura 12. Utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni, %**



Gradul de utilizare a calculatorului, ca și disponibilitatea acestuia în gospodărie, este în corelare directă cu vârsta respondenților, aceasta confirmă tendințele înregistrate și în studiile realizate în anii precedenți. 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, iar această presupunere este confirmată în dinamică. În ceea ce ține de grupurile de respondenți cu vîrstă de 46 ani și mai mult s-a atestat că, chiar dacă există calculator în gospodărie, acesta nu este utilizat de către cei intervievați. Totodată se observă o dinamică pozitivă în 2015 privind utilizarea calculatorului de către persoanele cu vîrstă de 56 ani și mai mult în raport cu anul precedent.

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

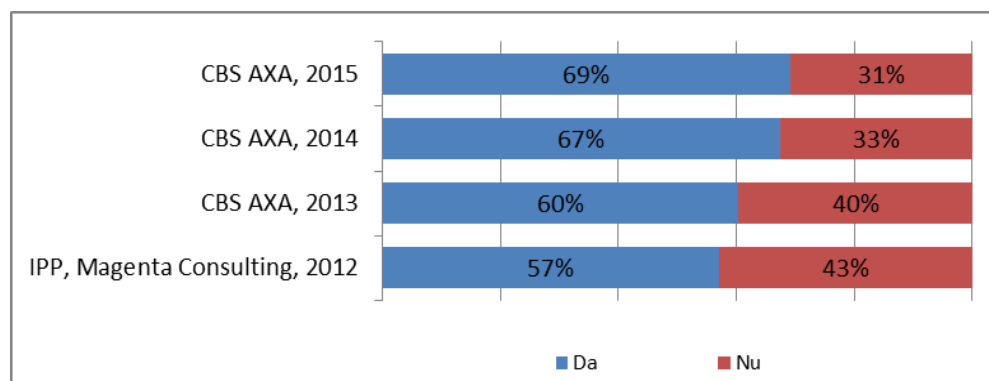


Utilizarea calculatorului este de asemenea corelată cu nivelul de venituri. Astfel, în cazul persoanelor cu venituri de peste 4000 lei pe familie, ponderea celor care au utilizat calculatorul în ultimele 12 luni este de circa 90%. De asemenea se observă un grad înalt de utilizare a calculatorului printre conducători și specialiști cu nivel superior de calificare (aproape 100%), elevi/studentți (98%), funcționari administrativi (93%), persoanele cu studii superioare (90%), locuitorii capitalei (88%). 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 (Tabelul 1.7 și Tabelul 1.1 în anexă).

#### 1.4. Utilizarea Internetului

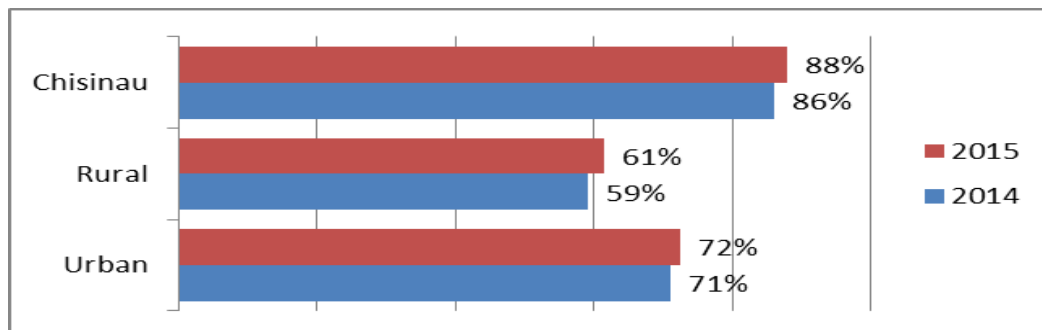
Datele studiilor 2012-2015 denotă o dinamică pozitivă a gradului de utilizare a Internetului de către populație. În 2015 circa 69% dintre respondenți au utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de locul accesării, ceea ce reflectă o creștere semnificativă de 12% în raport cu anul 2012 (Figura 14).

**Figura 14. Utilizarea Internetului în ultimele 12 luni, %**



Tendențe pozitive se observă și pe medii de reședință, totuși în mediul rural gradul de utilizare a Internetului rămâne a fi semnificativ mai redus, diferența față de orașe fiind de 11 p.p., iar față de Chișinău – de 27 p.p. (Figura 15).

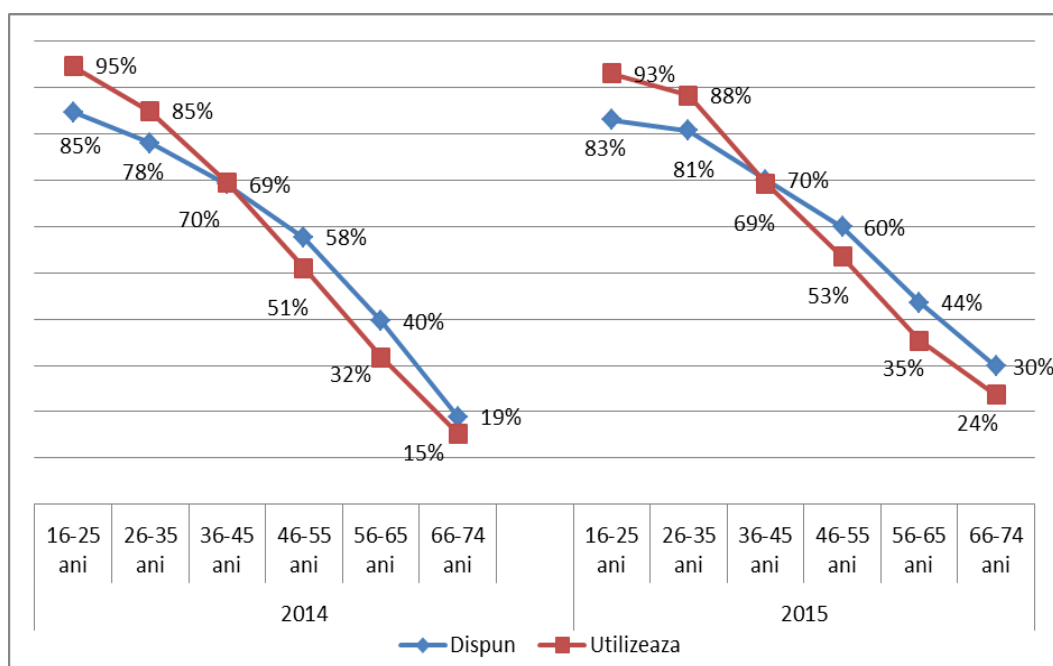
**Figura 15. Utilizarea Internetului în ultimele 12 luni în funcție de medii de reședință, %**



Cele mai mari ponderi - de circa 90% - ale persoanelor care au utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de locul accesării se observă printre conducătorii de toate nivelurile (100%), specialiștii cu nivel superior de calificare și elevi/studenti (98%), funcționarii administrativi (93%), persoanele cu un venit lunar de peste 4000 lei și respondenții cu studii superioare (circa 90%). În general, utilizarea internetului este în dependență directă de nivelul studiilor, gradul de utilizare crește în funcție de studiile respondenților, de asemenea și de venitul gospodăriei – gospodăriile cu venit mai mare înregistrează un grad de utilizare a Internetului mai mare și invers (Tabelul 1.8 în anexă).

Ca și în cazul disponibilității și utilizării calculatorului, disponibilitatea și accesul la Internet sunt corelate cu grupurile de vârste: printre grupurile de respondenți tineri gradul de accesare este mai mare, aceștia accesând Internetul și în afara gospodăriei, iar printre respondenții cu vârste mai înaintate gradul de utilizare a Internetului descrește, chiar dacă acesta este disponibil în gospodărie (Figura 16).

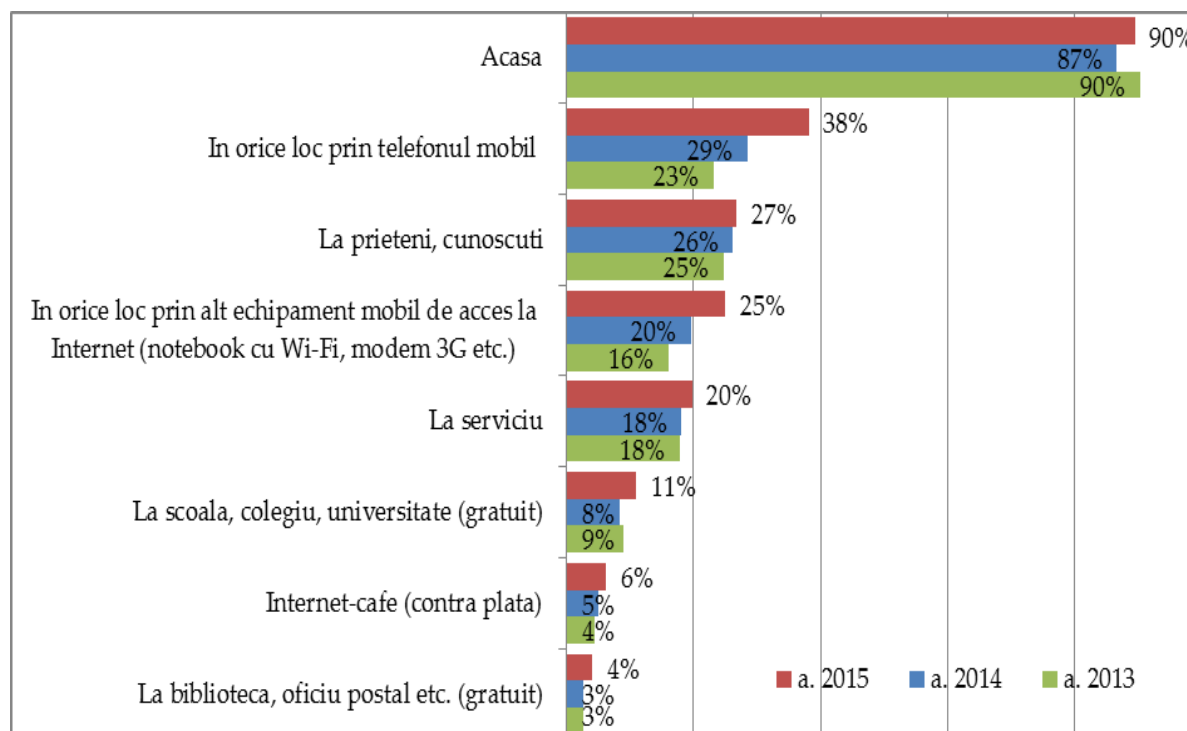
**Figura 16. Nivelul de disponibilitate și gradul de utilizare a Internetului în ultimele 12 luni în funcție de grupuri de vârste, %**



În cazul unor grupuri ale populației gradul de utilizare a Internetului depășește disponibilitatea acestuia în gospodării cu peste 5 p.p., respectiv în cazul persoanelor tinere de până la 35 ani, a familiilor cu 3 copii și mai mulți, a elevilor/studentilor, persoanelor casnice, migranților, a respondenților cu nivel jos de studii (Tabelul 1.8 și Tabelul 1.4 în anexă).

Majoritatea respondenților, 90%, în ultimele 12 luni au accesat Internetul de acasă, 38% dintre ei au accesat din alte locuri prin intermediul telefonului mobil, circa ¼ - de la prieteni, cunoscuți sau au folosit în acest scop diverse echipamente mobile în alte locații, iar 1/5 au utilizat Internetul la serviciu (Figura 17). 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 studiile realizate în anii precedenți.

**Figura 17. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, %**

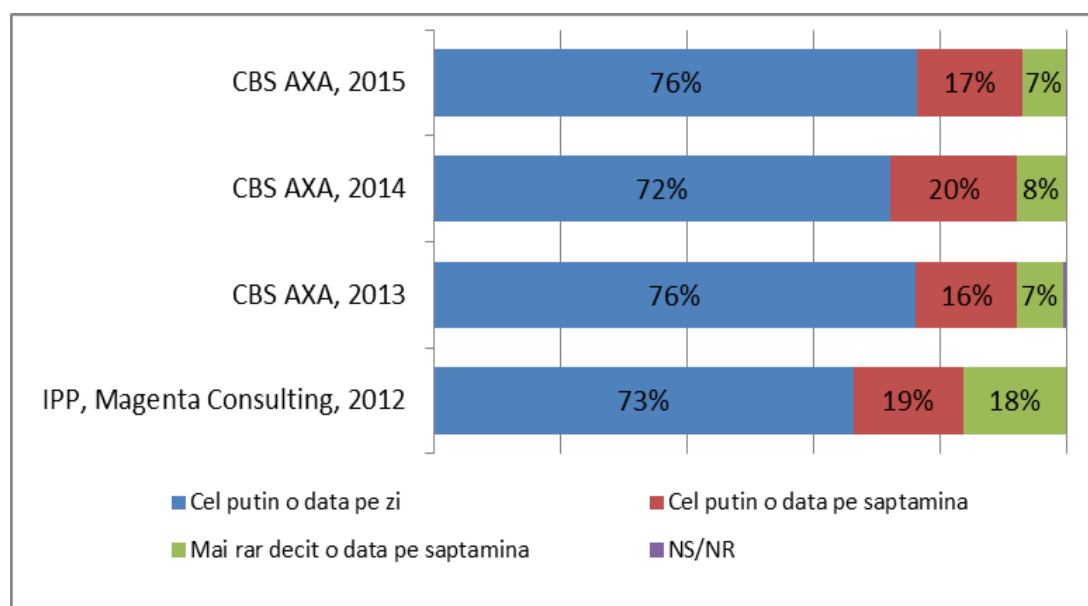


De menționat, că elevii/studentii accesează Internetul prin majoritatea metodelor posibile. Astfel, adițional la cei 92% care accesează Internetul acasă, ponderi de 46% au declarat că au utilizat acest serviciu la prieteni, cunoscuți, 56% - la locul de studii ; 67% în orice alt loc, prin telefon mobil, 51% - alt echipament mobil care permite accesul la Internet. Sunt mai mari ponderile celor care accesează Internetul prin telefon mobil, alte echipamente mobile printre conducătorii autorităților publice, specialiștii cu nivel superior și mediu de calificare, de asemenea printre persoanele cu un nivel de venituri mai mare, or, în mare parte, aceasta se explică și prin disponibilitatea dispozitivului care permite accesul la Internet. Se observă accesul mai pronunțat a Internetului prin echipamente

mobile în capitală în comparație cu alte orașe și mediul rural : 53% dintre respondenții din Chișinău au accesat prin intermediul telefonului mobil și 36% - prin intermediul altui echipament mobil de acces. De menționat, că și printre bărbații mai frecvent sunt utilizate echipamentele mobile pentru accesarea internet decât printre femei. (Tabelul 1.9 în anexă).

Frecvența utilizării Internetului rămâne aproximativ aceeași în studiile realizate în anii 2012-2015. Circa 3/4 dintre respondenți au declarat că au utilizat Internetul cel puțin odată în zi, iar aproape 20 la sută – cel puțin odată pe săptămână. Ponderea celor care au utilizat Internetul mai rar decât o dată pe săptămână este aproximativ constantă de circa 7-8 procente în ultimii trei ani (Figura 18).

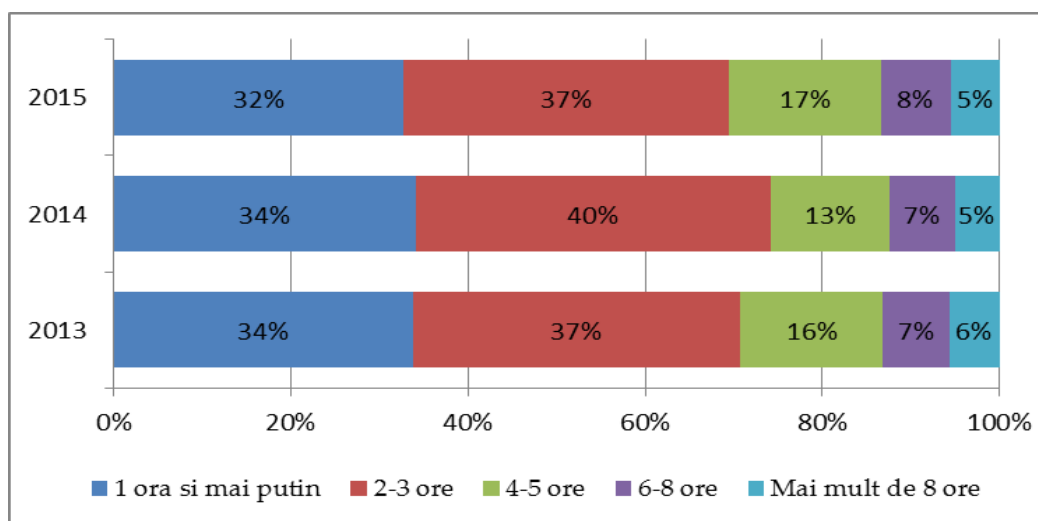
**Figura 18. Frecvența utilizării Internetului în ultimele 12 luni, %**



Frecvența utilizării Internetului se corelează direct cu vârsta, circa 88% dintre tinerii de 18-25 ani utilizează Internetul cel puțin odată în zi, cei de peste 56 ani – circa 55%. Cel puțin odată în zi au utilizat Internetul circa 94% elevi/ studenți, aproape 90% conducători ai autorităților publice, specialiștii cu nivel superior de calificare și funcționari administrativi, precum și peste 80% dintre respondenții cu nivel mai înalt de bunăstare și cu venituri peste 4000 lei, 87% dintre persoanele cu studii superioare și 89% locuitori ai capitalei. Mai frecvent utilizează Internetul vorbitorii de limbă rusă, circa 83% au declarat că au utilizat Internetul cel puțin odată în zi, mai puțin vorbitorii de limbă română - circa 74% (Tabelul 1.10 în anexă).

Per total, durata unei sesiuni Internet nu a înregistrat modificări esențiale, ca și în studiul precedent circa 1/3 dintre respondenți au declarat că o sesiune durează o oră și mai puțin, aproape 40% - 2-3 ore (Figura 19).

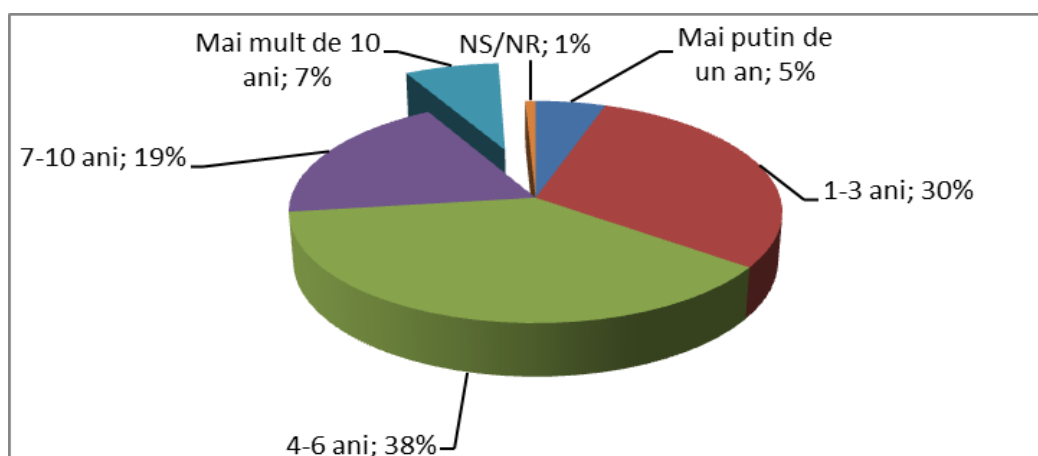
**Figura 19. Durata navigării în Internet, %**



Aproape jumătate (49%) dintre elevi/studenți și funcționari administrativi navighează în Internet timp de 4 ore și mai mult, circa 47% dintre respondenții cu venituri pe familie de peste 5000 lei, 44% dintre persoanele tinere de 16-25 ani, câte 39% specialiști cu un nivel superior sau mediu de calificare și persoanele cu studii superioare, 37% respondenți din Chișinău, câte puțin peste 30% dintre bărbați, respondenții din gospodăriile fără copii sau cu un copil, conducătorii autorităților publice, respondenții cu venituri pe familie de 4001-5000 lei, vorbitorii de limba rusă (Tabelul 1.11 în anexă). O oră și mai puțin preferă să navigheze în Internet jumătate dintre persoanele cu nivel de venituri sub 1000 MDL, de asemenea și persoanele mai în vârstă, această durată fiind declarată de peste 55% dintre respondenții de 56-65 ani și peste 60% pensionari, de peste 66 ani.

O experiență destul de avansată de utilizare a Internetului există printre respondenți, 64% dintre persoanele interviewate utilizează acest serviciu de 4 ani și mai mult, dintre care 19% utilizează 7-10 ani, iar 7% - peste 10 ani (Figura 20).

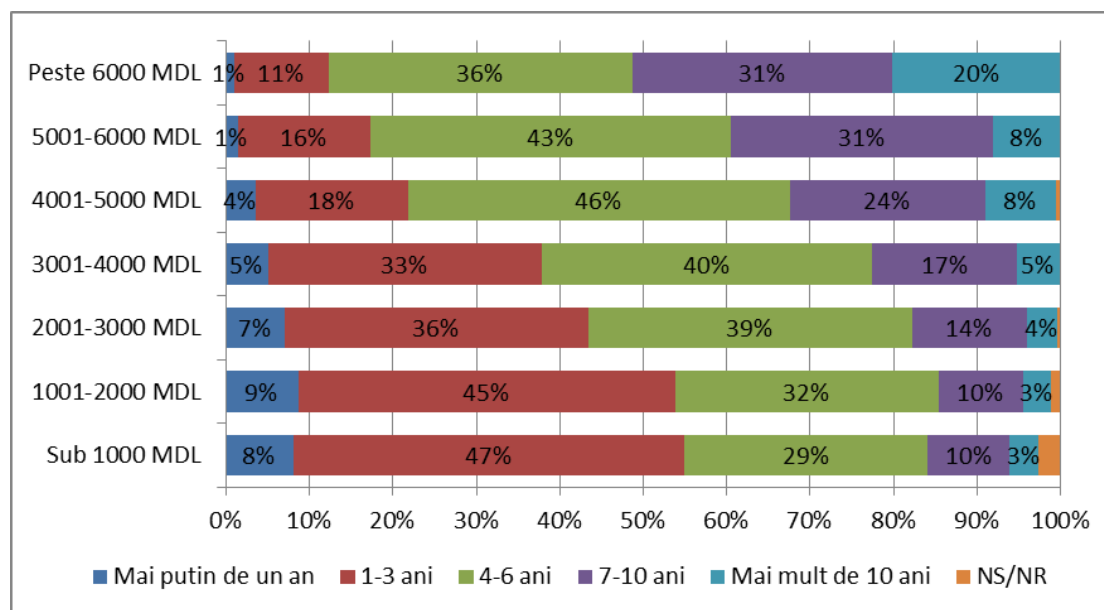
**Figura 20. Experiența de utilizare Internet, %**



Se observă o dependență directă a experienței de utilizare a Internetului de nivelul de venit al familiei, respectiv ponderile persoanelor cu experiență mai avansată în utilizarea Internet cresc odată cu creșterea veniturilor familiei. Astfel, peste jumătate dintre persoanele cu venituri sub 2000 MDL utilizează Internetul de mai puțin de 3 ani și doar circa 13% - peste 7 ani, atunci când în cazul

persoanelor cu venituri de peste 5000 MDL mai puțin de 17% au declarat experiență de utilizare sub 3 ani, iar peste 40% - peste 7 ani (Figura 21).

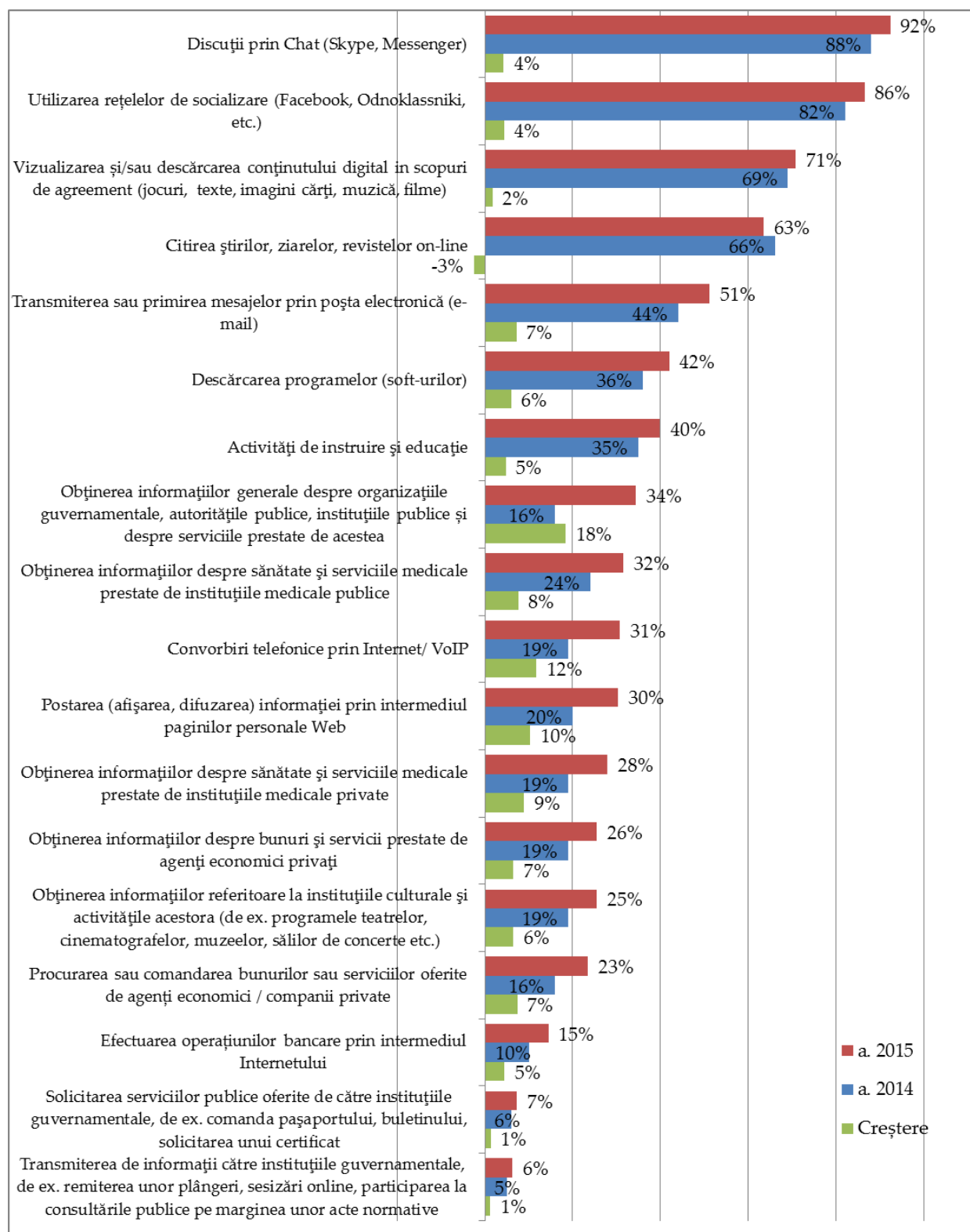
**Figura 21. Experiența de utilizare Internet în funcție de venitul lunar, %**



Ponderi care depășesc 10% la categoria de respondenți care utilizează Internetul de 10 ani și mai mult s-au constatat printre: persoanele de 56 ani și mai mult, conducătorii de toate nivelurile și specialiștii cu nivel superior de calificare, persoanele cu venituri de peste 6000 lei pe familie, persoanele cu studii superioare, precum și printre locuitorii capitalei. De menționat că aproape jumătate dintre respondenții de la sate și cei din regiunea Sud utilizează Internetul de 3 ani și mai puțin (Tabelul 1.12 în anexă).

Internetul este utilizat preponderent pentru socializare și comunicare, mai puțin sunt utilizate serviciile oferite populației de diferite structuri, inclusiv de instituții publice. Astfel, circa 90% dintre respondenți au declarat că poartă discuții prin Chat, utilizează rețelele de socializare. Circa 70% utilizează Internetul în scopuri de agreement, puțin peste 60% citesc știrile prin intermediul publicațiilor online, jumătate utilizează poșta electronică, iar circa 40% dintre respondenți utilizează Internetul pentru activități conexe dezvoltării capacităților – descărcare soft-uri, instruire și educație. Doar circa 15% dintre respondenți au declarat că efectuează operațiuni bancare prin intermediul Internetului, și mai puțini (7%) accesează Internet-ul cu scopul de a solicita anumite servicii oferite de instituțiile guvernamentale (Figura 22). Totodată se observă o creștere a ponderilor răspunsurilor pozitive în raport cu studiul precedent în toate cazurile. Cele mai mari creșteri sunt observate pentru *Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice și despre serviciile prestate de acestea – 18 p.p., Convorbiri telefonice prin Internet/ VoIP- 12 p.p., Postarea (afișarea, difuzarea) informației prin intermediul paginilor personale Web- 10 p.p.* În celelalte cazuri creșterea a fost sub 10 p.p.

Figura 22. Scopurile utilizării Internetului, %



Serviciile publice online sunt mai solicitate de către specialiștii cu nivel înalt de calificare (22%), funcționarii administrativi (16%), conducătorii de diferite niveluri (14%), de asemenea de către persoanele cu venituri de peste 4000 lei (peste 10%), persoanele cu studii superioare (17%), din Chișinău (12%) (Tabelul 1.13 în anexă).

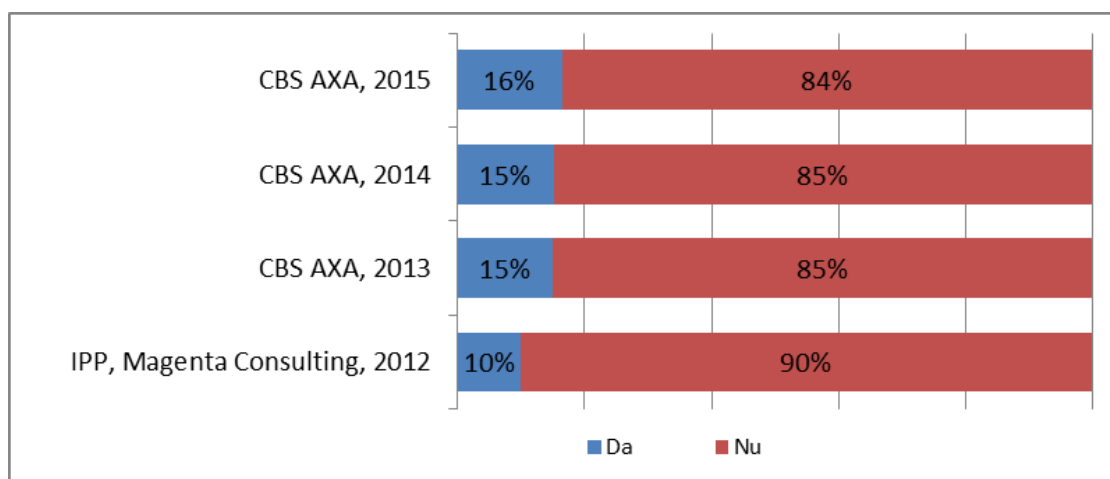
## 2. UTILIZAREA RESURSELOR ONLINE ALE MINISTERELOR ȘI ALTOR AUTORITĂȚI ADMINISTRATIVE CENTRALE SUBORDONATE GUVERNULUI

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 cu o ușoară tendință de creștere. Circa 16% dintre respondenți au declarat că pe parcursul ultimelor 12 luni au accesat personal site-ul Guvernului RM ([www.gov.md](http://www.gov.md)) cel puțin o singură dată (Figura 23).

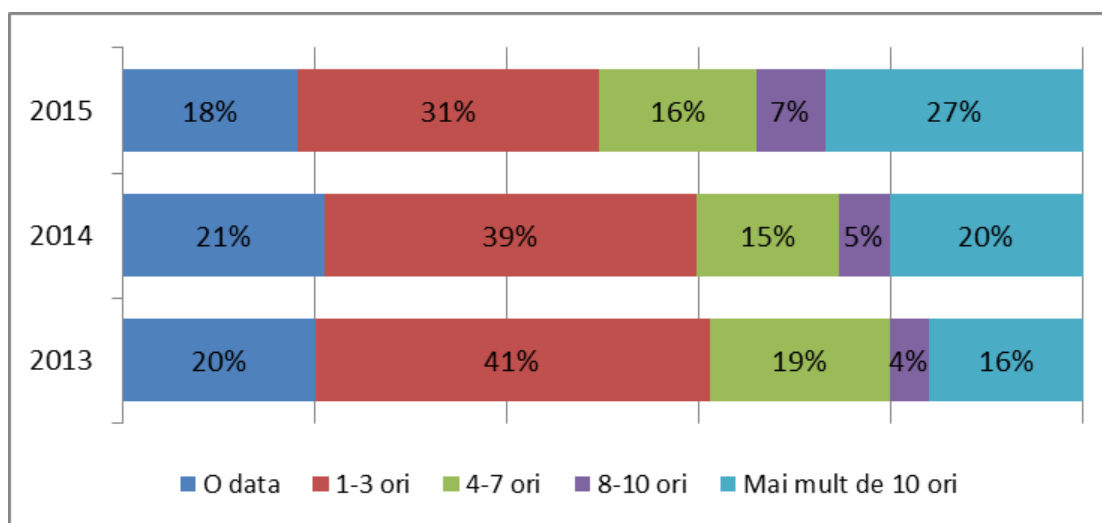
Figura 23. Accesarea site-ului Guvernului, %



Pagina web a Guvernului este accesată de aproape 40% dintre conducătorii de toate nivelurile, specialiștii cu nivel superior de calificare, 36% funcționarii administrativi, 1/3 respondenții cu studii superioare. De asemenea site-ul Guvernului prezintă interes pentru 25% 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 15% 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 menținându-se în jur de 10% ca și în studiile anterioare.

Frecvența accesării paginii web a Guvernului a înregistrat tendințe semnificative spre creștere. În 2015 circa 35% 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 24 și Tabelul 1.15 în anexă), dintre care 27% - mai mult de 10 ori. În 2014 aceste cifre au constituit, respectiv, 25% și 20% iar în 2013 – 20% și 16%.

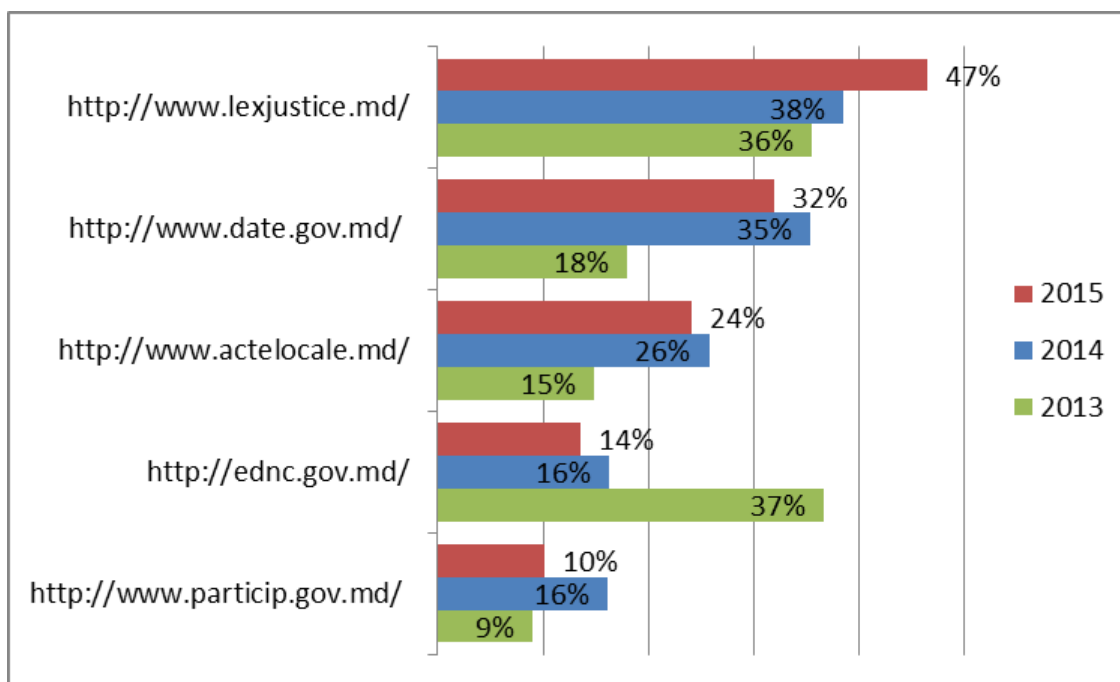
**Figura 24. Frecvența accesării site-ului Guvernului, %**



În raport cu anul 2014 se observă o creștere semnificativă de circa 10 p.p. a accesului la web/portalul cu acte normative <http://www.lexjustice.md/>. Accesul la web/portalul de Date Guvernamentale Deschise <http://www.date.gov.md/>, la portalul privind acte locale <http://www.actelocale.md/> a rămas aproximativ la același nivel precum și în anul precedent, circa 1/3 și, respectiv, ¼ au accesat aceste portaluri. S-a diminuat ponderea respondenților care au accesat pagina <http://ednc.gov.md/>, ponderea respondenților care au accesat acest portal constituie 14%, de asemenea s-a redus interesul față de portalul de consultare publică pe marginea actelor normative <http://www.particip.gov.md/> la 10% răspunsuri pozitive (Figura 25).

Stagnarea interesului față de unele portalurile publice de consultare sau informare poate fi asociată parțial și situației politice incerte din țară. În același timp, notăm că, chiar dacă frecvența accesării unora din portalurile menționate a scăzut conform rezultatelor cercetării prezente, la nivelul numărului de descărcări de seturi de date deschise de pe [www.date.gov.md](http://www.date.gov.md) sau de acte legale de pe [www.ednc.gov.md](http://www.ednc.gov.md) se atestă creșteri (cetățenii accesează mai rar portalurile în cauză, dar descarcă mai mult), conform datelor statistice generate automat de sistemele analitice monitorizate de Centrul de Guvernare Electronică (vezi <http://egov.md/ro/resources/infographics>)

**Figura 25. Accesarea paginilor informative ale guvernului, %**

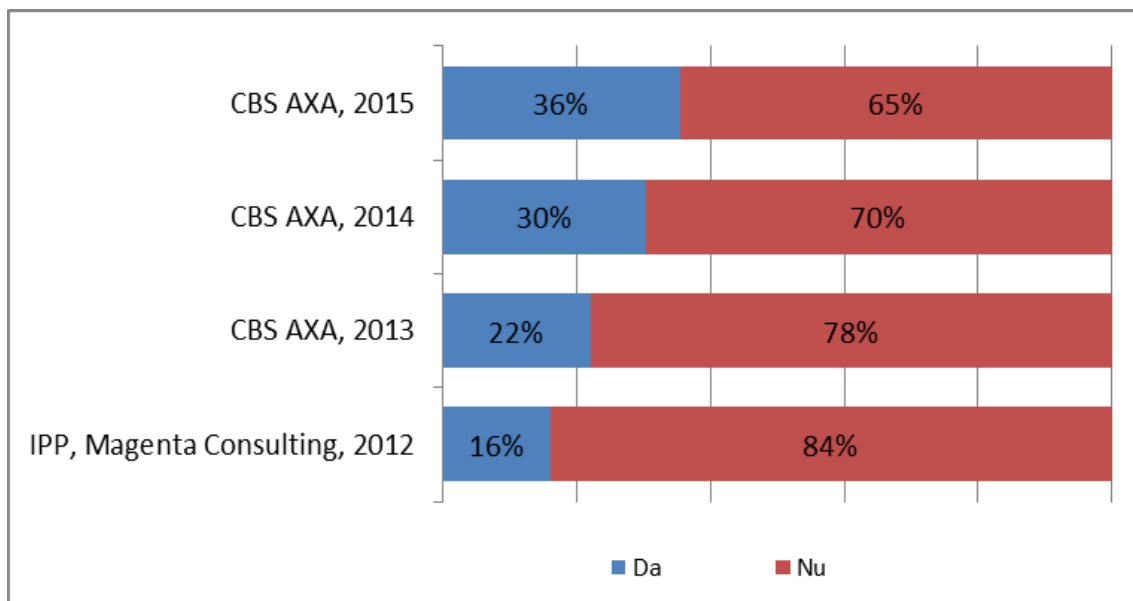


Detalii cu referire la profilul respondenților care au declarat că au accesat paginile respective sunt prezentate în Tabelul 1.16 în anexă.

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

Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale este în creștere. Circa 36% dintre respondenți au declarat că pe parcursul ultimilor 12 luni au accesat cel puțin o pagină Web (un site) a unei instituții guvernamentale, cea ce depășește cu 6 p.p. datele înregistrate în studiul precedent și cu 20% cele din 2012 (Figura 26). În ultimii ani se observă o continuă perfecționare a site-urilor ministerelor și altor autorități administrative centrale, subordonate Guvernului, tot mai multe informații, rapoarte sunt făcute publice pe paginile Web ale instituțiilor menționate, ceea ce conduce la creșterea interesului față de acestea din partea populației.

**Figura 26. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale, %**

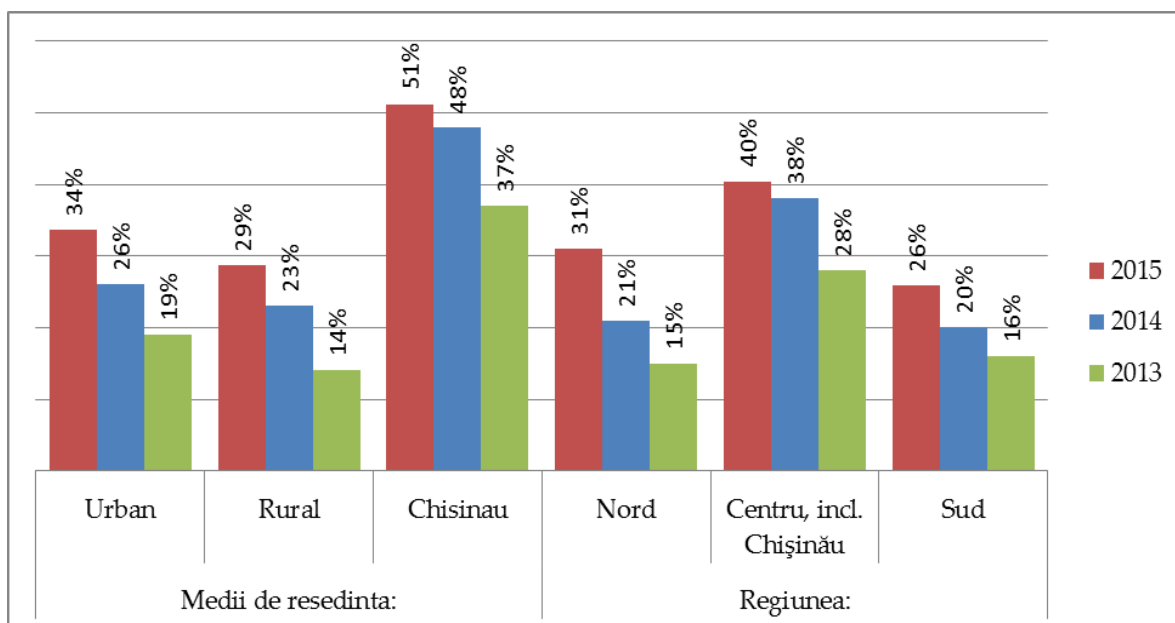


Cel puțin o pagina web a autorităților administrației publice centrale a fost accesată de peste 60% dintre conducătorii de toate nivelurile și specialiștii cu un nivel superior de calificare, persoanele cu studii superioare, peste jumătate dintre elevi/studenti, funcționarii administrativi, locuitorii capitalei (Tabelul 1.17 în anexă).

Se observă o dependență directă între nivelul de venituri și gradul de accesare a paginilor web, ponderea respondenților fiind în creștere de la 13% în cazul gospodăriilor cu venit de până la 1000 lei până la 62% în cazul celor cu venit de peste 6000 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 se observă că accesarea paginilor respective rămâne a fi cea mai redusă în mediul rural, totuși în raport cu anii precedenți a fost observată o creștere continuă de circa 6 p.p. în raport cu 2014 și 15 p.p. în raport cu 2015. Aceleași tendințe de ascendență continuă sunt observate și pe regiuni geografice, regiunea de Sud rămâne a fi mai puțin activă în acest context (Figura 27).

**Figura 27. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale pe medii de reședință, %**



Cea mai accesată pagină Web a unei autorități APC pe parcursul ultimelor 12 luni rămîne a fi, ca și anii precedenți, 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 40% de respondenți. Peste 20% dintre răspunsuri pozitive a acumulat site-ul Agenției Turismului, Ministerului Sănătății, Ministerului Afacerilor Interne, al Casei Nationale de Asigurari Sociale. Cea mai mare creștere a accesului paginilor Web în raport cu 2013 de aproape 10 p.p. a înregistrat Compania Nationala de Asigurari In Medicina, Agentia Turismului, Serviciul Hidrometeorologic de Stat. De asemenea a crescut cu circa 5 p.p. în raport cu 2013 ponderea celor care au accesat pagina Web a Ministerului Sanatatii Ministerului Culturii, Ministerului Afacerilor Externe si Integrarii Europene și a Ministerului Mediului. Profilul socio-demografic al vizitatorilor site-urilor celor mai populare, care au cumulat peste 15% accesări în 2015, 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=602, % (raspuns "Da")**

Instituții	Web pagina	Număr cazuri	% accesare			Creștere în raport cu 2013
			2013	2014	2015	
Ministerul Educatiei	<a href="http://www.edu.md/">http://www.edu.md/</a>	216	40,4%	39,2%	39,2%	-1,2
Ministerul Mediului: Serviciul Hidrometeorologic de Stat	<a href="http://www.meteo.md/">http://www.meteo.md/</a>	224	28,9%	38,7%	37,4%	8,6
Agentia Turismului	<a href="http://www.turism.gov.md/">http://www.turism.gov.md/</a>	137	14,9%	19,1%	23,9%	9,0
Ministerul Sanatatii	<a href="http://ms.gov.md/">http://ms.gov.md/</a>	135	16,7%	21,5%	22,9%	6,2
Ministerul Afacerilor Interne	<a href="http://www.mai.md/">http://www.mai.md/</a>	117	19,4%	19,1%	21,4%	1,9
Casa Nationala de Asigurari Sociale	<a href="http://www.cnas.md/">http://www.cnas.md/</a>	125	16,3%	15,2%	20,0%	3,7
Compania Nationala de Asigurari In Medicina	<a href="http://www.cnam.md/">http://www.cnam.md/</a>	125	10,6%	13,0%	19,9%	9,3
Biroul National de Statistica	<a href="http://www.statistica.md/">http://www.statistica.md/</a>	111	15,8%	16,1%	18,5%	2,7
Ministerul Justitiei	<a href="http://justice.gov.md/">http://justice.gov.md/</a>	106	18,0%	16,8%	18,1%	0,1
Ministerul Tehnologiei Informatiei si	<a href="http://www.posta.md/">http://www.posta.md/</a>	93	18,0%	9,8%	16,0%	-2,0

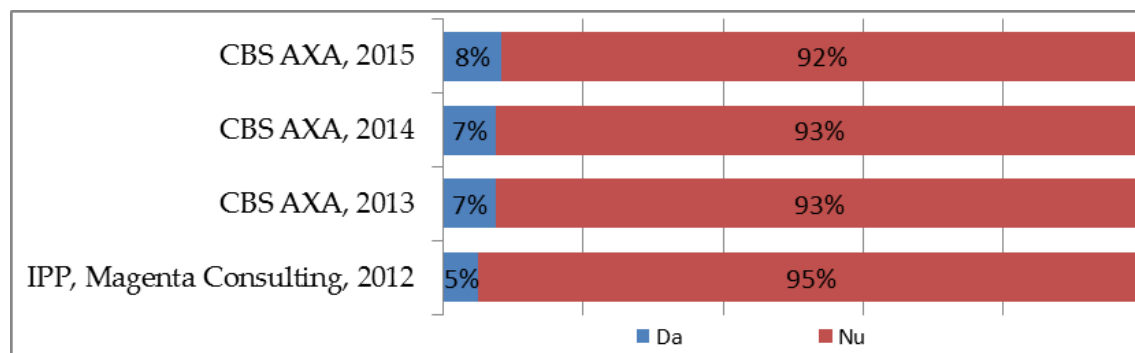
Instituții	Web pagina	Număr cazuri	% accesare			Creștere în raport cu 2013
			2013	2014	2015	
Comunicatiilor: Intreprinderea de Stat Posta Moldovei						
Ministerul Tehnologiei Informatiei si Comunicatiilor: Intreprinderea de Stat Registru	<a href="http://www.registru.md/">http://www.registru.md/</a>	87	13,7%	15,5%	15,1%	1,3
Ministerul Culturii	<a href="http://www.mc.gov.md/">http://www.mc.gov.md/</a>	77	7,9%	13,1%	13,7%	5,9
Ministerul Afacerilor Externe si Integrarii Europene	<a href="http://www.mfa.gov.md/">http://www.mfa.gov.md/</a>	77	8,4%	8,8%	13,7%	5,3
Ministerul Justitiei: Centrul de Informatii Juridice	<a href="http://justice.gov.md/">http://justice.gov.md/</a>	80	9,4%	9,8%	13,5%	4,1
Ministerul Economiei	<a href="http://www.mec.gov.md/">http://www.mec.gov.md/</a>	74	10,7%	10,7%	13,3%	2,6
Ministerul Finantelor	<a href="http://www.mf.gov.md/">http://www.mf.gov.md/</a>	78	11,4%	11,3%	13,3%	1,9
Agentia Relatii Funciare si Cadastru: Intreprinderea de Stat Cadastru	<a href="http://www.cadastre.md/">http://www.cadastre.md/</a>	77	9,7%	9,2%	13,0%	3,2
Ministerul Justitiei: Serviciul Stare Civila	<a href="http://stare-civila.gov.md">http://stare-civila.gov.md</a>	77	8,9%	6,7%	12,9%	4,0
Ministerul Finantelor: Inspectoratul Principal Fiscal de Stat	<a href="http://www.fisc.md/">http://www.fisc.md/</a>	75	15,9%	12,6%	12,1%	-3,8
Ministerul Finantelor: Serviciul Vamal	<a href="http://www.customs.gov.md/">http://www.customs.gov.md/</a>	65	8,8%	10,1%	11,8%	3,0
Ministerul Transporturilor si Infrastructurii Drumurilor	<a href="http://www.mtid.gov.md/">http://www.mtid.gov.md/</a>	60	8,0%	6,1%	10,7%	2,7
Ministerul Tehnologiei Informatiei si Comunicatiilor: Centrul National pentru Frecvente Radio	<a href="http://www.cnfr.md/">http://www.cnfr.md/</a>	57	5,4%	5,0%	10,0%	4,6
Ministerul Justitiei: Arhiva Nationala a Republicii Moldova	<a href="http://justice.gov.md/">http://justice.gov.md/</a>	58	9,4%	9,7%	9,9%	0,5
Ministerul Apararii	<a href="http://www.army.md/">http://www.army.md/</a>	49	6,5%	11,2%	9,8%	3,2
Agentia Relatii Funciare si Cadastru	<a href="http://www.arfc.gov.md/">http://www.arfc.gov.md/</a>	54	8,1%	6,4%	9,4%	1,2
Ministerul Tehnologiei Informatiei si Comunicatiilor: Intreprinderea de Stat MoldData	<a href="http://www.molddata.md/">http://www.molddata.md/</a>	55	7,2%	5,4%	9,0%	1,8
Ministerul Mediului	<a href="http://www.mediu.gov.md/">http://www.mediu.gov.md/</a>	50	3,6%	7,7%	8,8%	5,2
Ministerul Afacerilor Interne: Biroul migratie si azil	<a href="http://www.mai.md/bma/">http://www.mai.md/bma/</a>	49	5,5%	5,0%	8,7%	3,2
Ministerul Afacerilor Interne: Serviciul Protectiei Civile si Situatiilor Exceptionale	<a href="http://www.dse.md/">http://www.dse.md/</a>	48	5,3%	4,6%	8,5%	3,2
Ministerul Economiei: Camera de Licentiere	<a href="http://www.licentiere.gov.md/">http://www.licentiere.gov.md/</a>	46	5,3%	6,0%	7,8%	2,6
Agentia Relatii Funciare si Cadastru: Intreprinderea de Stat Ingeocad	<a href="http://www.ingeocad.md">http://www.ingeocad.md</a>	40	4,2%	4,0%	7,1%	3,0

Instituții	Web pagina	Număr cazuri	% accesare			Creștere în raport cu 2013
			2013	2014	2015	
Ministerul Economiei: Institutul National de Standardizare si Metrologie	<a href="http://www.standard.md/">http://www.standard.md/</a>	39	5,9%	6,6%	6,8%	0,8
Ministerul Economiei: Inspectoratul Energetic de Stat	<a href="http://ies.md">http://ies.md</a>	31	3,3%	1,6%	5,5%	2,2
Ministerul Mediului: Inspectoratul Ecologic de Stat	<a href="http://inseco.gov.md/">http://inseco.gov.md/</a>	30	2,9%	6,5%	5,1%	2,2
Ministerul Mediului: Agentia Geologie si Resurse Minerale	<a href="http://www.mediu.gov.md/">http://www.mediu.gov.md/</a>	21	1,5%	3,1%	3,5%	2,0
Ministerul Economiei: Centrul Tehnic pentru Securitate Industriala si Certificare	<a href="http://www.ctsic.md/">http://www.ctsic.md/</a>	19	1,7%	2,8%	3,2%	1,6
Ministerul Mediului: Serviciul Piscicol	<a href="http://www.sp.gov.md/">http://www.sp.gov.md/</a>	18	2,2%	5,1%	2,9%	0,7

### 2.3. Particularități de accesare a serviciilor publice online

Se observă o tendință pozitivă a nivelului de accesare a e-serviciilor de către populație. Din totalul celor care au accesat Internetul în ultimele 12 luni, 8% au declarat că l-au accesat în scopul solicitării serviciilor electronice. (Figura 28).

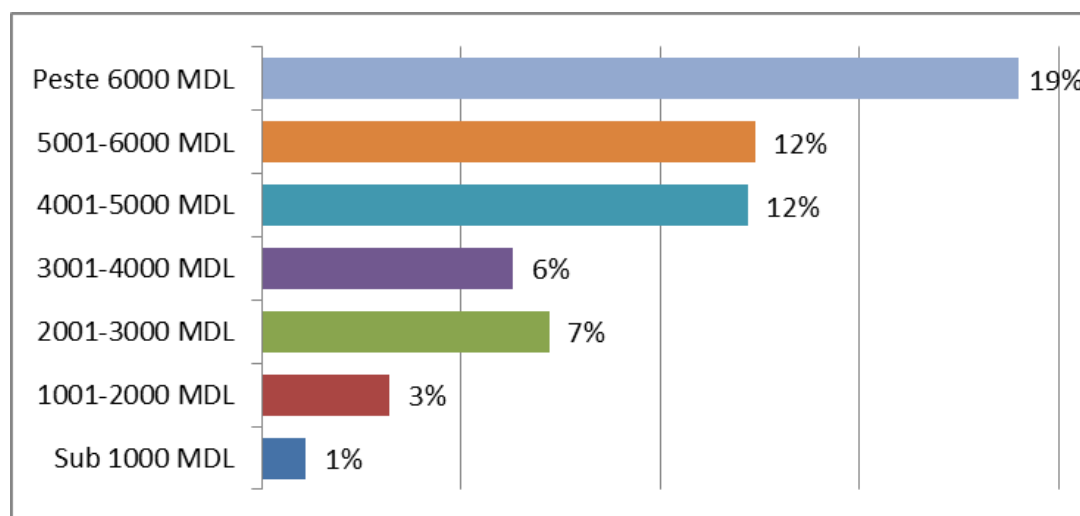
**Figura 28. Accesarea serviciilor publice online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni, %**



Nivelul de accesare este mai mare printre Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile (32,5%), Specialiști cu nivel superior de calificare (24,8%), Funcționari administrativi (19,5%), Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori (18,1%), persoanele cu nivel superior de studii (19%). Mai populare sunt serviciile publice online printre locuitorii capitalei (17,3%), mai puțin populare – în mediul rural (doar 4,9%). Dezagregări în funcție de profilul persoanelor care au accesat serviciile publice online sunt prezentate în Tabelul 1.19 în anexa.

Se observă o corelare directă a nivelului de accesare a serviciilor respective în funcție de nivelul de bunăstare, mai frecvent acestea sunt accesate de persoanele cu venituri mai mari, în cazul respondenților cu venituri peste 6000 MDL ponderea celor care au răspuns afirmativ constituie aproape 1/5, printre cei cu venituri între 4001-6000 MDL – 12%, cea mai mică pondere de doar 1% este înregistrată printre persoanele cu venit sub 1000 MDL (Figura 29).

**Figura 29. Accesarea serviciilor publice online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni, %**



Printre persoanele, care pe parcursul ultimelor 12 luni au utilizat cel puțin un serviciu public electronic, cele mai accesate sunt serviciile de Aplicare pentru Cazier Judiciar (26%), raportare la CNAS (24%), e-Factura (23%), urmate de raportarea la CNAM (22%) și depunerea declarației privind impozitul pe venit (19%) (Figura 26). Pentru aproape toate serviciile enumerate s-au înregistrat tendințe spre creșterea gradului de accesare online de către populație (Tabelul 2).

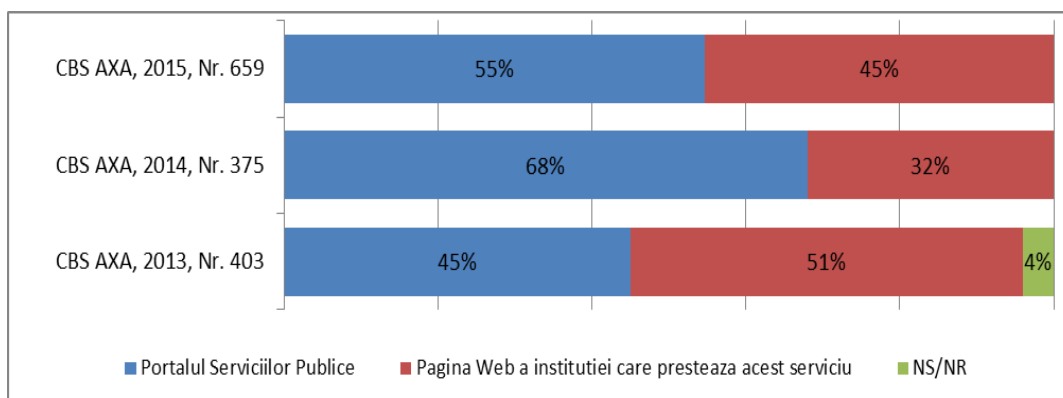
**Tabelul 2. Gradul de accesare a unor servicii publice online, %**

	2014	2015	Creștere
e-Aplicarea pentru Cazier Judiciar	19%	26%	8%
e-CNAS (raportarea la CNAS)	25%	24%	-1%
e-Factura	21%	23%	2%
e-CNAM (raportarea la CNAM)	22%	22%	
Depunerea online a declarației privind impozitul pe venit	23%	19%	-4%
Verifica numarul de inregistrare (IDNO) al persoanei juridice	6%	18%	12%
Verifica datele despre mijlocul de transport	10%	18%	7%
Accesul la datele din Registrul Bunurilor Imobile	13%	17%	5%
Verificarea informației despre contribuabil	12%	17%	6%
Contul curent al contribuabilului	13%	17%	4%
Verifica datele personale (IDNP) ale persoanei fizice	10%	15%	4%
Fisa Imobilului	6%	13%	7%
Verifica numarul de persoane cu acelasi nume/prenume	8%	13%	5%
Acces la informatia grafica cu privire la bunurile imobile	7%	12%	5%
Eliberarea informatiei privind valoarea bunului imobil	4%	12%	8%

	2014	2015	Creștere
Verifica disponibilitatea numarului de inmatriculare a mijlocului de transport	7%	11%	5%
Verifica statutul documentului	10%	11%	2%
Eliberarea extrasului din registrul bunurilor imobile	10%	11%	,3%
Certificat cu privire la valoarea bunului imobil	7%	11%	3%
e-Apostila	7%	9%	1%
Aplicarea pentru Instituțiile de invatamint Superior		9%	9%
Eliberarea certificatului privind inscrierile din registrul bunurilor imobil	4%	9%	4%
Certificatul privind inscrierile din registrul bunurilor imobile	4%	7%	3%
e-Licentiere (aplicarea pentru licența de activitate)	4%	6%	3%
Comanda online si procurarea mijloacelor de identificare a animalelor domestice	2%	6%	3%
Accesare e-BNS		5%	5%
e-Aplicarea pentru Certificat de Origine a Marfurilor	3%	5%	2%
Programare online pentru donarea singelui	4%	5%	1%
Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuala	4%	2%	-2%

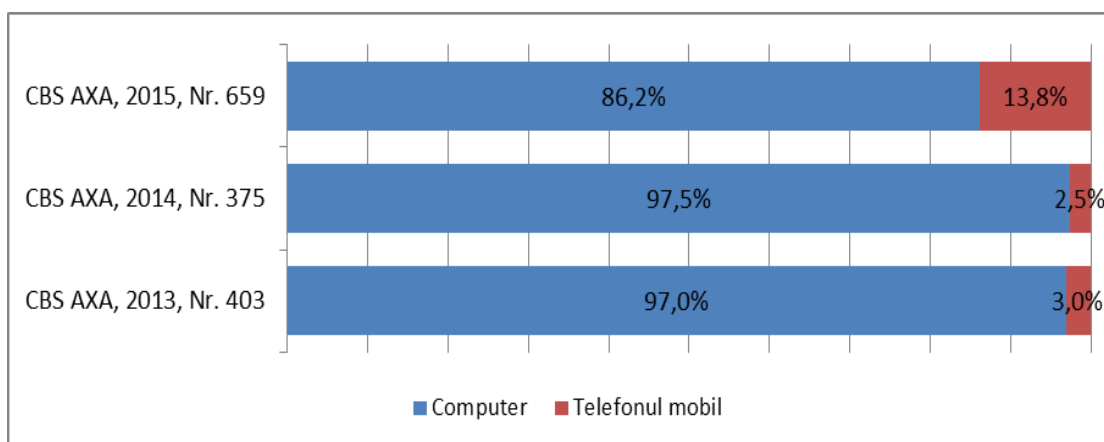
Serviciile pot fi accesate prin portalul serviciilor publice sau direct pe pagina Web a instituțiilor prestatoare de serviciile respective. Datele studiului denotă că ponderea persoanelor care au accesat cel puțin un serviciu online prin intermediul Portalului Serviciilor Publice constituie 55%, în 2014 constituind 68%, în 2013 - 45% (Figura 30). Se observă tendințe specifice privind modalitatea de accesare a serviciilor publice online pe medii de reședință. Orașenii, de asemenea și locuitorii capitalei în ponderi mai mari preferă accesarea prin intermediul paginii Web a instituției prestatoare (65% și 54%), iar  $\frac{3}{4}$  din populația de la sate – prin portalul serviciilor publice. Dezagregări în funcție de profilul respondenților sunt prezentate în Tabelul 1.20 în anexă.

**Figura 30. Modalitatea de accesare a serviciilor publice online, răspuns multiplu, %**



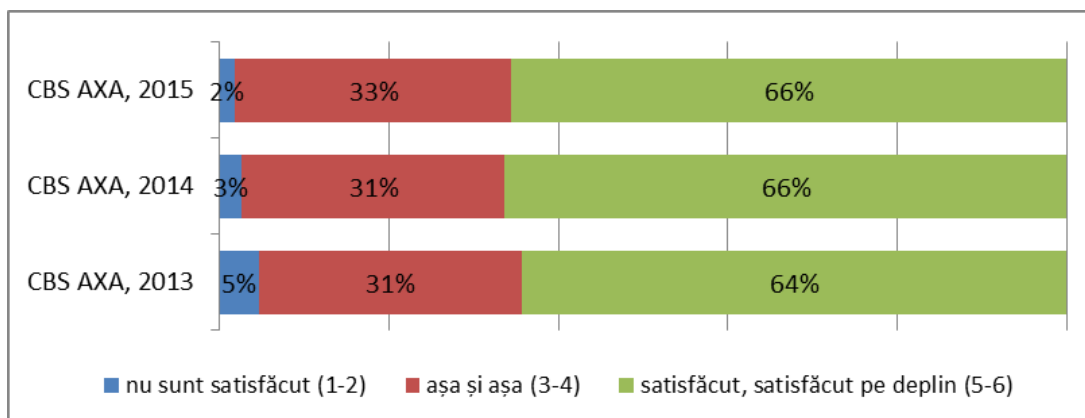
Se observă o creștere a ponderii persoanelor care accesează serviciile publice online prin intermediul telefoanelor mobile, chiar dacă pentru accesarea serviciilor respective populația utilizează preponderent computerul (86,2%), mai puțin telefonul mobil (13,8%). Astfel, în raport cu anii precedenți această creștere este de peste 10 p.p. (Figura 31 și Tabelul 1.21 în anexă).

**Figura 31. Instrumentul de accesare a serviciilor publice online, N=374, %**



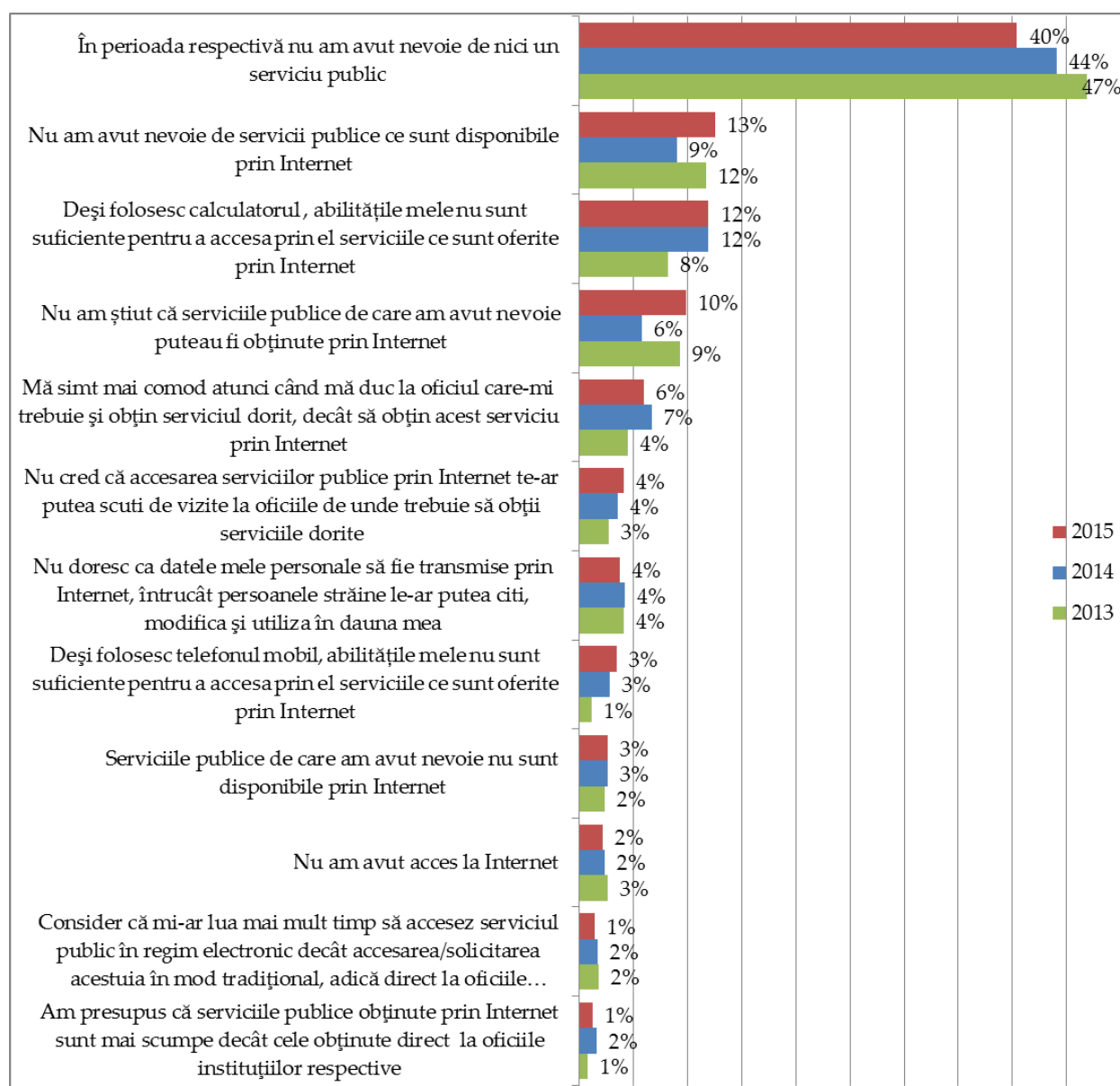
Gradul de satisfacție a beneficiarilor de servicii publice online este unul stabil, circa 2/3 dintre ei au declarat că sunt satisfăcuți sau pedepplin satisfăcuți, cu o ușoară tendință spre creștere, exprimat prin diminuarea ponderii celor care au declarat că nu sunt satisfăcuți de acestea de la 5% în 2013 la 2% în 2015 (Figura 32)

**Figura 32. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice electronice, %**



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 40% dintre respondenți, același răspuns a cumulat cea mai mare pondere – de 44% în 2014 și de 47% în 2013. Alte 13% au declarat că nu au avut nevoie de serviciile publice disponibile în regim online, 12% au invocat insuficiența abilităților pentru accesarea acestora, 10% nu au știut că serviciile de care au avut nevoie pot fi accesate/ sunt disponibili în regim online, 6% au declarat că se simt mai comod când merg la oficiul respectiv. Diverse alte motive au fost invocate, ponderile fiind sub 5% (Figura 33 și Tabelul 1.22 în anexă).

**Figura 33. Motive pentru care serviciile publice online nu au fost accesate de respondenți, %**



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

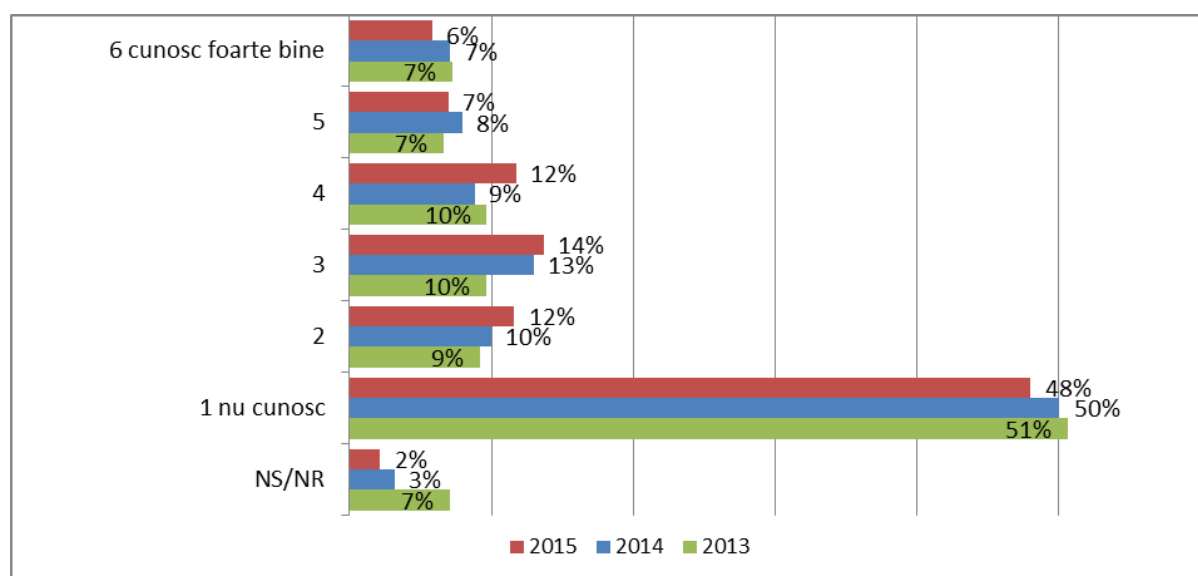
Capitolul respectiv prezintă situația privind nivelul de cunoaștere și de înțelegere de către populație a noțiunii de Guvernare Electronică, de asemenea și înțelegerea importanței implementării e-Transformării Guvernării, a beneficiilor și avantajelor acesteia, precum și gradul de susținere a reformei 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 continuă să fie redus în Moldova, cu usoare tendințe spre creștere. Analogic studiilor precedente, datele curente relatează o medie de 2.3 puncte, utilizând o scală de la 1 (nu cunosc deloc) la 6 (cunosc foarte bine). Aproximativ aceleași ponderi dintre respondenți au apreciat cu note de 5 și 6 nivelul personal de cunoaștere a noțiunii respective, nivelul mediu de cunoaștere (notele 2-4) au înregistrat tendințe spre ascendență, iar aproape jumătate dintre respondenți au notat cu 1, adică au declarat că nu cunosc deloc, cu o ușoară tendință spre descreștere a ponderii acestora din urmă (Figura 34).

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 34%, persoanele cu studii superioare – 28%, funcționarii administrativi – 27%, conducătorii autorităților publice – 25%, elevii/studentii – 23%. De asemenea gradul de familiarizare cu noțiunea de e-Guvernare este dependent de nivelul veniturilor depășind 17% în cazul celor cu peste 4000 lei pe familie și diminuându-se la 7% în cazul respondenților care au declarat venit sub 1000 lei. În capitală gradul de cunoaștere este aproape dublu față de sate, fiind de 18% și 10%, respectiv. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare este de peste 13% printre respondenții de pînă la 45 ani, reducîndu-se în funcție de vîrstă, în cadrul celor de 56-74 ani atîngînd ponderea de doar 6%. (Tabelul 1.23 în anexă).

Figura 34. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de Guvernare Electronică, %

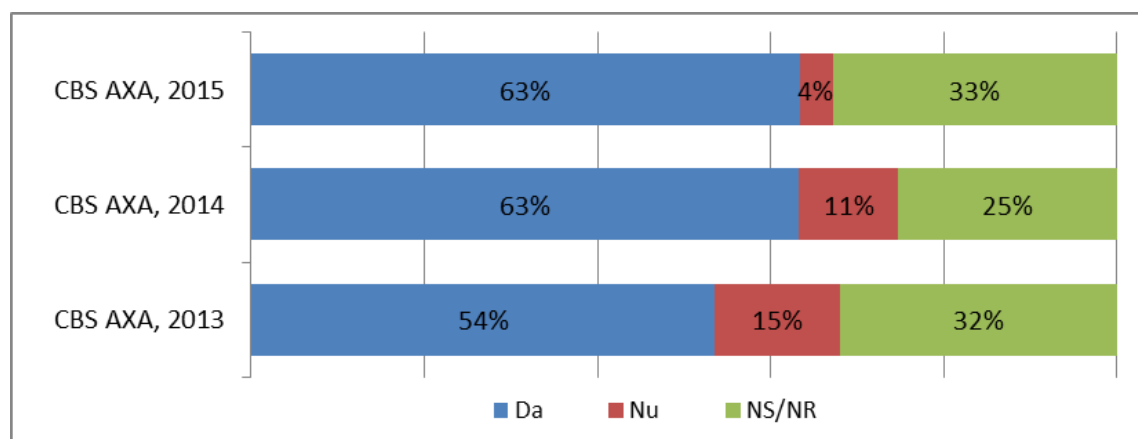


Ponderea respondenților care consideră că e-Guvernarea va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova se menține în 2015 la același nivel - de 63% - precum în 2014, și este în creștere în raport cu 54% înregistrate în 2013. S-a diminuat proporția celor care nu văd anumite beneficii și a crescut nivelul de incertitudine, circa 1/3 dintre respondenți nu s-au putut sau nu au dorit să se expună în acest sens (Figura 35).

Avantajele/beneficiile sunt conștientizate de 85% conducători de toate nivelurile, circa 80% dintre funcționarii administrativi, specialiștii cu nivel superior de calificare, elevi/ studenți, persoane cu studii superioare, peste 70% dintre persoanele cu venit mediu pe familie de peste 3000 lei.

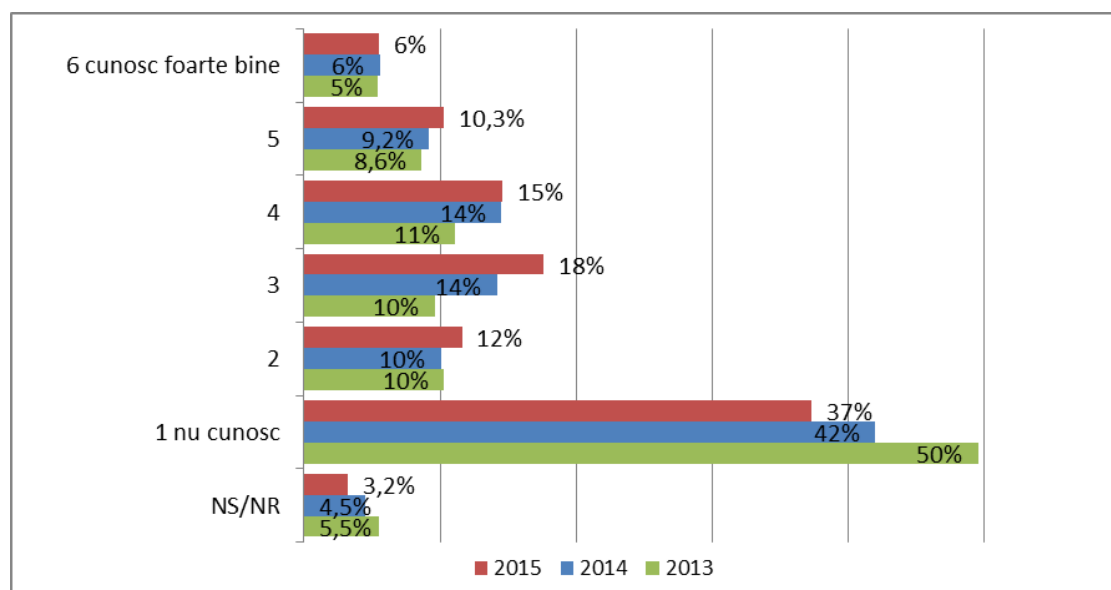
Populația Chișinăului înregistrează un grad de conștientizare mai înalt în acest sens (68%) în comparare cu mediul rural (60%) și alte orașe (66%). De menționat că percepțiile pozitive sunt în corelare cu vârsta respondenților, ponderea celor vârstnici care sunt conștienți de potențialele avantaje/beneficii ale E-Guvernării constituie 48% față de 71% printre cei de 16-25 ani (Tabelul 1.24 în anexa).

**Figura 35. 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 modeste, nota medie generală fiind de 2,6, cu o creștere ușoară în raport cu anul 2014 când nota medie a fost de 2,5. Datele denotă o tendințe stabile spre descendență a ponderii respondenților care nu cunosc deloc care sînt beneficiile E-Guvernării, apreciind cu nota 1 cunoștințele personale în domeniu. Această pondere în 2015 este de 37%, reducîndu-se față de anul 2013 cu 13 p.p. Continuă să rămîină mică - de numai 6% - ponderea respondenților care au apreciat gradul de cunoaștere a avantajelor/ beneficiilor cu nota 6, adică au relatat că cunosc acest lucru foarte bine. Totuși, în comparare cu studiul precedent s-au înregistrat tendințe pozitive a gradului de cunoaștere (Figura 36).

**Figura 36. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, %**

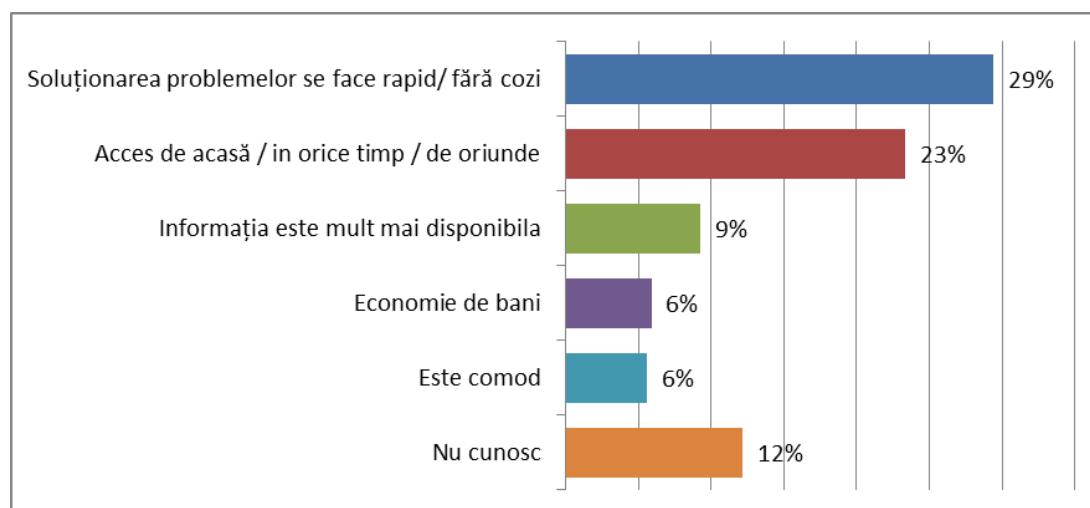


Aprecieri cu nota 6 au fost înregistrate în ponderi mai mari de 10% printre următoarele grupuri de respondenți: conducătorii de toate nivelurile (11%), specialiștii cu nivel superior de calificare (14%), funcționarii administrativi (23%), persoanele cu studii superioare (13%), elevi/ studenți (13%). Nivelul autoapreciat de cunoaștere depinde de venitul gospodăriei, variind de la 2% 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 29% respondenți, este faptul că soluționarea problemelor se face rapid, fără cozi, 23% consideră drept avantaj faptul că accesul este asigurat de acasă, în orice timp, de oriunde, 9% consideră că informația este mult mai disponibilă. În același timp cîte 6% dintre respondenți consideră că Guvernarea Electronică permite de a face economie de bani, este comod, iar 12% în general nu cunosc care ar fi aceste avantaje (Figura 37).

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



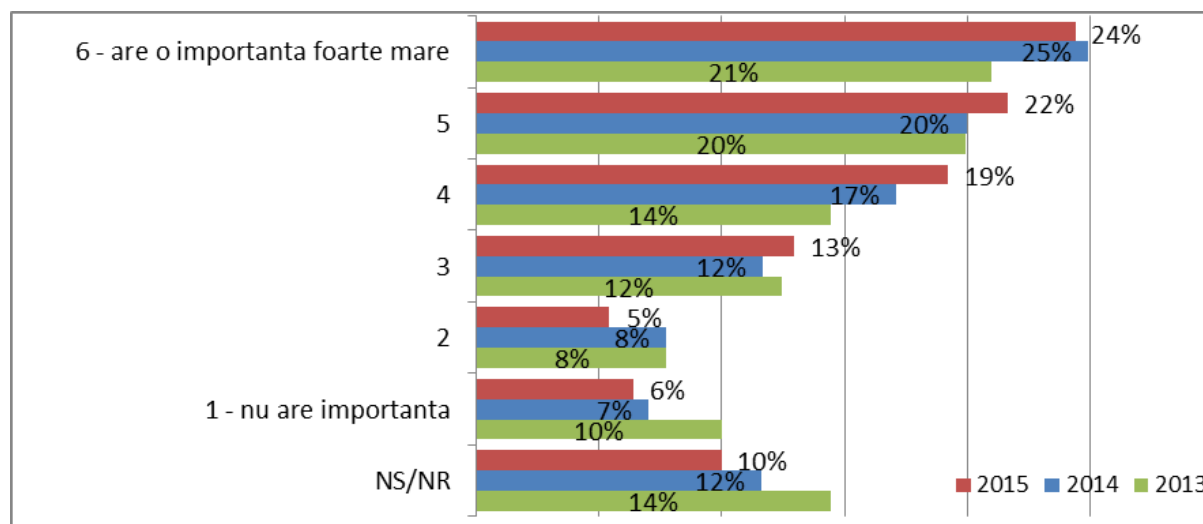
### 3.2. Percepția cu privire la gradul de importanță a implementării e-Transformării Guvernării

Percepția populației cu privire la gradul de importanță a implementării e-Transformării Guvernării a fost apreciată cu nota 4,3 (4,2 în 2014) pe scala de la 1 (nu are nici o importanță) la 6 (are o importanță foarte mare). În total 46% dintre respondenți apreciază importanța acestei reforme cu notele 5-6, iar circa ¼ dintre respondenți au dat nota maximă importanței implementării e-Transformării Guvernării (Figura 38). De menționat că ponderea celor care au apreciat cu note de 5-6 importanța e-Transformării Guvernării în R. Moldova este cu 5 p.p. mai mare în comparație cu ponderea raportată în cadrul studiului 2013 și cu 17% 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 6% consideră că e-Transformarea nu este importantă, iar alții 10% nu s-au putut exprima în acest context, valorile pentru acești indicatori fiind mai mici în comparare cu studiile precedente (7% și 12% în 2014, 10% și 14%, respectiv în 2013).

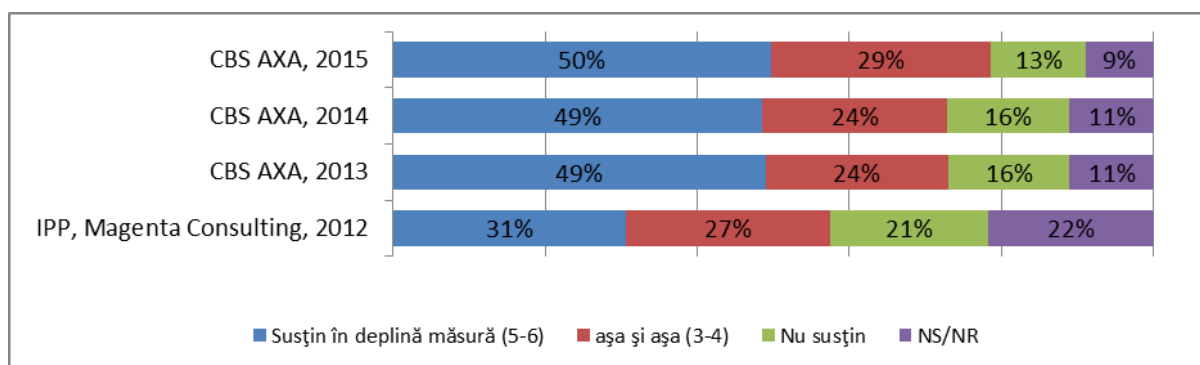
Gradul de importanță este apreciat ca fiind mai înalt în cazul următoarelor grupuri de respondenți: conducători de toate nivelurile, specialiști cu nivel superior de calificare, funcționari administrativi, elevi/studenti, persoane cu studii superioare, cei cu nivel de bunăstare mai înalt, locuitorii capitalei. Totodată este necesar de remarcat că tinerii acordă o importanță mai mare acestei reforme în comparare cu vîrstnicii, nota medie acordată reducîndu-se în funcție de creșterea vîrstei de la 4,5 în cazul tinerilor de 16-25 ani la 3,9 în cazul vîrstnicilor de 66-74 ani (Tabelul 1.27 în anexă).

**Figura 38. Gradul de importanță a e-Transformării Guvernării, %**



Aceași 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 4,4 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 50%, ceea ce depășește ponderea celor care au dat aceleași aprecieri în cadrul studiului 2012 cu 19 p.p. Au înregistrat tendințe spre descendență ponderile celor care au răspuns că nu susțin implementarea Guvernării Electronice, de asemenea și a celor incerti sau nu au dorit să se expună (Figura 39).

**Figura 39. Aprecieri comparative privind nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, %**

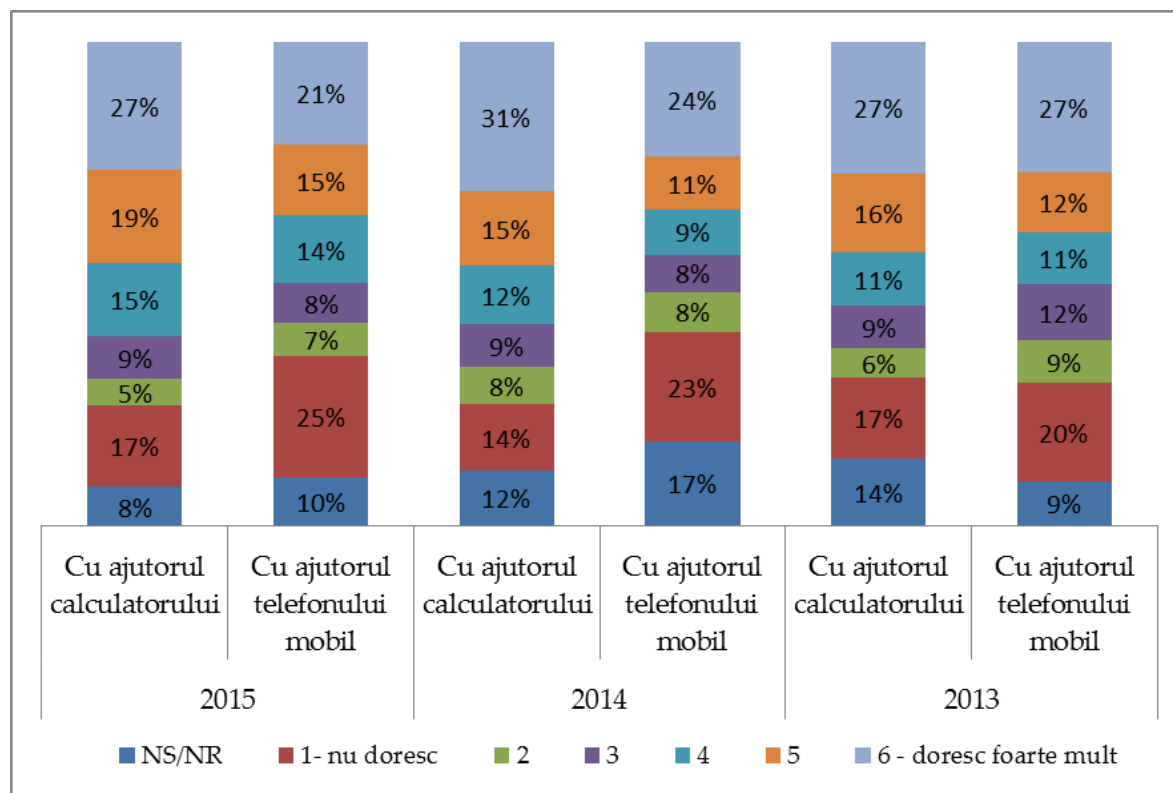


Nivelul de susținere a reformei crește în funcție de nivelul veniturilor de la 39% în cazul respondenților cu venitul familiei sub 1000 lei pînă la 70% în cazul celor cu venit mai mare de 6000 lei. Susținători mai activi sunt persoanele tinere față de vîrstnici, iar ponderea celor care au notat cu 5 și 6 măsura în care susțin implementarea Guvernării Electronice variază de la 57% în cazul persoanelor de 16-25 ani pînă la 31% în cazul respondenților de 66-74 ani. De asemenea nivelul de susținere este dependent și de nivelul studiilor cu o pondere de 67% a respondenților cu studii superioare a celor care au apreciat cu note 5 și 6 pînă la 18% printre cei cu studii primare și mai jos care au dat aceleași aprecieri nivelului de susținere a implementării Guvernării Electronice (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

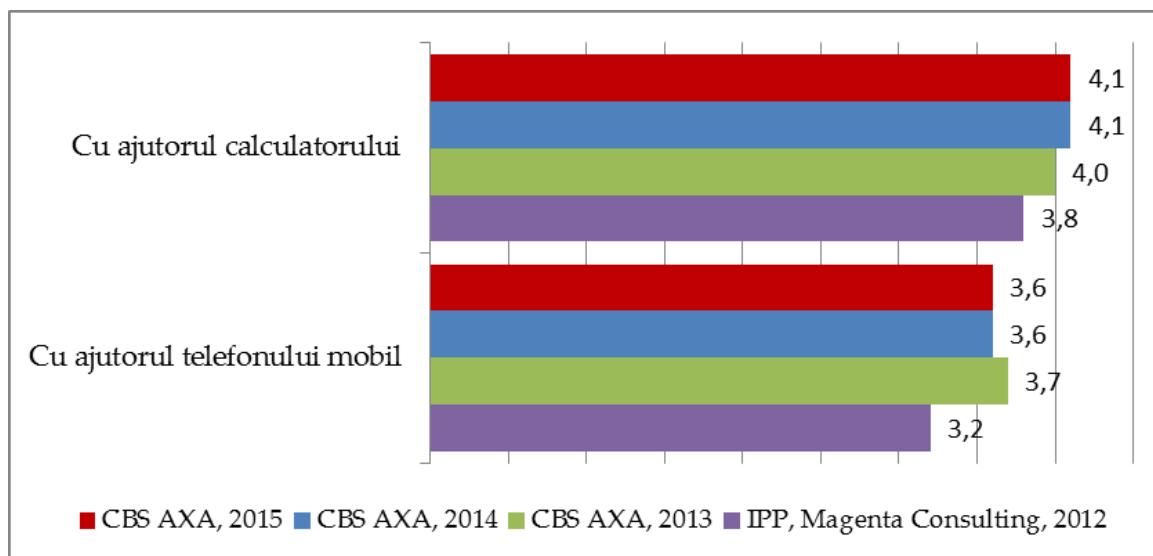
Circa 70% dintre participanții la studiu și-au exprimat dorința de a utiliza serviciile publice în mod online prin intermediul calculatorului iar 58% - al telefonului mobil, apreciată cu note de 3 și mai sus pe scala de la 1 (nu doresc) la 6 (doresc foarte mult). În comparare cu studiul 2014 ponderea celor care intenționează să utilizeze serviciile respective atât prin intermediul calculatorului cât și a celor care doresc să le acceseze prin intermediul telefonului mobil a crescut. 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 36% și-au apreciat cu note de 5 și 6 dorința de a utiliza serviciile publice accesându-le cu ajutorul telefonului mobil (Figura 40).

Figura 40. Aprecieri ale dorinței de utilizare a serviciilor online, %



Se observă o tentință stabilă privind gradul de informare și de interes față de utilizarea acestor tipuri de servicii, atât prin intermediul calculatorului cât și a telefonului mobil. 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, nota medie fiind stabilă de 3,6 pe parcursul ultimilor 2 ani (Figura 41).

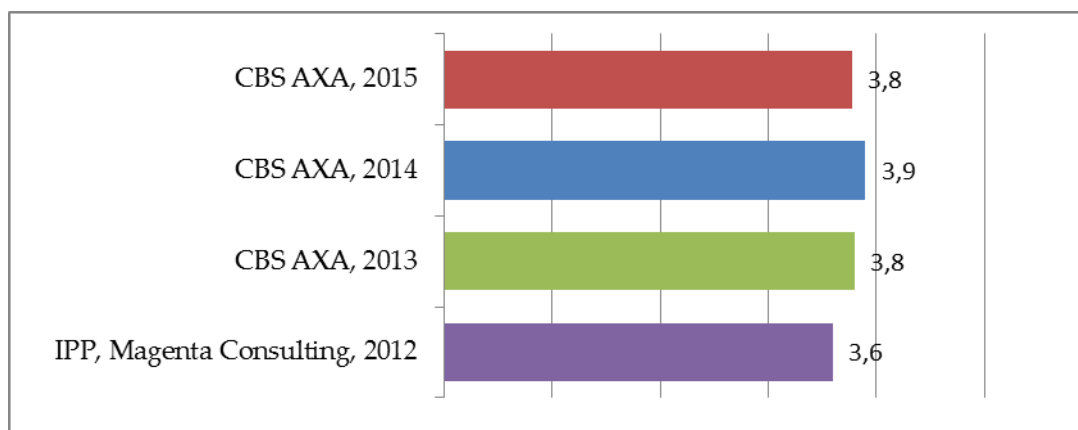
**Figura 41. Nota medie comparativă a dorinței respondenților de utilizare a serviciilor online**



Profilul respondenților care și-au exprimat dorința de a accesa serviciile electronice atît cu ajutorul calculatorului cît 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.

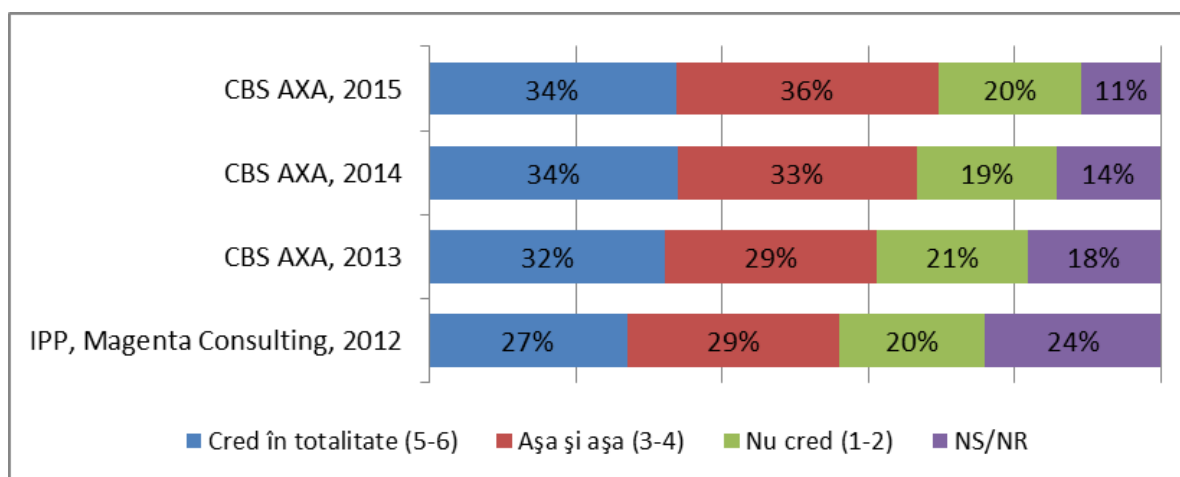
Nota medie privind aprecierea încrederii în faptul că calitatea serviciilor online, accesate prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil, va corespunde așteptărilor, pe scala de la 1 (nu cred) la 6 (cred în totalitate), este aproximativ la același nivel precum și în anii 2013-2014 (Figura 42).

**Figura 42. Dinamica aprecierii gradului de încredere în faptul că calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor**



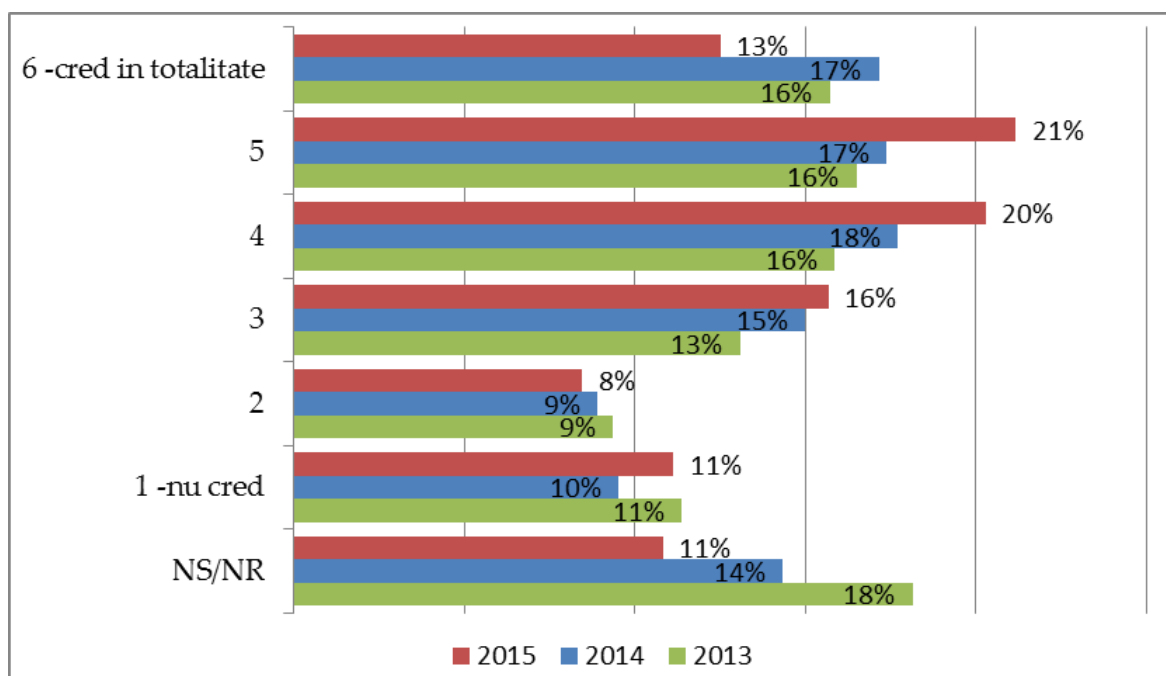
Circa 70% au apreciat cu nota 3 și mai mult gradul de încredere în cazul studiului curent fiind în creștere față de cele anterioare. S-a redus nivelul de incertitudine, 11% dintre respondenți nu au dorit să acorde aprecierea solicitată, față de 14% față de 2014 și 24% observate în cadrul studiului din 2012 (Figura 43 și Figura 44).

**Figura 43. 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, funcționarii administrativi, elevi/studenți, persoanele cu venituri înalte de peste 5000 MDL, cu studii superioare, respondenții din sudul Moldovei, toate aceste grupuri au notat nivelul de încredere cu 3 și mai sus într-o pondere de peste 80%. De menționat, că nivelul de încredere este dependent de vârsta respondenților, cea mai mare încredere a fost exprimată de către cei tineri (79%), cea mai redusă – de vîrstnici (56%) (Tabelul 1.31 in anexă).

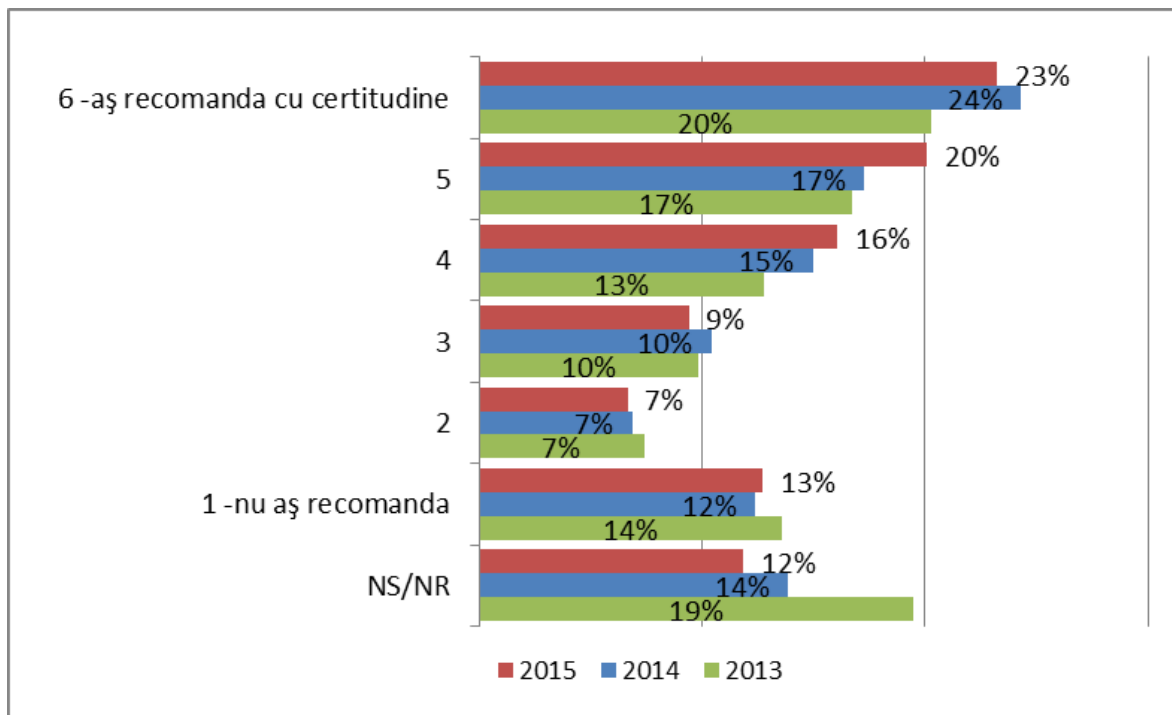
**Figura 44. Nivelul de încredere în corespunderea calității serviciilor publice online așteptărilor respondenților, %**



De asemenea s-a înregistrat o creștere a ponderii persoanelor care au declarat că ar recomanda 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 aș recomanda”, iar valoarea 6 – „aș recomanda cu certitudine”) de 43% respondenți în raport cu 41 în 2014 și 37% în 2013, iar a celor care au apreciat cu 3 și mai sus –de 69% față de 66% în 2014 versus 60% în 2013 (Figura 45). Nota medie de apreciere constituie 4,1 în 2015 și 2014, față de 3,9 în 2013 și 3,6 în 2012.

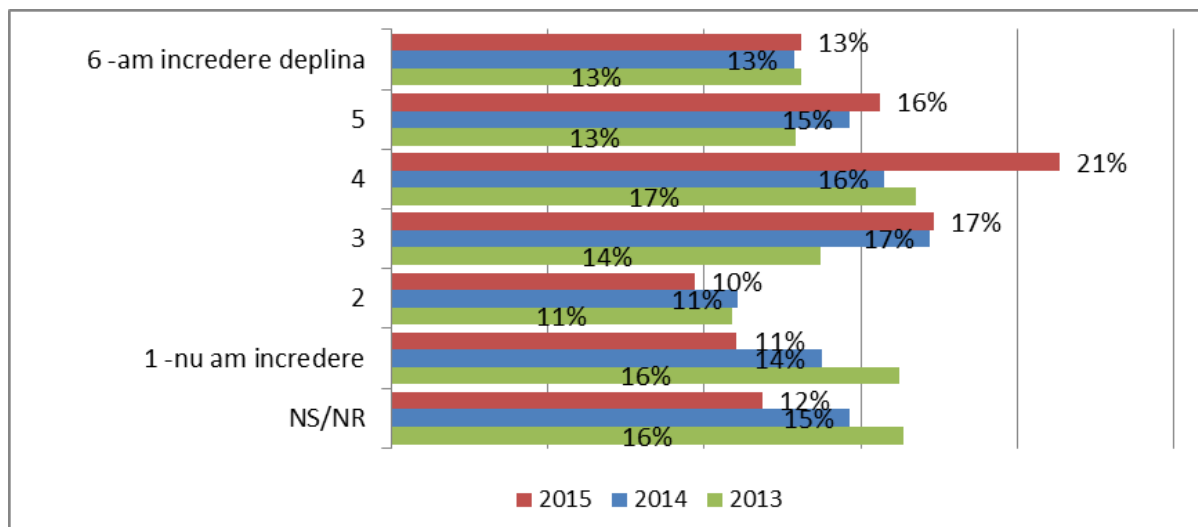
**Figura 45. Disponibilitatea respondentilor de a recomanda altora regimul online de utilizare a serviciilor publice, %**



Intenții mai pronunțate privind promovarea serviciilor publice electronice sunt observate/constatate printre conducătorii de toate nivelurile, specialiștii cu nivel înalt de calificare, elevii/ studenții, persoanele cu nivel înalt de bunăstare, persoanele cu studii superioare, în aceste grupuri ponderea celor care au declarat că ar recomanda regimul online de utilizare a serviciilor publice este de peste 30%. Printre cei mai sceptici par a fi vîrșnicii de peste 66 ani care au înregistrat cele mai mici ponderi (12%) a celor care au declarat că ar recomanda cu certitudine utilizarea serviciilor publice electronice (Tabelul 1.32 în anexă).

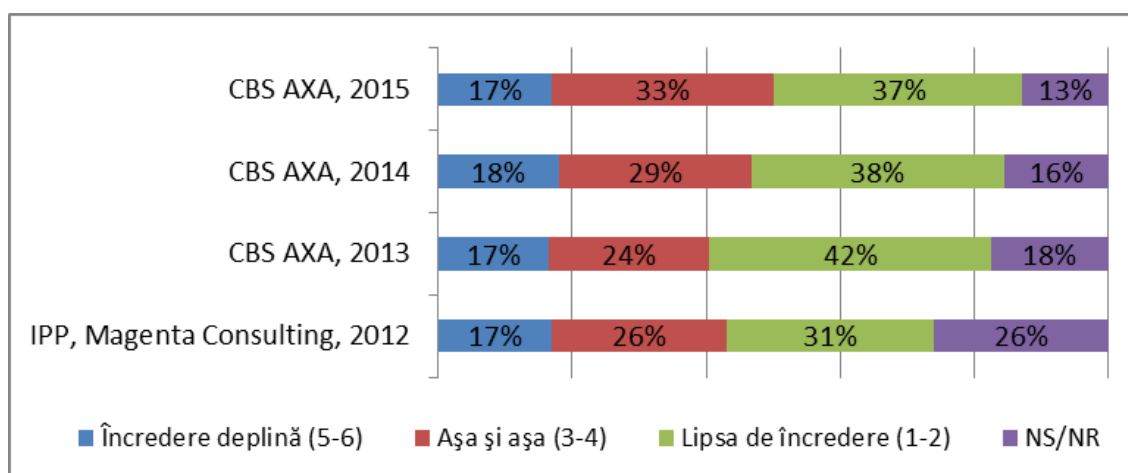
Circa 67% (61% în 2014) dintre respondenți au declarat că *sunt siguri de faptul că, apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil), acesta va fi obținut cu certitudine* (notele 3 și mai mult pe scala de la 1 la 6, valoarea 1 semnificând lipsă de încredere, iar valoarea 6 – încredere deplină), iar 29% au apreciat această încredere cu note de 5 și 6, tendințele fiind de asemenea pozitive în comparare cu studiul precedent (Figura 46). Nivelul general de încredere este apreciat cu nota medie de 3,7 (aceiași precum și în 2014), fiind în creștere față de anul 2013 (3,5). Nivelul de neîncredere (ponderea celor care au notat prin 1 indicatorul dat) este în descendență pe parcursul ultimilor trei ani, de asemenea și nivelul de incertitudine, relatat de către respondenți prin NȘ/NR de asemenea descrește de la an la an. Profilul respondenților în acest context este prezentat în Tabelul 1.33 în anexă.

**Figura 46. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil) 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.) înregistrează o ușoară tendință spre ascendență în comparație cu studiile precedente, cu o creștere a ponderii respondenților care au apreciat cu note 3-6 (încredere deplină sau medie), fiind de 50% total în 2015 în comparație cu 47% în 2014 și 41% în 2013. Nota medie înregistrată în contextul acestui indicator este de 3,0 pe o scală de la 1 (nu am încredere) la 6 (am încredere deplină) (Figura 47).

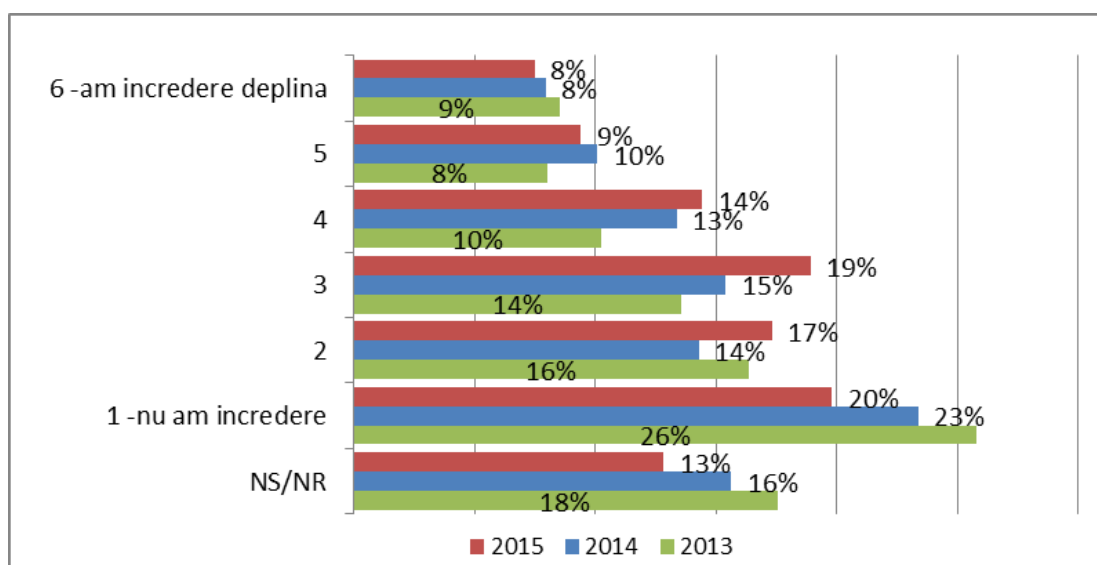
**Figura 47. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, %**



Circa 50% dintre respondenți au apreciat nivelul de siguranță cu notele 3 și mai sus, iar aproximativ aceeași pondere precum și în anii precedenți au apreciat cu notele 5 și 6 siguranța serviciilor online. De menționat că ponderea respondenților care au declarat neîncredere deplină în siguranța serviciilor s-a redus în raport cu anii precedenți la 20%, de asemenea s-a redus și ponderea celor incerti în aprecieri sau nu au dorit să se expună (Figura 47 și 48).

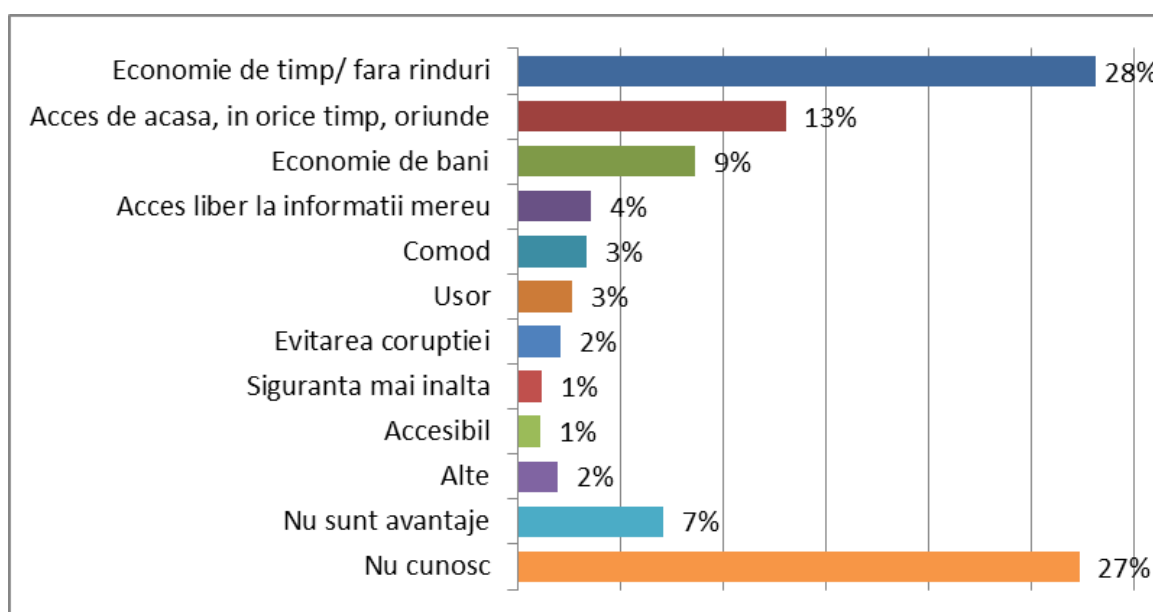
Dezagregări în funcție de profilul socio-demografic sunt prezentate în Tabelul 1.34 în anexă.

**Figura 48. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, %**



Precum și în studiul precedent, principalul avantaj al prestării serviciilor publice în regim online este, în opinia respondenților, timpul economisit, care a cumulat o pondere de 28% de răspunsuri (15% în 2014). De asemenea au fost menționate în ponderi semnificative posibilitatea accesului de acasă, în orice timp, oriunde (13%), economia de bani (9%), accesul liber la informație (4%). Totodată, circa 27% dintre respondenți nu cunosc avantajele serviciilor electronice, iar alte 7% consideră că nu există avantaje în acest sens (Figura 49). Un șir de alte avantaje au fost menționate de către respondenți, care au cumulat ponderi mai mici de 1% ale răspunsurilor (Tabelul 1.35 în anexă).

**Figura 49. Percepția populației cu privire la avantajele prestării serviciilor publice în regim electronic/în mod online, %**



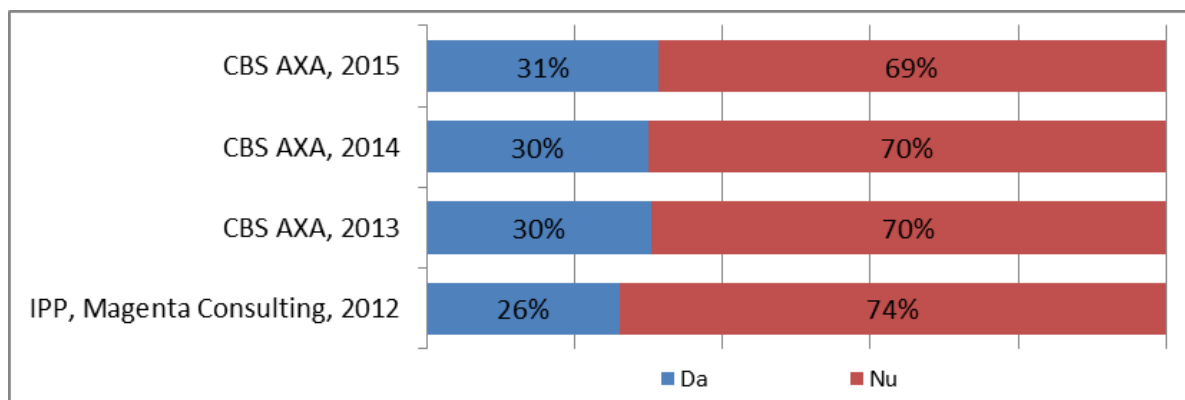
## 4. NIVELUL DE SATISFAȚIE A POPULAȚIEI DE CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE DE AUTORITĂȚILE PUBLICE

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, cu o ușoară tendință spre ascendență) de 31% au declarat că în ultimele 12 luni predecesoare studiului respectiv au solicitat serviciile publice (Figura 50). Cel mai des serviciile sunt solicitate de conducătorii de toate nivelurile (62% respondenți), de către specialiștii cu nivel superior de calificare (47%) și lucrătorii calificați în agricultură (48%), funcționarii administrativi (43%), persoanele cu studii superioare și respondenții din Chișinău (cîte 42%). De asemenea nivelul de solicitare a serviciilor publice crește în funcție de nivelul de venituri de la 24% în cazul celor mai joase nivele de venituri pînă la 43% în cazul persoanelor cu venituri de 6000 și mai mult, fiind dependent și de nivelul de educație. Cel mai puțin au solicitat serviciile publice vîrstnicii de 66-74 ani, migranții, respondenții de la Sud, ponderea acestora constituind mai puțin de 20% în fiecare grup (Tabelul 1.36 în anexă) .

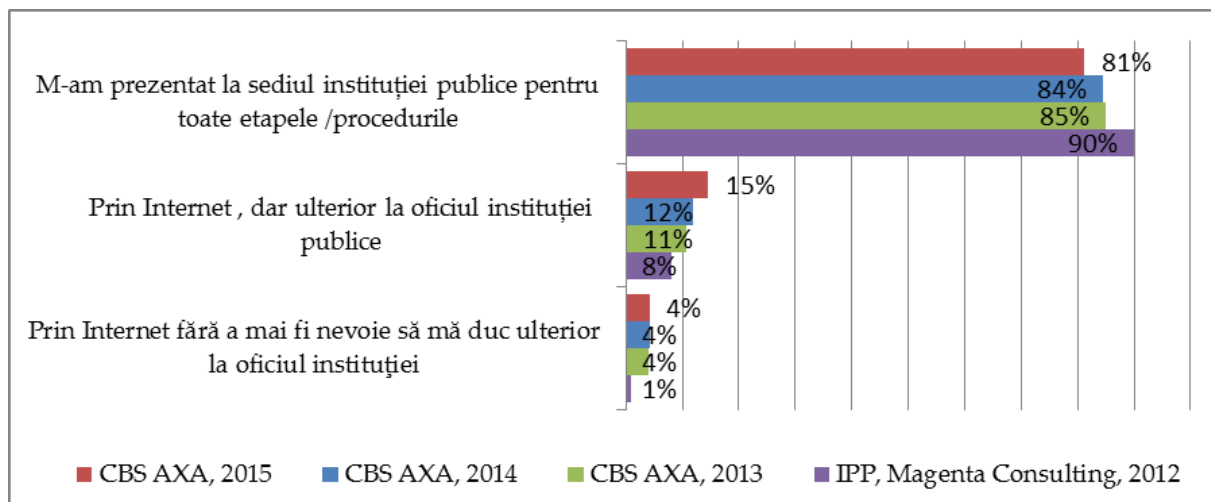
**Figura 50. Nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, %**



Printre respondenții care au solicitat în ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice, cea mai aplicată metodă de accesare rămîne a fi cea tradițională, cu prezentarea la sediul instituției pentru toate etapele, însă înregistrează tendințe stabile spre diminuare. Totodată se observă tendințe spre accesarea serviciilor publice în regim online. Dacă în cazul studiului din 2012 circa 90% dintre respondenții care au accesat serviciile prezentîndu-se pentru toate etapele la sediul instituției respective, atunci în cazul studiului de față ponderea acestora este cu 9 p.p. mai mică (Figura 51), și anume 81%. În același timp, se înregistrează o creștere a nivelului de accesare a serviciilor publice în regim online (fie completamente în format digital, fie parțial/unele proceduri - aplicare, achitarea etc. în regim online, iar ridicarea certificatului - în regim offline. Astfel în 2015,

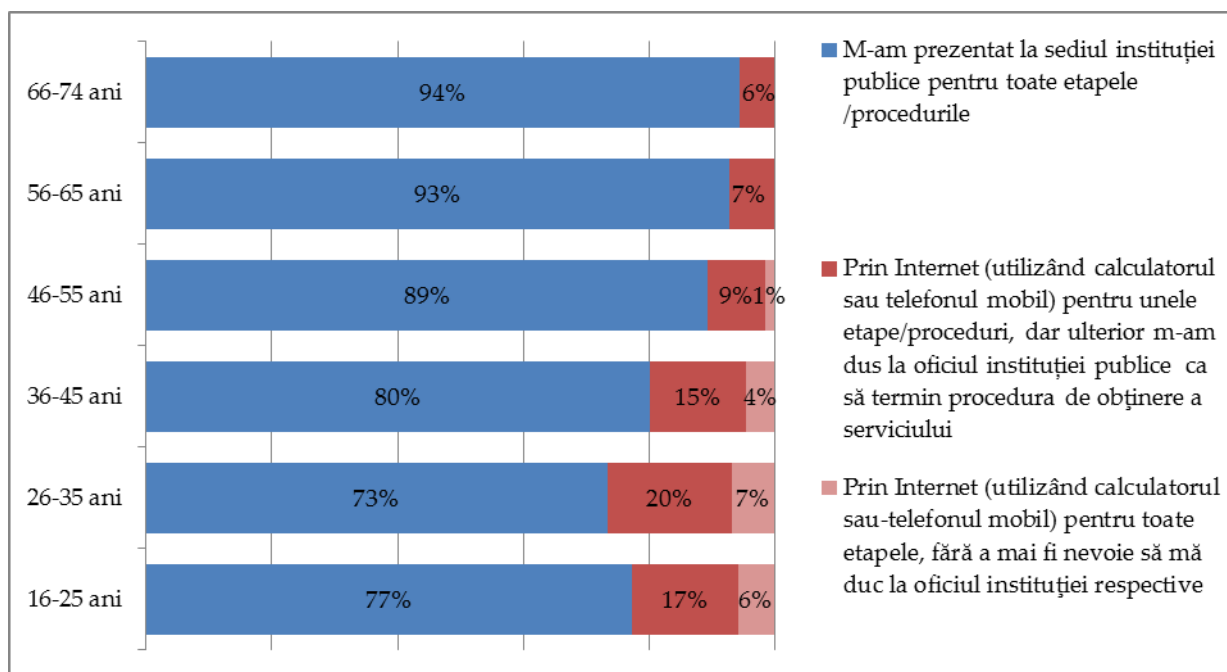
ponderea celor care au accesat în regim online serviciile publice a fost de 19%, dintre care 15% au accesat unele proceduri ale serviciului în regim online, deplasându-se ulterior la sediul instituției pentru a finaliza procesul de obtinere a serviciului solicitat (de cele mai multe ori, pentru a-și ridica actul solicitat), iar 4% dintre respondenți au beneficiat de toate procedurile de obtinere a serviciului solicitat exclusiv in format online. .

**Figura 51. Metode de accesare a serviciilor publice, %**



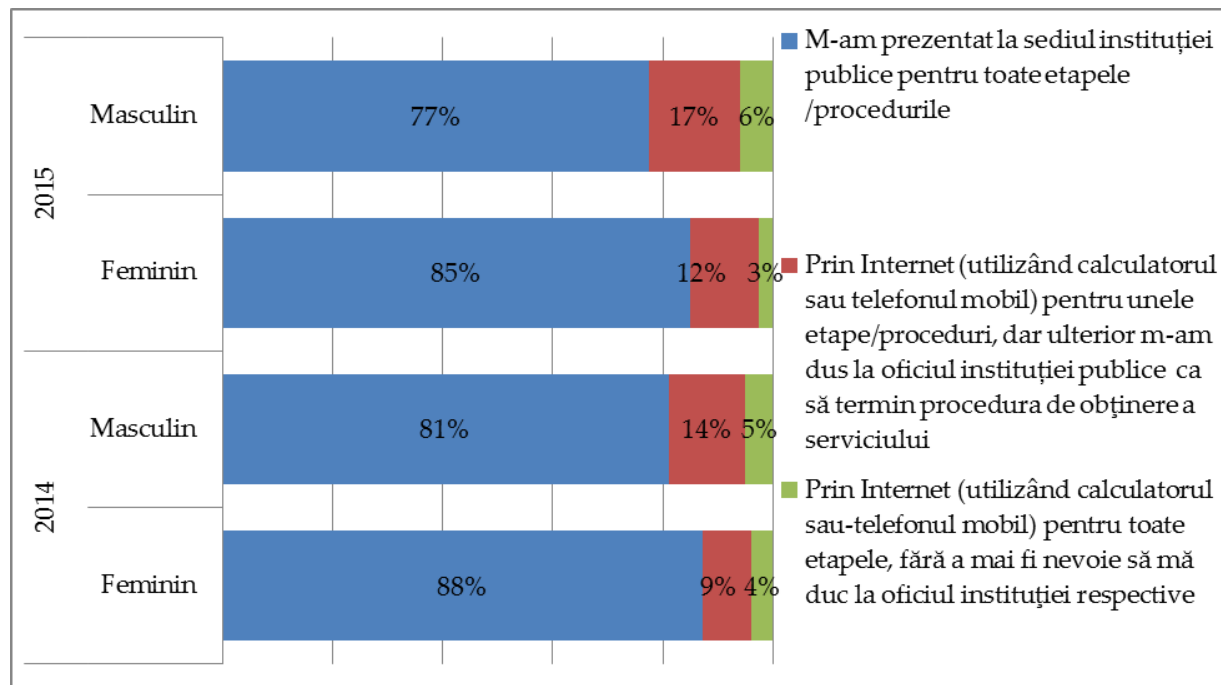
Modalitatea de acces a serviciilor este în corelare directă cu vârsta respondenților. Circa ¼ dintre respondenții mai tineri de 35 ani accesează serviciile prin Internet, pentru toate etapele sau doar pentru unele, ponderea respectivă descrește în raport cu vârsta respondenților, cei de peste 55 ani accesează serviciile prin Internet doar într-o pondere de 7% și mai puțin (Figura 52).

**Figura 52. Metode de accesare a serviciilor publice pe grupuri de vârste, %**



Și în funcție de sexe sunt observate discrepanțe privind modalitatea de accesare a serviciilor. Astfel, prin intermediul dispozitivelor electronice serviciile sunt accesate de doar 15% dintre femei în raport cu 23% bărbați (Figura 53).

**Figura 53. Metode de accesare a serviciilor publice pe grupuri de vârste, %**

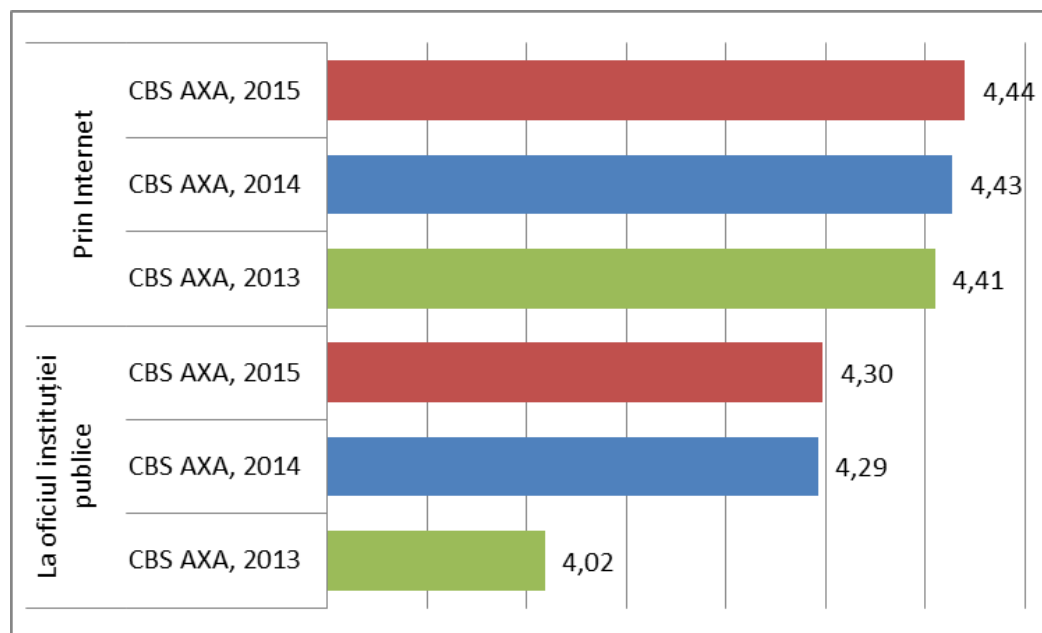


Metoda online integral este mai frecvent utilizată de circa 10% dintre specialiștii cu nivel superior și mediu de calificare, persoanele cu nivel de venituri peste 6000 lei, persoanele cu studii superioare. De menționat că populația de la sate accesează prin metodele tradiționale, iar locuitorii capitalei 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

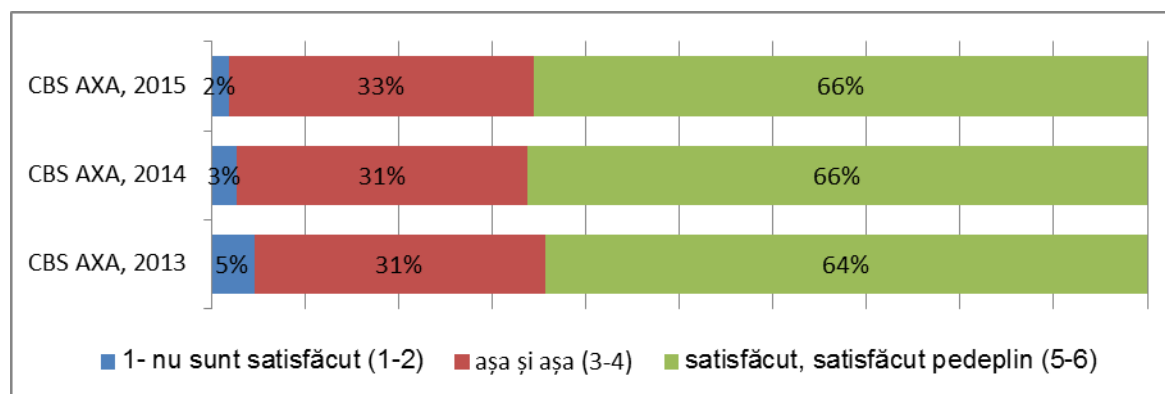
Beneficiarii de servicii publice și-au evaluat mai înalt nivelul de satisfacție de calitatea serviciului prestat în regim online (cu nota medie de 4,44), în comparație cu nivelul de satisfacție de calitatea serviciului prestat în regim offline (4,30). Notele medii se păstrează aproximativ la același nivel în raport cu studiul realizat în 2014 în ambele cazuri. Notele sunt acordate pe scala de la 1 (nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut) (Figura 54).

**Figura 54. 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 rămas același precum în anul precedent și a înregistrat circa 66% (Figura 55). Totuși, s-au înregistrat tendințe spre reducerea gradului celor nesatisfăcuți de serviciile publice electronice. Mai satisfăcuți sunt tinerii de 16-25 ani, femeile, respondenții de la sate, vorbitorii de limbă română, mai puțin satisfăcuți sânt persoanele din alte orașe decât capitala, care au accesat serviciile respective (Tabelul 1.38 în anexă).

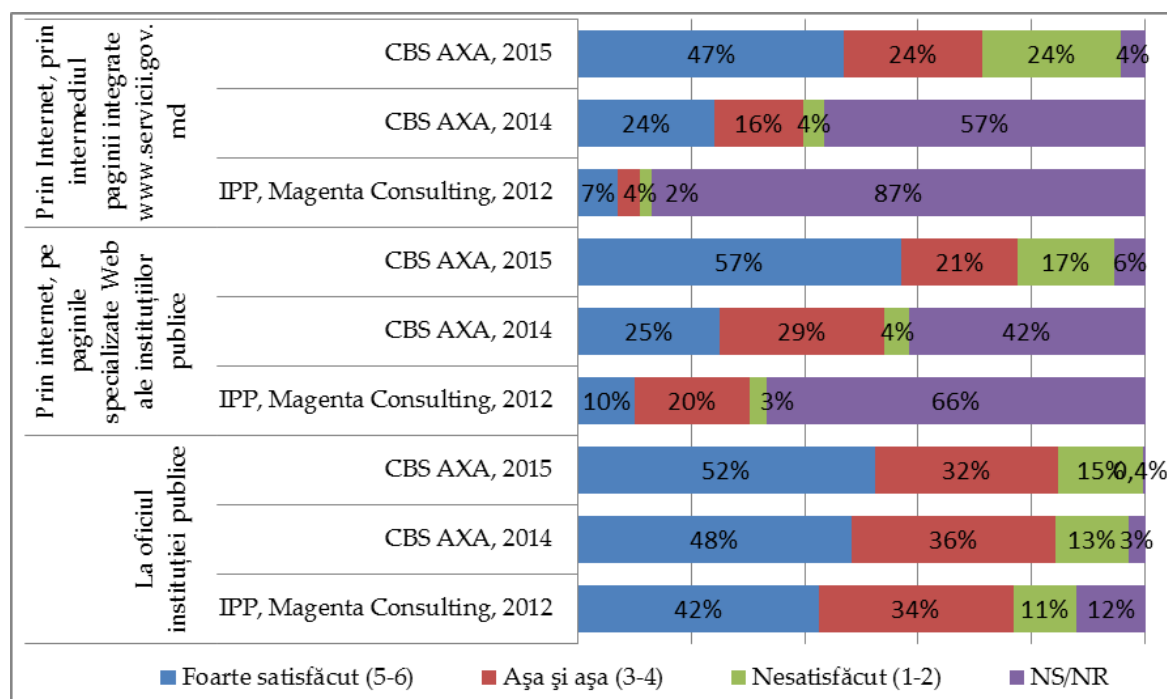
**Figura 55. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, %**



Printre respondenții care au accesat serviciile publice în regim online, ponderea celor satisfăcuți de calitatea e-serviciilor este în creștere. Astfel, ponderea aprecierilor cu note 5 și 6 (satisfăcuți și foarte satisfăcuți) a celor care le-au accesat prin intermediul paginii guvernamentale integrate (Portalul Serviciilor Publice) este de 47% în 2015 față de 24% în 2014 și de 7% în 2012. Creșteri semnificative ale gradului de satisfacție au fost observate și în cazul respondenților care au accesat e-serviciile de pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice, respectiv, 57% în 2015, 25% în 2014 și doar 10% a fost în 2012. În ceea ce ține de accesarea serviciilor publice în regim offline/la sediul instituțiilor publice pentru toate etapele prestării serviciului, 52% respondenți au apreciat calitatea prestării serviciului cu note 5 și 6, și în acest caz fiind observată o creștere, însă nu atât de semnificativă (Figura 56).

Totodată se observă că a crescut considerabil nivelul de cunoaștere a a posibilităților de a beneficia în regim online de servicii publice. În 2015 doar 4-6% respondenți nu au putut sau nu au dorit să răspundă, anul trecut ponderea celor incerti a fost de circa 50% respondenți..

**Figura 56. Aprecieri ale gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %**



Dezagregări ale gradului de satisfacție 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 GeT\_Indicatori de percepție, asimilare și suport*

*Actualizare din noiembrie, 2015*

Obiectivul de implementare a proiectului (OIP): To transform delivery of selected public services using ICT															
Indicatorii de rezultat de nivel ODP	Fundamental	Unitate măsură	Nivel inițial	Starea actuală vs. Valorile țintei anuale									Frecvență	Sursa date/ Metodologie	Descriere (Conform DAP/documentului 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	Actual An 4 (31.10.2015)	Țintă An 4	Țintă An 5 (final)			
Percepția cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor publice	X	%	N/A	49%	40%	64%	45%	66,3%	50%	65,5%	55%	60%	Anual	Studiu	Gradul de satisfacție al utilizatorilor de calitatea generală a serviciilor publice electronice tranzactionate prin portalul de servicii ( <a href="http://www.servicii.gov.md">www.servicii.gov.md</a> )/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%	35,5%	20%	25%	Anual	Studiu	Ponderea populației care accesat o pagină web guvernamentală cel puțin o dată în ultimele 12 luni anterioare.
<b>REZULTATE INTERMEDIARE</b>															
<b>Rezultate intermediare (Componenta 1):</b>															
<b>Sub-componenta 1.1.</b>															
Susținerea e-Transformării Guvernării		%	53%	57%	53%	63%	55%	69,0%	59%	71,3%	64%	70%	Anual	Studiu	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, %**

		Număr cazuri	Q1.1 Dvs. aveți calculator în gospodărie?		Total
			Da	Nu	
Total		3.024	67,6%	32,4%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	81,1%	18,9%	100%
	26-35 ani	546	78,7%	21,3%	100%
	36-45 ani	463	70,5%	29,5%	100%
	46-55 ani	523	61,4%	38,6%	100%
	56-65 ani	716	45,5%	54,5%	100%
	66-74 ani	361	30,4%	69,6%	100%
D2 Sexul	Masculin	1.303	69,7%	30,3%	100%
	Feminin	1.721	65,6%	34,4%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1.806	59,0%	41,0%	100%
	1 copil	619	82,0%	18,0%	100%
	2 copii	451	76,6%	23,4%	100%
	3 copii si mai mulți	148	60,0%	40,0%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	100,0%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	95,6%	4,4%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	83,9%	16,1%	100%
	Funcționari administrativi	25	92,9%	7,1%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	73,4%	26,6%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	63	61,8%	38,2%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	93	76,6%	23,4%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	68,0%	32,0%	100%

		Număr cazuri	Q1.1 Dvs. aveți calculator in gospodărie?		Total
			Da	Nu	
	Muncitori necalificați	229	53,2%	46,8%	100%
	Elev/ Student	142	90,8%	9,2%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	59,6%	40,4%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	312	58,8%	41,2%	100%
	Casnică	457	68,5%	31,5%	100%
	Pensionar	765	35,4%	64,6%	100%
	Migrant	34	76,1%	23,9%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	529	41,7%	58,3%	100%
	1001-2000 MDL	760	46,8%	53,2%	100%
	2001-3000 MDL	518	66,9%	33,1%	100%
	3001-4000 MDL	298	78,6%	21,4%	100%
	4001-5000 MDL	203	84,1%	15,9%	100%
	5001-6000 MDL	140	92,1%	7,9%	100%
	Peste 6000 MDL	206	95,6%	4,4%	100%
	NS/NR	370	83,8%	16,2%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	20,6%	79,4%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	633	50,2%	49,8%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	712	61,9%	38,1%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	64,4%	35,6%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	76,8%	23,2%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	598	89,5%	10,5%	100%
Medii de reședință	Urban	724	70,8%	29,2%	100%
	Rural	1.758	59,4%	40,6%	100%
	Chișinău	542	87,4%	12,6%	100%
D16 Regiunea	Nord	908	62,1%	37,9%	100%
	Centru	1.508	73,3%	26,7%	100%
	Sud	608	60,3%	39,7%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2.251	65,0%	35,0%	100%
	Rusa	522	75,9%	24,1%	100%
	Ambele in egala măsura	128	86,6%	13,4%	100%
	Alta	123	61,2%	38,8%	100%

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

		Q1.1.CITE Da, indicați câte?			
		Număr cazuri	Media	Minimum	Maximum
Total		2.046	1,1	1,0	4,0
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	605	1,1	1,0	3,0
	26-35 ani	502	1,1	1,0	4,0
	36-45 ani	365	1,1	1,0	4,0
	46-55 ani	332	1,1	1,0	4,0
	56-65 ani	194	1,1	1,0	3,0
	66-74 ani	49	1,1	1,0	3,0
D2 Sexul	Masculin	1.015	1,1	1,0	4,0
	Feminin	1.031	1,1	1,0	4,0
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	952	1,1	1,0	4,0
	1 copil	594	1,1	1,0	4,0
	2 copii	399	1,1	1,0	3,0
	3 copii si mai mulți	101	1,1	1,0	3,0
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	15	1,7	1,0	4,0
	Specialiști cu nivel superior de calificare	264	1,2	1,0	4,0
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	218	1,1	1,0	3,0
	Funcționari administrativi	28	1,1	1,0	4,0
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	77	1,0	1,0	2,0
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	42	1,0	1,0	1,0
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	84	1,1	1,0	3,0
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	38	1,0	1,0	1,0
	Muncitori necalificați	138	1,1	1,0	2,0
	Elev/ Student	247	1,1	1,0	3,0
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	164	1,1	1,0	4,0
	Nu lucrez, caut de lucru	215	1,1	1,0	3,0
	Casnică	347	1,1	1,0	3,0
	Pensionar	138	1,0	1,0	3,0
Migrant	33	1,1	1,0	2,0	
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	194	1,0	1,0	3,0
	1001-2000 MDL	297	1,0	1,0	2,0

		Q1.1.CITE Da, indicați câte?			
		Număr cazuri	Media	Minimum	Maximum
	2001-3000 MDL	342	1,0	1,0	3,0
	3001-4000 MDL	253	1,0	1,0	2,0
	4001-5000 MDL	189	1,1	1,0	3,0
	5001-6000 MDL	148	1,2	1,0	3,0
	Peste 6000 MDL	232	1,2	1,0	4,0
	NS/NR	391	1,1	1,0	4,0
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	5	1,0	1,0	1,0
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	317	1,0	1,0	3,0
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	455	1,1	1,0	4,0
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	329	1,1	1,0	2,0
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	397	1,1	1,0	4,0
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	543	1,2	1,0	4,0
Medii de reședință	Urban	501	1,1	1,0	4,0
	Rural	1.025	1,1	1,0	4,0
	Chișinău	520	1,2	1,0	4,0
D16 Regiunea	Nord	557	1,1	1,0	4,0
	Centru	1.150	1,1	1,0	4,0
	Sud	340	1,1	1,0	4,0
Limba vorbită acasă	Moldovenească/ Romana	1.497	1,1	1,0	4,0
	Rusa	373	1,1	1,0	4,0
	Ambele în egala măsură	111	1,1	1,0	2,0
	Alta	65	1,0	1,0	2,0

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

		Număr cazuri	Motive invocate								total
			Nu am ce face la calculator	Nu am cunoștințele necesare pentru a lucra la calculator	Nu am resurse financiare pentru a-l cumpăra	Nu avem Internet, si, prin urmare, nu știm la ce l-am putea	Am in alta parte / la studii in Chișinău	Este stricat	Am telefon /tableta	Alte	
Total		1.211	20,5%	17,0%	57,7%	2,0%	0,9%	1,1%	0,4%	0,4%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	153	13,4%	9,0%	67,3%	2,5%	2,5%	2,7%	1,2%	1,4%	100%
	26-35 ani	159	19,4%	10,1%	61,0%	2,3%	1,8%	2,8%	1,8%	0,9%	100%
	36-45 ani	184	14,6%	18,5%	62,6%	1,1%	0,7%	1,8%		0,7%	100%
	46-55 ani	269	17,0%	20,4%	59,9%	2,0%	0,4%		0,3%		100%
	56-65 ani	303	27,0%	17,6%	51,8%	2,7%	0,6%	0,2%			100%
	66-74 ani	144	29,8%	23,1%	45,8%	0,6%		0,3%		0,3%	100%
D2 Sexul	Masculin	547	24,8%	16,0%	53,0%	2,2%	1,4%	1,2%	0,6%	0,9%	100%
	Feminin	664	17,0%	17,8%	61,6%	1,8%	0,5%	0,9%	0,3%	0,1%	100%
Gospodariii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	842	22,8%	19,3%	53,3%	2,6%	0,8%	0,7%	0,2%	0,4%	100%
	1 copil	152	17,1%	11,8%	61,8%	0,4%	2,7%	3,9%	1,4%	0,9%	100%
	2 copii	143	14,9%	13,1%	69,1%	1,0%		0,7%	1,3%		100%
	3 copii si mai mulți	75	13,0%	8,8%	77,3%	0,9%					100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Specialiști cu nivel superior de calificare	14	14,1%	16,2%	55,7%		14,1%				100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	55	24,2%	15,9%	54,8%		3,3%	1,8%			100%
	Funcționari administrativi	2	52,5%		47,5%						100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	32	23,2%	18,7%	50,5%			7,6%			100%
	Lucrători calificați în	37	24,0%	18,2%	5	7,8%					100%

		Număr cazuri	Motive invocate								total
			Nu am ce face la calculator	Nu am cunoștințele necesare pentru a lucra la calculator	Nu am resurse financiare pentru a-l cumpăra	Nu avem Internet, si, prin urmare, nu știm la ce l-am putea	Am in alta parte / la studii in Chișinău	Este stricat	Am telefon /tableta	Alte	
	agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit										
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	32	19,5%	10,2%	56,3%	3,3%	4,3%	6,4%			100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	27	13,6%	26,9%	59,5%						100%
	Muncitori necalificați	156	18,5%	13,8%	59,8%	2,8%		0,7%	2,2%	2,2%	100%
	Elev/ Student	25	15,5%		68,0%		8,3%	8,3%			100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	133	15,8%	20,7%	57,8%	2,4%	1,4%	0,9%		0,9%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	183	20,3%	15,6%	62,5%	1,7%					100%
	Casnică	177	14,1%	13,1%	68,4%	1,2%	1,0%	1,1%	1,0%		100%
	Pensionar	325	26,7%	20,5%	50,3%	2,0%		0,3%		0,1%	100%
	Migrant	12	25,1%	27,8%	38,4%	8,7%					100%
D7 Venitul	Sub 1000 MDL	344	19,5%	16,7%	60,4%	2,6%	0,7%			0,1%	100%

		Număr cazuri	Motive invocate								total
			Nu am ce face la calculator	Nu am cunoștințele necesare pentru a lucra la calculator	Nu am resurse financiare pentru a-l cumpăra	Nu avem Internet, și, prin urmare, nu știm la ce l-am putea	Am în alta parte / la studii în Chișinău	Este stricat	Am telefon /tableta	Alte	
lunar per familie	1001-2000 MDL	429	23,1%	18,0%	56,7%	1,2%	0,7%	0,1%		0,3%	100%
	2001-3000 MDL	199	18,3%	12,4%	64,9%	1,2%		3,2%			100%
	3001-4000 MDL	78	18,2%	17,3%	53,1%			4,6%	2,3%	4,5%	100%
	4001-5000 MDL	44	21,2%	23,6%	42,4%		8,1%		4,7%		100%
	5001-6000 MDL	16	21,2%	16,1%	53,7%	2,8%		6,3%			100%
	Peste 6000 MDL	11	11,1%	10,9%	78,0%						100%
	NS/NR	90	2	20,2%	46,2%	8,2%	2,3%	1,5%	1,5%		100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	28	27,7%	21,0%	44,2%	7,2%					100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	373	18,5%	16,1%	61,8%	1,6%	0,7%	0,8%		0,5%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	340	21,9%	16,0%	55,7%	2,5%	0,9%	0,8%	1,1%	1,0%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	241	20,2%	18,5%	58,9%	1,5%		0,8%			100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	150	18,3%	15,9%	57,7%	2,4%	2,7%	2,1%	0,9%		100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii)	80	27,0%	20,8%	47,6%	0,6%	1,7%	2,3%			100%

		Număr cazuri	Motive invocate								
			Nu am ce face la calculator	Nu am cunoștințele necesare pentru a lucra la calculator	Nu am resurse financiare pentru a-l cumpăra	Nu avem Internet, si, prin urmare, nu știm la ce l-am putea	Am in alta parte / la studii in Chișinău	Este stricat	Am telefon /tableta	Alte	total
	postuniversitare)										
Medii de reședința	Urban	252	21,0%	18,9%	54,9%	1,8%	1,5%	1,0%	0,8%		100%
	Rural	867	20,5%	16,5%	58,4%	2,2%	0,8%	0,6%	0,4%	0,6%	100%
	Chișinău	93	19,1%	16,4%	58,9%	0,5%		5,1%			100%
D16 Regiunea	Nord	434	19,5%	21,4%	53,7%	3,7%	1,1%	0,6%			100%
	Centru	507	22,1%	14,4%	56,9%	1,4%	1,2%	2,0%	1,0%	1,0%	100%
	Sud	270	19,3%	14,6%	65,7%	0,4%					100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	978	20,5%	15,6%	58,5%	2,2%	1,1%	1,3%	0,3%	0,5%	100%
	Rusa	151	18,9%	23,3%	54,7%	1,1%	0,4%	0,3%	1,4%		100%
	Ambele in egala măsura	22	25,7%	22,9%	51,4%						100%
	Alta	60	23,5%	20,6%	54,1%	1,8%					100%

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

		Număr cazuri	Q1.3 Dvs. aveți acasă acces la Internet?		Total
			Da	Nu	
Total		3.024	67,8%	32,2%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	83,0%	17,0%	100%
	26-35 ani	546	80,8%	19,2%	100%
	36-45 ani	463	70,1%	29,9%	100%
	46-55 ani	523	59,9%	40,1%	100%
	56-65 ani	716	43,6%	56,4%	100%
	66-74 ani	361	29,8%	70,2%	100%
D2 Sexul	Masculin	1.303	71,3%	28,7%	100%
	Feminin	1.721	64,7%	35,3%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1.806	59,1%	40,9%	100%
	1 copil	619	83,2%	16,8%	100%
	2 copii	451	77,0%	23,0%	100%
	3 copii si mai mulți	148	57,4%	42,6%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	100,0%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	95,9%	4,1%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	83,5%	16,5%	100%
	Funcționari administrativi	25	92,9%	7,1%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	71,0%	29,0%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	63	57,3%	42,7%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	93	80,9%	19,1%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	79,4%	20,6%	100%
	Muncitori necalificați	229	58,9%	41,1%	100%
	Elev/ Student	142	91,0%	9,0%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	57,8%	42,2%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	312	56,8%	43,2%	100%
	Casnică	457	69,9%	30,1%	100%
	Pensionar	765	33,4%	66,6%	100%
	Migrant	34	77,4%	22,6%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	529	39,4%	60,6%	100%
	1001-2000 MDL	760	46,2%	53,8%	100%

		Număr cazuri	Q1.3 Dvs. aveți acasă acces la Internet?		Total
			Da	Nu	
	2001-3000 MDL	518	68,9%	31,1%	100%
	3001-4000 MDL	298	80,3%	19,7%	100%
	4001-5000 MDL	203	85,9%	14,1%	100%
	5001-6000 MDL	140	92,2%	7,8%	100%
	Peste 6000 MDL	206	97,0%	3,0%	100%
	NS/NR	370	83,6%	16,4%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	12,7%	87,3%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	633	51,0%	49,0%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	712	63,8%	36,2%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	64,8%	35,2%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	75,4%	24,6%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	598	88,7%	11,3%	100%
Medii de reședință	Urban	724	70,7%	29,3%	100%
	Rural	1.758	59,6%	40,4%	100%
	Chișinău	542	88,5%	11,5%	100%
D16 Regiunea	Nord	908	61,5%	38,5%	100%
	Centru	1.508	74,6%	25,4%	100%
	Sud	608	59,2%	40,8%	100%
Limba vorbită acasă	Moldovenească/ Romana	2.251	65,6%	34,4%	100%
	Rusa	522	76,5%	23,5%	100%
	Ambele în egala măsură	128	84,2%	15,8%	100%
	Alta	123	57,7%	42,3%	100%

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

		Număr 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		1.835	9,6%	23,1%	42,9%	5,5%	12,3%	4,9%	1,8%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	343	12,7%	23,6%	37,2%	3,5%	15,7%	6,6%	0,6%	100%
	26-35 ani	439	8,6%	26,1%	37,5%	6,0%	12,7%	8,2%	0,9%	100%
	36-45 ani	324	10,5%	23,2%	47,4%	6,5%	10,0%	1,6%	0,9%	100%
	46-55 ani	313	6,6%	19,7%	51,8%	6,8%	9,9%	2,6%	2,6%	100%
	56-65 ani	309	5,9%	19,2%	51,7%	5,9%	8,5%	1,0%	7,9%	100%
	66-74 ani	107	8,4%	22,6%	45,8%	6,6%	11,1%	0,9%	4,6%	100%
D2 Sexul	Masculin	834	9,1%	27,0%	41,7%	6,3%	9,2%	5,7%	1,1%	100%
	Feminin	1.001	10,1%	19,2%	44,1%	4,7%	15,4%	4,0%	2,5%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	905	9,9%	22,3%	41,7%	5,1%	13,9%	5,1%	2,0%	100%
	1 copil	500	9,5%	24,4%	42,6%	5,4%	12,5%	4,3%	1,2%	100%
	2 copii	345	9,3%	24,7%	43,4%	6,1%	9,3%	4,9%	2,1%	100%
	3 copii si mai mulți	85	8,7%	16,6%	53,6%	7,6%	6,6%	5,3%	1,7%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	6,6%	31,8%	50,5%		11,0%			100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	245	8,8%	31,7%	38,3%	2,0%	16,3%	2,5%	0,4%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	189	6,6%	26,3%	42,0%	9,5%	12,1%	2,5%	1,2%	100%
	Funcționari administrativi	23	6,1%	31,6%	49,9%		12,5%			100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	68	10,6%	19,2%	46,9%	3,9%	14,3%	3,4%	1,7%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	34	22,5%	14,0%	49,2%	13,1%	1,2%			100%
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	73	12,6%	29,6%	36,2%	2,4%	10,4%	6,9%	2,0%	100%	

		Număr 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
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	35	11,1%	16,3%	30,2%	1,5%	19,6%	16,7%	4,7%	100%
	Muncitori necalificați	127	7,4%	24,6%	36,6%	10,3%	7,3%	12,7%	1,2%	100%
	Elev/ Student	129	10,6%	27,9%	37,0%	1,6%	20,0%	2,5%	0,4%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	142	7,1%	17,7%	50,8%	5,9%	10,9%	5,6%	2,1%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	171	11,2%	15,4%	48,2%	9,6%	8,9%	4,8%	1,8%	100%
	Casnică	311	10,4%	20,7%	44,9%	5,0%	10,1%	6,8%	2,0%	100%
	Pensionar	249	6,2%	18,5%	50,9%	6,1%	9,6%	0,4%	8,3%	100%
	Migrant	25	23,2%	9,5%	43,7%	4,2%	11,0%	8,4%		100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	183	8,6%	8,5%	55,1%	10,8%	7,4%	5,4%	4,1%	100%
	1001-2000 MDL	302	12,4%	13,1%	52,3%	5,8%	6,5%	8,7%	1,3%	100%
	2001-3000 MDL	322	12,0%	16,4%	49,6%	6,1%	8,8%	5,8%	1,3%	100%
	3001-4000 MDL	231	9,1%	23,1%	40,8%	5,7%	14,7%	5,2%	1,3%	100%
	4001-5000 MDL	172	14,1%	23,2%	38,7%	6,1%	11,6%	4,1%	2,2%	100%
	5001-6000 MDL	126	7,7%	31,6%	37,6%	4,5%	13,4%	3,0%	2,2%	100%
	Peste 6000 MDL	198	8,8%	34,0%	35,7%	2,0%	15,9%	2,9%	0,7%	100%
	NS/NR	301	5,2%	33,7%	33,9%	4,2%	18,1%	2,8%	2,1%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	4			100,0%					100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	257	11,6%	11,3%	46,2%	6,5%	13,5%	7,6%	3,5%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	394	10,2%	22,9%	39,9%	5,9%	11,6%	6,7%	2,6%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	292	10,4%	19,6%	47,4%	6,7%	6,2%	7,7%	2,0%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	382	9,2%	20,8%	45,7%	7,4%	14,0%	1,9%	1,0%	100%
	Superior (universități, academii, institute,	506	7,8%	34,4%	38,4%	2,4%	14,7%	2,0%	0,4%	100%

		Număr cazuri	Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet							Total
			3G	Fibra optica	ADSL	Dial Up	Wi-Fi	Telefonul mobil	NS/NR	
	inclusiv studii postuniversitare)									
Medii de reședința	Urban	465	6,0%	31,2%	42,9%	2,5%	12,4%	4,1%	0,9%	100%
	Rural	923	12,9%	10,7%	54,9%	8,4%	5,2%	5,9%	2,0%	100%
	Chișinău	447	6,6%	39,7%	19,4%	2,6%	25,9%	3,5%	2,2%	100%
D16 Regiunea	Nord	492	10,1%	14,2%	49,8%	8,3%	11,5%	4,6%	1,6%	100%
	Centru	1.022	8,7%	32,3%	30,3%	5,5%	15,9%	5,3%	2,1%	100%
	Sud	321	12,1%	5,5%	75,7%	1,0%	0,8%	3,8%	1,2%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	1.308	11,1%	20,3%	43,4%	6,6%	10,8%	5,9%	1,8%	100%
	Rusa	361	7,1%	27,0%	40,4%	3,4%	18,5%	2,3%	1,2%	100%
	Ambele in egala măsura	100	1,6%	51,6%	25,3%	0,4%	17,4%	1,2%	2,6%	100%
	Alta	66	1,7%	19,1%	75,4%				3,8%	100%

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

		Număr cazuri	Motive invocate								Total
			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	Urmează sa mă conectez	Alte	NS/NR	
Total		1.165	58,6%	6,7%	7,1%	22,8%	0,8%	0,7%	2,1%	1,2%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	147	47,2%	5,1%	15,5%	24,8%	1,9%	1,4%	2,6%	1,4%	100%
	26-35 ani	150	51,2%	7,8%	8,4%	23,4%	2,3%	2,4%	3,2%	1,3%	100%
	36-45 ani	186	57,2%	4,9%	7,4%	25,6%	0,6%	0,7%	3,0%	0,7%	100%
	46-55 ani	259	60,8%	7,3%	5,3%	23,4%	0,4%		1,5%	1,3%	100%
	56-65 ani	292	63,0%	8,5%	4,4%	20,6%	0,2%	0,2%	1,8%	1,2%	100%
	66-74 ani	131	67,4%	5,0%	5,0%	20,1%	0,3%		0,7%	1,4%	100%
D2 Sexul	Masculin	495	57,9%	6,3%	6,7%	23,1%	0,4%	1,3%	2,7%	1,6%	100%
	Feminin	669	59,1%	7,0%	7,4%	22,7%	1,1%	0,2%	1,6%	0,9%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	786	61,1%	6,7%	7,2%	20,6%	0,7%	0,5%	2,2%	1,0%	100%
	1 copil	141	58,8%	5,3%	2,7%	26,8%	1,3%	1,0%	3,4%	0,8%	100%
	2 copii	154	50,5%	8,3%	9,8%	26,7%	0,7%	0,7%	1,2%	2,2%	100%
	3 copii si mai mulți	83	49,5%	6,4%	8,3%	30,0%	1,2%	1,5%	1,2%	1,9%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Specialiști cu nivel superior de calificare	13	37,0%	12,6%	16,1%	34,3%					100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	49	57,5%	5,7%	4,4%	28,4%		2,6%	1,4%		100%
	Funcționari administrativi	2				100,0%					100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	33	64,8%	3,1%	8,8%	20,2%				3,1%	100%

	Număr cazuri	Motive invocate									Total
		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	Urmează sa mă conectez	Alte	NS/NR		
Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	35	59,9%		6,8%	18,1%	3,2%	2,0%	3,6%	6,3%	100%	
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	25	55,6%	15,7%		12,6%	5,6%		10,6%		100%	
Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	15	57,3%	23,8%		11,8%			7,0%		100%	
Muncitori necalificați	122	53,3%	3,9%	4,4%	33,0%	0,8%	1,7%	3,0%		100%	
Elev/ Student	29	46,4%	12,7%	20,0%	13,6%			7,3%		100%	
Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	136	53,9%	5,3%	13,0%	25,5%		1,9%	0,5%		100%	
Nu lucrez, caut de lucru	196	62,5%	6,6%	8,2%	19,4%	0,9%		0,5%	1,9%	100%	

		Număr cazuri	Motive invocate								
			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	Urmează sa mă conectez	Alte	NS/NR	Total
	Casnică	190	54,3%	6,9%	6,0%	27,2%	1,6%	0,5%	2,7%	0,8%	100%
	Pensionar	311	65,1%	7,6%	5,2%	19,2%	0,3%		1,2%	1,3%	100%
	Migrant	11	53,1%		9,6%				25,8%	11,6%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	357	62,6%	8,2%	6,7%	21,1%	0,8%		0,2%	0,5%	100%
	1001-2000 MDL	408	60,2%	7,7%	7,5%	20,1%	0,5%	0,6%	2,0%	1,6%	100%
	2001-3000 MDL	180	54,4%	4,3%	5,9%	32,1%	0,9%	0,4%	1,6%	0,4%	100%
	3001-4000 MDL	68	61,7%	1,5%	8,1%	16,2%	1,6%	3,0%	6,3%	1,6%	100%
	4001-5000 MDL	36	46,3%	3,1%	17,4%	28,3%			1,9%	3,1%	100%
	5001-6000 MDL	13	32,2%	8,0%		41,9%	8,0%	9,8%	0,0%		100%
	Peste 6000 MDL	7	48,7%		14,0%	23,4%			14,0%		100%
	NS/NR	95	51,2%	7,2%	4,8%	23,7%	1,1%	1,5%	7,3%	3,3%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	29	59,9%	13,6%	6,7%	19,9%					100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	362	60,7%	6,9%	6,4%	22,3%	0,9%	0,3%	1,3%	1,3%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	321	57,1%	7,3%	5,7%	24,0%	0,4%	1,7%	2,6%	1,1%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	222	57,0%	5,1%	10,1%	21,7%	1,0%		3,3%	1,9%	100%

		Număr cazuri	Motive invocate								Total
			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	Urmează sa mă conectez	Alte	NS/NR	
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	155	59,8%	7,5%	6,9%	21,0%	1,7%		2,2%	1,0%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	75	56,1%	4,0%	8,2%	29,1%		1,6%	0,9%		100%
Medii de reședința	Urban	248	58,3%	10,7%	6,9%	19,4%	1,1%	0,9%	2,3%	0,4%	100%
	Rural	841	57,8%	5,7%	7,4%	24,2%	0,7%	0,6%	2,2%	1,4%	100%
	Chișinău	75	67,5%	5,4%	4,7%	18,9%	1,3%			2,1%	100%
D16 Regiunea	Nord	426	60,4%	8,6%	6,2%	21,0%	0,8%		1,1%	1,8%	100%
	Centru	466	56,6%	7,1%	5,9%	23,3%	1,3%	1,6%	3,3%	0,9%	100%
	Sud	273	59,1%	3,2%	10,5%	24,8%			1,7%	0,8%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/Romana	933	57,8%	6,4%	6,1%	24,5%	0,8%	0,8%	2,5%	1,1%	100%
	Rusa	143	64,3%	10,1%	8,9%	14,9%	0,8%		0,7%	0,3%	100%
	Ambele in egala măsura	23	61,5%	6,2%	1,9%	21,0%	2,5%			6,9%	100%
	Alta	65	56,4%	3,4%	19,4%	17,6%				3,2%	100%

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

		Număr cazuri	Q1.6 Indiferent de loc, Dvs. personal ați utilizat calculatorul în ultimele 12 luni?		
			Da	Nu	Total
Total		3.024	68,1%	31,9%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	90,9%	9,1%	100%
	26-35 ani	546	86,3%	13,7%	100%
	36-45 ani	463	69,2%	30,8%	100%
	46-55 ani	523	52,8%	47,2%	100%
	56-65 ani	716	35,3%	64,7%	100%
	66-74 ani	361	24,2%	75,8%	100%
D2 Sexul	Masculin	1.303	69,6%	30,4%	100%
	Feminin	1.721	66,6%	33,4%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1.806	59,8%	40,2%	100%
	1 copil	619	82,2%	17,8%	100%
	2 copii	451	75,5%	24,5%	100%
	3 copii si mai mulți	148	62,9%	37,1%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	100,0%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	98,0%	2,0%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	82,9%	17,1%	100%
	Funcționari administrativi	25	92,9%	7,1%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	72,3%	27,7%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	63	55,2%	44,8%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	93	82,9%	17,1%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	76,8%	23,2%	100%
	Muncitori necalificați	229	57,0%	43,0%	100%
	Elev/ Student	142	98,2%	1,8%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	57,2%	42,8%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	312	59,1%	40,9%	100%
	Casnică	457	72,0%	28,0%	100%
	Pensionar	765	25,3%	74,7%	100%

		Număr cazuri	Q1.6 Indiferent de loc, Dvs. personal ați utilizat calculatorul în ultimele 12 luni?		
			Da	Nu	Total
	Migrant	34	78,9%	21,1%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	529	40,9%	59,1%	100%
	1001-2000 MDL	760	48,2%	51,8%	100%
	2001-3000 MDL	518	67,2%	32,8%	100%
	3001-4000 MDL	298	76,1%	23,9%	100%
	4001-5000 MDL	203	87,8%	12,2%	100%
	5001-6000 MDL	140	93,6%	6,4%	100%
	Peste 6000 MDL	206	93,2%	6,8%	100%
	NS/NR	370	86,4%	13,6%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	20,5%	79,5%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	633	52,2%	47,8%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	712	61,8%	38,2%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	65,2%	34,8%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	75,4%	24,6%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	598	90,3%	9,7%	100%
Medii de reședință	Urban	724	71,1%	28,9%	100%
	Rural	1.758	59,9%	40,1%	100%
	Chișinău	542	88,2%	11,8%	100%
D16 Regiunea	Nord	908	62,9%	37,1%	100%
	Centru	1.508	74,3%	25,7%	100%
	Sud	608	58,8%	41,2%	100%
Limba vorbită acasă	Moldovenească/ Romana	2.251	66,2%	33,8%	100%
	Rusa	522	77,0%	23,0%	100%
	Ambele în egala măsură	128	81,3%	18,7%	100%
	Alta	123	51,6%	48,4%	100%

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

		Număr cazuri	Q1.7 Indiferent de loc, Dvs. personal ați utilizat Internetul în ultimele 12 luni?		
			Da	Nu	Total
Total		3.024	69,2%	30,8%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	93,0%	7,0%	100%
	26-35 ani	546	88,4%	11,6%	100%
	36-45 ani	463	69,3%	30,7%	100%
	46-55 ani	523	53,4%	46,6%	100%
	56-65 ani	716	35,4%	64,6%	100%
	66-74 ani	361	23,6%	76,4%	100%
D2 Sexul	Masculin	1.303	70,8%	29,2%	100%
	Feminin	1.721	67,7%	32,3%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1.806	60,4%	39,6%	100%
	1 copil	619	83,0%	17,0%	100%
	2 copii	451	79,0%	21,0%	100%
	3 copii si mai mulți	148	63,5%	36,5%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	100,0%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	98,0%	2,0%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	82,2%	17,8%	100%
	Funcționari administrativi	25	92,9%	7,1%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	72,3%	27,7%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	63	54,3%	45,7%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	93	84,2%	15,8%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	78,8%	21,2%	100%
	Muncitori necalificați	229	59,8%	40,2%	100%
	Elev/ Student	142	98,3%	1,7%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	58,3%	41,7%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	312	59,9%	40,1%	100%
	Casnică	457	75,2%	24,8%	100%
	Pensionar	765	25,9%	74,1%	100%
	Migrant	34	82,1%	17,9%	100%

		Număr cazuri	Q1.7 Indiferent de loc, Dvs. personal ați utilizat Internetul in ultimele 12 luni?		
			Da	Nu	Total
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	529	41,4%	58,6%	100%
	1001-2000 MDL	760	50,2%	49,8%	100%
	2001-3000 MDL	518	68,1%	31,9%	100%
	3001-4000 MDL	298	77,4%	22,6%	100%
	4001-5000 MDL	203	89,0%	11,0%	100%
	5001-6000 MDL	140	93,2%	6,8%	100%
	Peste 6000 MDL	206	94,3%	5,7%	100%
	NS/NR	370	87,2%	12,8%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	20,5%	79,5%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	633	54,0%	46,0%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	712	63,0%	37,0%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	67,6%	32,4%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	75,7%	24,3%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	598	90,2%	9,8%	100%
Medii de reședință	Urban	724	72,4%	27,6%	100%
	Rural	1.758	61,4%	38,6%	100%
	Chișinău	542	87,9%	12,1%	100%
D16 Regiunea	Nord	908	64,2%	35,8%	100%
	Centru	1.508	75,4%	24,6%	100%
	Sud	608	59,6%	40,4%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2.251	67,4%	32,6%	100%
	Rusa	522	78,1%	21,9%	100%
	Ambele in egala măsura	128	78,8%	21,2%	100%
	Alta	123	55,0%	45,0%	100%

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

		Număr cazuri	Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?								Total
			Acasă	La prieteni, cunoscuți	La școala, colegiu, universitate (gratuit)	La serviciu	La biblioteca, oficiu poștal 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		1.801	89,7%	26,8%	10,9%	19,8%	4,1%	6,1%	38,2%	25,0%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	386	88,1%	39,7%	27,7%	14,7%	8,3%	11,6%	57,7%	37,5%	100%
	26-35 ani	481	89,7%	25,5%	3,8%	24,1%	3,2%	5,4%	41,7%	25,8%	100%
	36-45 ani	320	93,4%	20,0%	2,1%	22,5%	0,6%	3,3%	27,6%	17,8%	100%
	46-55 ani	277	91,0%	13,2%	1,9%	22,5%	2,3%	1,3%	17,0%	12,4%	100%
	56-65 ani	252	85,6%	17,0%	1,7%	18,4%	0,8%	1,2%	9,2%	9,8%	100%
	66-74 ani	85	88,4%	16,3%		5,9%			3,5%	5,8%	100%
D2 Sexul	Masculin	793	90,9%	25,8%	11,4%	21,9%	3,9%	7,5%	39,9%	25,7%	100%
	Feminin	1.008	88,5%	27,8%	10,5%	17,6%	4,3%	4,8%	36,5%	24,3%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	895	88,3%	27,3%	11,4%	22,6%	4,7%	7,8%	37,1%	24,7%	100%
	1 copil	479	94,1%	24,3%	11,5%	18,7%	2,8%	4,6%	40,5%	28,9%	100%
	2 copii	338	89,0%	29,0%	9,7%	16,8%	4,0%	4,8%	40,1%	22,8%	100%
	3 copii și mai mulți	89	80,4%	27,6%	8,8%	11,3%	6,5%	4,9%	27,7%	13,8%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	100,0%	15,5%	11,8%	50,1%	11,8%	6,6%	46,8%	49,2%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	251	97,0%	27,4%	8,8%	65,4%	6,7%	9,6%	45,4%	31,5%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	183	93,6%	20,4%	3,3%	38,3%	1,2%	5,0%	41,1%	24,7%	100%
	Funcționari administrativi	23	100,0%	24,0%	7,5%	55,6%	12,5%	12,5%	37,2%	38,0%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	68	90,6%	10,6%	2,2%	15,6%	1,3%	3,2%	27,4%	8,9%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și	32	89,1%	30,3%	4,6%	8,5%	8,5%	2,7%	22,7%	14,9%	100%

	Număr cazuri	Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?									Total
		Acasă	La prieteni, cunoscuți	La școala, colegiu, universitate (gratuit)	La serviciu	La biblioteca, oficiu poștal 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.)		
	pescuit										
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	75	91,8%	29,2%	3,4%	21,6%	2,3%	8,0%	34,2%	17,3%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	33	92,8%	25,3%	18,1%	20,1%		4,7%	36,0%	21,2%	100%
	Muncitori necalificați	125	83,1%	23,3%	0,8%	11,9%	0,8%	1,5%	37,5%	23,6%	100%
	Elev/ Student	139	92,2%	46,1%	56,0%	6,3%	14,2%	14,2%	67,6%	50,6%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	138	87,8%	24,2%	2,0%	6,7%	0,7%	2,7%	32,5%	18,1%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	169	81,9%	26,2%	5,4%	8,0%	3,8%	7,2%	29,0%	19,4%	100%
	Casnică	330	87,2%	24,8%	2,8%	4,6%	1,3%	3,2%	32,5%	18,8%	100%
	Pensionar	194	86,4%	15,8%		2,9%		0,6%	4,2%	6,2%	100%
	Migrant	27	90,3%	30,5%	8,8%	10,8%		4,0%	33,4%	21,8%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	173	79,9%	27,3%	1,5%	4,5%	3,0%	2,9%	17,2%	15,4%	100%
	1001-2000 MDL	310	82,6%	18,7%	4,6%	6,6%	1,0%	2,7%	28,0%	14,7%	100%
	2001-3000 MDL	313	90,4%	23,7%	8,9%	14,7%	3,9%	3,2%	27,8%	17,8%	100%
	3001-4000 MDL	214	92,0%	21,1%	8,7%	19,3%	2,1%	4,8%	36,8%	18,9%	100%
	4001-5000 MDL	173	89,6%	29,7%	13,9%	25,5%	5,6%	6,9%	51,4%	32,9%	100%
	5001-6000 MDL	126	95,7%	25,5%	8,3%	28,8%	6,1%	9,9%	49,1%	32,7%	100%
	Peste 6000 MDL	189	97,1%	35,2%	17,4%	46,1%	5,7%	8,2%	57,6%	37,6%	100%
	NS/NR	303	91,5%	33,2%	19,5%	20,9%	6,0%	10,8%	44,3%	33,5%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	5	53,1%	73,0%		26,1%	26,1%	26,1%	26,1%	26,1%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete	254	85,1%	29,5%	12,5%	4,4%	2,1%	4,9%	33,0%	17,3%	100%

	Număr cazuri	Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?									
		Acasă	La prieteni, cunoscuți	La școala, colegiu, universitate (gratuit)	La serviciu	La biblioteca, oficiu poștal 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	
	(5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)										
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	368	88,7%	27,7%	17,3%	9,4%	6,3%	7,7%	40,6%	26,9%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	291	85,4%	25,4%	4,9%	8,3%	1,5%	2,9%	33,0%	21,7%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	375	90,8%	21,5%	8,3%	22,0%	2,5%	3,6%	34,6%	21,6%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	508	95,7%	28,5%	10,4%	43,7%	6,0%	9,2%	45,3%	32,6%	100%
Medii de reședință	Urban	456	90,7%	27,9%	12,1%	20,0%	5,3%	7,1%	38,8%	28,6%	100%
	Rural	913	85,9%	24,8%	6,6%	13,4%	2,2%	2,7%	30,4%	17,8%	100%
	Chișinău	432	96,4%	29,7%	18,6%	32,4%	6,7%	12,1%	53,3%	35,9%	100%
D16 Regiunea	Nord	496	87,7%	35,5%	13,1%	16,3%	4,3%	6,8%	33,1%	22,5%	100%
	Centru	1.002	91,4%	25,9%	11,4%	23,2%	5,0%	7,3%	45,6%	30,0%	100%
	Sud	303	87,1%	14,9%	5,6%	13,7%	0,6%	0,9%	20,5%	11,5%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	1.297	88,9%	27,5%	10,8%	19,1%	4,6%	6,4%	38,6%	23,6%	100%
	Rusa	361	93,1%	25,2%	12,1%	22,4%	3,3%	5,5%	40,0%	32,2%	100%
	Ambele in egala măsura	89	95,6%	24,0%	14,4%	27,1%	1,8%	7,0%	34,9%	22,0%	100%
	Alta	54	77,7%	23,7%	1,8%	7,7%		1,9%	20,2%	19,2%	100%

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

		Număr cazuri	Q1.9 Cit de des ați utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de loc?				
			Cel puțin o data pe zi	Cel puțin o data pe săptămâna	Mai rar decât o data pe săptămâna	NS/NR	Total
Total		1,801	76,3%	16,8%	6,8%	0,1%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	386	87,9%	7,7%	4,2%	0,3%	100%
	26-35 ani	481	80,9%	14,1%	5,0%		100%
	36-45 ani	320	68,7%	24,2%	7,1%		100%
	46-55 ani	277	62,6%	27,2%	10,2%		100%
	56-65 ani	252	55,3%	28,6%	16,1%		100%
	66-74 ani	85	56,6%	26,1%	17,4%		100%
D2 Sexul	Masculin	793	77,6%	16,5%	5,9%		100%
	Feminin	1,008	75,1%	17,1%	7,7%	0,2%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	895	75,1%	16,6%	8,3%		100%
	1 copil	479	81,6%	14,1%	4,3%		100%
	2 copii	338	75,0%	19,2%	5,7%		100%
	3 copii si mai mulți	89	62,4%	24,2%	11,7%	1,7%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	89,0%	11,0%			100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	251	86,7%	11,2%	2,2%		100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	183	77,7%	18,6%	3,7%		100%
	Funcționari administrativi	23	87,4%	12,6%			100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	68	64,6%	28,5%	6,9%		100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	32	58,4%	27,6%	14,0%		100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții,	75	71,9%	22,1%	6,0%		100%

		Număr cazuri	Q1.9 Cit de des ați utilizat Internetul in ultimele 12 luni, indiferent de loc?				
			Cel puțin o data pe zi	Cel puțin o data pe săptămâna	Mai rar decât o data pe săptămâna	NS/NR	Total
	transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică						
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	33	79,0%	13,8%	3,1%	4,1%	100%
	Muncitori necalificați	125	70,0%	22,3%	7,7%		100%
	Elev/ Student	139	94,0%	3,9%	2,1%		100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	138	69,9%	22,4%	7,7%		100%
	Nu lucrez, caut de lucru	169	76,0%	13,4%	10,6%		100%
	Casnică	330	71,2%	18,7%	10,1%		100%
	Pensionar	194	53,0%	27,8%	19,2%		100%
	Migrant	27	72,6%	24,5%	2,9%		100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	173	62,4%	20,1%	17,5%		100%
	1001-2000 MDL	310	66,0%	22,4%	11,6%		100%
	2001-3000 MDL	313	74,3%	18,8%	6,9%		100%
	3001-4000 MDL	214	74,6%	18,5%	6,9%		100%
	4001-5000 MDL	173	80,0%	16,5%	3,4%		100%
	5001-6000 MDL	126	83,2%	16,4%	0,4%		100%
	Peste 6000 MDL	189	85,6%	12,4%	2,0%		100%
NS/NR	303	84,2%	10,7%	4,6%	0,4%	100%	
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	5	53,1%	38,8%	8,1%		100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	254	73,1%	16,2%	10,7%		100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	368	76,0%	19,1%	5,0%		100%
	Secundar profesional (instruirea profesională	291	67,6%	20,7%	11,2%	0,5%	100%

		Număr cazuri	Q1.9 Cit de des ați utilizat Internetul in ultimele 12 luni, indiferent de loc?				
			Cel puțin o data pe zi	Cel puțin o data pe săptămâna	Mai rar decât o data pe săptămâna	NS/NR	Total
	calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)						
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	375	72,7%	19,9%	7,5%		100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	508	87,0%	10,3%	2,7%		100%
Medii de reședința	Urban	456	75,8%	17,5%	6,3%	0,4%	100%
	Rural	913	70,4%	20,3%	9,3%		100%
	Chișinău	432	88,7%	8,8%	2,4%		100%
D16 Regiunea	Nord	496	74,2%	17,2%	8,3%	0,3%	100%
	Centru	1,002	76,6%	17,4%	5,9%		100%
	Sud	303	78,9%	13,8%	7,3%		100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	1,297	74,4%	17,9%	7,6%	0,1%	100%
	Rusa	361	82,7%	12,0%	5,3%		100%
	Ambele in egala măsura	89	81,7%	16,0%	2,3%		100%
	Alta	54	76,9%	19,5%	3,6%		100%

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

		Numar cazuri	Q1.10 Cind accesati resursele Internet, de obicei, cit timp petreceti navigind pe Internet?						Total
			1 ora si mai putin	2-3 ore	4-5 ore	6-8 ore	Mai mult de 8 ore	NS/NR	
Total		1,801	32,5%	36,7%	17,1%	7,8%	5,5%	0,5%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	386	15,7%	39,2%	23,3%	12,9%	8,1%	0,8%	100%
	26-35 ani	481	32,2%	38,4%	17,1%	6,5%	5,8%		100%
	36-45 ani	320	38,7%	35,4%	15,8%	5,0%	4,5%	0,6%	100%
	46-55 ani	277	50,1%	34,5%	9,3%	4,2%	1,9%		100%
	56-65 ani	252	54,9%	28,8%	8,7%	4,5%	1,8%	1,2%	100%
	66-74 ani	85	62,1%	26,1%	7,1%	2,3%	1,2%	1,1%	100%
D2 Sexul	Masculin	793	29,4%	38,8%	19,0%	7,9%	4,9%	0,1%	100%
	Feminin	1,008	35,5%	34,6%	15,3%	7,7%	6,0%	0,9%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	895	33,5%	35,2%	16,5%	9,2%	5,1%	0,5%	100%
	1 copil	479	26,1%	39,8%	20,1%	7,9%	5,8%	0,4%	100%
	2 copii	338	37,0%	36,0%	15,3%	5,9%	5,6%	0,2%	100%
	3 copii si mai mulți	89	42,4%	35,1%	12,8%	2,1%	6,0%	1,7%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	32,9%	35,0%	18,8%		13,3%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	251	26,5%	33,7%	18,6%	11,1%	9,7%	0,4%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	183	28,8%	41,6%	17,6%	7,4%	4,6%		100%
	Funcționari administrativi	23	7,3%	44,1%	38,7%	9,9%			100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	68	43,0%	39,0%	8,9%	6,3%	2,8%		100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	32	37,8%	35,8%	10,5%	3,8%	12,1%		100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții,	75	39,7%	30,4%	21,1%	6,4%	2,4%		100%

		Numar cazuri	Q1.10 Cind accesati resursele Internet, de obicei, cit timp petreceti navigind pe Internet?						
			1 ora si mai putin	2-3 ore	4-5 ore	6-8 ore	Mai mult de 8 ore	NS/NR	Total
	transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică								
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	33	25,9%	41,3%	18,5%	7,2%	3,1%	4,1%	100%
	Muncitori necalificați	125	39,9%	40,3%	11,1%	3,9%	3,6%	1,2%	100%
	Elev/ Student	139	9,4%	41,2%	28,7%	12,7%	7,9%		100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	138	46,4%	31,2%	15,9%	3,8%	2,6%		100%
	Nu lucrez, caut de lucru	169	35,9%	36,8%	13,6%	7,1%	6,6%		100%
	Casnică	330	34,3%	36,2%	14,8%	8,8%	5,1%	0,7%	100%
	Pensionar	194	61,3%	26,3%	6,3%	2,7%	1,1%	2,3%	100%
	Migrant	27	38,6%	39,8%	15,7%	5,9%			100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	173	50,9%	28,1%	10,5%	5,9%	4,2%	0,4%	100%
	1001-2000 MDL	310	43,6%	36,2%	12,7%	4,7%	2,2%	0,5%	100%
	2001-3000 MDL	313	38,7%	37,4%	16,0%	2,9%	4,9%		100%
	3001-4000 MDL	214	29,4%	41,4%	16,3%	5,9%	6,4%	0,7%	100%
	4001-5000 MDL	173	31,8%	35,6%	17,2%	13,2%	2,2%		100%
	5001-6000 MDL	126	26,2%	38,7%	18,9%	6,6%	9,7%		100%
	Peste 6000 MDL	189	20,2%	33,1%	22,8%	13,0%	10,9%		100%
	NS/NR	303	21,2%	39,5%	21,1%	11,5%	5,4%	1,4%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	5	16,2%	64,9%		18,9%			100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	254	36,3%	36,9%	13,5%	7,7%	5,2%	0,3%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	368	32,1%	37,7%	17,2%	7,0%	5,5%	0,4%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională	291	37,7%	38,2%	13,9%	5,9%	2,6%	1,7%	100%

		Numar cazuri	Q1.10 Cind accesati resursele Internet, de obicei, cit timp petreceti navigind pe Internet?						Total
			1 ora si mai putin	2-3 ore	4-5 ore	6-8 ore	Mai mult de 8 ore	NS/NR	
	calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)								
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	375	34,2%	36,8%	17,1%	7,3%	4,5%		100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	508	26,1%	34,3%	21,4%	10,0%	8,0%	0,2%	100%
Medii de reședința	Urban	456	31,9%	37,8%	14,9%	8,3%	6,4%	0,8%	100%
	Rural	913	35,4%	36,6%	15,8%	6,9%	4,8%	0,4%	100%
	Chișinău	432	27,2%	35,8%	21,8%	9,1%	5,9%	0,3%	100%
D16 Regiunea	Nord	496	32,6%	36,2%	16,5%	6,1%	8,0%	0,7%	100%
	Centru	1,002	30,8%	36,4%	18,0%	9,3%	5,1%	0,4%	100%
	Sud	303	38,3%	38,6%	15,0%	5,6%	2,3%	0,2%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	1,297	32,8%	37,1%	17,4%	7,5%	4,6%	0,6%	100%
	Rusa	361	29,8%	37,5%	17,0%	7,6%	8,1%		100%
	Ambele in egala măsura	89	29,0%	33,0%	18,1%	8,9%	11,1%		100%
	Alta	54	49,2%	27,4%	6,5%	16,8%			100%

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

		Număr cazuri	Q1.11 De citi ani Dvs. utilizați resursele Internet, indiferent de locul de accesare a acestora?						NS/NR	Total
			Mai puțin de un an	1-3 ani	4-6 ani	7-10 ani	Mai mult de 10 ani			
Total		1,801	5,2%	29,9%	37,9%	18,9%	7,3%	0,8%	100%	
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	386	4,3%	29,2%	42,2%	20,0%	3,8%	0,6%	100%	
	26-35 ani	481	4,4%	28,5%	36,7%	21,0%	8,1%	1,3%	100%	
	36-45 ani	320	6,7%	30,5%	33,5%	19,0%	10,0%	0,3%	100%	
	46-55 ani	277	4,4%	31,4%	38,5%	16,1%	9,1%	0,4%	100%	
	56-65 ani	252	8,7%	31,9%	34,9%	12,6%	10,3%	1,5%	100%	
	66-74 ani	85	10,4%	36,5%	27,2%	14,0%	10,8%	1,1%	100%	
D2 Sexul	Masculin	793	5,3%	28,6%	37,3%	19,3%	8,8%	0,6%	100%	
	Feminin	1,008	5,1%	31,1%	38,5%	18,5%	5,9%	0,9%	100%	
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	895	5,4%	27,9%	37,8%	19,2%	8,9%	0,8%	100%	
	1 copil	479	4,5%	27,7%	40,8%	19,9%	6,7%	0,4%	100%	
	2 copii	338	4,9%	35,4%	36,7%	18,1%	4,9%		100%	
	3 copii si mai mulți	89	8,8%	38,6%	27,8%	14,1%	5,5%	5,2%	100%	
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	7,0%	12,8%	22,8%	43,8%	13,6%		100%	
	Specialiști cu nivel superior de calificare	251	0,8%	10,9%	34,5%	31,7%	21,6%	0,6%	100%	
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	183	2,6%	28,1%	38,9%	19,8%	9,6%	0,9%	100%	
	Funcționari administrativi	23		11,5%	49,9%	32,5%	6,1%		100%	
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	68	2,2%	38,5%	36,2%	18,1%	5,0%		100%	
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	32	5,9%	53,2%	33,6%	4,6%	2,8%		100%	
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții,	75	8,7%	32,6%	31,9%	20,9%	5,9%		100%	

		Număr cazuri	Q1.11 De citi ani Dvs. utilizați resursele Internet, indiferent de locul de accesare a acestora?						Total
			Mai puțin de un an	1-3 ani	4-6 ani	7-10 ani	Mai mult de 10 ani	NS/NR	
	transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică								
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	33		42,9%	34,1%	13,4%	5,6%	4,1%	100%
	Muncitori necalificați	125	10,9%	42,5%	26,5%	15,8%	3,7%	0,7%	100%
	Elev/ Student	139	1,6%	22,3%	53,7%	18,7%	3,8%		100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	138	5,8%	32,8%	42,1%	13,8%	4,5%	0,9%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	169	7,1%	34,4%	36,4%	16,8%	4,8%	0,6%	100%
	Casnică	330	7,0%	34,8%	36,9%	15,9%	4,0%	1,4%	100%
	Pensionar	194	12,7%	36,3%	27,5%	13,5%	8,4%	1,6%	100%
	Migrant	27	7,5%	31,0%	46,6%	12,0%	2,9%		100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	173	8,1%	46,8%	29,2%	9,8%	3,5%	2,6%	100%
	1001-2000 MDL	310	8,7%	45,2%	31,6%	10,1%	3,3%	1,2%	100%
	2001-3000 MDL	313	7,0%	36,4%	38,9%	13,7%	3,7%	0,3%	100%
	3001-4000 MDL	214	5,0%	32,8%	39,7%	17,4%	5,1%		100%
	4001-5000 MDL	173	3,6%	18,2%	45,8%	23,5%	8,4%	0,5%	100%
	5001-6000 MDL	126	1,4%	15,9%	43,2%	31,4%	8,1%		100%
	Peste 6000 MDL	189	0,9%	11,3%	36,5%	31,1%	20,1%		100%
	NS/NR	303	4,2%	23,8%	40,2%	21,8%	8,8%	1,2%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	5	8,1%	18,9%	38,8%	34,2%			100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	254	10,1%	44,4%	34,9%	8,5%	0,6%	1,5%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	368	6,0%	33,3%	40,0%	17,1%	3,2%	0,4%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională	291	5,1%	36,0%	39,3%	13,6%	4,3%	1,7%	100%

		Număr cazuri	Q1.11 De citi ani Dvs. utilizați resursele Internet, indiferent de locul de accesare a acestora?						
			Mai puțin de un an	1-3 ani	4-6 ani	7-10 ani	Mai mult de 10 ani	NS/NR	Total
	calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)								
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	375	5,2%	30,4%	37,9%	19,7%	6,7%	0,3%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	508	1,5%	13,8%	37,2%	29,6%	17,5%	0,3%	100%
Medii de reședința	Urban	456	4,5%	24,1%	37,7%	23,7%	8,9%	1,1%	100%
	Rural	913	7,2%	39,1%	39,2%	10,5%	3,1%	0,9%	100%
	Chișinău	432	1,8%	16,8%	35,6%	31,2%	14,3%	0,2%	100%
D16 Regiunea	Nord	496	6,1%	37,2%	37,0%	12,3%	5,6%	1,8%	100%
	Centru	1,002	4,9%	25,8%	37,3%	22,8%	9,1%	0,2%	100%
	Sud	303	4,5%	31,7%	42,0%	16,6%	4,3%	0,9%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	1,297	5,4%	32,6%	37,7%	17,0%	6,5%	0,7%	100%
	Rusa	361	5,0%	20,2%	42,7%	21,8%	9,5%	0,9%	100%
	Ambele in egala măsura	89	4,1%	19,7%	28,4%	34,4%	13,3%		100%
	Alta	54	1,7%	37,8%	29,9%	23,1%	5,1%	2,4%	100%

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

		Număr cazuri	Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice și despre serviciile prestate de acestea	Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pașaportului, buletinului, solicitarea unui certificat	Transmiterea de informații către instituțiile guvernamentale, de ex. remiterea unor plângeri, sesizări online, participarea la consultările publice pe marginea unor acte normative	Obținerea informațiilor despre bunuri și servicii prestate de agenți economici privați	Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile medicale publice	Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile medicale private	Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale și activitățile acestora (de ex. programele teatrelor, cinematografelor, muzeelor, sălilor de concert etc.)	Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail)
			1	2	3	4	5	6	7	8
Total		1,801	34,4%	7,3%	6,3%	25,6%	31,6%	28,0%	25,5%	51,2%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	386	38,2%	5,8%	7,0%	26,9%	36,0%	31,9%	33,1%	63,6%
	26-35 ani	481	39,6%	9,8%	7,1%	28,5%	32,5%	29,6%	27,2%	57,5%
	36-45 ani	320	32,3%	8,9%	6,4%	25,3%	30,8%	27,2%	23,5%	42,1%
	46-55 ani	277	26,4%	6,4%	4,7%	21,6%	28,4%	23,9%	15,3%	36,5%
	56-65 ani	252	23,1%	5,1%	4,1%	20,0%	18,7%	16,2%	11,9%	27,5%
	66-74 ani	85	15,4%			1,2%	13,1%	22,5%	17,7%	11,8%
D2 Sexul	Masculin	793	36,2%	8,5%	7,8%	29,2%	29,7%	25,4%	24,9%	55,2%
	Feminin	1,008	32,8%	6,2%	4,9%	22,0%	33,4%	30,5%	26,1%	47,4%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	895	33,4%	7,3%	7,0%	25,7%	29,9%	27,5%	25,4%	50,9%
	1 copil	479	39,9%	8,0%	6,5%	28,9%	36,3%	31,1%	27,0%	58,1%
	2 copii	338	32,1%	8,1%	5,1%	22,9%	32,1%	27,6%	25,6%	46,1%
	3 copii si mai mulți	89	21,9%	1,2%	3,4%	15,2%	19,3%	16,5%	16,9%	34,6%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	63,9%	13,6%	6,6%	73,9%	37,8%	37,8%	43,0%	71,1%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	251	67,3%	22,2%	16,7%	43,8%	45,3%	40,8%	43,1%	77,9%
	Specialiști cu nivel mediu de	183	44,6%	8,0%	8,7%	34,2%	40,8%	36,2%	32,3%	62,0%

		Număr cazuri	Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice și despre serviciile prestate de acestea	Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pașaportului, buletinului, solicitarea unui certificat	Transmiterea de informații către instituțiile guvernamentale, de ex. remiterea unor plângeri, sesizări online, participarea la consultările publice pe marginea unor acte normative	Obținerea informațiilor despre bunuri și servicii prestate de agenți economici privați	Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile medicale publice	Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile medicale private	Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale și activitățile acestora (de ex. programele teatrelor, cinematografele, muzeelor, sălilor de concert etc.)	Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail)
			1	2	3	4	5	6	7	8
	calificare									
	Funcționari administrativi	23	60,5%	16,1%	14,7%	32,5%	35,3%	31,7%	26,3%	76,9%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	68	28,2%	5,9%	5,1%	24,1%	31,8%	27,1%	17,5%	38,6%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	32	17,1%	5,5%		20,6%	25,5%	25,5%	12,6%	14,5%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	75	38,9%	4,0%	5,3%	24,7%	27,8%	25,9%	25,4%	48,7%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	33	18,8%	4,9%	10,3%	27,1%	24,5%	28,7%	29,0%	44,2%
	Muncitori necalificați	125	25,0%	3,9%	3,3%	16,8%	18,5%	15,2%	13,5%	35,4%
	Elev/ Student	139	50,7%	4,8%	8,3%	31,5%	39,8%	34,7%	46,9%	72,7%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	138	13,4%	2,4%	2,8%	11,3%	20,8%	16,9%	11,9%	40,9%
	Nu lucrez, caut de lucru	169	19,8%	5,9%	3,9%	19,7%	21,0%	18,8%	13,9%	40,9%

		Număr cazuri	Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice și despre serviciile prestate de acestea	Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pașaportului, buletinului, solicitarea unui certificat	Transmiterea de informații către instituțiile guvernamentale, de ex. remiterea unor plângeri, sesizări online, participarea la consultările publice pe marginea unor acte normative	Obținerea informațiilor despre bunuri și servicii prestate de agenți economici privați	Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile medicale publice	Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile medicale private	Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale și activitățile acestora (de ex. programele teatrelor, cinematografele, muzeele, sălilor de concert etc.)	Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail)
		1	2	3	4	5	6	7	8	
	Casnică	330	23,0%	5,1%	2,0%	18,2%	32,0%	28,6%	18,2%	39,5%
	Pensionar	194	15,0%	2,1%	1,6%	14,4%	19,2%	14,9%	10,6%	23,5%
	Migrant	27	10,3%			20,2%	31,2%	24,2%	12,2%	55,7%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	173	11,1%	3,8%	2,8%	14,0%	20,5%	15,1%	15,7%	22,1%
	1001-2000 MDL	310	18,6%	4,1%	3,4%	16,4%	17,7%	16,1%	11,3%	30,2%
	2001-3000 MDL	313	27,5%	3,5%	3,2%	16,9%	21,9%	19,7%	15,0%	42,9%
	3001-4000 MDL	214	35,0%	4,9%	4,7%	24,8%	31,8%	25,6%	25,4%	51,5%
	4001-5000 MDL	173	42,3%	10,9%	9,0%	35,9%	41,2%	37,8%	29,2%	62,0%
	5001-6000 MDL	126	46,7%	11,1%	10,1%	37,0%	35,6%	34,5%	34,6%	59,6%
	Peste 6000 MDL	189	59,7%	15,9%	12,2%	46,7%	52,2%	49,8%	52,2%	82,5%
	NS/NR	303	40,9%	8,2%	7,6%	24,9%	38,2%	32,5%	30,1%	62,4%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	5	64,9%	26,1%		26,1%			26,1%	34,2%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	254	17,3%		2,1%	9,7%	21,8%	16,0%	19,4%	39,9%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	368	30,9%	4,3%	3,8%	25,6%	29,4%	24,9%	25,8%	47,0%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	291	19,0%	4,0%	3,8%	15,8%	21,5%	20,7%	11,6%	36,6%
	Mediu de specialitate (colegii,	375	33,4%	6,6%	5,9%	26,9%	32,8%	28,0%	20,9%	49,3%

		Număr cazuri	Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice și despre serviciile prestate de acestea	Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pașaportului, buletinului, solicitarea unui certificat	Transmiterea de informații către instituțiile guvernamentale, de ex. remiterea unor plângeri, sesizări online, participarea la consultările publice pe marginea unor acte normative	Obținerea informațiilor despre bunuri și servicii prestate de agenți economici privați	Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile medicale publice	Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile medicale private	Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale și activitățile acestora (de ex. programele teatrelor, cinematografele, muzeele, sălilor de concert etc.)	Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail)
			1	2	3	4	5	6	7	8
	inclusiv tehnicumuri)									
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	508	58,3%	16,8%	12,9%	40,6%	45,3%	42,9%	41,0%	72,6%
Medii de reședința	Urban	456	33,8%	7,6%	5,9%	23,3%	31,9%	28,8%	23,5%	54,6%
	Rural	913	26,4%	5,0%	4,3%	15,8%	21,9%	17,4%	14,6%	38,4%
	Chișinău	432	51,4%	11,8%	10,6%	47,6%	51,0%	48,6%	49,6%	73,9%
D16 Regiunea	Nord	496	30,1%	5,1%	5,0%	14,5%	24,0%	17,7%	19,1%	41,2%
	Centru	1,002	40,0%	9,4%	7,7%	34,4%	40,3%	38,2%	33,7%	58,2%
	Sud	303	22,3%	3,8%	3,6%	13,5%	14,1%	9,8%	7,4%	43,7%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	1,297	34,2%	6,9%	6,1%	24,3%	31,7%	27,3%	24,8%	48,8%
	Rusa	361	36,2%	7,4%	5,6%	29,2%	32,2%	31,1%	28,0%	61,6%
	Ambele in egala măsura	89	45,2%	13,8%	14,1%	39,1%	39,7%	41,0%	40,3%	60,7%
	Alta	54	10,2%	5,5%	3,1%	11,3%	11,8%	4,2%	2,4%	31,0%

(continuarea tabelului 1.13.)

		Număr cazuri	Convorbiri telefonice prin Internet/ VoIP	Discuții prin Chat (Skype, Messenger)	Utilizarea rețelilor de socializare (Facebook, Odnoklassniki, etc.)	Postarea (afișarea, difuzarea) informației prin intermediul paginilor personale Web	Procurarea sau comandarea bunurilor sau serviciilor oferite de agenți economici / companii private	Efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul Internetului	Activități de instruire și educație	Vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital în scopuri de agreement (jocuri, texte, imagini cărți, muzică, filme)	Descărcarea programelor (soft-urilor)	Citirea știrilor, ziarelor, revistelor on-line
			9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Total		1,801	30,7%	92,3%	86,4%	30,4%	23,5%	14,5%	39,9%	70,8%	42,0%	63,5%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	386	40,0%	94,2%	96,2%	43,0%	27,4%	17,0%	49,4%	81,6%	61,1%	68,1%
	26-35 ani	481	31,5%	91,6%	92,0%	31,0%	29,1%	19,2%	43,3%	74,8%	43,3%	67,0%
	36-45 ani	320	26,2%	91,7%	82,4%	24,8%	22,9%	10,6%	35,0%	69,8%	30,1%	61,2%
	46-55 ani	277	21,3%	91,9%	77,3%	16,2%	14,7%	9,5%	29,0%	57,1%	24,3%	56,9%
	56-65 ani	252	17,9%	88,6%	57,8%	16,0%	6,3%	7,0%	20,9%	43,9%	19,3%	50,7%
	66-74 ani	85	13,0%	91,8%	45,2%	9,4%	8,3%	3,6%	17,8%	33,3%	10,7%	49,7%
D2 Sexul	Masculin	793	34,7%	90,9%	86,2%	30,6%	26,1%	14,9%	37,8%	73,0%	46,5%	63,1%
	Feminin	1,008	26,8%	93,6%	86,7%	30,2%	21,0%	14,1%	41,8%	68,6%	37,7%	63,9%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	895	32,2%	91,7%	81,9%	30,1%	22,4%	16,7%	33,5%	67,7%	42,8%	61,9%
	1 copil	479	31,8%	94,5%	91,5%	34,0%	28,6%	15,8%	47,9%	77,1%	43,9%	70,7%
	2 copii	338	26,8%	90,1%	89,7%	28,1%	18,7%	9,1%	44,3%	72,3%	40,5%	58,9%
	3 copii si mai mulți	89	25,0%	93,8%	86,3%	21,7%	22,8%	8,2%	36,1%	58,3%	30,0%	54,9%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	13,3%	92,0%	78,0%	49,1%	56,9%	37,0%	52,5%	54,0%	49,7%	70,2%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	251	45,0%	93,2%	85,4%	42,5%	42,0%	31,8%	58,0%	75,2%	58,7%	81,9%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	183	36,0%	86,5%	82,6%	36,2%	24,8%	19,7%	45,5%	75,4%	50,1%	73,2%
	Funcționari administrativi	23	28,5%	100,0%	100,0%	23,7%	42,5%	32,0%	47,4%	84,7%	51,5%	76,6%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	68	24,1%	90,1%	86,0%	24,9%	25,2%	7,3%	24,9%	65,6%	35,6%	75,3%

		Număr cazuri	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
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	32	7,3%	92,4%	79,1%	20,6%	9,9%	11,4%	21,0%	69,0%	33,4%	49,4%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	75	41,9%	93,6%	86,3%	29,5%	17,7%	8,5%	28,5%	65,0%	36,3%	51,2%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	33	24,0%	72,7%	71,0%	18,2%	13,1%	7,2%	23,2%	69,3%	36,5%	46,0%
	Muncitori necalificați	125	23,0%	85,9%	90,3%	17,7%	8,9%	2,4%	29,1%	70,0%	31,4%	52,7%
	Elev/ Student	139	47,6%	96,5%	95,1%	51,1%	36,6%	20,6%	66,0%	89,2%	74,4%	75,3%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	138	20,9%	95,1%	87,6%	22,4%	11,2%	8,5%	21,4%	61,2%	28,5%	47,0%
	Nu lucrez, caut de lucru	169	25,3%	93,9%	91,1%	28,0%	19,0%	10,7%	28,2%	69,4%	27,7%	53,3%
	Casnică	330	22,5%	93,8%	88,6%	22,8%	20,3%	10,3%	39,8%	69,7%	32,3%	62,6%
	Pensionar	194	14,5%	92,8%	53,8%	11,0%	5,8%	2,3%	16,1%	35,2%	12,0%	45,2%
Migrant	27	34,6%	96,0%	90,9%	27,2%	15,3%	8,2%	30,7%	65,4%	38,9%	50,0%	
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	173	18,2%	93,2%	84,4%	16,8%	12,1%	4,4%	22,9%	57,6%	22,0%	51,8%
	1001-2000 MDL	310	21,2%	92,4%	82,6%	20,2%	12,2%	6,6%	25,7%	60,5%	28,1%	49,3%
	2001-3000 MDL	313	23,0%	91,9%	84,5%	26,8%	13,0%	7,2%	30,1%	65,6%	34,4%	55,5%
	3001-4000 MDL	214	25,2%	89,3%	84,6%	32,8%	23,3%	13,9%	41,2%	74,5%	38,0%	64,2%
	4001-5000 MDL	173	38,6%	91,6%	88,7%	36,9%	30,9%	19,4%	50,7%	75,8%	47,5%	71,2%
	5001-6000 MDL	126	38,6%	95,8%	92,6%	34,2%	29,6%	13,6%	49,9%	75,8%	53,4%	72,5%

		Număr cazuri	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
	Peste 6000 MDL	189	52,0%	92,4%	92,1%	44,9%	43,7%	37,1%	54,0%	84,2%	62,5%	81,6%
	NS/NR	303	35,2%	92,9%	86,7%	33,7%	29,5%	17,3%	49,6%	75,5%	52,9%	69,1%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	5		100,0%	91,9%		64,9%	26,1%		26,1%	26,1%	26,1%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	254	27,9%	93,1%	89,2%	21,3%	14,1%	5,2%	32,1%	64,3%	34,0%	47,5%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	368	31,8%	92,7%	86,9%	35,0%	22,7%	13,3%	37,7%	71,5%	46,2%	65,6%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	291	17,7%	91,1%	86,0%	21,0%	12,6%	5,5%	27,8%	73,9%	29,0%	49,4%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	375	29,9%	89,5%	82,4%	28,4%	19,2%	11,9%	35,7%	64,9%	36,8%	66,0%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	508	40,5%	94,0%	87,4%	39,8%	39,4%	28,9%	57,5%	77,0%	55,5%	79,0%
Medii de reședință	Urban	456	33,9%	94,0%	87,7%	30,4%	24,3%	17,9%	43,6%	71,2%	44,4%	67,7%
	Rural	913	23,0%	92,2%	86,5%	25,0%	13,9%	7,8%	32,1%	65,3%	33,5%	53,0%
	Chișinău	432	43,2%	90,9%	84,9%	41,3%	42,1%	24,9%	51,9%	81,6%	56,8%	80,6%
D16 Regiunea	Nord	496	29,2%	92,3%	87,3%	29,8%	17,3%	11,5%	28,3%	65,4%	32,9%	57,6%
	Centru	1,002	35,5%	91,9%	85,2%	32,4%	29,0%	16,5%	43,8%	75,5%	47,7%	70,8%
	Sud	303	16,5%	93,6%	89,4%	24,3%	14,6%	12,5%	45,6%	63,5%	37,4%	47,6%
Limba vorbită acasă	Moldovenească/ Romana	1,297	30,8%	92,4%	86,3%	31,3%	21,9%	13,2%	38,8%	70,8%	41,5%	62,5%
	Rusa	361	31,1%	93,5%	87,8%	28,6%	29,9%	19,5%	40,8%	70,2%	43,0%	68,9%
	Ambele în egala măsură	89	41,4%	90,0%	83,3%	35,3%	30,6%	16,4%	51,3%	82,1%	50,1%	65,7%
	Alta	54	7,7%	86,2%	85,9%	8,8%	10,2%	12,3%	40,7%	55,7%	34,7%	48,7%

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

		Număr cazuri	Q2.1 Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md)?		Total
			Da	Nu	
Total		1,801	16,4%	83,6%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	386	16,8%	83,2%	100%
	26-35 ani	481	21,0%	79,0%	100%
	36-45 ani	320	14,8%	85,2%	100%
	46-55 ani	277	13,6%	86,4%	100%
	56-65 ani	252	9,4%	90,6%	100%
	66-74 ani	85	3,6%	96,4%	100%
D2 Sexul	Masculin	793	19,5%	80,5%	100%
	Feminin	1,008	13,3%	86,7%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	895	16,4%	83,6%	100%
	1 copil	479	18,5%	81,5%	100%
	2 copii	338	16,0%	84,0%	100%
	3 copii si mai mulți	89	5,7%	94,3%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	38,8%	61,2%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	251	38,7%	61,3%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	183	23,0%	77,0%	100%
	Funcționari administrativi	23	36,1%	63,9%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	68	20,3%	79,7%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	32	6,7%	93,3%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	75	20,7%	79,3%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	33	5,9%	94,1%	100%
	Muncitori necalificați	125	4,9%	95,1%	100%
	Elev/ Student	139	25,1%	74,9%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	138	2,4%	97,6%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	169	6,7%	93,3%	100%
	Casnică	330	8,8%	91,2%	100%
	Pensionar	194	4,8%	95,2%	100%
	Migrant	27	7,1%	92,9%	100%
D7 Venitul lunar	Sub 1000 MDL	173	4,8%	95,2%	100%

		Număr cazuri	Q2.1 Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md)?		Total
			Da	Nu	
per familie	1001-2000 MDL	310	4,5%	95,5%	100%
	2001-3000 MDL	313	10,0%	90,0%	100%
	3001-4000 MDL	214	14,0%	86,0%	100%
	4001-5000 MDL	173	23,5%	76,5%	100%
	5001-6000 MDL	126	28,9%	71,1%	100%
	Peste 6000 MDL	189	36,3%	63,7%	100%
	NS/NR	303	18,8%	81,2%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	5	26,1%	73,9%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	254	5,4%	94,6%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	368	12,0%	88,0%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	291	4,8%	95,2%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	375	15,4%	84,6%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	508	34,8%	65,2%	100%
Medii de reședință	Urban	456	16,9%	83,1%	100%
	Rural	913	10,9%	89,1%	100%
	Chișinău	432	26,9%	73,1%	100%
D16 Regiunea	Nord	496	11,8%	88,2%	100%
	Centru	1,002	20,4%	79,6%	100%
	Sud	303	9,8%	90,2%	100%
Limba vorbită acasă	Moldoveneasca/ Romana	1,297	17,6%	82,4%	100%
	Rusa	361	12,8%	87,2%	100%
	Ambele in egala măsura	89	20,0%	80,0%	100%
	Alta	54	1,0%	99,0%	100%

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

		Număr cazuri	Q2.2 De câte ori Dvs. ați 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	NS/NR	
Total		270	18,0%	31,2%	16,2%	7,1%	26,5%	1,0%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	64	18,2%	32,1%	15,3%	7,6%	26,8%		100%
	26-35 ani	97	19,2%	30,5%	12,3%	10,5%	25,5%	2,0%	100%
	36-45 ani	47	16,6%	21,8%	25,1%	2,3%	34,1%		100%
	46-55 ani	36	14,1%	41,5%	19,3%	2,8%	19,5%	2,8%	100%
	56-65 ani	23	23,1%	33,1%	13,6%	4,0%	26,3%		100%
	66-74 ani	3		66,1%	33,9%				100%
D2 Sexul	Masculin	148	15,6%	29,2%	18,9%	6,5%	29,1%	0,7%	100%
	Feminin	122	21,3%	34,1%	12,4%	7,9%	22,8%	1,5%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	128	18,6%	36,9%	12,6%	6,7%	24,3%	0,9%	100%
	1 copil	86	14,3%	28,3%	20,3%	11,0%	25,1%	1,0%	100%
	2 copii	51	20,3%	21,9%	19,4%	2,1%	34,7%	1,5%	100%
	3 copii si mai mulți	5	42,9%	36,9%			20,2%		100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	6		29,3%			70,7%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	90	10,7%	29,0%	18,0%	9,1%	31,0%	2,3%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	40	28,0%	25,1%	16,1%	2,3%	26,2%	2,3%	100%
	Funcționari administrativi	8	31,9%	38,8%		12,3%	16,9%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	13	11,7%	46,1%	22,7%		19,5%		100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	2		100,0%					100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	14	28,2%	25,1%	19,5%	7,3%	20,0%		100%

		Număr cazuri	Q2.2 De câte ori Dvs. ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md) pe parcursul ultimilor 12 luni?						
			O data	1-3 ori	4-7 ori	8-10 ori	Mai mult de 10 ori	NS/NR	Total
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	2		100,0%					100%
	Muncitori necalificați	6	30,1%	37,1%	14,3%		18,5%		100%
	Elev/ Student	35	14,3%	36,1%	19,9%	5,8%	24,0%		100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	3	72,2%		27,8%				100%
	Nu lucrez, caut de lucru	12	31,5%	13,8%	7,0%	9,6%	38,1%		100%
	Casnică	28	21,2%	29,0%	12,2%	16,9%	20,7%		100%
	Pensionar	9		66,8%	23,7%		9,5%		100%
	Migrant	2					100,0%		100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	6	46,9%		10,9%	19,7%	22,5%		100%
	1001-2000 MDL	14	23,9%	22,0%	17,2%		36,9%		100%
	2001-3000 MDL	30	23,9%	35,4%	17,1%	8,8%	14,8%		100%
	3001-4000 MDL	28	17,0%	42,8%	13,1%	4,0%	17,1%	6,1%	100%
	4001-5000 MDL	38	5,7%	42,0%	19,8%	11,6%	20,9%		100%
	5001-6000 MDL	34	8,7%	32,6%	27,0%	5,6%	26,1%		100%
	Peste 6000 MDL	66	18,4%	18,9%	13,8%	8,3%	40,6%		100%
	NS/NR	54	23,4%	35,6%	12,0%	4,2%	23,0%	1,8%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	1		100,0%					100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	10	9,9%	36,5%	22,6%		31,0%		100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	37	15,4%	42,7%	18,9%	9,5%	13,5%		100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	14	32,9%	27,1%	6,5%		33,5%		100%
	Medii de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	51	18,6%	31,4%	19,4%	4,2%	22,2%	4,2%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	157	18,1%	27,2%	14,7%	8,6%	30,8%	0,5%	100%
Medii de reședință	Urban	69	23,7%	27,6%	14,2%	6,6%	26,3%	1,6%	100%

		Număr cazuri	Q2.2 De câte ori Dvs. ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md) pe parcursul ultimilor 12 luni?						
			O data	1-3 ori	4-7 ori	8-10 ori	Mai mult de 10 ori	NS/NR	Total
	Rural	95	19,3%	28,8%	17,6%	7,6%	25,7%	0,9%	100%
	Chișinău	106	13,3%	35,5%	16,3%	6,9%	27,2%	0,8%	100%
D16 Regiunea	Nord	53	21,6%	32,9%	11,2%	10,6%	21,8%	2,0%	100%
	Centru	188	18,1%	31,1%	17,4%	5,8%	26,7%	0,9%	100%
	Sud	29	9,5%	28,6%	18,2%	8,9%	34,8%		100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	214	19,5%	29,9%	13,8%	6,3%	29,6%	0,9%	100%
	Rusa	40	12,6%	39,5%	24,0%	6,5%	15,1%	2,3%	100%
	Ambele in egala măsura	15	10,3%	27,3%	29,6%	18,9%	13,8%		100%
	Alta	1		100,0%					100%

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

		Număr cazuri	Q2.3.5. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat (răspuns "Da"):				
			<a href="http://www.particip.gov.md/">http://www.particip.gov.md/</a>	<a href="http://www.date.gov.md/">http://www.date.gov.md/</a>	<a href="http://www.actelocale.md/">http://www.actelocale.md/</a>	<a href="http://ednc.gov.md/">http://ednc.gov.md/</a>	<a href="http://www.lexiustice.md/">http://www.lexiustice.md/</a>
Total		270	10,1%	31,9%	24,1%	13,5%	46,5%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	64	5,5%	31,8%	16,8%	15,9%	49,1%
	26-35 ani	97	12,9%	27,5%	25,1%	14,6%	45,2%
	36-45 ani	47	10,0%	41,5%	34,4%	13,0%	50,2%
	46-55 ani	36	16,5%	27,7%	27,7%	5,5%	41,6%
	56-65 ani	23	8,8%	40,0%	25,6%	8,0%	35,9%
	66-74 ani	3		100,0%	33,9%	33,9%	32,2%
D2 Sexul	Masculin	148	9,1%	35,8%	26,9%	14,6%	44,3%
	Feminin	122	11,7%	26,4%	20,1%	12,0%	49,6%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	128	12,1%	27,2%	24,3%	9,9%	43,3%
	1 copil	86	8,8%	37,5%	22,8%	15,2%	51,1%
	2 copii	51	8,7%	35,0%	26,4%	20,8%	48,7%

		Număr cazuri	Q2.3.5. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat (răspuns "Da"):				
			<a href="http://www.particip.gov.md/">http://www.particip.gov.md/</a>	<a href="http://www.date.gov.md/">http://www.date.gov.md/</a>	<a href="http://www.actelocale.md/">http://www.actelocale.md/</a>	<a href="http://ednc.gov.md/">http://ednc.gov.md/</a>	<a href="http://www.lexiustice.md/">http://www.lexiustice.md/</a>
	3 copii si mai mulți	5		20,2%	16,7%		20,2%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	6		52,0%	34,0%		52,7%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	90	16,8%	37,4%	30,2%	12,9%	56,2%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	40	2,1%	32,9%	24,3%	20,2%	56,9%
	Funcționari administrativi	8	10,2%	12,3%	12,3%	13,9%	36,4%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	13	7,3%	22,7%	4,4%	7,0%	36,3%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	2					
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	14	25,9%	50,6%	34,1%	26,8%	42,1%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	2		47,0%			53,0%
	Muncitori necalificați	6		37,1%	18,5%	14,3%	32,1%
	Elev/ Student	35	4,8%	28,8%	15,8%	11,2%	34,8%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	3			36,1%		27,8%
	Nu lucrez, caut de lucru	12	13,9%	20,7%	23,9%		42,1%
	Casnică	28	11,5%	23,6%	21,3%	17,7%	50,4%
	Pensionar	9		54,3%	45,3%	19,1%	23,2%

		Număr cazuri	Q2.3.5. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat (răspuns "Da"):				
			<a href="http://www.particip.gov.md/">http://www.particip.gov.md/</a>	<a href="http://www.date.gov.md/">http://www.date.gov.md/</a>	<a href="http://www.actelocale.md/">http://www.actelocale.md/</a>	<a href="http://ednc.gov.md/">http://ednc.gov.md/</a>	<a href="http://www.lexjustice.md/">http://www.lexjustice.md/</a>
	Migrant	2			100,0%		
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	6	19,7%	30,6%	22,5%	42,2%	72,8%
	1001-2000 MDL	14	7,1%	19,9%	36,7%	31,5%	57,2%
	2001-3000 MDL	30	9,4%	34,5%	11,7%	10,1%	54,8%
	3001-4000 MDL	28	7,1%	47,5%	28,6%	8,4%	42,5%
	4001-5000 MDL	38	13,8%	39,9%	37,3%	14,2%	38,3%
	5001-6000 MDL	34	13,6%	32,3%	32,2%	15,9%	47,7%
	Peste 6000 MDL	66	11,3%	31,7%	18,5%	14,4%	47,5%
	NS/NR	54	5,8%	21,2%	18,8%	7,9%	42,5%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	1					
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	10		16,8%	11,3%	50,8%	37,9%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	37	7,6%	36,6%	15,4%	4,4%	34,6%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	14	12,3%	28,1%	32,1%	19,0%	38,7%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	51	7,4%	29,6%	31,7%	8,9%	35,6%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	157	12,6%	33,3%	24,9%	13,7%	55,2%
Medii de reședință	Urban	69	10,6%	35,5%	27,8%	14,3%	47,2%
	Rural	95	12,1%	24,9%	26,4%	11,1%	47,0%
	Chișinău	106	8,3%	35,5%	19,9%	15,1%	45,7%
D16 Regiunea	Nord	53	17,0%	30,4%	27,5%	15,2%	36,7%
	Centru	188	7,6%	33,2%	22,7%	14,1%	47,5%
	Sud	29	14,2%	25,9%	27,3%	6,3%	59,0%

		Număr cazuri	Q2.3.5. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat (răspuns "Da"):				
			<a href="http://www.particip.gov.md/">http://www.particip.gov.md/</a>	<a href="http://www.date.gov.md/">http://www.date.gov.md/</a>	<a href="http://www.actelocale.md/">http://www.actelocale.md/</a>	<a href="http://ednc.gov.md/">http://ednc.gov.md/</a>	<a href="http://www.lexiustice.md/">http://www.lexiustice.md/</a>
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	214	11,0%	28,8%	23,9%	13,5%	46,5%
	Rusa	40	7,4%	47,0%	25,5%	12,6%	36,6%
	Ambele in egala măsura	15	5,0%	38,2%	20,4%	17,3%	72,3%
	Alta	1			100,0%		

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

		Număr cazuri	Q2.4 Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat cel puțin o pagina Web (un site) a vreunei instituții guvernamentale?		Total
			Da	Nu	
Total		1,801	35,5%	64,5%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	386	39,7%	60,3%	100%
	26-35 ani	481	40,3%	59,7%	100%
	36-45 ani	320	32,3%	67,7%	100%
	46-55 ani	277	29,7%	70,3%	100%
	56-65 ani	252	21,8%	78,2%	100%
	66-74 ani	85	20,1%	79,9%	100%
D2 Sexul	Masculin	793	37,3%	62,7%	100%
	Feminin	1,008	33,8%	66,2%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	895	33,5%	66,5%	100%
	1 copil	479	41,8%	58,2%	100%
	2 copii	338	34,2%	65,8%	100%
	3 copii si mai mulți	89	24,9%	75,1%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	63,9%	36,1%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	251	66,7%	33,3%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	183	45,7%	54,3%	100%
	Funcționari administrativi	23	51,8%	48,2%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	68	22,3%	77,7%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	32	20,4%	79,6%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	75	38,0%	62,0%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	33	21,2%	78,8%	100%
	Muncitori necalificați	125	24,4%	75,6%	100%

		Număr cazuri	Q2.4 Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat cel puțin o pagina Web (un site) a vreunei instituții guvernamentale?		Total
			Da	Nu	
	Elev/ Student	139	54,3%	45,7%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	138	16,6%	83,4%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	169	19,8%	80,2%	100%
	Casnică	330	25,4%	74,6%	100%
	Pensionar	194	16,2%	83,8%	100%
	Migrant	27	20,0%	80,0%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	173	13,4%	86,6%	100%
	1001-2000 MDL	310	17,9%	82,1%	100%
	2001-3000 MDL	313	29,9%	70,1%	100%
	3001-4000 MDL	214	34,2%	65,8%	100%
	4001-5000 MDL	173	48,1%	51,9%	100%
	5001-6000 MDL	126	47,8%	52,2%	100%
	Peste 6000 MDL	189	61,7%	38,3%	100%
	NS/NR	303	40,2%	59,8%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	5	64,9%	35,1%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	254	22,6%	77,4%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	368	29,2%	70,8%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	291	22,0%	78,0%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	375	31,7%	68,3%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	508	60,0%	40,0%	100%
Medii de reședință	Urban	456	33,7%	66,3%	100%
	Rural	913	28,8%	71,2%	100%
	Chișinău	432	51,1%	48,9%	100%
D16 Regiunea	Nord	496	31,1%	68,9%	100%
	Centru	1,002	40,5%	59,5%	100%
	Sud	303	25,9%	74,1%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	1,297	35,8%	64,2%	100%
	Rusa	361	35,5%	64,5%	100%
	Ambele in egala măsura	89	41,3%	58,7%	100%
	Alta	54	18,9%	81,1%	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, %**

		Număr cazuri	<a href="http://www.edu.md/">http://www.edu.md/</a>	<a href="http://www.mte.md/">http://www.mte.md/</a>	<a href="http://www.turism.gov.md/">http://www.turism.gov.md/</a>	<a href="http://ms.gov.md/">http://ms.gov.md/</a>	<a href="http://www.mai.md/">http://www.mai.md/</a>	<a href="http://www.cnas.md/">http://www.cnas.md/</a>	<a href="http://www.cnam.md/">http://www.cnam.md/</a>	<a href="http://www.statistica.md/">http://www.statistica.md/</a>	<a href="http://justice.gov.md/">http://justice.gov.md/</a>	<a href="http://www.posta.md/">http://www.posta.md/</a>
Total		602	39,2%	37,4%	23,9%	22,9%	21,4%	20,0%	19,9%	18,5%	18,1%	16,0%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	154	56,8%	37,8%	26,9%	25,1%	25,3%	13,7%	17,1%	16,9%	15,7%	14,6%
	26-35 ani	191	29,6%	38,7%	24,6%	24,2%	23,7%	26,7%	22,8%	20,5%	19,6%	22,3%
	36-45 ani	104	32,0%	35,7%	21,9%	19,0%	18,8%	24,9%	20,3%	19,7%	24,3%	13,7%
	46-55 ani	82	26,4%	34,7%	19,9%	21,2%	11,4%	19,0%	21,6%	17,7%	16,5%	9,5%
	56-65 ani	54	24,6%	38,5%	11,0%	20,2%	10,0%	12,8%	18,8%	14,9%	11,4%	13,5%
	66-74 ani	17	6,0%	41,4%	23,7%		6,0%	23,4%	17,7%	24,0%	11,7%	
D2 Sexul	Masculin	282	32,5%	40,2%	25,8%	19,8%	29,2%	22,2%	18,7%	23,7%	21,9%	18,9%
	Feminin	320	46,3%	34,4%	21,8%	26,3%	12,9%	17,7%	21,2%	12,9%	14,0%	12,9%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	273	36,6%	35,7%	17,9%	20,5%	22,8%	19,4%	18,1%	19,1%	19,1%	16,6%
	1 copil	197	40,3%	36,5%	31,6%	24,0%	19,8%	22,9%	24,8%	18,5%	17,1%	15,7%
	2 copii	111	46,5%	42,5%	24,8%	29,5%	19,8%	20,1%	18,9%	19,7%	19,3%	18,4%
	3 copii si mai mulți	21	23,2%	41,2%	19,3%	8,4%	27,0%			4,2%	9,3%	
D4 Poziția curentă (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	9	39,1%	21,7%	21,3%	32,1%	20,8%	32,7%	32,7%	21,3%	20,8%	28,8%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	164	39,9%	35,4%	24,6%	20,9%	27,9%	27,2%	28,5%	27,3%	28,2%	20,8%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	81	27,3%	34,0%	21,2%	24,4%	25,1%	17,1%	17,2%	17,7%	14,1%	15,7%
	Funcționari administrativi	12	57,5%	30,8%	22,9%	53,1%	47,9%	18,3%	18,3%	25,3%	37,9%	27,9%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț	14	20,4%	31,0%	29,0%	18,1%	31,3%	25,4%	30,1%	23,0%	16,6%	24,8%

	Număr cazuri	<a href="http://www.edu.md/">http://www.edu.md/</a>	<a href="http://www.mefo.md/">http://www.mefo.md/</a>	<a href="http://www.turism.gov.md/">http://www.turism.gov.md/</a>	<a href="http://ms.gov.md/">http://ms.gov.md/</a>	<a href="http://www.mai.md/">http://www.mai.md/</a>	<a href="http://www.cnas.md/">http://www.cnas.md/</a>	<a href="http://www.cnam.md/">http://www.cnam.md/</a>	<a href="http://www.statistica.md/">http://www.statistica.md/</a>	<a href="http://justice.gov.md/">http://justice.gov.md/</a>	<a href="http://www.posta.md/">http://www.posta.md/</a>
și asimilați											
Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	6	24,0%	48,4%			13,4%	24,0%	24,0%		24,0%	24,0%
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	27	24,1%	53,9%	24,0%	26,9%	29,8%	24,5%	19,0%	23,8%	26,6%	13,9%
Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	7		11,4%	11,4%	11,4%		52,5%	24,6%	24,6%		11,4%
Muncitori necalificați	31	24,1%	43,0%	9,6%	26,9%	22,1%	13,5%	7,4%	10,7%	17,2%	6,4%
Elev/ Student	76	69,8%	39,8%	24,1%	27,4%	18,9%	10,7%	10,9%	13,7%	10,7%	12,1%
Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	22	28,9%	34,9%	14,0%	11,9%	22,1%	23,3%	14,1%	8,7%	8,1%	
Nu lucrez, caut de lucru	32	23,7%	25,2%	58,3%	12,2%	16,1%	21,7%	19,0%	21,6%	23,6%	23,6%
Casnică	85	36,9%	41,0%	21,7%	23,5%	9,4%	20,4%	25,3%	13,4%	12,3%	15,3%
Pensionar	31	7,0%	44,6%	17,9%	15,4%	4,2%	12,4%	19,5%	12,6%	6,8%	15,4%
Migrant	5	29,4%	69,0%	19,8%	15,8%					15,3%	
D7 Venitul lunar per familie											
Sub 1000 MDL	22	22,9%	49,3%	32,9%	21,8%	11,9%	15,7%	13,1%	12,8%	7,0%	
1001-2000 MDL	55	33,1%	49,2%	21,6%	20,9%	9,8%	14,1%	19,7%	11,2%	10,1%	13,8%
2001-3000 MDL	85	34,6%	34,3%	24,7%	14,6%	20,6%	18,8%	23,0%	17,4%	9,2%	15,8%
3001-4000 MDL	72	39,5%	36,2%	24,4%	11,1%	15,9%	20,5%	21,5%	15,0%	21,1%	17,8%
4001-5000 MDL	81	41,1%	38,0%	20,3%	35,4%	19,7%	28,2%	23,5%	21,1%	18,0%	25,3%
5001-6000 MDL	58	34,5%	42,7%	12,7%	17,8%	19,6%	24,8%	21,1%	27,9%	27,1%	8,3%
Peste 6000 MDL	117	36,9%	38,2%	27,1%	26,3%	30,4%	23,4%	20,8%	22,1%	19,5%	19,3%

		Număr cazuri	<a href="http://www.edu.md/">http://www.edu.md/</a>	<a href="http://www.mefo.md/">http://www.mefo.md/</a>	<a href="http://www.turism.gov.md/">http://www.turism.gov.md/</a>	<a href="http://ms.gov.md/">http://ms.gov.md/</a>	<a href="http://www.mai.md/">http://www.mai.md/</a>	<a href="http://www.cna.md/">http://www.cna.md/</a>	<a href="http://www.cnam.md/">http://www.cnam.md/</a>	<a href="http://www.statistica.md/">http://www.statistica.md/</a>	<a href="http://justice.gov.md/">http://justice.gov.md/</a>	<a href="http://www.posta.md/">http://www.posta.md/</a>
	NS/NR	112	49,7%	30,8%	26,6%	27,3%	24,2%	13,6%	14,8%	15,7%	21,7%	13,6%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	2			59,8%						59,8%	40,2%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	46	59,8%	30,3%	22,4%	28,2%	17,6%	11,4%	16,4%	9,4%	9,7%	10,4%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	93	46,7%	43,9%	22,6%	22,2%	10,8%	17,6%	12,5%	13,5%	9,4%	14,6%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	58	11,3%	40,1%	22,7%	14,4%	15,3%	10,1%	9,7%	17,9%	8,9%	9,0%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	111	32,6%	42,6%	20,6%	21,0%	18,1%	15,2%	18,4%	17,7%	17,8%	16,0%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	292	40,6%	34,3%	25,9%	25,0%	29,5%	27,4%	26,9%	23,3%	25,4%	19,3%
Medii de reședință	Urban	147	39,3%	33,2%	29,2%	22,9%	21,7%	21,9%	22,7%	19,6%	21,3%	16,2%
	Rural	245	40,4%	39,2%	20,4%	26,0%	20,4%	16,1%	16,2%	12,8%	15,3%	12,7%
	Chișinău	210	37,8%	38,1%	24,4%	19,4%	22,3%	23,4%	22,3%	24,3%	19,2%	19,8%
D16 Regiunea	Nord	147	43,7%	45,5%	19,0%	18,9%	12,2%	13,2%	13,6%	13,5%	12,7%	13,1%
	Centru	382	38,0%	37,3%	24,4%	25,8%	26,4%	23,4%	23,9%	20,7%	21,3%	19,0%
	Sud	73	36,4%	21,6%	30,8%	15,3%	12,2%	15,4%	10,6%	16,6%	11,8%	5,5%
Limba vorbită acasă	Moldovenească/ Romana	437	41,0%	41,2%	21,7%	24,6%	22,0%	20,0%	21,0%	17,2%	18,9%	15,1%
	Rusa	122	29,7%	28,9%	32,1%	20,0%	14,1%	17,9%	15,0%	16,7%	12,6%	18,4%
	Ambele în egala măsură	34	48,6%	24,5%	23,2%	14,9%	41,9%	33,1%	24,7%	39,6%	30,0%	24,2%
	Alta	9	31,1%		31,6%	5,2%			9,2%	27,1%		

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

		Număr cazuri	Q2.6 Dvs. personal, ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de către instituțiile guvernamentale?		
			Da	Nu	Total
Total		1,801	8,4%	91,6%	100%
D1.1 Indicații grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	386	7,5%	92,5%	100%
	26-35 ani	481	10,8%	89,2%	100%
	36-45 ani	320	9,9%	90,1%	100%
	46-55 ani	277	5,7%	94,3%	100%
	56-65 ani	252	6,3%	93,7%	100%
	66-74 ani	85	4,7%	95,3%	100%
D2 Sexul	Masculin	793	10,1%	89,9%	100%
	Feminin	1,008	6,8%	93,2%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	895	9,3%	90,7%	100%
	1 copil	479	8,7%	91,3%	100%
	2 copii	338	7,3%	92,7%	100%
	3 copii si mai mulți	89	3,2%	96,8%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	32,5%	67,5%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	251	24,8%	75,2%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	183	10,8%	89,2%	100%
	Funcționari administrativi	23	19,5%	80,5%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	68	4,1%	95,9%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	32		100,0%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	75	12,6%	87,4%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	33	18,1%	81,9%	100%
	Muncitori necalificați	125	0,4%	99,6%	100%
	Elev/ Student	139	8,6%	91,4%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se	138	2,0%	98,0%	100%

		Număr cazuri	Q2.6 Dvs. personal, ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de către instituțiile guvernamentale?		
			Da	Nu	Total
	întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)				
	Nu lucrez, caut de lucru	169	5,7%	94,3%	100%
	Casnică	330	2,9%	97,1%	100%
	Pensionar	194	2,8%	97,2%	100%
	Migrant	27		100,0%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	173	1,1%	98,9%	100%
	1001-2000 MDL	310	3,2%	96,8%	100%
	2001-3000 MDL	313	7,2%	92,8%	100%
	3001-4000 MDL	214	6,3%	93,7%	100%
	4001-5000 MDL	173	12,2%	87,8%	100%
	5001-6000 MDL	126	12,4%	87,6%	100%
	Peste 6000 MDL	189	19,0%	81,0%	100%
	NS/NR	303	9,1%	90,9%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	5	26,1%	73,9%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	254	2,5%	97,5%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	368	4,2%	95,8%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	291	2,8%	97,2%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	375	8,4%	91,6%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	508	19,0%	81,0%	100%
Medii de reședință	Urban	456	6,5%	93,5%	100%
	Rural	913	4,9%	95,1%	100%
	Chișinău	432	17,3%	82,7%	100%
D16 Regiunea	Nord	496	6,0%	94,0%	100%
	Centru	1,002	10,7%	89,3%	100%
	Sud	303	4,6%	95,4%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	1,297	8,4%	91,6%	100%
	Rusa	361	8,0%	92,0%	100%
	Ambele in egala măsura	89	15,6%	84,4%	100%
	Alta	54		100,0%	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		360	54,6%	299	45,4%	659	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	94	58,0%	68	42,0%	163	100%
	26-35 ani	144	48,9%	151	51,1%	295	100%
	36-45 ani	54	52,0%	50	48,0%	103	100%
	46-55 ani	56	77,3%	16	22,7%	72	100%
	56-65 ani	10	44,6%	13	55,4%	23	100%
	66-74 ani	1	60,2%	1	39,8%	2	100%
D2 Sexul	Masculin	238	53,2%	209	46,8%	448	100%
	Feminin	122	57,6%	90	42,4%	211	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	174	56,4%	134	43,6%	308	100%
	1 copil	133	51,9%	124	48,1%	257	100%
	2 copii	53	58,3%	38	41,7%	91	100%
	3 copii si mai mulți			3	100,0%	3	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	28	88,7%	4	11,3%	32	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	131	44,5%	163	55,5%	294	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	68	53,0%	61	47,0%	129	100%
	Funcționari administrativi	10	70,3%	4	29,7%	14	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	5	40,4%	7	59,6%	12	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	25	80,0%	6	20,0%	31	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	13	73,4%	5	26,6%	18	100%
	Muncitori necalificați	1	100,0%			1	100%
	Elev/ Student	41	77,5%	12	22,5%	53	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	7	100,0%			7	100%

		Modalitatea accesului				Total	
		Portalul Serviciilor Publice		Pagina Web a institutiei care presteaza acest serviciu		Nr	%
		Nr	%	Nr	%		
	Nu lucrez, caut de lucru	15	39,8%	23	60,2%	38	100%
	Casnică	14	53,9%	12	46,1%	26	100%
	Pensionar	3	49,0%	3	51,0%	5	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	1	47,5%	1	52,5%	2	100%
	1001-2000 MDL	13	23,9%	41	76,1%	54	100%
	2001-3000 MDL	95	79,7%	24	20,3%	119	100%
	3001-4000 MDL	60	83,9%	12	16,1%	71	100%
	4001-5000 MDL	27	51,1%	26	48,9%	53	100%
	5001-6000 MDL	49	52,7%	44	47,3%	92	100%
	Peste 6000 MDL	57	33,3%	114	66,7%	171	100%
	NS/NR	59	61,3%	37	38,7%	95	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)			4	100,0%	4	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	30	70,0%	13	30,0%	43	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	24	50,2%	24	49,8%	48	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	8	62,4%	5	37,6%	13	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	116	88,2%	15	11,8%	131	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	182	43,3%	238	56,7%	419	100%
Medii de reședință	Urban	48	35,9%	86	64,1%	134	100%
	Rural	182	74,4%	63	25,6%	245	100%
	Chișinău	129	46,2%	150	53,8%	280	100%
D16 Regiunea	Nord	97	59,7%	65	40,3%	162	100%
	Centru	247	52,5%	223	47,5%	470	100%
	Sud	16	60,1%	11	39,9%	27	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	297	55,9%	234	44,1%	532	100%
	Rusa	41	47,0%	46	53,0%	88	100%
	Ambele in egala măsura	21	53,8%	18	46,2%	40	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		568	86,2%	91	13,8%	659	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	133	81,5%	30	18,5%	163	100%
	26-35 ani	240	81,5%	55	18,5%	295	100%
	36-45 ani	98	95,2%	5	4,8%	103	100%
	46-55 ani	71	98,5%	1	1,5%	72	100%
	56-65 ani	23	100,0%			23	100%
	66-74 ani	2	100,0%			2	100%
D2 Sexul	Masculin	362	80,9%	86	19,1%	448	100%
	Feminin	206	97,6%	5	2,4%	211	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	248	80,4%	60	19,6%	308	100%
	1 copil	231	90,0%	26	10,0%	257	100%
	2 copii	86	94,7%	5	5,3%	91	100%
	3 copii si mai mulți	3	100,0%			3	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	32	100,0%			32	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	269	91,5%	25	8,5%	294	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	80	62,2%	49	37,8%	129	100%
	Funcționari administrativi	14	100,0%			14	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	12	100,0%			12	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	26	83,5%	5	16,5%	31	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	15	84,7%	3	15,3%	18	100%
	Muncitori necalificați	1	100,0%			1	100%
	Elev/ Student	45	84,3%	8	15,7%	53	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	7	100,0%			7	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	38	100,0%			38	100%
	Casnică	25	96,2%	1	3,8%	26	100%
	Pensionar	5	100,0%			5	100%
	D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	2	100,0%			2
1001-2000 MDL		14	25,5%	40	74,5%	54	100%
2001-3000 MDL		106	89,5%	12	10,5%	119	100%
3001-4000 MDL		69	97,0%	2	3,0%	71	100%
4001-5000 MDL		42	78,9%	11	21,1%	53	100%
5001-6000 MDL		73	79,0%	19	21,0%	92	100%
Peste 6000 MDL		171	100,0%			171	100%
NS/NR		90	94,6%	5	5,4%	95	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	4	100,0%			4	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	28	64,6%	15	35,4%	43	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	44	91,4%	4	8,6%	48	100%

		Modalitatea accesului				Total	
		Computer		Telefonul mobil		Nr	%
		Nr	%	Nr	%		
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	13	100,0%			13	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	127	97,2%	4	2,8%	131	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	351	83,8%	68	16,2%	419	100%
Medii de reședință	Urban	93	69,1%	41	30,9%	134	100%
	Rural	206	84,0%	39	16,0%	245	100%
	Chișinău	269	96,4%	10	3,6%	280	100%
D16 Regiunea	Nord	120	73,7%	43	26,3%	162	100%
	Centru	422	89,7%	48	10,3%	470	100%
	Sud	27	100,0%			27	100%
Limba vorbită acasă	Moldoveneasca/ Romana	459	86,3%	73	13,7%	532	100%
	Rusa	73	83,0%	15	17,0%	88	100%
	Ambele în egala măsură	36	91,4%	3	8,6%	40	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	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	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	Deși folosesc telefonul mobil, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin	Nu doresc ca datele mele personale să fie transmise prin Internet, întrucât persoanele străine le-ar putea citi, modifica	Alte
Total		40,4%	2,1%	2,6%	12,5%	9,8%	1,2%	4,1%	1,4%	6,0%	11,9%	3,5%	3,7%	0,6%
D1.1 Indicații grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	47,6%	2,5%	3,1%	11,5%	8,1%	1,0%	4,7%	0,5%	4,6%	7,3%	3,1%	5,1%	0,8%
	26-35 ani	39,5%	2,2%	2,2%	13,9%	11,4%	1,2%	5,1%	2,6%	7,1%	8,4%	2,9%	3,2%	0,3%
	36-45 ani	36,7%	1,4%	2,9%	14,0%	9,6%	1,7%	3,2%	0,9%	6,2%	16,6%	3,2%	2,7%	0,7%
	46-55 ani	34,3%	1,4%	2,8%	12,3%	11,4%	1,1%	3,2%	2,2%	5,6%	17,0%	4,8%	3,3%	0,6%
	56-65 ani	35,1%	2,1%	1,5%	10,7%	9,8%	1,6%	2,7%	0,8%	6,5%	20,9%	4,3%	2,8%	1,1%
	66-74 ani	33,9%	5,5%	1,6%	7,1%	8,0%			1,5%	0,8%	10,9%	23,6%	4,7%	2,4%
D2 Sexul	Masculin	41,4%	1,9%	2,6%	12,7%	9,7%	0,9%	3,8%	1,3%	5,4%	12,4%	2,8%	4,1%	0,8%
	Feminin	39,6%	2,4%	2,7%	12,4%	9,9%	1,5%	4,4%	1,5%	6,5%	11,5%	4,0%	3,3%	0,5%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	39,5%	2,2%	2,8%	12,7%	10,0%	1,1%	4,1%	1,1%	5,7%	13,0%	3,4%	3,7%	0,7%
	1 copil	41,1%	1,4%	2,6%	12,7%	11,2%	1,4%	3,8%	1,5%	5,4%	9,8%	3,9%	4,3%	1,0%
	2 copii	42,2%	2,6%	2,2%	11,9%	9,3%	1,0%	4,6%	1,6%	7,0%	11,0%	3,2%	3,2%	0,2%
	3 copii și mai mulți	38,4%	3,4%	2,6%	12,1%	3,3%	2,0%	4,4%	2,9%	7,5%	17,9%	3,0%	2,5%	0,0%
D4 Poziția curentă (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	27,2%			28,8%	6,5%			7,4%	3,0%	15,0%	12,0%		0,0%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	46,2%		5,2%	13,2%	7,9%	1,1%	5,2%	3,1%	6,2%	4,2%	2,0%	5,1%	0,6%
	Specialiști cu nivel mediu de	39,3%	1,3%	3,2%	16,3%	7,6%	1,6%	4,8%	1,9%	4,9%	12,3%	2,7%	3,5%	0,7%

	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	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	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	Deși folosesc telefonul mobil, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin	Nu doresc ca datele mele personale să fie transmise prin Internet, întrucât persoanele străine le-ar putea citi, modifica	Alte
calificare													
Funcționari administrativi	53,4%	3,3%		8,1%	11,5%		7,9%		4,6%	3,3%		7,9%	0,0%
Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	34,7%	1,0%	5,5%	8,0%	9,4%	1,0%	1,7%	0,6%	16,3%	14,1%	5,1%	2,7%	0,0%
Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	31,2%			6,8%	16,7%	1,2%	2,0%		10,4%	25,0%	4,6%	2,0%	0,0%
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	36,3%		1,0%	6,8%	8,2%		3,1%	1,7%	7,8%	20,6%	9,3%	5,3%	0,0%
Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	53,5%	3,8%		7,5%	16,3%	2,9%			13,7%	2,2%			0,0%
Muncitori necalificați	30,7%	3,4%	2,4%	13,2%	15,4%	2,1%	3,6%	2,1%	6,2%	13,0%	5,4%	1,7%	0,9%
Elev/ Student	60,0%	1,4%	2,6%	9,6%	4,7%	0,6%	3,9%		2,9%	5,8%	1,2%	5,7%	1,4%
Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii,	39,7%	3,0%	1,3%	12,8%	10,7%	1,7%	4,1%	2,3%	4,1%	12,3%	1,7%	6,3%	0,0%

		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	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	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	Deși folosesc telefonul mobil, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin	Nu doresc ca datele mele personale să fie transmise prin Internet, întrucât persoanele străine le-ar putea citi, modifica	Alte
	dobânzi, rente etc.)													
	Nu lucrez, caut de lucru	35,0%	1,9%	3,4%	17,4%	8,4%	0,3%	4,3%	0,8%	6,3%	15,2%	3,3%	3,3%	0,4%
	Casnică	38,4%	3,9%	2,0%	12,8%	11,1%	1,7%	5,8%	1,1%	5,3%	10,4%	4,0%	2,9%	0,7%
	Pensionar	34,1%	3,4%	1,1%	9,9%	12,2%	0,9%	1,3%	0,7%	6,3%	23,5%	4,5%	1,3%	0,8%
	Migrant	41,0%		6,2%	8,3%	9,9%		2,2%	2,5%	4,5%	17,1%	2,8%	2,8%	2,8%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	34,7%	5,0%	4,8%	16,5%	10,0%	1,9%	3,6%	0,8%	5,4%	7,7%	3,3%	5,8%	0,6%
	1001-2000 MDL	30,4%	2,6%	2,2%	14,5%	13,4%	1,7%	5,8%	1,0%	5,9%	15,5%	4,3%	2,6%	0,2%
	2001-3000 MDL	35,2%	1,4%	2,7%	12,0%	13,1%	0,6%	4,1%	2,0%	6,9%	15,6%	2,7%	3,0%	0,6%
	3001-4000 MDL	38,6%	2,7%	3,0%	8,9%	10,2%	1,6%	3,6%	1,9%	6,3%	11,6%	6,3%	4,7%	0,6%
	4001-5000 MDL	42,3%	1,9%	0,4%	16,0%	11,6%	0,6%	3,9%	0,9%	5,7%	8,8%	2,6%	4,2%	1,1%
	5001-6000 MDL	45,3%	0,6%	2,9%	13,1%	5,1%	2,4%	0,6%	0,6%	7,2%	11,2%	5,7%	4,5%	0,9%
	Peste 6000 MDL	50,4%	1,4%	4,1%	7,3%	4,2%	0,3%	3,5%	2,7%	7,9%	9,6%	2,9%	4,0%	1,8%
	NS/NR	53,2%	1,2%	1,8%	11,7%	6,2%	0,8%	4,9%	1,3%	4,0%	10,6%	1,3%	2,7%	0,3%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	50,5%					17,3%			7,4%	7,4%		17,3%	0,0%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	42,0%	3,0%	3,8%	8,5%	10,6%	1,1%	4,1%	1,5%	5,0%	13,1%	4,0%	3,2%	0,0%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	40,7%	2,8%	0,8%	14,1%	8,1%	0,8%	3,7%	1,3%	6,4%	13,5%	3,1%	3,2%	1,6%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	35,4%	2,3%	2,8%	13,5%	13,2%	1,4%	3,7%	0,9%	6,2%	12,4%	4,4%	3,9%	0,0%

		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	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	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	Deși folosesc telefonul mobil, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin	Nu doresc ca datele mele personale să fie transmise prin Internet, întrucât persoanele străine le-ar putea citi, modifica	Alte
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	39,3%	1,5%	1,2%	14,5%	9,0%	2,0%	3,4%	1,3%	6,3%	13,9%	4,5%	2,7%	0,5%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	44,3%	1,2%	4,7%	11,9%	8,8%	0,6%	5,7%	2,0%	5,9%	7,2%	1,7%	5,0%	1,0%
Medii de reședință	Urban	43,7%	1,8%	0,9%	14,4%	7,2%	0,7%	3,0%	1,6%	6,9%	12,4%	1,7%	5,2%	0,3%
	Rural	33,4%	2,9%	3,7%	13,3%	12,5%	1,7%	4,7%	1,6%	4,6%	12,8%	4,6%	3,8%	0,6%
	Chișinău	57,0%	0,3%	2,0%	7,7%	5,5%	0,4%	4,0%	0,6%	8,8%	8,5%	2,6%	1,3%	1,2%
D16 Regiunea	Nord	40,8%	3,3%	2,8%	13,2%	7,5%	1,3%	6,2%	2,1%	5,5%	9,4%	1,8%	6,0%	0,1%
	Centru	42,9%	1,1%	2,1%	8,5%	8,9%	1,3%	3,5%	1,2%	7,3%	13,7%	5,0%	3,4%	1,1%
	Sud	32,2%	3,3%	4,0%	24,1%	16,6%	0,6%	2,5%	0,9%	2,7%	10,8%	1,5%	0,8%	0,1%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	39,4%	2,2%	2,7%	12,1%	9,9%	1,3%	4,1%	1,4%	6,5%	12,3%	3,7%	3,7%	0,6%
	Rusa	44,6%	1,4%	2,1%	12,3%	8,6%	0,6%	2,6%	1,1%	5,2%	12,8%	3,9%	4,1%	0,8%
	Ambele in egala măsura	50,9%		2,9%	14,7%	5,7%	2,7%	7,8%	1,8%	5,3%	3,5%		3,5%	1,2%
	Alta	30,2%	6,2%	4,4%	19,6%	17,6%			7,9%	1,8%	0,5%	10,0%		1,8%

**Tabelul 1.23. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de Governare Electronică, grupuri socio-demografice, %**

		Media	Număr cazuri	Q3.1 Va rugăm sa apreciați nivelul Dvs. de cunoaștere a noțiunii de Governare Electronica?							NS/NR	Total
				1 nu cunosc	2	3	4	5	6 cunosc foarte bine			
Total		2,3	3,024	48,0%	11,6%	13,7%	11,7%	7,0%	5,8%	2,1%	100%	
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	2,7	415	37,1%	12,1%	15,6%	15,2%	9,7%	8,8%	1,5%	100%	
	26-35 ani	2,5	546	41,5%	13,0%	14,8%	13,1%	9,8%	6,2%	1,6%	100%	
	36-45 ani	2,3	463	50,0%	11,7%	13,3%	10,3%	7,0%	5,7%	2,0%	100%	
	46-55 ani	2,1	523	55,5%	11,1%	12,6%	9,7%	3,7%	5,0%	2,5%	100%	
	56-65 ani	1,9	716	60,4%	9,2%	12,3%	9,1%	3,7%	2,4%	2,9%	100%	
	66-74 ani	1,8	361	61,1%	11,7%	8,3%	8,3%	3,4%	2,5%	4,7%	100%	
D2 Sexul	Masculin	2,4	1,303	44,8%	13,0%	14,6%	11,9%	7,3%	6,4%	2,1%	100%	
	Feminin	2,3	1,721	51,0%	10,4%	12,8%	11,6%	6,7%	5,3%	2,2%	100%	
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	2,2	1,806	52,1%	10,8%	12,2%	10,8%	6,0%	5,7%	2,5%	100%	
	1 copil	2,6	619	41,9%	10,8%	15,1%	15,5%	8,2%	7,2%	1,3%	100%	
	2 copii	2,4	451	42,4%	14,8%	16,3%	10,9%	8,6%	5,0%	1,9%	100%	
	3 copii si mai mulți	2,1	148	52,9%	12,9%	13,8%	7,4%	6,3%	3,5%	3,1%	100%	
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	3,2	14	36,5%		13,6%	25,2%	6,6%	18,0%		100%	
	Specialiști cu nivel superior de calificare	3,4	258	26,6%	8,1%	18,5%	11,4%	14,3%	19,7%	1,4%	100%	
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	2,6	231	39,7%	11,9%	16,6%	15,6%	6,8%	8,0%	1,5%	100%	
	Funcționari administrativi	3,5	25	15,3%	14,6%	22,9%	19,8%	4,7%	22,7%		100%	
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	2,4	98	46,5%	14,5%	10,9%	13,1%	9,6%	4,4%	1,0%	100%	
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	2,	63	56,7%	12,4%	5,6%	16,7%	5,1%	1,6%	1,8%	100%	
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	2,	93	54,5%	18,3%	8,3%	6,5%	8,8%	2,3%	1,3%	100%	
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	2,5	45	51,6%	8,0%	10,2%	10,8%	3,2%	14,2%	1,9%	100%	
	Muncitori necalificați	1,9	229	58,3%	11,1%	17,7%	5,0%	3,5%	1,4%	3,0%	100%	
	Elev/ Student	3,1	142	26,9%	12,3%	16,9%	19,6%	13,5%	9,4%	1,3%	100%	
Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	2,	258	53,1%	12,4%	17,5%	11,1%	2,8%	1,5%	1,7%	100%		

		Media	Număr cazuri	Q3.1 Va rugăm sa apreciați nivelul Dvs. de cunoaștere a noțiunii de Guvernare Electronica?							
				1 nu cunosc	2	3	4	5	6 cunosc foarte bine	NS/NR	Total
	Nu lucrez, caut de lucru	2,	312	55,6%	11,6%	12,0%	10,0%	4,9%	3,1%	2,7%	100%
	Casnică	2,3	457	50,9%	12,8%	9,8%	12,3%	7,8%	4,4%	2,0%	100%
	Pensionar	1,8	765	62,5%	9,2%	10,8%	8,4%	3,2%	1,8%	4,0%	100%
	Migrant	2,4	34	42,2%	16,4%	13,0%	15,3%	9,2%	2,6%	1,3%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	2,	529	59,2%	11,2%	10,7%	9,6%	3,6%	3,5%	2,3%	100%
	1001-2000 MDL	1,8	760	62,3%	9,9%	11,8%	6,1%	4,5%	2,6%	2,8%	100%
	2001-3000 MDL	2,3	518	46,5%	10,1%	17,7%	12,7%	6,8%	3,7%	2,5%	100%
	3001-4000 MDL	2,3	298	46,7%	12,2%	15,3%	13,6%	6,8%	4,3%	1,1%	100%
	4001-5000 MDL	2,7	203	38,4%	11,3%	16,6%	14,5%	8,9%	8,4%	1,9%	100%
	5001-6000 MDL	2,8	140	34,5%	16,1%	13,5%	11,6%	13,7%	9,0%	1,6%	100%
	Peste 6000 MDL	3,1	206	30,9%	11,4%	17,7%	14,5%	10,3%	14,6%	0,5%	100%
	NS/NR	2,7	370	38,1%	14,4%	10,2%	16,3%	9,3%	9,0%	2,7%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	1,7	35	51,8%	9,2%	19,7%	3,9%			15,3%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	2,	633	58,3%	10,1%	12,6%	9,9%	4,3%	2,6%	2,2%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	2,2	712	50,8%	11,6%	12,7%	12,8%	6,1%	3,3%	2,8%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	1,9	496	59,8%	13,3%	10,7%	8,9%	3,8%	1,9%	1,6%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	2,4	550	45,6%	11,3%	15,2%	11,5%	8,6%	6,0%	1,8%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	3,2	598	26,0%	12,1%	16,9%	15,2%	12,5%	15,7%	1,5%	100%
Medii de reședință	Urban	2,7	724	36,0%	13,3%	14,4%	17,6%	8,2%	6,7%	3,9%	100%
	Rural	2,1	1,758	55,0%	11,3%	13,2%	8,6%	5,5%	4,6%	1,9%	100%
	Chișinău	2,6	542	42,1%	10,6%	14,4%	13,7%	10,1%	8,4%	0,7%	100%
D16 Regiunea	Nord	2,3	908	48,5%	11,0%	12,3%	10,5%	7,1%	6,7%	4,0%	100%
	Centru	2,4	1,508	47,6%	12,2%	11,8%	11,8%	8,0%	7,0%	1,5%	100%
	Sud	2,2	608	48,3%	11,0%	21,0%	13,4%	4,0%	1,2%	1,0%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2,3	2,251	50,4%	11,6%	12,4%	11,0%	6,5%	6,0%	2,0%	100%
	Rusa	2,6	522	36,8%	12,2%	18,8%	14,6%	8,0%	6,1%	3,5%	100%
	Ambele in egala măsura	2,7	128	39,8%	10,7%	13,7%	15,2%	14,0%	5,2%	1,5%	100%
	Alta	1,9	123	57,2%	9,9%	17,2%	10,0%	3,7%	1,0%	1,0%	100%

**Tabelul 1.24. Opinii privind potențialele beneficii/avantaje ale Guvernării Electronice, grupuri socio-demografice, %**

		Număr cazuri	Q3.2 Cum credeți, implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova?			Total
			Da	Nu	NS/NR	
Total		3,024	63,3%	3,8%	32,8%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	71,1%	2,7%	26,2%	100%
	26-35 ani	546	70,0%	3,6%	26,4%	100%
	36-45 ani	463	63,5%	4,7%	31,9%	100%
	46-55 ani	523	59,9%	3,6%	36,5%	100%
	56-65 ani	716	49,3%	5,3%	45,4%	100%
	66-74 ani	361	48,5%	4,4%	47,0%	100%
D2 Sexul	Masculin	1,303	64,7%	3,7%	31,6%	100%
	Feminin	1,721	62,0%	4,0%	34,0%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1,806	60,2%	4,6%	35,3%	100%
	1 copil	619	69,3%	2,1%	28,6%	100%
	2 copii	451	64,2%	4,6%	31,3%	100%
	3 copii si mai mulți	148	65,3%	2,0%	32,7%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	85,3%		14,7%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	79,9%	1,4%	18,8%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	68,6%	2,1%	29,3%	100%
	Funcționari administrativi	25	79,2%	3,4%	17,4%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	54,2%	6,3%	39,5%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	63	69,1%	5,8%	25,1%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	93	57,1%	4,4%	38,5%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	80,9%	4,1%	15,0%	100%
	Muncitori necalificați	229	59,0%	4,9%	36,1%	100%
	Elev/ Student	142	79,9%	1,7%	18,4%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	60,9%	6,3%	32,7%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	312	58,4%	3,7%	37,8%	100%
	Casnică	457	60,1%	3,8%	36,1%	100%
	Pensionar	765	48,3%	5,1%	46,6%	100%
	Migrant	34	64,3%	1,6%	34,2%	100%
	D7 Venitul	Sub 1000 MDL	529	47,9%	6,4%	45,7%

		Număr cazuri	Q3.2 Cum credeți, implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova?			Total
			Da	Nu	NS/NR	
lunar per familie	1001-2000 MDL	760	58,8%	3,7%	37,4%	100%
	2001-3000 MDL	518	65,8%	3,0%	31,3%	100%
	3001-4000 MDL	298	65,5%	4,0%	30,5%	100%
	4001-5000 MDL	203	69,1%	4,6%	26,2%	100%
	5001-6000 MDL	140	70,7%	2,3%	26,9%	100%
	Peste 6000 MDL	206	74,0%	1,3%	24,7%	100%
	NS/NR	370	69,8%	3,7%	26,6%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	45,2%	2,2%	52,6%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	633	54,5%	4,5%	41,0%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	712	59,0%	4,1%	36,8%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	59,3%	3,9%	36,8%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	64,8%	3,9%	31,3%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	598	80,6%	2,7%	16,6%	100%
Medii de reședință	Urban	724	66,4%	2,6%	31,1%	100%
	Rural	1,758	60,3%	4,9%	34,8%	100%
	Chișinău	542	68,5%	2,2%	29,4%	100%
D16 Regiunea	Nord	908	57,8%	4,9%	37,4%	100%
	Centru	1,508	63,2%	3,5%	33,3%	100%
	Sud	608	72,4%	3,1%	24,5%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2,251	61,3%	3,8%	34,9%	100%
	Rusa	522	68,6%	4,1%	27,3%	100%
	Ambele în egala măsură	128	70,9%	2,3%	26,7%	100%
	Alta	123	73,9%	5,0%	21,2%	100%

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

		Media	Număr cazuri	Q3.3 Va rugam sa apreciați nivelul Dvs. de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor Guvernării Electronice, adică trecerea de la o guvernare obișnuita la una bazata pe implementarea tehnologiei informației și a comunicațiilor							Total
				1 nu cunosc	2	3	4	5	6 cunosc foarte bine	NS/NR	
Total		2,6	3,024	37,3%	11,6%	17,6%	14,6%	10,3%	5,5%	3,2%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	3,0	415	28,8%	10,7%	20,1%	17,1%	12,1%	8,6%	2,7%	100%
	26-35 ani	2,9	546	29,5%	11,9%	18,5%	17,8%	14,7%	5,7%	1,8%	100%
	36-45 ani	2,5	463	40,4%	11,8%	16,9%	12,5%	10,3%	4,6%	3,5%	100%
	46-55 ani	2,5	523	42,5%	10,6%	16,7%	14,1%	7,8%	4,6%	3,7%	100%
	56-65 ani	2,2	716	47,4%	12,7%	15,4%	11,2%	5,5%	3,4%	4,3%	100%
	66-74 ani	2,0	361	53,6%	13,6%	13,6%	7,5%	4,7%	2,0%	5,0%	100%
D2 Sexul	Masculin	2,7	1,303	33,6%	12,8%	18,7%	14,9%	10,8%	6,2%	3,0%	100%
	Feminin	2,5	1,721	40,7%	10,5%	16,6%	14,3%	9,8%	4,8%	3,3%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	2,5	1,806	40,5%	12,1%	16,3%	12,7%	9,5%	5,9%	3,0%	100%
	1 copil	2,9	619	31,6%	8,5%	18,3%	18,8%	13,8%	5,9%	3,2%	100%
	2 copii	2,7	451	34,0%	12,5%	19,8%	16,5%	8,3%	5,0%	3,9%	100%
	3 copii si mai mulți	2,3	148	41,7%	16,6%	20,8%	8,2%	8,6%	2,1%	2,1%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	3,5	14	21,2%		27,9%	24,2%	15,7%	11,0%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	3,5	258	19,7%	5,0%	25,1%	17,4%	18,8%	13,6%	0,5%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	3,0	231	26,6%	10,1%	21,5%	19,7%	12,7%	7,6%	1,9%	100%
	Funcționari administrativi	4,0	25	14,0%	7,1%	7,5%	31,2%	16,7%	23,3%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	2,6	98	34,9%	18,1%	15,5%	15,6%	14,3%	1,6%		100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	2,5	63	38,1%	10,5%	15,3%	13,2%	14,7%		8,2%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare	2,6	93	33,8%	15,4%	18,4%	14,1%	12,3%	3,2%	2,7%	100%

		Media	Număr cazuri	Q3.3 Va rugam sa apreciați nivelul Dvs. de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor Guvernării Electronice, adică trecerea de la o guvernare obișnuita la una bazata pe implementarea tehnologiei informației si a comunicațiilor							Total
				1 nu cunosc	2	3	4	5	6 cunosc foarte bine	NS/NR	
	geologică										
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	2,9	45	23,5%	12,2%	23,3%	23,9%	11,3%	2,0%	3,8%	100%
	Muncitori necalificați	2,2	229	43,1%	14,5%	19,8%	10,9%	4,0%	2,9%	4,9%	100%
	Elev/ Student	3,3	142	20,3%	14,5%	18,0%	19,0%	13,2%	13,0%	2,1%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	2,3	258	44,7%	11,4%	21,0%	11,1%	6,8%	2,0%	3,1%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	2,4	312	45,1%	13,8%	12,7%	11,2%	9,0%	4,7%	3,6%	100%
	Casnică	2,6	457	41,0%	8,3%	16,2%	16,2%	10,7%	3,9%	3,6%	100%
	Pensionar	2,0	765	52,2%	13,5%	13,5%	8,8%	4,9%	1,9%	5,0%	100%
	Migrant	2,4	34	48,7%	11,9%	6,1%	18,6%	6,8%	5,0%	2,9%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	2,1	529	53,4%	11,4%	13,2%	10,5%	5,5%	2,4%	3,6%	100%
	1001-2000 MDL	2,2	760	49,7%	11,7%	13,6%	10,8%	6,2%	3,0%	5,1%	100%
	2001-3000 MDL	2,6	518	36,1%	12,4%	21,4%	12,9%	11,6%	3,2%	2,5%	100%
	3001-4000 MDL	2,6	298	35,2%	12,6%	23,3%	16,9%	8,0%	2,6%	1,4%	100%
	4001-5000 MDL	3,1	203	25,6%	9,8%	19,5%	19,0%	18,2%	5,4%	2,4%	100%
	5001-6000 MDL	3,3	140	22,5%	11,0%	18,1%	23,1%	15,6%	9,1%	0,6%	100%
	Peste 6000 MDL	3,5	206	19,1%	7,2%	19,7%	22,1%	18,4%	12,9%	0,7%	100%
	NS/NR	3,0	370	27,2%	13,3%	17,3%	15,2%	10,8%	11,6%	4,5%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	1,9	35	70,2%		13,2%	3,5%	7,8%	5,4%		100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	2,2	633	49,2%	9,2%	18,5%	9,7%	6,8%	2,2%	4,4%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	2,5	712	40,9%	12,9%	15,3%	15,7%	7,6%	3,9%	3,7%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	2,3	496	42,3%	14,6%	17,2%	11,7%	7,1%	3,3%	3,9%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	2,7	550	33,4%	13,9%	16,4%	16,1%	11,8%	5,3%	3,0%	100%
	Superior (universități, academii, institute,	3,5	598	18,2%	8,3%	21,1%	19,9%	18,5%	13,0%	1,0%	100%

		Media	Număr cazuri	Q3.3 Va rugam sa apreciați nivelul Dvs. de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor Guvernării Electronice, adică trecerea de la o guvernare obișnuita la una bazata pe implementarea tehnologiei informației si a comunicațiilor							Total
				1 nu cunosc	2	3	4	5	6 cunosc foarte bine	NS/NR	
	inclusiv studii postuniversitare)										
Medii de reședința	Urban	2,9	724	28,9%	12,1%	17,9%	21,1%	10,2%	6,6%	3,2%	100%
	Rural	2,4	1,758	43,3%	11,6%	16,8%	11,3%	9,0%	4,2%	3,8%	100%
	Chișinău	3,0	542	29,8%	10,6%	19,7%	16,2%	14,2%	8,0%	1,4%	100%
D16 Regiunea	Nord	2,5	908	43,9%	10,3%	12,6%	13,3%	10,3%	6,0%	3,7%	100%
	Centru	2,7	1,508	34,9%	12,1%	18,5%	14,5%	11,2%	5,8%	3,0%	100%
	Sud	2,6	608	33,5%	12,2%	23,2%	16,8%	7,6%	3,9%	2,8%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2,5	2,251	39,7%	12,0%	16,8%	13,6%	9,9%	4,6%	3,3%	100%
	Rusa	3,0	522	27,3%	11,6%	20,8%	18,3%	12,5%	6,5%	2,9%	100%
	Ambele in egala măsura	2,9	128	36,2%	4,8%	17,6%	19,2%	8,7%	10,8%	2,7%	100%
	Alta	3,0	123	32,7%	10,7%	19,5%	12,7%	8,6%	14,7%	1,1%	100%

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

	<b>Nr.</b>	<b>%</b>
Soluționarea problemelor se face rapid/ fără cozi	823	29,4%
Acces de acasă / in orice timp / de oriunde	652	23,3%
Informația este mult mai disponibila	259	9,3%
Economie de bani	164	5,9%
Este comod	156	5,6%
Nu cred ca Guvernarea Electronică ar avea careva avantaje/beneficii	120	4,3%
Ușor de realizat	85	3,1%
Evită corupția	61	2,2%
Modern	40	1,4%
Securitate ridicată	35	1,3%
Calitatea este mai înaltă	33	1,2%
Transparent	14	0,5%
Implicarea cetățenilor in sistemul conducerii	6	0,2%
Nu mulți cunosc cum sa se folosească	3	0,1%
Nimic bun / pot fi falsificate	0	0,0%
Nu cunosc	341	12,2%

**Tabelul 1.27. Gradul de importanță a Guvernării Electronice, grupuri socio-demografice, %**

		Număr cazuri	Media	Q3.5 Va rugam sa apreciați gradul de importanta a implementării Guvernării Electronice in tara noastră:							
				1 nu are importanta	2	3	4	5	6 are o importanta foarte mare	NS/NR	Total
Total		3,024	4,3	6,4%	5,4%	12,9%	19,2%	21,6%	24,4%	10,0%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	4,5	5,6%	4,7%	10,1%	19,0%	25,8%	28,0%	6,9%	100%
	26-35 ani	546	4,5	5,6%	3,9%	12,4%	20,5%	23,0%	28,6%	5,9%	100%
	36-45 ani	463	4,4	5,3%	4,2%	12,2%	20,6%	21,7%	26,0%	10,0%	100%
	46-55 ani	523	4,2	6,5%	6,8%	13,8%	20,1%	21,2%	19,9%	11,8%	100%
	56-65 ani	716	3,9	9,0%	8,6%	16,8%	15,6%	17,3%	18,0%	14,6%	100%
	66-74 ani	361	3,9	9,4%	5,6%	17,5%	17,5%	9,7%	18,1%	22,3%	100%
D2 Sexul	Masculin	1,303	4,3	6,6%	5,8%	12,5%	19,6%	20,4%	26,1%	8,9%	100%
	Feminin	1,721	4,3	6,2%	5,0%	13,3%	18,9%	22,8%	22,8%	10,9%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1,806	4,2	7,7%	6,8%	14,3%	17,3%	19,1%	23,3%	11,6%	100%
	1 copil	619	4,5	4,0%	3,8%	10,5%	20,5%	28,1%	26,2%	6,9%	100%
	2 copii	451	4,4	4,7%	3,6%	13,1%	22,8%	19,6%	25,6%	10,5%	100%
	3 copii si mai mulți	148	4,2	9,8%	4,4%	10,4%	21,4%	24,7%	23,6%	5,8%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	4,7	8,0%			30,4%	29,2%	32,3%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	4,9	1,7%	4,5%	7,9%	17,5%	24,4%	40,5%	3,6%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	4,3	7,0%	5,7%	13,3%	19,3%	24,5%	24,0%	6,3%	100%
	Funcționari administrativi	25	4,6	3,6%	3,7%	12,7%	22,3%	23,7%	34,0%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	4,2	5,5%	9,8%	11,7%	16,7%	21,7%	20,3%	14,3%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	63	4,1	8,4%	5,0%	13,6%	22,4%	23,1%	15,6%	11,7%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	93	4,3	7,6%	4,8%	15,8%	15,4%	25,9%	27,7%	2,8%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	4,3		4,9%	15,8%	27,1%	20,2%	17,1%	14,9%	100%
	Muncitori necalificați	229	4,2	9,3%	5,1%	13,1%	16,0%	20,1%	23,2%	13,1%	100%

		Număr cazuri	Media	Q3.5 Va rugam sa apreciați gradul de importanta a implementării Guvernării Electronice in tara noastră:							
				1 nu are importanta	2	3	4	5	6 are o importanta foarte mare	NS/NR	Total
	Elev/ Student	142	4,7	3,5%	3,5%	8,0%	22,5%	22,4%	35,1%	5,0%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	3,9	7,2%	8,5%	19,4%	19,9%	18,5%	16,7%	9,8%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	312	4,3	7,0%	4,1%	12,2%	19,4%	25,4%	22,6%	9,4%	100%
	Casnică	457	4,4	5,6%	4,9%	11,1%	21,2%	23,6%	23,1%	10,6%	100%
	Pensionar	765	3,9	9,5%	6,5%	18,0%	15,9%	12,8%	17,9%	19,4%	100%
	Migrant	34	4,0	11,3%	4,8%	10,5%	25,1%	20,7%	17,8%	9,8%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	529	3,9	9,0%	6,9%	15,4%	16,8%	18,0%	16,7%	17,2%	100%
	1001-2000 MDL	760	4,1	7,3%	6,9%	15,6%	17,8%	20,6%	19,2%	12,6%	100%
	2001-3000 MDL	518	4,2	6,1%	4,7%	17,6%	20,3%	21,1%	20,6%	9,6%	100%
	3001-4000 MDL	298	4,3	6,6%	4,7%	13,4%	22,5%	22,0%	23,9%	6,9%	100%
	4001-5000 MDL	203	4,5	2,5%	6,2%	9,0%	25,8%	24,8%	25,8%	5,9%	100%
	5001-6000 MDL	140	4,7	3,6%	6,1%	10,2%	15,7%	25,2%	36,1%	3,2%	100%
	Peste 6000 MDL	206	4,8	5,8%	3,2%	6,5%	16,2%	23,3%	43,0%	2,0%	100%
NS/NR	370	4,6	5,8%	3,6%	7,6%	19,9%	23,5%	29,3%	10,3%	100%	
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	3,6	7,8%	8,8%	20,4%	17,6%	13,0%	7,8%	24,7%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	633	4,0	8,9%	5,8%	15,0%	20,1%	18,0%	18,1%	14,1%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	712	4,2	6,2%	7,1%	13,6%	20,2%	21,0%	21,0%	10,8%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	4,2	6,8%	6,7%	12,8%	18,4%	23,9%	20,1%	11,3%	100%
	Medii de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	4,4	7,1%	4,0%	13,8%	17,8%	21,8%	27,2%	8,2%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	598	4,8	3,1%	2,8%	9,0%	19,1%	24,6%	37,0%	4,5%	100%
Medii de reședința	Urban	724	4,2	6,4%	5,4%	12,6%	24,0%	21,0%	21,2%	9,5%	100%
	Rural	1,758	4,2	6,4%	6,4%	14,3%	17,4%	21,6%	22,7%	11,2%	100%
	Chișinău	542	4,6	6,3%	2,3%	9,3%	19,0%	22,6%	33,3%	7,2%	100%
D16	Nord	908	3,9	10,6%	8,1%	15,1%	16,0%	18,8%	19,7%	11,7%	100%

		Număr cazuri	Media	Q3.5 Va rugam sa apreciați gradul de importanta a implementării Guvernării Electronice in tara noastră:							
				1 nu are importanta	2	3	4	5	6 are o importanta foarte mare	NS/NR	Total
				Regiunea	Centru	1,508	4,6	5,2%	3,6%	7,3%	19,0%
	Sud	608	4,0	3,0%	6,1%	25,3%	25,0%	22,9%	11,1%	6,7%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2,251	4,3	6,2%	5,5%	11,9%	18,4%	22,9%	24,4%	10,9%	100%
	Rusa	522	4,2	7,5%	4,5%	15,1%	22,2%	17,5%	25,4%	7,9%	100%
	Ambele in egala măsura	128	4,2	6,1%	8,0%	13,6%	19,9%	16,3%	26,6%	9,4%	100%
	Alta	123	4,0	6,0%	4,8%	25,3%	23,9%	20,2%	18,4%	1,4%	100%

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

		Număr cazuri	Media	Q3.6 Va rugam sa apreciați in ce măsura Dvs. susțineți implementarea Guvernării Electronice in tara noastră:							
				1 - nu susțin	2	3	4	5	6 - susțin în deplină măsură	NS/NR	Total
Total		3,024	4,4	6,9%	5,6%	10,6%	18,3%	20,6%	29,0%	8,9%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	4,6	4,5%	5,2%	9,5%	17,4%	23,7%	33,7%	6,0%	100%
	26-35 ani	546	4,6	5,1%	4,0%	9,0%	17,9%	24,1%	32,9%	7,0%	100%
	36-45 ani	463	4,5	6,7%	3,7%	10,9%	20,7%	18,8%	30,9%	8,2%	100%
	46-55 ani	523	4,2	9,3%	7,4%	9,5%	17,5%	20,5%	25,0%	10,8%	100%
	56-65 ani	716	4,0	10,1%	8,0%	13,6%	18,3%	15,1%	22,0%	12,9%	100%
	66-74 ani	361	3,8	10,0%	6,9%	17,5%	18,3%	13,6%	17,5%	16,2%	100%
D2 Sexul	Masculin	1,303	4,4	6,6%	5,5%	10,6%	19,4%	19,6%	30,8%	7,5%	100%
	Feminin	1,721	4,4	7,2%	5,6%	10,6%	17,2%	21,6%	27,4%	10,2%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1,806	4,3	8,1%	6,8%	11,9%	17,4%	19,0%	27,1%	9,7%	100%
	1 copil	619	4,7	5,2%	3,7%	7,5%	18,5%	25,3%	33,9%	5,9%	100%
	2 copii	451	4,5	4,5%	4,3%	12,6%	20,1%	19,9%	28,3%	10,3%	100%
	3 copii si mai mulți	148	4,3	10,6%	6,3%	6,1%	19,2%	18,9%	28,3%	10,5%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	4,6	8,0%			38,4%	22,3%	31,3%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	5,0	1,6%	3,4%	8,9%	10,9%	25,1%	46,6%	3,6%	100%

		Număr cazuri	Media	Q3.6 Va rugam sa apreciați in ce măsura Dvs. susțineți implementarea Guvernării Electronice in tara noastră:							
				1 - nu susțin	2	3	4	5	6 - susțin în deplină măsură	NS/NR	Total
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	4,5	6,4%	4,8%	10,4%	20,4%	20,2%	31,7%	6,1%	100%
	Funcționari administrativi	25	4,6	7,3%		15,3%	13,7%	33,0%	30,6%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	4,1	5,6%	9,7%	12,4%	21,4%	17,2%	22,0%	11,6%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	63	4,1	9,0%	7,6%	11,0%	21,8%	22,0%	18,8%	9,7%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	93	4,5	6,3%	7,8%	8,7%	19,2%	19,3%	34,8%	3,8%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	4,2	6,6%	5,6%	13,4%	19,2%	24,3%	18,5%	12,4%	100%
	Muncitori necalificați	229	4,2	10,1%	8,2%	8,5%	20,0%	18,9%	25,5%	8,9%	100%
	Elev/ Student	142	4,9	2,9%	3,3%	7,5%	19,8%	18,1%	45,1%	3,3%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	4,1	9,1%	8,1%	10,5%	25,1%	16,0%	21,6%	9,5%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	312	4,5	7,0%	4,1%	10,8%	13,2%	26,2%	29,0%	9,8%	100%
	Casnică	457	4,4	5,5%	5,3%	10,2%	17,7%	24,6%	25,2%	11,4%	100%
	Pensionar	765	3,9	11,4%	6,1%	15,8%	17,7%	12,9%	19,9%	16,1%	100%
	Migrant	34	4,0	14,7%	4,8%	11,0%	21,4%	22,1%	23,6%	2,4%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	529	4,0	11,3%	7,4%	12,2%	15,2%	19,8%	18,9%	15,1%	100%
	1001-2000 MDL	760	4,2	7,5%	8,1%	12,0%	18,0%	18,8%	23,4%	12,2%	100%
	2001-3000 MDL	518	4,3	6,8%	5,7%	12,4%	21,1%	21,4%	24,6%	7,9%	100%
	3001-4000 MDL	298	4,4	6,8%	6,1%	10,3%	21,0%	21,2%	28,6%	6,0%	100%
	4001-5000 MDL	203	4,6	4,0%	2,9%	13,1%	17,1%	23,9%	32,7%	6,3%	100%
	5001-6000 MDL	140	4,7	3,9%	3,1%	9,3%	20,9%	22,5%	37,5%	2,9%	100%
	Peste 6000 MDL	206	4,9	5,8%	2,5%	5,2%	14,7%	22,1%	48,3%	1,3%	100%
NS/NR	370	4,7	5,0%	3,4%	7,7%	18,2%	19,9%	37,1%	8,8%	100%	
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	3,4	6,1%	15,4%	27,1%	8,7%	5,1%	13,2%	24,5%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	633	4,1	8,7%	6,6%	11,9%	20,5%	16,6%	21,8%	14,0%	100%

		Număr cazuri	Media	Q3.6 Va rugam sa apreciați in ce măsura Dvs. susțineți implementarea Guvernării Electronice in tara noastră:							NS/NR	Total
				1 - nu susțin	2	3	4	5	6 - susțin în deplină măsură			
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele scoli de 10 clase)	712	4,2	7,4%	6,7%	12,7%	21,3%	18,1%	26,1%	7,8%	100%	
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	4,2	9,0%	6,9%	9,4%	16,8%	22,5%	24,6%	10,8%	100%	
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	4,5	6,4%	4,2%	9,8%	17,6%	23,1%	31,3%	7,5%	100%	
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	598	4,9	3,4%	2,8%	7,9%	14,4%	24,9%	42,5%	4,1%	100%	
Medii de reședința	Urban	724	4,4	5,9%	4,9%	10,3%	22,2%	22,0%	26,1%	8,5%	100%	
	Rural	1,758	4,3	6,8%	7,1%	11,5%	18,3%	19,6%	26,4%	10,3%	100%	
	Chișinău	542	4,7	8,7%	1,8%	8,6%	13,3%	22,1%	40,1%	5,4%	100%	
D16 Regiunea	Nord	908	4,1	9,8%	8,5%	12,5%	15,5%	18,3%	23,6%	11,8%	100%	
	Centru	1,508	4,7	6,7%	3,6%	6,7%	17,0%	20,8%	36,5%	8,6%	100%	
	Sud	608	4,2	2,9%	6,2%	18,6%	26,2%	23,9%	16,8%	5,5%	100%	
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2,251	4,4	7,1%	5,6%	10,1%	17,7%	21,1%	28,5%	9,9%	100%	
	Rusa	522	4,4	6,8%	5,5%	11,5%	20,7%	17,7%	31,3%	6,4%	100%	
	Ambele in egala măsura	128	4,6	5,6%	6,0%	8,0%	17,4%	18,8%	35,4%	8,8%	100%	
	Alta	123	4,2	6,6%	3,6%	21,3%	19,8%	26,7%	21,0%	1,0%	100%	

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

		Număr cazuri	Media	Q3.7.1 Va rugam sa apreciați in ce măsura doriți sa utilizați anume in regim online prin intermediul calculatorului serviciile publice de care aveți sau veți avea nevoie							Total
				1- nu doresc	2	3	4	5	6 - doresc foarte mult	NS/NR	
Total		3,024	4,1	17,0%	5,3%	9,0%	15,2%	19,1%	26,5%	8,0%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	4,4	10,3%	3,5%	9,1%	17,3%	20,8%	32,0%	7,0%	100%
	26-35 ani	546	4,5	8,9%	3,4%	8,3%	17,4%	24,6%	31,0%	6,3%	100%
	36-45 ani	463	4,2	13,3%	4,2%	11,5%	16,2%	17,3%	29,8%	7,8%	100%
	46-55 ani	523	3,6	24,7%	6,4%	7,5%	12,2%	18,4%	21,8%	8,9%	100%
	56-65 ani	716	3,3	28,5%	9,3%	9,1%	11,5%	14,0%	17,3%	10,3%	100%
	66-74 ani	361	2,9	35,3%	10,2%	7,5%	12,5%	10,3%	13,3%	10,8%	100%
D2 Sexul	Masculin	1,303	4,1	16,4%	4,7%	9,1%	16,0%	18,9%	28,3%	6,7%	100%
	Feminin	1,721	4	17,5%	5,9%	8,9%	14,4%	19,2%	24,9%	9,2%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1,806	3,8	20,3%	6,7%	9,1%	14,0%	16,8%	25,1%	8,0%	100%
	1 copil	619	4,3	12,9%	2,7%	8,9%	16,1%	23,5%	29,2%	6,6%	100%
	2 copii	451	4,2	11,8%	5,7%	9,2%	18,2%	20,7%	25,7%	8,8%	100%
	3 copii si mai mulți	148	4,2	18,5%	1,3%	8,0%	12,3%	17,1%	31,9%	11,0%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	4,9		8,1%		22,3%	26,5%	36,6%	6,6%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	4,8	2,7%	1,5%	11,8%	15,3%	24,6%	39,8%	4,2%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	4,3	10,8%	3,6%	12,2%	15,2%	23,2%	28,8%	6,2%	100%
	Funcționari administrativi	25	4,9		3,7%	14,2%	3,6%	42,1%	36,4%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	3,8	18,4%	13,9%	5,9%	10,9%	21,5%	22,5%	6,9%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie,	63	3,5	27,4%	4,9%	6,9%	10,9%	17,5%	18,1%	14,3%	100%

	Număr cazuri	Media	Q3.7.1 Va rugam sa apreciați in ce măsura doriți sa utilizați anume in regim online prin intermediul calculatorului serviciile publice de care aveți sau veți avea nevoie								Total
			1- nu doresc	2	3	4	5	6 - doresc foarte mult	NS/NR		
piscicultură și pescuit											
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	93	4,2	15,9%	2,4%	12,3%	12,8%	23,5%	29,8%	3,3%	100%	
Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	3,9	13,6%	7,5%	7,7%	24,1%	15,5%	17,6%	14,1%	100%	
Muncitori necalificați	229	3,9	22,1%	4,4%	8,2%	10,8%	20,1%	25,7%	8,7%	100%	
Elev/ Student	142	4,7	5,5%	2,8%	9,4%	20,8%	20,3%	37,0%	4,2%	100%	
Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	3,6	21,9%	7,6%	8,0%	19,2%	15,2%	19,3%	8,8%	100%	
Nu lucrez, caut de lucru	312	4,1	15,6%	4,8%	8,0%	15,6%	18,1%	30,1%	7,7%	100%	
Casnică	457	4,	17,2%	4,3%	8,5%	16,5%	19,5%	23,7%	10,4%	100%	
Pensionar	765	3,	33,9%	9,5%	8,3%	10,8%	11,3%	14,9%	11,4%	100%	
Migrant	34	4,2	17,3%	7,4%	4,7%	16,0%	13,5%	37,9%	3,3%	100%	
D7 Venitul lunar per familie											
Sub 1000 MDL	529	3,2	30,0%	8,0%	10,5%	10,4%	12,9%	16,7%	11,4%	100%	
1001-2000 MDL	760	3,8	20,4%	7,2%	8,8%	11,5%	17,8%	22,8%	11,4%	100%	
2001-3000 MDL	518	3,8	19,1%	5,3%	8,4%	19,3%	21,3%	19,8%	6,7%	100%	
3001-4000 MDL	298	4,1	14,2%	3,3%	9,8%	18,7%	23,1%	24,8%	6,2%	100%	
4001-5000 MDL	203	4,5	7,5%	5,4%	8,0%	20,5%	22,1%	30,9%	5,7%	100%	
5001-6000 MDL	140	4,6	6,4%	0,8%	10,0%	21,4%	27,0%	31,7%	2,7%	100%	
Peste 6000 MDL	206	4,8	8,2%	3,1%	7,2%	12,9%	15,9%	50,9%	1,8%	100%	
NS/NR	370	4,4	11,6%	4,0%	8,8%	14,3%	19,1%	33,5%	8,7%	100%	
D8 Nivelul studiilor											
Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	2,6	30,1%	11,5%	11,3%	3,9%	7,0%	9,2%	27,0%	100%	
Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8	633	3,6	23,1%	6,1%	9,1%	13,5%	15,4%	21,4%	11,5%	100%	

		Număr cazuri	Media	Q3.7.1 Va rugam sa apreciați in ce măsura doriți sa utilizați anume in regim online prin intermediul calculatorului serviciile publice de care aveți sau veți avea nevoie							Total
				1- nu doresc	2	3	4	5	6 - doresc foarte mult	NS/NR	
	clase)										
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele scoli de 10 clase)	712	3,9	17,2%	6,5%	10,2%	17,4%	17,1%	24,9%	6,6%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	3,8	20,8%	5,5%	9,3%	14,1%	16,7%	22,9%	10,6%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	4,2	14,7%	6,0%	7,0%	16,1%	20,6%	28,4%	7,2%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	598	4,6	8,4%	1,9%	8,7%	14,7%	26,4%	36,1%	3,7%	100%
Medii de reședința	Urban	724	4,1	13,5%	6,6%	8,1%	17,7%	22,2%	24,0%	7,9%	100%
	Rural	1,758	3,9	18,9%	5,7%	9,2%	13,9%	17,2%	25,9%	9,2%	100%
	Chișinău	542	4,2	15,6%	2,7%	9,5%	15,7%	20,7%	31,4%	4,5%	100%
D16 Regiunea	Nord	908	3,9	18,3%	7,0%	9,6%	11,8%	16,3%	24,9%	12,1%	100%
	Centru	1,508	4,2	16,6%	4,3%	6,7%	14,1%	19,9%	32,1%	6,3%	100%
	Sud	608	3,7	15,8%	5,5%	14,4%	23,3%	21,3%	13,5%	6,2%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2,251	4,1	17,1%	5,1%	8,3%	13,8%	19,4%	27,7%	8,7%	100%
	Rusa	522	3,9	16,2%	5,9%	10,4%	19,7%	16,8%	24,1%	7,0%	100%
	Ambele in egala măsura	128	3,8	20,9%	5,4%	10,7%	15,4%	19,6%	24,0%	4,0%	100%
	Alta	123	3,8	13,9%	7,3%	16,2%	22,5%	21,5%	15,8%	2,9%	100%

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

		Număr cazuri	Media	Q3.7.2 Va rugam sa apreciați in ce măsura doriți sa utilizați anume in regim online prin intermediul telefonului mobil serviciile publice de care aveți sau veți avea nevoie:							Total
				1 - nu doresc	2	3	4	5	6 - doresc foarte mult	NS/NR	
Total		3,024	3,6	25,1%	6,8%	8,2%	14,0%	14,6%	21,3%	10,0%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	4,2	14,6%	4,1%	8,6%	17,0%	18,5%	28,8%	8,4%	100%
	26-35 ani	546	4,0	17,1%	6,6%	8,2%	14,8%	19,5%	26,0%	7,8%	100%
	36-45 ani	463	3,7	21,4%	7,8%	10,0%	14,8%	12,9%	22,8%	10,3%	100%
	46-55 ani	523	3,1	34,2%	6,8%	6,8%	14,8%	10,8%	15,6%	10,9%	100%
	56-65 ani	716	2,6	41,4%	9,5%	7,5%	6,9%	10,2%	11,3%	13,2%	100%
	66-74 ani	361	2,4	43,4%	10,0%	7,0%	10,5%	7,2%	7,8%	14,1%	100%
D2 Sexul	Masculin	1,303	3,6	24,1%	6,4%	8,8%	15,0%	15,5%	22,3%	8,0%	100%
	Feminin	1,721	3,5	26,0%	7,2%	7,6%	13,1%	13,8%	20,3%	12,0%	100%
Gospodari i cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1,806	3,4	29,4%	6,7%	8,4%	12,2%	13,0%	19,7%	10,6%	100%
	1 copil	619	3,9	19,7%	6,3%	8,1%	16,4%	17,1%	25,3%	7,3%	100%
	2 copii	451	3,7	20,3%	8,4%	8,5%	15,3%	17,1%	19,2%	11,2%	100%
	3 copii si mai mulți	148	3,8	22,0%	5,1%	6,3%	16,9%	11,8%	25,0%	12,8%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	4,3	11,0%	4,4%		28,9%	28,9%	20,3%	6,6%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	4,4	12,1%	2,6%	12,1%	15,2%	17,6%	35,7%	4,6%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	3,7	23,0%	5,1%	8,4%	18,1%	13,8%	24,0%	7,6%	100%
	Funcționari administrativi	25	4,5	3,7%	3,4%	17,6%	15,3%	31,6%	28,3%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	3,1	29,6%	15,6%	5,5%	6,8%	11,9%	18,9%	11,6%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	63	3,2	32,9%	5,7%	4,1%	12,0%	10,3%	17,3%	17,7%	100%
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	93	3,8	21,4%	3,8%	12,0%	15,6%	15,2%	24,5%	7,5%	100%	

		Număr cazuri	Media	Q3.7.2 Va rugam sa apreciați in ce măsura doriți sa utilizați anume in regim online prin intermediul telefonului mobil serviciile publice de care aveți sau veți avea nevoie:							Total
				1 - nu doresc	2	3	4	5	6 - doresc foarte mult	NS/NR	
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	3,2	25,4%	4,1%	14,4%	26,0%	8,7%	9,7%	11,6%	100%
	Muncitori necalificați	229	3,5	27,5%	5,2%	9,1%	11,6%	16,8%	19,0%	10,8%	100%
	Elev/ Student	142	4,6	6,9%	5,0%	7,8%	17,7%	20,2%	36,9%	5,6%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	3,2	31,7%	6,6%	8,1%	15,2%	13,2%	14,3%	11,0%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	312	3,7	22,9%	6,2%	7,7%	13,8%	17,8%	22,6%	9,0%	100%
	Casnică	457	3,4	25,9%	9,0%	7,3%	14,0%	13,4%	17,2%	13,1%	100%
	Pensionar	765	2,5	43,3%	9,9%	6,2%	8,0%	7,7%	10,3%	14,5%	100%
	Migrant	34	3,3	29,4%	13,0%	2,5%	15,6%	11,9%	21,1%	6,5%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	529	2,8	38,0%	7,1%	6,5%	11,0%	10,9%	12,3%	14,2%	100%
	1001-2000 MDL	760	3,2	30,1%	8,8%	8,6%	10,5%	11,6%	16,7%	13,5%	100%
	2001-3000 MDL	518	3,3	28,1%	8,6%	8,5%	16,0%	16,8%	13,7%	8,2%	100%
	3001-4000 MDL	298	3,4	26,7%	6,4%	9,6%	13,9%	16,8%	17,6%	9,0%	100%
	4001-5000 MDL	203	4,1	14,5%	4,9%	8,8%	17,9%	19,1%	27,4%	7,4%	100%
	5001-6000 MDL	140	4,2	11,6%	5,5%	9,8%	22,2%	21,8%	26,4%	2,7%	100%
	Peste 6000 MDL	206	4,6	12,4%	3,3%	5,3%	18,9%	9,7%	46,4%	3,9%	100%
	NS/NR	370	4,0	17,2%	5,2%	8,6%	12,4%	16,3%	29,4%	10,8%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	2,2	42,2%	9,8%	7,0%	5,4%	1,7%	9,2%	24,8%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	633	3,2	31,1%	7,9%	5,6%	12,4%	11,6%	17,9%	13,5%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	712	3,6	23,7%	7,3%	9,4%	16,1%	14,5%	20,3%	8,7%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	3,2	29,7%	6,8%	9,3%	12,2%	13,9%	15,7%	12,5%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	3,5	25,0%	7,8%	8,1%	13,7%	13,4%	22,2%	9,9%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	598	4,2	16,0%	4,0%	8,7%	15,4%	20,1%	30,3%	5,5%	100%
Medii de reședință	Urban	724	3,6	22,5%	9,4%	7,2%	15,8%	15,5%	20,3%	9,4%	100%
	Rural	1,758	3,4	26,9%	6,8%	7,9%	14,1%	13,3%	19,5%	11,4%	100%

		Număr cazuri	Media	Q3.7.2 Va rugam sa apreciați in ce măsura doriți sa utilizați anume in regim online prin intermediul telefonului mobil serviciile publice de care aveți sau veți avea nevoie:							Total
				1 - nu doresc	2	3	4	5	6 - doresc foarte mult	NS/NR	
	Chișinău	542	3,9	22,9%	3,7%	10,2%	11,7%	17,3%	27,5%	6,8%	100%
D16 Regiunea	Nord	908	3,5	23,9%	8,3%	8,9%	12,7%	12,5%	19,2%	14,4%	100%
	Centru	1,508	3,8	23,5%	5,7%	6,8%	13,5%	16,1%	26,3%	8,2%	100%
	Sud	608	3,1	31,4%	7,6%	10,9%	17,6%	13,9%	10,5%	8,1%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2,251	3,6	25,0%	6,3%	7,8%	13,2%	15,2%	21,5%	11,1%	100%
	Rusa	522	3,5	25,0%	8,6%	9,7%	15,3%	11,6%	22,3%	7,4%	100%
	Ambele in egala măsura	128	3,4	28,5%	7,5%	6,8%	15,8%	13,6%	21,0%	6,8%	100%
	Alta	123	3,4	22,4%	8,8%	12,4%	23,6%	17,7%	11,7%	3,3%	100%

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

		Număr cazuri	Media	Q3.8 Va rugam sa apreciați gradul Dvs. de încredere in faptul ca calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor Dvs.:							Total
				1 - nu cred	2	3	4	5	6 - cred in totalitate	NS/NR	
Total		3.024	3,8	11,1%	8,4%	15,7%	20,3%	21,2%	12,5%	10,8%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	4,0	9,5%	6,6%	16,0%	22,9%	25,8%	14,0%	5,3%	100%
	26-35 ani	546	4,0	8,7%	6,0%	15,5%	20,1%	25,5%	14,7%	9,4%	100%
	36-45 ani	463	3,8	10,3%	8,5%	16,8%	22,9%	20,2%	12,8%	8,4%	100%
	46-55 ani	523	3,6	13,6%	10,0%	14,5%	18,8%	16,6%	11,5%	14,9%	100%
	56-65 ani	716	3,4	15,5%	11,8%	15,5%	16,6%	14,9%	8,9%	16,8%	100%
	66-74 ani	361	3,5	10,8%	12,4%	15,6%	15,0%	17,7%	8,3%	20,1%	100%
D2 Sexul	Masculin	1.303	3,8	10,2%	9,8%	16,9%	20,5%	20,1%	12,9%	9,7%	100%
	Feminin	1.721	3,8	12,0%	7,2%	14,6%	20,1%	22,2%	12,1%	11,9%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1.806	3,7	12,6%	9,2%	15,2%	19,3%	18,9%	12,4%	12,4%	100%
	1 copil	619	3,9	10,8%	6,9%	14,3%	20,5%	25,4%	13,7%	8,5%	100%
	2 copii	451	3,9	7,1%	8,5%	19,2%	22,0%	21,1%	12,5%	9,6%	100%
	3 copii si mai mulți	148	3,8	10,6%	7,6%	15,2%	23,4%	24,6%	8,8%	9,8%	100%

		Număr cazuri	Media	Q3.8 Va rugam sa apreciați gradul Dvs. de încredere în faptul ca calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor Dvs.:							Total
				1 - nu cred	2	3	4	5	6 - cred în totalitate	NS/NR	
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	4,3	3,7%	8,0%	13,3%	22,3%	25,2%	20,9%	6,6%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	4,1	6,8%	5,2%	16,2%	25,3%	23,0%	18,4%	5,0%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	3,9	10,6%	6,9%	14,0%	24,5%	21,9%	14,3%	7,9%	100%
	Funcționari administrativi	25	4,5		8,0%	23,2%	10,5%	18,1%	34,2%	6,0%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	3,8	9,6%	15,0%	10,9%	19,7%	22,9%	13,6%	8,2%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	63	3,5	10,9%	14,6%	13,6%	32,4%	9,1%	9,1%	10,3%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	93	3,9	11,1%	5,9%	17,9%	18,1%	24,6%	12,7%	9,6%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	3,6	18,5%	1,9%	10,0%	22,5%	26,0%	6,1%	15,0%	100%
	Muncitori necalificați	229	3,4	13,7%	10,9%	20,0%	17,1%	16,6%	7,5%	14,3%	100%
	Elev/ Student	142	4,1	5,6%	5,7%	17,7%	26,4%	24,9%	16,4%	3,2%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	3,5	14,2%	9,0%	15,0%	23,4%	18,3%	8,2%	11,9%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	312	3,9	11,2%	9,7%	16,7%	12,0%	25,9%	15,3%	9,3%	100%
	Casnică	457	3,8	11,6%	7,2%	13,2%	21,9%	21,9%	11,5%	12,8%	100%
	Pensionar	765	3,4	14,1%	11,0%	15,4%	15,2%	15,8%	9,3%	19,3%	100%
Migrant	34	3,5	14,5%	8,9%	23,9%	10,3%	28,5%	5,8%	8,1%	100%	
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	529	3,6	15,2%	10,0%	13,1%	14,3%	19,9%	11,2%	16,2%	100%
	1001-2000 MDL	760	3,7	12,2%	9,1%	16,0%	17,5%	20,5%	11,0%	13,7%	100%
	2001-3000 MDL	518	3,8	9,8%	8,4%	17,5%	20,9%	23,7%	10,1%	9,6%	100%
	3001-4000 MDL	298	3,8	10,4%	10,5%	13,4%	24,1%	20,9%	13,5%	7,2%	100%
	4001-5000 MDL	203	4,0	8,0%	7,2%	13,5%	24,9%	23,0%	15,3%	8,1%	100%

	Număr cazuri	Media	Q3.8 Va rugam sa apreciați gradul Dvs. de încredere in faptul ca calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor Dvs.:								Total
			1 - nu cred	2	3	4	5	6 - cred in totalitate	NS/NR		
	5001-6000 MDL	140	3,9	7,4%	4,0%	19,9%	26,5%	26,3%	9,1%	6,7%	100%
	Peste 6000 MDL	206	3,9	11,7%	5,5%	17,8%	24,4%	17,8%	20,0%	2,8%	100%
	NS/NR	370	3,8	10,0%	8,3%	15,8%	20,2%	19,9%	13,7%	12,0%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	3,6	10,0%	7,2%	15,8%	14,4%	15,0%	9,2%	28,4%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	633	3,6	12,8%	8,7%	15,3%	21,9%	18,6%	8,4%	14,4%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	712	3,7	11,0%	11,1%	16,5%	19,5%	20,6%	11,5%	9,7%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	3,7	12,9%	8,8%	15,2%	15,6%	19,0%	12,9%	15,5%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	3,9	11,7%	6,7%	14,1%	19,8%	24,8%	13,9%	9,0%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	598	4,0	7,7%	6,2%	16,8%	24,0%	23,5%	16,5%	5,2%	100%
Medii de reședința	Urban	724	3,9	9,8%	6,5%	16,6%	21,4%	23,3%	11,7%	10,7%	100%
	Rural	1.758	3,8	10,3%	9,6%	15,5%	19,3%	20,8%	11,9%	12,6%	100%
	Chișinău	542	3,7	15,3%	7,5%	15,1%	21,7%	19,7%	15,1%	5,6%	100%
D16 Regiunea	Nord	908	3,7	12,1%	9,3%	14,4%	18,6%	20,3%	13,5%	11,7%	100%
	Centru	1.508	3,8	12,3%	9,0%	14,1%	18,8%	21,2%	13,4%	11,2%	100%
	Sud	608	3,9	6,2%	5,5%	22,0%	27,0%	22,5%	8,4%	8,4%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2.251	3,8	10,6%	8,8%	14,9%	19,7%	21,4%	12,5%	12,0%	100%
	Rusa	522	3,8	12,6%	5,4%	18,5%	22,7%	19,6%	14,1%	7,2%	100%
	Ambele in egala măsura	128	3,2	20,8%	11,1%	20,2%	16,7%	12,5%	8,2%	10,4%	100%
	Alta	123	4,0	4,7%	10,9%	13,5%	25,4%	33,3%	10,0%	2,1%	100%

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

		Număr cazuri	Media	Q3.9 Va rugam sa indicați in ce măsura ați recomanda cunoșcunților Dvs. sa aleagă modul online de accesare si prestare a serviciilor publice de care au nevoie:						Total	
				1 - nu ași recomanda	2	3	4	5	6 - ași recomanda cu certitudine		NS/NR
Total		3.024	4,1	12,7%	6,7%	9,4%	16,1%	20,1%	23,2%	11,8%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	4,3	9,2%	5,8%	8,6%	18,4%	23,2%	26,7%	8,2%	100%
	26-35 ani	546	4,3	8,8%	4,5%	7,7%	19,1%	26,5%	24,2%	9,1%	100%
	36-45 ani	463	4,0	13,0%	8,9%	8,8%	16,4%	16,3%	25,1%	11,5%	100%
	46-55 ani	523	3,9	15,4%	6,2%	10,6%	13,9%	15,9%	22,9%	15,1%	100%
	56-65 ani	716	3,6	19,2%	8,5%	11,9%	10,2%	16,0%	18,0%	16,3%	100%
	66-74 ani	361	3,5	17,7%	8,9%	11,4%	14,6%	18,1%	11,9%	17,4%	100%
D2 Sexul	Masculin	1.303	4,1	12,8%	6,9%	9,6%	16,3%	20,3%	23,1%	11,1%	100%
	Feminin	1.721	4,1	12,7%	6,5%	9,3%	15,8%	19,9%	23,4%	12,5%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1.806	4,0	14,1%	7,3%	10,1%	13,4%	19,2%	22,8%	13,0%	100%
	1 copil	619	4,2	11,2%	5,7%	9,7%	17,8%	21,5%	25,1%	9,0%	100%
	2 copii	451	4,1	9,9%	6,8%	7,5%	21,1%	21,2%	21,2%	12,4%	100%
	3 copii si mai mulți	148	4,1	14,3%	4,0%	7,9%	18,0%	18,9%	26,2%	10,6%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	3,8	27,1%		11,8%	18,0%		36,6%	6,6%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	4,6	6,5%	3,4%	9,8%	15,3%	24,3%	35,2%	5,4%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	4,0	16,2%	5,8%	5,6%	14,9%	21,8%	23,7%	12,0%	100%
	Funcționari administrativi	25	4,6	2,3%	8,4%	10,5%	11,4%	36,8%	27,2%	3,4%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	4,0	10,2%	13,3%	10,9%	14,8%	18,0%	23,8%	9,0%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	63	3,8	14,2%	5,7%	15,5%	22,6%	17,5%	15,0%	9,6%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții,	93	4,4	9,1%	6,1%	7,4%	15,6%	23,6%	29,9%	8,3%	100%

		Număr cazuri	Media	Q3.9 Va rugam sa indicați in ce măsura ați recomanda cunoșcătorilor Dvs. sa aleagă modul online de accesare si prestare a serviciilor publice de care au nevoie:							Total
	transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică										
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	4,0	9,8%	3,7%	5,9%	30,9%	19,5%	12,1%	18,1%	100%
	Muncitori necalificați	229	3,6	18,9%	9,2%	8,8%	13,5%	15,7%	18,2%	15,7%	100%
	Elev/ Student	142	4,5	6,9%	5,6%	6,6%	20,2%	24,4%	33,5%	2,9%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	3,6	17,3%	7,4%	10,1%	21,8%	17,2%	14,0%	12,4%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	312	4,2	12,4%	5,6%	10,4%	13,1%	22,5%	25,9%	10,2%	100%
	Casnică	457	4,1	9,6%	7,2%	9,5%	16,2%	20,3%	21,3%	16,0%	100%
	Pensionar	765	3,6	18,2%	8,0%	11,7%	12,5%	15,9%	16,7%	17,1%	100%
	Migrant	34	4,2	12,2%	2,9%	11,3%	13,1%	12,6%	29,5%	18,4%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	529	3,7	20,0%	5,7%	11,5%	12,2%	15,8%	18,9%	15,8%	100%
	1001-2000 MDL	760	3,9	12,8%	7,7%	9,6%	17,2%	20,4%	19,2%	13,1%	100%
	2001-3000 MDL	518	4,0	12,5%	8,9%	10,4%	14,1%	21,5%	20,2%	12,3%	100%
	3001-4000 MDL	298	4,0	13,6%	6,4%	10,6%	20,2%	20,6%	19,6%	9,0%	100%
	4001-5000 MDL	203	4,3	7,5%	6,0%	10,0%	17,4%	27,3%	22,8%	9,1%	100%
	5001-6000 MDL	140	4,5	8,2%	2,0%	9,1%	19,8%	24,4%	27,1%	9,5%	100%
	Peste 6000 MDL	206	4,5	11,7%	4,4%	8,4%	13,4%	17,8%	42,8%	1,4%	100%
	NS/NR	370	4,3	9,6%	7,0%	5,5%	16,9%	18,3%	27,6%	15,1%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	3,7	9,0%	11,5%	12,9%	7,4%	20,3%	9,8%	29,1%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	633	3,8	15,5%	8,0%	9,3%	18,6%	16,4%	18,9%	13,3%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	712	4,0	13,6%	7,1%	10,0%	16,8%	18,9%	21,0%	12,5%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	3,9	14,0%	7,9%	9,7%	17,7%	16,9%	20,8%	13,1%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	4,2	13,6%	5,0%	8,3%	12,7%	21,3%	26,0%	13,1%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii)	598	4,5	7,1%	4,9%	9,4%	14,4%	27,0%	30,6%	6,6%	100%

		Număr cazuri	Media	Q3.9 Va rugam sa indicați in ce măsura ați recomanda cunoscuților Dvs. sa aleagă modul online de accesare si prestare a serviciilor publice de care au nevoie:							Total
	postuniversitare)										
Medii de reședință	Urban	724	4,0	12,0%	8,2%	11,1%	13,7%	20,2%	23,3%	11,5%	100%
	Rural	1.758	4,1	12,0%	6,9%	9,5%	16,6%	20,0%	21,8%	13,2%	100%
	Chișinău	542	4,1	15,7%	4,2%	7,2%	17,4%	20,2%	27,2%	8,1%	100%
D16 Regiunea	Nord	908	4,0	12,0%	6,8%	10,5%	15,8%	19,5%	22,4%	12,9%	100%
	Centru	1.508	4,2	13,5%	5,7%	7,2%	15,4%	20,3%	26,2%	11,7%	100%
	Sud	608	3,8	11,8%	9,3%	13,7%	18,3%	20,5%	16,1%	10,3%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2.251	4,1	12,0%	7,1%	8,9%	15,4%	20,4%	23,2%	13,1%	100%
	Rusa	522	4,0	14,8%	4,7%	11,1%	17,7%	18,5%	24,0%	9,1%	100%
	Ambele in egala măsura	128	3,7	18,4%	7,8%	12,6%	17,6%	16,2%	20,2%	7,2%	100%
	Alta	123	4,2	11,4%	4,1%	9,3%	21,6%	26,9%	24,3%	2,4%	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,%**

		Număr cazuri	Media	Q3.10.1. Va rugam sa apreciați cita încredere aveți in faptul ca apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil) il veți obține cu certitudine						Total	
				1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplina		NS/NR
Total		3.024	3,7	11,0%	9,7%	17,3%	21,4%	15,6%	13,1%	11,9%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	3,9	7,7%	9,6%	16,6%	25,0%	19,2%	14,7%	7,2%	100%
	26-35 ani	546	3,9	10,0%	7,2%	16,4%	23,5%	20,9%	14,8%	7,3%	100%
	36-45 ani	463	3,6	9,7%	12,2%	19,5%	20,8%	13,0%	13,7%	11,1%	100%
	46-55 ani	523	3,5	14,3%	9,6%	16,7%	19,5%	12,9%	11,7%	15,2%	100%
	56-65 ani	716	3,4	15,3%	9,8%	17,4%	17,6%	10,2%	10,2%	19,5%	100%
	66-74 ani	361	3,3	12,8%	12,2%	19,4%	13,9%	9,7%	9,5%	22,6%	100%
D2 Sexul	Masculin	1.303	3,7	10,9%	9,5%	18,3%	21,4%	15,3%	13,6%	11,0%	100%
	Feminin	1.721	3,7	11,2%	9,8%	16,5%	21,3%	15,9%	12,6%	12,7%	100%

	Număr cazuri	Media	Q3.10.1. Va rugam sa apreciați cita încredere aveți in faptul ca apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil) îl veți obține cu certitudine								Total
			1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplina	NS/NR		
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1.806	3,6	11,4%	10,5%	17,5%	19,0%	14,9%	12,6%	14,1%	100%
	1 copil	619	3,8	10,6%	7,9%	17,2%	23,1%	19,6%	13,1%	8,7%	100%
	2 copii	451	3,7	10,5%	9,8%	18,1%	23,5%	13,1%	15,1%	10,0%	100%
	3 copii si mai mulți	148	3,7	11,9%	9,0%	14,4%	29,8%	13,4%	11,7%	9,8%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	3,8	19,0%		20,2%	11,0%	27,8%	13,9%	8,0%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	4,1	6,2%	8,4%	19,7%	20,4%	19,4%	21,8%	4,3%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	3,8	9,7%	7,7%	16,6%	27,1%	17,6%	13,0%	8,3%	100%
	Funcționari administrativi	25	4,2	4,7%	8,0%	14,2%	23,4%	22,5%	20,3%	6,9%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	3,6	14,2%	9,2%	19,1%	23,5%	12,4%	14,1%	7,6%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	63	3,5	10,8%	17,8%	13,7%	27,8%	5,5%	14,6%	9,9%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	93	3,9	4,3%	9,4%	21,3%	25,0%	13,5%	15,9%	10,5%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	3,4	12,6%	15,8%	17,0%	21,2%	11,1%	9,8%	12,4%	100%
	Muncitori necalificați	229	3,3	13,9%	10,9%	21,8%	18,2%	11,5%	7,9%	15,8%	100%
	Elev/ Student	142	4,1	5,7%	5,6%	15,2%	31,3%	22,7%	16,9%	2,6%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	3,4	15,2%	9,8%	16,4%	21,7%	11,8%	9,5%	15,5%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	312	3,7	11,4%	11,6%	12,6%	20,6%	18,0%	14,3%	11,6%	100%

		Număr cazuri	Media	Q3.10.1. Va rugam sa apreciați cîtă încredere aveți în faptul că apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil) îl veți obține cu certitudine							Total
				1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplina	NS/NR	
	Casnică	457	3,6	11,2%	10,1%	17,4%	20,7%	16,6%	11,6%	12,4%	100%
	Pensionar	765	3,3	14,4%	10,5%	17,7%	14,0%	10,2%	10,6%	22,6%	100%
	Migrant	34	3,5	15,0%	5,6%	27,2%	4,7%	28,0%	5,8%	13,7%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	529	3,5	14,8%	9,6%	15,6%	15,3%	13,5%	11,0%	20,2%	100%
	1001-2000 MDL	760	3,6	13,4%	8,9%	16,3%	19,8%	15,1%	13,5%	13,1%	100%
	2001-3000 MDL	518	3,6	10,3%	10,8%	18,8%	23,0%	16,9%	11,0%	9,3%	100%
	3001-4000 MDL	298	3,7	8,2%	11,6%	18,7%	26,6%	12,3%	11,6%	10,9%	100%
	4001-5000 MDL	203	4,0	7,5%	6,0%	19,9%	22,6%	17,3%	18,5%	8,2%	100%
	5001-6000 MDL	140	3,8	7,1%	7,4%	26,1%	21,3%	19,3%	10,4%	8,5%	100%
	Peste 6000 MDL	206	4,0	9,5%	9,8%	13,6%	24,0%	21,2%	18,9%	3,0%	100%
	NS/NR	370	3,7	10,7%	11,0%	15,5%	22,1%	14,4%	13,4%	13,0%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	3,8	11,6%	12,7%	10,8%	11,0%	15,7%	19,2%	19,1%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	633	3,5	13,1%	10,4%	16,2%	21,6%	15,5%	7,9%	15,3%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	712	3,6	11,0%	10,6%	17,4%	21,6%	16,1%	11,3%	12,0%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	3,5	12,8%	10,5%	19,9%	17,1%	11,6%	12,4%	15,8%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	3,8	11,7%	7,3%	15,8%	21,9%	15,9%	15,7%	11,7%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	598	4,0	6,9%	9,1%	17,8%	24,4%	18,4%	18,8%	4,7%	100%
Medii de reședință	Urban	724	3,7	10,5%	8,7%	17,6%	24,5%	15,1%	12,2%	11,4%	100%
	Rural	1.758	3,7	10,8%	10,3%	16,9%	20,4%	14,9%	13,0%	13,7%	100%
	Chișinău	542	3,7	12,4%	9,0%	18,2%	20,4%	18,3%	14,4%	7,3%	100%
D16 Regiunea	Nord	908	3,8	12,3%	8,3%	15,3%	18,2%	13,5%	17,4%	15,1%	100%
	Centru	1.508	3,7	11,4%	10,8%	16,5%	19,9%	17,2%	12,4%	11,8%	100%
	Sud	608	3,6	7,9%	8,9%	22,9%	30,4%	14,8%	8,4%	6,8%	100%
Limba vorbită	Moldoveneasca/ Romana	2.251	3,7	10,2%	9,3%	17,3%	21,3%	15,9%	13,7%	12,4%	100%

	Număr cazuri	Media	Q3.10.1. Va rugam sa apreciați cita încredere aveți in faptul ca apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil) îl veți obține cu certitudine							Total	
			1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplina	NS/NR		
acasă	Rusa	522	3,6	13,0%	8,6%	18,1%	23,6%	14,3%	11,9%	10,5%	100%
	Ambele in egala măsura	128	3,4	13,7%	15,9%	18,1%	18,2%	9,9%	13,1%	11,0%	100%
	Alta	123	3,3	17,3%	16,3%	12,9%	16,6%	23,5%	6,5%	6,9%	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,%**

	Număr cazuri	Media	Q3.10.2 Va rugam sa apreciați cita încredere aveți in procesul utilizării serviciilor publice electronice , serviciile respective vor fi prestate in siguranța							Total	
			1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplina	NS/NR		
Total	3.024	3,0	19,8%	17,3%	18,9%	14,4%	9,4%	7,5%	12,8%	100%	
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	3,3	14,7%	15,9%	19,5%	18,8%	13,5%	9,5%	8,0%	100%
	26-35 ani	546	3,2	18,5%	16,5%	18,2%	17,4%	9,4%	10,3%	9,8%	100%
	36-45 ani	463	2,9	19,3%	18,6%	20,9%	14,3%	6,8%	7,0%	13,2%	100%
	46-55 ani	523	2,7	25,7%	19,4%	18,1%	10,1%	9,1%	5,5%	12,1%	100%
	56-65 ani	716	2,6	23,2%	16,9%	18,5%	9,2%	6,5%	4,1%	21,5%	100%
	66-74 ani	361	2,7	22,2%	16,1%	15,6%	9,4%	6,9%	5,3%	24,5%	100%
D2 Sexul	Masculin	1.303	3,0	18,3%	18,2%	19,6%	14,6%	9,6%	7,9%	11,7%	100%
	Feminin	1.721	2,9	21,3%	16,4%	18,2%	14,1%	9,2%	7,2%	13,7%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1.806	2,9	21,2%	17,4%	18,2%	12,8%	9,2%	6,4%	14,9%	100%
	1 copil	619	3,2	17,6%	17,2%	19,1%	15,4%	11,6%	9,7%	9,4%	100%
	2 copii	451	3,0	18,1%	18,8%	19,3%	16,9%	6,9%	9,1%	10,9%	100%
	3 copii si mai mulți	148	2,9	21,8%	11,8%	23,2%	17,4%	9,0%	4,7%	12,0%	100%
D4 Poziția curenta	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și	14	3,5	11,0%	15,0%	20,2%	22,8%	9,1%	13,9%	8,0%	100%

	Număr cazuri	Media	Q3.10.2 Va rugam sa apreciați cîtă încredere aveți în procesul utilizării serviciilor publice electronice , serviciile respective vor fi prestate în siguranța							Total	
			1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplina	NS/NR		
(Ocupația)	funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice										
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	3,3	15,8%	16,7%	25,7%	12,4%	11,8%	12,4%	5,3%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	3,0	22,8%	15,6%	20,6%	14,5%	8,3%	8,6%	9,6%	100%
	Funcționari administrativi	25	3,4	7,0%	32,4%	23,2%	11,6%	4,7%	21,2%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	2,7	26,8%	15,2%	23,6%	16,9%	5,4%	3,5%	8,6%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	63	2,9	23,0%	16,0%	19,1%	9,7%	7,8%	8,2%	16,2%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	93	3,2	14,5%	16,2%	21,4%	21,1%	7,4%	9,5%	10,0%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	3,0	13,4%	28,6%	12,5%	14,8%	12,5%	4,0%	14,2%	100%
	Muncitori necalificați	229	2,6	22,2%	21,5%	16,9%	11,5%	4,6%	4,1%	19,2%	100%
	Elev/ Student	142	3,6	10,6%	18,1%	15,0%	24,8%	14,9%	13,9%	2,8%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	2,8	23,6%	16,8%	17,7%	14,1%	6,8%	5,4%	15,7%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	312	3,0	18,8%	17,9%	18,5%	14,3%	13,0%	5,8%	11,5%	100%
	Casnică	457	2,9	21,8%	16,0%	18,6%	14,1%	9,9%	6,4%	13,3%	100%
	Pensionar	765	2,7	23,1%	15,3%	17,0%	7,8%	7,0%	5,6%	24,3%	100%
	Migrant	34	3,1	17,7%	15,0%	19,3%	24,3%	10,2%	6,1%	7,4%	100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	529	2,9	24,7%	11,1%	17,3%	11,8%	9,6%	5,8%	19,7%	100%
	1001-2000 MDL	760	2,9	19,6%	18,7%	19,0%	11,8%	8,8%	7,4%	14,8%	100%
	2001-3000 MDL	518	2,9	18,5%	20,3%	21,1%	14,5%	8,4%	6,7%	10,6%	100%
	3001-4000 MDL	298	2,9	21,1%	15,8%	22,9%	14,0%	10,5%	6,1%	9,7%	100%
	4001-5000 MDL	203	3,3	16,9%	14,8%	20,1%	18,0%	9,0%	12,5%	8,8%	100%

	Număr cazuri	Media	Q3.10.2 Va rugam sa apreciați cita încredere aveți in procesul utilizării serviciilor publice electronice , serviciile respective vor fi prestate in siguranța								Total
			1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplina	NS/NR		
	5001-6000 MDL	140	2,9	14,9%	21,1%	26,4%	16,7%	9,3%	3,2%	8,4%	100%
	Peste 6000 MDL	206	3,3	19,4%	17,3%	14,2%	19,5%	9,4%	14,3%	5,8%	100%
	NS/NR	370	3,0	19,3%	19,0%	14,4%	15,3%	10,4%	6,9%	14,7%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	3,3	22,8%	5,6%	17,6%	3,4%	14,0%	13,5%	23,0%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	633	2,9	18,6%	18,1%	16,3%	15,9%	8,8%	5,9%	16,3%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	712	2,9	21,1%	16,1%	19,4%	14,2%	9,1%	6,7%	13,4%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	2,8	21,7%	19,7%	18,7%	12,1%	7,6%	5,7%	14,5%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	3,0	21,2%	15,4%	19,2%	15,6%	9,0%	8,2%	11,3%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	598	3,2	16,7%	17,8%	20,8%	14,3%	11,9%	11,0%	7,6%	100%
Medii de reședința	Urban	724	3,0	18,2%	18,4%	18,2%	15,9%	8,4%	7,9%	12,9%	100%
	Rural	1.758	3,0	19,2%	16,9%	19,5%	13,0%	9,6%	7,0%	14,8%	100%
	Chișinău	542	3,0	23,7%	16,9%	17,9%	16,4%	9,9%	8,6%	6,8%	100%
D16 Regiunea	Nord	908	3,1	19,9%	12,9%	18,3%	13,8%	9,9%	9,6%	15,8%	100%
	Centru	1.508	2,9	21,8%	19,8%	16,6%	13,5%	8,5%	7,4%	12,4%	100%
	Sud	608	3,1	14,3%	17,1%	26,2%	17,6%	11,1%	4,7%	9,1%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2.251	3,0	18,9%	17,1%	19,8%	13,8%	9,4%	7,8%	13,3%	100%
	Rusa	522	3,0	20,8%	16,4%	16,9%	18,5%	8,7%	7,0%	11,8%	100%
	Ambele in egala măsura	128	2,5	32,0%	18,7%	12,6%	12,3%	6,7%	5,2%	12,6%	100%
	Alta	123	2,9	22,4%	22,8%	15,3%	10,6%	13,9%	8,1%	6,9%	100%

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

	<b>Nr</b>	<b>%</b>
Economie de timp/ fără rânduri	1.105	28,1%
Acces de acasă, în orice timp, oriunde	512	13,0%
Economie de bani	338	8,6%
Acces liber la informații mereu	139	3,5%
Comod	131	3,3%
Ușor	103	2,6%
Evitarea corupției	82	2,1%
Siguranța mai înaltă	45	1,1%
Accesibil	43	1,1%
Modernizare	33	0,8%
Transparenta	25	0,6%
Cumpărare - vânzare de produse	14	0,4%
Este complicat	3	0,1%
Probleme de sănătate	1	0,0%
Nu sunt avantaje	279	7,1%
Nu cunosc	1.075	27,4%

**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. ați solicitat în ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice?		Total
			Da	Nu	
Total		3.024	31,3%	68,7%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	415	30,2%	69,8%	100%
	26-35 ani	546	36,9%	63,1%	100%
	36-45 ani	463	32,9%	67,1%	100%
	46-55 ani	523	28,0%	72,0%	100%
	56-65 ani	716	31,6%	68,4%	100%
	66-74 ani	361	20,0%	80,0%	100%
D2 Sexul	Masculin	1.303	32,4%	67,6%	100%
	Feminin	1.721	30,4%	69,6%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	1.806	28,5%	71,5%	100%
	1 copil	619	35,2%	64,8%	100%
	2 copii	451	32,9%	67,1%	100%
	3 copii și mai mulți	148	37,3%	62,7%	100%
D4 Poziția curentă (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	14	61,8%	38,2%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	258	47,2%	52,8%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	231	35,7%	64,3%	100%
	Funcționari administrativi	25	43,2%	56,8%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	98	37,0%	63,0%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	63	47,7%	52,3%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	93	33,6%	66,4%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	45	42,3%	57,7%	100%
	Muncitori necalificați	229	26,1%	73,9%	100%
	Elev/ Student	142	23,6%	76,4%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	258	32,0%	68,0%	100%
	Nu lucrez, caut de lucru	312	26,1%	73,9%	100%
	Casnică	457	30,2%	69,8%	100%
	Pensionar	765	25,2%	74,8%	100%
	Migrant	34	15,6%	84,4%	100%
	D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	529	24,1%	75,9%
1001-2000 MDL		760	27,7%	72,3%	100%
2001-3000 MDL		518	30,6%	69,4%	100%

		Număr cazuri	Q4.1 Dvs. ați solicitat în ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice?		Total
			Da	Nu	
	3001-4000 MDL	298	30,7%	69,3%	100%
	4001-5000 MDL	203	38,0%	62,0%	100%
	5001-6000 MDL	140	34,5%	65,5%	100%
	Peste 6000 MDL	206	43,4%	56,6%	100%
	NS/NR	370	34,1%	65,9%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	35	33,5%	66,5%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	633	25,4%	74,6%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	712	28,3%	71,7%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	496	29,1%	70,9%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	550	32,7%	67,3%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	598	41,9%	58,1%	100%
Medii de reședință	Urban	724	27,9%	72,1%	100%
	Rural	1.758	29,2%	70,8%	100%
	Chișinău	542	41,6%	58,4%	100%
D16 Regiunea	Nord	908	24,1%	75,9%	100%
	Centru	1.508	40,1%	59,9%	100%
	Sud	608	18,4%	81,6%	100%
Limba vorbită acasă	Moldoveneasca/ Romana	2.251	32,1%	67,9%	100%
	Rusa	522	28,5%	71,5%	100%
	Ambele în egala măsură	128	39,5%	60,5%	100%
	Alta	123	17,4%	82,6%	100%

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

	Număr răspunsuri	4.2. Prin ce modalitate ați obținut serviciile dorite? (răspuns multiplu)			Total	
		M-am prezentat la sediul instituției publice pentru toate etapele /procedurile	Prin Internet (utilizând calculatorul sau telefonul mobil) pentru unele etape/proceduri, dar ulterior m-am dus la oficiul instituției publice ca să termin procedura de obținere a serviciului	Prin Internet (utilizând calculatorul sau-telefonul mobil) pentru toate etapele, fără a mai fi nevoie să mă duc la oficiul instituției respective		
Total	1.044	81,2%	14,6%	4,2%	100%	
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	263	77,3%	16,9%	5,8%	100%
	26-35 ani	267	73,4%	19,9%	6,8%	100%
	36-45 ani	186	80,2%	15,3%	4,5%	100%
	46-55 ani	156	89,4%	9,2%	1,4%	100%
	56-65 ani	139	92,8%	7,2%		100%
	66-74 ani	32	94,5%	5,5%		100%
D2 Sexul	Masculin	526	77,5%	16,7%	5,9%	100%
	Feminin	518	85,1%	12,4%	2,5%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	507	80,2%	15,9%	3,9%	100%
	1 copil	285	78,3%	15,4%	6,3%	100%
	2 copii	188	83,9%	13,4%	2,7%	100%
	3 copii si mai mulți	64	94,7%	3,4%	1,9%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	11	52,6%	47,4%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	173	56,3%	34,4%	9,3%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	104	74,5%	16,1%	9,4%	100%
	Funcționari administrativi	16	66,3%	26,8%	6,9%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	42	89,3%	7,4%	3,3%	100%

	Număr răspunsuri	4.2. Prin ce modalitate ați obținut serviciile dorite? (răspuns multiplu)			Total	
		M-am prezentat la sediul instituției publice pentru toate etapele /procedurile	Prin Internet (utilizând calculatorul sau telefonul mobil) pentru unele etape/proceduri, dar ulterior m-am dus la oficiul instituției publice ca să termin procedura de obținere a serviciului	Prin Internet (utilizând calculatorul sau-telefonul mobil) pentru toate etapele, fără a mai fi nevoie să mă duc la oficiul instituției respective		
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	32	100%		100%	
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	42	69,4%	24,7%	5,9%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	27	70,4%	29,6%		100%
	Muncitori necalificați	67	99,1%	0,9%		100%
	Elev/ Student	77	66,0%	27,1%	6,9%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	88	96,4%	3,6%		100%
	Nu lucrez, caut de lucru	100	87,4%	7,8%	4,7%	100%
	Casnică	159	92,3%	5,8%	1,9%	100%
	Pensionar	98	96,7%	3,3%		100%
	Migrant	7	100%			100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	112	98,1%	1,0%	0,9%	100%
	1001-2000 MDL	178	94,3%	2,8%	2,8%	100%
	2001-3000 MDL	170	84,6%	13,3%	2,0%	100%
	3001-4000 MDL	107	82,6%	13,8%	3,6%	100%
	4001-5000 MDL	103	68,3%	23,0%	8,7%	100%
	5001-6000 MDL	66	67,6%	28,1%	4,2%	100%

		Număr răspunsuri	4.2. Prin ce modalitate ați obținut serviciile dorite? (răspuns multiplu)			Total
			M-am prezentat la sediul instituției publice pentru toate etapele /procedurile	Prin Internet (utilizând calculatorul sau telefonul mobil) pentru unele etape/proceduri, dar ulterior m-am dus la oficiul instituției publice ca să termin procedura de obținere a serviciului	Prin Internet (utilizând calculatorul sau-telefonul mobil) pentru toate etapele, fără a mai fi nevoie să mă duc la oficiul instituției respective	
	Peste 6000 MDL	136	65,4%	24,6%	10,0%	100%
	NS/NR	172	78,0%	18,9%	3,1%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	10	86,2%	13,8%		100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	166	93,7%	5,1%	1,2%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	221	90,1%	8,6%	1,4%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	152	93,6%	4,8%	1,6%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	179	79,4%	15,0%	5,5%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	315	63,5%	28,2%	8,3%	100%
	Medii de reședință	Urban	216	84,0%	13,5%	2,6%
	Rural	527	89,0%	8,4%	2,7%	100%
	Chișinău	301	65,7%	26,2%	8,1%	100%
D16 Regiunea	Nord	231	84,7%	11,7%	3,5%	100%
	Centru	702	79,5%	15,9%	4,6%	100%
	Sud	110	84,9%	12,1%	3,0%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/Romana	815	82,1%	13,6%	4,3%	100%
	Rusa	147	77,3%	17,8%	4,8%	100%
	Ambele in egala măsura	63	73,3%	23,4%	3,3%	100%
	Alta	18	100%			100%

**Tabelul 1.38. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %**

	Număr cazuri	Media	Q2.8 Va rugam sa evaluați calitatea serviciilor publice electronice pe de care ați beneficiat pe parcursul ultimelor 12 luni.					Total	
			2- nu sunt satisfăcut	3	4	5	sunt satisfăcut pe deplin		
Total	141	4,8	1,8%	11,7%	20,9%	38,3%	27,2%	100%	
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	30	5,0		6,1%	19,7%	46,4%	27,9%	100%
	26-35 ani	48	4,7	2,4%	14,6%	18,4%	40,6%	24,1%	100%
	36-45 ani	30	4,9		6,8%	30,0%	29,9%	33,3%	100%
	46-55 ani	15	4,4	6,5%	26,6%	13,5%	26,4%	26,9%	100%
	56-65 ani	15	4,4	7,1%	18,1%	20,2%	33,3%	21,3%	100%
	66-74 ani	3	5,0			33,9%	32,2%	33,9%	100%
D2 Sexul	Masculin	79	4,7	3,1%	10,7%	24,2%	33,9%	28,1%	100%
	Feminin	62	4,8		13,3%	15,9%	44,9%	25,9%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	75	4,8	2,3%	10,9%	21,1%	37,8%	27,9%	100%
	1 copil	40	4,9		9,1%	22,0%	41,8%	27,1%	100%
	2 copii	23	4,5	3,9%	16,7%	20,7%	38,3%	20,4%	100%
	3 copii si mai mulți	3	5,0		33,0%			67,0%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	5	5,2		21,5%		20,5%	58,0%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	57	4,8	2,1%	12,0%	19,4%	37,1%	29,4%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	17	4,5		18,0%	30,2%	32,0%	19,9%	100%
	Funcționari administrativi	4	5,5				53,8%	46,2%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	3	3,9		32,7%	45,3%	22,0%		100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	9	5,0			32,0%	34,7%	33,3%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	6	4,6	13,4%		28,1%	32,7%	25,8%	100%
	Muncitori necalificați	1	3,0		100,0%				100%
	Elev/ Student	12	4,9		9,1%	18,1%	47,9%	24,9%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din	3	3,2	21,5%	34,2%	44,3%			100%

	Număr cazuri	Media	Q2.8 Va rugam sa evaluați calitatea serviciilor publice electronice pe de care ați beneficiat pe parcursul ultimelor 12 luni.					Total	
			2- nu sunt satisfăcut	3	4	5	sunt satisfăcut pe deplin		
	alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)								
	Nu lucrez, caut de lucru	10	4,9		8,1%	19,8%	47,8%	24,4%	100%
	Casnică	9	5,1		11,1%		55,5%	33,4%	100%
	Pensionar	5	4,2		20,4%	40,2%	39,4%		100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	2	4,5			52,5%	47,5%		100%
	1001-2000 MDL	10	4,8		19,6%		57,0%	23,4%	100%
	2001-3000 MDL	20	4,8	4,5%	7,0%	11,9%	57,8%	18,8%	100%
	3001-4000 MDL	12	4,8		6,9%	17,0%	62,0%	14,1%	100%
	4001-5000 MDL	18	4,5		15,3%	34,5%	38,7%	11,6%	100%
	5001-6000 MDL	15	4,4	3,9%	26,8%	20,7%	23,3%	25,3%	100%
	Peste 6000 MDL	38	4,8	3,2%	9,7%	24,3%	29,8%	33,0%	100%
	NS/NR	26	5,1		8,4%	19,8%	27,5%	44,3%	100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	1	6,0					100,0%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	5	4,7		12,8%		87,2%		100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	14	4,9		10,5%	26,6%	24,0%	38,9%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	8	5,3			10,5%	45,0%	44,5%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	26	4,8	3,4%	12,9%	17,1%	35,3%	31,2%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	87	4,7	2,1%	12,8%	24,0%	37,8%	23,3%	100%
Medii de reședință	Urban	31	4,8		20,2%	14,1%	29,8%	35,9%	100%
	Rural	41	4,8	3,5%	7,7%	18,7%	50,4%	19,7%	100%
	Chișinău	69	4,8	1,6%	10,8%	24,7%	34,7%	28,2%	100%
D16 Regiunea	Nord	28	4,6	3,1%	20,6%	18,7%	27,6%	29,9%	100%
	Centru	100	4,8	1,7%	9,7%	21,9%	39,9%	26,8%	100%
	Sud	13	4,9		7,7%	17,3%	50,4%	24,7%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	101	4,9	0,5%	9,7%	17,4%	42,8%	29,5%	100%
	Rusa	28	4,4	3,5%	18,0%	35,2%	16,9%	26,3%	100%
	Ambele in egala măsura	12	4,3	9,5%	16,3%	21,1%	43,7%	9,5%	100%

**Tabelul 1.39. Satisfacția de calitate a serviciilor publice de care s-a beneficiat la oficiul instituției publice, grupuri socio-demografice, %**

		Număr cazuri	Media	Q4.3.1. Cit de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat La oficiul instituției publice?						Total	
				1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut		NS/NR
Total		835	4,3	7,1%	7,8%	13,0%	19,2%	25,4%	27,0%	0,4%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	114	4,4	4,3%	7,1%	14,6%	18,9%	32,3%	22,8%		100%
	26-35 ani	168	4,3	3,1%	11,1%	13,1%	23,7%	21,4%	26,5%	1,0%	100%
	36-45 ani	134	4,2	9,5%	7,1%	14,1%	17,8%	24,8%	26,6%		100%
	46-55 ani	134	4,3	12,7%	3,7%	11,6%	13,6%	24,4%	33,3%	0,8%	100%
	56-65 ani	216	4,3	6,9%	8,2%	10,4%	21,4%	23,2%	29,4%	0,4%	100%
	66-74 ani	69	3,8	14,5%	11,7%	14,3%	16,0%	21,6%	21,9%		100%
D2 Sexul	Masculin	360	4,2	6,3%	9,5%	13,6%	19,9%	26,5%	24,0%	0,3%	100%
	Feminin	475	4,4	7,8%	6,2%	12,5%	18,6%	24,4%	29,8%	0,6%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	455	4,2	9,1%	8,2%	11,4%	19,1%	25,1%	27,1%	0,1%	100%
	1 copil	193	4,3	6,3%	8,0%	13,0%	20,4%	29,7%	22,0%	0,5%	100%
	2 copii	136	4,5	4,5%	4,1%	16,9%	17,5%	25,4%	30,3%	1,3%	100%
	3 copii si mai mulți	51	4,3	3,3%	13,8%	14,1%	20,4%	11,6%	36,8%		100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	5	4,8				18,5%	81,5%			100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	88	4,0	8,6%	6,9%	16,5%	26,9%	26,0%	15,2%		100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	71	4,3	6,2%	7,5%	16,8%	15,5%	27,7%	26,3%		100%
	Funcționari administrativi	8	4,3		13,0%		32,4%	54,6%			100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	36	4,5	3,0%	13,0%	2,7%	19,8%	29,0%	29,6%	2,9%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	28	4,5	9,4%	4,3%	13,3%	7,3%	30,8%	34,9%		100%
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi,	25	4,0	5,8%	11,0%	17,1%	22,7%	31,3%	12,0%		100%	

	Număr cazuri	Media	Q4.3.1. Cit de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat La oficiul instituției publice?							Total	
			1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NS/NR		
	telecomunicații, geologie și prospectare geologică										
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	16	4,5		17,3%	8,9%	21,0%	14,7%	38,1%		100%
	Muncitori necalificați	59	4,6	6,9%	3,7%	7,9%	20,8%	22,2%	38,5%		100%
	Elev/ Student	26	4,3	8,2%	3,6%	15,8%	18,4%	34,2%	19,9%		100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	85	4,2	9,2%	7,8%	13,5%	24,2%	15,4%	29,9%		100%
	Nu lucrez, caut de lucru	71	4,3	8,5%	9,0%	11,6%	12,1%	26,2%	31,5%	1,2%	100%
	Casnică	129	4,3	6,1%	7,5%	14,0%	19,3%	23,6%	28,4%	1,1%	100%
	Pensionar	183	4,2	8,4%	10,3%	14,6%	14,8%	22,8%	29,2%		100%
	Migrant	5	4,9				45,7%	16,7%	37,6%		100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	120	4,2	12,7%	5,6%	13,1%	13,2%	23,3%	32,0%		100%
	1001-2000 MDL	197	4,4	6,5%	6,8%	13,3%	15,2%	24,3%	33,3%	0,6%	100%
	2001-3000 MDL	142	4,4	5,8%	9,5%	12,9%	9,1%	29,9%	32,0%	0,7%	100%
	3001-4000 MDL	83	4,3	10,0%	4,5%	12,0%	20,3%	26,5%	26,0%	0,7%	100%
	4001-5000 MDL	64	4,3	6,9%	7,0%	7,2%	37,8%	13,9%	27,2%		100%
	5001-6000 MDL	39	4,3	2,3%	8,1%	15,0%	32,5%	16,1%	23,8%	2,3%	100%
	Peste 6000 MDL	75	4,2	4,3%	13,2%	13,1%	12,9%	36,5%	19,9%		100%
	NS/NR	115	4,1	6,1%	8,0%	15,8%	29,2%	24,7%	16,2%		100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	7	3,7				32,0%	35,5%	32,5%		100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	149	4,6	5,3%	4,0%	10,0%	17,0%	29,1%	34,6%		100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	196	4,3	5,0%	9,9%	13,6%	17,9%	24,5%	29,1%		100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	139	4,2	6,9%	8,0%	15,4%	19,4%	22,3%	26,2%	1,9%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	151	4,3	10,2%	3,5%	13,1%	20,4%	20,0%	32,2%	0,7%	100%
	Superior (universități, academii, institute,	193	4,0	8,8%	10,6%	13,6%	20,5%	29,3%	17,2%		100%

	Număr cazuri	Media	Q4.3.1. Cît de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat La oficiul instituției publice?							Total	
			1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NS/NR		
	inclusiv studii postuniversitare)										
Medii de reședință	Urban	180	4,2	9,2%	5,3%	13,2%	24,1%	25,2%	23,0%		100%
	Rural	476	4,5	6,4%	6,6%	11,3%	17,0%	23,9%	33,9%	0,8%	100%
	Chișinău	179	3,9	6,8%	12,9%	16,8%	20,1%	29,1%	14,3%		100%
D16 Regiunea	Nord	190	4,3	10,7%	5,4%	12,6%	15,1%	25,1%	30,1%	1,1%	100%
	Centru	549	4,3	6,3%	9,0%	12,8%	21,3%	24,1%	26,3%	0,3%	100%
	Sud	96	4,4	4,3%	5,9%	15,5%	15,4%	33,6%	25,2%		100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	647	4,4	6,5%	7,4%	12,2%	18,8%	25,6%	29,1%	0,5%	100%
	Rusa	119	4,0	10,1%	9,4%	15,1%	20,1%	23,9%	20,9%	0,5%	100%
	Ambele in egala măsura	47	4,0	8,8%	7,1%	15,5%	24,7%	32,8%	11,1%		100%
	Alta	22	4,0	6,1%	13,4%	25,4%	16,0%	9,0%	30,2%		100%

**Tabelul 1.40. Satisfacția de calitatea serviciilor publice de care s-a beneficiat online, grupuri socio-demografice, %**

		Număr cazuri	Media	Q4.3.2. Cit de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat Prin Internet, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice?							
				2	3	4	5	6- foarte satisfăcut	NS/NR	Total	
Total		84	4,4	16,9%	8,4%	12,2%	30,0%	27,0%	5,5%	100%	
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	17	5,0		7,3%	20,0%	29,2%	37,1%	6,4%	100%	
	26-35 ani	31	4,3	17,1%	12,2%	9,4%	34,8%	19,9%	6,6%	100%	
	36-45 ani	17	4,2	27,8%	6,3%	6,3%	24,1%	29,3%	6,3%	100%	
	46-55 ani	7	4,0	43,5%			28,0%	28,5%		100%	
	56-65 ani	10	4,0	21,4%	9,1%	28,3%	30,5%	10,7%		100%	
	66-74 ani	2	4,1	48,7%				51,3%		100%	
D2 Sexul	Masculin	43	4,6	14,4%	8,6%	11,1%	29,8%	31,2%	4,8%	100%	
	Feminin	41	4,3	20,0%	8,0%	13,6%	30,2%	21,9%	6,3%	100%	
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	39	4,4	17,5%	3,4%	16,1%	30,0%	23,3%	9,7%	100%	
	1 copil	27	4,4	16,3%	9,6%	14,7%	33,3%	26,1%		100%	
	2 copii	15	4,5	13,6%	20,4%		22,7%	37,6%	5,7%	100%	
	3 copii si mai mulți	3	4,3	33,0%			36,7%	30,3%		100%	
D4 Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	2	2,0	100,0%						100%	
	Specialiști cu nivel superior de calificare	40	4,7	13,0%	9,5%	6,3%	33,1%	32,7%	5,4%	100%	
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	12	3,5	36,9%	13,2%	15,3%	15,3%	11,5%	7,9%	100%	
	Funcționari administrativi	1	5,0				100,0%			100%	
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	1	3,0		100,0%					100%	
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	3	5,0				33,3%	33,3%	33,3%	100%	
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	2	2,0	100,0%						100%	
	Elev/ Student	5	5,4				21,1%	18,4%	60,5%	100%	
	Nu lucrez, caut de lucru	7	4,5			11,2%	27,6%	27,4%	13,7%	20,1%	100%
	Casnică	8	4,9	12,5%				62,5%	25,1%	100%	

		Număr cazuri	Media	Q4.3.2. Cit de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat Prin Internet, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice?						
				2	3	4	5	6- foarte satisfăcut	NS/NR	Total
D7 Venitul lunar per familie	Pensionar	3	4,4			62,1%	37,9%			100%
	Sub 1000 MDL	1	2,0	100,0%						100%
	1001-2000 MDL	4	4,1	23,6%		15,6%	60,8%			100%
	2001-3000 MDL	13	3,8	23,5%	16,3%	19,7%	10,4%	19,0%	11,1%	100%
	3001-4000 MDL	6	4,8	10,3%	15,3%		31,6%	42,8%		100%
	4001-5000 MDL	13	4,2	20,6%	7,3%	17,0%	38,3%	16,7%		100%
	5001-6000 MDL	10	4,7	9,7%	10,9%	7,9%	29,7%	33,8%	7,9%	100%
	Peste 6000 MDL	27	4,6	10,4%	7,1%	15,5%	34,8%	23,9%	8,3%	100%
	NS/NR	10	4,9	21,8%			25,5%	52,7%		100%
D8 Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	1	5,0				100,0%			100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	4	4,4	19,0%	28,2%			52,8%		100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	7	4,7			36,6%	35,0%	14,2%	14,2%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	4	4,5	25,8%			48,3%	25,8%		100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	10	3,2	48,1%	8,5%	32,9%		10,5%		100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	58	4,6	13,2%	7,9%	7,7%	35,4%	29,5%	6,4%	100%
Medii de reședință	Urban	21	4,1	30,4%	4,6%	10,2%	32,2%	22,7%		100%
	Rural	24	4,3	22,3%	7,2%	8,7%	32,2%	26,1%	3,5%	100%
	Chișinău	39	4,7	7,6%	10,8%	15,2%	27,6%	29,6%	9,2%	100%
D16 Regiunea	Nord	15	4,2	25,3%		20,6%	41,3%	12,8%		100%
	Centru	62	4,6	12,2%	11,3%	10,6%	29,1%	30,9%	6,0%	100%
	Sud	7	3,7	42,6%		8,6%	12,9%	23,1%	12,9%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	62	4,5	16,9%	8,3%	11,0%	31,7%	26,8%	5,4%	100%
	Rusa	14	4,7	10,8%	7,0%	19,6%	26,6%	36,0%		100%
	Ambele in egala măsura	8	3,8	26,7%	10,9%	10,9%	21,3%	15,1%	15,1%	100%

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

		Număr cazuri	Media	Q4.3.3. Cit de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat Prin Internet, prin intermediul paginii integrate (www.servicii.gov.md) ?						
				2	3	4	5	foarte satisfăcut	NS/NR	Total
Total		83	4,0	24,3%	12,4%	12,0%	29,1%	17,9%	4,4%	100%
D1.1 Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	19	4,3	12,5%	14,4%	16,6%	31,6%	18,9%	5,8%	100%
	26-35 ani	29	4,1	24,8%	13,5%	11,2%	30,2%	20,4%		100%
	36-45 ani	17	4,1	35,3%		5,3%	28,8%	25,4%	5,3%	100%
	46-55 ani	9	3,4	33,2%	22,3%		33,2%		11,3%	100%
	56-65 ani	7	3,2	28,9%	13,3%	44,5%			13,3%	100%
	66-74 ani	2	2,5	51,3%	48,7%					100%
D2 Sexul	Masculin	51	4,1	25,0%	12,4%	14,0%	26,2%	22,3%		100%
	Feminin	32	3,9	22,7%	12,2%	7,7%	35,0%	8,9%	13,4%	100%
Gospodarii cu/fără copii până la 18 ani	Fără copii	47	4,0	23,1%	12,5%	14,0%	31,5%	14,1%	4,8%	100%
	1 copil	23	3,9	27,0%	14,4%	14,4%	25,4%	18,9%		100%
	2 copii	13	4,4	23,3%	7,9%		27,7%	29,6%	11,5%	100%
D4 Poziția curenta (Ocupația)	3 copii si mai mulți	3	3,3	34,7%	33,5%		31,9%			100%
	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	30	4,3	23,2%	12,7%	2,9%	34,9%	24,8%	1,6%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	9	3,4	32,0%	28,7%	16,3%	11,5%	11,5%		100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	3	5,0				27,6%		72,4%	100%
	Funcționari administrativi	2	3,3	32,7%		67,3%				100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	7	4,4	15,3%	13,6%	15,3%	27,1%	28,8%		100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	5	4,1	37,5%			44,9%	17,6%		100%
	Muncitori necalificați	1	2,0	100,0%						100%
	Elev/ Student	8	3,9	25,7%	9,2%	27,4%	24,0%	13,7%		100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori	3	3,8	34,2%		21,5%	44,3%			100%

		Număr cazuri	Media	Q4.3.3. Cit de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat Prin Internet, prin intermediul paginii integrate (www.servicii.gov.md) ?						
				2	3	4	5	foarte satisfăcut	NS/NR	Total
	de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)									
	Nu lucrez, caut de lucru	3	5,5				35,4%	35,4%	29,2%	100%
	Casnică	5	4,4	20,2%		19,9%	40,1%	19,9%		100%
	Pensionar	4	3,1	21,3%	47,1%	31,6%				100%
D7 Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	1	6,0					100,0%		100%
	1001-2000 MDL	8	4,4	19,7%	5,3%		46,1%	15,2%	13,7%	100%
	2001-3000 MDL	11	4,5	12,9%	14,4%	9,7%	32,9%	30,1%		100%
	3001-4000 MDL	10	4,0	8,4%	31,9%	19,6%	31,9%	8,2%		100%
	4001-5000 MDL	11	3,6	27,8%	17,3%	29,8%	16,2%	8,9%		100%
	5001-6000 MDL	9	3,4	41,2%	23,5%	6,9%	14,2%	14,2%		100%
	Peste 6000 MDL	15	4,7	13,9%	3,5%		47,8%	25,2%	9,6%	100%
	NS/NR	18	3,7	38,4%	3,8%	13,7%	22,3%	15,1%	6,8%	100%
D8 Nivelul studiilor	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	4	3,6	37,3%	31,3%			31,3%		100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	9	3,6	36,8%	3,6%	34,3%	15,0%	10,3%		100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	4	5,2				78,6%	21,4%		100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	19	4,0	21,1%	11,1%	20,5%	22,8%	15,4%	9,0%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	47	4,1	23,9%	13,8%	6,0%	33,2%	18,7%	4,4%	100%
Medii de reședință	Urban	15	4,3	21,7%	3,3%	11,8%	33,5%	20,7%	9,1%	100%
	Rural	30	4,4	16,3%	11,3%	7,0%	32,9%	24,8%	7,8%	100%
	Chișinău	38	3,7	31,6%	16,6%	15,9%	24,4%	11,4%		100%
D16 Regiunea	Nord	18	4,1	20,8%	12,1%	15,2%	29,3%	17,7%	4,9%	100%
	Centru	57	4,1	23,0%	13,9%	12,4%	27,9%	18,8%	4,0%	100%
	Sud	8	3,7	43,7%			38,1%	11,6%	6,6%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/Romana	61	4,2	19,7%	12,2%	13,3%	28,5%	20,4%	5,9%	100%
	Rusa	17	3,4	51,2%	11,8%		23,1%	13,9%		100%
	Ambele in egala măsura	5	4,4		15,5%	31,2%	53,3%			100%