

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

(Anul 2016)

Chișinău 2016

Conținut

Rezumat	5
INTRODUCERE	8
METODOLOGIA	9
1. ACCESUL POPULAȚIEI LA CALCULATOARE ȘI LA INTERNET	10
1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare	10
1.2. Nivelul de conectare la Internet	13
1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor	15
1.4. Utilizarea Internetului	16
2. UTILIZAREA PAGINILOR WEB ONLINE ALE MINISTERELOR ȘI ALTOR AUTORITĂȚI ADMINISTRATIVE CENTRALE SUBORDONATE GUVERNULUI	20
2.1. Accesarea site-ului Guvernului	21
2.2. Accesarea site-urilor ministerelor și altor autorități administrative centrale, subordonate Guvernului	22
3. CUNOAȘTEREA ȘI ÎNȚELEGEREA CONCEPTULUI DE GUVERNARE ELECTRONICĂ. ATITUDINEA FAȚĂ DE MĂSURILE DE E-TRANSFORMARE A GUVERNĂRII	25
3.1. Gradul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare	25
3.2. Percepția cu privire la gradul de importanță a implementării e-Transformării Guvernării..	28
2.3. Nivelul de susținere și încredere în calitatea și siguranța prestării serviciilor publice în regim online. Disponibilitatea de a recomanda utilizarea serviciilor publice electronice	30
4. NIVELUL DE SATISFAȚIE A POPULAȚIEI DE CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE DE AUTORITĂȚILE PUBLICE	35
4.1. Nivelul de solicitare și regimul de accesare/prestare a serviciilor publice	35
4.2. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice	39
4.3. Particularități de accesare și Percepția Publică asupra Calității serviciilor publice offline și online	41
4.4. Nivelul de accesare și satisfacție de calitatea Serviciilor Publice selectate în cadrul Proiectului MGSP (date inițiale/an zero)	45
5. ASPECTE SOCIO-DEMOGRAFICE ȘI ECONOMICE ALE RESPONDENȚILOR	47
Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului GeT_Indicatori de percepție, asimilare și suport	54
6. ANEXE. Tabele Statistice	51

Lista figurilor

Figura 1. Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare, %.....	10
Figura 2. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de grupuri de vârste, %	10
Figura 3. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de nivelul de venituri al familiei, 2016, %.....	11
Figura 4. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de nivelul de educație, %.	11
Figura 5. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de medii de reședință, % .	12
Figura 6. Motivele principale ale absenței calculatoarelor în gospodării, %.....	12
Figura 7. Conectarea gospodăriilor la Internet, %.....	13
Figura 8. Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet, %	13
Figura 9. Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet, %	14
Figura 10. Motivele lipsei conexiunii la Internet, %	15
Figura 11. Utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni, %	15
Figura 12. Disponibilitatea și utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni în funcție de grupuri de vârste, %	16
Figura 13. Utilizarea Internetului în ultimele 12 luni, %	16
Figura 14. Utilizarea Internetului în ultimele 12 luni în funcție de medii de reședință, %.....	17
Figura 15. Nivelul de disponibilitate și gradul de utilizare a Internetului în ultimele 12 luni în funcție de grupuri de vârste, %	17
Figura 16. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, %	18
Figura 17. Frecvența utilizării Internetului în ultimele 12 luni, %.....	19
Figura 18. Scopurile utilizării Internetului, %	19
Figura 19. Accesarea site-ului Guvernului, %	21
Figura 20. Frecvența accesării site-ului Guvernului, %.....	21
Figura 21. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale, %	22
Figura 22. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale pe medii de reședință, %.	22
Figura 23. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de Guvernare Electronică, %	25
Figura 24. Opinii privind potențialele avantaje/beneficii ale e-Guvernării, %	26
Figura 25. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, %.....	27
Figura 26. Principalele avantaje/beneficii ale e-Guvernării în viziunea cetățenilor, răspuns multiplu, N=2160, %	27
Figura 27. Gradul de importanță a e-Transformării Guvernării, %.....	28
Figura 28. Aprecieri comparative privind nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, %.....	29
Figura 29. Aprecieri ale dorinței de utilizare a serviciilor online, %	30
Figura 30. Nota medie comparativă a dorinței respondenților de utilizare a serviciilor online ..	31
Figura 31. Dinamica aprecierii gradului de încredere în faptul că calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor	31
Figura 32. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere în corespunderea calității serviciilor publice online așteptărilor respondenților, %.....	32
Figura 33. Aprecieri comparative privind 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, %.....	32

Figura 34. Dinamica aprecierii nivelului 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, %	33
Figura 35. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, %	33
Figura 36. Dinamica aprecierii nivelului de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, %.....	34
Figura 37. Percepția populației cu privire la avantajele prestării serviciilor publice în regim electronic/în mod online, %	34
Figura 38. Nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, %	35
Figura 39. Metode de accesare a serviciilor publice, %.....	36
Figura 40. Metode de accesare a serviciilor publice pe grupuri de vârste, %	37
Figura 41. Metode de accesare a serviciilor publice pe grupuri de vârste, %	37
Figura 42. Nota medie acordată gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %.....	39
Figura 43. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, %	39
Figura 44. Aprecieri ale gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %.....	40
Figura 45. Accesarea serviciilor publice online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni, %.....	41
Figura 46. Accesarea serviciilor publice online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni, %.....	41
Figura 47. Modalitatea de accesare a serviciilor publice online, răspuns multiplu, %.....	43
Figura 48. Instrumentul de accesare a serviciilor publice online, raspuns multiplu, %	43
Figura 49. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice electronice, %	43
Figura 50. Motive pentru care serviciile publice online nu au fost accesate de respondenți, % ..	44
Figura 51. Localul preferat pentru accesarea serviciilor publice online, %	45
Figura 52. Gradul de satisfacție de calitatea serviciului public solicitat, %.....	47
Figura 53. Ponderea respondenților care au declarat că au realizat anumite cheltuieli pe medii de reședință, %	50

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 71%, înregistrând tendințe ascendente de la an la an, cu o creștere de 13 puncte procentuale în raport cu primul studiu realizat în anul 2012. Media pe o gospodărie constituie 1,2 unități. Totodată, au fost întâlnite în cadrul studiului gospodării care dispun de 2-3 calculatoare.

O dinamică pozitivă este înregistrată și cu referire la ponderea gospodăriilor care dispun de conexiune Internet, care în 2016 a înregistrat o pondere 76% în comparare cu 53% în 2012, creșterea înregistrată fiind de 23 puncte procentuale. Dintre acestea circa 40% au conexiune la Internet de tip ADSL, circa 1/5 - fibră optică, 17% - conexiune Wi Fi, 10% - de tip 3G. Se observă o creștere semnificativă a conexiunii Wi-Fi în raport cu studiile precedente.

Costul conexiunii Internet rămâne a fi perceput ca fiind înalt, se observă o majorare a ponderii celor care au menționat acest lucru, creșterea fiind de 15 puncte procentuale în raport cu cercetarea realizată în 2014.

Ponderea gospodăriilor care au utilizat calculatoarele în ultimele 12 luni, indiferent de locul unde l-au accesat a înregistrat creșteri continue, constituind 70%, creșterea gradului de utilizare în raport cu 2012 este de 15 p.p.

Ponderea gospodăriilor care au utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de locul unde l-au accesat, a continuat să înregistreze tendințe ascendente și constituie 71%, fiind în creștere cu 14 p.p. în raport cu 2012. Creșterea respectivă se datorează respondenților din orașe, atunci când printre cei de la sate indicatorul este în stagnare. 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.

Se înregistrează o dinamică pozitivă a gradului de utilizare a internetului în raport cu studiile realizate în anii precedenți, indiferent de locul accesării acestuia. Preponderent Internet-ul este accesat de acasă, 92%, sau de la telefonul mobil din orice alt loc, 48%.

Printre persoanele care au utilizat Internetul în ultimele 12 luni, ponderea celor care au utilizat Internetul cel puțin odată în zi constituie 78%, cel puțin odată pe săptămână – 16%.

În special Internetul este utilizat pentru socializare și comunicare, cu circa 90% dintre respondenți care au menționat discuțiile prin chat, rețelele de socializare, circa 70% - în scopuri de agreement, citire știri, ziare.

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

Interesul față de paginile Web ale instituțiilor guvernamentale este aproximativ același precum și în studiile precedente, cu o ușoară tendință spre stagnare. Ponderea persoanelor care în ultimele 12 luni au accesat cel puțin o dată site-ul Guvernului RM (www.gov.md) constituie 14%, totuși se menține o creștere față de datele primului studiu realizat în 2012, această pondere fiind de doar 10%. Și frecvența accesării a înregistrat o diminuare raport cu anul precedent. Dintre aceștia 23% au accesat pagina respectivă de 10 ori și mai mult, în 2015 ponderea respectivă a fost de 27%, creșterea menținându-se în raport cu 2014 și 2013 – 20% și 16%, respectiv.

Din numărul total al respondenților care au accesat Internetul pe parcursul ultimelor 12 luni, 9% au declarat că au accesat Internetul în scopul solicitării serviciilor online. Se observă o creștere semnificativă a accesării serviciilor prin intermediul telefonului mobil de 31% în 2016, fiind mai mult decât dublă față de 2015 și de doar 3% în anii 2014 și 2013.

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 pe parcursul perioadei studiate.

Ponderea populației care au exprimat opinii pozitive privind nivelul de înțelegere/cunoaștere/conștientizare a beneficiilor/avantajelor e-Guvernării este stabil pe parcursul anilor 2014-2015 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 2.9 conform scala de notare de la 1 (nu cunosc) la 6 (cunosc foarte bine), cu o ușoară creștere în raport cu anul 2014, nota medie înregistrată a constituit 2,6.

Importanța implementării e-Transformării Guvernării a fost percepută de către populație, fiind apreciată cu nota 4.2 pe scala de la 1 (nu are nici o importanță) la 6 (are o importanță foarte mare). În total peste 40% dintre respondenți au apreciat acest lucru cu notele 5-6.

Nivelul de susținere a e-Transformării Guvernării a fost notată de către respondenți cu 4.6 pe aceeași scală de la 1 la 6, înregistrând o ușoară creștere în raport cu nota medie de 4,1, observată în 2013. Ponderea celor care au acordat note maxime de 5-6 a constituit circa 50% pe parcursul anilor 2013-2016.

Circa 70% dintre respondenți sunt deschiși să utilizeze serviciile publice în regim online prin intermediul calculatorului, păstrându-se aceeași în raport cu anul precedent, iar a celor care ar utiliza prin intermediul telefonului mobil a crescut și constituie 63% față de 58% în 2015, gradul de deschidere/disponibilitate fiind apreciat cu note mai mari de 3 pe o scala de la 1 la 6.

Gradul de încredere în faptul că calitatea serviciilor online, accesate prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil, va corespunde așteptărilor s-a păstrat aceeași precum și în anii precedenți fiind apreciat cu notă medie de 3.8 pe scala de la 1 (nu cred) la 6 (cred în totalitate), cu 1/3 respondenți care au notat cu 5-6 nivelul de încredere în calitatea serviciilor respective.

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) este în creștere și constituie 34% în 2016 față de 26% în 2013, nivelul general de încredere este apreciat cu nota medie de 3.8.

A înregistrat tendințe ascendente și nivelul de încredere în prestarea serviciilor publice electronice în condiții adecvate de siguranță, care a fost apreciat cu nota medie de 3.1 pe o scală de la 1 (nu am încredere) la 6 (am încredere deplină), circa 21% dintre respondenți au apreciat nivelul de siguranță cu notele 5 și 6. În anii precedenți această pondere a constituit în jur de 17%.

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

Nota medie acordată gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice prin Internet constituie 4,9, fiind în creștere în raport cu anii precedenți. 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 studiilor similare, realizate în 2012 de către IPP și Magenta Consulting, în 2013, 2014, 2015 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 anterioare¹ datele privind mediul urban sunt analizate separat pentru Chișinău și celelalte orașe. În cazul regiunii de dezvoltare Centru datele sunt prezentate inclusiv pentru Chișinău.

¹ IPP, Magenta Consulting, 2012: Percepția, asimilarea și susținerea de către populație a e-Transformării Guvernării în Republica Moldova, Raport analitic asupra rezultatelor sondajului, Studiu realizat la comanda Centrului de 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: 3013 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 (181) 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 $\pm 1.8\%$

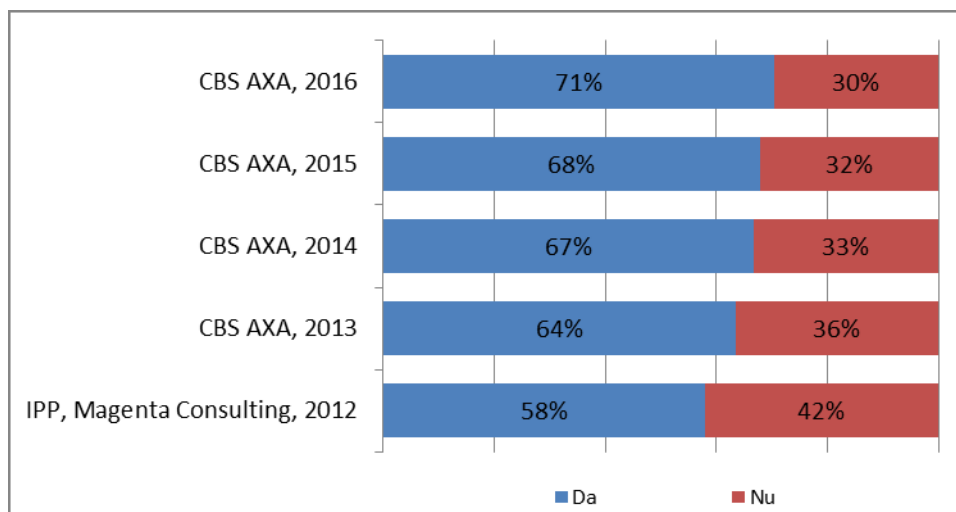
Perioada de culegere a datelor: 20 octombrie – 7 noiembrie 2016. Interviurile au fost realizate la domiciliul respondenților. Chestionarul a fost redactat în limbile română și rusă, oferindu-se respondenților posibilitatea de a alege limba de interviuare.

1. ACCESUL POPULAȚIEI LA CALCULATOARE ȘI LA INTERNET

1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare

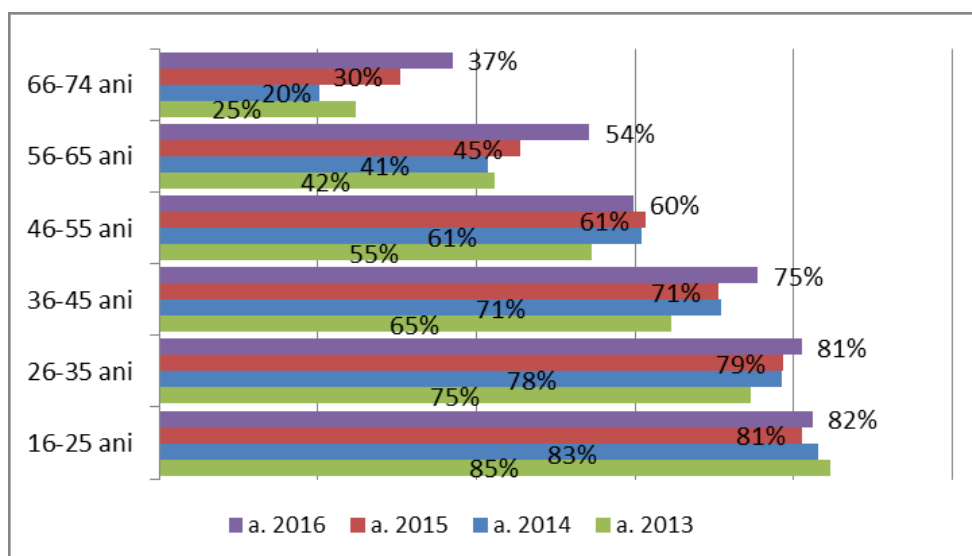
Datele studiilor realizate în perioada 2012-2016 denotă tendințe stabile de creștere a gradului de dotare a gospodăriilor cu calculatoare. Conform datelor studiului curent 71% dintre respondenți au declarat că dispun de cel puțin un calculator în gospodăria, creșterea fiind cu 13 puncte procentuale (p.p.) în raport cu primul studiu realizat în 2012 (Figura 1).

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



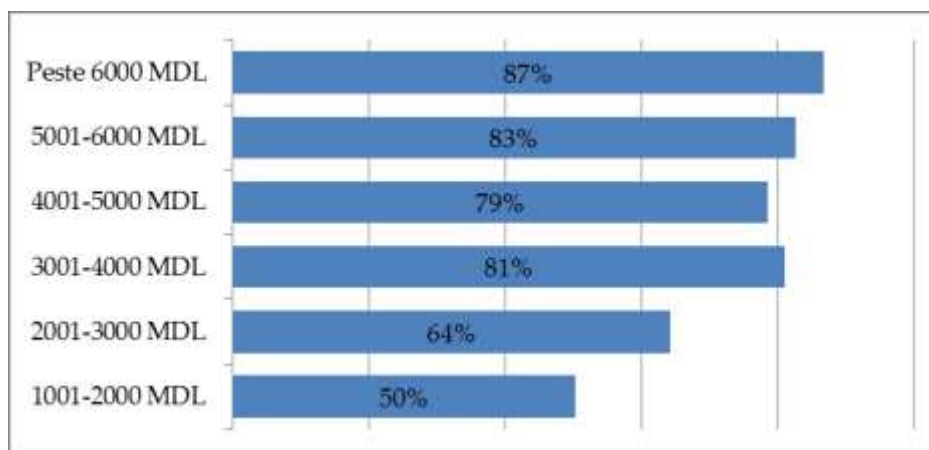
Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare continuă să fie corelat cu vârsta respondenților, cel mai înalt grad de dotare fiind atestat la respondenții din categoriile de vârstă 16-25 și 26-35 ani, cel mai mic – în grupul vârstnicilor de 66-74 ani, această distribuție fiind observată pe întreaga perioadă studiată 2013-2016 (Figura 2). În același timp, se observă o creștere semnificativă a gradului de dotare cu calculatoare printre persoanele din grupurile cu vârstă de 56 ani și mai mult.

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



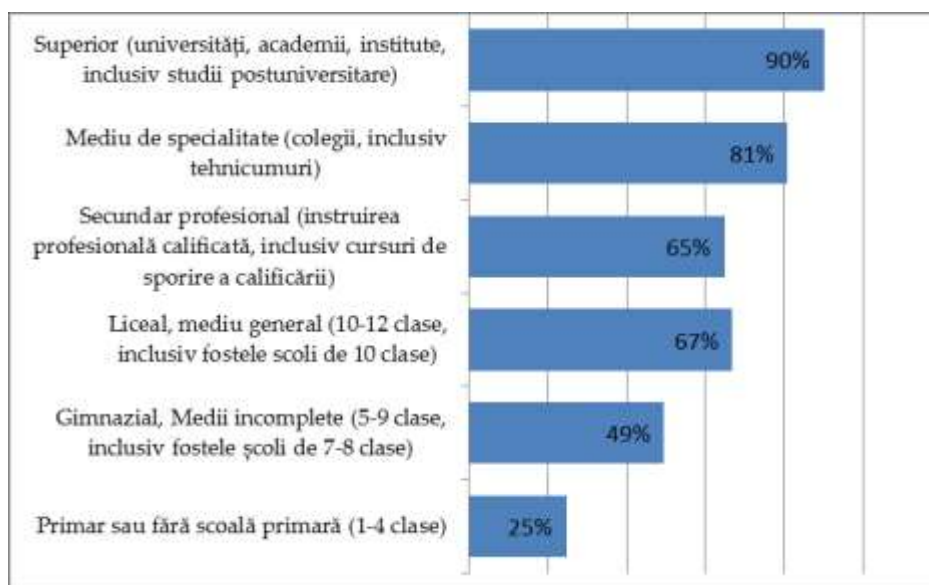
S-a atestat o corelare între gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare și nivelul de venituri ale familiei. Doar jumătate dintre gospodăriile cu un venit mediu lunar pe familie de pînă la 1000 lei dispun de calculatoare, în cele cu venituri de 6000 lei și mai mult această pondere este de 87% (Figura 3).

Figura 3. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de nivelul de venituri al familiei, 2016, %



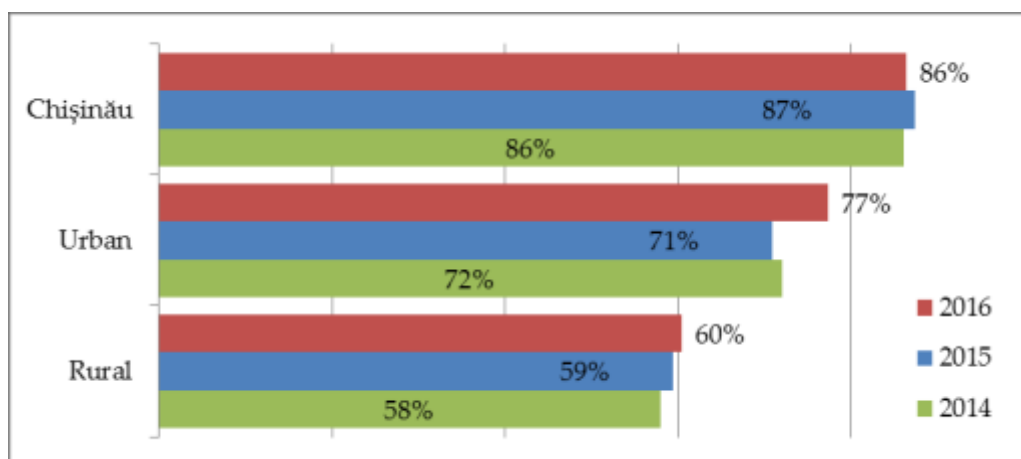
Este important și nivelul de instruire al respondenților, gradul de dotare cu calculatoare în gospodăriile cu studii superioare este aproape dublu în raport cu cei cu studii gimnaziale și mai jos (Figura 4).

Figura 4. 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. Ponderea gospodăriilor de la sate care dispun de calculatoare este mai mică și constituie mai circa 60%, diferența fiind de circa 17 p.p. față de orașe și 26 p.p. față de Chișinău. De menționat că se observă în anul 2016 o tendință mai pronunțată de creștere a gradului de dotare în orașe în raport cu anii precedenți (Figura 5 și Tabelul 1 în anexă).

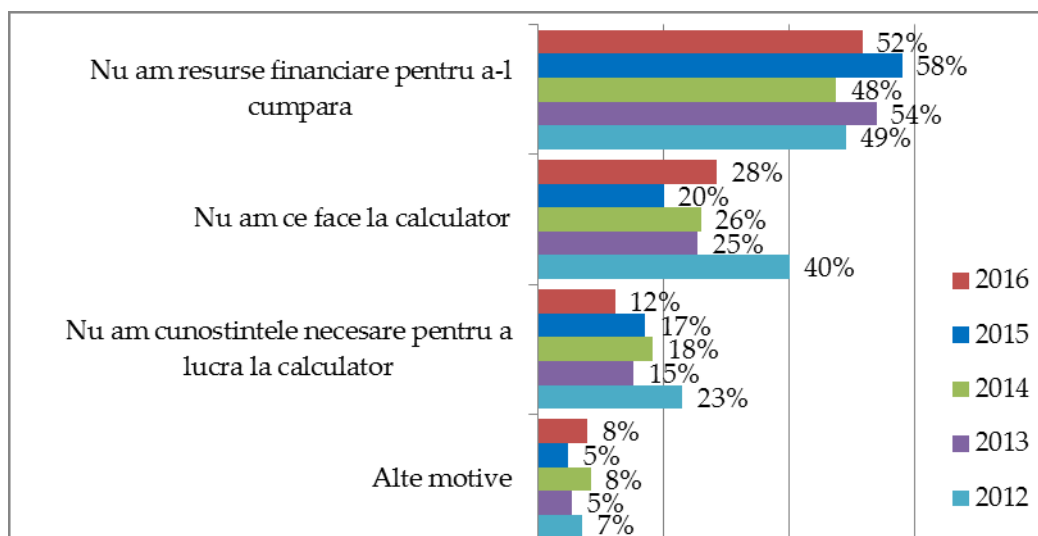
Figura 5. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de medii de reședință, %



În general, gospodăriile dispun de 1 - 3 calculatoare fiecare, iar numărul mediu de calculatoare per gospodărie este de 1.2 unități. De menționat că, în cazul *Conducătorilor autoritatilor publice de toate nivelurile* a fost observată o medie de circa 1.4 calculatoare la o gospodărie din grupul respectiv (Tabelul 2 în anexă).

Calculatoarele devin tot mai populare printre populație. În cadrul sondajului respectiv doar circa 30% dintre respondenți au declarat că nu dispun de acestea în gospodărie, fiind în creștere cu 12 p.p. în raport cu anul 2012, când această pondere a constituit 42%. 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 gospodării calculatoare au invocat drept motiv principal lipsa resurselor financiare pentru a-l procura, circa 28% au declarat că nu au ce face la calculator, 12% - că nu dispun de cunoștințele necesare pentru a-l utiliza. Alte motive invocate de către intervieuați 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 6 și Tabelul 3 în anexă).

Figura 6. Motivele principale ale absenței calculatoarelor în gospodării, %

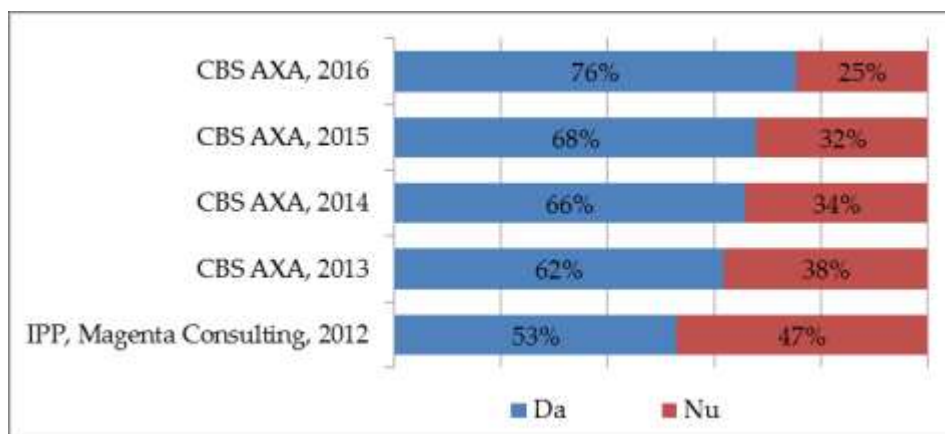


Ponderi semnificative - de aproape 80% - ale respondenților care au declarat drept motiv lipsa resurselor financiare au fost observate printre gospodăriile cu 3 copii și mai mulți, peste 60% printre gospodăriile cu 2 copii, șomeri/ persoane care nu lucrează, caută de lucru, persoanele tinere de 16-25 ani (Tabelul 3 în anexa).

1.2. Nivelul de conectare la Internet

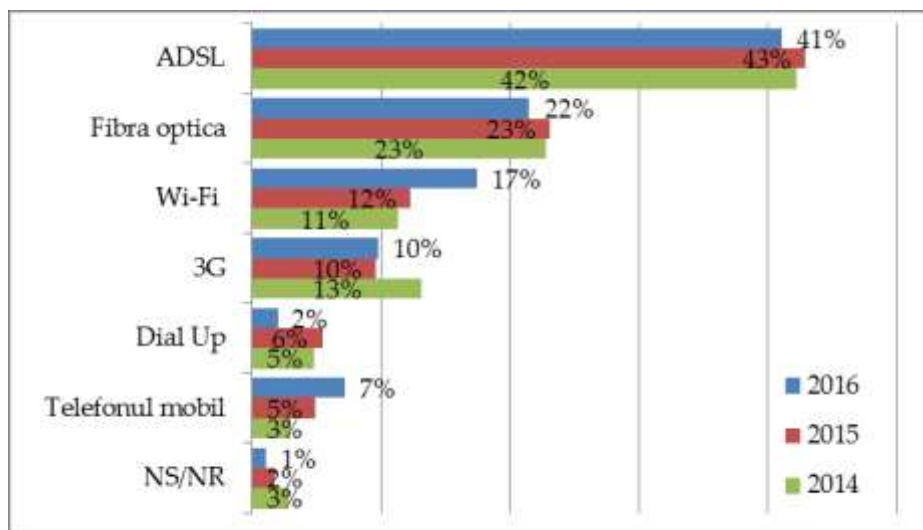
Rata gospodăriilor cu conexiune la internet a înregistrat o dinamică pozitivă. În studiul curent Circa 76% respondenți au declarat că dispun de conexiune la Internet în gospodării, creșterea fiind de 23 p.p. în raport cu anul 2012, când a fost realizat primul studiu de acest tip. Se observă că de conexiune la internet dispune o pondere mai pronunțată dintre gospodării, cea ce conduce la presupunerea că Internetul este utilizat prin intermediul altor dispozitive (tabletă, telefon mobil) (Figura 7 și Tabelul 4 în anexă).

Figura 7. Conectarea gospodăriilor la Internet, %



Cel mai popular tip de conectare la Internet rămîne a fi ADSL, care a cumulat peste 40% răspunsuri, circa 22% - fibră optică. Devine tot mai accesibilă conexiunea de tip Wi-Fi, înregistrînd tendințe constante spre creștere cu 17% răspunsuri în 2015, față de studiile precedente: 12% în 2015, 11% în 2014 (Figura 8 și Tabelul 5 în anexă). De menționat că în studiul din 2013 ponderea acestui tip de conexiune a fost de doar 7%, în 2012 – 3%.

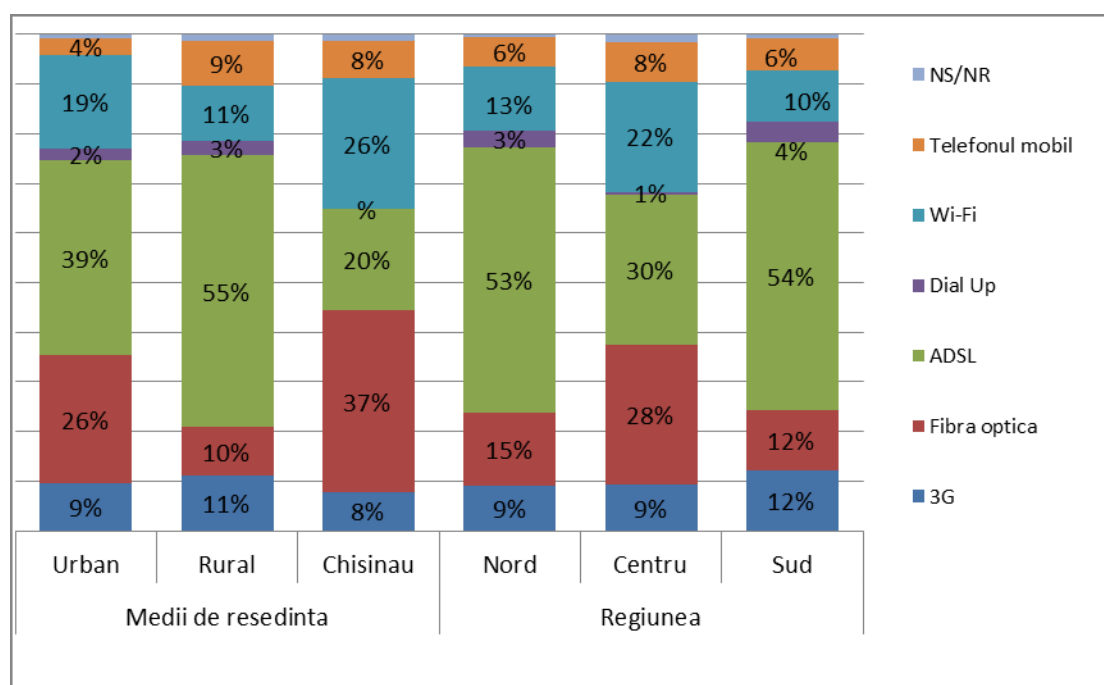
Figura 8. Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet, %



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 39% în mediul urban), în Chișinău este mai răspândită conexiunea prin fibra optică (37%). Al doilea tip de conexiune în orașe este fibra optică cu 26% răspunsuri, urmată de conexiunea WI-FI cu 19%, în sate aproximativ în egală măsură se utilizează conexiunile de tip 3G, fibra optică, WI-FI, și telefonul mobil, toate cumulând în jur de câte 10% răspunsuri (Figura 9).

La Sud preponderent este utilizată conexiunea ADSL într-o pondere de 54%, urmată de Nord cu 53%. În egală măsură la Sud se utilizează conexiunea 3G și fibra optică cu câte 12%, la Nord – fibra optică cu 15%, Wi-Fi cu 13% răspunsuri. În Centru câte aproximativ 30% populație este conectată prin fibră optică sau conexiunea ADSL, 22% - WiFi. Se observă tendințe spre utilizarea Internet-ului prin intermediul telefonului mobil, în special în mediul rural și în capitală.

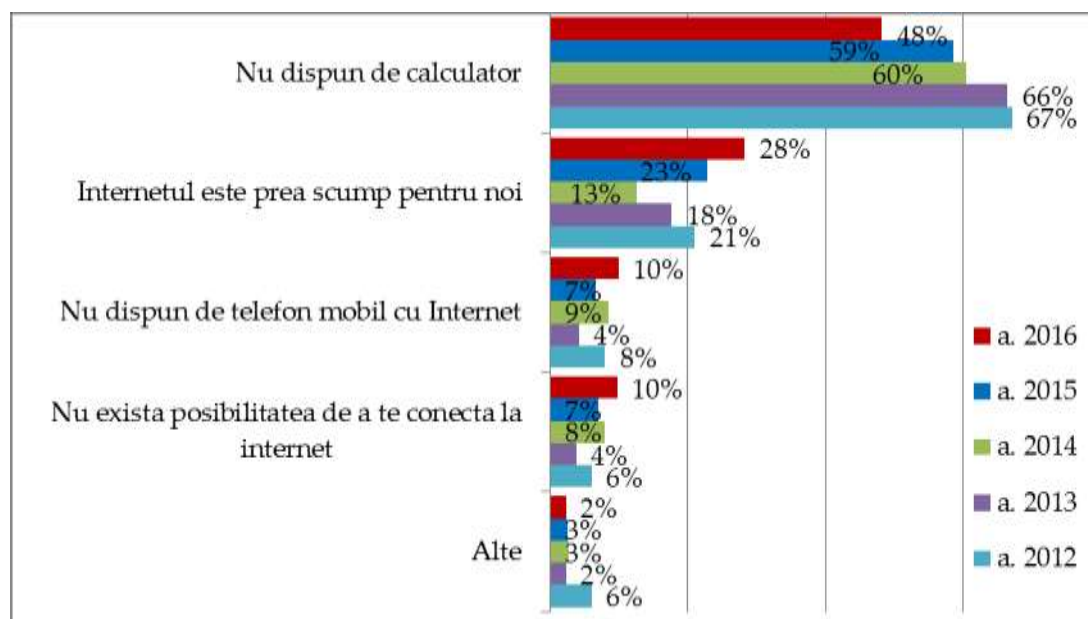
Figura 9. Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet, %



Printre cei circa 1/4 dintre respondenți care au declarat că nu dispun de conexiune Internet, drept motiv de bază a lipsei conexiunii rămîne faptul că gospodăria nu dispune de calculator, menționat de 48% dintre respondenți. Indicatorul respectiv s-a diminuat în raport cu studiul precedent cu circa 11 p.p. și cu 18 p.p în raport cu studiul din 2013. Un alt motiv major invocat al lipsei conexiunii a fost faptul că *Internetul este prea scump* care a cumulat 28% răspunsuri, acest motiv cumulând ponderi semnificativ mai mari în raport cu anii precedenți (Figura 10).

Ponderi semnificative de circa 7% au declarat că *nu dispun de telefon mobil cu Internet* și 10% precum că *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 Internet este prea mică, operatorul trăgănează conexiunea, motive familiale* menționate cumulativ de circa 2% de respondenți (Figura 10 și Tabelul 6 în anexă).

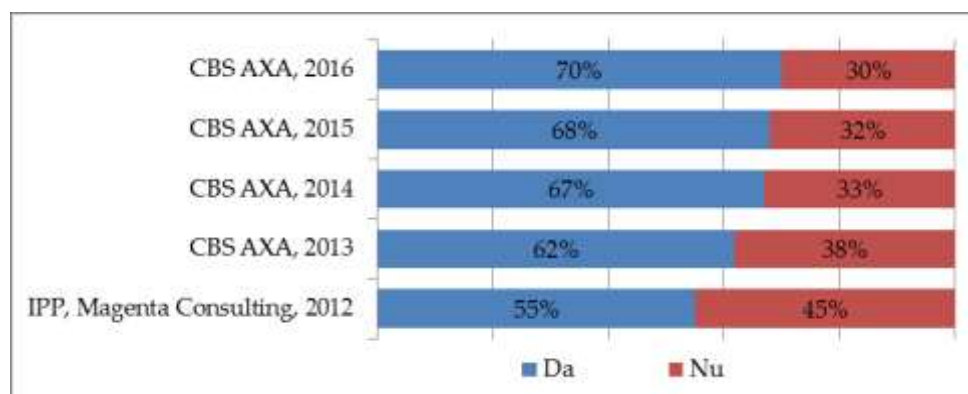
Figura 10. Motivele lipsei conexiunii la Internet, %



1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor

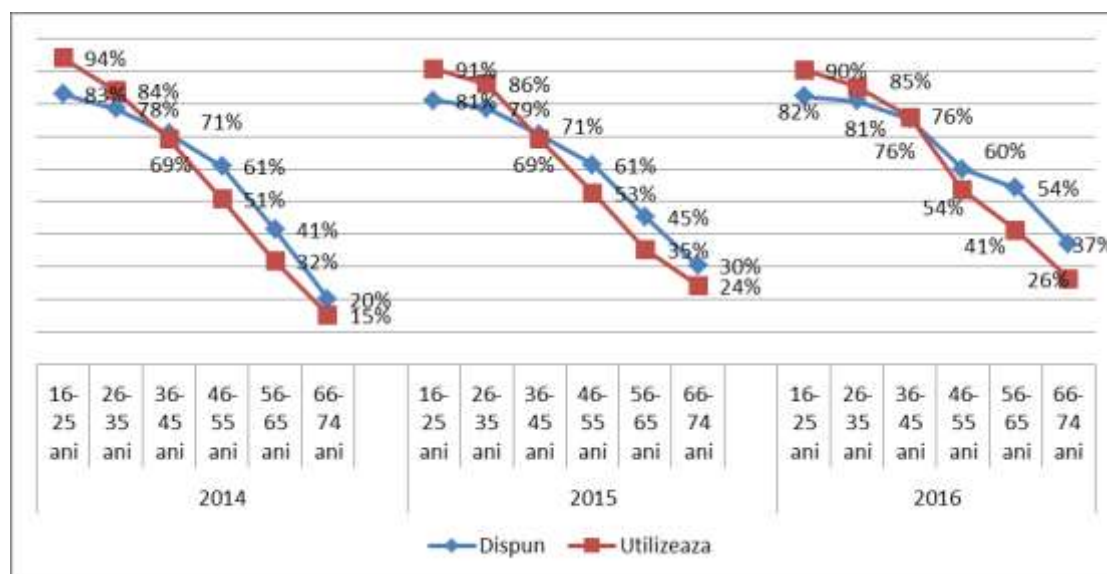
Dinamica pozitivă este menținută și în cazul indicatorului privind gradul de utilizare, 70% dintre respondenți au utilizat calculatoarele în ultimele 12 luni, indiferent de locul în care l-au accesat. Gradul de utilizare a calculatorului a crescut în comparație cu datele studiului precedente, respectiv cu circa 8 p.p. în comparare cu anul 2013 și 15 p.p. în raport cu 2012 (Figura 11).

Figura 11. 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 de 35 ani și mai puțin, care au utilizat calculatorul în ultimele 12 luni, depășește ponderea celor din grupurile respective care dispun de calculator în gospodărie (Figura 12). Aceste date conduc 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. Totuși se observă o dinamică pozitivă în 2015-2016 privind utilizarea calculatorului de către persoanele cu vîrstă de 56 ani și mai mult în raport cu anul 2014.

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



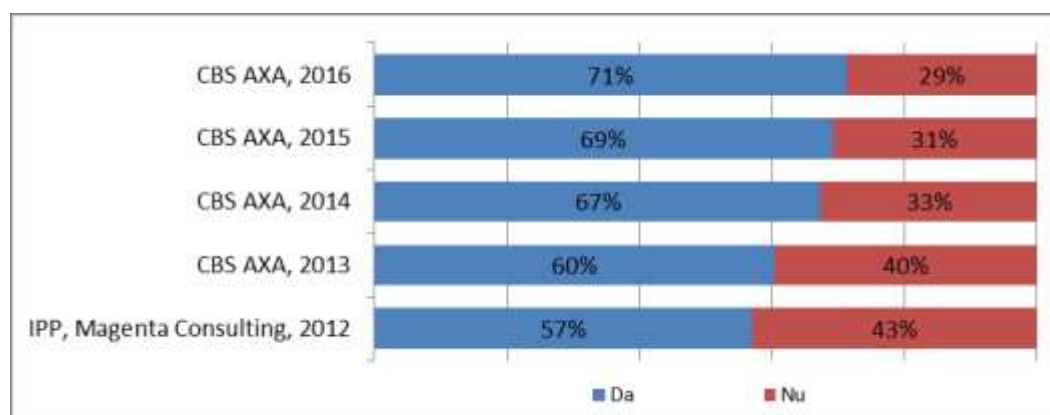
Utilizarea calculatorului este în corelare directă cu nivelul de venituri și de studii, nivelul mai înalt al respondenților induce și o rată mai înaltă de utilizare a calculatorului. De asemenea se observă un grad înalt de utilizare a calculatorului printre conducători și specialiștii cu nivel superior de calificare, elevi/ studenți, respondenți cu studii superioare, locuitori ai Chișinăului, printre aceste grupuri rata răspunsurilor afirmative este de peste 90% (Tabelul 7 în anexă).

În majoritate, gradul de utilizare printre aceste grupuri depășește 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 7 și Tabelul 1 în anexă).

1.4. Utilizarea Internetului

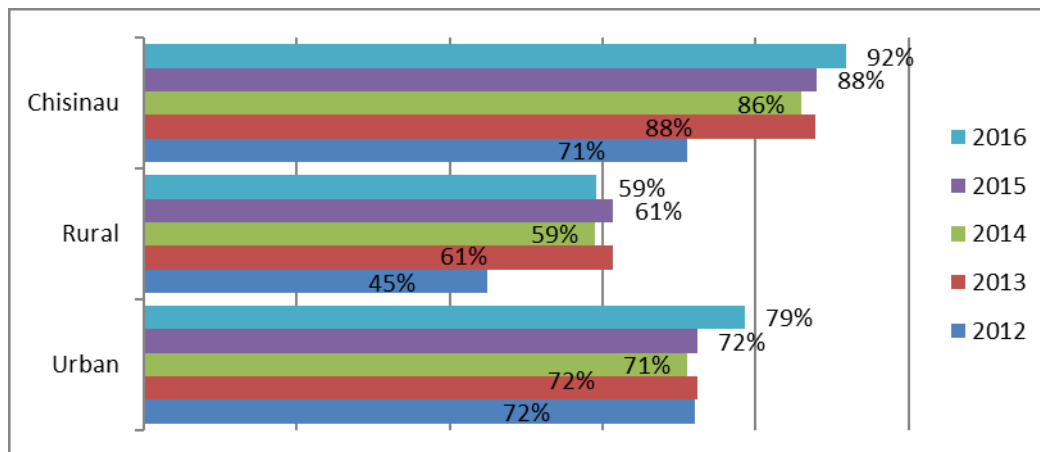
Datele studiilor 2012-2016 denotă o dinamică pozitivă și a gradului de utilizare a Internetului de către populație. În 2015 circa 71% dintre respondenți au utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de locul accesării, ceea ce reflectă o creștere semnificativă de 14 p.p. în raport cu anul 2012 (Figura 13).

Figura 13. Utilizarea Internetului în ultimele 12 luni, %



Tendențele pozitive sunt observate în special în mediul urban și în capitală, totuși în mediul rural gradul de utilizare a Internetului rămâne a fi semnificativ mai redus, diferența față de orașe în studiul curent fiind de 19 p.p., iar față de Chișinău – de 33 p.p. (Figura 14).

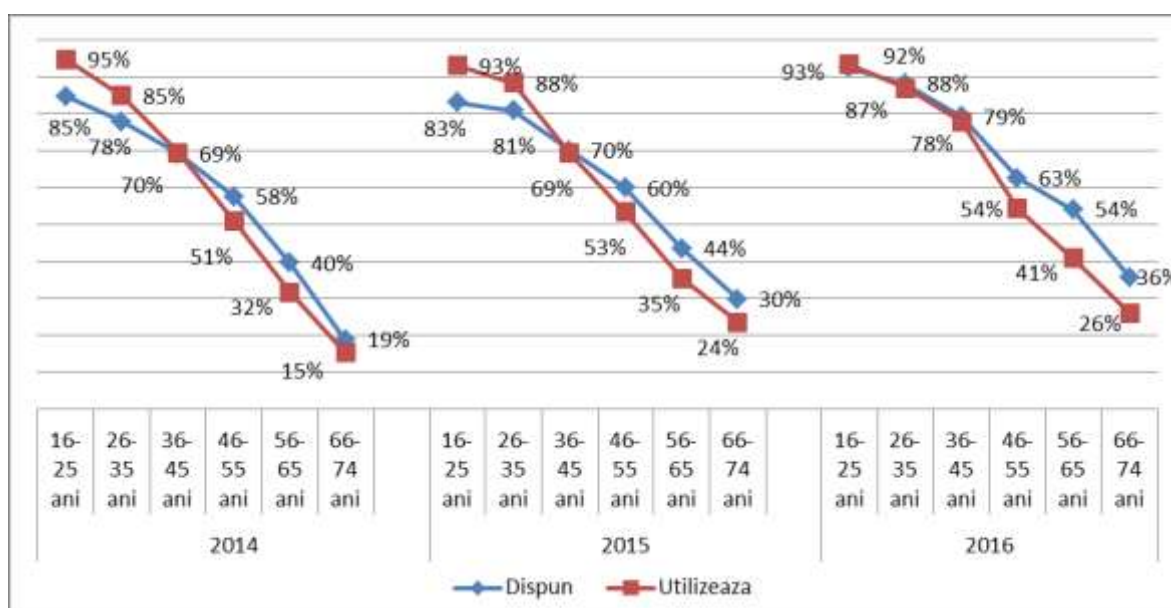
Figura 14. Utilizarea Internetului în ultimele 12 luni în funcție de medii de reședință, %



Ca și în cazul utilizării calculatorului, aproximativ aceleași tendințe se observă și la utilizarea internetului. Astfel, și 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 8 în anexă).

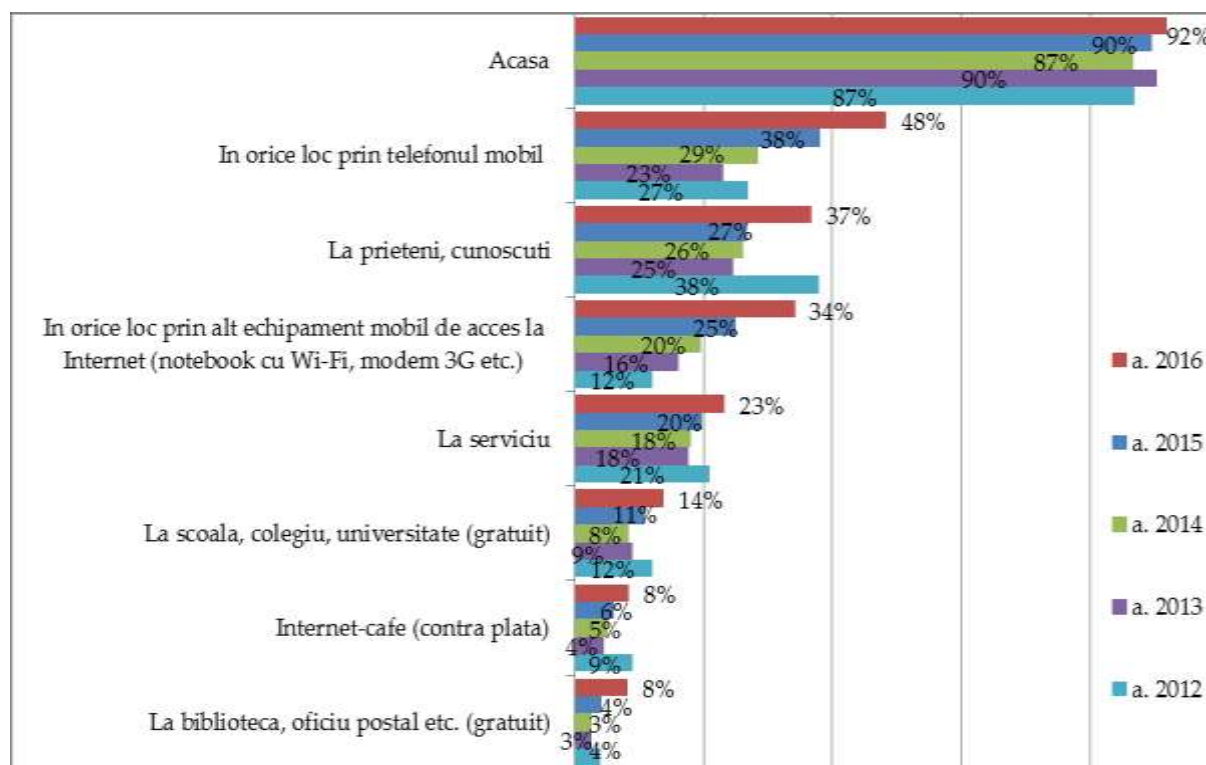
Ca și în cazul disponibilității și utilizării calculatorului, disponibilitatea și accesul la Internet sunt corelate cu grupurile de vârste: printre grupurile de respondenți tineri gradul de accesare este mai mare, iar printre respondenții cu vârste mai înaintate gradul de utilizare a Internetului descrește,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

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



Gradul de utilizare a internetului a crescut în raport cu studiile realizate în anii precedenți, indiferent de locul utilizării acestuia. Majoritatea respondenților, 92%, în ultimele 12 luni au accesat Internetul de acasă, 48% dintre ei au accesat din alte locuri prin intermediul telefonului mobil, circa 37% - de la prieteni, cunoscuți, 34% - au folosit în acest scop diverse echipamente mobile în alte locații, iar 23% au utilizat Internetul la serviciu (Figura 16).

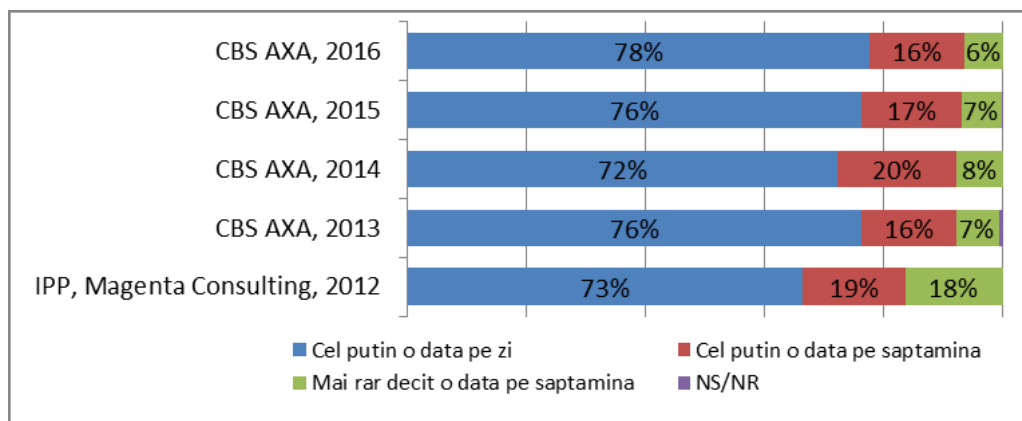
Figura 16. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, %



De menționat, că elevii/studentii accesează Internetul prin majoritatea metodelor posibile. Astfel, adițional la cei 95% care accesează Internetul acasă, 79% - în orice loc prin telefonul mobil, ponderi de peste 60% au declarat că au utilizat acest serviciu la prieteni, cunoscuți, la locul de studii, alt echipament mobil care permite accesul la Internet. Se observă accesul mai pronunțat a Internetului prin echipamente mobile printre persoanele tinere de 16-25 ani, în capitală în comparație cu alte orașe și mediul rural. De menționat, că și printre bărbații mai frecvent sunt utilizate echipamentele mobile pentru accesarea internet decât printre femei. Conducătorii autorităților publice, specialiștii cu nivel superior de calificare, funcționarii administrativi în ponderi mai pronunțate au declarat că accesează internetul la serviciu (Tabelul 9 în anexă).

Frecvența utilizării Internetului a înregistrat tendințe ascendente în raport cu studiile realizate în anii 2012-2015. Circa 78% dintre respondenți au declarat că au utilizat Internetul cel puțin odată în zi, iar 16 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 6-8 procente în ultimii trei ani (Figura 17).

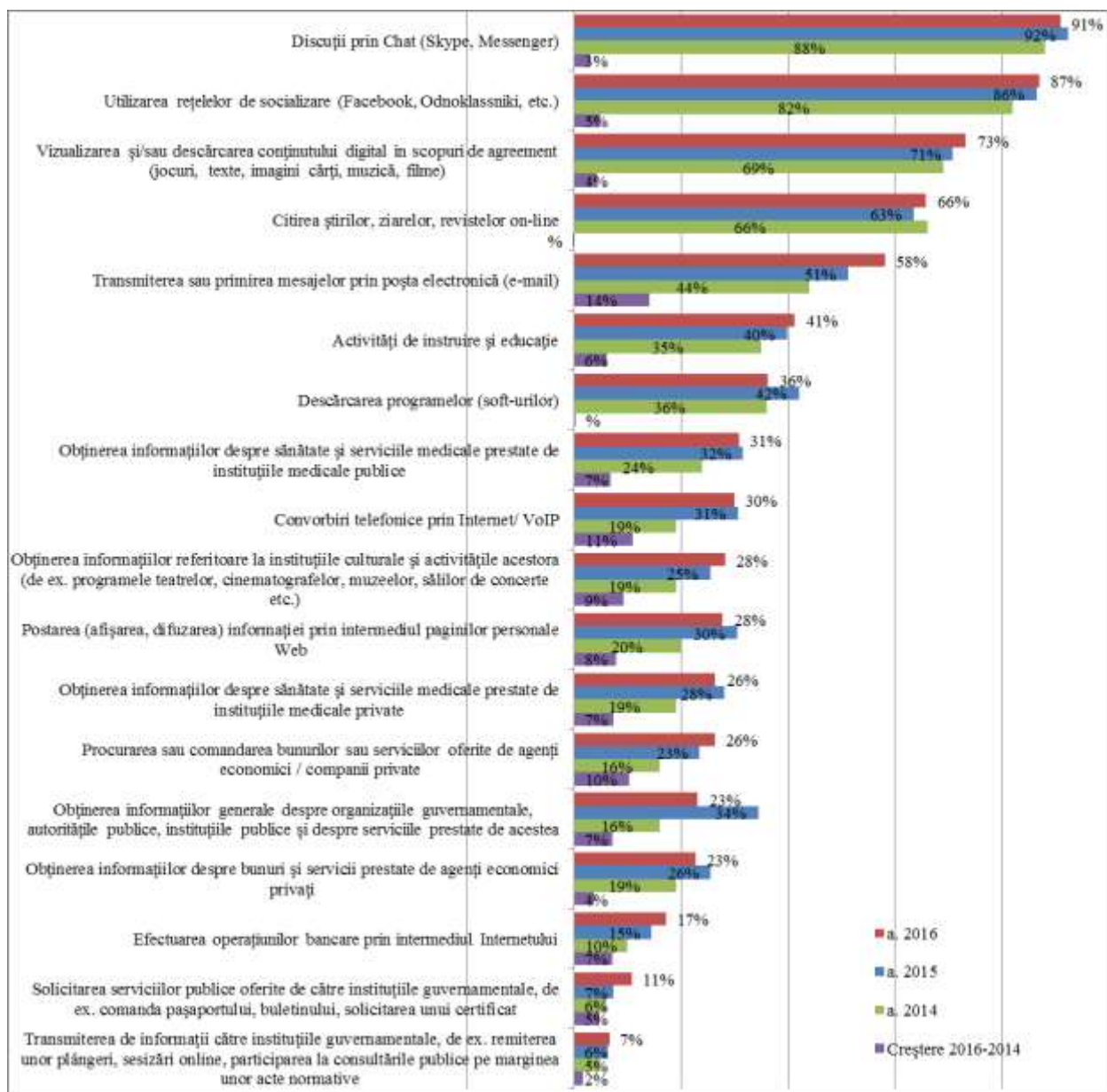
Figura 17. Frecvența utilizării Internetului în ultimele 12 luni, %



Frecvența utilizării Internetului corelează direct cu vârsta, circa 91% dintre tinerii de 18-25 ani utilizează Internetul cel puțin odată în zi, cei de peste 56 ani – circa 56%. Cel puțin odată în zi au utilizat Internetul circa 95% elevi/ studenți și funcționari administrativi, circa 90% specialiștii cu nivel superior de calificare, conducători ai autorităților publice, locuitori ai capitalei, respondenți cu studii superioare (Tabelul 10 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 agrement, 66% citesc știrile prin intermediul publicațiilor online, aproape 60% 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 18). Totodată se observă o creștere a ponderilor răspunsurilor pozitive în raport cu studiile precedente în toate cazurile.

Figura 18. Scopurile utilizării Internetului, %



Dezagregări în funcție de diferite categorii socio-demografice ale respondenților sunt prezentate în Tabelul 11 în anexă.

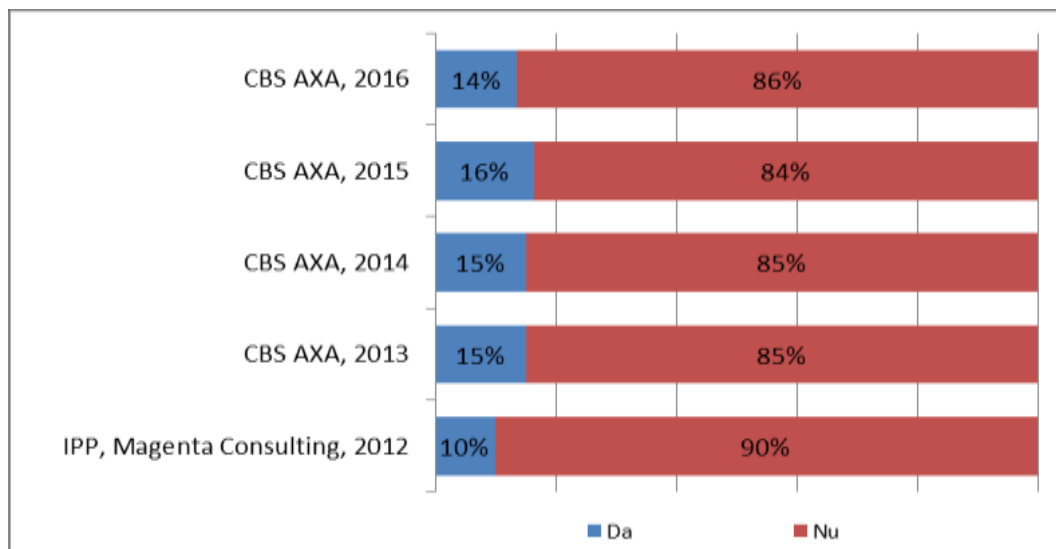
2. UTILIZAREA PAGINILOR WEB ONLINE ALE MINISTERELOR ȘI ALTOR AUTORITĂȚI ADMINISTRATIVE CENTRALE SUBORDONATE GUVERNULUI

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, de asemenea și în comparare cu studiile realizate anterior. Sînt prezentate date privind accesul la paginile web oficiale ale guvernului, autorităților administrației publice centrale și de specialitate, ale instituțiilor publice, precum și modalitățile și nivelul de acces al populației la serviciile publice.

2.1. Accesarea site-ului Guvernului

Studiul dat denotă că ponderea persoanelor care accesează site-ul Guvernului este una stabilă. Circa 14% dintre respondenți au declarat că pe parcursul ultimelor 12 luni au accesat personal site-ul Guvernului RM (www.gov.md) cel puțin o singură dată (Figura 19).

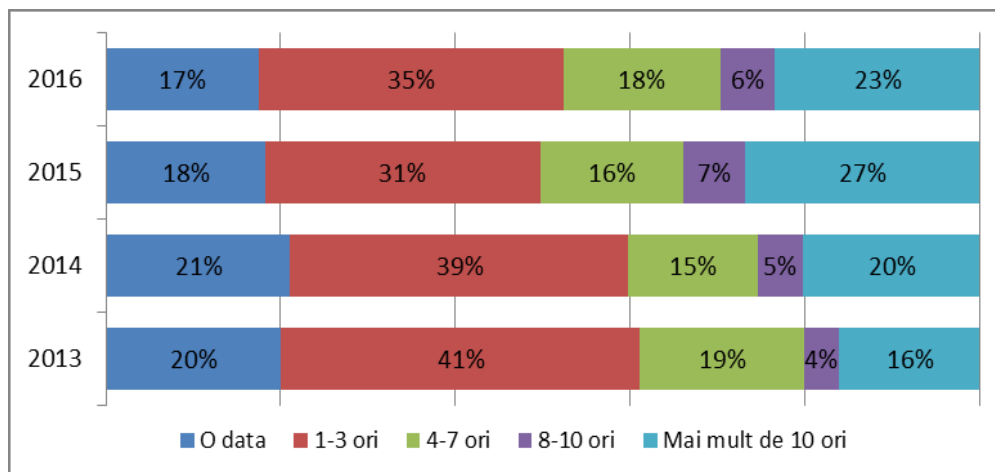
Figura 19. Accesarea site-ului Guvernului, %



Pagina web a Guvernului este accesată de circa 46% dintre conducătorii de toate nivelurile, funcționarii administrativi, 38% specialiștii cu nivel superior de calificare, 1/3 respondenții cu studii superioare, 1/5 locuitori ai capitalei (Tabelul 12 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 aproximativ aceleași tendințe precum și în studiul precedent. În 2016 circa 30% 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 20 și Tabelul 13 în anexă), dintre care 23% - mai mult de 10 ori. În 2014 aceste cifre au constituit, respectiv, 25% și 20% iar în 2013 – 20% și 16%.

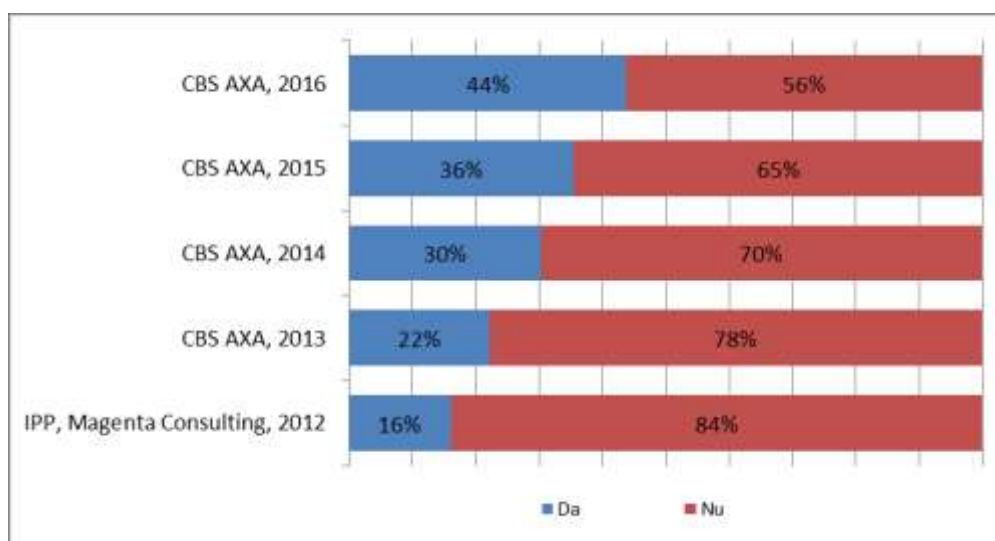
Figura 20. Frecvența accesării site-ului Guvernului, %



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

Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale este în creștere. Circa 44% dintre respondenți au declarat că pe parcursul ultimilor 12 luni au accesat cel puțin o pagină Web (un site) a unei instituții guvernamentale, cea ce depășește cu 8 p.p. datele înregistrate în studiul precedent și cu 28% cele din 2012 (Figura 21). 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 21. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale, %

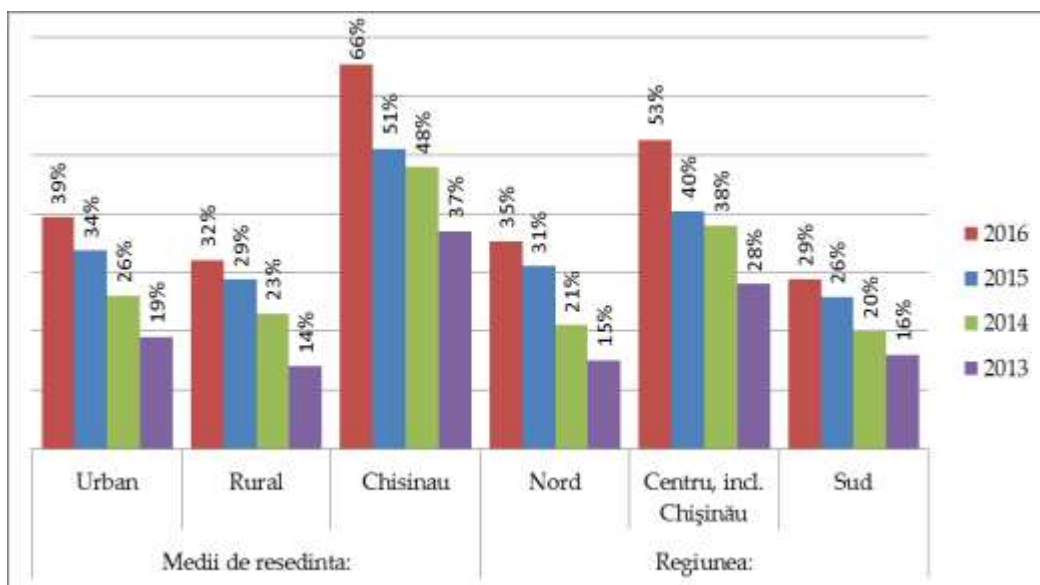


Se observă o corelare cu vârsta respondenților, cu cât persoanele sunt mai în vârstă cu atât mai mică este ponderea celor care accesează paginile web.

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, cea mai mare creștere este observată în capitală, cu 15p.p. în raport cu 2015 și 29% în raport cu 2013. Aceleași tendințe de ascendență continuă sunt observate și pe regiuni geografice, regiunea de Sud rămâne a fi mai puțin activă în acest context (Figura 22).

Paginile web ale instituțiilor guvernamentale în ultimele 12 luni au fost accesate de peste 80% funcționari publici, 75% dintre specialiștii cu nivel superior de calificare, circa 65% dintre respondenții cu studii superioare și conducătorii administrației publice, circa 60% dintre elevi/studenti (Tabelul 14 în anexă).

Figura 22. 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 cea a Serviciului Hidrometeorologic de Stat, cu aproape 51,7% respondenți, urmată de cea a Ministerului Educației cu 32,3% respondenți (Tabelul 1). Peste 20% dintre răspunsuri pozitive a acumulat site-ul Agenției Turismului, Ministerului Sănătății, al Companiei Naționale de Asigurari In Medicina, al Casei Naționale de Asigurari Sociale. Cea mai mare creștere a accesului paginilor Web în raport cu 2013 de aproape 10 p.p. a înregistrat Serviciul Hidrometeorologic de Stat, Agenția Turismului, Compania Națională de Asigurări în Medicină. De asemenea a crescut cu circa 4 p.p. în raport cu 2013 ponderea celor care au accesat pagina Web a Ministerului Sanatatii și a Ministerului Mediului. S-a redus considerabil popularitatea site-ului Ministerului Educației, cu circa 8 p.p., al Ministerului Afacerilor Interne – cu 5 p.p.

Profilul socio-demografic al vizitatorilor site-urilor celor mai populare, care au cumulat peste 15% accesări în 2016, este prezentat în Tabelul 15 în anexă.

Tabelul 1. Accesarea paginilor Web ale ale ministerelor, autorităților administrației publice centrale și de specialitate, ale instituțiilor publice, N=764, % (răspuns "Da")

Instituții	Web pagina	% accesare				Creștere în raport cu 2013
		2013	2014	2015	2016	
Ministerul Mediului: Serviciul Hidrometeorologic de Stat	http://www.meteo.md/	28,90%	38,70%	37,40%	51,7%	22,8%
Ministerul Educației	http://www.edu.md/	40,40%	39,20%	39,20%	32,3%	-8,1%
Agenția Turismului	http://www.turism.gov.md/	14,90%	19,10%	23,90%	23,9%	9,0%
Ministerul Sanatatii	http://ms.gov.md/	16,70%	21,50%	22,90%	21,1%	4,4%
Compania Nationala de Asigurari In Medicina	http://www.cnam.md/	10,60%	13,00%	19,90%	20,1%	9,5%
Casa Nationala de Asigurari Sociale	http://www.cnas.md/	16,30%	15,20%	20,00%	20,1%	3,8%
Biroul National de Statistica	http://www.statistica.md/	15,80%	16,10%	18,50%	17,0%	1,2%
Ministerul Tehnologiei Informatiei si Comunicatiilor: Intreprinderea de Stat Registru	http://www.registru.md/	13,70%	15,50%	15,10%	16,5%	2,8%
Ministerul Tehnologiei Informatiei si Comunicatiilor: Intreprinderea de Stat Posta Moldovei	http://www.posta.md/	18,00%	9,80%	16,00%	14,5%	-3,5%
Ministerul Justitiei	http://justice.gov.md/	18,00%	16,80%	18,10%	14,2%	-3,8%

Instituții	Web pagina	% accesare				Creștere în raport cu 2013
		2013	2014	2015	2016	
Ministerul Afacerilor Interne	http://www.mai.md/	19,40%	19,10%	21,40%	14,0%	-5,4%
Ministerul Finantelor: Inspectoratul Principal Fiscal de Stat	http://www.fisc.md/	15,90%	12,60%	12,10%	13,4%	-2,5%
Ministerul Economiei	http://www.mec.gov.md/	10,70%	10,70%	13,30%	11,2%	0,5%
Ministerul Finantelor	http://www.mf.gov.md/	11,40%	11,30%	13,30%	11,0%	-0,4%
Ministerul Transporturilor si Infrastructurii Drumurilor	http://www.mtid.gov.md/	8,00%	6,10%	10,70%	9,7%	1,7%
Ministerul Justitiei: Serviciul Stare Civila	http://stare-civila.gov.md	8,90%	6,70%	12,90%	9,6%	0,7%
Ministerul Culturii	http://www.mc.gov.md/	7,90%	13,10%	13,70%	9,5%	1,6%
Ministerul Afacerilor Externe si Integrarii Europene	http://www.mfa.gov.md/	8,40%	8,80%	13,70%	9,2%	0,8%
Agentia Relatii Funciare si Cadastru: Intreprinderea de Stat Cadastru	http://www.cadastre.md/	9,70%	9,20%	13,00%	9,2%	-0,5%
Ministerul Finantelor: Serviciul Vamal	http://www.customs.gov.md/	8,80%	10,10%	11,80%	8,7%	-0,1%
Ministerul Tehnologiei Informatiei si Comunicatiilor: Centrul National pentru Frecvente Radio	http://www.cnfr.md/	5,40%	5,00%	10,00%	8,3%	2,9%
Agentia Relatii Funciare si Cadastru	http://www.arfc.gov.md/	8,10%	6,40%	9,40%	8,1%	0,0%
Ministerul Justitiei: Centrul de Informatii Juridice	http://justice.gov.md/	9,40%	9,80%	13,50%	7,8%	-1,6%
Ministerul Mediului	http://www.mediu.gov.md/	3,60%	7,70%	8,80%	7,6%	4,0%
Ministerul Justitiei: Arhiva Nationala a Republicii Moldova	http://justice.gov.md/	9,40%	9,70%	9,90%	7,0%	-2,4%
Ministerul Tehnologiei Informatiei si Comunicatiilor: Intreprinderea de Stat MoldData	http://www.molddata.md/	7,20%	5,40%	9,00%	6,8%	-0,4%
Ministerul Apararii	http://www.army.md/	6,50%	11,20%	9,80%	6,6%	0,1%
Ministerul Afacerilor Interne: Biroul migratie si azil	http://www.mai.md/bma/	5,50%	5,00%	8,70%	6,1%	0,6%
Ministerul Economiei: Inspectoratul Energetic de Stat	http://ies.md	3,30%	1,60%	5,50%	5,3%	2,0%
Ministerul Economiei: Camera de Licentiere	http://www.licentiere.gov.md/	5,30%	6,00%	7,80%	5,2%	-0,1%
Ministerul Afacerilor Interne: Serviciul Protectiei Civile si Situatiilor Exceptionale	http://www.dse.md/	5,30%	4,60%	8,50%	4,8%	-0,5%
Ministerul Economiei: Centrul Tehnic pentru Securitate Industriala si Certificare	http://www.ctsic.md/	1,70%	2,80%	3,20%	4,2%	2,5%
Ministerul Economiei: Institutul National de Standardizare si Metrologie	http://www.standard.md/	5,90%	6,60%	6,80%	4,2%	-1,7%
Agentia Relatii Funciare si Cadastru: Intreprinderea de Stat Ingeocad	http://www.ingeocad.md	4,20%	4,00%	7,10%	3,9%	-0,3%
Ministerul Mediului: Inspectoratul Ecologic de Stat	http://inseco.gov.md/	2,90%	6,50%	5,10%	3,8%	0,9%
Ministerul Mediului: Agentia Geologie si Resurse Minerale	http://www.mediu.gov.md/	1,50%	3,10%	3,50%	2,5%	1,0%
Ministerul Mediului: Serviciul Piscicol	http://www.sp.gov.md/	2,20%	5,10%	2,90%	2,5%	0,3%

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

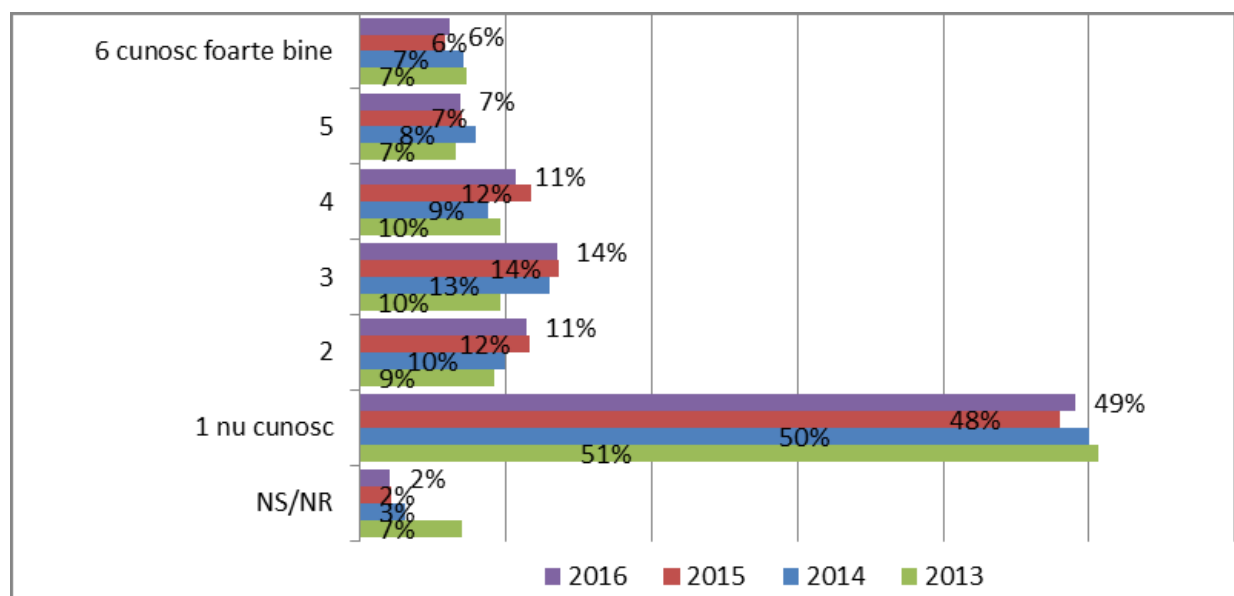
Capitolul respectiv prezintă situația privind nivelul de cunoaștere și de înțelegere de către populație a noțiunii de Guvernare Electronică, de asemenea și înțelegerea importanței implementării e-Transformării Guvernării, a beneficiilor și avantajelor acesteia, precum și gradul de susținere a reformei 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, păstrându-se aproximativ același în perioadele studiate. 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 care au apreciat cu note de 5 și 6 nivelul personal de cunoaștere a noțiunii respective s-a păstrat în perioada studiată, cu aproape jumătate dintre respondenți au notat cu 1, adică au declarat că nu cunosc deloc noțiunea de e-Guvernare (Figura 23).

Ponderi mai pronunțate a gradului de cunoaștere a noțiunii respective se observă printre conducătorii autorităților publice (au apreciat cu note de 5 și 6 nivelul de cunoaștere) – 40%, funcționarii administrativi – 35%, specialiștii cu nivel superior de calificare - 32%, persoanele cu studii superioare – 27%. De asemenea gradul de familiarizare cu noțiunea de e-Guvernare este dependent de nivelul veniturilor depășind 25% în cazul celor cu peste 6000 lei pe familie și diminuându-se la 10% în cazul respondenților care au declarat venit sub 1000 lei. În capitală gradul de cunoaștere este aproape triplu față de sate, fiind de 24% și 8%, respectiv. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare este de peste 10% printre respondenții de pînă la 45 ani, reducîndu-se în funcție de vîrstă, în cadrul celor de 56-74 ani atingînd ponderea de doar 5%. (Tabelul 22 în anexă).

Figura 23. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de Guvernare Electronică, %

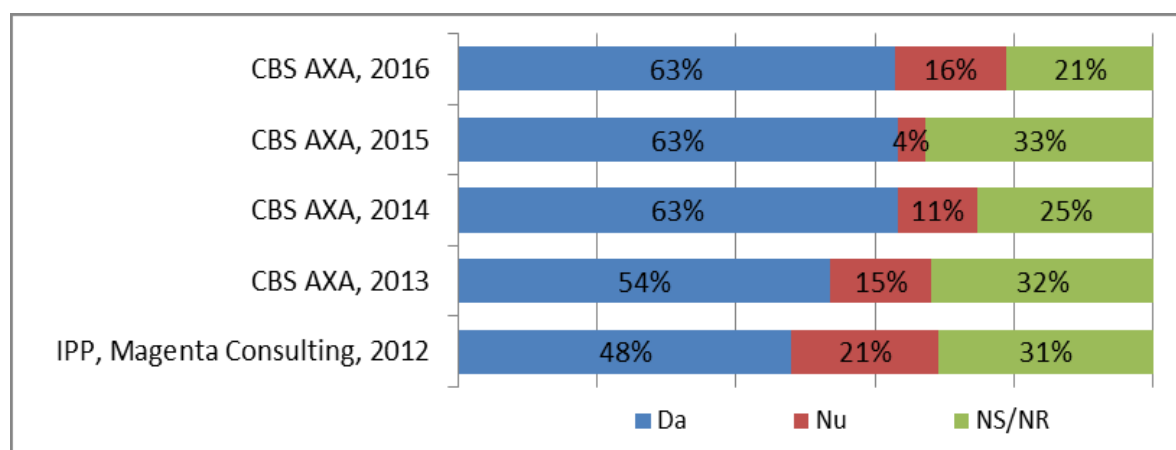


Ponderea respondenților care consideră că e-Guvernarea va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova se menține pe parcursul ultimilor ani la același nivel - de 63% fiind în creștere în raport cu 54% înregistrate în 2013. Continuă să rămână destul de pronunțat nivelul de incertitudine, circa 1/5 dintre respondenți nu s-au putut sau nu au dorit să se expună în acest sens (Figura 24).

Avantajele/beneficiile sunt conștientizate de peste 70% conducători de toate nivelurile, specialiștii cu nivel superior de calificare, elevi/ studenți, persoane cu studii superioare, persoanele cu venit mediu pe familie de peste 6000 lei.

Populația Chișinăului înregistrează un grad de conștientizare mai înalt în acest sens (72%) în comparare cu mediul rural (58%) și alte orașe (64%). De menționat că percepțiile pozitive sunt în corelare cu vârsta respondenților, ponderea celor vîrstnici care sunt conștienți de potențialele avantaje/beneficii ale E-Guvernării constituie 44% față de 73% printre cei de 16-25 ani (Tabelul 23 în anexa).

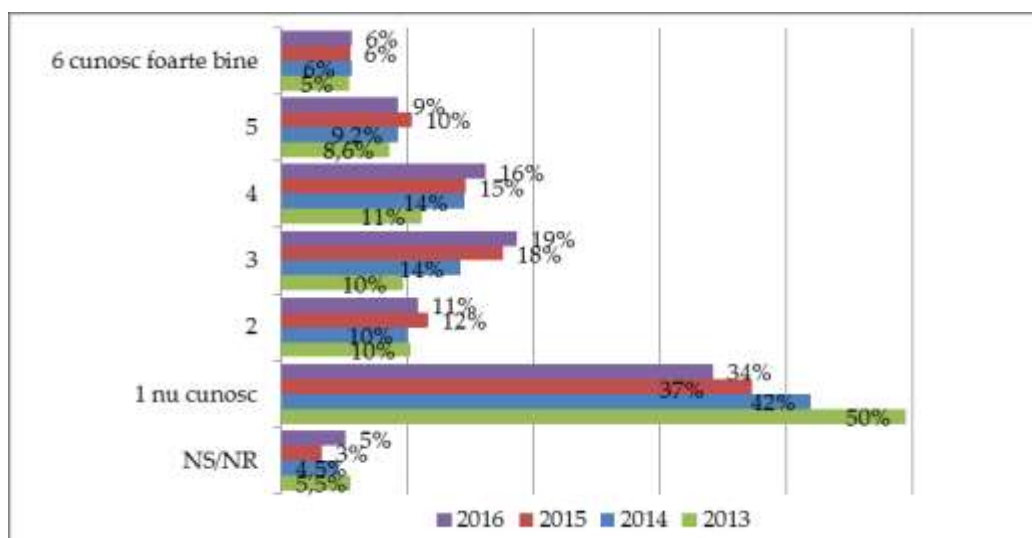
Figura 24. Opinii privind potențialele avantaje/beneficii ale e-Guvernării, %



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 2,9, cu o creștere ușoară în raport cu anul 2014 când nota medie a fost de 2,6.

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 34%, reducîndu-se față de anul 2013 cu 16 p.p. Continuă să rămînă 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 (Figura 25).

Figura 25. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, %

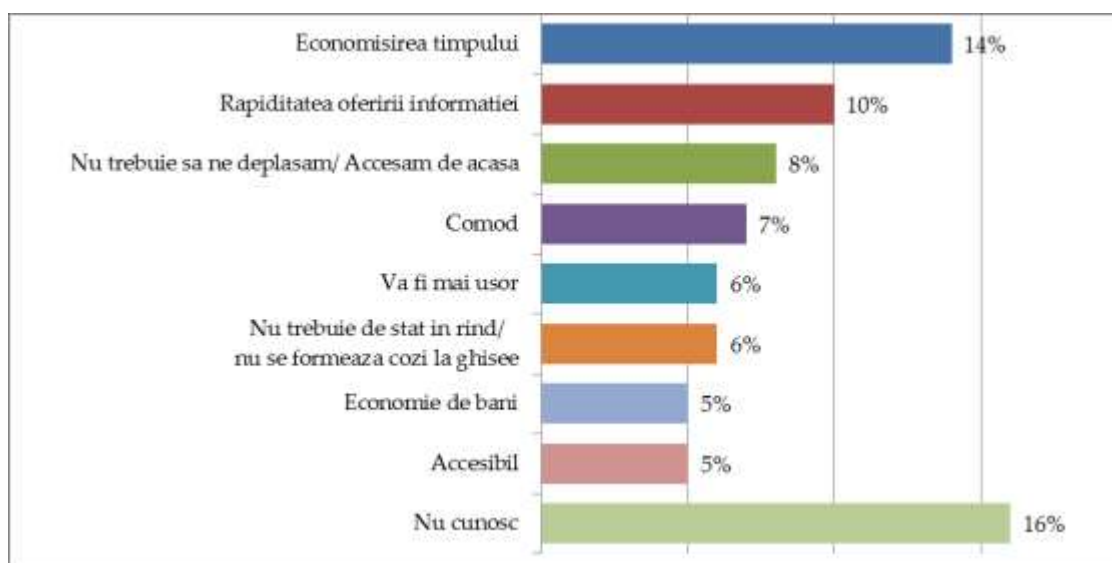


Aprecieri cu nota 6 au fost înregistrate în ponderi mai mari de 10% printre următoarele grupuri de respondenți: conducătorii de toate nivelurile (19%), specialiștii cu nivel superior de calificare (17%), funcționarii administrativi (28%), persoanele cu studii superioare (14%). Nivelul autoapreciat de cunoaștere depinde de venitul gospodăriei, variind de la 3% în cazul celor cu venit mediu de 1000 lei pină la 19% în cazul celor cu peste 6000 lei pe familie (Tabelul 24 în anexă).

Principalul avantaj al e-Guvernării, menționat de 14% respondenți, este faptul că se economisește timpul, circa 10% consideră că este asigurată rapiditatea oferirii informației, 8% au menționat drept avantaj faptul că nu este necesară deplasarea/ accesul este de acasă, 7% - comoditatea iar 12% în general nu cunosc care ar fi aceste avantaje (Figura 26).

Un șir de alte răspunsuri au fost oferite de către respondenți, în ponderi mai mici de 5%, acestea sunt prezentate desfășurat în Tabelul 25 în anexă.

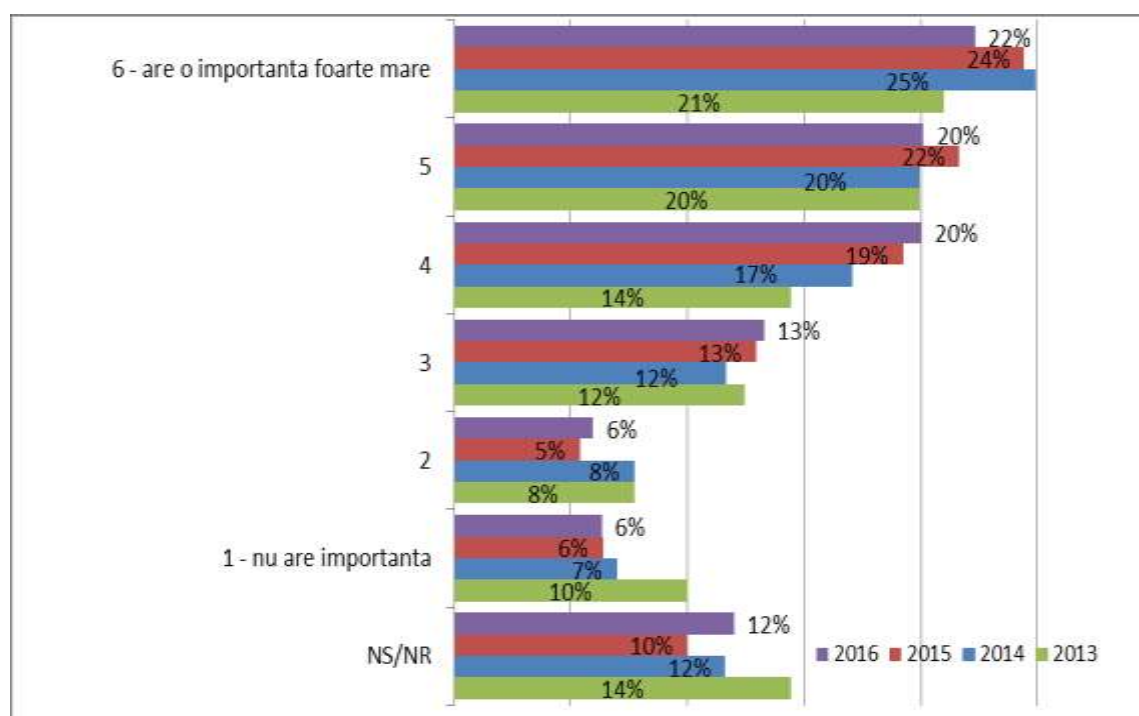
Figura 26. Principalele avantaje/beneficii ale e-Guvernării în viziunea cetățenilor, răspuns multiplu, N=2160, %



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 aproximativ cu aceeași notă de puțin peste 4 (4,2 în 2016) pe scala de la 1 (nu are nici o importanță) la 6 (are o importanță foarte mare). În total peste 40% dintre respondenți apreciază importanța acestei reforme cu notele 5-6, iar circa ¼ dintre respondenți au dat nota maximă importanței implementării e-Transformării Guvernării (Figura 27). Datele denotă că în ultimii ani doar 6% consideră că e-Transformarea nu este importantă, valorile pentru acest indicator fiind mai mici în comparație cu studiile precedente (7% în 2014, 10% respectiv în 2013).

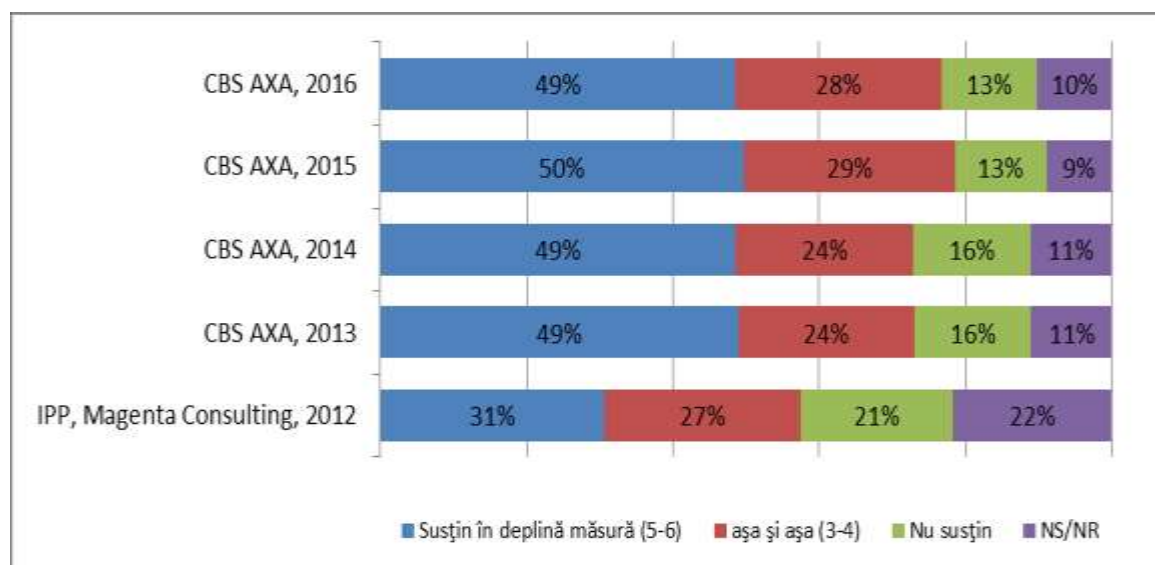
Figura 27. Gradul de importanță a e-Transformării Guvernării, %



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, persoane cu studii superioare, locuitorii capitalei. Totodată este necesar de remarcat că tinerii acordă o importanță mai mare acestei reforme în comparație cu vîrstnicii, nota medie acordată reducîndu-se în funcție de creșterea vîrstei de la 4,4 în cazul tinerilor de 16-25 ani la 3,8 în cazul vîrstnicilor de 66-74 ani (Tabelul 26 în anexă).

Aceeași scală de la 1 la 6 a fost utilizată pentru aprecierea nivelului de susținere de către populație a implementării Guvernării Electronice, iar nota medie acordată de către respondenți a crescut pînă la 4,6 în raport cu 4,1 în 2013. Ponderea celor care au acordat note maxime de 5-6 este stabilă și constituie circa jumătate dintre cei intervievați. Au înregistrat tendințe spre descendență ponderile celor care au răspuns că nu susțin implementarea Guvernării Electronice, doar 13% în ultimele două studii realizate au acordat note de 1-2 susținerii implementării Guvernării Electronice (Figura 28).

Figura 28. Aprecieri comparative privind nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, %

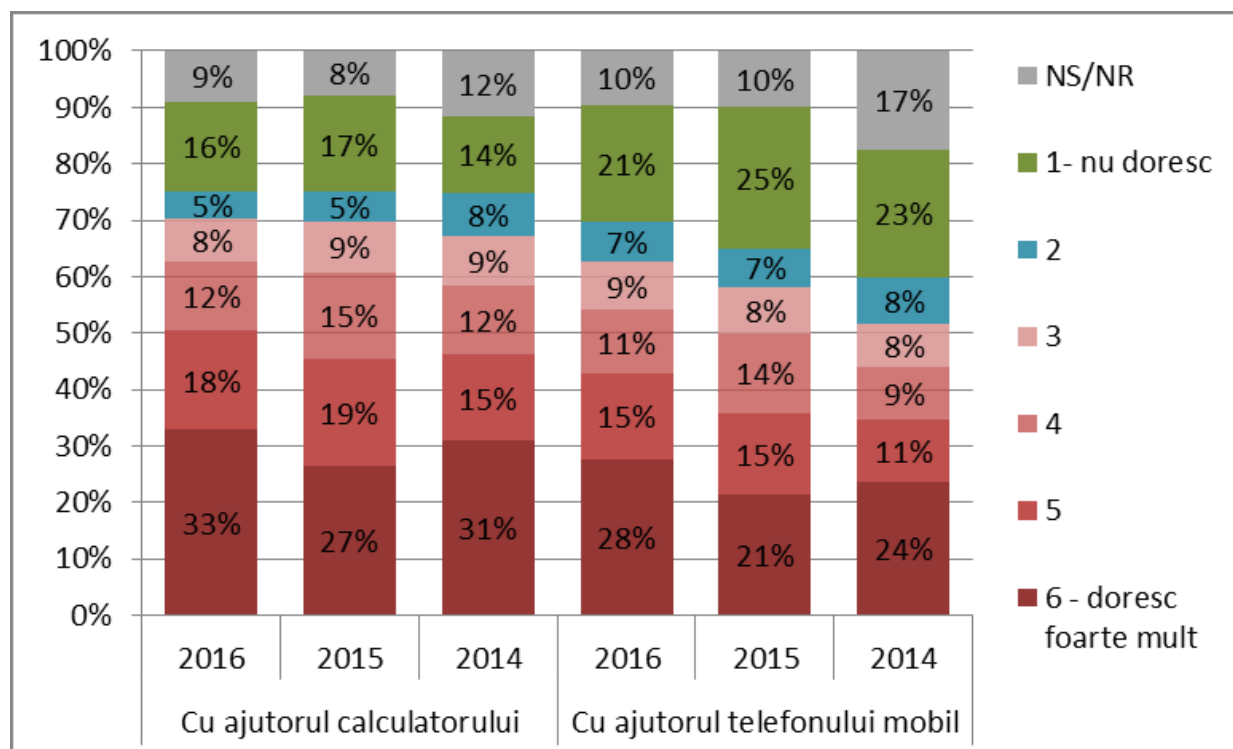


Susținători mai activi sunt persoanele tinere față de vîrstnici, iar ponderea celor care au notat cu 5 și 6 măsura în care susțin implementarea Guvernării Electronice variază de la 55% în cazul persoanelor de 16-25 ani pînă la 38% în cazul respondenților de 66-74 ani. De asemenea nivelul de susținere este dependent și de nivelul studiilor cu o pondere de 65% a respondenților cu studii superioare a celor care au apreciat cu note 5 și 6 pînă la 21% printre cei cu studii primare și mai jos care au dat aceleași aprecieri nivelului de susținere a implementării Guvernării Electronice (Tabelul 27 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

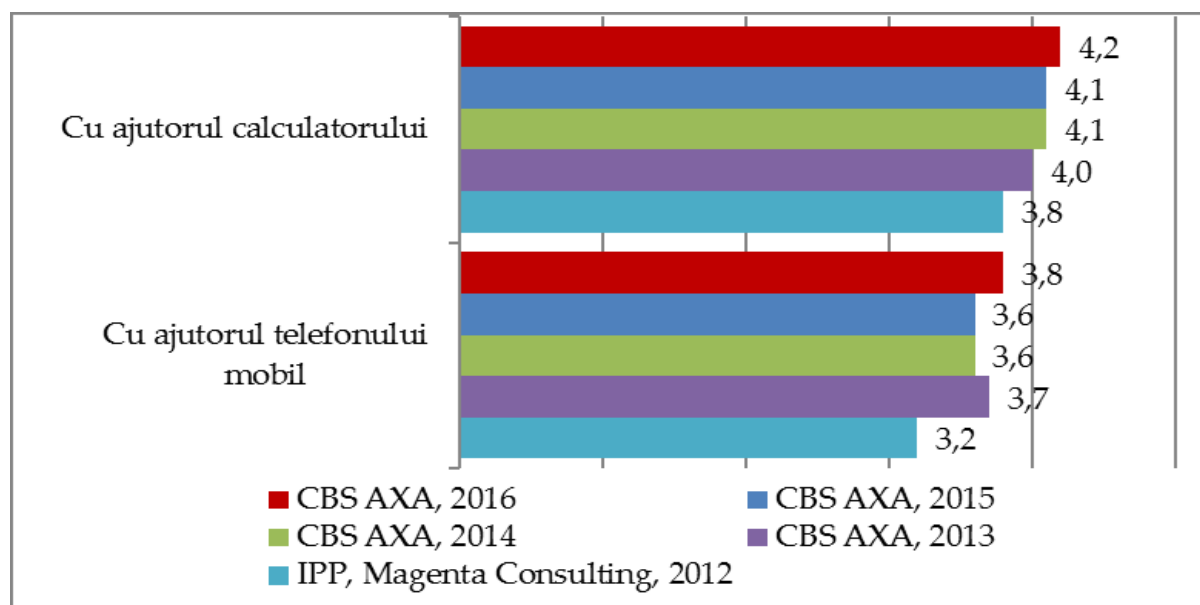
Circa 70% dintre participanții la studiu și-au exprimat dorința de a utiliza serviciile publice în mod online prin intermediul calculatorului iar 63% - al telefonului mobil, apreciată cu note de 3 și mai sus pe scala de la 1 (nu doresc) la 6 (doresc foarte mult). În comparare cu studiul 2014 ponderea 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, această creștere este mai pronunțată în cazul celor care au declarat că ar utiliza în acest scop telefonul mobil. De menționat că peste jumătate, 51%, dintre respondenți au apreciat cu note de 5 și 6 dorința de a utiliza serviciile publice în regim online prin intermediul calculatorului și circa 43% și-au apreciat cu note de 5 și 6 dorința de a utiliza serviciile publice accesându-le cu ajutorul telefonului mobil (Figura 29).

Figura 29. Aprecieri ale dorinței de utilizare a serviciilor online, %



Nota medie cu care a fost evaluat interesul față de utilizarea acestor tipuri de servicii, atât prin intermediul calculatorului cât și a telefonului mobil este ascendentă. Astfel, studiul curent înregistrează o notă medie de 4,2 față de 3,8 în 2012, observată 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 estimată este de 3,8 în cadrul studiului din 2016, totuși fiind în creștere în raport cu 3,2 în 2012 (Figura 30).

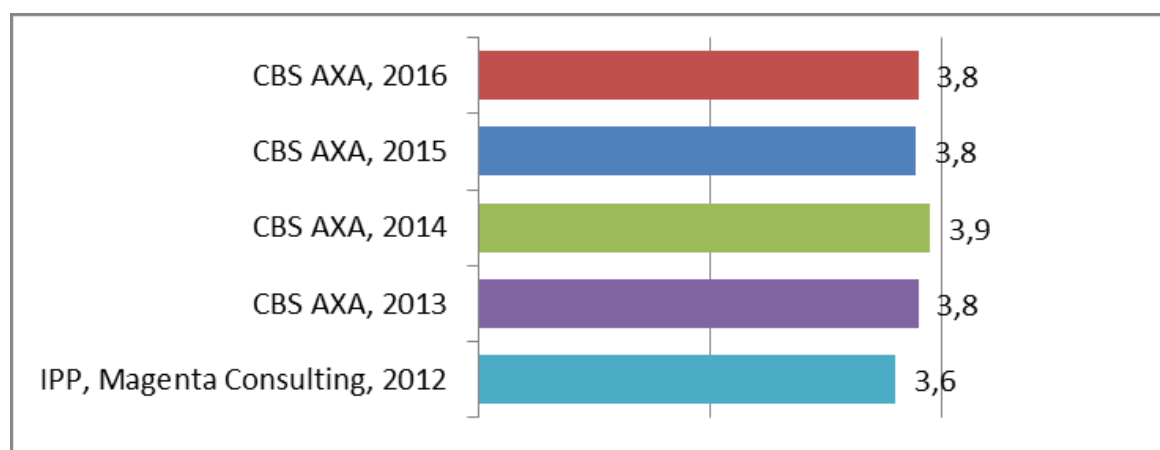
Figura 30. Nota medie comparativă a dorinței respondenților de utilizare a serviciilor online



Profilul respondenților care și-au exprimat dorința de a accesa serviciile electronice atât cu ajutorul calculatorului cât și a telefonului mobil este aproximativ același precum celui descris în capitoul precedent și este prezentat în Tabelul 28 și Tabelul 29 în anexă.

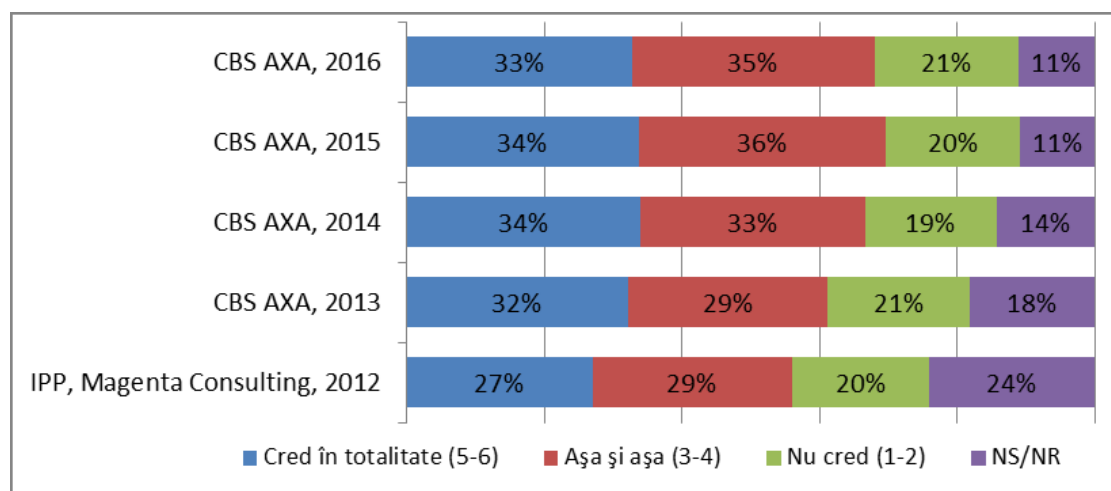
În 2016 nota medie privind aprecierea încrederii în faptul că calitatea serviciilor online, accesate prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil, va corespunde așteptărilor, pe scala de la 1 (nu cred) la 6 (cred în totalitate), este aproximativ la același nivel precum și în anii 2013-2015 (Figura 31).

Figura 31. Dinamica aprecierii gradului de încredere în faptul că calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor



Pe parcursul ultimilor trei ani, nivelul de încredere evaluat cu nota 3 și mai s-a păstrat aproximativ la același nivel cumulând circa 70% ale răspunsurilor, fiind în creștere în raport cu anii 2012 și 2013. S-a redus nivelul de incertitudine, 11% dintre respondenți nu au dorit să acorde aprecierea solicitată, față de 24% observate în cadrul studiului din 2012 (Figura 32).

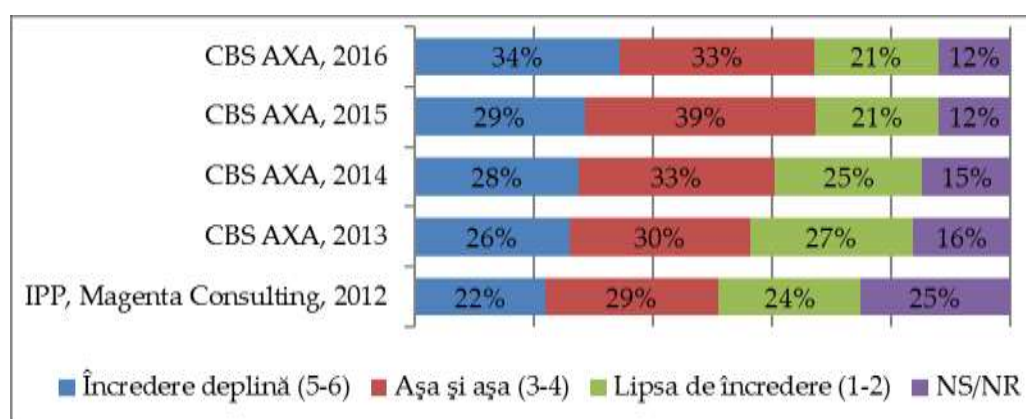
Figura 32. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere în corespunderea calității serviciilor publice online așteptărilor respondenților, %



Cel mai înalt nivel de încredere a fost exprimat de către conducătorii de toate nivelurile, specialiștii cu nivel înalt de calificare, elevi/studenti, 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 circa 80%. De menționat, că nivelul de încredere este dependent de vârsta respondenților, cea mai mare încredere a fost exprimată de către cei tineri (77%), cea mai redusă – de vîrstnici (54%) (Tabelul 30 in anexă).

Circa 67% 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 34% au apreciat această încredere cu note de 5 și 6, tendințele fiind pozitive în comparare cu studiile precedente (Figura 33).

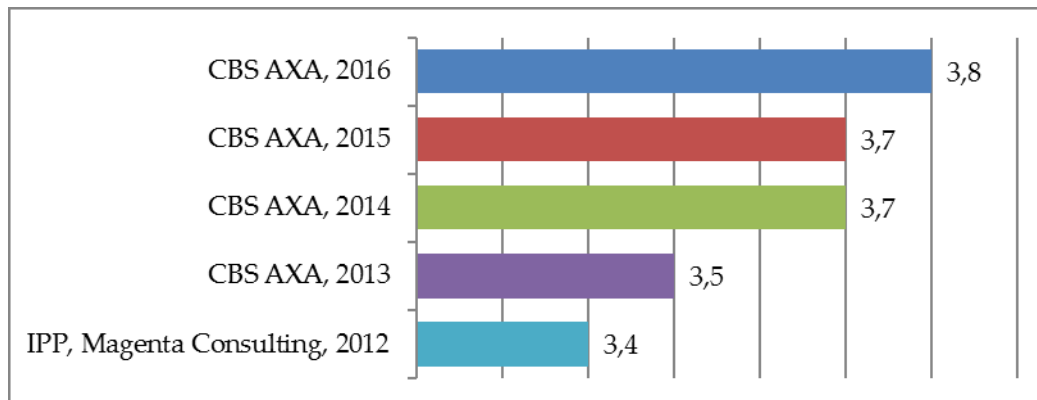
Figura 33. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere a respondenților în faptul că apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil) acesta va fi obținut cu certitudine, %



Nivelul general de încredere este apreciat în cadrul studiului de față cu nota medie de 3,8 fiind în creștere față de anii precedenți (Figura 34). Cele mai înalte aprecieri, cu nota medie de 4,3, a fost observată printre conducătorii de toate nivelele, persoanele cu venit peste 6000 MDL, de asemenea

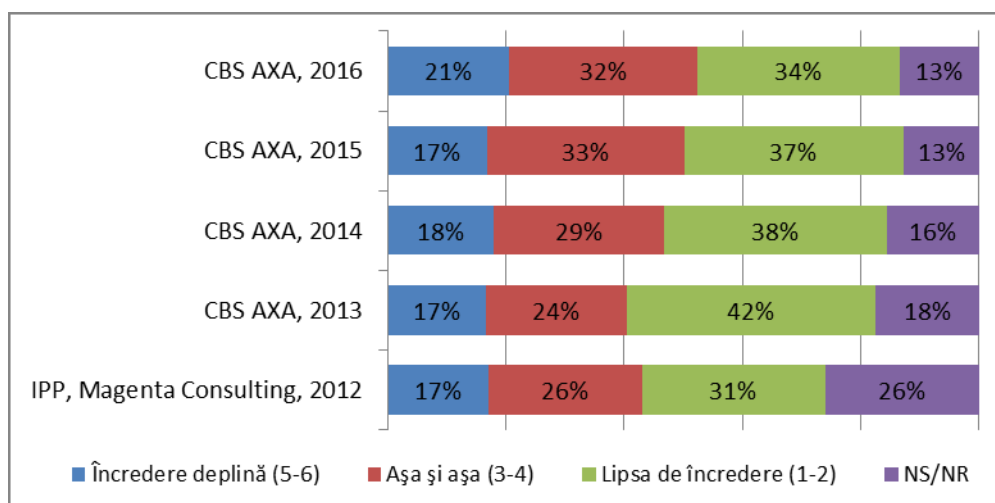
printre persoanele tinere în raport cu cele mai în etate. Profilul respondenților în acest context este prezentat în Tabelul 31 în anexă.

Figura 34. Dinamica aprecierii nivelului 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 tendințe spre ascendență în comparație cu studiile precedente, cu o creștere a ponderii respondenților care au apreciat cu note 5-6 (încredere deplină), care este de 21% în 2016 în comparație cu 17% în anii precedenți. Circa 52% dintre respondenți au apreciat cu notele 3 și mai sus siguranța serviciilor online în raport cu circa 40% ponderi înregistrate în 2013 și 2012. (Figura 32).

Figura 35. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, %

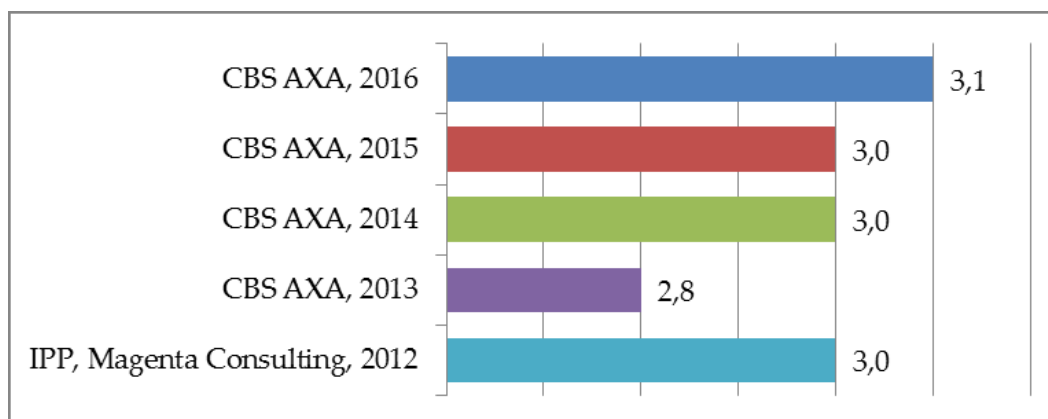


De menționat că ponderea respondenților care au declarat lipsă de încredere în siguranța serviciilor s-a redus în raport cu anii precedenți, de asemenea s-a redus și ponderea celor incerti în aprecieri sau nu au dorit să se expună.

Nota medie înregistrată în contextul acestui indicator este de 3,1 pe o scală de la 1 (nu am încredere) la 6 (am încredere deplină) fiind în creștere în raport cu anii precedenți, în 2013 nota medie a constituit 2,8 (Figura 36)

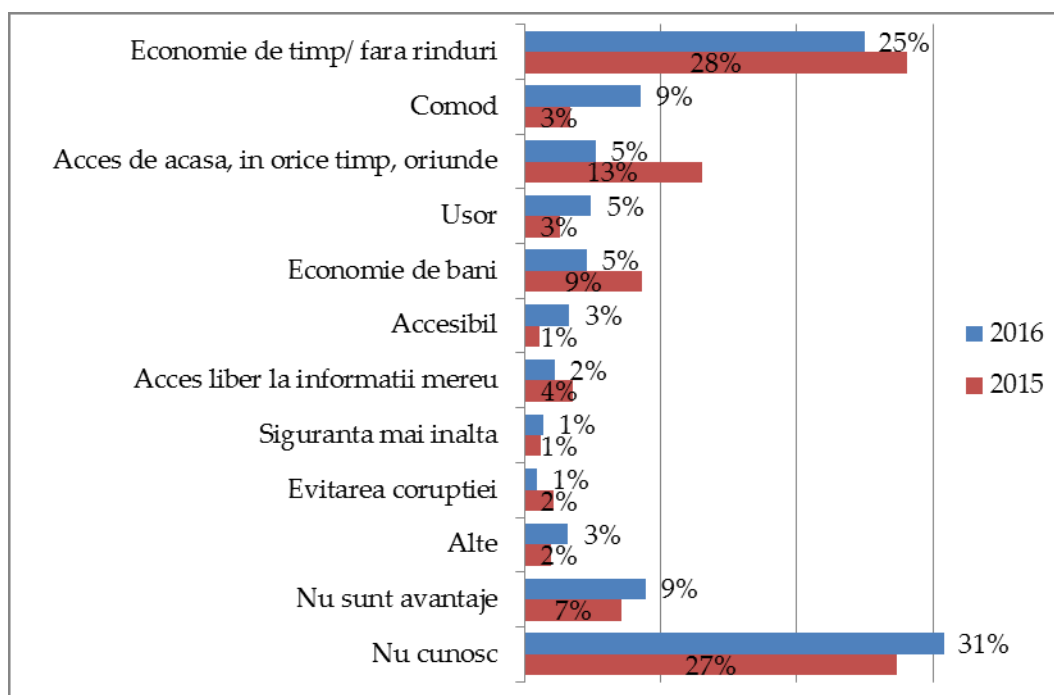
Dezagregări în funcție de profilul socio-demografic sunt prezentate în Tabelul 32 în anexă.

Figura 36. Dinamica aprecierii nivelului de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, %



Precum și în studiile precedente, principalul avantaj al prestării serviciilor publice în regim online este, în opinia respondenților, timpul economisit, menționat de peste ¼ respondenți. De asemenea au fost menționate în ponderi semnificative comoditatea (9%), posibilitatea accesului de acasa, in orice timp, oriunde, ușor, economie de bani (cu câte circa 5%) (Figura 37). Totodată, circa 31% dintre respondenți nu cunosc avantajele serviciilor electronice, iar 9% consideră că a nu există avantaje în acest sens. Un șir de alte avantaje au fost menționate de către respondenți, care au cumulat ponderi de circa 1% și mai puțin ale răspunsurilor (Tabelul 33 în anexă).

Figura 37. Percepția populației cu privire la avantajele prestării serviciilor publice în regim electronic/în mod online, %



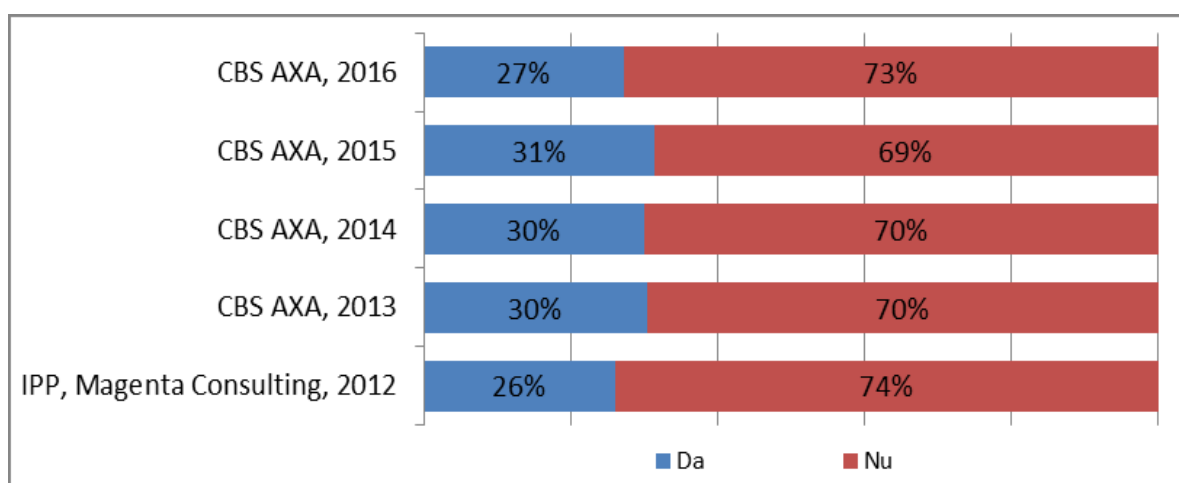
4. NIVELUL DE SATISFAȚIE A POPULAȚIEI DE CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE DE AUTORITĂȚILE PUBLICE

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

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

În cadrul studiului curent circa 27% respondenți au declarat că în ultimele 12 luni predecesoare studiului respectiv au solicitat serviciile publice (Figura 38). Cel mai des serviciile sunt solicitate de conducătorii de toate nivelurile (70% respondenți), de către specialiștii cu nivel superior de calificare (50%), respondenții din Chișinău (45%) și persoanele cu studii superioare (44%), în grupurile respective s-a observat și o creștere a ponderilor celor care au solicitat servicii publice în ultimele 12 luni predecesoare studiului, în raport cu studiile anilor precedenți. Aceleași tendințe, precum și în studiile anterioare, se observă și pe anumite grupuri socio-demografice ale respondenților. Spre exemplu, nivelul de solicitare a serviciilor publice crește în funcție de nivelul de venituri de la 22% în cazul celor mai joase nivele de venituri până la 40% în cazul persoanelor cu venituri de 6000 și mai mult, nivelul de educație, de la circa 8% în cazul respondenților cu studii primare și mai jos, la 44% printre cei cu studii superioare, grupuri de vârste, de la circa 16% printre persoanele de 66-74 ani, la circa 35% printre cei de pînă la 35 ani. De menționat, că cel mai puțin au solicitat serviciile publice vîrstnicii de 66-74 ani, migranții, respondenții cu studii joase, ponderea acestora constituind mai puțin de 15% în fiecare grup (Tabelul 34 în anexă).

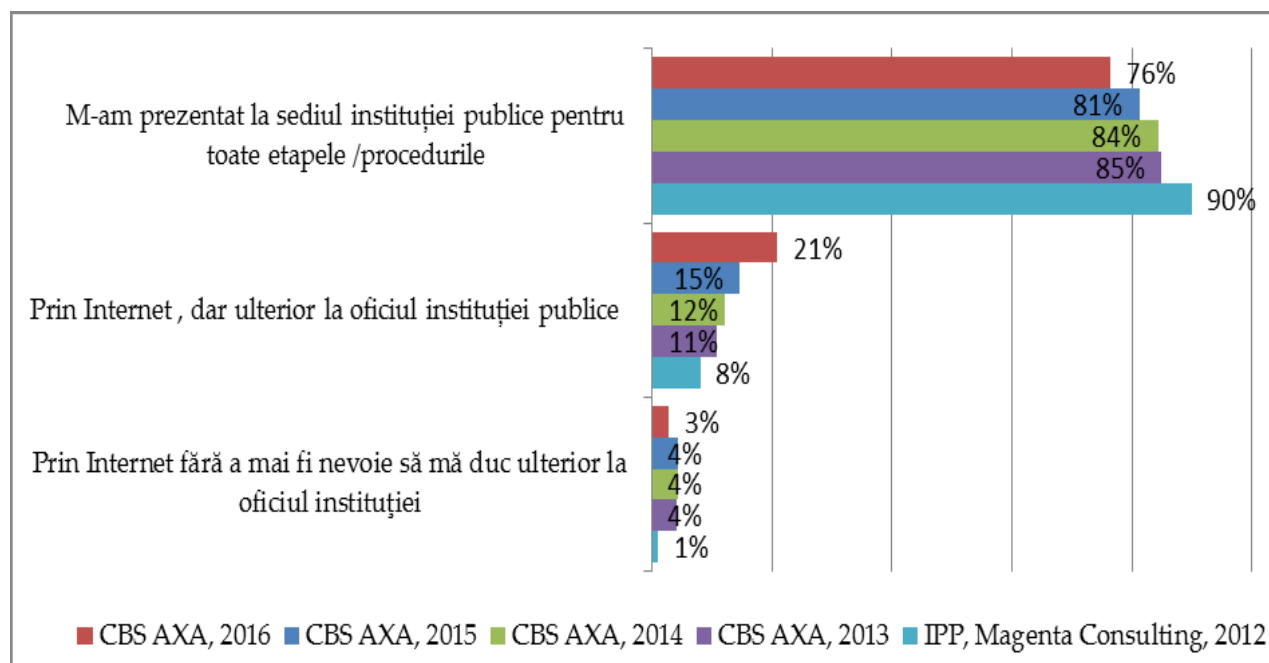
Figura 38. Nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, %



În toate studiile realizate pînă în prezent, 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, totuși înregistrează

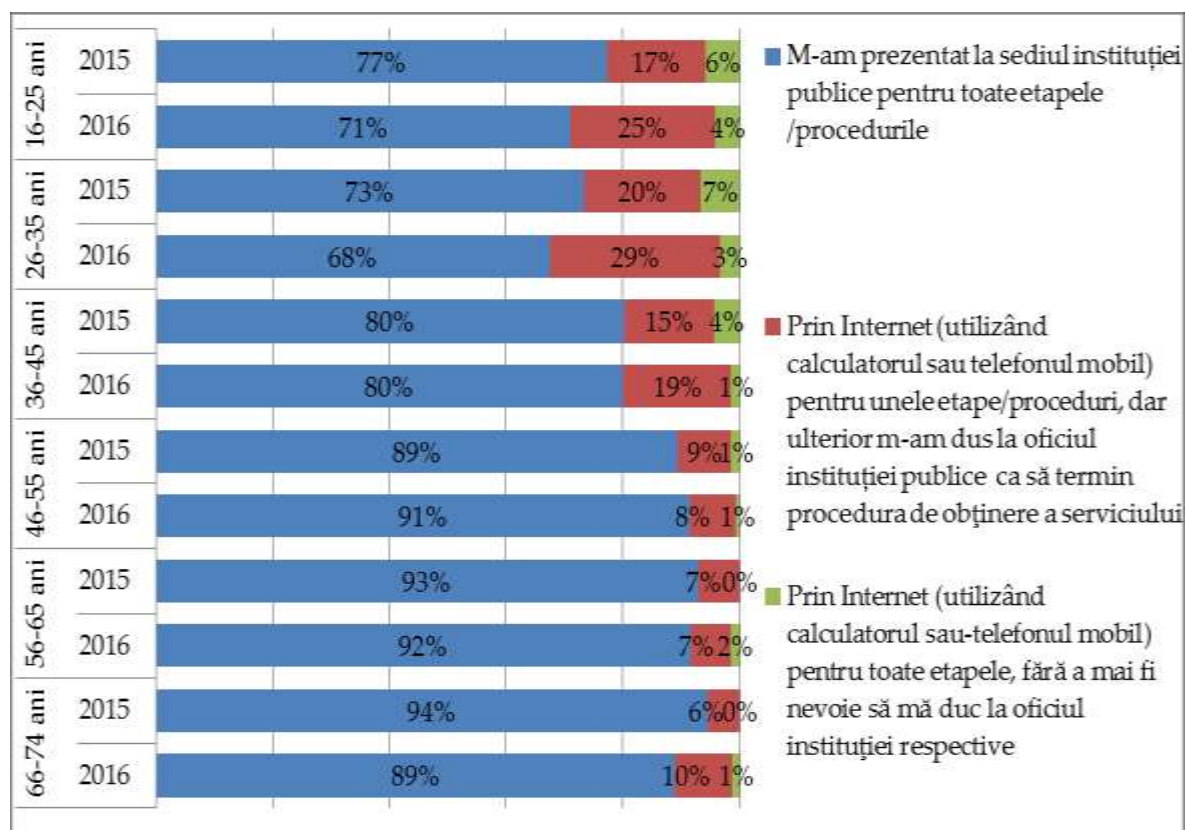
tendențe stabile spre diminuare. Totodată se observă tendințe spre accesarea serviciilor publice în regim online. Dacă în cazul studiului din 2012 circa 90% dintre respondenții care au accesat serviciile prezentându-se pentru toate etapele la sediul instituției respective, atunci în cazul studiului de față ponderea acestora este cu 14 p.p. mai mică (Figura 39), constituind 76%. 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 2016 circa ¼ dintre respondenți (24%) dintre cei care au accesat servicii publice, le-au solicitat în regim online serviciile publice**, dintre care 21% 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 3% dintre respondenți au beneficiat de toate procedurile de obtinere a serviciului solicitat exclusiv în format online.

Figura 39. Metode de accesare a serviciilor publice, %



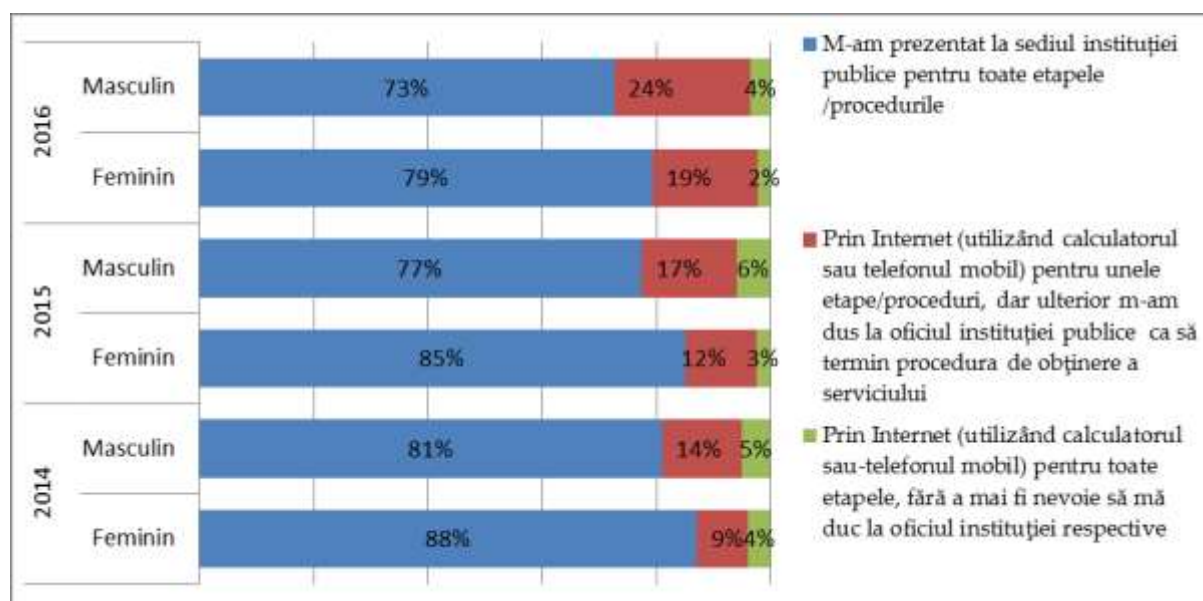
Modalitatea de acces a serviciilor rămâne a fi în corelare directă cu vârsta respondenților. Totuși, tot mai multe persoane tind să beneficieze de serviciile online. În raport cu studiul precedent se observă o creștere a ponderii respondenților de până la 35 ani care accesează serviciile prin Internet cu utilizarea calculatorului, telefonului mobil (Figura 40).

Figura 40. Metode de accesare a serviciilor publice pe grupuri de vârste, %



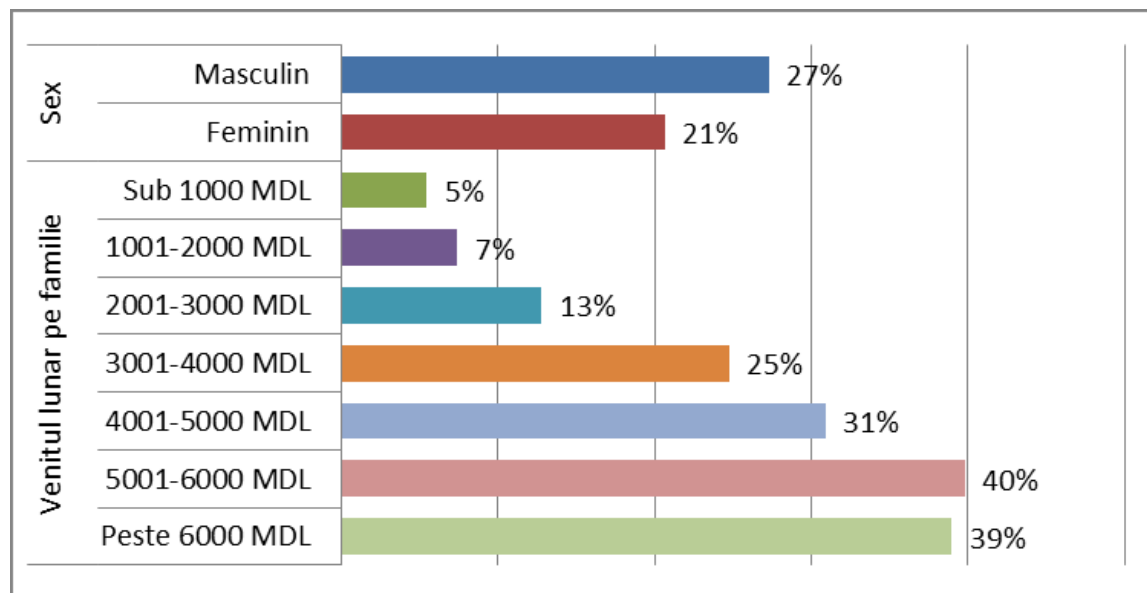
Discrepanțele în modalitatea de accesare a serviciilor se mențin, cu 27% a respondenților bărbați care utilizează în acest scop dispozitivelor electronice și 21% femei. Totodată se observă o creștere a acestor ponderi comparativ cu anii precedenți (cu 8 p.p în ambele cazuri în raport cu 2014) (Figura 41).

Figura 41. Metode de accesare a serviciilor publice pe gen, %



Datele studiului denotă că bărbații mai frecvent decât femeile accesează serviciile publice prin Internet, utilizând în aceste scopuri calculatorul sau telefonul mobil. Astfel în 2016 serviciile publice online au fost solicitate respectiv de circa 27% respondenți bărbați și 21% femei. De asemenea solicitarea online a serviciilor este mai populară printre respondenții mai înstăriți în raport cu cei săraci. Circa 40% respondenți cu venituri de peste 5000 au accesat serviciile online în raport cu mai puțin de 10% observate printre cei cu nivel jos de bunăstare (venituri sub 2000 lei) (Figura 41a)

Figura 42a. Accesarea online a serviciilor publice pe sexe și nivele ale veniturilor, %

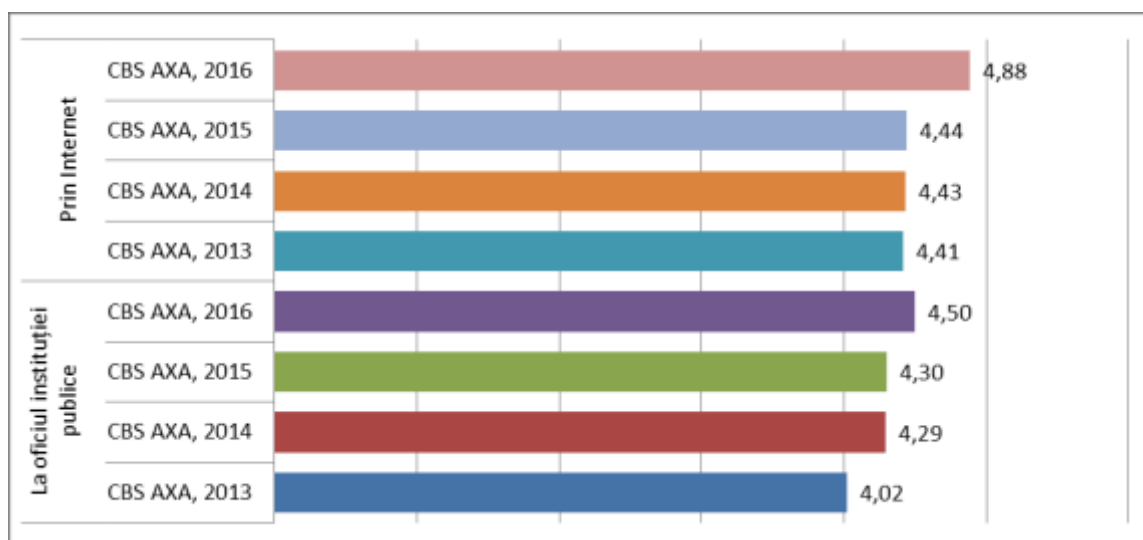


Alte dezagregări pe grupuri socio-economice sunt prezentate în Tabelul 35 în anexă.

4.2. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice

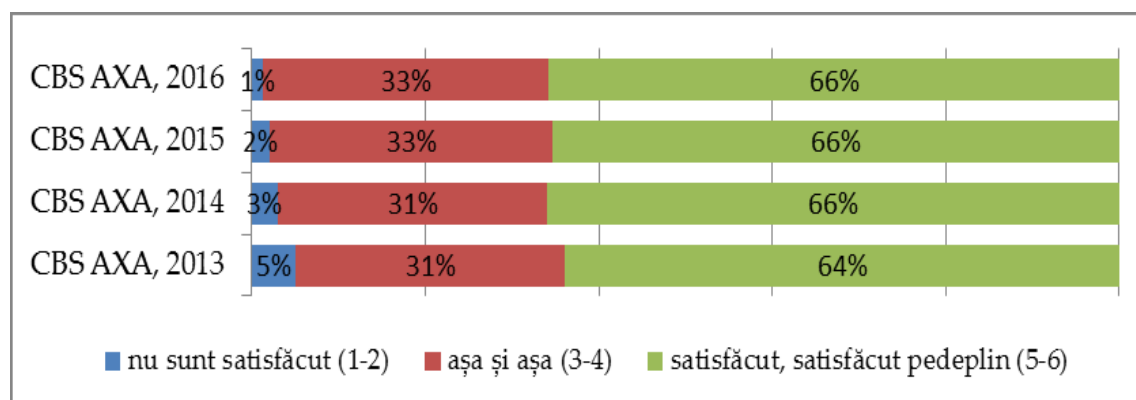
Beneficiarii de servicii publice și-au evaluat mai înalt nivelul de satisfacție de calitatea serviciului prestat în regim online de către acestea (cu nota medie de 4,88), în comparație cu nivelul de satisfacție de calitatea serviciului prestat în regim offline (4,50). Se observă o tendință de creștere a gradului de satisfacție de servicii, în special de cele de care beneficiază prin Internet. Notele sunt acordate pe scala de la 1 (nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut) (Figura 42).

Figura 43. 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 anii precedent și a înregistrat circa 66% (Figura 43). Mai satisfăcuți sunt tinerii de 16-25 ani, respondenții de la sate, vorbitorii de limbă română, mai puțin satisfăcuți sânt persoanele din alte orașe decât capitala, care au accesat serviciile respective (Tabelul 36 în anexă).

Figura 44. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, %

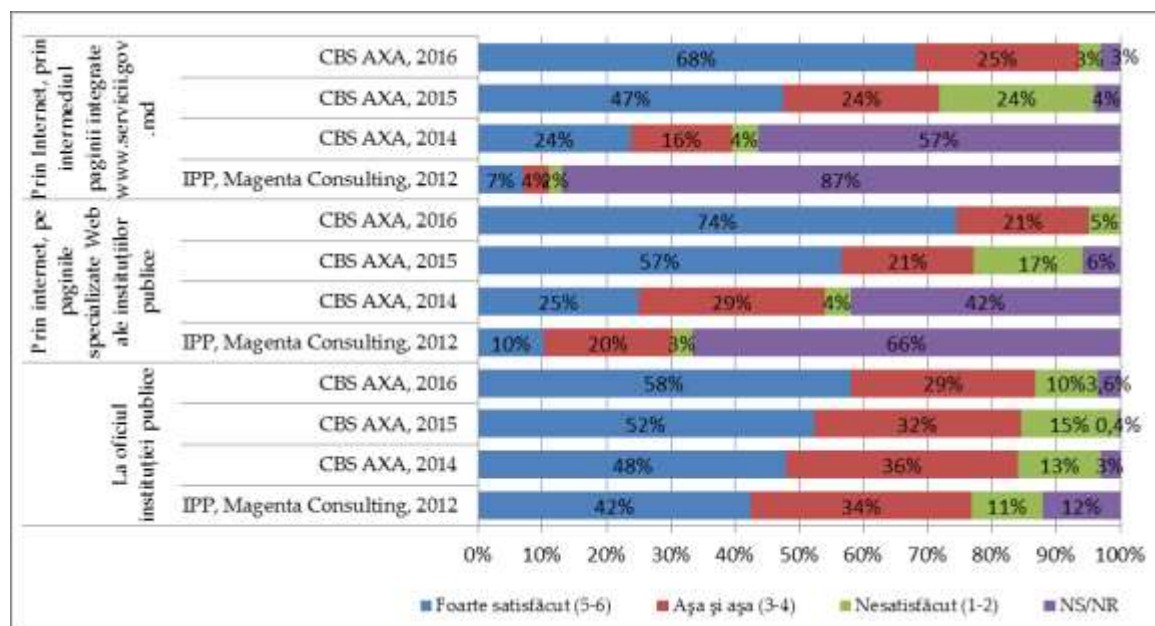


Printre respondenții care au accesat serviciile publice în regim online, ponderea celor satisfăcuți de calitatea e-serviciilor este în creștere continuă. Astfel, ponderea aprecierilor cu note 5 și 6 (satisfăcuți și foarte satisfăcuți) a celor care le-au accesat prin intermediul paginii guvernamentale integrate (Portalul Serviciilor Publice) este de 68% în 2016 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

acesat e-serviciile de pe paginile specializate Web ale institutiilor publice, respectiv, 74% 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, 58% 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 44).

Totodată se observă că a crescut considerabil nivelul de cunoaștere a a posibilităților de a beneficia în regim online de servicii publice. În 2016 doar 3% respondenți nu au putut sau nu au dorit să răspundă, anul 2014 ponderea celor incerti a fost de circa 50% respondenți.

Figura 45. Aprecieri ale gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %

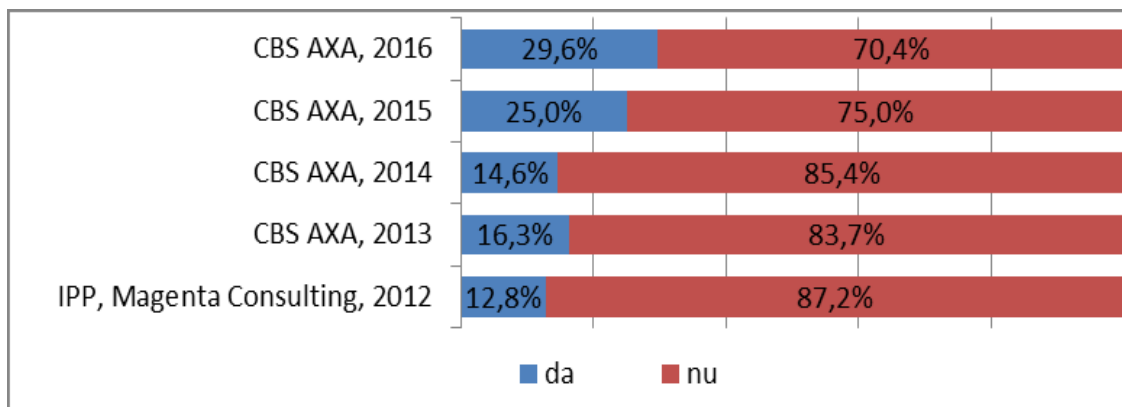


Dezagregări ale gradului de satisfacție al beneficiarilor în funcție de profilul socio-demografic al acestora sunt prezentate în anexă (Tabelul 37, Tabelul 38 și Tabelul 39).

4.3. Particularități de accesare și Percepția Publică asupra Calității serviciilor publice offline și online

Tendența pozitivă a nivelului de accesare a e-serviciilor de către populație se menține și în cadrul studiului dat. **Din totalul celor care au accesat cel puțin un serviciu public în ultimele 12 luni, circa 30% au declarat că l-au accesat online/ electronic**, în raport cu 2014 și 2013 creșterea este aproape dublă (Figura 45 și Tabelul 16 din anexe).

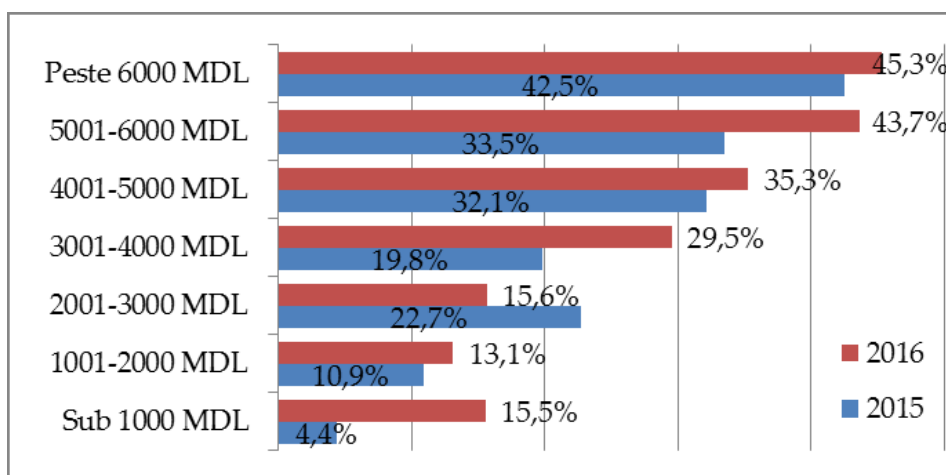
Figura 46. Accesarea serviciilor publice online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni, %



Nivelul de accesare este mai mare printre Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile (62,9%), Specialiști cu nivel superior de calificare (55,9%), Muncitorii calificați (51,6%), Funcționari administrativi (49,8%). În cadrul grupurilor respective s-a observat și o creștere a nivelului de accesare în raport cu anul precedent. Mai populare sunt serviciile publice online printre locuitorii capitalei (33,6%), mai puțin populare – în mediul rural (doar 22,4%). De menționat, că accesarea serviciilor publice online este în dependență directă de nivelul de studii al respondenților, cei cu studii primare și mai jos nu au accesat deloc online serviciile, cu gimnaziale – doar 6,9%, atunci când printre cei cu studii superioare ponderea respectivă este de 48,6%. Dezagregări în funcție de profilul persoanelor care au accesat serviciile publice online sunt prezentate în Tabelul 18 în anexa.

Precum și în anii precedenți, 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 peste 45%, în raport cu doar circa 15% înregistrată printre persoanele cu venit sub 2000 MDL (Figura 46).

Figura 47. Accesarea serviciilor publice online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni, %



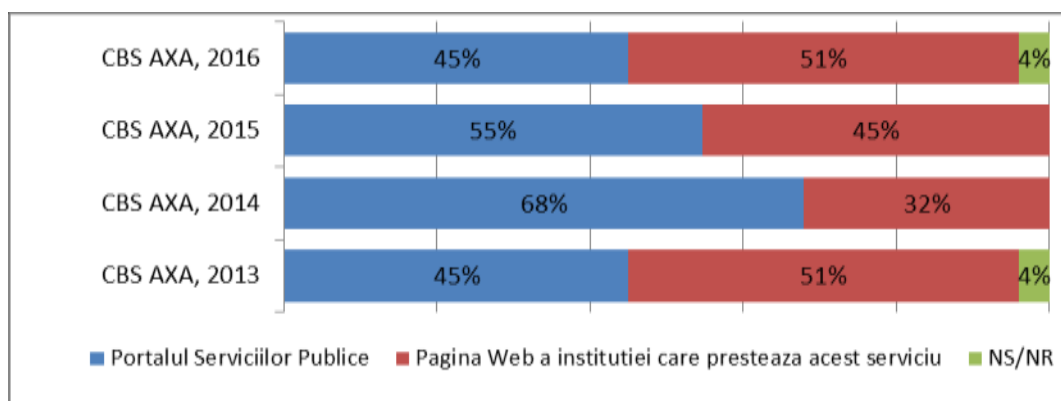
Printre persoanele, care pe parcursul ultimelor 12 luni au utilizat cel puțin un serviciu public electronic, cele mai accesate în 2016 a fost depunerea declarației privind impozitul pe venit (41%), serviciile de Aplicare pentru Cazier Judiciar și e-Factura (33%), accesarea contului curent al contribuabilului (28%), urmate de raportarea la CNAS (25%) (Figura 26). Pentru toate serviciile enumerate printre respondenți s-au înregistrat tendințe spre creștere în raport cu anul precedent a gradului de accesare online, creșterea cea mai mare (22 p.p.) a fost înregistrată în cazul depunerii declarației privind impozitul pe venit, urmate de accesarea contului curent al contribuabilului (21%) și serviciile e-Factură (10 p.p.). (Tabelul 2 mai jos și Tabelul 17 în anexă).

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

	2014	2015	2016	Creștere în raport cu 2015
Depunerea online a declarației privind impozitul pe venit	23%	19%	41%	22
e-Aplicarea pentru Cazier Judiciar	19%	26%	33%	7
e-Factura	21%	23%	33%	10
Contul curent al contribuabilului	13%	17%	28%	11
e-CNAS (raportarea la CNAS)	25%	24%	25%	1
Verifica datele despre mijlocul de transport	10%	18%	23%	5
Verifica numărul de înregistrare (IDNO) al persoanei juridice	6%	18%	23%	5
e-CNAM (raportarea la CNAM)	22%	22%	23%	1
Verifica datele personale (IDNP) ale persoanei fizice	10%	15%	22%	7
Verificarea informației despre contribuabil	12%	17%	22%	5
Fisa Imobilului	6%	13%	22%	9
Accesul la datele din Registrul Bunurilor Imobile	13%	17%	21%	4
Verifica statutul documentului	10%	11%	18%	7
Acces la informația grafică cu privire la bunurile imobile	7%	12%	17%	5
Verifica disponibilitatea numărului de înmatriculare a mijlocului de transport	7%	11%	15%	4
Verifica numărul de persoane cu același nume/prenume	8%	13%	15%	2
Eliberarea extrasului din registrul bunurilor imobile	10%	11%	14%	3
Certificat cu privire la valoarea bunului imobil	7%	11%	14%	3
Eliberarea informației privind valoarea bunului imobil	4%	12%	13%	1
e-Apostila	7%	9%	13%	4
Programare online pentru donarea singelui	4%	5%	13%	8
Eliberarea certificatului privind înscrierile din registrul bunurilor imobil	4%	9%	13%	4
Accesare e-BNS		5%	11%	6
e-Aplicarea pentru Certificat de Origine a Marfurilor	3%	5%	11%	6
Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală	4%	2%	10%	8
Certificatul privind înscrierile din registrul bunurilor imobile	4%	7%	9%	2
e-Licențiere (aplicarea pentru licența de activitate)	4%	6%	9%	3
Comanda online și procurarea mijloacelor de identificare a animalelor domestice	2%	6%	7%	1

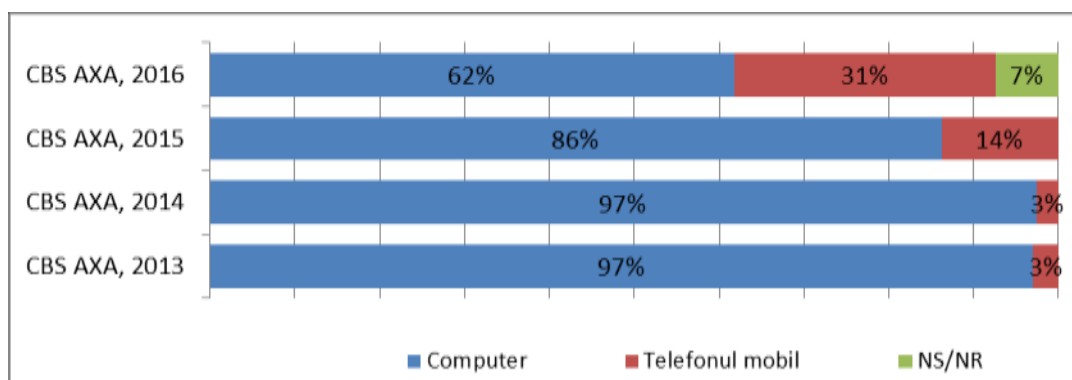
Serviciile pot fi accesate prin portalul serviciilor publice sau direct pe pagina Web a instituțiilor prestatoare de servicii respective. Populația preferă să acceseze serviciile publice accesând pagina WEB a instituției care prestează serviciul necesar, ponderea acestora fiind în creștere în raport cu anii precedenți (Figura 47). Dezagregări în funcție de profilul respondenților sunt prezentate în Tabelul 18 în anexă.

Figura 48. Modalitatea de accesare a serviciilor publice online, răspuns multiplu, %



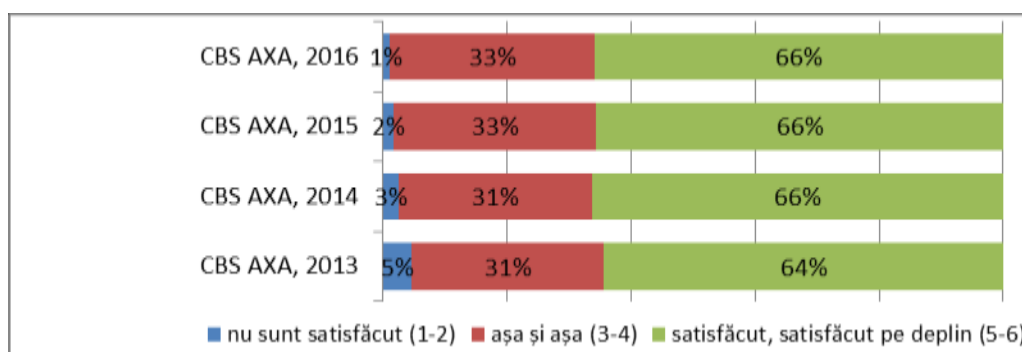
Se observă o creștere a ponderii persoanelor care accesează serviciile publice online prin intermediul telefoanelor mobile, chiar dacă pentru accesarea serviciilor respective populația utilizează preponderent computerul. În 2016 rata răspunsurilor respondenților care utilizează în acest scop computerul este dublă (62%), în raport cu a celor care utilizează telefonul mobil (31%). Astfel, în raport cu anul precedent această creștere este mai mult decât dublă. (Figura 48 și Tabelul 19 în anexă).

Figura 49. Instrumentul de accesare a serviciilor publice online, raspuns multiplu, %



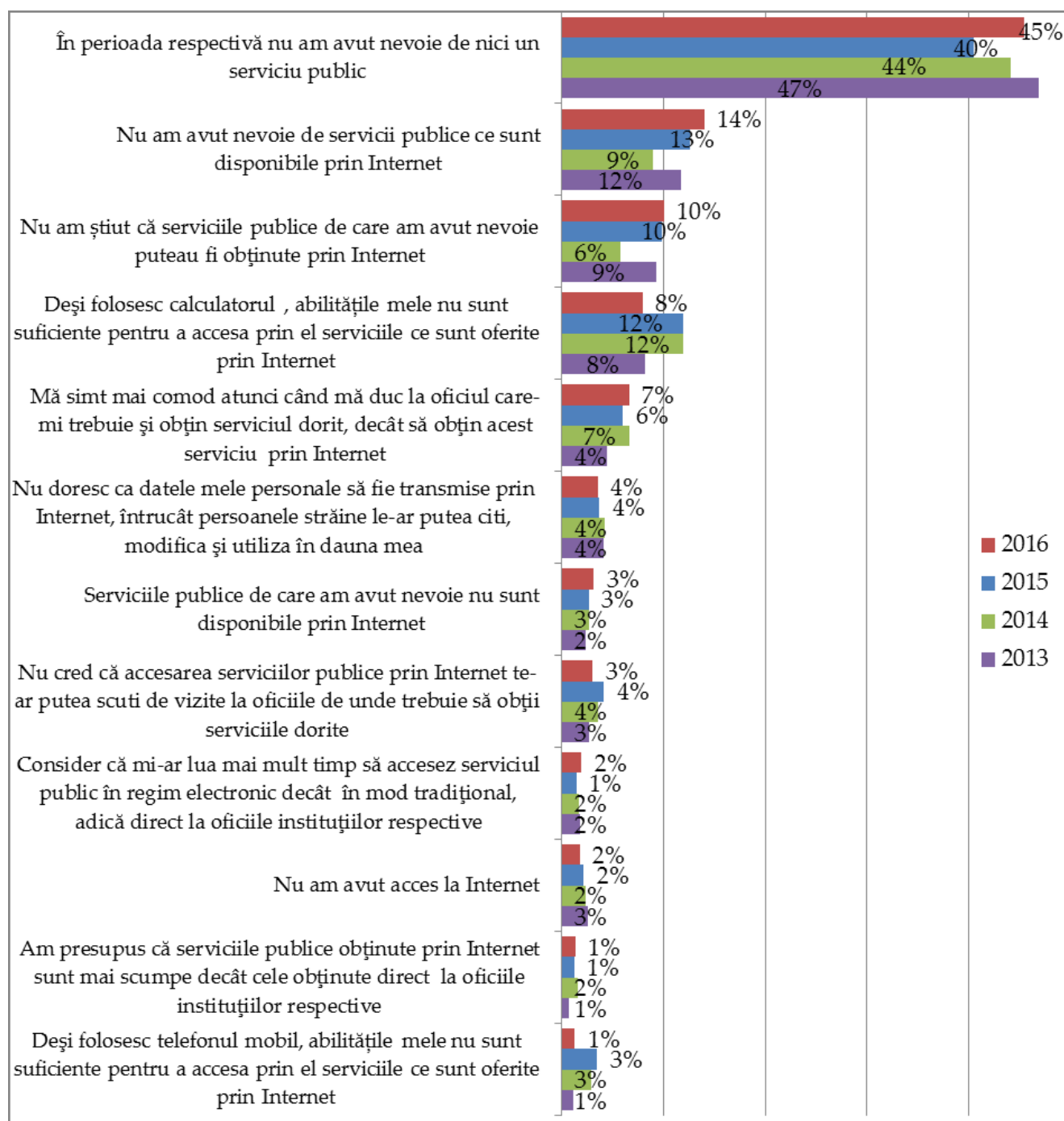
Gradul de satisfacție a beneficiarilor de servicii publice online este unul stabil, circa 2/3 dintre ei au declarat că sunt satisfăcuți sau pedepplin satisfăcuți, cu o ușoară tendință spre creștere, exprimat prin diminuarea ponderii celor care au declarat că nu sunt satisfăcuți de acestea de la 5% în 2013 la 1% în 2016 (Figura 49 și Tabelul 37 în anexă)

Figura 50. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice electronice, %



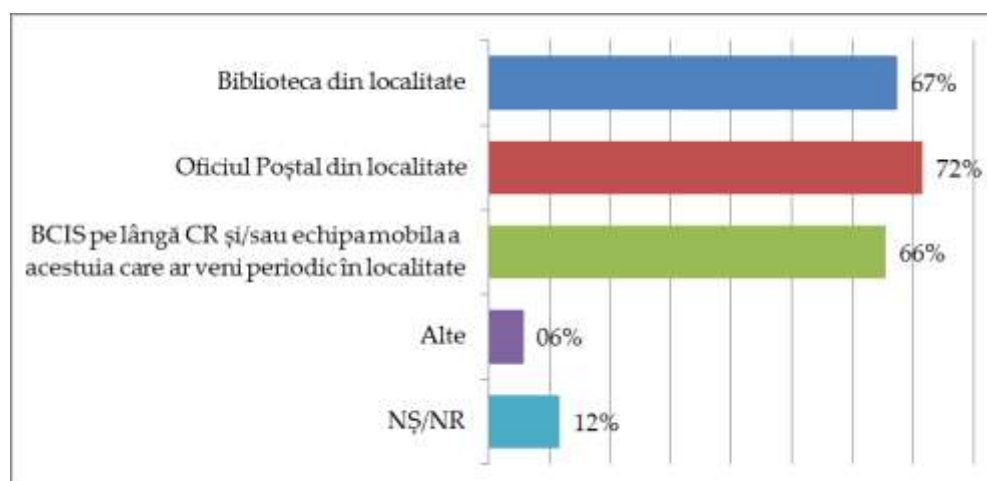
În cazul respondenților care nu au accesat online serviciile publice principalul motiv a fost faptul că în perioada ultimelor 12 luni nu a avut nevoie nici de un serviciu public, acesta fiind menționat de 45% dintre respondenți, răspunsul respectiv a cumulat în cadrul studiilor precedente ponderi aproximativ similare. Alte 14% au declarat că nu au avut nevoie de serviciile publice disponibile în regim online, 10% au menționat că nu au știut că serviciile necesare puteau fi obținute prin Internet. Diverse alte motive care au fost invocate, au cumulat ponderi sub 10% răspunsuri (Figura 50 și Tabelul 20 în anexă).

Figura 51. Motive pentru care serviciile publice online nu au fost accesate de respondenți, %



Răspunsurile la întrebarea “Dacă ar fi posibil să solicitați toate serviciile publice de care aveți nevoie dintr-un singur loc, cu ajutorul unor persoane pregătite în domeniu, care ar fi locul de unde ați prefera să accesați și să beneficiați de servicii publice în localitatea Dvs.?” s-au divizat aproape uniform între trei instituții, cu o pondere puțin mai pronunțată a celor care ar prefera accesarea acestora la Oficiul Poștal, ponderea cumulată a răspunsurilor a constituit 71,6% (Figura 51 și Tabelul 21 în anexă).

Figura 52. Localul preferat pentru accesarea serviciilor publice online, %



Au fost nominalizate și alte instituții, precum Primăria, Casa de Cultură, Punctul medical, însă acestea au fost menționate de doar câțiva dintre respondenți. De asemenea respondenții au menționat și faptul că nu contează de unde ar accesa, doar ca “viteza Internetului sa fie mai buna”.

4.4. Nivelul de accesare și satisfacție de calitate Serviciilor Publice selectate în cadrul Proiectului MGSP (date inițiale/an zero)

În cadrul studiului dat respondenții au fost solicitați să menționeze dacă au accesat o serie de servicii publice și să-și exprime gradul de satisfacție de acestea, servicii selectate în cadrul Proiectului MGSP (date inițiale/an 0). Circa 47% dintre respondenți au menționat că au solicitat eliberarea actelor de identitate, circa 12% - permise de conducere, aproape 10% - au înmatriculat mijloacele de transport, 9%- serviciul ocupării forței de muncă, 8% - schimbarea domiciliului, iar circa câte 6% au solicitat serviciul ajutorului de șomaj sau au depus declarații la poliție (Tabelul 3).

Tabelul 3. Gradul de solicitare și de satisfacție al beneficiarilor de unele servicii publice

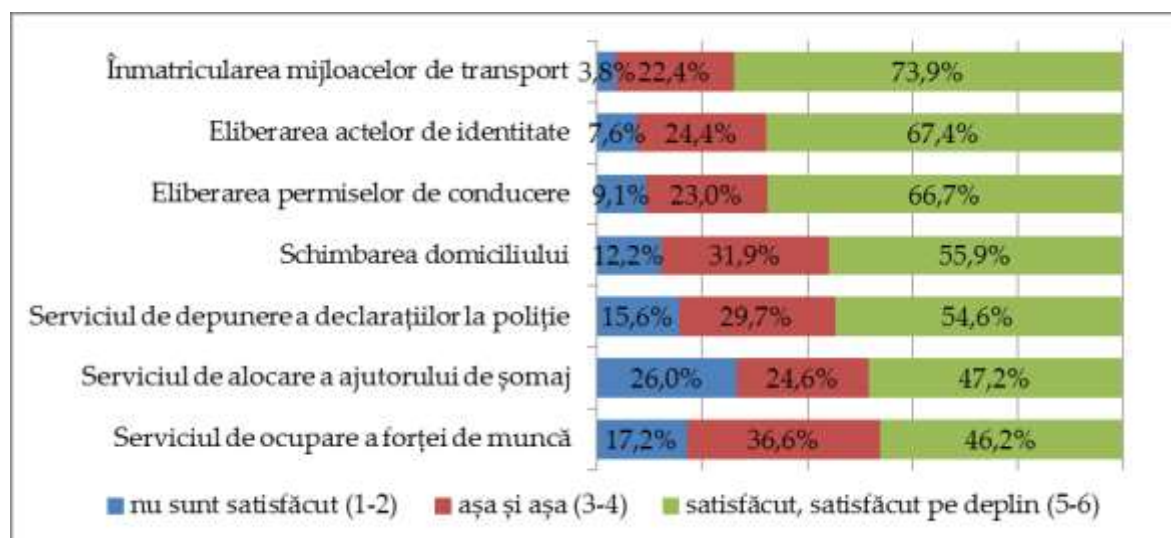
Serviciu Selectat	Numar cazuri	Pondere raspunsur afirmative	Gradul de satisfacție						
			1 nesatisfacut	2	3	4	5	6 foarte satisfacut	NS/NR
Total									
1. Eliberarea actelor de identitate	350	47,1%	3,2%	4,4%	12,4%	12,0%	37,2%	30,3%	0,5%
2. Eliberarea permiselor de conducere	70	11,8%	6,9%	2,2%	6,2%	16,8%	40,3%	26,4%	1,2%
3. Înmatricularea mijloacelor de transport	62	9,9%		3,8%	3,7%	18,7%	45,5%	28,3%	

Serviciu Selectat	Numar cazuri	Pondere raspunsur afirmative	Gradul de satisfacție						
			1 nesatisfacut	2	3	4	5	6 foarte satisfacut	NS/ NR
4. Schimbarea domiciliului	52	8,0%	8,5%	3,7%	10,9%	21,0%	21,6%	34,3%	
5. Serviciul de alocare a ajutorului de șomaj	47	5,8%	14,8%	11,2%	6,9%	17,6%	20,4%	26,7%	2,3%
6. Serviciul de ocupare a forței de muncă	54	8,8%	6,7%	10,5%	9,9%	26,8%	28,3%	17,9%	
7. Serviciul de depunere a declarațiilor la poliție	38	6,0%	8,0%	7,7%	12,2%	17,6%	32,8%	21,8%	
Sexul respondentului									
Femei									
1. Eliberarea actelor de identitate	227	49.8%	5.1%	5.3%	14.3%	12.7%	32.4%	29.4%	0.9%
2. Eliberarea permiselor de conducere	27	7.4%	13.1%		6.1%	21.2%	33.5%	26.2%	
3. Înmatricularea mijloacelor de transport	19	5.0%		7.4%	4.6%	16.3%	52.2%	19.4%	
4. Schimbarea domiciliului	34	9.0%	10.6%	2.5%	14.2%	26.5%	17.5%	28.9%	
5. Serviciul de alocare a ajutorului de șomaj	33	7.3%	15.1%	14.4%	4.1%	22.5%	14.3%	26.5%	3.1%
6. Serviciul de ocupare a forței de muncă	34	8.8%	8.4%	15.1%	6.8%	28.4%	27.8%	13.6%	
7. Serviciul de depunere a declarațiilor la poliție	20	5.0%	7.7%	7.4%	14.8%	16.3%	23.8%	30.1%	
Barbati									
1. Eliberarea actelor de identitate	123	43.5%	0.5%	3.0%	9.6%	11.0%	44.3%	31.6%	
2. Eliberarea permiselor de conducere	43	17.5%	3.5%	3.5%	6.3%	14.4%	44.1%	26.5%	1.9%
3. Înmatricularea mijloacelor de transport	43	16.4%		2.3%	3.3%	19.7%	42.9%	31.8%	
4. Schimbarea domiciliului	18	6.6%	4.9%	5.8%	5.2%	11.5%	28.8%	43.9%	
5. Serviciul de alocare a ajutorului de șomaj	14	3.7%	14.1%	3.0%	14.1%	5.3%	36.1%	27.4%	
6. Serviciul de ocupare a forței de muncă	20	8.7%	4.4%	4.4%	14.0%	24.6%	29.0%	23.6%	
7. Serviciul de depunere a declarațiilor la poliție	18	7.3%	8.3%	7.9%	9.9%	18.7%	40.7%	14.6%	
Nivele de venituri									
Sub 3000 MDL = 42% dintre respondenti									
1. Eliberarea actelor de identitate	127	43.4%	2.9%	4.6%	16.0%	8.1%	39.5%	28.9%	
2. Eliberarea permiselor de conducere	15	7.8%			10.3%	21.1%	53.0%	15.7%	
3. Înmatricularea mijloacelor de transport	8	4.0%			9.6%	10.6%	53.3%	26.5%	
4. Schimbarea domiciliului	18	7.6%	3.3%	4.9%	14.9%	31.3%	18.0%	27.7%	
5. Serviciul de alocare a ajutorului de șomaj	31	10.3%	8.5%	15.0%	9.0%	23.0%	19.6%	21.3%	3.7%
6. Serviciul de ocupare a forței de muncă	25	10.7%	3.5%	16.3%	9.3%	17.5%	36.7%	16.7%	
7. Serviciul de depunere a declarațiilor la poliție	6	2.2%	11.6%			22.4%	65.9%		
Peste 3000 MDL									
1. Eliberarea actelor de identitate	140	46.2%	1.9%	4.7%	11.5%	12.8%	37.4%	31.7%	
2. Eliberarea permiselor de conducere	35	13.4%	6.8%		3.7%	10.0%	43.4%	36.1%	
3. Înmatricularea mijloacelor de transport	38	13.4%		2.9%	1.5%	20.8%	51.7%	23.0%	
4. Schimbarea domiciliului	23	8.3%	3.4%	4.7%	10.0%	18.5%	24.1%	39.3%	
5. Serviciul de alocare a ajutorului de șomaj	10	3.2%	15.1%			15.6%	26.5%	42.8%	
6. Serviciul de ocupare a forței de muncă	24	9.2%	6.4%	3.1%	6.7%	43.5%	22.6%	17.8%	
7. Serviciul de depunere a declarațiilor la poliție	21	8.0%	7.6%	7.3%		15.7%	33.9%	35.5%	
NS/ NR									
1. Eliberarea actelor de identitate	83	54.0%	5.8%	3.6%	9.5%	15.4%	34.2%	29.5%	2.0%
2. Eliberarea permiselor de conducere	20	14.6%	12.2%	7.8%	7.4%	24.9%	25.2%	18.3%	4.2%

Serviciu Selectat	Numar cazuri	Pondere raspunsur afirmative	Gradul de satisfacție						
			1 nesatisfacut	2	3	4	5	6 foarte satisfacut	NS/NR
3. Înmatricularea mijloacelor de transport	16	12.3%		7.3%	5.2%	18.3%	29.4%	39.8%	
4. Schimbarea domiciliului	11	7.8%	25.9%		7.1%	11.4%	21.6%	33.9%	
5. Serviciul de alocare a ajutorului de șomaj	6	3.8%	39.2%	13.5%	9.6%		14.5%	23.2%	
6. Serviciul de ocupare a forței de muncă	5	5.2%	17.2%	17.2%	21.9%		21.9%	21.9%	
7. Serviciul de depunere a declarațiilor la poliție	11	7.8%	7.1%	11.4%	40.2%	19.2%	17.4%	4.7%	

Gradul de satisfacție de serviciile menționate este diferit și este dependent de tipul serviciului. Se observă că ponderea respondenților care s-au declarat a fi satisfăcuți de calitate (note 5-6 atribuite) este mai mare în cazul serviciilor de documentare, între 74% și 67%, atunci când cele cu referire la angajare și șomaj au cumulat câte mai puțin de jumătate dintre răspunsurile cu note de 5-6, dar și cele mai mari ponderi privind nesatisfacția (note 1-2 atribuite) (Figura 52).

Figura 53. Gradul de satisfacție de calitatea serviciului public solicitat, %



5. ASPECTE SOCIO-DEMOGRAFICE ȘI ECONOMICE ALE RESPONDENȚILOR

Cercetarea curentă a inclus un bloc de întrebări cu referire la aspectele socio-demografice și economice ale respondenților.

Astfel, distribuția respondenților în funcție de gen este aproape uniformă, cu 48% bărbați și 52% femei. Aproape jumătate, 48%, dintre cei intervievați sunt din mediul urban (Chișinău și alte orașe), 52% - din mediul rural. Date dezagregate pe medii de reședință privind profilul respondenților, de asemenea și cu referire la capul gospodăriei (altul decât însuși respondentul) sunt prezentate în Tabelele 40 și 41 în anexă.

Tabelul 4. Profilul Socio-demografic al respondenților.

	Numar	%
--	-------	---

		cazuri	
D.2.1 Genul respondentului	Masculin	48,0%	1294
	Feminin	52,0%	1719
Total		3013	100%
Medii de resedinta	Urban	25,9%	795
	Rural	52,1%	1632
	Chisinau	22,0%	586
Total		3013	100%
D.2. Grupul de vîrsta în care se încadrează respondentul	16-25 ani	23,6%	390
	26-35 ani	22,3%	569
	36-45 ani	17,2%	474
	46-55 ani	17,2%	497
	56-65 ani	14,2%	650
	66-74 ani	5,4%	433
Total		3013	100%
D4.1 Starea Civila a respondentului	căsătorit(ă)	62,5%	1985
	divorțat(ă)	5,8%	180
	văduv(ă)	7,2%	384
	trăiește în cuplu, necăsătorit	3,2%	74
	nu a fost căsătorit niciodată	21,3%	390
Total		3013	100%
D.5.1 Nivelul de studii	Fără studii	0,3%	8
	Studii Primare (1-4 clase)	0,3%	23
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	19,0%	589
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	22,4%	652
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată)	17,2%	515
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	19,1%	589
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	21,3%	625
	(nu cititi) NS/NR	0,4%	12
Total		3013	100%

Circa 43% respondenți au declarat că în ultima săptămînă predecesoare studiului au lucrat cel puțin o oră pentru salariu sau altă plată. Dintre cei care nu au lucrat circa 35% au indicat drept motiv lipsa locurilor de muncă, circa 17% - din motivul vîrstei înaintate, 15% au invocat drept motiv starea proastă de sănătate, iar 13% s-au aflat în concediu de maternitate/ de îngrijire a copilului (Tabelul 5). Distribuția respondenților în funcție de medii de reședință, de asemenea și a persoanelor – cap al gospodăriei sunt prezentate în tabelele 42 și 43 în anexă.

Tabelul 5. Activitatea de muncă și ocuparea respondenților

		Numar cazuri	%
D.6.1 Pozitia curenta (Ocupatia) a Dvs.?	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	36	1,3%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	212	7,7%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	163	6,3%
	Funcționari administrativi	19	0,7%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și	75	2,7%

		Numar cazuri	%
	deservire comunală, comerț		
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	64	2,3%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie	106	4,1%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	40	1,7%
	Muncitori necalificați	302	11,1%
	Elev/ Student	165	10,0%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	23	0,7%
	Șomer /Nu lucrez, caut de lucru	378	15,0%
	Casnică	446	16,0%
	Pensionar	861	15,8%
	Lucrez peste hotare	101	4,1%
	(nu cititi) NS/NR	22	0,7%
Total		3013	100,0%
D.8.1 Ati lucrat a lucrat pentru salariu sau orice alta plata in numerar sau in natura pentru cel putin 1 ora in ultima saptamina?	Da	1171	43,4%
	Nu	1814	55,4%
	NS/NR	28	1,2%
Total		3013	100,0%
D.9.1 Daca nu ati lucrat pentru salariu sau orice alta plata in numerar sau in natura pe parcursul ultimei saptamini, indicati motivul?	Concediu de maternitate / îngrijirea copilului pînă la 1,5 ani / 3 ani	190	12,9%
	Concediu anual sau în concediu medical	30	2,2%
	Condiții meteorologice nefavorabile	20	1,2%
	Starea de sănătate nu-mi permite	352	14,7%
	Vîrsta nu-mi permite	504	17,3%
	Lipsa locurilor de muncă	542	34,9%
	Alt motiv	51	3,7%
	Student	81	8,4%
	NS/NR	72	4,8%
Total		1842	100,0%

Veniturile personale ale respondenților provin în 17% cazuri din pensii, circa 15% - din angajare în sectorul privat în sectorul non-agricol, 12% - din angajare în sectorul public în sectorul non-agricol, 10% - din transferuri de peste hotare. În cazul capului gospodăriei, veniturile provin într-o pondere de 23% din angajare în sectorul privat non-agricol, 18% - din pensie, 15% - transferuri de peste hotare iar 12% - din angajare în sectorul public non-agricol (Tabelul 6).

Tabelul 6. Sursele de venit ale respondenților și ale capului gospodăriilor

	% respondenți, din total 3013 persoane	% capul gospodăriei, din total 1243 persoane
Auto angajat în sectorul agrar (Fermier, cotă de pământ)	3,3%	3,7%
Angajat în agricultură în sectorul Public (se stat)	2,1%	1,9%
Angajat în agricultură în sectorul Privat	2,6%	3,3%

Antreprenor (Afacere proprie)	2,0%	1,4%
Auto angajat în sectorul non-agrar	2,7%	3,5%
Angajat în sectorul Public (se stat) în domeniul ne-agricol	11,7%	12,3%
Angajat în sectorul Privat în domeniul ne-agricol	14,9%	23,0%
Free-lance , Activitatea profesională independentă	4,9%	4,1%
Alocație de șomaj	0,6%	0,7%
Pensie	17,4%	18,0%
Alocații sociale (Ajutoare sociale, indemnizații)	6,6%	1,9%
Ajutoare de la copii /rude	4,2%	1,6%
Transferuri de peste hotare	10,3%	15,0%
Produse din gospodarie	0,3%	0,2%
Bursa	0,6%	-

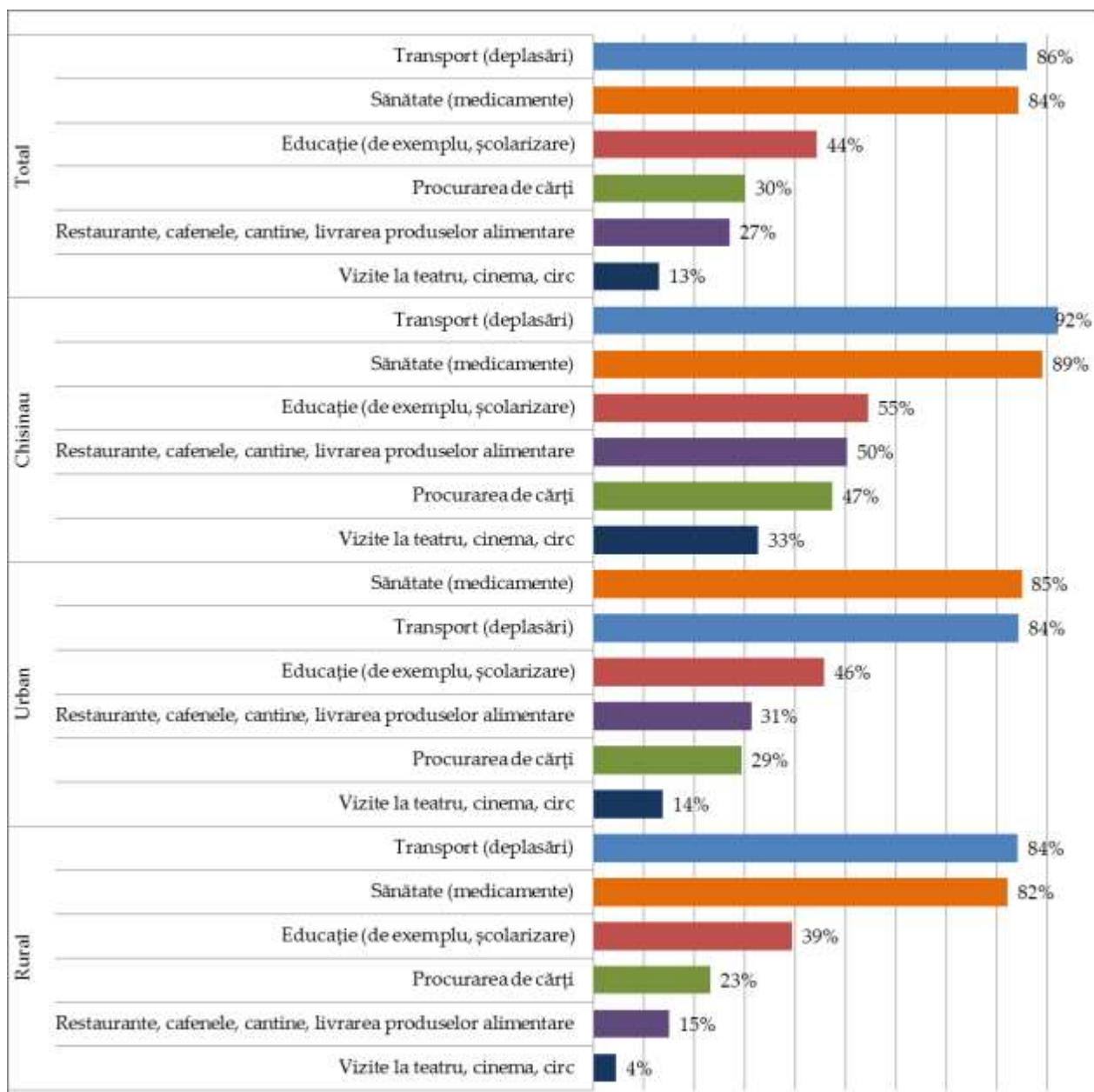
Distribuția respondenților în funcție de mărimea venitului lunar al familiei pe medii de reședință diferă. În mediul rural se observă o concentrare mai mare a respondenților cu veniturile medii mici, circa 1/3 dispun de venituri mai jos de 2000 lei. În orașe, altele decât capitala, ponderea familiilor cu venituri mai mici de 2000 lei constituie 18%, atunci când în Chișinău această pondere este de doar circa 7%. În capitală se observă și o pondere mai mare a familiilor cu venituri de peste 6000 lei, circa 18%, în sate – doar aproape 7% (Tabelul 7).

Tabelul 7. Distribuția respondenților conform venitului lunar al familiei și medii de reședință

	Medii de reședință						Total	
	Urban		Rural		Chișinău		Nr.	%
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%		
Sub 1000 MDL	47	4,7%	262	14,7%	14	2,2%	323	9,4%
1001-2000 MDL	143	13,9%	428	21,7%	44	4,4%	615	15,9%
2001-3000 MDL	161	18,0%	309	18,5%	62	10,1%	532	16,5%
3001-4000 MDL	118	16,3%	182	11,8%	77	11,7%	377	12,9%
4001-5000 MDL	80	10,6%	123	8,6%	62	10,7%	265	9,6%
5001-6000 MDL	41	5,8%	68	5,1%	42	8,1%	151	5,9%
Peste 6000 MDL	60	9,1%	85	6,6%	108	18,3%	253	9,8%
NS/NR	145	21,6%	175	13,0%	177	34,4%	497	19,9%
Total	795	100%	1632	100%	586	100%	3013	100%

Majoritatea respondenților au declarat că gospodăriile lor au realizat cheltuieli pentru transport și medicamente (peste 80%), pentru educație, școlarizare (aproape jumătate), mai puțin pentru activități de agrement, restaurante, cafenele, vizite la teatru, cinema, circ. Se observă anumite discrepanțe pe medii de reședință, în mediul rural ponderi deosebit de mici ale respondenților au declarat cheltuieli pentru activități de agrement (Figura 53 și Tabelul 44 în anexă).

Figura 54. Ponderea respondenților care au declarat că au realizat anumite cheltuieli pe medii de reședință, %



Locuință, comodități, bunuri. Aproape 2/3 dintre respondenți au declarat că dispun de casă separată, iar 29% - de un apartament separat. În capitală circa 88% dispun de apartamente separate, în mediul rural – 97% dispun de case separate. Locuințele sunt construite din diferite materiale, în mediul rural peste jumătate dintre locuințe sunt construite din cărămidă din paie, precum și circa ¼ dintre locuințele din alte orașe decât capitala. Majoritatea locuințelor au fost construite până în anul 1991, circa 85% dintre cele din alte orașe decât capitala și din mediul rural, de asemenea și 78% dintre locuințele din Chișinău. Ponderea locuințelor noi este mai mare în mediul rural – 12,8% respondenți au declarat că acestea au fost construite după 1991, precum și 8% dintre cele din Chișinău (Tabelul 8).

Tabelul 8. Distribuția respondenților conform caracteristicilor locuințelor pe medii de reședință

	Medii de reședință			Total	
	Urban	Rural	Chisinau	nr	%

		nr	%	nr	%	nr	%		
D.15. Care este tipul cladirii locuintei Dvs.?	Apartament separat	268	35,6%	7	0,6%	526	87,8%	801	28,9%
	O camera intr-un apartament	17	2,9%	6	0,5%	23	5,4%	46	2,2%
	Casa separata	480	57,5%	1593	97,0%	30	5,3%	2103	66,5%
	O parte a casei	25	3,3%	25	1,9%	6	1,3%	56	2,1%
	NS/NR	5	0,7%	1	0,1%	1	0,2%	7	0,3%
Total		795	100,0%	1632	100,0%	586	100,0%	3013	100,0%
D.16. Din care materiale de constructie sunt construiti peretii locuintei dvs.?	Din beton, blocuri monolit, panouri	259	33,7%	44	3,3%	352	60,5%	655	23,8%
	Caramizi, calcar, blocuri presate	323	41,5%	675	43,0%	229	38,5%	1227	41,6%
	Caramida din paie (Chirpici), argila (lut)	209	24,3%	913	53,7%	4	0,7%	1126	34,4%
	NS/NR	4	0,5%			1	0,2%	5	0,2%
Total		795	100,0%	1632	100,0%	586	100,0%	3013	100,0%
D.17. Cind a fost construita locuinta Dvs.?	Pina in anul 1991	707	85,9%	1430	84,9%	481	78,5%	2618	83,8%
	Dupa anul 1991	48	6,9%	174	12,8%	49	8,0%	271	10,2%
	NS/NR	40	7,2%	28	2,3%	56	13,5%	124	6,0%
Total		795	100,0%	1632	100,0%	586	100,0%	3013	100,0%
D.18. Numarul de camere ocupate de Dvs.?	1	78	10,4%	188	10,4%	123	24,8%	389	13,6%
	2	303	37,6%	477	28,1%	283	46,7%	1063	34,7%
	3	232	28,7%	457	28,5%	159	25,4%	848	27,8%
	4	111	13,9%	307	19,4%	15	2,3%	433	14,2%
	5 și mai multe	56	7,5%	193	12,9%	6	0,9%	255	8,8%
	NS/NR	15	1,9%	10	0,7%			25	0,9%
Total		795	100,0%	1632	100,0%	586	100,0%	3013	100,0%

În Chișinău aproape în toate locuințele este apă în interior, de asemenea și în peste 80% dintre locuințele din alte orașe. În mediul rural apă în casă/ apartament este doar în puțin peste 1/3, în 55% apă este în curte iar 33% dintre respondenți au declarat că nu au conexiune la apă prin conductă. Și mai proastă este situația privind conexiunea la un sistem de canalizare. Peste jumătate dintre locuințele respondenților de la sate nu dispun de nici un tip de sistem de canalizare, de asemenea și 14% dintre locuințele respondenților din alte orașe decât capitala. De asemenea în majoritatea locuințelor din mediul rural, 96%, precum și în 50% dintre cele din orașe WC-ul este în curte. Circa 98% dintre locuințele de la sate și 68% din orașe, alte decât Chisinaul, sunt încălzite cu cărbune, lemne, păcură, dar și 9,5% dintre locuințele din capitală (Tabelul 9).

Tabelul 9. Accesul la comodități în locuință

		Medii de resedinta						Total	
		Urban		Rural		Chisinau		nr	%
		nr	%	nr	%	nr	%		
D.19. Gospodaria Dvs. este conectata cu apa prin	Da, apa este in casa /apartament	635	80,9%	572	36,3%	582	99,1%	1,789	61,7%

		Medii de resedinta						Total	
		Urban		Rural		Chisinau		nr	%
		nr	%	nr	%	nr	%		
conducta?:	Da, apa este afara in curte	268	31,8%	889	54,5%	7	1,3%	1,164	36,9%
	Nu este conectata	66	7,8%	564	33,4%			630	19,4%
D.20. Gospodaria Dvs. este conectata la un sistem de canalizare?	Sistem centralizat de canalizare	405	54,1%	37	2,8%	577	97,7%	1,019	37,0%
	Sistem local/propriu de canalizare	257	31,2%	681	43,6%	7	2,0%	945	31,2%
	Nu este conectata	128	14,0%	909	53,3%	1	0,1%	1,038	31,4%
D.21. Spuneti-mi va rog unde este amplasat veceul	Este in casa / apartament	489	64,6%	267	17,2%	581	98,8%	1,337	47,5%
	Este afara in curte	424	49,9%	1,577	96,0%	11	2,3%	2,012	63,4%
	Nu avem veceu	1	0,1%	9	0,6%			10	0,3%
D.22. Spuneti-mi va rog care este tipul de incalzire in gospodaria Dvs.?	Incalzire centralizata	170	24,7%	16	1,3%	457	78,2%	643	24,3%
	Incalzire autonoma	567	68,9%	1,387	85,6%	124	20,9%	2,078	67,0%
	Nu avem incalzire	53	5,9%	227	13,1%	4	0,7%	284	8,5%
D.23. Spuneti-mi va rog, care este tipul de incalzire	Incalzire pe gaz	213	38,6%	82	5,9%	117	91,3%	412	20,4%
	Carbune, lemne, pacura	389	67,7%	1,358	97,7%	10	9,5%	1,757	83,6%
	Electricitate	23	4,4%	6	0,7%	2	3,1%	31	1,8%

A fost evaluată și disponibilitatea bunurilor în locuință. Majoritatea respondenților, 96%, au declarat că dispun de televizor, 94% - au frigider/ congelator, circa 90% dispun de telefon fix și telefon mobil, mașină de spălat au 83% respondenți. De automobil dispun doar puțin peste 1/3 dintre respondenții studiului (Tabelul 10).

Tabelul 10. Disponibilitatea bunurilor în gospodărie

	Medii de resedinta						Total	
	Urban		Rural		Chisinau		nr	%
	nr	%	nr	%	nr	%		
Televizor	771	96,6%	1584	97,1%	561	93,9%	2916	96,2%
Frigider / congelator	755	95,5%	1479	91,4%	577	98,4%	2811	94,0%
Telefon mobil (GSM)	703	92,7%	1280	85,0%	560	97,4%	2543	89,7%
Telefon fix	709	88,4%	1461	89,0%	517	85,0%	2687	88,0%
Masina de spalat	676	88,3%	1190	76,0%	552	94,4%	2418	83,3%
Televiziune prin Cablu	575	74,8%	762	49,1%	512	84,5%	1849	63,6%
Gaz natural	629	80,7%	654	39,6%	533	90,2%	1816	61,4%
Automobil	291	38,5%	526	35,7%	213	39,2%	1030	37,2%
Antena TV prin satelit	154	18,2%	430	28,5%	43	8,4%	627	21,4%
Casetofon / Video	163	22,7%	232	16,3%	125	22,0%	520	19,2%

Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului GeT_Indicatori de percepție, asimilare și suport

Actualizare din noiembrie, 2016

Obiectivul de implementare a proiectului (OIP): To transform delivery of selected public services using ICT														
Indicatorii de rezultat de nivel ODP	Nucleu	Unitate de măsură	Nivelul de bază	Starea actuală vs. Valorile țintei anuale								Frecvență	Sursa de date/ Metodologie	Descriere (Conform DAP/documentului de aprobare Proiect MD GeT)
				Actual An 1 (31.10.2012)	Țintă An 1	Actual Sept. 1, 2013	Țintă An 2 (31.10.2013)	Actual Nov. 1, 2014	Actual Nov. 1, 2015	Actual Nov. 1, 2016	Țintă An 5 (final)			
Percepția cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor publice	X	%	N/A	49%	40%	64%	45%	66%	66%	66%	60%	Annual	Studiu	Gradul de satisfacție al utilizatorilor de calitatea generală a serviciilor publice electronice tranzactionate prin portalul de servicii (www.servicii.gov.md)/Ponderea cetatenilor care au evaluat cu note de 5-6 (satisfăcut și foarte satisfăcut) pe o scara de la 1 la 6 calitatea e-serviciilor pe care le-au accesat pe parcursul ultimelor 12 luni.
Asimilarea e-Guvernării de către cetățeni		%	7%	16%	8%	22%	11%	30,3%	35,5%	44%	25%	Annual	Studiu	Ponderea populației care accesat o pagină web guvernamentală cel puțin o dată în ultimele 12 luni anterioare.
REZULTATE INTERMEDIARE														
Rezultate intermediare (Componenta 1):														
Sub-componenta 1.1.														
Suținerea e-Transformării Guvernării		%	53%	57%	53%	63	55%	69%	71,3%	73%	70%	Annual	Studiu	Procentul populației care ar dori să acceseze servicii publice prin intermediul telefonului mobil sau internet.

ANEXE STATISTICE

Tabelul 1. Dotarea cu calculatoare, grupuri socio-demografice, %

		Număr cazuri	Dvs. aveți calculator in gospodărie?		Total
			Da	Nu	
Total		3013	70,5%	29,5%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	390	82,3%	17,7%	100%
	26-35 ani	569	81,0%	19,0%	100%
	36-45 ani	474	75,5%	24,5%	100%
	46-55 ani	497	59,9%	40,1%	100%
	56-65 ani	650	54,2%	45,8%	100%
	66-74 ani	433	37,0%	63,0%	100%
Sexul	Masculin	1294	70,1%	29,9%	100%
	Feminin	1719	70,9%	29,1%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	2316	68,0%	32,0%	100%
	1 copil	529	78,5%	21,5%	100%
	2 copii	147	74,4%	25,6%	100%
	3 copii si mai mulți	21	71,2%	28,8%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	36	95,2%	4,8%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	212	93,7%	6,3%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	163	85,5%	14,5%	100%
	Funcționari administrativi	19	86,5%	13,5%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comună, comerț și asimilați	75	82,4%	17,6%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	64	65,7%	34,3%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare	106	80,3%	19,7%	100%

		Număr cazuri	Dvs. aveți calculator in gospodărie?		Total
			Da	Nu	
	geologică				
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	40	88,9%	11,1%	100%
	Muncitori necalificați	302	54,8%	45,2%	100%
	Elev/ Student	165	89,0%	11,0%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	23	70,1%	29,9%	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	378	66,7%	33,3%	100%
	Casnică	446	71,3%	28,7%	100%
	Pensionar	861	45,2%	54,8%	100%
	Lucrez peste hotare	101	77,1%	22,9%	100%
	NS/NR	22	70,6%	29,4%	100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	323	39,6%	60,4%	100%
	1001-2000 MDL	615	50,2%	49,8%	100%
	2001-3000 MDL	532	64,2%	35,8%	100%
	3001-4000 MDL	377	81,0%	19,0%	100%
	4001-5000 MDL	265	78,5%	21,5%	100%
	5001-6000 MDL	151	82,6%	17,4%	100%
	Peste 6000 MDL	253	86,8%	13,2%	100%
	NS/NR	497	84,2%	15,8%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	31	24,6%	75,4%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	589	49,4%	50,6%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	652	66,8%	33,2%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	515	64,8%	35,2%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	589	80,8%	19,2%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv	625	90,1%	9,9%	100%

		Număr cazuri	Dvs. aveți calculator in gospodărie?		Total
			Da	Nu	
Medii de reședința	studii postuniversitare)				
	NS/NR	12	56,4%	43,6%	100%
	Urban	795	77,3%	22,7%	100%
	Rural	1632	60,4%	39,6%	100%
Regiunea	Chișinău	586	86,4%	13,6%	100%
	Nord	834	69,3%	30,7%	100%
	Centru	1501	73,8%	26,2%	100%
Limba vorbita acasă	Sud	678	64,3%	35,7%	100%
	Moldoveneasca/ Romana	2194	68,5%	31,5%	100%
	Rusa	537	77,9%	22,1%	100%
	Ambele in egala măsura	165	77,5%	22,5%	100%
	Alta	117	66,0%	34,0%	100%

Tabelul 2. Dotarea cu calculatoare, grupuri socio-demografice, unități

		Da, indicați câte?			
		Număr cazuri	Media	Minimum	Maximum
Total		2122	1,2	1	3
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	584	1,2	1	3
	26-35 ani	545	1,2	1	3
	36-45 ani	390	1,1	1	3
	46-55 ani	310	1,1	1	3
	56-65 ani	232	1,1	1	3
	66-74 ani	61	1,1	1	3
Sexul	Masculin	1011	1,2	1	3
	Feminin	1111	1,1	1	3
Gospodarii cu/fără copii cu	Fără copii	1507	1,2	1	3

		Da, indicați câte?			
		Număr cazuri	Media	Minimum	Maximum
vârsta cuprinsă între 0-6 ani	1 copil	472	1,1	1	3
	2 copii	124	1,3	1	3
	3 copii si mai mulți	18	1,1	1	2
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	37	1,4	1	3
	Specialiști cu nivel superior de calificare	216	1,3	1	3
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	161	1,2	1	3
	Funcționari administrativi	19	1,1	1	3
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	67	1,1	1	3
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	45	1,1	1	2
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	98	1,1	1	3
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	46	1,3	1	3
	Muncitori necalificați	182	1,1	1	3
	Elev/ Student	266	1,3	1	3
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	14	1,1	1	2
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	301	1,1	1	3
	Casnică	344	1,1	1	3
	Pensionar	215	1,1	1	3
	Lucrez peste hotare	94	1,1	1	3
	NS/NR	15	1,3	1	2
	Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	111	1,1	1
1001-2000 MDL		240	1,	1	3
2001-3000 MDL		319	1,1	1	3

		Da, indicați câte?			
		Număr cazuri	Media	Minimum	Maximum
	3001-4000 MDL	316	1,1	1	3
	4001-5000 MDL	226	1,2	1	3
	5001-6000 MDL	148	1,2	1	3
	Peste 6000 MDL	257	1,3	1	3
	NS/NR	505	1,2	1	3
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	4	1,	1	1
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	282	1,1	1	3
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	450	1,2	1	3
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	335	1,1	1	3
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	466	1,2	1	3
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	577	1,2	1	3
	NS/NR	6	1,0	1	1
Medii de reședință	Urban	602	1,1	1	3
	Rural	947	1,1	1	3
	Chișinău	573	1,3	1	3
Regiunea	Nord	557	1,1	1	3
	Centru	1139	1,2	1	3
	Sud	426	1,1	1	3
Limba vorbită acasă	Moldovenească/ Romana	1517	1,1	1	3
	Rusa	415	1,2	1	3
	Ambele în egala măsură	124	1,2	1	3
	Alta	66	1,0	1	2

Tabelul 3. Motivele absenței calculatoarelor în gospodării, grupuri socio-demografice (răspuns multiplu), %

		Număr cazuri	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 conexiune la rețea de energie electrică, și, prin urmare, nu l-am putea utiliza	Nu avem Internet, și, prin urmare, nu știm la ce l-am putea folosi în gospodăria noastră	Nu am nevoie de el acasa utilizez in alta parte	Este defectat	Alte	Total
Total		1155	28,4%	12,2%	51,7%	1,6%	2,4%	0,8%	2,5%	0,5%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	136	20,3%	1,6%	61,7%	5,1%	1,2%		9,2%	1,0%	100%
	26-35 ani	144	19,7%	7,2%	60,3%	1,6%	4,0%	2,2%	4,3%	0,7%	100%
	36-45 ani	165	31,0%	7,4%	52,6%	0,6%	4,1%	0,7%	2,7%	0,7%	100%
	46-55 ani	275	28,1%	11,9%	53,5%	1,5%	2,3%	1,5%	0,7%	0,4%	100%
	56-65 ani	282	31,6%	19,9%	45,2%	0,6%	1,3%	0,2%	1,0%	0,1%	100%
	66-74 ani	154	35,8%	18,0%	42,4%	1,2%	1,9%	0,2%	0,2%	0,3%	100%
Sexul	Masculin	561	29,9%	12,1%	50,3%	1,3%	2,7%	0,2%	2,6%	0,8%	100%
	Feminin	595	27,1%	12,3%	53,0%	1,8%	2,0%	1,4%	2,3%	0,2%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fara copii	947	30,5%	13,3%	50,3%	1,2%	2,2%	0,5%	1,5%	0,5%	100%
	1 copil	152	19,9%	8,1%	54,3%	4,3%	3,6%	2,2%	6,9%	0,7%	100%
	2 copii	49	15,7%	6,3%	65,5%		2,8%	2,2%	7,4%		100%
	3 copii si mai multi	7	22,9%		77,1%						100%
Ocupația curentă a respondentului	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	2	50%	50%							100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	14	37,2%	9,7%	53,1%						100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	29	32,4%	4,8%	46,5%	4,2%			7,4%	4,7%	100%
	Funcționari administrativi	3	40,4%		35,4%		24,3%				100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire	19	16,7%	11,2%	44,4%		16,8%	10,9%			100%

		Număr cazuri	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 conexiune la rețea de energie electrică, și, prin urmare, nu l-am putea utiliza	Nu avem Internet, și, prin urmare, nu știm la ce l-am putea folosi în gospodăria noastră	Nu am nevoie de el acasa utilizez in alta parte	Este defectat	Alte	Total
	comunală, comerț și asimilați										
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	31	17,7%	14,2%	47,8%	7,0%		3,3%	10,0%		100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	28	27,7%	4,9%	49,0%		6,1%	3,8%	8,5%		100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	7	29,3%		38,4%	22,8%			9,4%		100%
	Muncitori necalificați	190	27,9%	10,1%	52,0%	1,3%	2,0%	1,2%	4,3%	1,3%	100%
	Elev/ Student	35	33,2%	6,2%	55,7%		4,9%				100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	10	30,3%	29,1%	36,6%					3,9%	100%
	Somer /Nu lucrez,	192	23,1%	8,6%	62,7%	1,4%	1,7%	0,5%	1,3%	0,5%	100%

		Număr cazuri	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 conexiune la rețea de energie electrică, și, prin urmare, nu l-am putea utiliza	Nu avem Internet, și, prin urmare, nu știm la ce l-am putea folosi în gospodăria noastră	Nu am nevoie de el acasă utilizez în alta parte	Este defectat	Alte	Total
	caut de lucru										
	Casnică	175	24,1%	9,1%	60,0%	2,2%	0,6%	0,4%	3,7%		100%
	Pensionar	382	33,0%	18,9%	44,3%	0,8%	2,1%	0,1%	0,7%	0,1%	100%
	Lucrez peste hotare	30	29,7%		51,9%	3,9%	11,2%	3,4%			100%
	NS/NR	7	52,1%	5,0%	38,0%		5,0%				100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	240	22,5%	14,4%	57,3%	1,2%	0,9%	0,6%	2,1%	1,0%	100%
	1001-2000 MDL	324	30,6%	15,8%	49,5%	1,4%	1,8%	0,3%	0,5%	0,1%	100%
	2001-3000 MDL	242	31,1%	11,1%	52,3%	0,9%	2,5%	0,9%	1,2%		100%
	3001-4000 MDL	87	26,6%	11,6%	49,7%	3,0%	6,7%		2,5%		100%
	4001-5000 MDL	74	25,9%	7,8%	48,8%	5,7%	3,4%	1,4%	5,5%	1,4%	100%
	5001-6000 MDL	32	29,9%	2,2%	37,7%	5,3%		5,3%	18,4%	1,2%	100%
	Peste 6000 MDL	39	24,6%	4,8%	54,1%		6,9%	2,6%	3,5%	3,5%	100%
	NS/NR	116	33,0%	8,4%	51,3%		1,9%	1,0%	4,3%		100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	22	33,0%	20,7%	37,0%	9,3%					100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	390	27,2%	11,2%	55,6%	1,4%	2,1%		2,2%	0,3%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	292	28,0%	12,5%	54,1%	1,4%	0,2%	0,8%	2,4%	0,4%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	235	29,2%	13,5%	46,0%	1,2%	5,1%	0,9%	3,0%	1,0%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv	140	28,7%	12,0%	51,4%	1,2%	2,3%	1,5%	2,7%	0,3%	100%

		Număr cazuri	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 conexiune la rețea de energie electrică, și, prin urmare, nu l-am putea utiliza	Nu avem Internet, și, prin urmare, nu știm la ce l-am putea folosi în gospodăria noastră	Nu am nevoie de el acasă utilizez în alta parte	Este defectat	Alte	Total
	tehnicumuri)										
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	70	31,4%	9,8%	44,4%	2,3%	4,7%	4,2%	2,7%	0,6%	100%
	NS/NR	6	45,4%	12,2%	42,5%						100%
Medii de reședință	Urban	240	27,3%	15,1%	49,8%	0,9%	3,8%	0,9%	1,0%	1,2%	100%
	Rural	814	28,5%	12,2%	52,0%	2,0%	2,1%	0,4%	2,6%	0,3%	100%
	Chișinău	102	30,6%	5,9%	53,6%		1,2%	3,9%	4,8%		100%
Regiunea	Nord	333	27,6%	13,7%	49,8%	1,8%	4,7%	0,7%	1,8%		100%
	Centru	523	29,7%	11,1%	51,7%	1,4%	1,3%	1,2%	3,0%	0,8%	100%
	Sud	300	27,3%	12,6%	53,7%	1,6%	1,6%	0,4%	2,3%	0,5%	100%
Limba vorbită acasă	Moldoveneasca/Romana	933	29,0%	12,6%	51,4%	1,6%	1,7%	0,9%	2,4%	0,4%	100%
	Rusa	134	26,2%	9,5%	53,5%	1,9%	4,2%	0,8%	3,7%	0,3%	100%
	Ambele în egala măsură	44	25,7%	14,0%	41,2%	0,8%	12,8%		3,1%	2,4%	100%
	Alta	44	26,5%	11,4%	62,1%						100%

Tabelul 4. Conectarea la Internet, grupuri socio-demografice, %

		Număr cazuri	Q1.3 Dvs. aveți acasă acces la Internet?		Total
			Da	Nu	
Total		3013	75,5%	24,5%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	390	92,4%	7,6%	100%
	26-35 ani	569	88,1%	11,9%	100%
	36-45 ani	474	79,3%	20,7%	100%
	46-55 ani	497	62,6%	37,4%	100%
	56-65 ani	650	54,1%	45,9%	100%
	66-74 ani	433	35,8%	64,2%	100%
Sexul	Masculin	1294	75,1%	24,9%	100%
	Feminin	1719	75,9%	24,1%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	2316	72,4%	27,6%	100%
	1 copil	529	85,4%	14,6%	100%
	2 copii	147	80,8%	19,2%	100%
	3 copii si mai mulți	21	77,8%	22,2%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	36	95,2%	4,8%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	212	95,8%	4,2%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	163	93,3%	6,7%	100%
	Funcționari administrativi	19	86,5%	13,5%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	75	90,2%	9,8%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	64	71,5%	28,5%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	106	86,4%	13,6%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	40	93,4%	6,6%	100%
	Muncitori necalificați	302	67,3%	32,7%	100%
	Elev/ Student	165	98,1%	1,9%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	23	70,1%	29,9%	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	378	68,1%	31,9%	100%
	Casnică	446	77,1%	22,9%	100%
	Pensionar	861	45,0%	55,0%	100%
	Lucrez peste hotare	101	82,3%	17,7%	100%
	NS/NR	22	80,6%	19,4%	100%
Venitul lunar per	Sub 1000 MDL	323	42,8%	57,2%	100%

		Număr cazuri	Q1.3 Dvs. aveți acasă acces la Internet?		Total
			Da	Nu	
familie	1001-2000 MDL	615	53,4%	46,6%	100%
	2001-3000 MDL	532	70,1%	29,9%	100%
	3001-4000 MDL	377	84,3%	15,7%	100%
	4001-5000 MDL	265	83,7%	16,3%	100%
	5001-6000 MDL	151	90,8%	9,2%	100%
	Peste 6000 MDL	253	93,2%	6,8%	100%
	NS/NR	497	90,1%	9,9%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	31	21,2%	78,8%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	589	56,7%	43,3%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	652	73,1%	26,9%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	515	71,3%	28,7%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	589	84,1%	15,9%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	625	92,3%	7,7%	100%
	NS/NR	12	59,6%	40,4%	100%
Medii de reședință	Urban	795	82,2%	17,8%	100%
	Rural	1632	64,9%	35,1%	100%
	Chișinău	586	92,8%	7,2%	100%
Regiunea	Nord	834	71,8%	28,2%	100%
	Centru	1501	79,6%	20,4%	100%
	Sud	678	70,5%	29,5%	100%
Limba vorbită acasă	Moldovenească/ Romana	2194	73,1%	26,9%	100%
	Rusa	537	84,2%	15,8%	100%
	Ambele în egală măsură	165	86,3%	13,7%	100%
	Alta	117	64,9%	35,1%	100%

Tabelul 5. Conectarea la Internet, grupuri socio-demografice, %

		Număr cazuri	Q1.5. Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet							Total
			3G	Fibra optica	ADSL	Dial Up	Wi-Fi	Telefonul mobil	NS/NR	
Total		2048	9,8%	21,5%	41,1%	2,0%	17,4%	7,2%	1,1%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	360	12,1%	19,3%	34,9%	2,1%	23,4%	8,3%		100%
	26-35 ani	502	9,4%	25,5%	39,4%	1,6%	14,8%	9,1%	0,2%	100%
	36-45 ani	377	12,9%	21,2%	41,1%	1,6%	15,4%	7,6%	0,2%	100%
	46-55 ani	309	6,2%	19,5%	48,6%	2,2%	16,7%	5,1%	1,7%	100%
	56-65 ani	345	4,8%	20,7%	52,0%	2,3%	13,4%	2,6%	4,3%	100%
	66-74 ani	155	5,8%	22,7%	43,4%	5,0%	11,6%	0,7%	10,8%	100%
Sexul	Masculin	868	10,6%	24,7%	38,4%	1,6%	16,7%	7,0%	1,1%	100%
	Feminin	1180	9,0%	18,5%	43,6%	2,4%	18,1%	7,3%	1,0%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	1469	10,2%	21,8%	40,9%	1,8%	17,7%	6,5%	1,1%	100%
	1 copil	441	8,4%	21,9%	39,5%	1,9%	17,8%	9,5%	1,1%	100%
	2 copii	121	9,9%	17,8%	50,1%	4,7%	11,3%	5,9%	0,3%	100%
	3 copii si mai mulți	17	12,1%	14,3%	42,0%		23,2%	8,5%		100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	34	5,9%	36,9%	33,4%		23,7%			100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	198	10,2%	26,5%	39,6%	2,5%	16,9%	4,3%		100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	150	7,7%	28,9%	36,0%	2,4%	21,8%	2,6%	0,6%	100%
	Funcționari administrativi	16		48,2%	30,8%		20,9%			100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	66	7,5%	32,2%	30,3%	2,9%	20,5%	6,6%		100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	44	12,8%	21,6%	47,5%	2,1%	7,9%	5,3%	2,8%	100%
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	89	9,0%	23,4%	34,2%	3,9%	13,3%	13,8%	2,3%	100%	

		Număr cazuri	Q1.5. 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	37	12,9%	25,9%	32,0%	2,4%	14,1%	11,3%	1,4%	100%
	Muncitori necalificați	193	11,1%	13,5%	43,0%	1,6%	16,0%	13,3%	1,5%	100%
	Elev/ Student	161	9,0%	21,0%	32,9%	1,2%	28,6%	7,3%		100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	16	7,7%	21,7%	41,8%	4,9%	13,9%		9,9%	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	244	11,7%	21,8%	46,6%	1,8%	11,7%	6,4%		100%
	Casnică	341	10,5%	17,8%	44,8%	1,7%	16,3%	8,3%	0,5%	100%
	Pensionar	360	6,9%	18,7%	49,4%	3,0%	13,5%	2,9%	5,5%	100%
	Lucrez peste hotare	83	12,9%	12,3%	48,3%	1,2%	12,6%	12,7%		100%
	NS/NR	16	5,9%	22,8%	29,2%		42,0%			100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	116	5,7%	10,6%	53,6%	2,8%	20,9%	6,1%	0,3%	100%
	1001-2000 MDL	273	10,0%	8,8%	47,9%	4,0%	18,5%	9,1%	1,7%	100%
	2001-3000 MDL	340	9,0%	14,0%	47,0%	2,5%	16,3%	9,7%	1,4%	100%
	3001-4000 MDL	303	11,9%	16,2%	45,2%	3,1%	17,1%	5,1%	1,4%	100%
	4001-5000 MDL	214	9,9%	20,1%	40,4%	1,8%	22,0%	5,5%	0,4%	100%
	5001-6000 MDL	135	9,3%	28,3%	33,3%	2,5%	19,1%	7,5%		100%
	Peste 6000 MDL	233	9,1%	34,1%	33,2%	0,9%	15,0%	6,7%	1,0%	100%
	NS/NR	434	10,2%	30,1%	35,6%	0,4%	15,7%	6,9%	1,1%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	5		58,5%	10,9%		10,9%		19,8%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	276	15,1%	14,3%	43,4%	1,1%	11,7%	12,4%	2,0%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	420	7,6%	17,8%	43,9%	1,7%	19,3%	8,0%	1,7%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	332	11,3%	16,8%	46,2%	1,5%	14,3%	9,1%	0,8%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	459	8,5%	23,4%	41,7%	3,0%	18,5%	3,9%	1,0%	100%

		Număr cazuri	Q1.5. Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet							Total
			3G	Fibra optica	ADSL	Dial Up	Wi-Fi	Telefonul mobil	NS/NR	
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	549	8,9%	29,5%	34,5%	2,2%	19,8%	5,0%	0,1%	
	NS/NR	7		41,3%	5,4%		35,8%	17,4%		100%
Medii de reședința	Urban	593	9,5%	25,8%	39,4%	2,5%	18,7%	3,5%	0,7%	100%
	Rural	944	11,2%	9,7%	54,7%	2,9%	11,2%	9,1%	1,2%	100%
	Chișinău	511	7,8%	36,5%	20,4%		26,4%	7,7%	1,2%	100%
Regiunea	Nord	532	9,0%	14,8%	53,5%	3,4%	12,9%	5,9%	0,5%	100%
	Centru	1083	9,2%	28,2%	30,3%	0,5%	22,2%	8,0%	1,5%	100%
	Sud	433	12,2%	12,0%	54,1%	4,1%	10,4%	6,5%	0,7%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	1432	10,6%	20,7%	43,2%	1,5%	15,8%	7,4%	0,9%	100%
	Rusa	418	8,0%	27,0%	35,4%	2,7%	19,1%	6,5%	1,3%	100%
	Ambele in egala măsura	134	4,6%	17,2%	36,5%	3,4%	28,1%	9,1%	1,1%	100%
	Alta	64	12,5%	12,5%	39,7%	5,9%	24,5%	2,1%	2,8%	100%

Tabelul 6. Motivele lipsei conexiunii la Internet, grupuri socio-demografice(răspuns multiplu), %

		Număr cazuri	Motive invocate								NS/NR	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	Operatorul taraganeaza conectarea	Alte motive			
Total		1056	48,2%	9,9%	9,8%	28,3%	0,6%	0,3%	1,8%	1,0%	100%	
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	79	37,5%	10,6%	17,4%	25,3%	2,2%	2,7%		4,3%	100%	
	26-35 ani	117	44,0%	10,6%	11,6%	31,8%		1,2%	0,9%		100%	
	36-45 ani	154	49,9%	10,4%	6,6%	30,0%	0,8%		0,8%	1,6%	100%	
	46-55 ani	273	48,5%	9,0%	11,9%	26,5%	0,4%		2,9%	0,9%	100%	
	56-65 ani	284	49,9%	10,7%	7,0%	28,7%	0,9%		2,3%	0,5%	100%	
	66-74 ani	151	51,6%	8,6%	9,4%	28,0%	0,3%		1,5%	0,7%	100%	
Sexul	Masculin	522	49,3%	10,5%	8,6%	27,1%	0,7%	0,7%	2,3%	0,8%	100%	
	Feminin	534	47,1%	9,3%	11,0%	29,5%	0,6%		1,3%	1,2%	100%	
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	869	50,3%	9,5%	9,3%	26,9%	0,6%	0,4%	2,2%	0,9%	100%	
	1 copil	135	33,5%	12,4%	14,7%	36,0%	1,3%			2,2%	100%	
	2 copii	42	48,6%	9,7%	8,1%	33,6%					100%	
	3 copii si mai mulți	9	60,7%	12,4%		26,9%					100%	
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	3	61,6%			38,4%					100%	
	Specialiști cu nivel superior de calificare	12	52,8%	8,5%	8,5%	14,8%			15,4%			
	Specialiști cu nivel	18	55,9%			44,1%					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	Operatorul taraganeaza conectarea	Alte motive	NS/NR	Total
mediu de calificare										
Funcționari administrativi	5	39,3%	39,3%		21,5%					100%
Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	15	34,3%	21,5%	18,6%	18,6%			7,0%		100%
Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	31	44,6%	7,4%	10,0%	38,0%					100%
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	23	43,1%	4,7%	13,6%	21,7%		15,4%	1,6%		100%
Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	5	53,1%			33,2%			13,7%		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	Operatorul taraganeaza conectarea	Alte motive	NS/NR		
	Muncitori necalificați	152	49,5%	11,8%	7,3%	28,6%	0,7%		0,8%	1,3%	100%
	Elev/ Student	7	22,9%			52,0%			25,1%		100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	11	56,5%	10,3%	10,9%	22,3%					100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	205	48,3%	9,2%	10,0%	28,9%	0,6%		1,1%	2,0%	100%
	Casnică	163	46,2%	15,5%	12,6%	23,2%	1,5%		1,1%		100%
	Pensionar	369	50,8%	7,9%	8,4%	29,7%	0,6%		1,9%	0,7%	100%
	Lucrez peste hotare	32	31,8%	6,3%	29,3%	25,3%			3,6%	3,8%	
	NS/NR	5	42,4%	14,5%		22,0%				21,1%	100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	236	48,4%	10,8%	6,8%	32,1%	0,3%		1,1%	0,5%	100%
	1001-2000 MDL	319	50,7%	9,1%	10,7%	26,9%	0,2%		1,5%	0,9%	100%
	2001-3000 MDL	210	44,9%	9,4%	9,8%	31,0%	0,3%	1,0%	2,1%	1,5%	100%
	3001-4000 MDL	81	43,0%	9,1%	10,8%	30,9%	2,4%	1,7%	2,2%		100%
	4001-5000 MDL	67	41,8%	10,5%	17,9%	23,8%	1,5%		4,5%		100%
	5001-6000 MDL	26	49,2%	2,7%	11,8%	27,0%	6,6%		2,7%		100%
	Peste 6000 MDL	30	57,8%	14,6%	12,4%	15,2%					100%
	NS/NR	86	52,5%	12,4%	6,0%	22,7%			2,2%	4,2%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	20	48,1%	3,6%	7,5%	40,8%					100%
	Gimnazial, Medii	370	46,6%	11,7%	10,7%	29,8%	0,2%		0,9%	0,2%	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	Operatorul taraganeaza conectarea	Alte motive	NS/NR	
	incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)										
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	249	50,1%	6,3%	9,6%	29,4%	0,4%	1,4%	1,0%	1,8%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	211	48,2%	11,2%	10,5%	25,5%	0,5%		2,0%	2,1%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	138	47,2%	12,0%	8,6%	26,9%	2,9%		1,8%	0,5%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	62	53,7%	4,8%	7,6%	24,5%			8,8%	0,6%	100%
	NS/NR	7	37,4%	27,6%		17,5%			17,5%		
Medii de reședința	Urban	213	44,6%	15,4%	6,4%	29,5%	0,3%		2,5%	1,3%	100%
	Rural	787	47,8%	9,0%	11,3%	28,5%	0,8%	0,3%	1,4%	1,0%	100%
	Chișinău	56	67,2%	2,1%	2,7%	20,9%		2,4%	4,8%		100%
Regiunea	Nord	300	54,3%	7,1%	5,5%	26,8%	0,9%	0,7%	3,3%	1,4%	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	Operatorul taraganeaza conectarea	Alte motive	NS/NR	
	Centru	472	50,0%	10,7%	10,3%	25,8%	0,1%	0,3%	1,9%	0,8%	100%
	Sud	285	38,7%	11,4%	13,6%	34,0%	1,2%		0,1%	1,0%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/Romana	880	49,1%	10,6%	10,1%	26,2%	0,7%	0,4%	1,8%	1,0%	100%
	Rusa	107	46,3%	9,1%	6,9%	34,2%			2,8%	0,7%	100%
	Ambele in egala măsura	27	48,9%	3,9%		39,5%	1,3%			6,3%	100%
	Alta	42	32,1%		18,3%	49,6%					100%

Tabelul 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		3.013	70,0%	30,0%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	390	90,5%	9,5%	100%
	26-35 ani	569	85,3%	14,7%	100%
	36-45 ani	474	75,9%	24,1%	100%
	46-55 ani	497	53,6%	46,4%	100%
	56-65 ani	650	41,3%	58,7%	100%
	66-74 ani	433	26,3%	73,7%	100%
Sexul	Masculin	1.294	69,3%	30,7%	100%
	Feminin	1.719	70,6%	29,4%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	2.316	67,1%	32,9%	100%
	1 copil	529	79,0%	21,0%	100%
	2 copii	147	75,6%	24,4%	100%
	3 copii si mai mulți	21	72,4%	27,6%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	36	95,2%	4,8%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	212	96,4%	3,6%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	163	87,5%	12,5%	100%
	Funcționari administrativi	19	87,2%	12,8%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	75	82,8%	17,2%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	64	64,1%	35,9%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	106	79,8%	20,2%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	40	85,2%	14,8%	100%
	Muncitori necalificați	302	59,5%	40,5%	100%
	Elev/ Student	165	94,1%	5,9%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	23	62,0%	38,0%	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	378	64,1%	35,9%	100%
	Casnică	446	72,1%	27,9%	100%
	Pensionar	861	34,7%	65,3%	100%

		Număr cazuri	Q1.6 Indiferent de loc, Dvs. personal ați utilizat calculatorul în ultimele 12 luni?		
			Da	Nu	Total
	Lucrez peste hotare	101	80,2%	19,8%	
	NS/NR	22	77,3%	22,7%	100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	323	39,6%	60,4%	100%
	1001-2000 MDL	615	47,8%	52,2%	100%
	2001-3000 MDL	532	60,7%	39,3%	100%
	3001-4000 MDL	377	77,0%	23,0%	100%
	4001-5000 MDL	265	83,4%	16,6%	100%
	5001-6000 MDL	151	86,3%	13,7%	100%
	Peste 6000 MDL	253	90,6%	9,4%	100%
	NS/NR	497	83,5%	16,5%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	31	14,7%	85,3%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	589	49,9%	50,1%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	652	65,9%	34,1%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	515	66,6%	33,4%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	589	74,8%	25,2%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	625	92,6%	7,4%	100%
	NS/NR	12	36,8%	63,2%	100%
Medii de reședință	Urban	795	76,8%	23,2%	100%
	Rural	1.632	57,8%	42,2%	100%
	Chișinău	586	90,6%	9,4%	100%
Regiunea	Nord	834	67,1%	32,9%	100%
	Centru	1.501	76,0%	24,0%	100%
	Sud	678	59,4%	40,6%	100%
Limba vorbită acasă	Moldovenească/ Romana	2.194	67,5%	32,5%	100%
	Rusa	537	80,3%	19,7%	100%
	Ambele în egala măsură	165	78,6%	21,4%	100%
	Alta	117	54,5%	45,5%	100%

Tabelul 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		3.013	71,4%	28,6%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	390	93,4%	6,6%	100%
	26-35 ani	569	86,9%	13,1%	100%
	36-45 ani	474	77,9%	22,1%	100%
	46-55 ani	497	54,3%	45,7%	100%
	56-65 ani	650	40,9%	59,1%	100%
	66-74 ani	433	26,1%	73,9%	100%
Sexul	Masculin	1.294	70,6%	29,4%	100%
	Feminin	1.719	72,1%	27,9%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	2.316	68,0%	32,0%	100%
	1 copil	529	82,4%	17,6%	100%
	2 copii	147	76,9%	23,1%	100%
	3 copii si mai mulți	21	72,4%	27,6%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	36	95,2%	4,8%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	212	96,8%	3,2%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	163	89,1%	10,9%	100%
	Funcționari administrativi	19	87,2%	12,8%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comună, comerț și asimilați	75	83,2%	16,8%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	64	64,1%	35,9%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	106	83,7%	16,3%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	40	82,9%	17,1%	100%
	Muncitori necalificați	302	65,1%	34,9%	100%
	Elev/ Student	165	95,9%	4,1%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	23	62,0%	38,0%	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	378	64,2%	35,8%	100%
	Casnică	446	74,0%	26,0%	100%
	Pensionar	861	34,7%	65,3%	100%
	Lucrez peste hotare	101	81,6%	18,4%	100%

		Număr cazuri	Q1.7 Indiferent de loc, Dvs. personal ați utilizat Internetul in ultimele 12 luni?		
			Da	Nu	Total
	NS/NR	22	77,3%	22,7%	100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	323	40,5%	59,5%	100%
	1001-2000 MDL	615	48,1%	51,9%	100%
	2001-3000 MDL	532	61,8%	38,2%	100%
	3001-4000 MDL	377	78,7%	21,3%	100%
	4001-5000 MDL	265	83,3%	16,7%	100%
	5001-6000 MDL	151	89,0%	11,0%	100%
	Peste 6000 MDL	253	92,9%	7,1%	100%
	NS/NR	497	86,1%	13,9%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	31	14,7%	85,3%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	589	51,7%	48,3%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	652	67,7%	32,3%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	515	67,5%	32,5%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	589	76,9%	23,1%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	625	93,1%	6,9%	
	NS/NR	12	47,1%	52,9%	100%
Medii de reședință	Urban	795	78,6%	21,4%	100%
	Rural	1.632	59,2%	40,8%	100%
	Chișinău	586	91,8%	8,2%	100%
Regiunea	Nord	834	67,7%	32,3%	100%
	Centru	1.501	77,1%	22,9%	100%
	Sud	678	62,6%	37,4%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2.194	69,2%	30,8%	100%
	Rusa	537	81,6%	18,4%	100%
	Ambele in egala măsura	165	79,7%	20,3%	100%
	Alta	117	52,5%	47,5%	100%

Tabelul 9.Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, grupuri socio-demografice, %

		Număr cazuri	1.8. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?								
			Acasă	La prieteni, cunoscuți	La școala, colegiu, universitate (gratuit)	La serviciu	La biblioteca (gratuit)	La oficiu poștal (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		1871	91,9%	36,8%	13,8%	23,3%	5,4%	2,9%	8,4%	48,4%	34,2%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	364	93,0%	56,2%	36,9%	23,5%	12,1%	6,1%	15,9%	73,8%	54,5%
	26-35 ani	495	93,0%	38,4%	5,6%	31,6%	4,0%	2,4%	8,7%	53,8%	36,8%
	36-45 ani	370	90,6%	25,9%	3,4%	19,7%	1,0%	0,5%	3,7%	37,3%	23,0%
	46-55 ani	268	90,9%	18,4%	1,6%	17,2%	2,2%	1,6%	2,6%	22,5%	14,5%
	56-65 ani	261	90,1%	17,5%	0,4%	15,0%	0,4%		0,4%	11,3%	11,0%
	66-74 ani	113	85,9%	18,3%	2,6%	12,4%	2,6%	1,7%	1,7%	7,9%	13,0%
Sexul	Masculin	780	91,7%	37,4%	14,2%	24,3%	5,1%	3,1%	9,0%	50,2%	36,2%
	Feminin	1091	92,0%	36,3%	13,5%	22,4%	5,6%	2,6%	7,8%	46,7%	32,3%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	1335	92,1%	37,4%	17,0%	24,6%	6,6%	3,5%	10,0%	48,4%	34,6%
	1 copil	410	91,7%	35,7%	7,0%	20,8%	2,4%	1,5%	3,7%	48,5%	32,8%
	2 copii	111	92,8%	34,7%	4,3%	18,4%	3,5%	1,1%	7,2%	50,4%	33,2%
	3 copii si mai mulți	15	79,3%	35,8%		15,3%			11,6%	29,5%	41,8%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	34	100,0%	37,6%	8,2%	68,8%	2,7%	3,6%	13,7%	55,9%	45,2%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	203	94,5%	41,0%	11,2%	65,3%	9,3%	3,2%	9,8%	62,0%	49,9%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	143	95,7%	34,0%	4,4%	32,5%	4,9%	2,7%	8,9%	53,2%	41,1%
	Funcționari administrativi	16	87,5%	33,8%	12,6%	62,8%	12,6%	5,3%	12,6%	48,4%	41,9%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	60	95,5%	33,0%	4,6%	41,0%	3,2%	5,0%	6,2%	44,6%	30,6%
	Lucrători calificați în	39	92,1%	20,3%		18,9%	5,4%		5,4%	25,6%	19,1%

		Număr cazuri	1.8. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?								
			Acasă	La prieteni, cunoscuți	La școala, colegiu, universitate (gratuit)	La serviciu	La biblioteca (gratuit)	La oficiu poștal (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.)
	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	84	85,8%	29,8%	5,1%	32,7%			2,7%	47,6%	34,7%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	31	95,0%	47,6%	20,0%	38,9%	5,0%	10,0%	13,2%	60,1%	31,9%
	Muncitori necalificați	181	87,0%	34,5%	6,8%	19,2%	2,7%	1,9%	5,5%	44,4%	27,1%
	Elev/ Student	157	95,1%	62,3%	67,4%	15,5%	18,7%	9,6%	23,4%	79,2%	60,8%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	13	85,2%	30,6%						15,7%	7,9%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	222	92,3%	30,0%	4,7%	9,3%	1,7%	1,0%	3,8%	43,5%	21,9%
	Casnică	323	91,4%	35,3%	3,1%	8,2%	2,0%	1,1%	3,1%	42,6%	29,5%
	Pensionar	268	89,0%	16,2%	1,1%	5,1%	0,9%	0,4%	0,9%	10,0%	9,6%
	Lucrez peste hotare	82	86,2%	35,4%	4,1%	17,9%	4,1%		13,7%	38,8%	25,1%
	NS/NR	15	100,0%	43,7%	16,7%	43,1%		6,4%	25,9%	42,2%	42,5%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	107	79,4%	35,4%	6,1%	5,6%	1,8%	0,3%	2,7%	27,8%	8,6%
	1001-2000 MDL	237	89,0%	26,6%	7,4%	8,1%	3,8%	0,6%	6,6%	31,8%	22,7%
	2001-3000 MDL	281	89,3%	35,8%	18,7%	14,0%	5,1%	3,7%	8,9%	45,1%	31,5%
	3001-4000 MDL	273	92,2%	33,4%	13,0%	27,3%	7,4%	3,5%	10,8%	47,3%	34,1%
	4001-5000 MDL	209	94,9%	35,4%	7,1%	27,6%	8,1%	4,6%	5,2%	47,5%	36,4%
	5001-6000 MDL	130	91,5%	44,6%	11,1%	35,2%	3,3%	0,7%	5,4%	47,0%	32,1%

		Număr cazuri	1.8. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?								
			Acasă	La prieteni, cunoscuți	La școala, colegiu, universitate (gratuit)	La serviciu	La biblioteca (gratuit)	La oficiu poștal (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.)
	Peste 6000 MDL	230	91,4%	40,1%	12,2%	42,7%	6,1%	3,1%	6,5%	58,8%	43,8%
	NS/NR	404	96,2%	40,9%	20,7%	21,0%	4,9%	3,4%	12,1%	58,2%	41,0%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	2	100,0%							84,4%	84,4%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	226	85,6%	33,2%	13,7%	4,4%	3,2%	1,3%	3,7%	45,1%	24,1%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	371	90,3%	34,2%	18,8%	10,8%	4,7%	3,9%	11,0%	46,5%	31,3%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	307	90,5%	31,5%	5,9%	15,2%	2,4%	0,9%	7,0%	35,3%	23,9%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	402	95,1%	37,9%	14,3%	21,3%	5,8%	1,8%	7,4%	46,4%	33,9%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	558	94,8%	43,2%	14,2%	48,6%	8,5%	4,9%	10,3%	60,1%	47,4%
	NS/NR	5	78,0%	25,7%	32,1%					79,8%	32,6%
Medii de reședința	Urban	548	96,2%	38,2%	16,0%	26,4%	6,2%	4,6%	13,1%	48,1%	33,3%
	Rural	826	88,4%	25,4%	5,5%	11,0%	2,7%	1,2%	3,2%	33,0%	15,4%
	Chișinău	497	92,9%	52,9%	24,2%	38,9%	8,7%	3,7%	11,5%	72,0%	63,8%
Regiunea	Nord	488	93,3%	43,2%	16,7%	25,4%	8,3%	4,6%	16,1%	45,2%	27,8%
	Centru	1018	91,6%	40,1%	14,4%	26,6%	5,2%	2,8%	6,7%	54,7%	43,8%
	Sud	365	90,9%	19,1%	8,3%	11,1%	2,1%	0,9%	3,2%	34,5%	15,1%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	1309	91,8%	37,3%	14,6%	21,2%	5,6%	2,9%	8,8%	48,4%	33,9%
	Rusa	397	91,7%	36,1%	11,7%	28,8%	4,8%	3,1%	7,0%	48,6%	35,1%
	Ambele in egala măsura	119	94,8%	41,5%	12,2%	33,2%	5,1%	1,1%	10,6%	52,2%	41,8%
	Alta	46	90,7%	18,4%	11,9%	14,3%	4,1%	4,1%	2,6%	35,7%	16,4%

Tabelul 10. Frecvența utilizării Internetului în ultimele 12 luni, grupuri socio-demografice, %

		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
Total		1,871	77,6%	15,9%	6,4%	0,1%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	364	90,8%	6,4%	2,7%	0,3%	100%
	26-35 ani	495	85,0%	12,1%	2,9%		100%
	36-45 ani	370	68,4%	22,6%	9,0%		100%
	46-55 ani	268	61,5%	26,4%	12,1%		100%
	56-65 ani	261	56,4%	29,9%	13,6%		100%
	66-74 ani	113	53,2%	25,6%	21,1%		100%
Sexul	Masculin	780	77,9%	15,6%	6,5%		100%
	Feminin	1,091	77,4%	16,2%	6,4%	0,2%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	1,335	76,8%	16,4%	6,8%		100%
	1 copil	410	78,5%	15,5%	6,0%		100%
	2 copii	111	82,5%	12,4%	5,1%		100%
	3 copii si mai mulți	15	86,9%	13,1%		1,7%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	34	86,0%	10,9%	3,1%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	203	90,3%	8,4%	1,3%		100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	143	74,4%	21,9%	3,7%		100%
	Funcționari administrativi	16	94,7%	5,3%			100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	60	83,5%	16,5%			100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură,	39	73,6%	14,3%	12,1%		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
	vânătorie, piscicultură și pescuit						
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	84	76,4%	16,6%	7,1%		100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	31	88,8%	9,6%	1,6%		100%
	Muncitori necalificați	181	61,0%	26,6%	12,4%		100%
	Elev/ Student	157	95,3%	3,4%	1,3%		100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	13	50,2%	25,7%	24,1%		100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	222	75,5%	17,2%	7,3%		100%
	Casnică	323	76,8%	17,0%	6,2%		100%
	Pensionar	268	53,0%	28,2%	18,8%		100%
	Lucrez peste hotare	82	80,0%	13,3%	6,8%		
	NS/NR	15	86,9%	13,1%			100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	107	59,0%	19,7%	21,3%		100%
	1001-2000 MDL	237	58,4%	27,2%	14,3%		100%
	2001-3000 MDL	281	73,6%	18,6%	7,8%		100%
	3001-4000 MDL	273	77,8%	17,8%	4,4%		100%
	4001-5000 MDL	209	79,2%	15,5%	5,3%		100%
	5001-6000 MDL	130	79,8%	13,6%	6,6%		100%
	Peste 6000 MDL	230	84,1%	11,5%	4,4%		100%
	NS/NR	404	87,8%	10,6%	1,6%		100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	2	84,4%	15,6%			100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv	226	70,2%	20,9%	8,9%		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
	fostele școli de 7-8 clase)						
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	371	73,7%	19,1%	7,2%		100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	307	70,8%	19,4%	9,8%		100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	402	77,1%	16,6%	6,3%		100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	558	89,0%	8,1%	2,9%		100%
	NS/NR	5	45,4%	54,6%			
Medii de reședința	Urban	548	83,2%	12,8%	4,0%		100%
	Rural	826	65,9%	24,0%	10,1%		100%
	Chișinău	497	89,9%	6,8%	3,3%		100%
Regiunea	Nord	488	77,2%	16,6%	6,3%		100%
	Centru	1,018	79,1%	14,3%	6,7%		100%
	Sud	365	74,2%	19,9%	6,0%		100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	1,309	75,3%	17,7%	7,0%		100%
	Rusa	397	83,5%	11,3%	5,2%		100%
	Ambele in egala măsura	119	80,3%	13,4%	6,3%		100%
	Alta	46	90,5%	7,3%	2,2%		100%

Tabelul 11. 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, cinematografele, muzeelor, sălilor de concerte etc.)	Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail)
			1	2	3	4	5	6	7	8
Total		1,871	23,1%	10,8%	6,6%	22,7%	30,8%	26,4%	28,2%	58,1%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	364	27,4%	13,3%	7,6%	25,8%	36,6%	31,5%	38,1%	77,3%
	26-35 ani	495	29,2%	13,7%	8,1%	27,0%	36,8%	32,5%	33,6%	66,3%
	36-45 ani	370	20,7%	9,3%	5,8%	21,8%	26,2%	21,4%	21,8%	46,7%
	46-55 ani	268	11,8%	5,1%	4,8%	14,6%	17,6%	15,2%	13,9%	33,5%
	56-65 ani	261	11,5%	5,4%	3,2%	14,3%	22,7%	18,5%	13,3%	31,4%
	66-74 ani	113	16,9%	7,1%	2,7%	14,2%	22,0%	19,5%	15,0%	29,3%
Sexul	Masculin	780	25,4%	10,6%	5,9%	22,5%	26,1%	23,0%	27,8%	59,4%
	Feminin	1,091	21,0%	11,0%	7,2%	22,9%	35,0%	29,5%	28,5%	56,9%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	1,335	23,4%	10,6%	6,5%	22,0%	28,7%	25,8%	28,8%	56,9%
	1 copil	410	20,7%	12,0%	5,9%	23,6%	33,5%	26,5%	26,5%	60,1%
	2 copii	111	27,4%	10,2%	9,6%	26,8%	46,6%	36,1%	28,9%	62,2%
	3 copii si mai mulți	15	34,5%	5,7%	9,4%	27,6%	20,5%	13,0%	17,3%	73,9%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	34	57,7%	37,9%	37,5%	45,5%	41,7%	42,3%	46,5%	79,7%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	203	55,1%	29,2%	17,2%	44,2%	50,7%	47,2%	53,2%	83,7%
	Specialiști cu nivel mediu de	143	31,1%	13,1%	11,4%	24,7%	36,9%	34,6%	36,1%	64,1%

		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	
	calificare									
	Funcționari administrativi	16	25,0%	14,7%	21,3%	41,0%	33,8%	33,8%	30,5%	70,1%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	60	22,2%	11,8%	5,2%	30,0%	25,0%	7,7%	23,3%	62,8%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	39	15,1%			16,8%	25,9%	14,4%	16,0%	49,6%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	84	16,3%	14,2%	5,1%	18,1%	16,5%	17,6%	17,7%	52,6%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	31	20,4%	11,0%	7,5%	22,1%	38,1%	33,0%	26,6%	71,6%
	Muncitori necalificați	181	6,5%	1,7%	1,6%	11,6%	14,5%	15,1%	13,8%	42,9%
	Elev/ Student	157	34,7%	12,7%	6,5%	30,7%	45,4%	38,0%	53,0%	84,3%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	13	7,9%				15,7%	7,9%	23,9%	33,6%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	222	14,5%	5,1%	3,0%	17,0%	20,7%	18,0%	18,7%	50,6%

		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	323	16,9%	9,5%	5,6%	19,7%	36,4%	28,8%	22,5%	50,5%
	Pensionar	268	7,3%	3,8%	1,2%	12,4%	19,9%	16,9%	9,8%	27,6%
	Lucrez peste hotare	82	13,8%	6,1%	1,2%	11,4%	15,1%	11,9%	9,6%	41,8%
	NS/NR	15	29,6%			19,1%	6,2%	7,1%	29,8%	56,6%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	107	10,1%	3,3%	1,5%	9,2%	30,0%	18,7%	14,1%	38,4%
	1001-2000 MDL	237	5,7%	4,7%	1,2%	13,2%	20,5%	16,1%	10,7%	35,9%
	2001-3000 MDL	281	13,8%	5,3%	4,9%	14,5%	26,5%	23,1%	20,0%	53,0%
	3001-4000 MDL	273	24,1%	12,4%	6,1%	24,9%	34,4%	26,2%	26,1%	62,1%
	4001-5000 MDL	209	29,3%	11,7%	6,2%	24,3%	31,6%	23,4%	30,7%	60,3%
	5001-6000 MDL	130	26,5%	15,5%	9,4%	23,7%	37,1%	33,7%	32,7%	66,1%
	Peste 6000 MDL	230	34,2%	20,3%	12,9%	35,0%	33,8%	31,3%	40,6%	66,6%
	NS/NR	404	28,9%	10,6%	7,3%	26,1%	32,0%	31,4%	35,9%	65,1%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	2								84,4%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	226	10,6%	3,8%	2,2%	9,3%	17,3%	13,3%	15,1%	42,7%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	371	14,8%	5,8%	3,6%	17,8%	27,3%	24,0%	23,4%	49,8%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	307	10,3%	3,7%	2,3%	11,6%	17,3%	13,9%	13,0%	49,2%

		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
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	402	22,8%	9,4%	5,1%	21,8%	34,2%	26,5%	27,3%	56,5%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	558	43,5%	23,5%	14,7%	40,7%	45,9%	42,4%	48,1%	78,4%
	NS/NR	5	22,0%				6,9%		6,9%	67,4%
Medii de reședința	Urban	548	17,7%	9,2%	4,5%	17,3%	22,4%	20,1%	23,2%	63,2%
	Rural	826	13,2%	4,6%	3,3%	11,2%	19,7%	13,1%	12,1%	40,9%
	Chișinău	497	43,6%	21,9%	13,6%	45,8%	56,1%	53,1%	57,6%	79,2%
Regiunea	Nord	488	15,6%	5,7%	4,8%	13,7%	22,0%	18,6%	16,7%	52,7%
	Centru	1,018	28,6%	14,4%	8,5%	30,3%	39,2%	34,7%	39,1%	64,9%
	Sud	365	17,1%	7,1%	3,2%	12,8%	18,1%	13,0%	11,8%	45,8%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	1,309	23,0%	11,4%	6,6%	21,1%	30,7%	26,3%	26,2%	57,0%
	Rusa	397	23,5%	8,1%	6,2%	27,6%	32,7%	28,0%	33,3%	61,1%
	Ambele in egala măsura	119	26,7%	13,8%	7,0%	31,9%	30,8%	28,5%	39,9%	69,1%
	Alta	46	14,4%	8,1%	8,1%	8,7%	18,5%	12,1%	15,2%	39,5%

(continuarea tabelului 1.11.)

		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
Total		1,871	29,9%	91,0%	86,9%	27,8%	26,3%	17,1%	41,2%	73,2%	36,2%	65,8%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	364	38,5%	93,8%	95,6%	38,3%	37,4%	20,1%	49,5%	84,1%	55,4%	71,9%
	26-35 ani	495	32,7%	92,1%	92,9%	33,9%	33,3%	25,4%	48,0%	78,5%	43,3%	69,5%
	36-45 ani	370	25,4%	86,4%	86,7%	22,1%	17,7%	14,3%	38,5%	70,8%	27,4%	65,8%
	46-55 ani	268	21,1%	89,5%	73,0%	12,1%	10,4%	5,6%	26,6%	61,0%	9,3%	53,0%
	56-65 ani	261	18,1%	90,4%	64,5%	11,0%	10,6%	6,5%	23,1%	47,9%	9,9%	55,3%
	66-74 ani	113	8,1%	86,5%	55,4%	9,1%	11,5%	4,4%	13,3%	35,6%	11,7%	48,4%
Sexul	Masculin	780	29,3%	91,4%	87,2%	30,0%	28,5%	20,0%	38,1%	77,8%	43,8%	67,9%
	Feminin	1,091	30,4%	90,6%	86,6%	25,9%	24,4%	14,5%	44,0%	69,0%	29,4%	63,9%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	1,335	29,1%	91,1%	84,9%	28,2%	24,8%	16,7%	38,2%	71,6%	36,7%	65,1%
	1 copil	410	29,7%	89,9%	92,0%	25,7%	29,9%	16,4%	48,3%	77,6%	32,7%	67,4%
	2 copii	111	39,8%	95,5%	92,2%	31,8%	31,5%	22,7%	44,4%	75,3%	43,4%	66,8%
	3 copii si mai mulți	15	28,3%	79,3%	81,0%	30,3%	22,9%	34,5%	68,0%	68,0%	43,1%	68,7%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	34	48,6%	93,2%	81,9%	30,7%	51,8%	56,1%	63,2%	81,1%	59,5%	82,8%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	203	40,5%	93,6%	89,1%	44,2%	51,5%	43,1%	60,1%	83,1%	57,5%	80,9%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	143	35,9%	89,7%	86,1%	26,6%	30,4%	21,5%	36,1%	77,8%	36,4%	76,6%
	Funcționari administrativi	16	48,4%	94,3%	94,3%	39,3%	40,1%	39,8%	57,5%	81,6%	47,4%	81,8%

		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 agrement (jocuri, texte, imagini cărți, muzică, filme)	Descărcarea programelor (soft-urilor)	Citirea știrilor, ziarelor, revistelor on-line
			9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	60	32,9%	83,9%	84,8%	24,1%	31,2%	18,2%	33,2%	78,2%	41,9%	79,9%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	39	22,8%	88,6%	84,4%	24,9%	26,6%	7,7%	39,4%	51,0%	7,0%	55,3%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	84	26,5%	88,8%	82,2%	20,4%	18,6%	14,3%	30,1%	73,3%	45,2%	65,7%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	31	31,7%	84,5%	80,2%	37,2%	38,9%	28,5%	47,8%	86,5%	52,6%	66,5%
	Muncitori necalificați	181	15,8%	85,1%	86,3%	15,2%	13,0%	6,9%	33,3%	67,3%	26,1%	57,3%
	Elev/ Student	157	46,9%	98,3%	97,5%	47,7%	39,5%	18,1%	61,5%	88,1%	63,1%	75,5%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	13	23,9%	100,0%	79,6%	7,9%	7,9%		33,6%	60,4%	15,7%	54,3%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	222	23,9%	90,1%	89,6%	25,8%	17,4%	10,4%	30,2%	73,8%	29,9%	57,6%
	Casnică	323	28,2%	91,3%	90,3%	23,1%	22,6%	13,5%	44,5%	69,1%	25,1%	59,4%
	Pensionar	268	13,7%	89,6%	61,3%	9,4%	7,3%	4,4%	14,0%	42,9%	6,7%	49,3%
	Lucrez peste hotare	82	21,8%	90,7%	90,5%	24,1%	13,7%	6,8%	35,2%	73,0%	26,4%	62,8%
	NS/NR	15	30,0%	90,2%	72,6%	26,6%	32,0%	30,8%	43,4%	73,3%	27,6%	80,7%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	107	23,7%	85,5%	82,9%	17,8%	17,4%	8,6%	28,0%	59,8%	18,4%	39,2%
	1001-2000 MDL	237	22,9%	91,0%	76,7%	17,8%	9,9%	4,9%	24,8%	57,6%	17,3%	42,5%
	2001-3000 MDL	281	29,4%	89,1%	88,0%	28,7%	17,5%	5,4%	34,6%	68,3%	27,8%	59,7%

		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 agrement (jocuri, texte, imagini cărți, muzică, filme)	Descărcarea programelor (soft-urilor)	Citirea știrilor, ziarelor, revistelor on-line
			9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	3001-4000 MDL	273	31,3%	89,9%	90,4%	33,0%	28,9%	13,7%	40,7%	70,7%	31,9%	68,4%
	4001-5000 MDL	209	22,1%	89,2%	84,6%	29,0%	27,0%	22,6%	46,8%	73,2%	36,5%	73,2%
	5001-6000 MDL	130	35,4%	89,5%	88,3%	23,7%	34,7%	27,3%	48,0%	82,5%	48,8%	74,3%
	Peste 6000 MDL	230	33,1%	92,3%	91,3%	29,4%	41,3%	32,7%	55,6%	87,0%	46,4%	78,6%
	NS/NR	404	34,0%	94,5%	87,9%	30,9%	28,6%	19,4%	43,2%	77,1%	46,9%	71,2%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	2		100,0%	84,4%				84,4%	84,4%	84,4%	
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	226	17,9%	87,0%	91,5%	20,3%	11,2%	7,6%	33,2%	69,6%	25,9%	55,7%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	371	25,6%	89,7%	84,3%	25,3%	19,5%	10,4%	36,7%	72,3%	29,5%	59,0%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	307	25,2%	90,6%	83,6%	19,9%	16,5%	5,0%	37,9%	66,2%	29,6%	58,3%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	402	32,3%	92,5%	86,1%	25,8%	27,7%	17,1%	36,8%	72,8%	34,7%	67,8%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	558	40,0%	92,9%	89,2%	40,1%	44,2%	34,3%	53,6%	79,9%	51,4%	79,0%
	NS/NR	5	54,1%	100,0%	74,3%				32,1%	79,8%	32,1%	93,1%
Medii de reședință	Urban	548	37,5%	94,3%	87,7%	31,2%	25,5%	15,8%	36,2%	73,4%	40,6%	70,5%
	Rural	826	21,5%	88,5%	85,5%	18,5%	14,2%	8,3%	37,0%	66,0%	22,5%	56,6%
	Chișinău	497	35,1%	91,5%	88,2%	38,8%	45,7%	31,9%	52,6%	83,8%	52,8%	75,1%
Regiunea	Nord	488	28,4%	90,4%	86,3%	32,6%	21,5%	11,4%	37,9%	71,8%	34,4%	58,1%
	Centru	1,018	32,3%	90,2%	85,8%	27,5%	31,4%	21,9%	46,2%	75,0%	40,0%	70,1%
	Sud	365	25,1%	93,9%	90,9%	22,7%	18,4%	11,0%	30,9%	69,7%	27,8%	63,6%

		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 agrement (jocuri, texte, imagini cărți, muzică, filme)	Descărcarea programelor (soft-urilor)	Citirea știrilor, ziarelor, revistelor on-line
			9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Limba vorbită acasă	Moldoveneasca/ Romana	1,309	28,9%	91,3%	87,1%	27,4%	23,6%	15,5%	40,8%	70,6%	34,9%	62,7%
	Rusa	397	31,2%	90,2%	84,7%	26,8%	32,7%	20,4%	38,8%	80,7%	40,4%	74,4%
	Ambele în egala măsură	119	45,3%	88,0%	89,0%	43,1%	36,4%	24,9%	50,4%	77,3%	39,9%	75,8%
	Alta	46	11,9%	93,9%	93,6%	12,4%	28,7%	17,0%	50,2%	77,2%	32,0%	59,9%

Tabelul 12. 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		1,871	13,6%	86,4%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	364	15,1%	84,9%	100%
	26-35 ani	495	19,0%	81,0%	100%
	36-45 ani	370	11,1%	88,9%	100%
	46-55 ani	268	7,3%	92,7%	100%
	56-65 ani	261	7,4%	92,6%	100%
	66-74 ani	113	5,4%	94,6%	100%
Sexul	Masculin	780	14,3%	85,7%	100%
	Feminin	1,091	12,9%	87,1%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	1,335	13,5%	86,5%	100%
	1 copil	410	12,9%	87,1%	100%
	2 copii	111	18,1%	81,9%	100%
	3 copii si mai mulți	15	3,8%	96,2%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	34	45,8%	54,2%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	203	38,3%	61,7%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	143	11,3%	88,7%	100%
	Funcționari administrativi	16	46,4%	53,6%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	60	15,5%	84,5%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	39	11,2%	88,8%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	84	15,5%	84,5%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	31	6,0%	94,0%	100%
	Muncitori necalificați	181	7,2%	92,8%	100%
	Elev/ Student	157	17,5%	82,5%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	13	7,9%	92,1%	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	222	6,3%	93,7%	100%
	Casnică	323	8,2%	91,8%	100%
	Pensionar	268	4,3%	95,7%	100%
	Lucrez peste hotare	82	4,7%	95,3%	
	NS/NR	15	6,4%	93,6%	100%

		Număr cazuri	Q2.1 Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md)?		Total
			Da	Nu	
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	107	4,5%	95,5%	100%
	1001-2000 MDL	237	4,3%	95,7%	100%
	2001-3000 MDL	281	6,2%	93,8%	100%
	3001-4000 MDL	273	9,9%	90,1%	100%
	4001-5000 MDL	209	17,4%	82,6%	100%
	5001-6000 MDL	130	23,6%	76,4%	100%
	Peste 6000 MDL	230	26,9%	73,1%	100%
	NS/NR	404	14,3%	85,7%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	2		100,0%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	226	3,1%	96,9%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	371	6,1%	93,9%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	307	3,4%	96,6%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	402	9,6%	90,4%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	558	33,3%	66,7%	100%
	NS/NR	5	22,0%	78,0%	100%
Medii de reședință	Urban	548	11,9%	88,1%	100%
	Rural	826	9,8%	90,2%	100%
	Chișinău	497	20,9%	79,1%	100%
Regiunea	Nord	488	11,0%	89,0%	100%
	Centru	1,018	16,2%	83,8%	100%
	Sud	365	9,3%	90,7%	100%
Limba vorbită acasă	Moldovenească/ Romana	1,309	14,6%	85,4%	100%
	Rusa	397	10,2%	89,8%	100%
	Ambele în egala măsură	119	15,3%	84,7%	100%
	Alta	46	6,1%	93,9%	100%

Tabelul 13. 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		236	17,4%	34,9%	18,0%	6,3%	22,4%	1,1%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	57	19,3%	34,3%	20,4%	6,3%	19,7%		100%
	26-35 ani	94	14,5%	35,3%	20,6%	5,6%	21,6%	2,5%	100%
	36-45 ani	40	17,5%	30,7%	14,9%	5,0%	32,0%		100%
	46-55 ani	20	30,6%	44,7%	5,0%	10,7%	9,1%		100%
	56-65 ani	19	10,8%	35,2%	10,8%	10,8%	32,4%		100%
	66-74 ani	6		33,3%			50,8%	15,9%	100%
Sexul	Masculin	107	13,2%	31,5%	20,8%	7,8%	24,8%	1,9%	100%
	Feminin	129	21,7%	38,3%	15,1%	4,7%	19,9%	0,2%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	160	17,6%	34,0%	17,4%	6,5%	23,7%	0,8%	100%
	1 copil	54	18,3%	39,9%	15,9%	4,3%	19,6%	2,1%	100%
	2 copii	21	14,2%	27,3%	29,1%	10,5%	19,0%		100%
	3 copii si mai mulți	1		100,0%					100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	15		20,2%	5,8%	16,7%	57,3%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	74	13,1%	26,4%	18,5%	12,0%	29,6%	0,4%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	15	7,1%	32,5%	29,1%	6,4%	24,8%		100%
	Funcționari administrativi	7		37,2%		13,4%	49,4%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	8	9,7%	48,8%	30,5%		11,0%		100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	4		72,3%	27,7%				100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	12	13,5%	63,0%	14,9%			8,5%	100%

		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	
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	2			50%			50%	100%
	Muncitori necalificați	12	49,8%	24,9%	8,7%		16,6%		100%
	Elev/ Student	28	21,9%	35,3%	24,0%		18,8%		100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	1				100,0%			100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	15	40,9%	40,3%		3,8%	14,9%		100%
	Casnică	27	17,9%	53,7%	18,0%	3,6%	6,7%		100%
	Pensionar	11	19,9%	40,4%	9,9%		29,8%		100%
	Lucrez peste hotare	4	26,0%		51,5%		22,5%		
NS/NR	1	100,0%						100%	
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	5	13,5%	86,5%					100%
	1001-2000 MDL	8	23,1%	76,9%					100%
	2001-3000 MDL	15	28,1%	50,3%		5,2%	16,4%		100%
	3001-4000 MDL	28	31,1%	19,1%	17,0%	2,3%	30,6%		100%
	4001-5000 MDL	31	20,4%	26,9%	22,3%	2,5%	27,8%		100%
	5001-6000 MDL	31	21,2%	37,2%	6,3%	10,4%	25,0%		100%
	Peste 6000 MDL	62	9,9%	33,5%	18,8%	12,0%	25,4%	0,5%	100%
	NS/NR	56	12,6%	33,0%	29,3%	3,7%	17,7%	3,7%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)								100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	5	18,7%	66,3%	15,0%				100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	18	36,2%	24,3%	26,1%		8,5%	4,9%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	10	33,2%	28,2%	20,2%	8,2%	10,2%		100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	33	18,7%	36,8%	18,5%	5,4%	20,6%		100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	169	13,1%	35,2%	16,8%	7,5%	26,5%	0,9%	

		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	
	NS/NR	1	100,0%						100%
Medii de reședință	Urban	60	22,7%	48,4%	18,0%		8,5%	2,4%	100%
	Rural	74	23,3%	37,5%	10,7%	11,8%	16,6%		100%
	Chișinău	102	10,2%	25,3%	23,1%	5,9%	34,4%	1,1%	100%
Regiunea	Nord	48	34,8%	37,0%	7,4%	5,2%	15,6%		100%
	Centru	156	13,3%	30,9%	21,3%	6,7%	26,4%	1,4%	100%
	Sud	32	11,5%	51,8%	17,5%	5,9%	12,4%	0,9%	100%
Limba vorbită acasă	Moldoveneasca/ Romana	180	19,5%	33,5%	17,4%	7,5%	21,9%	0,2%	100%
	Rusa	38	7,4%	46,8%	14,9%	3,1%	24,8%	3,1%	100%
	Ambele în egala măsură	16	13,9%	29,9%	33,9%		15,2%	7,0%	100%
	Alta	2	50%				50%		100%

Tabelul 14. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale, grupuri socio-demografice, %

		Număr cazuri	Q2.3 Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat cel puțin o pagina Web (un site) a vreunei instituții guvernamentale?			Total
			Da	Nu	NS/NR	
Total		1,871	43,6%	56,0%	0,4%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	364	51,7%	48,0%	0,3%	100%
	26-35 ani	495	51,6%	48,2%	0,2%	100%
	36-45 ani	370	35,5%	63,5%	1,0%	100%
	46-55 ani	268	31,5%	68,5%		100%
	56-65 ani	261	29,3%	70,3%	0,4%	100%
	66-74 ani	113	25,9%	74,1%		100%
Sexul	Masculin	780	46,3%	53,3%	0,4%	100%

		Număr cazuri	Q2.3 Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat cel puțin o pagina Web (un site) a vreunei instituții guvernamentale?			Total
			Da	Nu	NS/NR	
	Feminin	1,091	41,2%	58,4%	0,4%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	1,335	43,4%	56,2%	0,4%	100%
	1 copil	410	42,7%	57,0%	0,2%	100%
	2 copii	111	48,4%	50,8%	0,8%	100%
	3 copii si mai mulți	15	52,3%	47,7%		100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	34	63,8%	36,2%		100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	203	75,2%	24,3%	0,5%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	143	46,5%	53,5%		100%
	Funcționari administrativi	16	83,0%	17,0%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	60	39,2%	60,8%		100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	39	28,8%	71,2%		100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	84	38,5%	60,3%	1,2%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	31	39,4%	60,6%		100%
	Muncitori necalificați	181	33,0%	66,3%	0,8%	100%
	Elev/ Student	157	59,8%	39,5%	0,8%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	13	51,6%	48,4%		100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	222	36,3%	63,7%		100%
	Casnică	323	35,6%	64,1%	0,3%	100%
	Pensionar	268	20,3%	79,7%		100%
	Lucrez peste hotare	82	35,1%	64,0%	1,0%	
NS/NR	15	40,3%	59,7%		100%	

		Număr cazuri	Q2.3 Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat cel puțin o pagina Web (un site) a vreunei instituții guvernamentale?			Total
			Da	Nu	NS/NR	
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	107	32,5%	67,5%		100%
	1001-2000 MDL	237	25,2%	74,8%		100%
	2001-3000 MDL	281	36,5%	63,2%	0,2%	100%
	3001-4000 MDL	273	42,0%	57,6%	0,3%	100%
	4001-5000 MDL	209	42,8%	57,2%		100%
	5001-6000 MDL	130	56,8%	42,6%	0,7%	100%
	Peste 6000 MDL	230	55,9%	43,7%	0,4%	100%
	NS/NR	404	49,3%	49,8%	0,9%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	2		100,0%		100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	226	26,3%	72,6%	1,1%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	371	38,2%	61,7%	0,2%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	307	29,9%	69,8%	0,3%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	402	43,4%	56,3%	0,3%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	558	65,0%	34,7%	0,3%	100%
	NS/NR	5	22,0%	78,0%		100%
Medii de reședință	Urban	548	39,4%	60,4%	0,2%	100%
	Rural	826	32,1%	67,6%	0,3%	100%
	Chișinău	497	65,5%	33,9%	0,6%	100%
Regiunea	Nord	488	35,3%	64,5%	0,2%	100%
	Centru	1,018	52,6%	46,9%	0,5%	100%
	Sud	365	28,9%	70,8%	0,2%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	1,309	44,0%	55,5%	0,5%	100%
	Rusa	397	41,7%	58,3%		100%
	Ambele in egala măsura	119	54,6%	44,4%	1,0%	100%
	Alta	46	22,2%	77,8%		100%

Tabelul 15. Accesarea paginilor Web ale ministerelor, autorităților administrației publice centrale și de specialitate, ale instituțiilor publice pe parcursul ultimelor 12 luni (10 cele mai populare), grupuri socio-demografice, %

		http://www.meteo.md/	http://www.edu.md/	http://www.urism.gov.md/	http://ms.gov.md/	http://www.cnam.md/	http://www.cnas.md/	http://www.statistica.md/	http://www.registru.md/
Total		51,7%	32,3%	23,9%	21,1%	20,1%	20,1%	17,0%	16,5%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	56,4%	45,6%	24,9%	20,6%	16,0%	15,0%	15,6%	14,8%
	26-35 ani	48,1%	30,7%	23,3%	25,6%	26,0%	26,8%	18,7%	24,4%
	36-45 ani	45,1%	25,8%	25,3%	16,2%	17,2%	20,8%	17,5%	10,7%
	46-55 ani	55,8%	9,2%	21,9%	18,7%	20,0%	13,2%	14,6%	9,9%
	56-65 ani	52,1%	15,1%	20,5%	14,4%	24,7%	25,3%	18,6%	10,9%
	66-74 ani	59,5%	13,5%	20,4%	27,6%	6,9%	17,1%	17,1%	10,2%
Sexul	Masculin	51,9%	28,3%	22,8%	17,3%	13,7%	16,1%	15,3%	18,2%
	Feminin	51,5%	36,3%	25,0%	25,0%	26,6%	24,2%	18,6%	14,8%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	51,0%	33,4%	24,9%	19,9%	20,0%	17,6%	18,1%	15,8%
	1 copil	51,9%	28,3%	20,0%	23,5%	15,7%	24,6%	13,2%	17,2%
	2 copii	62,0%	31,9%	24,0%	28,0%	36,8%	29,7%	19,0%	24,7%
	3 copii si mai mulți	32,3%	43,9%	40,2%	10,9%	21,7%	28,9%	10,9%	
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	25,7%	42,6%	45,8%	42,2%	48,3%	59,0%	62,9%	46,4%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	51,7%	47,8%	30,8%	36,1%	36,8%	34,9%	31,6%	31,0%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	54,2%	31,2%	31,4%	20,2%	27,6%	25,9%	19,2%	18,0%
	Funcționari administrativi	24,4%	34,6%	18,4%	24,1%	31,0%	44,1%	47,7%	51,8%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	35,2%	8,1%	20,5%	8,7%	15,9%	8,1%	9,5%	12,2%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	42,0%		9,7%	10,8%	18,9%	18,9%	21,6%	10,8%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	51,1%	12,4%	11,2%	18,6%	13,5%	8,4%	10,9%	2,7%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	20,1%	25,4%	47,3%	12,7%		8,0%		8,0%
	Muncitori necalificați	62,0%	21,4%	6,7%	13,1%	9,3%	15,4%	5,8%	12,4%

	Elev/ Student	50,7%	59,0%	25,5%	22,2%	16,4%	12,8%	17,9%	14,7%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	84,8%	15,2%						
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	57,0%	10,3%	21,9%	7,9%	4,9%	5,3%	2,6%	5,0%
	Casnică	56,2%	23,3%	21,8%	22,7%	22,8%	23,5%	12,6%	16,3%
	Pensionar	63,3%	19,2%	20,1%	15,9%	15,6%	17,1%	13,9%	5,3%
	Lucrez peste hotare	38,7%	10,2%	20,3%	7,8%	9,2%	13,7%	2,8%	
	NS/NR	73,5%	48,5%	32,5%	31,3%		10,6%		15,9%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	65,8%	23,7%	13,3%	14,8%	17,6%	14,1%		4,6%
	1001-2000 MDL	65,6%	12,8%	6,0%	4,2%	13,6%	9,3%	1,2%	3,7%
	2001-3000 MDL	51,7%	24,8%	22,8%	23,6%	12,0%	12,5%	11,5%	10,2%
	3001-4000 MDL	54,3%	29,0%	27,7%	21,1%	19,0%	17,6%	14,8%	11,6%
	4001-5000 MDL	41,3%	34,7%	16,9%	22,4%	24,6%	27,0%	23,7%	20,2%
	5001-6000 MDL	49,5%	35,3%	20,4%	18,4%	25,8%	27,0%	22,7%	16,4%
	Peste 6000 MDL	38,2%	40,0%	34,8%	30,9%	28,4%	32,6%	28,4%	29,9%
	NS/NR	58,4%	36,2%	25,5%	19,4%	17,4%	15,2%	14,9%	17,0%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	58,7%	26,0%	13,0%	6,7%	5,2%	12,6%	2,8%	10,8%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	61,9%	32,4%	23,5%	16,3%	8,3%	5,4%	6,6%	8,4%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	58,1%	13,8%	18,0%	7,4%	5,2%	7,2%	4,1%	5,5%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	51,0%	24,0%	22,1%	17,6%	17,0%	17,6%	13,3%	11,3%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	44,5%	42,6%	28,8%	31,7%	34,1%	33,0%	29,8%	27,0%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)								
	NS/NR	44,0%	28,8%	20,6%	13,0%	15,6%	16,8%	14,9%	6,2%
Medii de reședință	Urban	52,4%	23,0%	20,0%	17,0%	16,3%	16,7%	11,3%	10,2%
	Rural	55,9%	41,3%	28,8%	29,1%	25,7%	24,7%	22,5%	27,5%
	Chișinău	54,1%	28,8%	17,7%	15,9%	18,3%	14,1%	14,3%	9,2%
Regiunea	Nord	54,3%	33,6%	25,8%	23,5%	21,3%	22,0%	18,4%	21,5%
	Centru	34,6%	30,8%	24,0%	17,2%	17,1%	19,8%	13,6%	2,5%
	Sud	52,2%	33,9%	24,7%	23,6%	20,3%	21,0%	17,8%	17,5%
Limba vorbită acasă	Moldoveneasca/ Romana	51,0%	26,1%	21,4%	13,4%	17,6%	17,7%	15,4%	14,9%
	Rusa	47,8%	33,4%	25,2%	17,8%	24,3%	16,5%	9,9%	9,6%
	Ambele in egala măsura	57,8%	24,6%	9,1%	18,5%	27,6%	27,6%	36,4%	27,6%

Tabelul 16. Utilizarea serviciilor publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, %

		Număr cazuri	Q2.5 Dvs. personal, ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de către instituțiile guvernamentale?		
			Da	Nu	Total
Total		568	29,6%	70,4%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	123	30,8%	69,2%	100%	100%
	191	37,9%	62,1%	100%	100%
	116	24,5%	75,5%	100%	100%
	61	13,2%	86,8%	100%	100%
	56	17,5%	82,5%	100%	100%
	21	33,3%	66,7%	100%	100%
Sexul	224	32,1%	67,9%	100%	100%
	344	27,5%	72,5%	100%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	373	31,3%	68,7%	100%	100%
	140	23,1%	76,9%	100%	100%
	47	33,8%	66,2%	100%	100%
	8	34,5%	65,5%	100%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	24	62,9%	37,1%	100%	100%
	101	55,9%	44,1%	100%	100%
	52	32,6%	67,4%	100%	100%
	7	49,8%	50,2%	100%	100%
	23	34,2%	65,8%	100%	100%
	8	37,9%	62,1%	100%	100%
	19	51,6%	48,4%	100%	100%
	11	27,6%	72,4%	100%	100%
	53	9,0%	91,0%	100%	100%
	52	27,0%	73,0%	100%	100%
	3	31,5%	68,5%	100%	100%
	49	12,3%	87,7%	100%	100%
	103	14,7%	85,3%	100%	100%
	44	10,1%	89,9%	100%	100%
	13	8,6%	91,4%	100%	100%
6	55,6%	44,4%	100%	100%	
Venitul lunar per familie	20	15,5%	84,5%	100%	100%
	60	13,1%	86,9%	100%	100%
	72	15,6%	84,4%	100%	100%
	81	29,5%	70,5%	100%	100%
	57	35,3%	64,7%	100%	100%
	46	43,7%	56,3%	100%	100%
	95	45,3%	54,7%	100%	100%
	137	26,9%	73,1%	100%	100%
Nivelul studiilor				100%	100%
	45	6,9%	93,1%	100%	100%
	97	14,0%	86,0%	100%	100%
	77	11,3%	88,7%	100%	100%

		Număr cazuri	Q2.5 Dvs. personal, ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de către instituțiile guvernamentale?		
			Da	Nu	Total
	103	29,0%	71,0%	100%	100%
	246	48,6%	51,4%	100%	100%
				100%	
Medii de reședința	138	32,8%	67,2%	100%	100%
	200	22,4%	77,6%	100%	100%
	230	33,6%	66,4%	100%	100%
Regiunea	114	39,9%	60,1%	100%	100%
	381	27,2%	72,8%	100%	100%
	73	25,8%	74,2%	100%	100%
Limba vorbita acasă	423	30,1%	69,9%	100%	100%
	105	27,9%	72,1%	100%	100%
	32	24,6%	75,4%	100%	100%
	8	38,2%	61,8%	100%	100%

Tabelul 17. Nivelul și instrumentele de accesare a serviciilor publice electronice oferite de către de instituțiile guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni

	Q2.6 Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu								
	Numar cazuri	Primul punct de acces: De pe care pagină web?				Instrument de acces: De pe computer sau telefonul mobil?			
		Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a institutiei care presteaza acest serviciu	NS/NR	Total	Computer	Telefonul mobil	NS/NR	Total
Depunerea online a declarației privind impozitul pe venit	78	41,7%	47,1%	11,3%	100%	84,3%	15,7%		100%
e-Aplicarea pentru Cazier Judiciar	53	53,3%	43,2%	3,5%	100%	64,0%	28,9%	7,1%	100%
e-Factura	52	60,1%	38,3%	1,6%	100%	74,9%	19,4%	5,7%	100%
Contul curent al contribuabilului	50	34,6%	55,2%	10,2%	100%	66,3%	22,0%	11,8%	100%
e-CNAS (raportarea la CNAS)	46	62,4%	35,6%	2,0%	100%	65,7%	25,9%	8,4%	100%
Verificarea informației despre contribuabil	42	51,5%	38,6%	9,9%	100%	77,6%	22,4%		100%
e-CNAM (raportarea la CNAM)	41	69,3%	28,5%	2,1%	100%	80,1%	12,4%	7,5%	100%
Fișa Imobilului	39	35,6%	57,8%	6,7%	100%	73,3%	22,1%	4,6%	100%
Accesul la datele din Registrul Bunurilor Imobile	36	42,8%	54,8%	2,5%	100%	56,8%	34,0%	9,3%	100%
Verifică numărul de înregistrare (IDNO) al persoanei juridice	35	57,8%	42,2%		100%	69,7%	25,0%	5,3%	100%
Verifică datele personale (IDNP) ale persoanei fizice	35	54,2%	43,5%	2,4%	100%	75,1%	17,1%	7,8%	100%
Verifică datele despre mijlocul de transport	35	53,5%	46,5%		100%	63,9%	33,4%	2,6%	100%
Verifică statutul documentului	29	43,2%	56,8%		100%	55,3%	35,0%	9,7%	100%
Acces la informația grafică cu privire la bunurile imobile	26	40,7%	59,3%		100%	44,2%	33,9%	22,0%	100%
Verifică numărul de persoane cu același nume/prenume	24	45,5%	54,5%		100%	68,9%	26,5%	4,6%	100%

Verifică disponibilitatea numărului de înmatriculare a mijlocului de transport	24	36,6%	60,0%	3,5%	100%	61,9%	34,1%	4,0%	100%
Eliberarea extrasului din registrul bunurilor imobile	23	35,0%	61,3%	3,7%	100%	63,3%	32,4%	4,3%	100%
Programare online pentru donarea sângelui	23	30,2%	59,9%	9,9%	100%	49,7%	35,0%	15,3%	100%
Certificat cu privire la valoarea bunului imobil	22	52,5%	47,5%		100%	40,9%	53,2%	5,9%	100%
Eliberarea informației privind valoarea bunului imobil	21	50,3%	45,8%	3,9%	100%	30,6%	55,6%	13,8%	100%
e-Apostila	21	38,4%	56,6%	5,0%	100%	37,2%	43,1%	19,7%	100%
Eliberarea certificatului privind înscrierile din registrul bunurilor imobil	21	36,6%	59,3%	4,0%	100%	44,7%	42,0%	13,4%	100%
e-Aplicarea pentru Instituțiile de învățământ Superior	20	54,9%	45,1%		100%	42,5%	47,1%	10,5%	100%
e-BNS (Transmiterea on-line a chestionarelor statistice către BNS)	19	16,4%	83,6%		100%	49,5%	38,9%	11,6%	100%
Certificatul privind înscrierile din registrul bunurilor imobile	17	29,9%	64,7%	5,4%	100%	38,6%	59,5%	1,9%	100%
Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală	17	29,6%	64,0%	6,4%	100%	36,0%	48,5%	15,5%	100%
e-Aplicarea pentru Certificat de Origine a Mărfurilor	17	27,1%	72,9%		100%	50,3%	49,7%		100%
e-Licențiere (aplicarea pentru licența de activitate)	14	31,2%	68,8%		100%	25,0%	75,0%		100%
Comanda online si procurarea mijloacelor de identificare a animalelor domestice	11	7,3%	92,7%		100%	22,6%	58,2%	19,2%	100%

Tabelul 18. Modalitatea accesarii 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		NȘ/ NR		Nr	%
		Nr	%	Nr	%	Nr	%		
Total		497	45,4%	555	50,7%	43	3,9%	1,095	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	112	38,3%	172	58,9%	8	2,8%	293	100%
	26-35 ani	259	47,0%	269	48,7%	24	4,4%	552	100%
	36-45 ani	81	48,1%	84	50,1%	3	1,8%	168	100%
	46-55 ani	14	40,7%	18	50,6%	3	8,7%	35	100%
	56-65 ani	25	66,6%	8	22,3%	4	11,1%	38	100%
	66-74 ani	6	62,2%	3	33,3%	0	4,5%	9	100%
Sexul	Masculin	254	41,2%	346	56,1%	16	2,6%	617	100%
	Feminin	243	50,8%	208	43,6%	27	5,6%	478	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	309	44,7%	351	50,7%	32	4,7%	692	100%
	1 copil	154	49,7%	146	47,2%	10	3,1%	309	100%
	2 copii	29	32,9%	58	65,9%	1	1,2%	88	100%
	3 copii si mai mulți	6	100,0%					6	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	127	56,5%	97	43,0%	1	0,4%	225	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	187	56,0%	135	40,5%	11	3,4%	334	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	21	26,9%	52	67,4%	4	5,7%	77	100%
	Funcționari administrativi	6	19,1%	25	80,9%			30	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	10	55,4%	6	33,1%	2	11,5%	19	
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	19	39,6%	29	60,4%			47	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare	19	37,6%	30	60,3%	1	2,1%	50	100%

		Modalitatea accesului						Total	
		Portalul Serviciilor Publice		Pagina Web a institutiei care presteaza acest serviciu		NȘ/ NR		Nr	%
		Nr	%	Nr	%	Nr	%		
	geologică								
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	1	8,4%	13	91,6%			14	100%
	Muncitori necalificați	5	43,9%	7	56,1%			12	100%
	Elev/ Student	62	42,9%	80	54,8%	3	2,3%	146	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	2	100,0%					2	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	22	36,9%	36	58,6%	3	4,5%	61	100%
	Casnică	7	15,9%	34	72,9%	5	11,2%	46	
	Pensionar	3	35,4%	1	13,1%	4	51,5%	8	
	Lucrez peste hotare	1	100,0%					1	100%
	NS/NR	4	18,7%	11	49,3%	7	32,1%	23	100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	3	100,0%					3	100%
	1001-2000 MDL	11	25,4%	34	74,6%			45	100%
	2001-3000 MDL	13	29,3%	21	45,2%	12	25,4%	45	100%
	3001-4000 MDL	103	50,5%	97	47,5%	4	2,0%	203	100%
	4001-5000 MDL	38	37,7%	52	51,4%	11	10,9%	102	100%
	5001-6000 MDL	60	48,0%	53	42,3%	12	9,7%	125	100%
	Peste 6000 MDL	175	53,5%	150	45,8%	2	0,6%	328	100%
	NS/NR	93	38,1%	148	61,1%	2	0,8%	243	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)								100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	2	3,3%	62	96,7%			64	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	29	51,1%	23	40,3%	5	8,6%	57	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	8	16,8%	40	80,4%	1	2,8%	49	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	53	40,6%	66	50,7%	11	8,7%	130	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	405	51,0%	364	45,8%	25	3,2%	795	

		Modalitatea accesului						Total	
		Portalul Serviciilor Publice		Pagina Web a institutiei care presteaza acest serviciu		NȘ/ NR		Nr	%
		Nr	%	Nr	%	Nr	%		
Medii de reședință	Urban	119	42,1%	151	53,2%	13	4,7%	283	100%
	Rural	72	32,0%	132	59,2%	20	8,8%	224	100%
	Chișinău	306	52,1%	271	46,2%	10	1,7%	588	100%
Regiunea	Nord	96	41,3%	116	49,7%	21	8,9%	233	100%
	Centru	332	42,7%	423	54,5%	22	2,9%	777	100%
	Sud	69	81,7%	16	18,3%			85	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	369	42,1%	480	54,7%	28	3,2%	877	100%
	Rusa	98	58,8%	60	35,6%	9	5,5%	167	100%
	Ambele in egala măsura	24	56,2%	13	30,7%	6	13,1%	43	
	Alta	6	74,6%	3	25,4%			9	100%

Tabelul 19. Instrumentul de acces al serviciilor publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %

		Instrumentul de acces						Total	
		Computer		Telefonul mobil		NȘ/ NR		Nr	%
		Nr	%	Nr	%	Nr	%		
Total		676	61,8%	337	30,8%	81	7,4%	1,095	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	172	58,8%	92	31,5%	28	9,7%	293	100%
	26-35 ani	344	62,3%	177	32,0%	31	5,7%	552	100%
	36-45 ani	91	54,1%	60	35,7%	17	10,2%	168	100%
	46-55 ani	31	88,4%	2	5,8%	2	5,8%	35	100%
	56-65 ani	30	79,6%	6	16,7%	1	3,7%	38	100%
	66-74 ani	8	87,8%			1	12,2%	9	100%
Sexul	Masculin	359	58,2%	192	31,1%	66	10,7%	617	100%
	Feminin	317	66,4%	146	30,5%	15	3,2%	478	100%
Gospodarii cu/fără copii cu	Fără copii	440	63,6%	191	27,6%	61	8,8%	692	100%
	1 copil	185	59,8%	110	35,7%	14	4,5%	309	100%

		Instrumentul de acces						Total	
		Computer		Telefonul mobil		NȘ/ NR		Nr	%
		Nr	%	Nr	%	Nr	%		
vârsta cuprinsă între 0-6 ani	2 copii	50	56,7%	36	40,6%	2	2,8%	88	100%
	3 copii si mai mulți	1	24,0%			4	76,0%	6	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	146	65,0%	50	22,3%	29	12,8%	225	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	242	72,5%	65	19,4%	27	8,1%	334	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	32	41,6%	43	55,3%	2	3,1%	77	100%
	Funcționari administrativi	9	28,1%	22	71,9%			30	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	19	100,0%					19	
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	19	39,6%	29	60,4%			47	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	38	77,3%	8	15,6%	4	7,1%	50	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	9	61,7%	1	8,4%	4	29,9%	14	100%
	Muncitori necalificați	9	74,8%	3	25,2%			12	100%
	Elev/ Student	74	50,7%	72	49,3%			146	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	2	100,0%					2	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	29	47,1%	32	52,9%			61	100%
	Casnică	35	74,8%	3	6,8%	9	18,4%	46	
	Pensionar	6	69,4%			2	30,6%	8	
	Lucrez peste hotare	1	100,0%					1	100%
NS/NR	8	35,5%	11	45,8%	4	18,7%	23	100%	
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	3	100,0%					3	100%
	1001-2000 MDL	14	31,9%	31	68,1%			45	100%
	2001-3000 MDL	30	66,1%	13	28,6%	2	5,3%	45	100%
	3001-4000 MDL	135	66,7%	65	32,0%	3	1,3%	203	100%

		Instrumentul de acces						Total	
		Computer		Telefonul mobil		NȘ/ NR		Nr	%
		Nr	%	Nr	%	Nr	%		
	4001-5000 MDL	51	49,7%	47	46,6%	4	3,8%	102	100%
	5001-6000 MDL	85	67,8%	32	25,8%	8	6,4%	125	100%
	Peste 6000 MDL	205	62,5%	73	22,1%	50	15,4%	328	100%
	NS/NR	152	62,8%	76	31,5%	14	5,8%	243	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)								100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	1	2,1%	61	96,2%	1	1,7%	64	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	33	58,2%	7	11,8%	17	29,9%	57	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	18	36,9%	31	63,1%			49	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	77	59,7%	46	35,8%	6	4,6%	130	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	546	68,7%	192	24,1%	57	7,2%	795	
Medii de reședință	Urban	184	65,0%	93	33,0%	6	2,0%	283	100%
	Rural	151	67,6%	64	28,4%	9	4,1%	224	100%
	Chișinău	341	58,0%	180	30,7%	67	11,3%	588	100%
Regiunea	Nord	195	83,6%	28	12,2%	10	4,3%	233	100%
	Centru	401	51,6%	305	39,2%	71	9,2%	777	100%
	Sud	80	94,8%	4	5,2%			85	100%
Limba vorbită acasă	Moldovenească/ Romana	492	56,1%	321	36,6%	64	7,3%	877	100%
	Rusa	142	85,1%	14	8,4%	11	6,5%	167	100%
	Ambele în egala măsură	36	85,5%	3	6,4%	3	8,2%	43	
	Alta	5	62,7%			4	37,3%	9	100%

Tabelul 20. 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 mod tradițional, adică direct la oficiile instituțiilor respective	Mă simt mai comod atunci când mă duc la oficiul care-mi trebuie și obțin serviciul dorit, decât să obțin acest serviciu prin Internet	Deși folosesc calculatorul, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin Internet serviciile ce sunt oferite prin Internet	Deși folosesc telefonul mobil, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin Internet serviciile ce sunt oferite prin Internet	Nu doresc ca datele mele personale să fie transmise prin Internet, întrucât persoanele străine le-ar putea citi, modifica și utiliza în dauna mea
Total		45,5%	1,8%	3,1%	14,1%	10,1%	1,3%	3,0%	1,9%	6,6%	7,9%	1,2%	3,5%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	47,5%	1,0%	3,5%	14,4%	9,7%	2,5%	2,6%	2,0%	7,4%	3,7%	1,2%	4,5%
	26-35 ani	46,8%	1,4%	4,1%	14,4%	10,7%	1,2%	3,1%	1,9%	5,9%	5,3%	1,2%	3,9%
	36-45 ani	47,1%	2,7%	3,2%	14,5%	9,9%	0,6%	2,3%	2,0%	5,5%	8,6%	1,2%	2,4%
	46-55 ani	41,3%	2,1%	1,5%	14,9%	10,7%	0,6%	4,2%	1,7%	6,9%	12,4%	1,8%	2,0%
	56-65 ani	39,9%	1,9%	1,4%	10,6%	10,1%	0,8%	4,3%	2,1%	7,2%	17,6%	0,3%	3,8%
	66-74 ani	40,8%	4,6%	2,9%	11,2%	6,4%		2,3%	1,2%	8,0%	16,3%	1,7%	4,7%
Sexul	Masculin	48,1%	1,5%	4,1%	13,1%	8,7%	1,2%	3,1%	1,4%	6,4%	7,9%	0,9%	3,6%
	Feminin	43,2%	2,0%	2,2%	14,8%	11,3%	1,4%	3,0%	2,4%	6,8%	7,9%	1,5%	3,5%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	45,7%	2,0%	3,3%	13,7%	9,3%	1,4%	3,4%	1,7%	6,4%	8,5%	1,0%	3,7%
	1 copil	43,8%	1,3%	2,7%	15,8%	10,8%	1,5%	2,2%	2,8%	7,5%	6,1%	2,0%	3,5%
	2 copii	48,2%	1,1%	2,7%	13,0%	16,5%		1,8%	1,1%	5,1%	7,0%	1,1%	2,3%
	3 copii si mai mulți	54,9%			2,3%	16,4%		6,7%		4,5%	15,2%		
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și	39,8%		5,0%	13,6%	8,7%			7,5%	11,6%	6,3%	5,0%	2,6%

	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 mod tradițional, adică direct la oficiile instituțiilor respective	Mă simt mai comod atunci când mă duc la oficiul care-mi trebuie și obțin serviciul dorit, decât să obțin acest serviciu prin Internet	Deși folosesc calculatorul, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin Internet	Deși folosesc telefonul mobil, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin Internet	Nu doresc ca datele mele personale să fie transmise prin Internet, întrucât persoanele străine le-ar putea citi, modifica și utiliza în dauna mea	
politice													
Specialiști cu nivel superior de calificare	53,1%	1,2%	5,5%	8,1%	9,7%	0,6%	3,2%	1,4%	5,9%	4,8%	3,0%	3,6%	
Specialiști cu nivel mediu de calificare	48,7%	1,4%	2,8%	13,4%	9,6%	2,2%	2,4%	1,6%	8,9%	4,2%		4,8%	
Funcționari administrativi	46,9%		6,2%	20,7%	4,5%				9,3%	3,2%		9,3%	
Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	45,8%	1,1%	3,4%	13,9%	4,9%		1,2%	0,8%	9,5%	9,5%	4,3%	5,5%	
Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	54,1%	3,6%	1,9%	16,9%	6,8%		2,7%		2,7%	10,1%		1,1%	
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	43,5%	2,7%	3,6%	15,2%	8,2%	1,1%	4,4%	0,3%	9,8%	5,2%	1,1%	5,0%	
Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	50,7%		0,8%	13,3%	19,9%		2,6%	4,1%	3,9%	4,8%			
Muncitori necalificați	39,7%	3,1%	1,9%	13,6%	11,7%	1,4%	3,0%	2,8%	4,7%	10,4%	3,6%	3,9%	

		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 mult timp să accesez serviciul public în regim electronic decât accesarea/solicitarea acestuia în mod tradițional, adică direct la oficiile instituțiilor respective	Mă simt mai comod atunci când mă duc la oficiul care-mi trebuie și obțin serviciul dorit, decât să obțin acest serviciu prin Internet	Deși folosesc calculatorul, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin Internet	Deși folosesc telefonul mobil, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin Internet	Nu doresc ca datele mele personale să fie transmise prin Internet, întrucât persoanele străine le-ar putea citi, modifica și utiliza în dauna mea
	Elev/ Student	48,8%	0,5%	2,6%	18,5%	9,4%	3,8%	2,1%	1,4%	7,1%	0,6%		5,3%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	62,7%	6,5%		6,5%	13,6%				2,2%	6,2%		2,2%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	47,1%	1,0%	5,0%	12,1%	7,3%	0,7%	3,2%	2,0%	6,0%	12,3%	0,6%	2,7%
	Casnică	42,9%	1,0%	2,4%	16,4%	13,6%	1,3%	2,8%	2,3%	6,4%	7,0%	1,1%	2,8%
	Pensionar	39,8%	2,8%	1,9%	11,0%	9,5%	0,5%	4,9%	2,0%	7,3%	17,0%	0,5%	2,6%
	Lucrez peste hotare	45,6%	5,8%	3,3%	11,6%	9,4%	0,7%	4,3%	2,7%	5,4%	7,7%	0,8%	2,7%
	NS/NR	7,6%			55,8%	19,8%		8,4%		8,4%			
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	40,0%	3,4%	3,8%	15,3%	12,8%	1,2%	7,0%	0,6%	4,7%	8,1%	1,8%	1,3%
	1001-2000 MDL	40,6%	2,5%	3,0%	16,0%	8,2%	1,1%	1,6%	1,0%	6,7%	13,6%	1,1%	4,5%
	2001-3000 MDL	40,3%	1,8%	4,0%	13,1%	10,0%	3,0%	4,0%	3,5%	7,7%	8,5%	2,0%	2,0%
	3001-4000 MDL	42,5%	2,7%	3,9%	12,5%	12,2%	1,3%	2,8%	2,4%	4,5%	7,3%	1,4%	6,4%
	4001-5000 MDL	44,4%	1,6%	2,0%	15,3%	11,1%	0,4%	2,3%	2,1%	4,8%	10,7%	1,7%	3,7%
	5001-6000 MDL	50,3%	1,9%	2,2%	13,2%	8,1%	0,7%	4,0%	4,0%	5,9%	6,5%	0,6%	2,5%
	Peste 6000 MDL	45,7%	0,2%	3,5%	14,3%	10,4%	1,6%	4,6%	1,8%	8,5%	4,2%	1,5%	3,9%
	NS/NR	55,1%	0,9%	2,2%	13,9%	9,0%	0,6%	1,5%	0,6%	7,8%	5,3%	0,3%	2,8%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	100,0%											
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8	42,6%	1,8%	3,0%	13,6%	15,3%	1,2%	3,7%	1,2%	5,4%	7,5%	1,4%	3,4%

		În perioada respectivă nu am avut nevoie de nici un serviciu public	Nu am avut acces la Internet	Serviciile publice de care am avut nevoie nu sunt disponibile prin Internet	Nu am avut nevoie de servicii publice ce sunt disponibile prin Internet	Nu am știut că serviciile publice de care am avut nevoie puteau fi obținute prin Internet	Am presupus că serviciile publice obținute prin Internet sunt mai scumpe decât cele obținute direct la oficiile	Nu cred că accesarea serviciilor publice prin Internet te-ar putea scuti de vizite la oficiile de unde trebuie să obții serviciile dorite	Consider că mi-ar lua mai mult timp să accesez serviciul public în regim electronic decât accesarea/solicitarea acestuia în mod tradițional, adică direct la oficiile instituțiilor respective	Mă simt mai comod atunci când mă duc la oficiul care-mi trebuie și obțin serviciul dorit, decât să obțin acest serviciu prin Internet	Deși folosesc calculatorul, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin Internet	Deși folosesc telefonul mobil, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin Internet	Nu doresc ca datele mele personale să fie transmise prin Internet, întrucât persoanele străine le-ar putea citi, modifica și utiliza în dauna mea
	clase)												
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele scoli de 10 clase)	44,9%	1,9%	2,5%	13,8%	9,9%	1,6%	2,5%	2,2%	4,9%	11,0%	1,3%	3,4%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	45,9%	2,9%	2,8%	14,0%	10,3%	1,2%	2,6%	2,0%	6,0%	8,6%	0,9%	2,8%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	43,9%	1,7%	4,0%	15,2%	7,4%	1,2%	3,2%	2,4%	7,9%	7,9%	1,0%	4,2%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	48,6%	0,9%	3,1%	13,5%	9,4%	1,2%	3,3%	1,7%	8,3%	4,8%	1,5%	3,6%
	NS/NR	67,4%			32,6%								
Medii de reședință	Urban	41,1%	2,8%	4,0%	18,5%	8,0%	2,3%	3,0%	2,6%	5,6%	6,2%	1,0%	4,8%
	Rural	41,6%	1,7%	3,6%	15,7%	11,2%	1,0%	3,1%	1,8%	5,1%	11,1%	1,4%	2,7%
	Chișinău	57,8%	0,7%	1,1%	5,7%	10,5%	0,7%	2,9%	1,4%	10,5%	3,9%	1,1%	3,5%
Regiunea	Nord	32,9%	3,0%	5,4%	17,1%	8,1%	2,5%	4,9%	3,8%	7,0%	9,2%	1,4%	4,8%
	Centru	53,1%	1,0%	1,6%	13,2%	9,6%	0,6%	2,5%	1,2%	7,7%	5,5%	0,8%	3,2%
	Sud	45,3%	1,6%	3,3%	11,5%	14,7%	1,2%	1,6%	0,9%	3,1%	12,2%	2,2%	2,3%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	43,0%	1,8%	3,0%	14,9%	11,5%	1,5%	3,2%	2,1%	6,1%	7,9%	1,3%	3,7%
	Rusa	51,1%	1,5%	2,2%	12,3%	7,7%	0,5%	2,5%	1,9%	8,0%	7,8%	1,2%	3,2%
	Ambele in egala măsura	51,4%	3,1%	6,6%	11,3%	2,3%	1,3%	4,0%	0,7%	9,0%	5,1%	1,5%	3,6%

	Alta	63,7%												
		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 mod tradițional, adică direct la oficiile instituțiilor respective	Mă simt mai comod atunci când mă duc la oficiul care-mi trebuie și obțin serviciul dorit, decât să obțin acest serviciu prin Internet	Deși folosesc calculatorul, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin Internet	Deși folosesc telefonul mobil, abilitățile mele nu sunt suficiente pentru a accesa prin el serviciile ce sunt oferite prin Internet	Nu doresc ca datele mele personale să fie transmise prin Internet, întrucât persoanele străine le-ar putea citi, modifica și utiliza în dauna mea
		2,9%	4,9%	7,4%	5,2%					2,9%	16,0%			

Tabelul 21. Localul preferat pentru accesarea serviciilor publice online, grupuri socio-demografice, %

		Biblioteca din localitate	Oficiul Postal din localitate	Biroul Comun de Informare si Servicii de pe langa Consiliul Raional si/sau echipa mobila a acestuia care ar veni periodic in localitatea Dvs.	De acasa	In alta institutie	Nu am nevoie / Nu conteaza	NS/NR
Total		67,4%	71,6%	65,5%	2,5%	3,2%	0,1%	11,6%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	67,6%	71,3%	65,3%	4,7%	2,3%	0,3%	12,8%
	26-35 ani	67,1%	72,4%	64,8%	2,7%	5,7%		10,4%
	36-45 ani	62,1%	71,7%	65,4%	1,6%	3,9%	0,2%	12,0%
	46-55 ani	72,7%	72,1%	68,8%	1,3%	1,6%		9,1%
	56-65 ani	68,5%	71,3%	64,6%	1,3%	2,8%	0,2%	13,5%
	66-74 ani	65,4%	69,3%	62,2%	1,4%	1,6%		12,9%
Sexul	Masculin	68,1%	70,8%	67,0%	2,9%	3,3%	0,2%	11,6%
	Feminin	66,8%	72,4%	64,2%	2,0%	3,2%	0,1%	11,6%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	68,0%	71,8%	66,8%	2,4%	2,7%	0,0%	12,0%
	1 copil	66,5%	72,1%	63,8%	2,4%	3,9%	0,2%	10,2%
	2 copii	65,7%	68,8%	54,7%	4,6%	8,7%	1,3%	10,3%
	3 copii si mai mulți	48,2%	63,7%	69,9%		4,1%		17,5%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	60,9%	78,3%	76,1%	7,6%	9,0%		18,3%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	67,1%	71,9%	65,0%	4,1%	5,2%		10,9%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	61,3%	72,9%	61,9%	4,1%	5,9%		10,1%
	Funcționari administrativi	42,7%	77,1%	66,7%	13,6%	5,4%		17,5%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	66,1%	69,7%	64,6%	0,9%	1,3%		14,0%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	67,3%	69,2%	69,4%		1,0%		13,2%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	61,1%	75,1%	60,8%	3,1%	4,9%		15,2%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	49,2%	60,7%	60,5%				20,4%
	Muncitori necalificați	70,8%	68,5%	65,9%	0,4%	3,4%		11,0%

		Biblioteca din localitate	Oficiul Postal din localitate	Biroul Comun de Informare si Servicii de pe langa Consiliul Raional si/sau echipa mobila a acestuia care ar veni periodic in localitatea Dvs.	De acasa	In alta institutie	Nu am nevoie / Nu conteaza	NS/NR
	Elev/ Student	72,6%	69,1%	68,6%	6,4%	1,7%		13,3%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	73,4%	78,9%	59,1%		13,2%		5,0%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	70,5%	75,3%	68,6%	1,3%	2,0%	0,5%	9,5%
	Casnică	64,9%	73,4%	63,4%	2,8%	3,3%	0,2%	9,9%
	Pensionar	69,9%	69,8%	63,7%	0,9%	2,2%	0,1%	12,1%
	Lucrez peste hotare	67,9%	68,5%	71,3%	1,8%	5,2%		12,8%
	NS/NR	54,5%	81,6%	61,1%		5,0%		15,1%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	70,3%	71,8%	66,1%	2,4%	1,2%		9,5%
	1001-2000 MDL	67,1%	71,8%	61,7%	1,6%	2,5%		11,6%
	2001-3000 MDL	66,1%	71,2%	64,3%	2,2%	1,8%		13,1%
	3001-4000 MDL	72,8%	73,0%	69,6%	0,9%	2,6%		9,9%
	4001-5000 MDL	70,0%	74,6%	69,4%	2,6%	4,2%	0,2%	10,3%
	5001-6000 MDL	57,0%	68,5%	61,1%	4,2%	4,1%		16,9%
	Peste 6000 MDL	64,1%	69,7%	65,6%	5,4%	7,1%	0,3%	10,2%
	NS/NR	67,5%	71,3%	66,1%	2,4%	3,7%	0,4%	12,2%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	75,2%	86,8%	82,8%				8,6%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	68,5%	68,7%	65,7%	1,1%	2,5%	0,5%	12,7%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	69,7%	72,1%	65,3%	1,7%	2,8%		11,6%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	70,7%	72,7%	70,4%	0,4%	3,5%	0,2%	10,2%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	65,5%	72,7%	63,6%	4,1%	1,6%		11,5%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	63,6%	71,5%	63,0%	4,8%	5,8%		12,0%
	NS/NR	35,9%	73,9%	66,6%				12,1%
Medii de reședință	Urban	66,0%	72,2%	66,6%	0,9%	2,9%	0,4%	12,3%
	Rural	68,5%	72,3%	65,6%	1,3%	4,4%	0,1%	10,3%
	Chișinău	66,6%	69,5%	64,1%	7,0%	0,9%		13,9%

		Biblioteca din localitate	Oficiul Postal din localitate	Biroul Comun de Informare si Servicii de pe langa Consiliul Raional si/sau echipa mobila a acestuia care ar veni periodic in localitatea Dvs.	De acasa	In alta institutie	Nu am nevoie / Nu conteaza	NS/NR
Regiunea	Nord	67,2%	73,8%	64,7%	2,2%	1,7%		10,9%
	Centru	67,3%	70,4%	65,6%	3,4%	2,7%		12,4%
	Sud	68,1%	71,9%	66,3%	0,6%	6,5%	0,6%	10,6%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	68,0%	72,2%	65,9%	2,1%	3,7%	0,1%	11,2%
	Rusa	65,2%	70,0%	65,9%	2,3%	1,8%		13,1%
	Ambele in egala măsura	67,6%	67,1%	62,2%	7,7%	2,2%	0,4%	14,4%
	Alta	65,8%	75,7%	60,4%	2,2%	2,0%		8,9%

Tabelul 22. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de Guvernare Electronică, grupuri socio-demografice, %

		Media	Număr cazuri	Q3.1 Va rugam 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
Total		2,3	3,013	49,1%	11,4%	13,6%	10,7%	6,9%	6,2%	2,1%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	2,7	390	38,4%	14,2%	14,3%	12,6%	8,4%	9,8%	2,2%	100%
	26-35 ani	2,6	569	44,7%	9,9%	15,6%	11,9%	9,1%	8,3%	0,5%	100%
	36-45 ani	2,2	474	49,4%	11,5%	13,9%	11,2%	6,4%	4,0%	3,6%	100%
	46-55 ani	2,1	497	54,8%	11,3%	14,2%	9,3%	5,4%	3,0%	2,0%	100%
	56-65 ani	2,	650	60,2%	10,2%	9,7%	7,3%	5,1%	4,7%	2,9%	100%
	66-74 ani	1,8	433	65,4%	9,5%	8,9%	9,3%	2,8%	2,6%	1,6%	100%
Sexul	Masculin	2,4	1,294	48,1%	11,9%	13,4%	9,7%	7,4%	7,1%	2,3%	100%
	Feminin	2,3	1,719	50,0%	11,0%	13,7%	11,6%	6,5%	5,3%	2,0%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	2,3	2,316	49,6%	11,0%	13,0%	10,3%	7,2%	6,6%	2,4%	100%
	1 copil	2,3	529	47,1%	13,9%	15,4%	12,4%	5,5%	4,4%	1,3%	100%
	2 copii	2,4	147	49,4%	9,9%	13,8%	9,7%	9,0%	7,4%	0,7%	100%
	3 copii si mai mulți	2,2	21	50,8%	4,1%	17,9%	12,2%		6,6%	8,4%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	3,8	36	20,5%	11,7%	3,0%	21,3%	15,1%	25,6%	3,0%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	3,4	212	25,0%	8,5%	16,7%	17,2%	15,0%	16,7%	0,9%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	2,6	163	42,7%	11,3%	11,6%	11,5%	8,6%	8,7%	5,7%	100%
	Funcționari administrativi	3,1	19	34,0%	15,0%	8,0%	7,9%	17,6%	17,5%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	2,4	75	49,6%	12,4%	9,2%	12,2%	11,1%	5,5%		100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	2,3	64	45,8%	16,7%	13,9%	8,2%	6,7%	5,0%	3,8%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	2,5	106	50,1%	6,8%	12,4%	11,1%	9,0%	8,5%	2,1%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	2,8	40	43,6%	11,6%	10,0%	10,8%	8,4%	15,6%		100%
	Muncitori necalificați	2,	302	53,7%	14,9%	16,6%	8,9%	4,3%	1,0%	0,6%	100%
	Elev/ Student	2,7	165	35,6%	15,9%	17,4%	11,2%	8,4%	8,9%	2,6%	100%

		Media	Număr cazuri	Q3.1 Va rugam 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
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	2,	23	63,5%	10,9%	6,9%	4,9%	6,9%	6,9%		100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	2,2	378	54,6%	10,4%	14,1%	8,4%	6,4%	5,0%	1,1%	100%
	Casnică	2,2	446	51,3%	10,5%	14,5%	13,5%	5,5%	3,1%	1,7%	100%
	Pensionar	1,8	861	64,0%	9,1%	9,2%	8,1%	4,3%	2,5%	2,9%	100%
	Lucrez peste hotare	2,1	101	52,7%	13,5%	13,8%	7,8%	1,9%	5,9%	4,3%	
	NS/NR	2,7	22	30,9%	16,2%	22,7%	6,7%		13,4%	10,1%	100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	1,9	323	65,0%	8,9%	8,3%	6,0%	6,3%	4,1%	1,4%	100%
	1001-2000 MDL	1,9	615	60,9%	9,0%	11,5%	8,7%	5,5%	2,7%	1,8%	100%
	2001-3000 MDL	2,1	532	54,1%	10,5%	12,7%	10,7%	4,5%	3,5%	4,0%	100%
	3001-4000 MDL	2,4	377	43,7%	13,2%	17,3%	13,3%	7,5%	4,7%	0,3%	100%
	4001-5000 MDL	2,5	265	40,8%	13,5%	16,9%	13,1%	9,5%	5,5%	0,7%	100%
	5001-6000 MDL	2,5	151	36,2%	16,8%	20,4%	12,8%	8,3%	4,4%	1,2%	100%
	Peste 6000 MDL	3,	253	34,9%	13,5%	14,1%	11,6%	8,1%	17,6%	0,3%	100%
	NS/NR	2,5	497	46,3%	10,6%	12,1%	10,7%	7,7%	8,4%	4,1%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	1,7	31	66,0%	14,5%	6,7%	12,8%				100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	1,8	589	60,4%	13,8%	14,2%	5,8%	3,3%	1,1%	1,4%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	2,1	652	51,4%	12,4%	13,5%	8,8%	5,6%	4,0%	4,1%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	2,	515	57,8%	10,4%	13,4%	10,1%	4,2%	2,8%	1,3%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	2,4	589	47,6%	11,5%	10,9%	11,0%	8,6%	7,9%	2,6%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	3,2	625	29,7%	9,2%	16,0%	17,3%	12,5%	14,4%	0,9%	
	NS/NR	1,2	12	90,5%	3,2%		6,3%				100%
Medii de reședință	Urban	2,4	795	48,5%	11,4%	13,0%	11,3%	8,7%	6,0%	1,1%	100%
	Rural	2,1	1,632	53,8%	12,9%	13,5%	9,8%	4,8%	3,2%	2,1%	100%
	Chișinău	2,9	586	38,6%	8,1%	14,5%	12,3%	9,7%	13,4%	3,4%	100%
Regiunea	Nord	2,3	834	51,4%	10,5%	9,8%	11,8%	6,8%	6,7%	3,1%	100%
	Centru	2,4	1,501	49,7%	10,3%	12,1%	11,0%	7,6%	7,2%	2,1%	100%
	Sud	2,2	678	44,8%	15,2%	21,7%	8,7%	5,5%	3,2%	0,9%	100%

		Media	Număr cazuri	Q3.1 Va rugam 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
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2,1	2,194	53,1%	12,5%	12,4%	9,8%	6,1%	4,3%	1,9%	100%
	Rusa	2,9	537	36,9%	7,9%	16,6%	14,5%	10,2%	11,3%	2,4%	100%
	Ambele in egala măsura	2,8	165	40,7%	7,8%	11,9%	12,5%	8,3%	15,0%	3,8%	100%
	Alta	2,5	117	38,6%	13,3%	24,8%	8,7%	5,0%	7,1%	2,5%	100%

Tabelul 23. 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		3,013	62,8%	16,0%	21,2%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	390	72,7%	12,3%	15,0%	100%
	26-35 ani	569	70,2%	13,3%	16,5%	100%
	36-45 ani	474	60,5%	16,5%	23,0%	100%
	46-55 ani	497	57,7%	19,9%	22,4%	100%
	56-65 ani	650	51,0%	19,0%	30,0%	100%
	66-74 ani	433	44,0%	21,9%	34,1%	100%
Sexul	Masculin	1,294	61,5%	17,6%	20,8%	100%
	Feminin	1,719	64,0%	14,5%	21,5%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	2,316	60,8%	16,5%	22,7%	100%
	1 copil	529	69,0%	13,5%	17,5%	100%
	2 copii	147	67,7%	17,5%	14,8%	100%
	3 copii și mai mulți	21	61,2%	23,6%	15,2%	100%
Poziția curentă (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	36	75,3%	10,8%	13,9%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	212	85,0%	6,5%	8,4%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	163	66,3%	14,9%	18,8%	100%
	Funcționari administrativi	19	70,6%	13,3%	16,0%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	75	72,6%	7,7%	19,7%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	64	68,9%	11,7%	19,4%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	106	61,2%	22,3%	16,5%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	40	67,1%	9,1%	23,8%	100%
	Muncitori necalificați	302	57,5%	17,1%	25,4%	100%
	Elev/ Student	165	74,7%	10,2%	15,1%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	23	61,9%	9,5%	28,6%	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	378	59,2%	19,3%	21,6%	100%
	Casnică	446	63,6%	16,5%	20,0%	100%
	Pensionar	861	48,2%	20,3%	31,5%	100%

		Număr cazuri	Q3.2 Cum credeți, implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova?			Total
			Da	Nu	NS/NR	
	Lucrez peste hotare	101	58,1%	20,7%	21,2%	100%
	NS/NR	22	30,9%	39,5%	29,5%	
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	323	53,8%	16,9%	29,3%	100%
	1001-2000 MDL	615	55,7%	19,1%	25,2%	100%
	2001-3000 MDL	532	57,4%	20,1%	22,4%	100%
	3001-4000 MDL	377	66,9%	16,0%	17,1%	100%
	4001-5000 MDL	265	67,1%	16,7%	16,2%	100%
	5001-6000 MDL	151	68,6%	12,5%	18,8%	100%
	Peste 6000 MDL	253	76,0%	12,5%	11,5%	100%
	NS/NR	497	64,1%	12,3%	23,6%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	31	35,4%	42,2%	22,4%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	589	53,7%	18,2%	28,1%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	652	59,0%	17,3%	23,7%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	515	57,0%	19,6%	23,4%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	589	68,0%	13,5%	18,5%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	625	76,2%	11,2%	12,6%	
	NS/NR	12	30,8%	32,9%	36,3%	100%
	Medii de reședință	Urban	795	63,7%	17,8%	18,5%
Rural		1,632	58,3%	17,7%	24,0%	100%
Chișinău		586	72,4%	10,0%	17,5%	100%
Regiunea	Nord	834	55,4%	24,4%	20,2%	100%
	Centru	1,501	63,1%	13,1%	23,8%	100%
	Sud	678	71,2%	12,6%	16,2%	100%
Limba vorbită acasă	Moldoveneasca/ Romana	2,194	60,9%	16,8%	22,3%	100%
	Rusa	537	69,1%	14,4%	16,5%	100%
	Ambele in egala măsura	165	62,8%	13,9%	23,2%	100%
	Alta	117	72,3%	10,2%	17,5%	100%

Tabelul 24. 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		2,9	3,013	34,2%	10,9%	18,7%	16,2%	9,3%	5,6%	5,1%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	3,2	390	26,9%	7,9%	20,6%	19,0%	13,0%	8,8%	3,8%	100%
	26-35 ani	3,2	569	26,2%	9,8%	20,6%	18,9%	12,5%	7,5%	4,5%	100%
	36-45 ani	2,9	474	32,7%	11,2%	21,6%	16,2%	7,1%	4,8%	6,3%	100%
	46-55 ani	2,7	497	39,4%	13,0%	17,5%	14,8%	6,5%	3,1%	5,7%	100%
	56-65 ani	2,5	650	46,8%	14,9%	12,6%	11,4%	6,2%	2,7%	5,5%	100%
	66-74 ani	2,3	433	54,6%	9,6%	13,2%	10,6%	4,1%	2,1%	5,8%	100%
Sexul	Masculin	3,	1,294	33,0%	10,5%	18,5%	16,6%	9,6%	6,4%	5,3%	100%
	Feminin	2,9	1,719	35,3%	11,2%	18,9%	15,9%	9,1%	4,8%	4,8%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	2,9	2,316	36,4%	10,4%	16,9%	16,2%	9,4%	5,8%	4,8%	100%
	1 copil	3,1	529	26,2%	11,7%	25,6%	17,8%	8,2%	4,1%	6,3%	100%
	2 copii	2,9	147	35,2%	14,0%	16,7%	12,1%	11,1%	7,7%	3,3%	100%
	3 copii și mai mulți	3,5	21	27,0%	5,4%	24,2%	9,1%	15,2%	6,6%	12,5%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	4,4	36	8,2%	5,4%	9,9%	25,6%	25,8%	18,6%	6,4%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	3,9	212	13,7%	5,1%	17,8%	25,6%	17,5%	16,8%	3,4%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	3,4	163	23,1%	9,3%	23,3%	18,5%	10,7%	5,7%	9,3%	100%
	Funcționari administrativi	4,4	19	7,9%	10,2%	14,4%	9,5%	25,4%	27,8%	4,8%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	3,2	75	28,2%	10,0%	22,6%	13,9%	12,0%	3,9%	9,3%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	2,8	64	36,3%	11,1%	17,4%	20,3%	5,7%	4,0%	5,3%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi	2,9	106	33,8%	6,9%	21,9%	21,1%	5,8%	7,5%	2,9%	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		
industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică											
Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	3,4	40	29,1%	10,1%	16,0%	15,9%	4,1%	17,2%	7,5%	100%	
Muncitori necalificați	2,6	302	37,6%	11,9%	20,1%	17,7%	7,6%	0,8%	4,1%	100%	
Elev/ Student	3,3	165	25,6%	9,1%	20,3%	17,1%	14,0%	10,1%	3,9%	100%	
Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	2,4	23	42,1%	15,2%	28,9%	2,0%	3,5%	3,5%	4,9%	100%	
Somer /Nu lucrez, caut de lucru	2,7	378	37,9%	10,8%	19,4%	17,3%	6,9%	3,4%	4,2%	100%	
Casnică	2,8	446	36,5%	12,5%	18,2%	15,9%	9,1%	2,7%	5,1%	100%	
Pensionar	2,3	861	51,9%	12,4%	13,4%	9,1%	4,9%	2,2%	6,0%		
Lucrez peste hotare	2,7	101	31,2%	20,1%	21,4%	8,7%	10,1%	5,9%	2,5%	100%	
NS/NR	3,9	22	14,4%	5,5%	30,3%	16,2%	9,9%	10,3%	13,4%	100%	
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	2,2	323	52,5%	13,0%	14,0%	7,9%	6,6%	3,3%	2,6%	100%
	1001-2000 MDL	2,5	615	46,3%	12,0%	14,5%	12,2%	8,1%	1,2%	5,6%	100%
	2001-3000 MDL	2,7	532	40,7%	12,0%	17,8%	13,4%	7,7%	2,5%	5,9%	100%
	3001-4000 MDL	2,8	377	33,9%	9,3%	22,1%	18,9%	8,0%	4,8%	3,0%	100%
	4001-5000 MDL	3,1	265	24,7%	12,8%	26,1%	16,1%	10,3%	4,6%	5,3%	100%
	5001-6000 MDL	3,3	151	23,9%	10,0%	19,0%	23,1%	10,8%	7,6%	5,6%	100%
	Peste 6000 MDL	3,7	253	17,4%	8,8%	21,3%	18,6%	11,4%	19,2%	3,2%	100%
	NS/NR	3,3	497	26,8%	9,3%	18,0%	20,7%	11,7%	6,4%	7,0%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	2,	31	59,9%	4,4%	22,7%	6,1%	2,3%	2,3%	2,3%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	2,3	589	47,6%	15,3%	16,2%	8,9%	5,9%	1,0%	5,1%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	2,7	652	39,8%	10,3%	18,0%	15,4%	7,3%	3,2%	6,0%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de	2,7	515	36,0%	13,2%	19,7%	17,5%	6,7%	0,9%	6,0%	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	
	sporire a calificării)										
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	3,1	589	28,7%	8,9%	23,2%	17,1%	9,9%	7,9%	4,4%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	3,7	625	19,6%	7,1%	17,1%	22,2%	16,2%	14,2%	3,6%	
	NS/NR	3,1	12	18,6%	42,6%	6,3%	14,1%			18,4%	100%
Medii de reședința	Urban	3,	795	31,5%	10,7%	20,3%	17,5%	10,7%	5,7%	3,7%	100%
	Rural	2,7	1,632	38,9%	12,9%	18,7%	14,2%	7,2%	2,8%	5,3%	100%
	Chișinău	3,5	586	26,4%	6,3%	16,8%	19,5%	12,5%	12,2%	6,2%	100%
Regiunea	Nord	2,9	834	36,6%	12,2%	15,8%	13,9%	9,3%	7,2%	5,0%	100%
	Centru	3,	1,501	33,6%	9,5%	18,2%	16,6%	9,7%	6,5%	5,8%	100%
	Sud	2,8	678	32,7%	12,3%	23,5%	18,2%	8,4%	1,5%	3,5%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	2,8	2,194	36,1%	12,3%	18,7%	15,2%	8,8%	4,1%	4,8%	100%
	Rusa	3,3	537	28,6%	7,1%	17,6%	21,7%	11,2%	9,6%	4,3%	100%
	Ambele in egala măsura	3,6	165	24,6%	5,1%	20,6%	14,5%	11,8%	14,0%	9,4%	100%
	Alta	2,9	117	38,4%	8,3%	21,3%	13,2%	6,4%	5,0%	7,4%	100%

Tabelul 25. Avantajele/beneficiile Guvernării Electronice, menționate de către respondenți

	Nr.	%
Economisirea timpului	431	14%
Rapiditatea oferirii informatiei	317	10%
Nu trebuie sa ne deplasam/ Accesam de acasa	254	8%
Comod	229	7%
Va fi mai usor	181	6%
Nu trebuie de stat in rind/ nu se formeaza cozi la ghisee	177	6%
Economie de bani	151	5%
Accesibil	141	5%
Vom fi mai informati	115	4%
Scaderea coruptiei si a cumatrismului	41	1%
Transparenta	35	1%
Informatie mai multa	34	1%
Disponibil 24 ore	31	1%
Diminuarea birocratiei	25	1%
Este comod pentru tineri	23	1%
Acces la informatie	22	1%
Alte		7%
Nu sunt avantaje	156	5%
Nu cunosc	488	16%

Tabelul 26. Gradul de importanță a Guvernării Electronice, grupuri socio-demografice, %

		Media	Număr cazuri	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		4,2	3,013	6,4%	6,0%	13,3%	20,0%	20,1%	22,3%	12,0%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	4,4	390	3,9%	6,0%	15,2%	19,6%	20,3%	25,8%	9,3%	100%
	26-35 ani	4,3	569	7,4%	5,2%	11,5%	19,2%	23,0%	26,0%	7,7%	100%
	36-45 ani	4,3	474	4,2%	7,3%	11,8%	23,2%	18,8%	21,3%	13,4%	100%
	46-55 ani	4,1	497	7,5%	6,1%	14,0%	20,0%	19,3%	20,0%	13,1%	100%
	56-65 ani	4,1	650	8,1%	6,1%	13,7%	18,9%	18,6%	18,4%	16,2%	100%
	66-74 ani	3,8	433	11,3%	4,2%	13,1%	18,2%	17,5%	13,1%	22,5%	100%
Sexul	Masculin	4,2	1,294	7,3%	6,2%	13,7%	20,5%	19,0%	22,0%	11,3%	100%
	Feminin	4,3	1,719	5,5%	5,7%	12,9%	19,6%	21,1%	22,6%	12,6%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	4,2	2,316	6,7%	5,5%	13,5%	20,0%	19,7%	21,9%	12,7%	100%
	1 copil	4,2	529	5,4%	7,3%	14,1%	21,1%	20,6%	22,1%	9,4%	100%
	2 copii	4,5	147	5,1%	8,0%	8,9%	14,2%	22,7%	29,9%	11,2%	100%
	3 copii si mai mulți	4,4	21	2,7%	4,1%	4,5%	28,5%	23,3%	16,0%	20,9%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	4,7	36	9,7%	3,0%	2,5%	16,9%	20,7%	40,8%	6,4%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	4,8	212	3,4%	2,8%	9,5%	19,6%	19,9%	40,7%	4,2%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	4,3	163	5,7%	5,1%	14,0%	21,0%	18,3%	27,0%	9,1%	100%
	Funcționari administrativi	4,7	19	7,9%		16,7%	4,8%	22,1%	38,9%	9,7%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și servicii comunale, comerț și asimilați	4,3	75	5,2%	6,2%	10,5%	19,2%	17,1%	24,5%	17,4%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie,	4,4	64	5,2%	4,5%	7,7%	23,3%	23,6%	23,6%	12,0%	100%

		Media	Număr cazuri	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
	piscicultură și pescuit										
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	4,3	106	8,8%	6,8%	8,8%	17,6%	18,2%	26,4%	13,4%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	4,5	40	4,2%	5,5%	7,2%	14,9%	26,8%	23,7%	17,6%	100%
	Muncitori necalificați	4,0	302	5,1%	8,4%	19,2%	20,5%	19,1%	15,6%	12,0%	100%
	Elev/ Student	4,3	165	5,8%	5,8%	15,1%	22,1%	16,9%	27,4%	6,9%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	4,8	23	3,5%	5,7%	10,9%	11,5%	11,9%	44,7%	11,8%	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	4,2	378	7,4%	4,1%	14,0%	19,6%	24,4%	19,4%	11,0%	100%
	Casnică	4,2	446	6,7%	6,4%	10,1%	20,8%	23,3%	20,0%	12,8%	100%
	Pensionar	4,0	861	8,2%	5,9%	13,5%	20,4%	16,9%	15,6%	19,5%	100%
	Lucrez peste hotare	4,0	101	4,4%	11,4%	19,6%	19,9%	18,7%	16,8%	9,2%	
	NS/NR	3,1	22	4,6%	23,8%	33,5%	8,1%	14,7%		15,3%	100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	4,1	323	9,1%	5,7%	11,4%	14,8%	22,2%	17,1%	19,8%	100%
	1001-2000 MDL	4,1	615	9,2%	6,5%	12,9%	15,9%	18,8%	21,6%	15,0%	100%
	2001-3000 MDL	4,1	532	7,5%	4,9%	15,9%	19,8%	21,4%	18,7%	11,9%	100%
	3001-4000 MDL	4,3	377	4,7%	6,8%	11,2%	24,9%	19,5%	24,7%	8,2%	100%
	4001-5000 MDL	4,1	265	6,3%	8,4%	15,7%	21,8%	20,6%	21,3%	5,8%	100%
	5001-6000 MDL	4,3	151		9,9%	15,7%	21,7%	16,5%	23,3%	12,9%	100%
	Peste 6000 MDL	4,5	253	3,6%	4,5%	10,6%	25,9%	20,4%	28,3%	6,8%	100%
	NS/NR	4,3	497	6,2%	4,4%	13,1%	18,4%	20,1%	24,1%	13,8%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	3,4	31	13,0%		30,4%	11,3%	16,8%	2,3%	26,3%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9)	3,9	589	8,4%	7,7%	15,4%	20,7%	18,5%	13,0%	16,1%	100%

		Media	Număr cazuri	Q3.5 Va rugăm 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
	clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)										
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	4,1	652	7,2%	6,4%	13,1%	19,5%	18,9%	20,0%	14,9%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	4,1	515	6,4%	6,3%	14,2%	22,3%	20,7%	17,1%	13,1%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	4,4	589	5,8%	4,4%	14,0%	18,7%	22,2%	26,3%	8,7%	
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	4,6	625	3,9%	5,3%	9,7%	19,5%	20,6%	34,6%	6,5%	100%
	NS/NR	3,3	12	8,8%	12,5%	12,1%	20,4%	15,1%		31,1%	100%
Medii de reședință	Urban	4,1	795	7,1%	6,1%	14,9%	21,8%	21,0%	19,8%	9,3%	100%
	Rural	4,1	1,632	6,4%	5,9%	14,1%	21,9%	19,4%	18,4%	13,9%	100%
	Chișinău	4,6	586	5,3%	6,1%	9,5%	13,4%	20,6%	34,5%	10,6%	100%
Regiunea	Nord	3,9	834	10,9%	8,5%	14,1%	17,3%	18,5%	19,9%	10,8%	100%
	Centru	4,4	1,501	4,9%	5,7%	11,2%	17,0%	20,8%	25,5%	14,8%	100%
	Sud	4,2	678	4,3%	3,4%	17,0%	30,4%	20,3%	17,8%	6,8%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	4,2	2,194	5,9%	6,4%	13,6%	19,6%	20,1%	21,7%	12,7%	100%
	Rusa	4,3	537	7,9%	4,6%	11,9%	21,4%	20,9%	24,4%	8,8%	100%
	Ambele in egala măsura	4,3	165	7,1%	7,7%	14,2%	12,0%	18,7%	27,2%	13,0%	100%
	Alta	4,2	117	7,8%		11,7%	34,3%	17,6%	16,2%	12,4%	100%

Tabelul 27. Gradul de susținere a implementării Guvernării Electronice, grupuri socio-demografice,%

		Media	Număr cazuri	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		4,6	3,013	7,8%	5,1%	10,0%	18,2%	19,9%	28,7%	10,3%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	4,7	390	4,8%	4,5%	12,8%	18,2%	20,2%	31,8%	7,7%	100%
	26-35 ani	4,7	569	7,3%	4,4%	8,2%	18,2%	21,4%	33,6%	6,9%	100%
	36-45 ani	4,8	474	7,1%	4,4%	7,9%	20,1%	20,2%	28,2%	12,1%	100%
	46-55 ani	4,5	497	9,1%	6,2%	12,2%	17,9%	16,6%	26,9%	11,1%	100%
	56-65 ani	4,5	650	10,6%	6,6%	8,9%	17,0%	21,2%	22,1%	13,6%	100%
	66-74 ani	4,5	433	14,0%	5,8%	8,5%	15,6%	18,6%	19,4%	18,0%	100%
Sexul	Masculin	4,6	1,294	8,7%	4,5%	10,4%	17,7%	19,9%	28,3%	10,5%	100%
	Feminin	4,7	1,719	7,0%	5,7%	9,7%	18,6%	19,9%	29,0%	10,1%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	4,6	2,316	8,5%	4,8%	10,5%	17,4%	20,0%	27,9%	11,0%	100%
	1 copil	4,6	529	6,0%	6,4%	9,0%	21,2%	20,2%	29,4%	7,9%	100%
	2 copii	4,7	147	6,4%	5,5%	8,4%	17,8%	18,3%	35,5%	8,0%	100%
	3 copii si mai mulți	5,4	21	2,7%		4,1%	19,0%	15,9%	36,0%	22,3%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	5,	36	9,7%	2,5%		13,9%	19,3%	48,2%	6,4%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	5,2	212	3,7%	0,4%	6,8%	13,2%	20,1%	51,2%	4,6%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	4,6	163	7,6%	5,2%	9,0%	22,3%	17,3%	28,9%	9,7%	100%
	Funcționari administrativi	4,9	19	7,9%		6,4%	19,9%	20,6%	35,6%	9,7%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	4,8	75	7,0%	3,7%	6,6%	20,2%	17,5%	32,2%	12,7%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	4,7	64	8,5%	1,0%	11,5%	16,1%	25,0%	29,0%	8,8%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	4,7	106	7,0%	4,8%	8,1%	19,7%	20,2%	27,2%	13,0%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	5,	40	7,9%	1,3%	12,3%	8,5%	22,6%	29,8%	17,6%	100%

		Media	Număr cazuri	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
	Muncitori necalificați	4,4	302	8,2%	5,9%	13,6%	22,4%	19,5%	21,1%	9,4%	100%
	Elev/ Student	4,8	165	4,6%	3,5%	10,9%	18,7%	17,6%	37,5%	7,2%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	5,3	23	3,5%		5,7%	20,4%	10,0%	48,6%	11,8%	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	4,4	378	9,9%	6,5%	12,1%	15,5%	22,4%	25,6%	8,0%	100%
	Casnică	4,6	446	6,7%	6,6%	9,1%	18,6%	20,6%	28,5%	9,9%	100%
	Pensionar	4,6	861	10,9%	6,1%	9,0%	16,9%	20,0%	20,1%	17,1%	
	Lucrez peste hotare	4,4	101	7,7%	6,8%	11,4%	24,1%	18,4%	23,6%	8,1%	100%
	NS/NR	3,8	22	12,7%	15,6%	19,5%	18,9%	14,7%		18,6%	100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	4,5	323	11,7%	5,6%	12,2%	13,4%	19,1%	23,2%	14,8%	100%
	1001-2000 MDL	4,5	615	10,9%	7,1%	12,9%	11,8%	18,8%	26,9%	11,6%	100%
	2001-3000 MDL	4,5	532	8,2%	6,1%	12,1%	18,9%	19,0%	25,2%	10,5%	100%
	3001-4000 MDL	4,6	377	7,5%	4,4%	8,9%	23,2%	20,5%	28,6%	6,9%	100%
	4001-5000 MDL	4,5	265	8,8%	6,4%	8,4%	21,3%	21,7%	28,0%	5,4%	100%
	5001-6000 MDL	4,8	151	4,0%	4,9%	8,4%	23,3%	18,5%	28,6%	12,3%	100%
	Peste 6000 MDL	4,9	253	3,9%	3,8%	6,0%	20,7%	23,6%	36,6%	5,4%	100%
	NS/NR	4,9	497	6,0%	3,1%	9,0%	17,4%	19,3%	32,0%	13,2%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	3,8	31	30,4%	2,3%	4,4%	23,3%	14,7%	6,5%	18,5%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	4,4	589	8,2%	7,0%	13,8%	19,8%	21,1%	15,7%	14,4%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	4,6	652	8,8%	5,4%	10,3%	19,1%	18,1%	25,5%	12,7%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	4,5	515	7,9%	6,2%	11,4%	21,4%	17,6%	25,0%	10,5%	100%
	Medii de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	4,7	589	7,7%	4,7%	8,4%	17,0%	20,5%	34,0%	7,6%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	5,	625	5,6%	2,7%	6,5%	14,3%	22,6%	42,6%	5,7%	
	NS/NR	4,1	12	20,9%	6,2%	28,0%	3,2%		15,1%	26,4%	100%
Medii de	Urban	4,5	795	8,4%	5,5%	11,8%	17,9%	21,8%	26,9%	7,7%	100%

		Media	Număr cazuri	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
reședința	Rural	4,6	1,632	7,6%	6,2%	10,8%	20,6%	19,2%	23,8%	11,7%	100%
	Chișinău	5,	586	7,5%	2,1%	6,1%	12,8%	19,3%	42,2%	10,0%	100%
Regiunea	Nord	4,2	834	12,8%	9,0%	14,1%	14,6%	18,0%	23,7%	7,7%	100%
	Centru	4,9	1,501	6,4%	3,6%	7,4%	16,3%	20,3%	32,8%	13,3%	100%
	Sud	4,6	678	5,1%	4,0%	11,1%	26,7%	21,3%	25,3%	6,5%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	4,6	2,194	7,5%	5,7%	10,5%	18,3%	19,5%	27,9%	10,6%	100%
	Rusa	4,7	537	8,7%	3,7%	8,9%	17,6%	22,7%	29,9%	8,5%	100%
	Ambele in egala măsura	4,8	165	8,7%	4,3%	9,4%	14,8%	16,1%	34,4%	12,2%	100%
	Alta	4,8	117	8,2%	1,0%	6,6%	22,7%	21,3%	30,2%	9,9%	100%

Tabelul 28. Dorința de a accesa serviciile publice în regim online cu ajutorul calculatorului, grupuri socio-demografice,%

		Media	Număr cazuri	Q3.7.1 Va rugam sa apreciați în 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		4,2	3,013	15,8%	5,0%	7,7%	12,1%	17,6%	32,9%	9,0%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	4,6	390	8,2%	4,6%	11,0%	14,5%	16,3%	41,9%	3,6%	100%
	26-35 ani	4,6	569	9,4%	4,4%	6,7%	11,7%	20,9%	40,9%	6,0%	100%
	36-45 ani	4,3	474	13,8%	3,1%	8,0%	12,3%	17,8%	33,8%	11,0%	100%
	46-55 ani	3,9	497	18,4%	6,0%	7,2%	12,8%	18,7%	25,1%	11,9%	100%
	56-65 ani	3,4	650	29,4%	7,2%	5,0%	9,9%	14,8%	20,7%	13,1%	100%
	66-74 ani	2,9	433	37,3%	6,1%	4,4%	7,3%	12,4%	14,6%	17,8%	100%
Sexul	Masculin	4,3	1,294	15,7%	4,4%	7,3%	11,5%	17,2%	34,7%	9,2%	100%
	Feminin	4,2	1,719	15,9%	5,5%	8,0%	12,8%	17,9%	31,2%	8,7%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	4,1	2,316	17,5%	5,4%	7,2%	12,2%	16,7%	31,4%	9,8%	100%
	1 copil	4,4	529	10,9%	4,0%	9,7%	13,8%	19,9%	35,6%	6,2%	100%
	2 copii	4,6	147	12,4%	4,3%	6,8%	6,6%	19,0%	44,0%	6,8%	100%
	3 copii si mai mulți	4,7	21	6,7%		8,0%	8,2%	30,2%	28,7%	18,2%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	5,0	36	9,9%	1,8%	0	8,3%	20,1%	57,0%	3,0%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	5,	212	4,3%	1,8%	8,2%	11,1%	19,0%	50,7%	4,9%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	4,4	163	12,2%	3,8%	6,3%	16,2%	20,4%	33,5%	7,7%	100%
	Funcționari administrativi	4,5	19	9,2%	13,5%	0	15,9%	6,4%	45,4%	9,7%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	4,6	75	9,5%	3,8%	5,6%	12,7%	23,8%	34,5%	10,1%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie,	4,5	64	12,4%	1,8%	9,8%	8,5%	16,4%	41,3%	9,8%	100%

	Media	Număr cazuri	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 si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	4,3	106	17,6%	5,1%	2,1%	8,4%	19,8%	36,1%	10,9%	100%	
Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	4,6	40	9,1%	1,3%	10,9%	16,7%	11,9%	43,8%	6,2%	100%	
Muncitori necalificați	3,9	302	16,2%	6,6%	11,9%	16,7%	17,6%	21,8%	9,1%	100%	
Elev/ Student	4,6	165	7,3%	4,3%	11,4%	18,0%	17,2%	39,6%	2,2%	100%	
Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	4,1	23	19,6%	8,3%	4,9%	5,0%	11,5%	39,2%	11,5%	100%	
Somer /Nu lucrez, caut de lucru	4,3	378	17,2%	5,1%	7,1%	8,4%	16,7%	37,9%	7,6%	100%	
Casnică	4,4	446	11,4%	4,8%	9,0%	13,1%	18,7%	33,3%	9,9%	100%	
Pensionar	3,2	861	34,9%	6,4%	4,6%	8,4%	14,8%	17,1%	13,8%	100%	
Lucrez peste hotare	4,6	101	8,8%	3,6%	6,1%	11,0%	22,2%	33,9%	14,3%		
NS/NR	2,5	22	23,0%	28,3%	5,0%	10,9%	5,0%	4,8%	23,1%	100%	
Venitul lunar per familie											
Sub 1000 MDL	3,5	323	32,4%	4,5%	7,1%	7,2%	16,4%	24,1%	8,3%	100%	
1001-2000 MDL	3,7	615	23,7%	7,5%	7,3%	8,0%	16,3%	26,3%	10,9%	100%	
2001-3000 MDL	4,0	532	18,0%	4,9%	7,6%	10,8%	19,3%	27,3%	12,0%	100%	
3001-4000 MDL	4,3	377	14,0%	5,1%	6,9%	15,5%	16,7%	36,3%	5,6%	100%	
4001-5000 MDL	4,4	265	10,4%	6,3%	11,3%	12,1%	20,2%	34,0%	5,6%	100%	
5001-6000 MDL	4,5	151	7,9%	3,8%	10,0%	18,6%	19,8%	32,5%	7,4%	100%	
Peste 6000 MDL	4,8	253	5,3%	3,5%	6,7%	18,6%	17,3%	41,7%	6,8%	100%	
NS/NR	4,6	497	11,1%	3,6%	6,8%	11,6%	16,5%	39,9%	10,5%	100%	
Nivelul studiilor											
Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	2,9	31	46,2%	2,3%	2,1%	11,9%	10,5%	17,0%	10,1%	100%	
Gimnazial, Medii incomplete (5-9	3,6	589	24,5%	6,4%	7,5%	11,3%	15,1%	22,8%	12,5%	100%	

	Media	Număr cazuri	Q3.7.1 Va rugăm să apreciați în ce măsură doriți să utilizați anume în 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, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)										
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	3,9	652	17,2%	6,2%	10,5%	13,9%	17,1%	25,8%	9,3%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	4,2	515	14,9%	4,8%	8,9%	12,2%	17,4%	30,8%	11,0%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	4,4	589	13,4%	4,0%	6,6%	12,1%	19,0%	37,4%	7,5%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	4,8	625	8,2%	3,3%	5,1%	11,2%	19,5%	47,7%	5,0%	
	NS/NR	2,6	12	42,7%	18,7%	0	3,2%	10,4%	15,1%	9,8%	100%
Medii de reședință	Urban	4,2	795	16,0%	5,7%	7,9%	12,6%	17,4%	33,6%	6,7%	100%
	Rural	4,0	1,632	16,6%	5,6%	8,0%	13,0%	18,5%	27,2%	10,9%	100%
	Chișinău	4,6	586	13,5%	2,6%	6,5%	9,6%	15,4%	45,5%	6,9%	100%
Regiunea	Nord	3,9	834	19,0%	7,3%	11,1%	10,5%	18,0%	27,8%	6,3%	100%
	Centru	4,3	1,501	15,3%	4,2%	6,2%	10,5%	16,9%	36,1%	10,7%	100%
	Sud	4,3	678	12,9%	4,0%	6,8%	18,1%	18,5%	31,7%	8,0%	100%
Limba vorbită acasă	Moldoveneasca/ Romana	4,2	2,194	14,9%	5,6%	7,6%	12,8%	18,2%	31,7%	9,1%	100%
	Rusa	4,2	537	18,4%	3,1%	9,0%	10,5%	16,9%	33,9%	8,3%	100%
	Ambele în egala măsură	4,5	165	13,7%	6,1%	4,1%	9,5%	14,1%	43,1%	9,5%	100%
	Alta	4,0	117	25,3%	0,4%	7,0%	11,6%	11,5%	37,0%	7,2%	100%

Tabelul 29. Dorința de a accesa serviciile publice în regim online cu ajutorul telefonului mobil, grupuri socio-demografice,%

		Media	Număr cazuri	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		3,8	3,013	20,8%	7,1%	8,5%	11,3%	15,0%	27,7%	9,5%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	4,5	390	8,9%	6,1%	11,7%	13,8%	16,6%	40,1%	2,8%	100%
	26-35 ani	4,3	569	12,9%	7,2%	6,7%	12,6%	19,3%	35,0%	6,2%	100%
	36-45 ani	3,8	474	21,0%	6,9%	8,5%	11,5%	16,0%	25,4%	10,7%	100%
	46-55 ani	3,4	497	26,1%	7,4%	10,5%	9,6%	12,6%	20,4%	13,3%	100%
	56-65 ani	2,8	650	38,2%	8,5%	5,0%	8,6%	9,7%	14,6%	15,3%	100%
	66-74 ani	2,5	433	42,2%	6,5%	4,4%	6,9%	8,8%	9,3%	21,9%	100%
Sexul	Masculin	3,9	1,294	20,0%	7,2%	8,3%	10,8%	14,7%	29,7%	9,2%	100%
	Feminin	3,8	1,719	21,6%	7,0%	8,6%	11,8%	15,4%	25,9%	9,8%	100%
Gospodari i cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	3,7	2,316	22,9%	7,0%	8,5%	10,7%	13,8%	26,5%	10,5%	100%
	1 copil	4,2	529	14,0%	7,4%	8,1%	14,2%	18,9%	30,7%	6,6%	100%
	2 copii	4,	147	21,1%	6,5%	7,6%	7,3%	16,3%	35,1%	6,2%	100%
	3 copii si mai mulți	4,2	21	2,7%	8,2%	16,4%	19,0%	21,8%	17,4%	14,5%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	4,6	36	13,0%	9,7%		8,8%	15,8%	49,8%	3,0%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	4,8	212	7,3%	2,0%	9,0%	12,7%	17,2%	47,3%	4,6%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	4,1	163	16,8%	6,0%	7,2%	16,3%	19,5%	27,4%	6,9%	100%
	Funcționari administrativi	4,1	19	18,8%	5,4%	4,8%	15,9%	14,6%	35,8%	4,8%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	4,2	75	14,9%	7,0%	7,9%	12,1%	19,8%	32,1%	6,2%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	4,	64	17,0%	2,0%	19,5%	8,3%	13,5%	29,8%	9,8%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari	3,9	106	22,7%	6,0%	5,0%	10,5%	15,9%	28,9%	10,9%	100%

	Media	Număr cazuri	Q3.7.2 Va rugam sa apreciați în ce măsură 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		
	si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică										
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	4,6	40	12,4%	1,3%	8,3%	11,1%	18,2%	41,6%	7,1%	100%
	Muncitori necalificați	3,5	302	19,9%	10,5%	12,8%	14,9%	15,4%	17,7%	8,8%	100%
	Elev/ Student	4,6	165	7,8%	4,6%	12,4%	13,6%	19,1%	40,9%	1,6%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	3,5	23	26,5%	14,4%	4,9%	2,0%		35,8%	16,5%	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	3,8	378	22,5%	8,5%	8,8%	8,3%	12,7%	31,4%	7,8%	100%
	Casnică	3,9	446	19,0%	8,2%	6,8%	12,6%	15,2%	26,0%	12,2%	100%
	Pensionar	2,6	861	42,7%	7,7%	4,9%	7,0%	9,4%	12,0%	16,3%	100%
	Lucrez peste hotare	4,2	101	12,4%	5,3%	9,2%	11,6%	21,8%	24,5%	15,2%	
	NS/NR	2,7	22	23,0%	21,8%	6,7%	14,0%	6,7%	4,8%	23,1%	100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	3,	323	38,1%	7,9%	8,2%	6,2%	12,7%	18,5%	8,4%	100%
	1001-2000 MDL	3,4	615	28,8%	8,4%	8,0%	6,9%	13,8%	22,3%	11,8%	100%
	2001-3000 MDL	3,4	532	26,1%	7,2%	8,3%	12,6%	14,1%	19,2%	12,5%	100%
	3001-4000 MDL	3,7	377	22,3%	6,6%	9,2%	16,0%	12,6%	26,3%	7,0%	100%
	4001-5000 MDL	3,8	265	16,3%	10,4%	12,0%	13,7%	16,1%	25,8%	5,6%	100%
	5001-6000 MDL	4,2	151	11,3%	6,8%	13,2%	9,6%	21,3%	29,5%	8,4%	100%
	Peste 6000 MDL	4,5	253	7,1%	6,5%	9,2%	15,9%	17,3%	37,2%	6,9%	100%
	NS/NR	4,5	497	12,9%	4,7%	5,1%	10,1%	15,9%	40,2%	11,2%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	2,3	31	60,3%	2,1%	6,1%		6,7%	14,7%	10,1%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	3,2	589	29,9%	8,9%	9,2%	10,1%	13,0%	16,5%	12,4%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	3,6	652	23,1%	9,2%	10,0%	12,2%	12,8%	23,6%	9,1%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	3,8	515	18,6%	8,2%	9,1%	11,4%	13,9%	26,3%	12,6%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	4,	589	19,7%	5,1%	7,8%	11,0%	17,3%	29,5%	9,6%	100%

		Media	Număr cazuri	Q3.7.2 Va rugam sa apreciați în 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	
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	4,6	625	11,7%	4,0%	6,6%	11,8%	18,5%	42,3%	5,0%	
	NS/NR	2,5	12	42,7%	18,7%		13,6%		15,1%	9,8%	100%
Medii de reședința	Urban	3,8	795	20,6%	8,7%	9,2%	12,2%	13,6%	27,8%	8,0%	100%
	Rural	3,6	1,632	23,4%	8,0%	8,7%	11,8%	15,7%	21,0%	11,5%	100%
	Chișinău	4,5	586	15,2%	3,1%	7,1%	9,1%	15,1%	43,8%	6,7%	100%
Regiunea	Nord	3,5	834	25,4%	9,3%	10,9%	11,2%	14,1%	22,7%	6,4%	100%
	Centru	4,1	1,501	18,6%	5,9%	6,5%	9,5%	15,1%	32,8%	11,5%	100%
	Sud	3,7	678	20,4%	7,2%	10,1%	15,6%	15,8%	22,1%	8,7%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	3,8	2,194	19,9%	7,8%	8,7%	12,0%	15,5%	26,4%	9,7%	100%
	Rusa	3,9	537	23,0%	4,9%	7,9%	10,5%	15,0%	29,7%	9,0%	100%
	Ambele in egala măsura	4,3	165	18,7%	6,3%	3,4%	7,1%	12,2%	43,1%	9,3%	100%
	Alta	3,3	117	33,7%	3,4%	13,7%	7,7%	9,6%	23,3%	8,7%	100%

Tabelul 30. Încrederea în faptul că calitatea serviciilor publice electronice va corespunde așteptărilor populației, grupuri socio-demografice,%

		Media	Număr cazuri	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 in totalitate		NS/NR
Total		3,8	3,013	13,1%	8,0%	16,1%	19,2%	19,4%	13,1%	11,1%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	3,9	390	10,1%	7,9%	17,1%	20,8%	23,8%	15,2%	5,1%	100%
	26-35 ani	3,9	569	11,7%	7,1%	15,8%	21,2%	21,2%	16,7%	6,4%	100%
	36-45 ani	3,7	474	12,6%	6,9%	12,9%	21,6%	19,2%	10,6%	16,1%	100%
	46-55 ani	3,5	497	15,3%	8,8%	19,1%	16,3%	15,9%	11,6%	13,1%	100%
	56-65 ani	3,4	650	15,9%	10,0%	15,1%	15,8%	15,3%	10,6%	17,2%	100%
	66-74 ani	3,3	433	17,9%	8,6%	15,4%	15,2%	15,7%	7,8%	19,3%	100%
Sexul	Masculin	3,7	1,294	14,3%	8,0%	16,6%	17,5%	19,2%	13,9%	10,5%	100%

	Media	Număr cazuri	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		
	Feminin	3,7	1,719	11,9%	8,0%	15,6%	20,8%	19,6%	12,3%	11,7%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	3,7	2,316	14,1%	7,5%	16,8%	18,1%	19,0%	12,7%	11,9%	100%
	1 copil	3,8	529	10,4%	9,3%	15,8%	21,8%	19,7%	13,1%	9,9%	100%
	2 copii	4,	147	10,0%	11,0%	7,4%	25,0%	22,0%	17,6%	7,1%	100%
	3 copii si mai mulți	4,3	21	2,7%	8,4%	12,3%	22,6%	32,2%	17,7%	4,1%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	4,5	36	13,4%	3,6%	3,0%	14,6%	26,9%	33,1%	5,5%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	4,3	212	6,9%	4,9%	15,2%	20,2%	24,9%	22,5%	5,5%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	3,8	163	13,3%	6,1%	15,5%	20,2%	18,9%	15,8%	10,2%	100%
	Funcționari administrativi	3,5	19	12,8%	10,9%	22,2%	25,0%	11,0%	13,4%	4,8%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	4,	75	6,1%	8,2%	14,4%	23,3%	25,5%	13,0%	9,5%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	4,	64	10,3%	4,5%	15,2%	18,4%	26,1%	15,0%	10,5%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	3,8	106	13,9%	6,2%	14,5%	15,4%	19,4%	17,3%	13,3%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	3,8	40	11,1%	13,9%	9,5%	12,9%	33,7%	11,4%	7,5%	100%
	Muncitori necalificați	3,4	302	13,4%	10,7%	22,4%	15,4%	18,1%	8,0%	12,0%	100%
	Elev/ Student	3,9	165	14,2%	4,8%	15,1%	22,8%	21,8%	17,9%	3,3%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	4,6	23	9,2%		5,4%	9,9%	12,7%	30,0%	32,7%	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	3,6	378	13,5%	8,8%	20,0%	20,5%	15,8%	11,6%	9,7%	100%
	Casnică	3,7	446	12,6%	10,0%	13,2%	21,9%	20,7%	10,0%	11,5%	100%

	Media	Număr cazuri	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		
	Pensionar	3,4	861	17,3%	9,0%	14,8%	16,2%	14,9%	9,0%	18,7%	100%
	Lucrez peste hotare	3,9	101	10,2%	5,7%	15,7%	22,4%	17,5%	14,0%	14,4%	
	NS/NR	3,4	22	14,3%	14,2%	17,8%	5,0%	30,6%	4,8%	13,4%	100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	3,4	323	18,5%	9,2%	14,8%	14,2%	16,7%	11,9%	14,6%	100%
	1001-2000 MDL	3,3	615	16,6%	12,2%	17,7%	13,6%	17,2%	8,7%	14,0%	100%
	2001-3000 MDL	3,5	532	14,7%	8,8%	18,7%	18,0%	16,5%	10,9%	12,4%	100%
	3001-4000 MDL	3,9	377	10,6%	7,9%	14,6%	22,1%	22,5%	15,1%	7,1%	100%
	4001-5000 MDL	3,7	265	13,8%	6,4%	16,7%	25,1%	18,7%	13,0%	6,2%	100%
	5001-6000 MDL	3,8	151	8,1%	7,3%	23,3%	21,3%	16,8%	14,8%	8,5%	100%
	Peste 6000 MDL	4,2	253	7,0%	6,6%	12,9%	20,1%	23,7%	22,5%	7,2%	100%
	NS/NR	3,9	497	11,9%	5,3%	13,2%	21,3%	21,9%	12,4%	13,9%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	2,7	31	30,9%	14,2%	18,9%	14,9%	14,7%		6,5%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	3,4	589	14,3%	10,8%	17,5%	19,6%	16,9%	6,4%	14,5%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	3,6	652	15,4%	7,1%	19,8%	16,2%	17,2%	13,4%	10,9%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	3,5	515	13,4%	9,7%	15,4%	20,1%	17,9%	8,9%	14,5%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	3,9	589	11,6%	6,2%	12,8%	21,0%	21,4%	16,9%	10,0%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	4,	625	9,9%	6,6%	14,3%	20,2%	23,8%	18,8%	6,4%	
	NS/NR	2,9	12	18,6%	18,4%	10,4%		3,2%	15,1%	34,2%	100%
Medii de reședință	Urban	3,7	795	11,9%	9,3%	14,9%	22,7%	20,3%	9,8%	11,0%	100%
	Rural	3,6	1,632	13,0%	8,4%	17,9%	18,3%	17,5%	12,2%	12,7%	100%
	Chișinău	3,9	586	14,4%	5,8%	13,1%	17,3%	22,9%	18,8%	7,8%	100%
Regiunea	Nord	3,4	834	17,4%	10,0%	18,2%	19,7%	15,2%	11,6%	7,9%	100%
	Centru	3,8	1,501	13,4%	8,0%	13,0%	14,9%	21,2%	15,3%	14,3%	100%
	Sud	3,9	678	6,9%	5,9%	20,6%	28,8%	20,4%	9,5%	7,9%	100%
Limba vorbita	Moldoveneasca/ Romana	3,7	2,194	12,0%	8,8%	15,8%	18,6%	19,4%	13,4%	12,0%	100%

		Media	Număr cazuri	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 in totalitate	NS/NR	
acasă	Rusa	3,6	537	18,3%	6,1%	14,6%	20,7%	19,7%	12,7%	8,0%	100%
	Ambele in egala măsura	3,8	165	12,7%	7,7%	17,3%	17,6%	19,9%	14,9%	10,0%	100%
	Alta	3,6	117	8,4%	3,2%	27,1%	27,5%	18,8%	3,1%	12,0%	100%

Tabelul 31. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că solicitarea serviciului public în regim online va asigura obținerea acestuia, grupuri socio-demografice, %

		Media	Număr cazuri	Q3.9.1. Va rugam sa apreciați ceta încredere aveți în 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	
Total		3,8	3,013	12,0%	8,9%	14,1%	18,6%	20,3%	14,2%	12,0%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	4,	390	7,6%	8,9%	17,1%	21,3%	22,7%	17,2%	5,2%	100%
	26-35 ani	4,	569	9,9%	8,9%	12,4%	21,2%	21,7%	17,8%	8,2%	100%
	36-45 ani	3,8	474	12,5%	5,8%	14,4%	18,4%	21,4%	12,4%	15,1%	100%
	46-55 ani	3,6	497	14,5%	10,0%	14,8%	16,2%	18,5%	12,1%	13,9%	100%
	56-65 ani	3,4	650	17,1%	11,4%	10,7%	15,1%	16,0%	10,0%	19,7%	100%
	66-74 ani	3,4	433	16,7%	8,6%	13,1%	13,6%	16,9%	9,5%	21,6%	100%
Sexul	Masculin	3,8	1,294	12,2%	9,2%	14,8%	16,2%	21,5%	14,5%	11,5%	100%
	Feminin	3,8	1,719	11,8%	8,6%	13,3%	20,7%	19,1%	13,9%	12,5%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	3,7	2,316	12,7%	9,0%	14,4%	17,1%	20,2%	13,4%	13,2%	100%
	1 copil	3,9	529	9,3%	9,4%	12,3%	24,3%	20,2%	15,9%	8,7%	100%
	2 copii	3,9	147	12,7%	7,4%	14,7%	17,9%	18,9%	19,7%	8,8%	100%
	3 copii si mai mulți	4,	21	11,4%		17,8%	18,8%	31,8%	11,9%	8,4%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	4,3	36	13,4%	6,5%	3,0%	16,7%	31,0%	26,5%	3,0%	100%

	Media	Număr cazuri	Q3.9.1. Va rugam sa apreciați cîtă încredere aveți în 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		
Specialiști cu nivel superior de calificare	4,2	212	10,4%	6,3%	9,7%	20,3%	25,0%	26,2%	2,2%	100%	
Specialiști cu nivel mediu de calificare	3,6	163	13,9%	9,0%	12,5%	27,1%	17,6%	10,8%	9,1%	100%	
Funcționari administrativi	3,9	19	20,5%	16,0%		14,4%	19,0%	30,1%		100%	
Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comună, comerț și asimilați	4,2	75	6,1%	4,2%	12,9%	24,4%	26,0%	17,1%	9,3%	100%	
Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	4,	64	8,7%	7,0%	9,2%	23,1%	31,0%	8,0%	12,8%	100%	
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	4,	106	12,3%	6,2%	16,2%	9,3%	22,4%	20,5%	13,0%	100%	
Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	4,	40	11,7%	13,8%	6,2%	10,5%	34,1%	17,4%	6,3%	100%	
Muncitori necalificați	3,5	302	11,0%	12,8%	17,5%	18,6%	17,7%	8,9%	13,5%	100%	
Elev/ Student	4,	165	7,3%	8,9%	18,1%	21,1%	20,0%	18,7%	5,9%	100%	
Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	3,8	23	5,7%	6,9%	13,4%	9,5%	15,2%	9,2%	40,1%	100%	
Somer /Nu lucrez, caut de lucru	3,7	378	12,2%	10,6%	15,4%	15,1%	21,6%	12,9%	12,1%	100%	
Casnică	3,8	446	11,2%	7,4%	14,9%	21,2%	19,2%	12,9%	13,1%	100%	
Pensionar	3,4	861	18,2%	9,1%	12,3%	14,9%	16,3%	9,8%	19,4%	100%	
Lucrez peste hotare	4,1	101	9,4%	2,8%	13,8%	22,5%	20,0%	16,9%	14,7%		
NS/NR	2,8	22	11,2%	30,7%	18,7%	13,2%	4,8%	4,8%	16,7%	100%	
Venitul lunar per familie	3,5	323	17,6%	11,2%	10,6%	10,7%	20,5%	13,2%	16,2%	100%	
Sub 1000 MDL	3,5	615	15,7%	11,4%	15,8%	12,5%	18,4%	11,3%	14,9%	100%	
1001-2000 MDL	3,7	532	12,6%	8,1%	16,5%	18,1%	19,6%	13,9%	11,2%	100%	
2001-3000 MDL	3,9	377	11,2%	7,9%	13,7%	23,3%	21,9%	14,1%	8,1%	100%	
3001-4000 MDL											

	Media	Număr cazuri	Q3.9.1. 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		
	4001-5000 MDL	3,9	265	10,0%	8,2%	11,7%	29,0%	19,2%	13,2%	8,7%	100%
	5001-6000 MDL	4,	151	5,6%	8,8%	19,4%	18,6%	21,8%	16,2%	9,7%	100%
	Peste 6000 MDL	4,3	253	5,2%	4,9%	15,1%	20,7%	22,9%	21,2%	10,1%	100%
	NS/NR	3,8	497	12,7%	9,5%	11,5%	18,4%	19,9%	13,7%	14,3%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	3,2	31	22,1%	11,9%	19,3%	6,3%	27,3%	4,6%	8,6%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	3,5	589	14,8%	9,6%	14,0%	16,6%	19,3%	9,4%	16,3%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	3,6	652	12,7%	9,4%	16,4%	18,0%	15,9%	13,3%	14,2%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	3,7	515	10,2%	9,6%	14,2%	18,3%	21,3%	10,6%	15,7%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	3,9	589	12,0%	7,5%	11,7%	20,5%	22,1%	16,5%	9,7%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	4,1	625	9,6%	7,5%	13,7%	20,1%	23,1%	20,8%	5,2%	
	NS/NR	2,2	12	29,0%	52,6%		3,2%	15,1%			100%
Medii de reședința	Urban	3,8	795	10,6%	9,5%	15,9%	20,6%	22,8%	11,6%	9,0%	100%
	Rural	3,7	1,632	12,7%	9,2%	13,5%	17,7%	18,9%	13,1%	14,9%	100%
	Chișinău	4,	586	12,1%	7,4%	13,1%	18,4%	20,5%	19,7%	8,8%	100%
Regiunea	Nord	3,7	834	16,4%	9,5%	15,8%	14,3%	21,4%	15,1%	7,5%	100%
	Centru	3,8	1,501	11,6%	9,1%	11,5%	17,0%	20,8%	15,2%	14,8%	100%
	Sud	3,8	678	7,7%	7,7%	17,9%	27,5%	17,6%	10,7%	10,9%	100%
Limba vorbită acasă	Moldoveneasca/ Romana	3,8	2,194	11,6%	8,5%	13,1%	18,8%	20,6%	14,4%	12,9%	100%
	Rusa	3,7	537	14,1%	8,4%	16,4%	17,9%	19,5%	15,1%	8,7%	100%
	Ambele în egala măsură	3,6	165	13,2%	14,5%	15,0%	13,9%	20,4%	12,5%	10,6%	100%
	Alta	3,6	117	8,0%	10,3%	21,3%	25,0%	17,1%	6,7%	11,5%	100%

32. 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,%

		Media	Număr cazuri	Q3.9.2 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		3,1	3,013	20,7%	13,4%	18,0%	13,7%	12,5%	8,1%	13,5%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	3,4	390	15,8%	11,9%	21,7%	17,5%	15,6%	10,8%	6,7%	100%
	26-35 ani	3,3	569	18,8%	14,1%	18,3%	15,5%	13,2%	11,1%	9,0%	100%
	36-45 ani	3,1	474	20,8%	13,2%	17,0%	11,5%	14,5%	6,2%	16,7%	100%
	46-55 ani	2,8	497	24,5%	15,5%	17,9%	11,3%	9,4%	7,0%	14,5%	100%
	56-65 ani	2,8	650	24,9%	13,0%	13,6%	12,0%	9,6%	4,6%	22,3%	100%
	66-74 ani	2,5	433	27,0%	12,8%	16,4%	9,2%	7,1%	3,0%	24,5%	100%
Sexul	Masculin	3,1	1,294	21,2%	14,1%	17,2%	13,1%	13,1%	8,7%	12,6%	100%
	Feminin	3,1	1,719	20,2%	12,8%	18,8%	14,4%	11,9%	7,6%	14,3%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	3,	2,316	21,4%	14,1%	17,8%	12,2%	12,2%	7,6%	14,7%	100%
	1 copil	3,2	529	19,2%	12,8%	17,5%	17,9%	14,4%	8,4%	9,9%	100%
	2 copii	3,3	147	18,4%	9,0%	22,0%	19,6%	7,7%	13,9%	9,3%	100%
	3 copii si mai mulți	3,5	21	14,1%	4,1%	24,0%	7,8%	23,9%	5,3%	20,9%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	3,9	36	17,1%	9,7%	13,1%	6,7%	30,5%	20,1%	3,0%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	3,4	212	21,2%	10,6%	18,2%	14,7%	15,9%	16,7%	2,6%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	2,9	163	23,1%	19,2%	12,3%	17,2%	13,2%	4,0%	10,9%	100%
	Funcționari administrativi	3,7	19	20,7%	21,3%		12,2%	15,7%	30,1%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	3,4	75	16,5%	16,0%	16,7%	9,3%	13,7%	15,1%	12,8%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	3,3	64	15,3%	9,1%	17,4%	20,8%	15,2%	4,0%	18,3%	100%

	Media	Număr cazuri	Q3.9.2 Va rugam sa apreciați cita încredere aveți in procesul utilizării serviciilor publice electronice , serviciile respective vor fi prestate in siguranța							NS/NR	Total
			1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplina			
Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	3,1	106	23,3%	16,6%	15,8%	6,3%	10,8%	14,0%	13,3%	100%	
Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	3,4	40	24,1%	12,9%	9,4%	6,2%	29,0%	10,8%	7,7%	100%	
Muncitori necalificați	3,	302	18,2%	16,1%	20,6%	16,0%	8,9%	5,5%	14,8%	100%	
Elev/ Student	3,4	165	15,0%	12,4%	25,0%	15,0%	15,0%	11,1%	6,4%	100%	
Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	3,	23	20,3%	23,3%		9,8%	12,0%	9,2%	25,6%	100%	
Somer /Nu lucrez, caut de lucru	2,9	378	23,6%	15,2%	17,4%	12,6%	12,2%	6,4%	12,7%	100%	
Casnică	3,2	446	19,1%	11,0%	20,0%	14,0%	12,7%	7,7%	15,5%	100%	
Pensionar	2,7	861	26,5%	11,6%	15,4%	12,7%	8,2%	3,3%	22,2%	100%	
Lucrez peste hotare	3,4	101	12,4%	9,0%	23,0%	19,0%	13,9%	8,3%	14,4%		
NS/NR	2,2	22	24,2%	27,4%	12,9%	4,8%		5,0%	25,7%	100%	
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	2,8	323	30,7%	10,0%	10,9%	9,2%	12,3%	7,9%	19,0%	100%
	1001-2000 MDL	2,8	615	25,6%	15,7%	17,0%	9,5%	9,4%	6,4%	16,5%	100%
	2001-3000 MDL	3,	532	19,8%	13,3%	21,8%	13,1%	12,5%	6,0%	13,6%	100%
	3001-4000 MDL	3,3	377	18,9%	12,6%	18,4%	18,5%	13,8%	9,2%	8,5%	100%
	4001-5000 MDL	3,3	265	15,7%	11,8%	24,8%	15,6%	13,3%	8,4%	10,4%	100%
	5001-6000 MDL	3,3	151	13,8%	14,5%	26,6%	13,5%	9,1%	11,3%	11,2%	100%
	Peste 6000 MDL	3,6	253	12,6%	12,9%	15,9%	14,8%	19,3%	13,8%	10,7%	100%
	NS/NR	3,	497	22,6%	14,7%	14,1%	15,4%	11,5%	6,8%	15,1%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	2,2	31	38,3%	23,3%	16,8%	4,0%	6,7%	2,3%	8,6%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	2,9	589	22,3%	11,6%	17,6%	14,7%	10,6%	4,0%	19,2%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	3,	652	21,1%	14,4%	17,9%	13,8%	8,9%	7,9%	16,0%	100%
	Secundar profesional (instruirea	3,	515	18,2%	16,3%	18,4%	14,0%	10,4%	6,0%	16,6%	100%

		Media	Număr cazuri	Q3.9.2 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	
	profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)										
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	3,2	589	22,4%	11,7%	17,9%	12,3%	15,3%	10,2%	10,1%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	3,4	625	18,3%	12,9%	18,3%	14,3%	17,5%	12,2%	6,5%	
	NS/NR	1,7	12	50,8%	24,6%	15,1%	3,2%			6,2%	100%
Medii de reședința	Urban	3,1	795	21,1%	13,5%	18,8%	15,3%	13,3%	7,6%	10,5%	100%
	Rural	3,1	1,632	18,9%	13,4%	18,8%	13,7%	11,5%	7,2%	16,6%	100%
	Chișinău	3,1	586	24,7%	13,5%	15,4%	12,1%	13,8%	10,9%	9,7%	100%
Regiunea	Nord	3,	834	25,0%	13,0%	18,0%	13,8%	14,1%	7,8%	8,3%	100%
	Centru	3,	1,501	22,1%	14,4%	14,3%	11,1%	11,9%	8,6%	17,6%	100%
	Sud	3,3	678	12,3%	11,6%	26,8%	19,8%	11,8%	7,5%	10,2%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	3,1	2,194	18,9%	13,7%	17,5%	14,6%	12,6%	8,0%	14,8%	100%
	Rusa	3,	537	25,6%	11,6%	19,7%	11,3%	12,7%	9,5%	9,7%	100%
	Ambele în egala măsura	2,6	165	34,7%	16,4%	11,9%	8,8%	11,4%	7,0%	9,8%	100%
	Alta	3,2	117	12,6%	13,7%	30,4%	15,6%	11,5%	5,3%	10,9%	100%

Tabelul 33. Avantajele prestării serviciilor publice în regim electronic/în mod online, (răspuns multiplu)

		Nr. răspunsuri	%
Avantaje servicii online	Economie de timp/ fara rinduri	971	25,0%
	Comod	332	8,5%
	Acces de acasa, in orice timp, oriunde	201	5,2%
	Usor	192	4,9%
	Economie de bani	178	4,6%
	Accesibil	128	3,3%
	Acces liber la informații	87	2,2%
	Siguranta mai inalta	53	1,4%
	Modernizare	44	1,1%
	Diminuarea birocratiei	37	0,9%
	Evitarea coruptiei	36	0,9%
	Transparenta	34	0,9%
	Mai aproape de nevoile oamenilor	20	0,5%
	Eficient	19	0,5%
	Este util	12	0,3%
	Cumparare - vnzare de produse	1	0,03%
	Nu sunt avantaje	347	8,9%
	Nu cunosc	1,199	30,8%

Tabelul 34. 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		3.013	27,2%	72,8%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	390	32,8%	67,2%	100%
	26-35 ani	569	34,7%	65,3%	100%
	36-45 ani	474	27,2%	72,8%	100%
	46-55 ani	497	19,2%	80,8%	100%
	56-65 ani	650	19,9%	80,1%	100%
	66-74 ani	433	15,9%	84,1%	100%
Sexul	Masculin	1.294	24,7%	75,3%	100%
	Feminin	1.719	29,5%	70,5%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	2.316	25,7%	74,3%	100%
	1 copil	529	29,2%	70,8%	100%
	2 copii	147	36,7%	63,3%	100%
	3 copii și mai mulți	21	42,4%	57,6%	100%
Poziția curentă (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	36	69,7%	30,3%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	212	49,5%	50,5%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	163	34,5%	65,5%	100%
	Funcționari administrativi	19	41,4%	58,6%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și servicii comunitare, comerț și asimilați	75	34,6%	65,4%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	64	19,2%	80,8%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	106	23,8%	76,2%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	40	32,1%	67,9%	100%
	Muncitori necalificați	302	22,4%	77,6%	100%
	Elev/ Student	165	33,7%	66,3%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	23	23,2%	76,8%	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	378	19,4%	80,6%	100%
	Casnică	446	28,3%	71,7%	100%
	Pensionar	861	18,4%	81,6%	100%
	Lucrez peste hotare	101	13,0%	87,0%	
	NS/NR	22	40,3%	59,7%	100%
	Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	323	21,9%	78,1%
1001-2000 MDL		615	21,7%	78,3%	100%

		Număr cazuri	Q4.1 Dvs. ați solicitat în ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice?		Total
			Da	Nu	
	2001-3000 MDL	532	22,4%	77,6%	100%
	3001-4000 MDL	377	26,6%	73,4%	100%
	4001-5000 MDL	265	25,7%	74,3%	100%
	5001-6000 MDL	151	31,8%	68,2%	100%
	Peste 6000 MDL	253	39,3%	60,7%	100%
	NS/NR	497	31,7%	68,3%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	31	7,8%	92,2%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	589	18,9%	81,1%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	652	24,9%	75,1%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	515	21,8%	78,2%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	589	25,2%	74,8%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	625	44,1%	55,9%	
	NS/NR	12		100,0%	100%
Medii de reședință	Urban	795	24,0%	76,0%	100%
	Rural	1.632	21,4%	78,6%	100%
	Chișinău	586	44,6%	55,4%	100%
Regiunea	Nord	834	21,4%	78,6%	100%
	Centru	1.501	34,4%	65,6%	100%
	Sud	678	17,5%	82,5%	100%
Limba vorbită acasă	Moldovenească/ Română	2.194	28,9%	71,1%	100%
	Rusă	537	24,1%	75,9%	100%
	Ambele în egală măsură	165	22,4%	77,6%	100%
	Alte	117	13,1%	86,9%	100%

Tabelul 35. Modalități de accesare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, (răspuns multiplu), grupuri socio-demografice, %

		Număr răspunsuri	Q4.4. 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		914	76,4%	20,8%	2,8%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	264	71,0%	24,7%	4,2%	100%
	26-35 ani	273	67,6%	29,0%	3,4%	100%
	36-45 ani	155	80,0%	18,5%	1,4%	100%
	46-55 ani	105	91,4%	7,9%	0,7%	100%
	56-65 ani	89	91,7%	6,7%	1,6%	100%
	66-74 ani	28	89,0%	9,7%	1,3%	100%
Sexul	Masculin	400	72,8%	23,8%	3,5%	100%
	Feminin	514	79,3%	18,5%	2,2%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	642	76,6%	21,0%	2,4%	100%
	1 copil	190	78,6%	19,1%	2,3%	100%
	2 copii	71	70,0%	22,2%	7,7%	100%
	3 copii si mai mulți	11	67,7%	32,3%		100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	41	58,2%	38,8%	3,0%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	146	54,9%	38,7%	6,4%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	75	69,8%	25,0%	5,2%	100%
	Funcționari administrativi	10	56,8%	43,2%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	35	73,3%	26,7%		100%
	Lucrători calificați în agricultură,	13	61,2%	28,5%	10,4%	100%

	Număr răspunsuri	Q4.4. 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	
	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	35	58,4%	41,6%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	18	74,3%	13,6%	12,0%
	Muncitori necalificați	78	91,8%	7,3%	0,9%
	Elev/ Student	113	73,2%	23,9%	2,8%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	5	79,0%	21,0%	
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	91	92,0%	8,0%	
	Casnică	142	86,9%	11,2%	1,9%
	Pensionar	88	96,8%	3,2%	
	Lucrez peste hotare	16	91,4%	8,6%	
	NS/NR	9	49,7%	42,1%	8,2%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	63	94,6%	5,4%	
	1001-2000 MDL	109	92,6%	7,4%	
	2001-3000 MDL	119	87,2%	10,2%	2,6%
	3001-4000 MDL	124	75,2%	21,9%	2,9%
	4001-5000 MDL	87	69,1%	26,2%	4,7%
	5001-6000 MDL	66	60,1%	35,5%	4,3%
	Peste 6000 MDL	137	61,0%	33,6%	5,4%
	NS/NR	209	75,4%	22,6%	2,0%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	1	100,0%		
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9	110	95,8%	4,2%	

	Număr răspunsuri	Q4.4. 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		
	clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)					
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	176	89,9%	8,9%	1,2%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	119	88,1%	8,4%	3,5%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	162	74,7%	22,4%	2,8%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	346	60,2%	35,7%	4,1%	
	NS/NR	212	74,1%	23,8%	2,0%	100%
Medii de reședință	Urban	359	84,6%	13,0%	2,4%	100%
	Rural	343	69,3%	27,1%	3,6%	100%
	Chișinău	188	68,9%	26,5%	4,6%	100%
Regiunea	Nord	594	77,2%	20,3%	2,4%	100%
	Centru	133	83,5%	15,0%	1,6%	100%
	Sud	719	76,5%	20,9%	2,6%	100%
Limba vorbită acasă	Moldoveneasca/ Romana	140	77,2%	20,1%	2,7%	100%
	Rusa	41	73,0%	20,4%	6,6%	100%
	Ambele in egala măsura	14	77,3%	22,7%		100%
	Alta	18	100%			100%

Tabelul 36. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice, oferite de către instituțiile guvernamentale, grupuri socio-demografice, %

		Număr cazuri	Media	Q2.7. Va rugam sa evaluați calitatea serviciilor publice electronice pe de care ați beneficiat pe parcursul ultimelor 12 luni.						Total
				1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	
Total		162	4,8	1,0%	0,2%	9,5%	23,4%	35,9%	29,9%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	39	5,			8,1%	18,4%	37,1%	36,5%	100%
	26-35 ani	71	4,8	1,6%		10,0%	22,4%	36,8%	29,1%	100%
	36-45 ani	28	4,7			14,3%	28,5%	31,9%	25,3%	100%
	46-55 ani	8	4,7				50,9%	24,6%	24,6%	100%
	56-65 ani	10	4,2	10,4%		10,5%	20,9%	52,2%	6,0%	100%
	66-74 ani	6	4,2		16,1%		50,0%	16,1%	17,7%	100%
Sexul	Masculin	69	4,8	2,1%		6,7%	25,2%	38,6%	27,3%	100%
	Feminin	93	4,9		0,4%	12,1%	21,8%	33,4%	32,4%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	111	4,8	1,5%	0,3%	9,6%	21,1%	37,6%	29,9%	100%
	1 copil	33	4,8			11,7%	30,2%	27,2%	30,9%	100%
	2 copii	16	5,			5,8%	23,9%	36,2%	34,1%	100%
	3 copii si mai mulți	2	4,6				38,7%	61,3%		100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	15	4,7	4,1%		7,1%	38,5%	15,0%	35,3%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	55	4,9			9,2%	25,5%	32,8%	32,5%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	18	4,9			8,5%	18,1%	49,4%	24,0%	100%
	Funcționari administrativi	3	5,7					30,8%	69,2%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	7	5,4					62,6%	37,4%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	3	2,9	36,4%			63,6%			100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie	9	4,7			19,6%	8,0%	56,0%	16,4%	100%

	Număr cazuri	Media	Q2.7. Va rugam sa evaluați calitatea serviciilor publice electronice pe de care ați beneficiat pe parcursul ultimelor 12 luni.						Total	
			1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut		
și prospectare geologică										
Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	3	6,						100,0%	100%	
Muncitori necalificați	4	3,9			29,9%	51,4%	18,6%		100%	
Elev/ Student	15	5,2				16,6%	46,6%	36,8%	100%	
Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	1	3,			100,0%				100%	
Somer /Nu lucrez, caut de lucru	6	4,8			14,5%	14,5%	52,2%	18,7%	100%	
Casnică	15	4,6			18,8%	31,2%	24,9%	25,1%	100%	
Pensionar	5	3,7		12,9%	24,8%	37,6%	24,8%		100%	
Lucrez peste hotare	1	4,				100,0%				
NS/NR	2	4,7				32,9%	67,1%		100%	
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	2	5,5					50,0%	50,0%	100%
	1001-2000 MDL	7	4,			49,6%	13,8%	22,9%	13,8%	100%
	2001-3000 MDL	12	4,5			15,5%	23,8%	60,7%		100%
	3001-4000 MDL	23	5,			10,2%	23,1%	27,1%	39,6%	100%
	4001-5000 MDL	20	4,9		1,5%	12,8%	20,9%	24,8%	40,1%	100%
	5001-6000 MDL	21	4,9			10,6%	26,0%	28,8%	34,6%	100%
	Peste 6000 MDL	42	5,		1,3%	5,0%	20,7%	35,2%	37,7%	100%
	NS/NR	35	4,7		2,8%	4,3%	29,7%	45,3%	17,9%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)									100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	3	3,8			23,1%	76,9%			100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	10	4,9			9,5%	19,7%	37,2%	33,6%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	8	4,3			41,6%	11,1%	25,3%	22,1%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	28	4,8			9,4%	15,7%	56,0%	18,9%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	113	4,9		1,6%	0,3%	6,7%	25,1%	32,3%	34,1%

		Număr cazuri	Media	Q2.7. Va rugam sa evaluați calitatea serviciilor publice electronice pe de care ați beneficiat pe parcursul ultimelor 12 luni.						Total
				1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	
Medii de reședința	Urban	46	4,6		0,7%	15,2%	29,2%	33,6%	21,3%	100%
	Rural	41	5,			10,8%	15,7%	37,7%	35,8%	100%
	Chișinău	75	4,9	2,1%		5,6%	24,5%	36,2%	31,5%	100%
Regiunea	Nord	44	4,8		0,7%	14,5%	13,5%	44,8%	26,5%	100%
	Centru	99	4,8	1,6%		7,8%	27,6%	31,8%	31,1%	100%
	Sud	19	5,			6,3%	23,8%	37,9%	31,9%	100%
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	126	4,8	1,3%		8,0%	24,6%	35,9%	30,2%	100%
	Rusa	26	4,9			14,7%	25,0%	20,6%	39,7%	100%
	Ambele in egala măsura	8	4,4		4,4%	20,3%	4,8%	70,5%		100%
	Alta	2	5,					100,0%		100%

Tabelul 37. Satisfacția de calitatea serviciilor publice de care s-a beneficiat la oficiul instituției publice, grupuri socio-demografice, %

		Număr cazuri	Media	Q4.5.1. 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		743	4,5	4,0%	5,6%	8,5%	20,2%	32,0%	26,0%	3,6%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	124	4,7	2,3%	3,3%	8,0%	21,4%	40,6%	22,5%	2,0%	100%
	26-35 ani	198	4,4	4,4%	7,0%	8,5%	24,1%	32,2%	22,4%	1,2%	100%
	36-45 ani	128	4,6	3,7%	3,2%	10,1%	19,8%	30,6%	28,8%	3,8%	100%
	46-55 ani	98	4,6	6,0%	4,9%	6,8%	16,0%	24,6%	32,9%	8,8%	100%
	56-65 ani	126	4,3	7,1%	10,8%	9,6%	14,7%	22,5%	28,3%	7,1%	100%
	66-74 ani	69	4,7		11,6%	7,3%	12,9%	24,7%	37,7%	5,9%	100%
Sexul	Masculin	284	4,7	2,1%	5,2%	7,0%	19,4%	35,0%	26,9%	4,4%	100%
	Feminin	459	4,4	5,5%	5,9%	9,7%	20,8%	29,8%	25,3%	3,0%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6	Fără copii	534	4,5	4,3%	5,4%	8,5%	20,7%	31,7%	25,3%	4,0%	100%
	1 copil	150	4,5	2,5%	6,8%	8,9%	21,7%	32,5%	25,4%	2,3%	100%
	2 copii	50	4,8	3,7%	3,1%	7,4%	14,6%	30,6%	36,6%	4,0%	100%

		Număr cazuri	Media	Q4.5.1. 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
ani	3 copii si mai mulți	9	4,0	16,1%	9,4%	11,2%		47,7%	15,6%		100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	24	5,0		2,6%		20,7%	43,1%	29,4%	4,3%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	98	4,6	3,7%	2,2%	7,0%	29,8%	32,1%	23,0%	2,2%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	53	4,5	7,8%	3,9%	5,0%	21,5%	36,4%	22,3%	3,1%	100%
	Funcționari administrativi	7	4,9				23,3%	44,5%	13,1%	19,1%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	24	4,4	3,7%	11,0%	2,5%	29,4%	34,3%	19,0%		100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	11	4,1	11,5%	5,9%		26,1%	37,8%	8,7%	9,9%	100%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	23	4,1		19,7%	7,0%	38,9%	12,3%	19,6%	2,4%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	10	5,0			8,4%	31,5%	14,8%	45,3%		100%
	Muncitori necalificați	67	4,5	2,3%	9,0%	14,8%	11,5%	34,9%	25,2%	2,3%	100%
	Elev/ Student	53	4,7		1,7%	11,8%	20,1%	46,4%	18,2%	1,7%	100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	5	4,7		21,0%			49,5%	29,5%		100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	77	4,5	5,6%	6,8%	10,5%	17,6%	20,2%	33,6%	5,6%	100%
	Casnică	121	4,6	7,0%	3,7%	9,8%	13,8%	32,5%	30,8%	2,3%	100%
	Pensionar	149	4,4	5,8%	10,8%	9,7%	12,2%	20,9%	32,3%	8,3%	100%
	Lucrez peste hotare	13	4,9				30,7%	40,2%	21,7%	7,3%	
NS/NR	8	4,7				42,1%	44,9%	12,9%		100%	
Venitul lunar per	Sub 1000 MDL	71	4,3	8,5%	10,8%	8,4%	10,6%	29,2%	27,0%	5,5%	100%

		Număr cazuri	Media	Q4.5.1. 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	
familie	1001-2000 MDL	123	4,7	4,3%	5,7%	12,3%	9,5%	21,0%	40,8%	6,2%	100%
	2001-3000 MDL	104	4,7	1,0%	9,0%	3,7%	17,8%	32,4%	27,9%	8,2%	100%
	3001-4000 MDL	96	4,5	3,4%	4,3%	11,8%	21,1%	37,8%	19,8%	1,7%	100%
	4001-5000 MDL	62	4,5	2,9%	1,4%	7,9%	36,6%	30,8%	18,5%	1,9%	100%
	5001-6000 MDL	46	4,5		7,3%	10,2%	23,7%	30,7%	22,9%	5,2%	100%
	Peste 6000 MDL	92	4,5	3,1%	8,9%	7,6%	20,9%	33,5%	24,8%	1,2%	100%
	NS/NR	149	4,5	6,7%	1,7%	7,8%	22,5%	35,7%	24,2%	1,4%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)	2	2,3	73,1%					26,9%		100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	103	4,6	2,6%	5,2%	13,4%	12,7%	30,4%	31,6%	4,2%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	146	4,6	4,5%	4,9%	9,3%	14,9%	30,6%	31,0%	4,7%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	109	4,4	5,0%	9,1%	7,4%	19,0%	30,1%	24,4%	5,1%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	131	4,6	2,4%	7,4%	7,9%	18,1%	31,1%	30,9%	2,2%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	252	4,5	4,4%	3,9%	6,9%	28,1%	34,9%	18,8%	2,9%	
Medii de reședință	Urban	175	4,5	3,2%	6,2%	6,8%	30,5%	30,6%	21,5%	1,2%	100%
	Rural	327	4,6	3,8%	6,6%	9,6%	16,5%	25,4%	32,1%	6,1%	100%
	Chișinău	241	4,5	4,9%	4,0%	8,4%	17,9%	40,5%	21,9%	2,3%	100%
Regiunea	Nord	157	4,7	1,2%	5,0%	4,0%	26,8%	26,6%	26,3%	10,1%	100%
	Centru	474	4,5	4,5%	6,1%	9,6%	18,7%	34,6%	24,4%	2,1%	100%
	Sud	112	4,6	5,8%	4,4%	10,0%	17,7%	28,0%	33,1%	1,0%	100%
Limba vorbită acasă	Moldoveneasca/ Romana	570	4,5	3,7%	5,8%	8,1%	20,7%	33,9%	24,3%	3,5%	100%
	Rusa	124	4,6	3,9%	6,7%	10,0%	18,5%	24,2%	33,2%	3,4%	100%
	Ambele în egala măsură	35	4,2	11,7%		14,6%	15,7%	33,8%	17,8%	6,3%	100%
	Alta	14	5,4				23,9%	13,1%	59,9%	3,1%	100%

Tabelul 38. Satisfacția de calitatea serviciilor publice de care s-a beneficiat online, grupuri socio-demografice, %

		Număr cazuri	Media	Q4.5.2. Cît 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	Total
Total		87	4,9	4,8%	3,2%	17,5%	47,3%	27,1%	100%
Indicați grupul de vîrstă în care va încadrați:	16-25 ani	20	4,9	6,0%	6,0%	10,7%	48,9%	28,4%	100%
	26-35 ani	41	4,8	4,9%		28,1%	40,7%	26,3%	100%
	36-45 ani	12	5,3			8,7%	49,2%	42,1%	100%
	46-55 ani	5	5,0				100,0%		100%
	56-65 ani	6	4,0	16,6%	33,3%		33,3%	16,7%	100%
	66-74 ani	3	4,7			32,3%	67,7%		100%
Sexul	Masculin	47	4,8	6,2%	4,2%	18,9%	42,1%	28,6%	100%
	Feminin	40	5,0	2,6%	1,7%	15,2%	56,0%	24,6%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vîrsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	62	4,8	5,2%	4,4%	14,4%	52,2%	23,8%	100%
	1 copil	16	4,7	5,7%		40,6%	29,3%	24,4%	100%
	2 copii	9	5,6				41,6%	58,4%	100%
Poziția curenta (Ocupația)	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	8	5,1	7,3%			58,7%	34,1%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	22	5,0		2,6%	23,8%	43,2%	30,4%	100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	11	5,0	8,6%		3,0%	62,2%	26,2%	100%
	Funcționari administrativi	2	5,0				100,0%		100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	4	5,0			21,8%	56,4%	21,8%	100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	3	4,3			72,7%	27,3%		
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	7	4,0	34,0%		22,0%	23,0%	20,9%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	3	6,0					100,0%	100%
	Muncitori necalificați	2	5,0				100,0%		

		Număr cazuri	Media	Q4.5.2. Cît 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	Total
	Elev/ Student	6	4,3		19,9%	35,5%	35,5%	9,1%	100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	4	5,1			45,0%		55,0%	100%
	Casnică	10	5,3				72,7%	27,3%	100%
	Pensionar	2	5,0				100,0%		
	NS/NR	3	4,4		32,4%		67,6%		100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL								100%
	1001-2000 MDL	4	4,4			59,2%	40,8%		100%
	2001-3000 MDL	5	5,2			6,6%	68,7%	24,7%	100%
	3001-4000 MDL	12	4,9		5,4%	13,2%	68,2%	13,1%	100%
	4001-5000 MDL	15	4,9			21,0%	64,7%	14,3%	100%
	5001-6000 MDL	11	4,7		5,5%	30,9%	47,0%	16,6%	100%
	Peste 6000 MDL	18	4,9	17,8%		10,2%	22,8%	49,2%	100%
	NS/NR	22	4,9	3,2%	6,5%	14,8%	44,6%	31,0%	100%
Nivelul studiilor	Primar sau fără școală primară (1-4 clase)								100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	2	4,6			38,7%	61,3%		100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	5	5,4				64,3%	35,7%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	6	4,6		12,1%	39,3%	25,1%	23,5%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	17	4,7	19,9%		13,6%	25,9%	40,6%	100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	57	4,9	1,0%	4,2%	18,2%	53,5%	23,1%	100%
Medii de reședință	Urban	31	4,8		2,0%	30,7%	53,8%	13,4%	100%
	Rural	26	5,3		2,2%	7,4%	51,5%	39,0%	100%
	Chișinău	30	4,7	12,4%	5,1%	14,6%	38,9%	29,0%	100%
Regiunea	Nord	31	5,1		3,8%	14,2%	52,6%	29,3%	100%
	Centru	48	4,8	8,2%	3,4%	17,0%	47,0%	24,4%	100%
	Sud	8	5,0			35,2%	27,6%	37,2%	100%

		Număr cazuri	Media	Q4.5.2. Cît 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	Total
Limba vorbita acasă	Moldoveneasca/ Romana	70	4,9	4,4%	1,6%	18,9%	50,2%	24,9%	100%
	Rusa	12	4,5	9,4%	14,8%	16,6%	31,2%	28,0%	100%
	Ambele in egala măsura	4	5,3				67,2%	32,8%	
	Alta	1	6,0					100,0%	100%

Tabelul 39. Satisfacția de calitatea serviciilor publice de care s-a beneficiat online, grupuri socio-demografice, %

		Număr cazuri	Media	Q4.5.3. Cît 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 satisfacut	NS/NR	Total
Total		113	5,0	3,3%	1,6%	23,9%	35,4%	32,7%	3,1%	100%
Indicați grupul de vârstă în care va încadrați:	16-25 ani	28	4,8	4,4%	4,4%	19,4%	45,7%	22,5%	3,5%	100%
	26-35 ani	46	4,9	4,5%		32,4%	25,0%	35,6%	2,5%	100%
	36-45 ani	22	5,4			12,4%	36,1%	46,3%	5,1%	100%
	46-55 ani	5	5,0			20,0%	60,0%	20,0%		100%
	56-65 ani	7	5,0			45,6%	8,7%	45,7%		100%
	66-74 ani	5	5,4				59,6%	40,4%		100%
Sexul	Masculin	44	4,8	5,9%	3,6%	23,4%	29,9%	32,8%	4,4%	100%
	Feminin	69	5,0	1,3%		24,3%	39,5%	32,6%	2,1%	100%
Gospodarii cu/fără copii cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani	Fără copii	78	4,9	3,6%	2,2%	22,1%	36,0%	31,6%	4,4%	100%
	1 copil	23	4,8	4,0%		36,3%	28,5%	31,3%		100%
	2 copii	10	5,4			18,3%	26,6%	55,1%		100%
Poziția curenta (Ocupația)	3 copii si mai mulți	2	5,0				100,0%			100%
	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	11	5,4			8,2%	35,8%	45,9%	10,1%	100%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	42	5,2			21,1%	33,1%	45,8%		100%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	8	5,1	11,9%		15,4%	16,5%	56,2%		100%

	Număr cazuri	Media	Q4.5.3. Cît 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	
	Funcționari administrativi	2	6,0					44,5%	55,5%	100%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț și asimilați	4	4,7			53,3%	23,3%	23,3%		100%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	3	4,6			36,4%	63,6%			
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie și prospectare geologică	7	3,3	34,8%		41,6%	10,1%		13,5%	100%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	1	6,0					100,0%		
	Muncitori necalificați	2	5,0			50,0%		50,0%		100%
	Elev/ Student	15	4,8		8,3%	21,4%	49,3%	21,0%		100%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	1	6,0					100,0%		100%
	Somer /Nu lucrez, caut de lucru	3	4,3			66,5%	33,5%			100%
	Casnică	7	5,0			14,5%	71,5%	14,0%		100%
	Pensionar	4	4,5			65,8%	17,1%	17,1%		
	Lucrez peste hotare	1	5,0				100,0%			
	NS/NR	2	4,8			24,5%	75,5%			100%
Venitul lunar per familie	Sub 1000 MDL	2	5,0				100,0%			100%
	1001-2000 MDL	5	5,1			38,0%	19,0%	43,1%		100%
	2001-3000 MDL	7	4,8			31,5%	55,6%	12,9%		100%
	3001-4000 MDL	17	5,0			28,3%	46,6%	25,0%		100%
	4001-5000 MDL	13	5,2			33,1%	16,7%	50,3%		100%
	5001-6000 MDL	14	5,4			14,5%	24,8%	50,6%	10,2%	100%
	Peste 6000 MDL	32	4,8	9,1%		27,9%	23,0%	36,9%	3,1%	100%
	NS/NR	23	4,8	3,5%	7,1%	14,8%	49,8%	20,4%	4,5%	100%
Nivelul studiilor	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	1	5,0				100,0%			100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele	6	5,1			16,9%	56,4%	26,7%		100%

		Număr cazuri	Media	Q4.5.3. Cît 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
	scoli de 10 clase)									
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	5	5,0			31,5%	38,0%	30,5%		100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	20	4,5	17,7%		19,9%	35,4%	27,0%		100%
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	81	5,1		2,3%	25,6%	32,3%	35,4%	4,5%	100%
Medii de reședință	Urban	29	5,0			31,9%	33,4%	34,7%		100%
	Rural	19	4,9			42,0%	28,3%	29,8%		100%
	Chișinău	65	4,9	5,6%	2,6%	15,5%	38,3%	32,8%	5,2%	100%
Regiunea	Nord	26	5,1			32,0%	29,6%	38,4%		100%
	Centru	74	4,9	4,9%	2,3%	20,4%	36,4%	31,4%	4,6%	100%
	Sud	13	5,0			29,6%	41,0%	29,4%		100%
Limba vorbită acasă	Moldoveneasca/ Romana	86	4,9	3,0%		26,7%	39,2%	27,0%	4,0%	100%
	Rusa	19	5,0	5,9%	9,3%	14,8%	22,1%	47,9%		100%
	Ambele în egala măsură	7	5,4			15,1%	26,0%	58,8%		
	Alta	1	6,0					100,0%		100%

Tabelul 40. Profilul Socio-demografic al respondenților

		Medii de reședință						Total	
		Urban		Rural		Chisinau		%	Nr.
		%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.		
D.2.1 Genul respondentului	Masculin	49,0%	344	48,0%	713	46,6%	237	48,0%	1,294
	Feminin	51,0%	451	52,0%	919	53,4%	349	52,0%	1,719
Total		100,0%	795	100,0%	1,632	100,0%	586	100,0%	3,013
	16-25 ani	22,7%	100	17,7%	153	38,5%	137	23,6%	390
	26-35 ani	23,6%	155	20,4%	270	25,5%	144	22,3%	569
	36-45 ani	17,9%	127	18,8%	270	12,5%	77	17,2%	474
	46-55 ani	14,9%	111	21,3%	320	10,3%	66	17,2%	497
	56-65 ani	14,6%	173	16,1%	386	9,2%	91	14,2%	650
	66-74 ani	6,2%	129	5,7%	233	4,1%	71	5,4%	433
Total		100,0%	795	100,0%	1,632	100,0%	586	100,0%	3,013
D4.1 Starea Civila a respondentului	căsătorit(ă)	59,5%	498	69,3%	1,146	50,2%	341	62,5%	1,985
	divorțat(ă)	7,0%	56	5,4%	88	5,3%	36	5,8%	180
	văduv(ă)	7,9%	113	8,3%	226	3,7%	45	7,2%	384
	trăiește în cuplu, necăsătorit	3,6%	23	2,6%	32	4,0%	19	3,2%	74
	nu a fost căsătorit niciodată	22,1%	105	14,4%	140	36,8%	145	21,3%	390
Total		100,0%	795	100,0%	1,632	100,0%	586	100,0%	3,013
D.5.1 Nivelul de studii al respondentului	Fără studii	0,8%	6	0,1%	2			0,3%	8
	Studii Primare (1-4 clase)	0,2%	3	0,5%	20			0,3%	23
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	15,0%	122	25,9%	433	7,4%	34	19,0%	589
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	18,3%	134	24,6%	406	22,0%	112	22,4%	652
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată)	17,4%	136	21,6%	339	6,7%	40	17,2%	515
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	23,2%	195	16,5%	267	20,6%	127	19,1%	589
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	24,4%	193	10,5%	161	43,2%	271	21,3%	625
	(nu cititi) NS/NR	0,8%	6	0,3%	4	0,2%	2	0,4%	12
Total		100,0%	795	100,0%	1,632	100,0%	586	100,0%	3,013

Tabelul 41. Profilul Socio-demografic al capului gospodăriei (altul decât respondentul)

		Medii de resedinta						Total	
		Urban		Rural		Chisinau		%	Nr.
		%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.		
D.2.1 Genul capului gospodariei	Masculin	25,9%	73	19,8%	132	30,7%	82	23,9%	287
	Feminin	74,1%	205	80,2%	560	69,3%	191	76,1%	956
Total		100,0%	278	100,0%	692	100,0%	273	100,0%	1,243
	16-25 ani	3,3%	7	2,7%	13	7,8%	18	4,1%	38
	26-35 ani	14,3%	43	15,0%	93	18,8%	56	15,8%	192
	36-45 ani	26,7%	62	21,5%	135	26,0%	62	23,8%	259
	46-55 ani	29,3%	69	27,9%	167	26,2%	64	27,8%	300
	56-65 ani	16,4%	53	22,9%	181	14,7%	44	19,4%	278
	66-74 ani	7,5%	34	7,7%	85	5,1%	23	7,0%	142
	75 de ani și peste	2,4%	10	2,3%	18	1,3%	6	2,1%	34
Total		100,0%	278	100,0%	692	100,0%	273	100,0%	1,243
D4.2 Starea civila a capului Gospodariei	căsătorit(ă)	86,7%	246	89,0%	631	84,9%	240	87,5%	1,117
	divorțat(ă)	5,6%	10	1,6%	8	5,3%	11	3,4%	29
	văduv(ă)	5,3%	16	6,4%	37	6,7%	16	6,2%	69
	trăiește în cuplu, necăsătorit	1,5%	4	2,1%	12	1,7%	3	1,9%	19
	nu a fost căsătorit niciodată	0,9%	2	0,9%	4	1,3%	3	1,0%	9
Total		100,0%	278	100,0%	692	100,0%	273	100,0%	1,243
D.5.2 Nivelul de studii a capului Gospodariei	Fără studii	0,8%	2					0,2%	2
	Studii Primare (1-4 clase)	0,2%	1	1,1%	8			0,6%	9
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	10,8%	29	25,6%	179	5,1%	13	17,1%	221
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	19,6%	50	23,2%	163	14,3%	35	20,2%	248
	Secundar profesional (instruirea profesională calificată)	23,9%	68	28,6%	195	10,5%	27	23,0%	290
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	24,4%	73	12,9%	84	21,1%	60	17,5%	217
	Superior (universități, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	17,1%	48	6,8%	52	44,1%	129	18,4%	229
	(nu cititi) NS/NR	3,3%	7	1,9%	11	5,0%	9	3,0%	27
Total		100,0%	278	100,0%	692	100,0%	273	100,0%	1,243

Tabelul 42. Activitatea de muncă și ocuparea respondenților

		Medii de resedinta						Total	
		Urban		Rural		Chisinau		nr.	%
		nr.	%	nr.	%	nr.	%		
D.6.1 Pozitia curenta (Ocupatia) Dvs.?	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	12	1,8%	9	0,7%	15	2,2%	36	1,3%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	53	7,3%	47	3,2%	112	18,7%	212	7,7%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	54	7,7%	48	3,3%	61	11,6%	163	6,3%
	Funcționari administrativi	5	0,6%	7	0,5%	7	1,3%	19	0,7%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț	31	4,1%	32	2,4%	12	2,0%	75	2,7%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	8	1,2%	54	3,6%	2	0,4%	64	2,3%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie	31	4,4%	49	3,7%	26	4,5%	106	4,1%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	20	3,8%	12	0,8%	8	1,5%	40	1,7%
	Muncitori necalificați	66	9,3%	204	14,1%	32	5,9%	302	11,1%
	Elev/ Student	45	10,6%	40	4,4%	80	22,3%	165	10,0%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	6	0,7%	15	0,8%	2	0,3%	23	0,7%
	Șomer /Nu lucrez, caut de lucru	83	12,7%	260	19,8%	35	6,2%	378	15,0%
	Casnică	100	13,8%	272	18,8%	74	12,3%	446	16,0%
	Pensionar	242	16,9%	510	18,2%	109	8,7%	861	15,8%
	Lucrez peste hotare	25	3,6%	68	5,4%	8	1,3%	101	4,1%
(nu cititi) NS/NR	14	1,5%	5	0,3%	3	0,7%	22	0,7%	
Total		795	100%	1,632	100%	586	100%	3,013	100%
D.8.1 Ati lucrat a lucrat pentru salariu sau orice alta plata in numerar sau in natura pentru cel puțin 1 ora in ultima saptamina?	Da	312	44,5%	564	39,2%	295	52,2%	1,171	43,4%
	Nu	479	54,9%	1,061	60,3%	274	44,4%	1,814	55,4%
	NS/NR	4	0,6%	7	0,5%	17	3,4%	28	1,2%
Total		795	100%	1,632	100%	586	100%	3,013	100%

		Medii de resedinta						Total	
		Urban		Rural		Chisinau		nr.	%
		nr.	%	nr.	%	nr.	%		
D.9.1 Daca nu ati lucrat pentru salariu sau orice alta plata in numerar sau in natura pe parcursul ultimei saptamini, indicati motivul?	Concediu de maternitate / îngrijirea copilului pînă la 1,5 ani / 3 ani	41	10,6%	96	12,0%	53	18,9%	190	12,9%
	Concediu anual sau în concediu medical	8	2,0%	15	2,0%	7	3,0%	30	2,2%
	Condiții meteorologice nefavorabile	3	1,0%	17	1,6%			20	1,2%
	Starea de sănătate nu-mi permite	109	16,9%	208	16,1%	35	7,4%	352	14,7%
	Vîrsta nu-mi permite	139	19,1%	295	16,7%	70	16,4%	504	17,3%
	Lipsa locurilor de muncă	124	31,6%	375	43,3%	43	14,0%	542	34,9%
	Alt motiv	14	4,2%	25	3,3%	12	4,2%	51	3,7%
	Student	16	7,0%	16	2,9%	49	27,2%	81	8,4%
	NS/NR	29	7,5%	21	2,2%	22	8,9%	72	4,8%
Total		483	100%	1,068	100%	291	100%	1,842	100%

Tabelul 43. Activitatea de muncă și ocuparea capului gospodăriei (altul decât respondentul)

		Medii de resedinta						Total	
		Urban		Rural		Chisinau		nr.	%
		nr.	%	nr.	%	nr.	%		
D.6.2 Pozitia curenta (Ocupatia) capului Gospodariei?	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	8	3,0%	4	0,5%	6	1,9%	18	1,4%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	18	6,4%	13	1,8%	77	27,4%	108	9,2%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	21	8,5%	24	3,5%	41	14,6%	86	7,4%
	Funcționari administrativi	2	0,6%	4	0,6%	3	1,0%	9	0,7%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț	13	5,3%	16	2,7%	8	3,2%	37	3,4%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	4	1,5%	36	5,8%	3	1,6%	43	3,8%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari si mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie	19	7,8%	38	5,7%	28	10,4%	85	7,3%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	5	1,8%	13	2,2%	4	1,6%	22	2,0%
	Muncitori necalificați	35	13,1%	129	20,2%	20	7,9%	184	15,5%
	Elev/ Student	1	0,5%	1	0,3%	4	2,0%	6	0,8%

		Medii de resedinta						Total	
		Urban		Rural		Chisinau		nr.	%
		nr.	%	nr.	%	nr.	%		
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	3	0,8%	3	0,3%			6	0,3%
	Șomer /Nu lucrez, caut de lucru	22	8,5%	78	12,1%	12	4,6%	112	9,5%
	Casnică	9	3,4%	46	6,9%	7	3,1%	62	5,1%
	Pensionar	68	16,7%	185	19,6%	39	10,7%	292	16,7%
	Lucrez peste hotare	43	19,4%	95	16,7%	14	6,4%	152	14,7%
	(nu cititi) NS/NR	7	2,7%	7	1,0%	7	3,6%	21	2,0%
Total		278	100%	692	100%	273	100%	1,243	100%
D.8.2 Capul Gospodăriei a lucrat pentru salariu sau orice altă plată în numerar sau în natură pentru cel puțin 1 oră în ultima săptămână?	Da	160	64,1%	349	54,4%	210	79,3%	719	62,8%
	Nu	114	34,7%	336	44,8%	53	16,3%	503	35,4%
	NS/NR	4	1,2%	7	0,9%	10	4,4%	21	1,8%
Total		278	100%	692	100%	273	100%	1,243	100%
D.9.2 Capul Gospodăriei nu a lucrat pentru salariu sau orice altă plată în numerar sau în natură pe parcursul ultimei săptămâni, indicați motivul?	Concediu de maternitate / îngrijirea copilului pînă la 1,5 ani / 3 ani	2	1,4%	3	1,2%	1	2,4%	6	1,4%
	Concediu anual sau în concediu medical	3	3,0%	3	1,0%	1	1,0%	7	1,4%
	Condiții meteorologice nefavorabile	1	0,6%	2	0,5%			3	0,5%
	Starea de sănătate nu-mi permite	19	16,4%	73	18,1%	7	9,6%	99	16,5%
	Vîrsta nu-mi permite	46	30,2%	117	28,7%	26	33,1%	189	29,7%
	Lipsa locurilor de muncă	29	30,3%	116	39,8%	10	16,9%	155	34,6%
	Alt motiv	4	4,2%	9	3,2%	2	4,4%	15	3,6%
	Student	1	0,9%			2	4,3%	3	0,8%
NS/NR	13	13,0%	20	7,5%	14	28,4%	47	11,6%	
Total		118	100%	343	100%	63	100%	524	100%

Tabelul 44. Ponderea respondenților care au declarat că au realizat anumite cheltuieli în ultimele 2 luni, predecesoare studiului

		Medii de resedinta						Total	
		Urban		Rural		Chisinau		nr	%
		nr	%	nr	%	nr	%		
Restaurante, cafenele, cantine și alte unități de catering. De asemenea, înregistrează cheltuielile privind serviciile de livrare produselor alimentare (de ex., pizza, kebab etc.)	Da	188	31,3%	179	14,9%	247	50,3%	614	27,0%
	Nu	606	68,5%	1450	84,9%	321	45,8%	2377	72,0%
	NS/NR	1	0,3%	3	0,2%	18	3,8%	22	1,0%
Total		795	100%	1632	100%	586	100%	3013	100%
Educație (de exemplu, școlarizare)	Da	299	45,7%	550	39,3%	272	54,5%	1121	44,3%
	Nu	495	54,1%	1079	60,5%	305	43,5%	1879	55,1%
	NS/NR	1	0,3%	3	0,2%	9	1,9%	13	0,6%
Total		795	100%	1632	100%	586	100%	3013	100%
Sănătate (medicamente)	Da	690	84,9%	1367	82,1%	535	89,1%	2592	84,4%
	Nu	102	14,5%	263	17,8%	43	9,2%	408	15,1%
	NS/NR	3	0,5%	2	0,1%	8	1,7%	13	0,6%
Total		795	100%	1632	100%	586	100%	3013	100%
Transport (deplasări)	Da	648	84,4%	1329	84,1%	534	92,1%	2511	85,9%
	Nu	145	15,3%	301	15,7%	44	6,2%	490	13,5%
	NS/NR	2	0,4%	2	0,1%	8	1,7%	12	0,5%
Total		795	100%	1632	100%	586	100%	3013	100%
Vizite la teatru, cinema, circ	Da	88	13,7%	55	4,4%	170	32,6%	313	13,0%
	Nu	704	85,9%	1573	95,4%	408	65,7%	2685	86,4%
	NS/NR	3	0,4%	4	0,2%	8	1,7%	15	0,6%
Total		795	100%	1632	100%	586	100%	3013	100%
Procurarea de cărți	Da	193	29,4%	329	23,2%	250	47,4%	772	30,1%
	Nu	598	70,0%	1300	76,6%	326	50,8%	2224	69,2%
	NS/NR	4	0,6%	3	0,2%	10	1,8%	17	0,7%
Total		795	100%	1632	100%	586	100%	3013	100%

