

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

Conținut

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

Lista figurilor

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

Figura 40. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere în corespunderea calității serviciilor publice online așteptărilor respondenților, %	33
Figura 41. Nivelul de încredere în corespunderea calității serviciilor publice online așteptărilor respondenților, %	34
Figura 42. Disponibilitatea respondenților de a recomanda altora regimul online de utilizare a serviciilor publice, %	34
Figura 43. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că apelând la un serviciu public electronic acesta va fi obținut cu certitudine, %	35
Figura 44. Aprecieri comparative privind nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, %	35
Figura 45. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că serviciu public electronic va fi prestat în siguranță, %	36
Figura 46. Percepția populației cu privire la avantajele prestării serviciilor publice în regim electronic/în mod online, %	36
Figura 47. Nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, %	37
Figura 48. Metode de accesare a serviciilor publice, N=974, %	38
Figura 49. Nota medie acordată gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %	38
Figura 50. Aprecieri ale gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %	39

Rezumat

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cunoașterea și înțelegerea conceptului de guvernare electronică.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nota medie acordată calității serviciilor online este de 4.4, în timp ce nota acordată serviciilor publice prestate în regim offline este de 4.0 pe scala de la 1 (nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut). Circa 41% dintre respondenți au acordat note de 5 sau 6 nivelului de satisfacție de calitatea serviciilor prestate în regim offline, (oferite la oficiul instituției publice), iar 43% - celor de care au beneficiat online (Prin Internet, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice sau Portalul Serviciilor Publice). Per total, 64% dintre respondenți au apreciat nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice prestate în regim online cu note de 3-4 (moderat satisfăcut) și 5-6 (satisfăcut în deplină măsură).

INTRODUCERE

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

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

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

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

METODOLOGIA

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

Eșantionare:

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

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

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 (177) au fost stabilite în mod aleator, în baza unui tabel cu numere aleatoare.

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

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

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

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

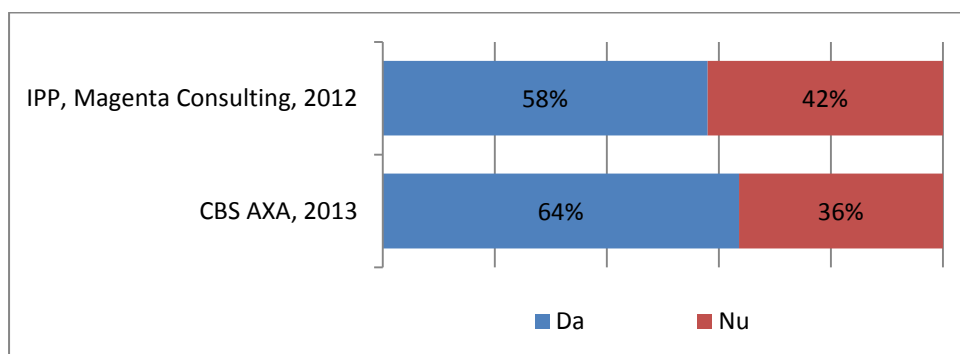
1. ACCESUL POPULAȚIEI LA CALCULATOARE ȘI LA INTERNET

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

1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare

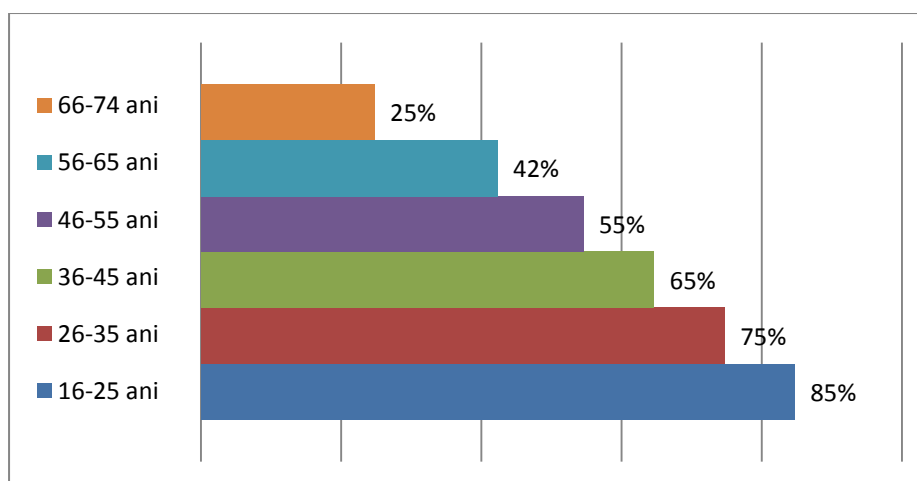
Conform datelor studiului curent 64% dintre respondenți au declarat că dispun de cel puțin un calculator în gospodărie, această pondere înregistrând o creștere cu circa 6 puncte procentuale (p.p.) față de studiul precedent (Figura 1).

Figura 1. Gradul de dotarea gospodăriilor cu calculatoare, %



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

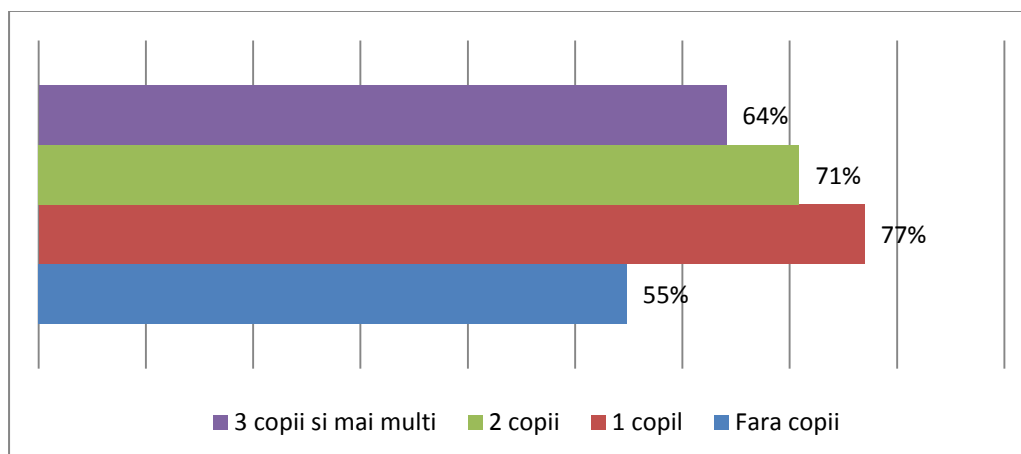
Figura 2. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare în funcție de grupuri de vârstă, %



Prezența copiilor stimulează în măsură mai mare familiile să achiziționeze calculatoare, totodată se observă că odată cu creșterea numărului de copii ponderea respondenților care au declarat că dispun de calculatoare înregistrează tendințe spre diminuare. Astfel, cel mai înalt grad de dotare a

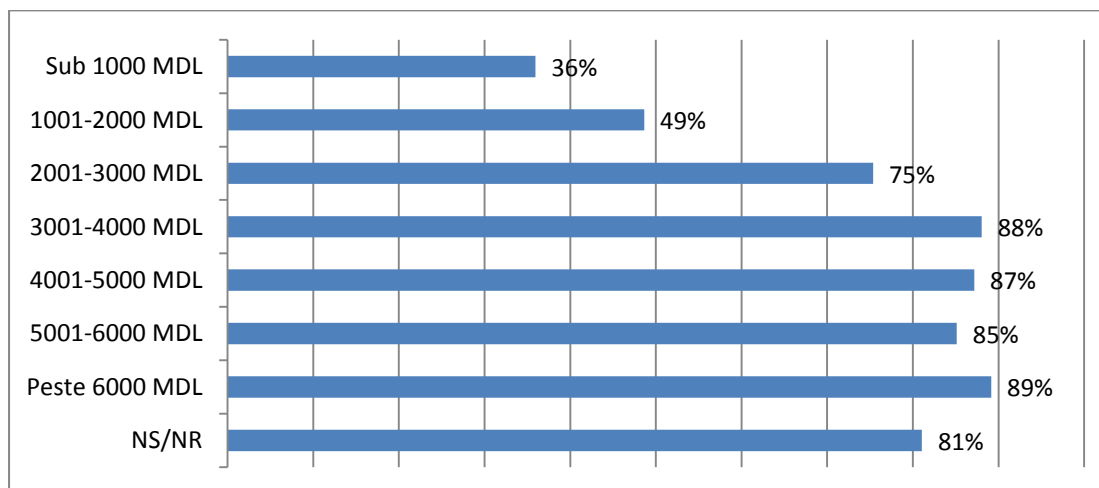
gospodăriilor cu calculatoare de 77% a fost înregistrat în cazul gospodăriilor cu 1 copil (Figura 3), cea mai mică de 55% - în cazul celor fără copii de pînă la 18 ani.

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



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

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

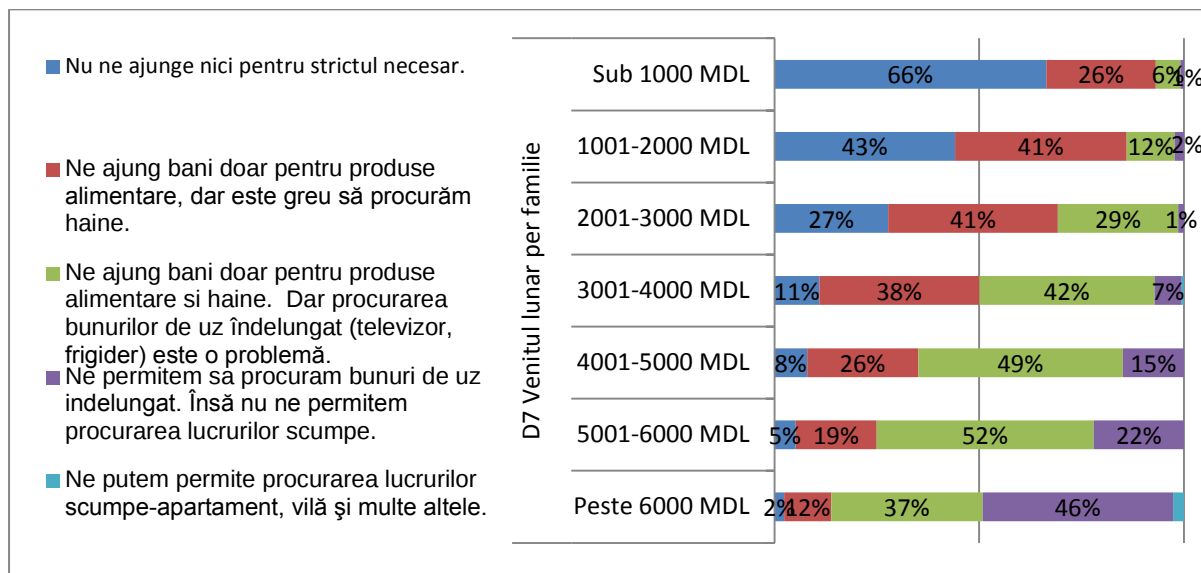


Este importantă și percepția subiectivă a populației cu referire la nivelul său de bunăstare, opiniile privind posibilitățile financiare ale gospodăriilor de a procura bunuri de uz îndelungat². Este observată corelarea între nivelul de bunăstare perceput și categoriile de venituri la care se autoatribuie respondenții. Circa 66% dintre respondenții cu venit sub 1000 lei, 43% dintre cei cu venit de 1001-2000 lei și 27% cu venit de 2001-3000 lei au declarat că mijloacele financiare nu ajung

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

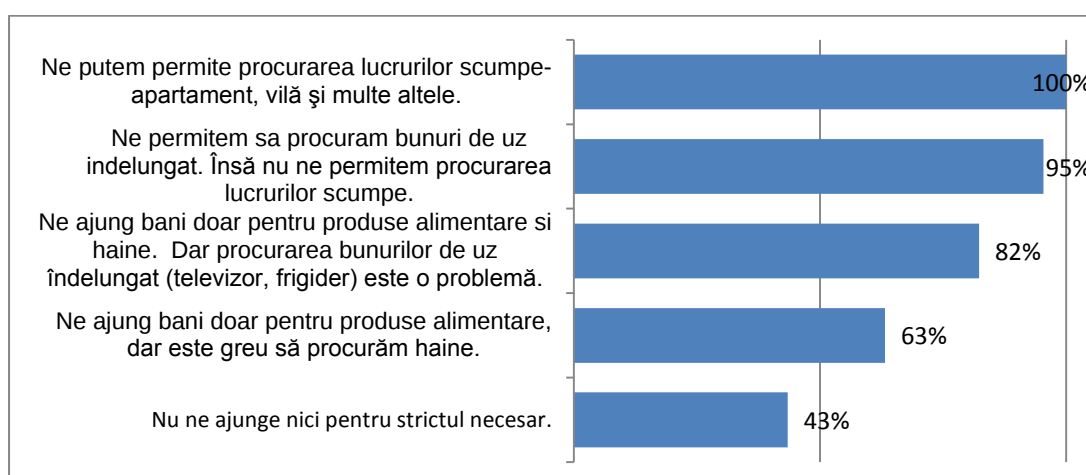
nici pentru strictul necesar, iar alte 26% și câte 41%, respectiv, au menționat că le ajung bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procure haine și mai puțin – bunuri de uz îndelungat sau alte lucruri scumpe. Cazuri limitate de respondenții din aceste grupuri au declarat că ar putea să-și permită bunuri de uz îndelungat (doar 1%-2%). De asemenea procurarea bunurilor de uz îndelungat este considerată o problemă și de către aproape jumătate dintre respondenții cu venituri de 3001-6000 lei (Figura 5).

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



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

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



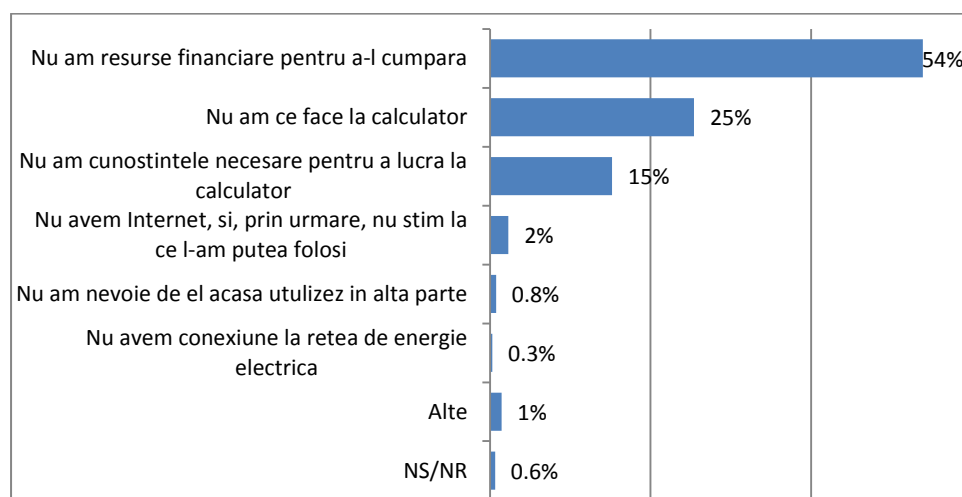
Gradul de dotare cu calculatoare a gospodăriilor este dependent de mediul de reședință. Ponderea gospodăriilor care dispun de calculatoare de la sate este deosebit de mică și constituie doar 52%, diferența fiind de circa 17 p.p. față de orașe și 33 p.p. față de Chișinău. Totodată este necesar de menționat că s-a observat o oarecare tendință spre creștere față de studiul precedent, care a

înregistrat o pondere de doar 45% a gospodăriilor de la sate care au calculatoare. De asemenea, se observă dependența gradului de dotare cu calculatoare de nivelul studiilor respondenților. Cel mai redus grad de dotare a fost atestat printre cei cu nivel jos de studii (22%), iar cel mai înalt - printre cei cu studii superioare (86%). Nu au fost înregistrate diferențe semnificative în ceea ce privește gradul de dotare cu calculatoare în funcție de sexul respondentului, doar o ușoară tendință spre un nivel puțin mai înalt se observă printre respondenții bărbați (Tabelul 1.1 în anexă).

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

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

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



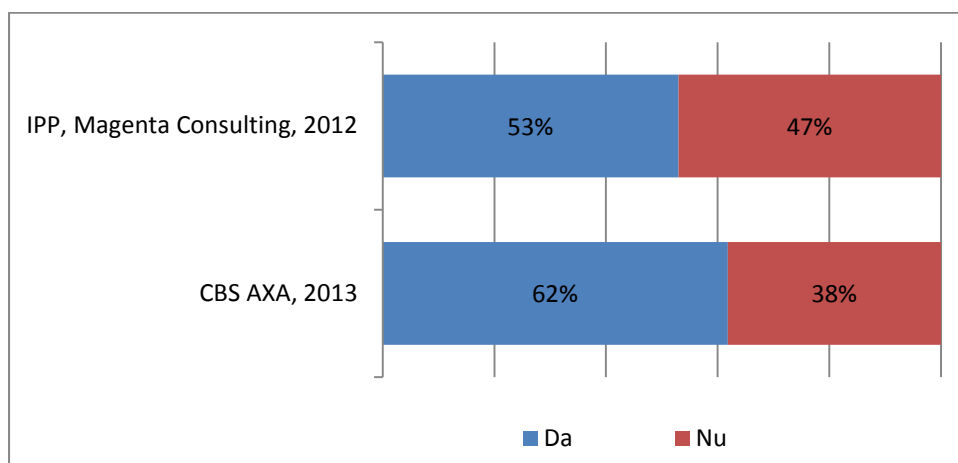
Ponderi semnificative - de peste 70% - ale respondenților care au declarat drept motiv lipsa resurselor financiare au fost observate printre gospodăriile cu 2 copii și mai mulți, printre persoanele tinere de 16-25 ani și 26-35 ani. Peste jumătate dintre persoanele care se percep ca fiind cu un nivel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

ponderi mai mari printre respondenții de la sate (56%) față de cei din orașe (47%), iar un decalaj mai mare între cei din orașe (31%) față de cei de la sate (24%) a fost atestat între respondenții care au declarat că nu au ce face la calculator. Lipsa cunoștințelor necesare pentru a lucra la calculator a fost invocată drept motiv în ponderi mai semnificative printre vârstnicii de peste 66 ani. Este necesar de menționat că acest motiv a fost invocat de asemenea de circa ¼ dintre *Lucrătorii calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit* (Tabelul 1.3 în anexa).

1.2. Nivelul de conectare la Internet

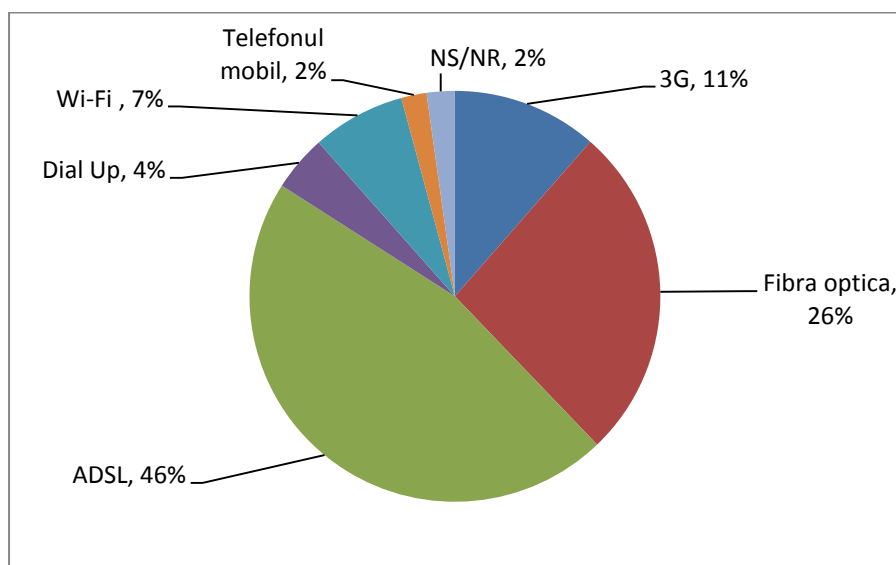
Circa 62% dintre respondenți au declarat că dispun de conexiune la Internet, ceea ce denotă o creștere cu circa 9 p.p. față de datele studiului precedent. Diferența dintre respondenții care au calculatoare și cei conectați la Internet constituie doar 2 p.p. De menționat că în cazul studiului precedent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

Figura 8. Conectarea gospodăriilor la Internet, %



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

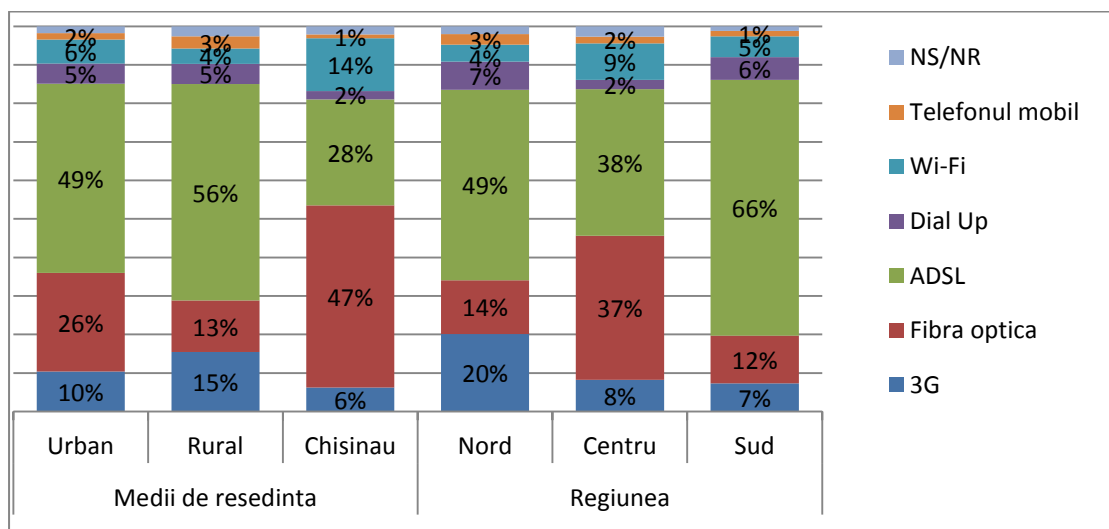
Figura 9. Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet, %



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

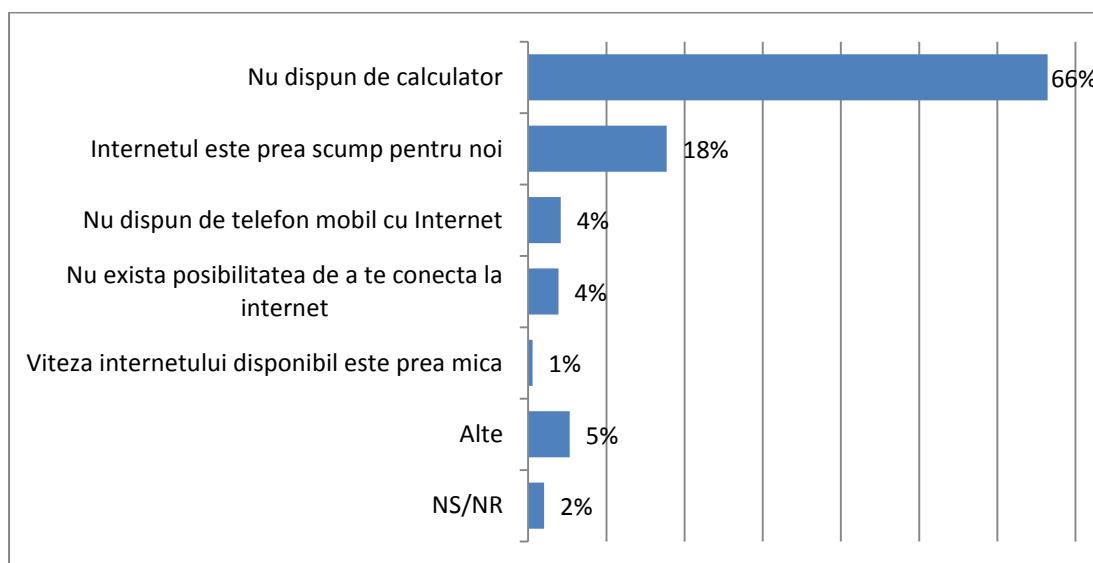
Conexiunea de tip ADSL este utilizată mai mult la Sud (66%) în comparare cu alte regiuni ale republicii. 1/5 dintre respondenți din regiunea de Nord au declarat că utilizează 3G, în celelalte regiuni acest tip de conexiune fiind mai puțin utilizat de către populație.

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



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

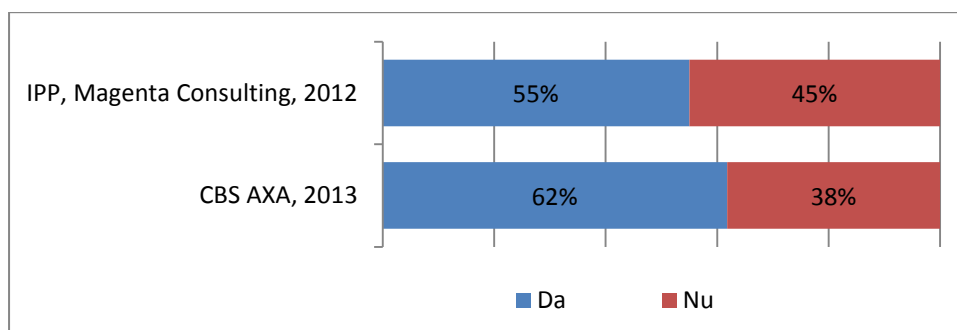
Figura 11. Motivele lipsei conexiunii la Internet, %



1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor

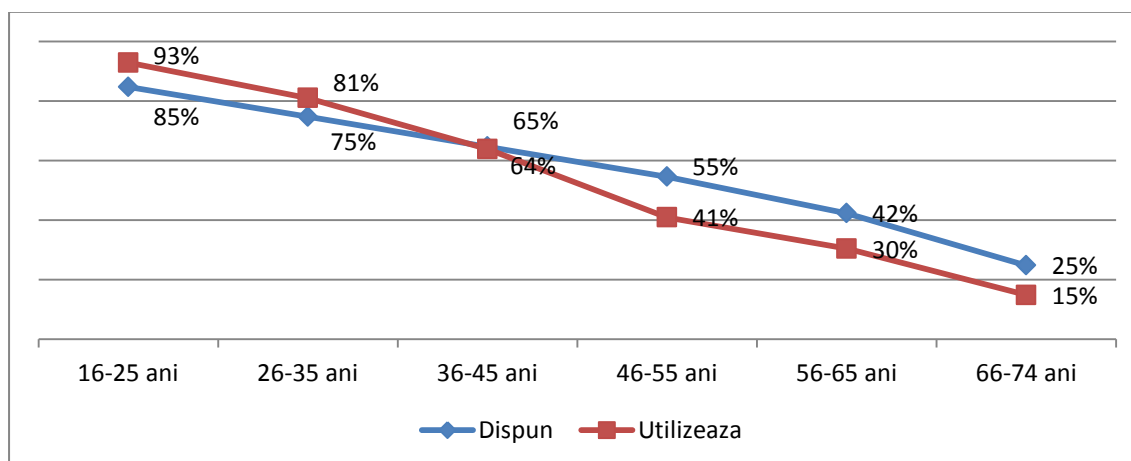
Aproximativ aceeași pondere a respondenților au utilizat calculatoarele în ultimele 12 luni față de cei care dispun de acestea, indiferent de locul unde l-au accesat (62% au utilizat față de 64% dispun de calculatoare în gospodărie). De menționat că gradul de utilizare a calculatorului a crescut în comparare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

Figura 12. Utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni, %



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

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

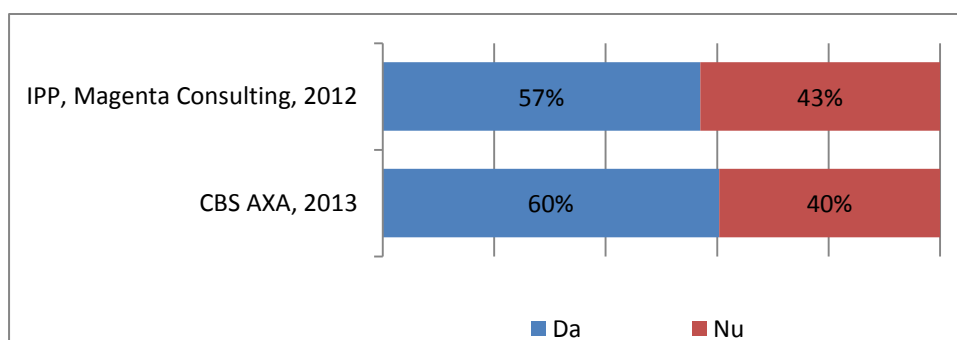


Utilizarea calculatorului este de asemenea corelată cu nivelul de bunăstare și venituri. Astfel, în cazul persoanelor cu venituri de peste 5000 lei pe familie, ponderea celor care au utilizat calculatorul în ultimele 12 luni este de circa 90%. De asemenea se observă un grad înalt - de peste 90% - de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

1.4. Utilizarea Internetului

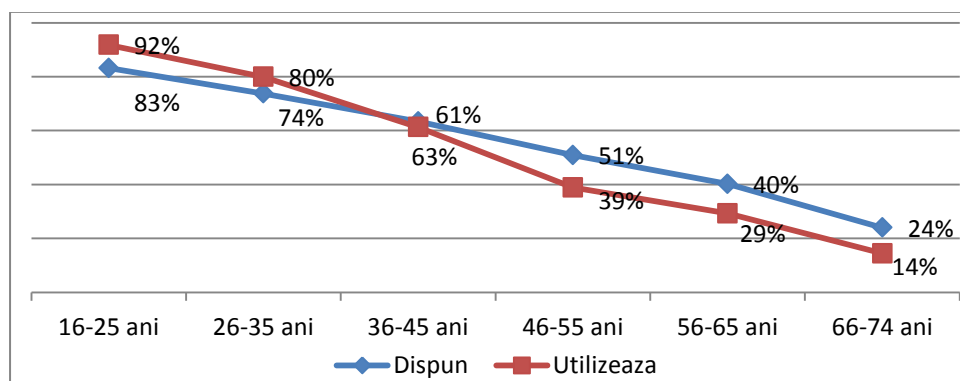
Datele studiului denotă că circa 60% dintre respondenți au utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de locul accesării, iar creșterea față de studiul precedent nu este semnificativă și constituie doar 3% (Figura 14).

Figura 14. Utilizarea Internetului în ultimele 12 luni, %



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

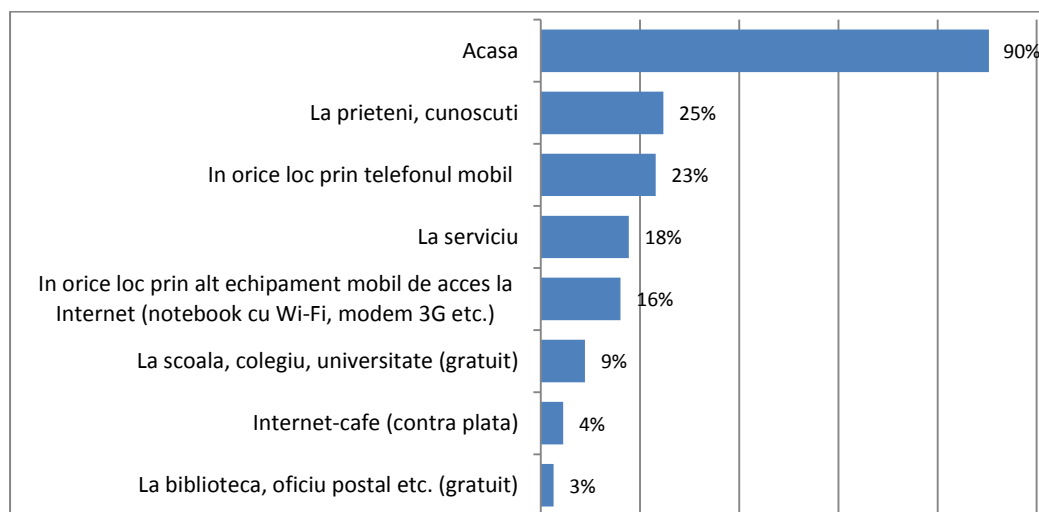
Figura 15. Nivelul de disponibilitate și gradul de utilizare a Internetului în ultimele 12 luni în funcție de grupuri de vârste, %



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

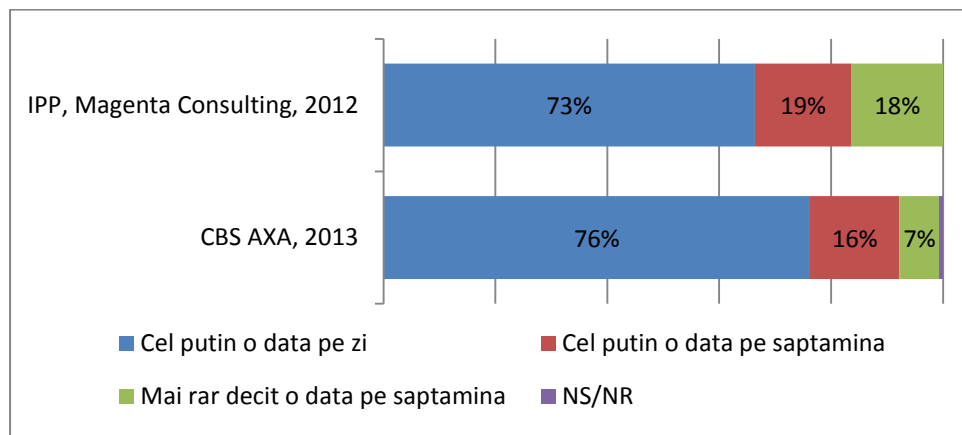
Majoritatea respondenților în ultimele 12 luni au accesat Internetul de acasă (90%), iar câte circa ¼ dintre ei au accesat de la prieteni, cunoscuți sau din alte locuri prin intermediul telefonului mobil. Circa 18% au utilizat Internetul la serviciu; 16% au folosit în acest scop diverse echipamente mobile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

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



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

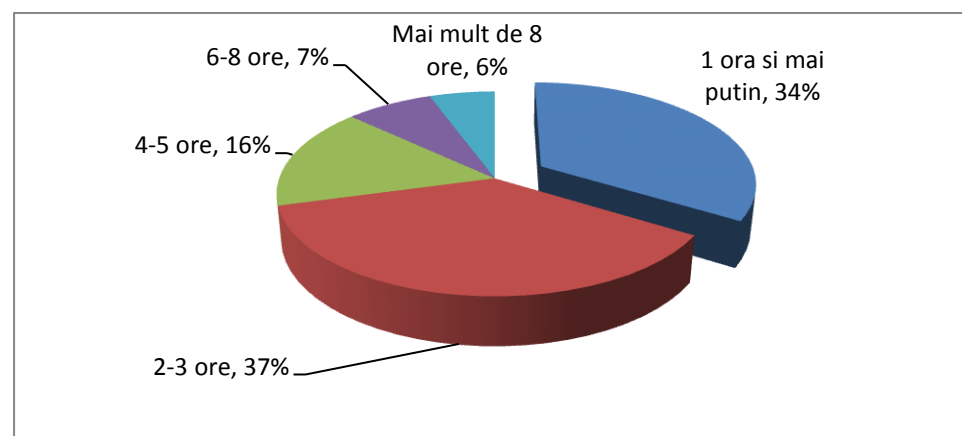
Figura 17. Frecvența utilizării Internetului în ultimele 12 luni, %



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

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

Figura 18. Durata navigării în Internet, %

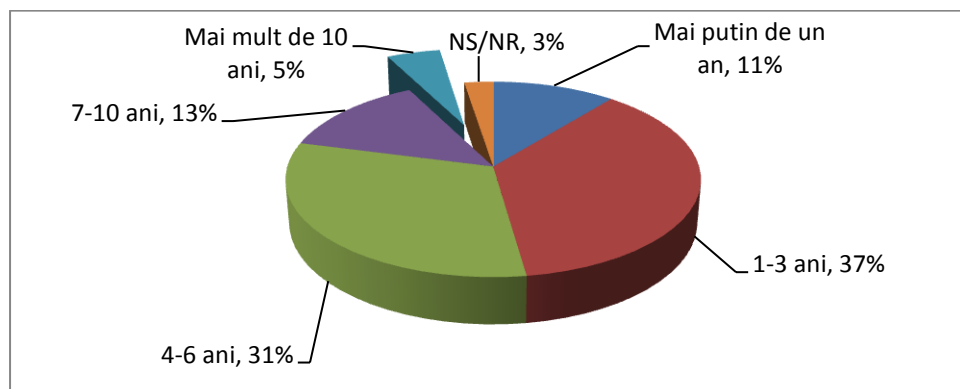


Aproape jumătate dintre elevi/studenți navighează în Internet timp de 4 ore și mai mult, circa 40% dintre persoanele tinere de 16-25 ani, câte peste 1/3 dintre bărbați, respondenții din gospodăriile fără copii sau doar cu un copil, conducătorii și specialiștii cu un nivel superior sau mediu de calificare,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

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

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

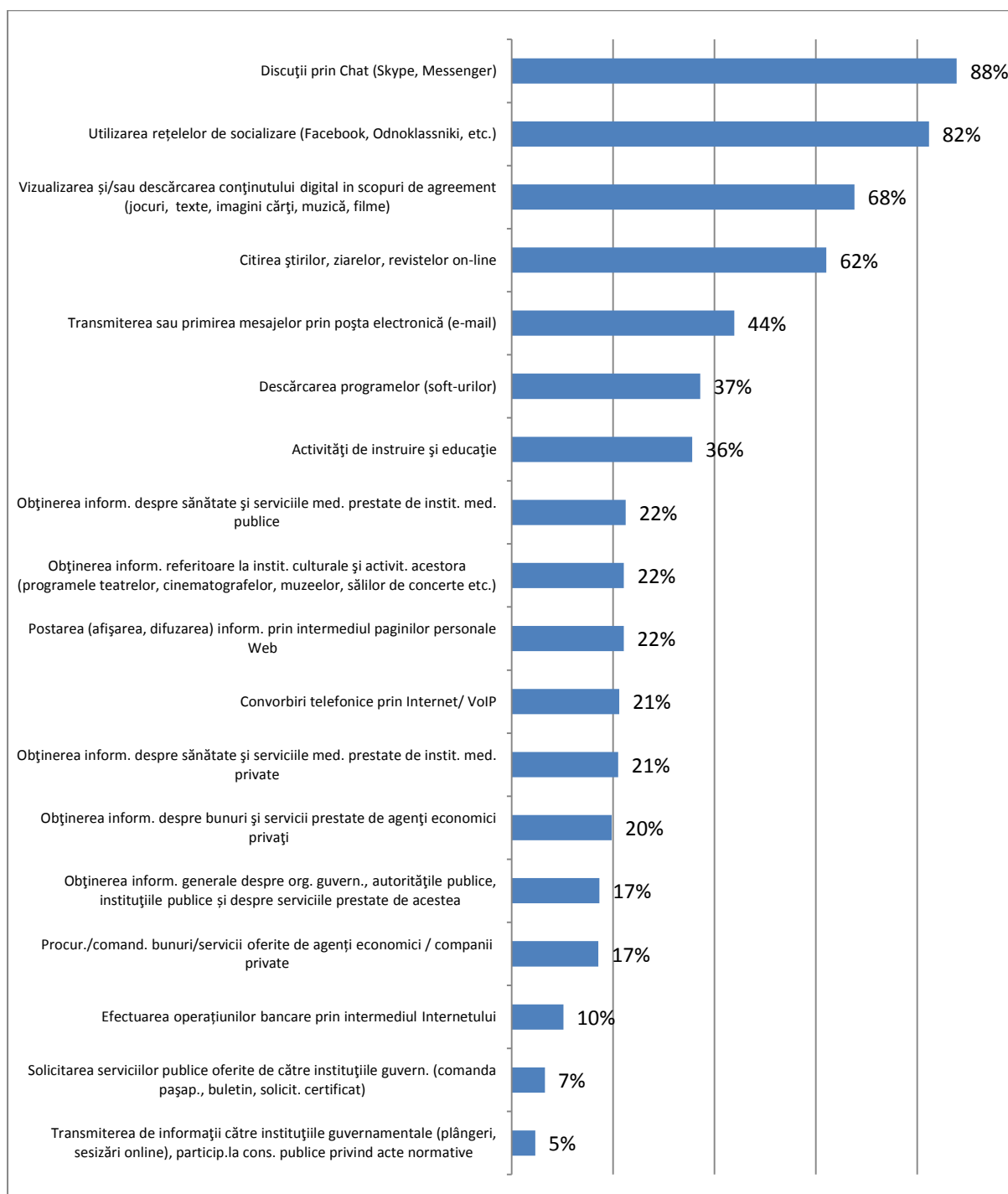
Figura 19. Experiența de utilizare Internet, %



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

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

Figura 20. Scopurile utilizării Internetului, %



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

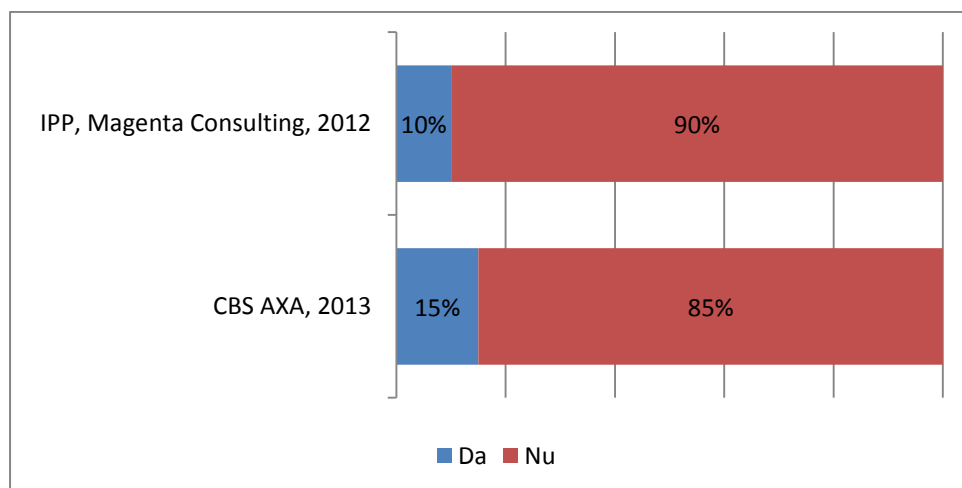
2. UTILIZAREA RESURSELOR ONLINE ALE MINISTERELOR ȘI ALTOR AUTORITĂȚI ADMINISTRATIVE CENTRALE SUBORDONATE GUVERNULUI

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

2.1. Accesarea site-ului Guvernului

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

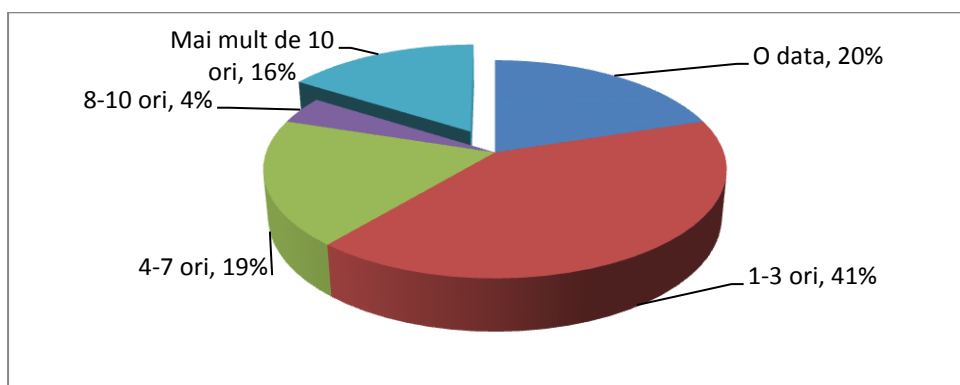
Figura 21. Accesarea site-ului Guvernului, %



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

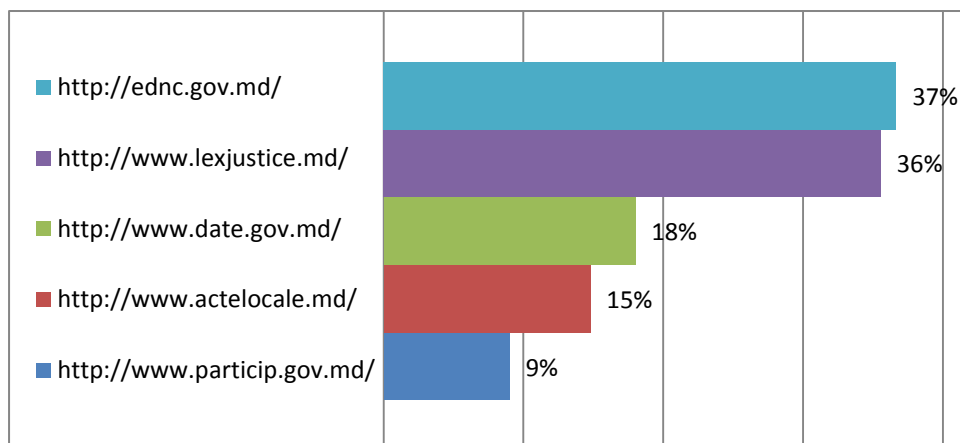
Circa 16% dintre respondenții care au declarat că au accesat pagina web a Guvernului pe parcursul ultimilor 12 luni, au apelat la acest site de 10 ori și mai mult (Figura 22 și Tabelul 1.15 în anexă), iar circa 20% - doar o singură dată.

Figura 22. Frecvența accesării site-ului Guvernului, %



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

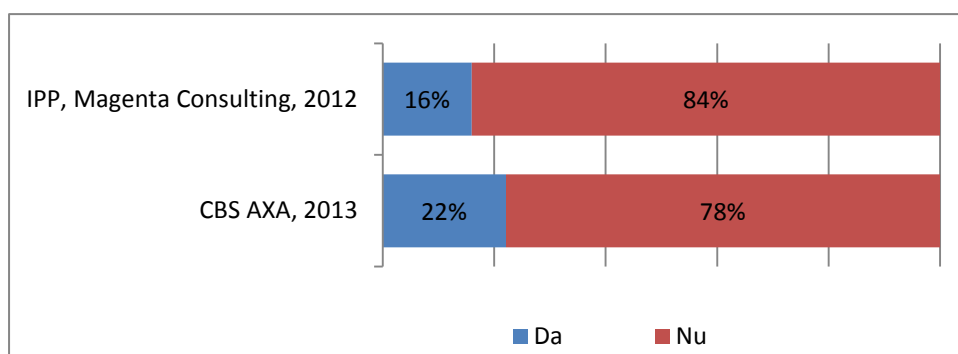
Figura 23. Accesarea paginilor informative ale guvernului, %



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

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

Figura 24. Accesarea paginilor Web ale instituțiilor guvernamentale, %



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

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

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

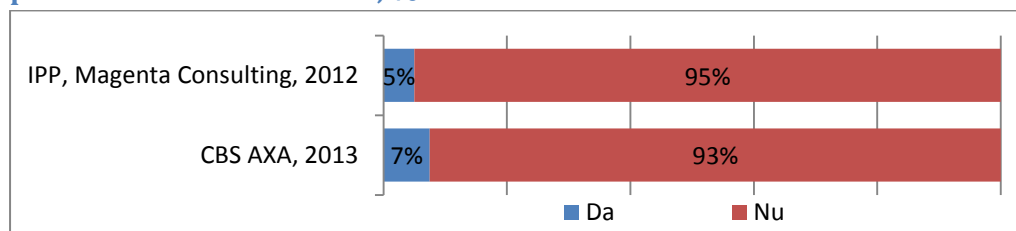
Instituții	Web pagina	% accesare
Ministerul Educatiei	http://www.edu.md/	40,4%
Serviciul Hidrometeorologic de Stat	http://www.meteo.md/	28,9%
Ministerul Afacerilor Interne	http://www.mai.md/	19,4%
Intreprinderea de Stat Posta Moldovei	http://www.posta.md/	18,0%
Ministerul Justitiei	http://justice.gov.md/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

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

2.3. Particularități de accesare a serviciilor publice online

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

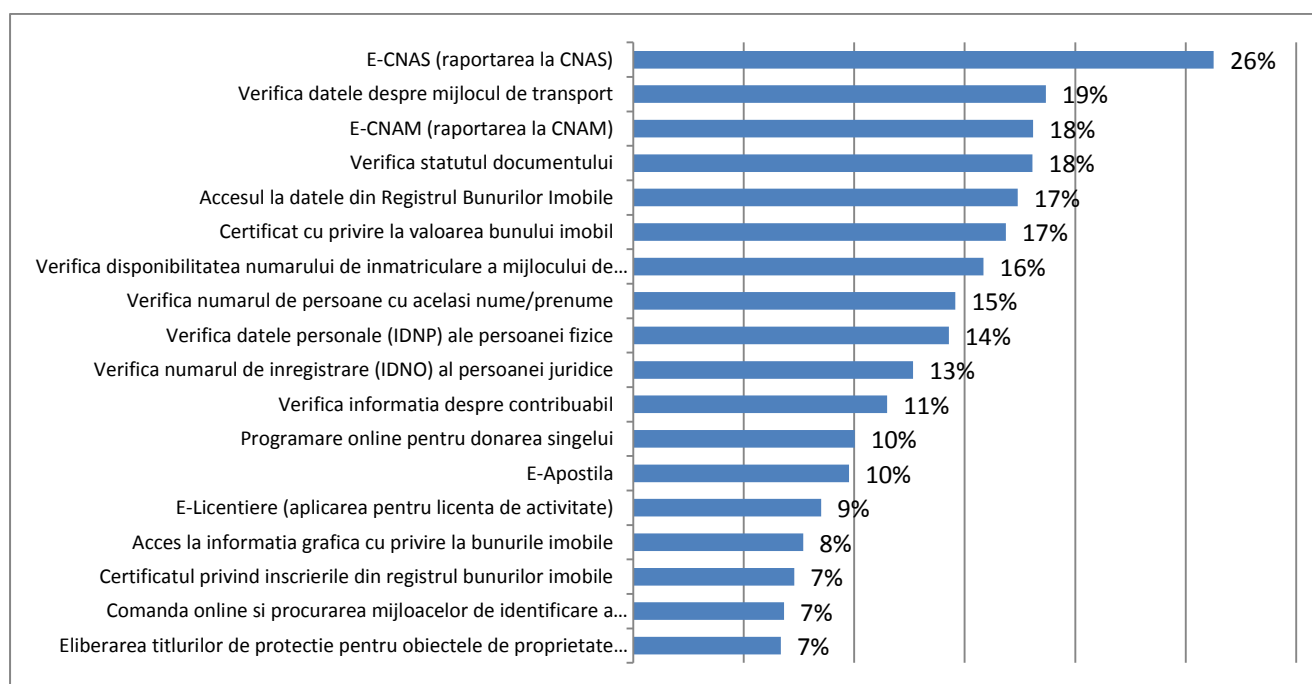
Figura 25. Accesarea serviciilor publice online ale instituțiilor guvernamentale pe parcursul ultimelor 12 luni, %



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

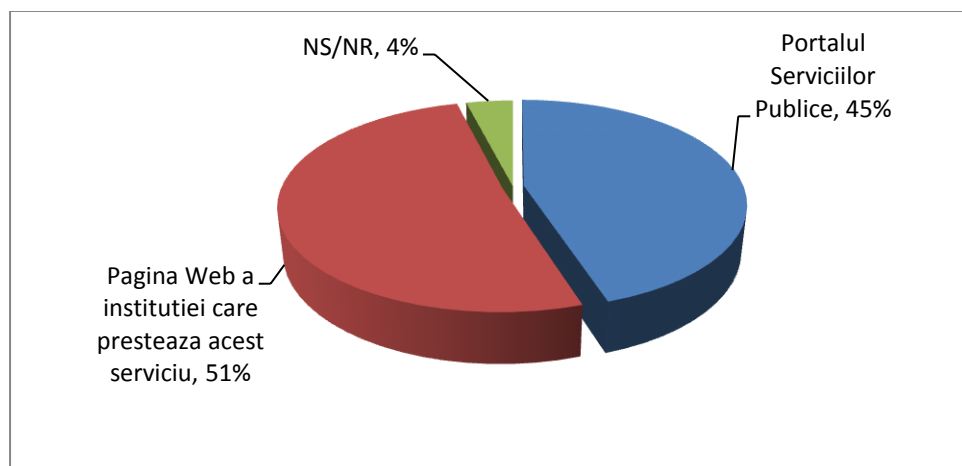
Cele mai accesate sunt serviciile de raportare la CNAS (26%), urmate de verificarea datelor despre mijlocul de transport (19%) (Figura 26).

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



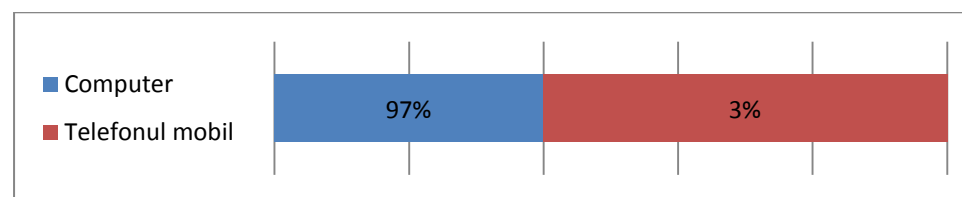
Dintre persoanele care au accesat cel puțin un serviciu online, o pondere mai pronunțată de 51% a respondenților au accesat serviciilor publice prin intermediul paginii Web a instituției respective (Figura 27). De menționat că aproape 60% dintre orășeni preferă accesul prin intermediul paginii Web, atunci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

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



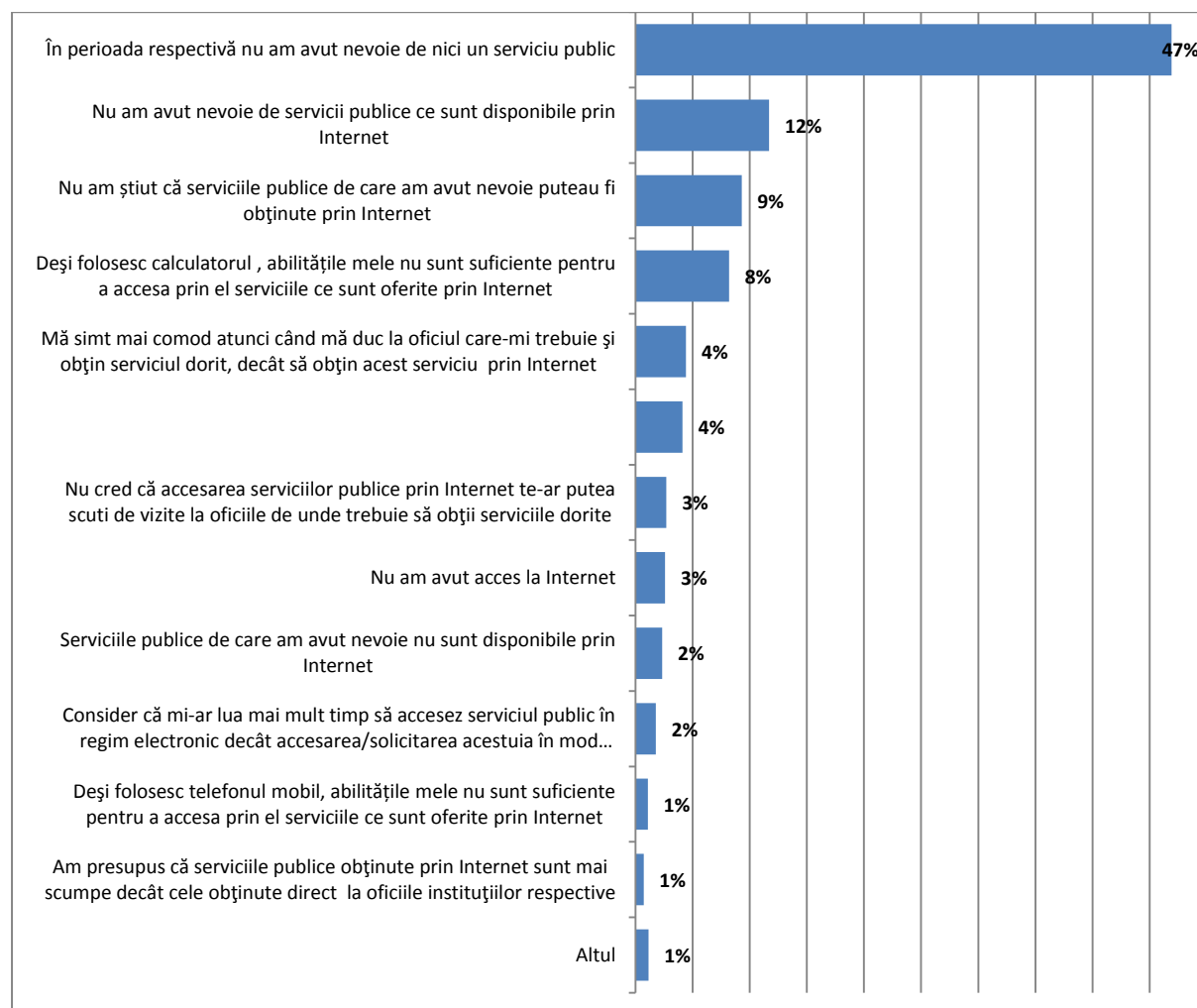
Pentru accesarea serviciilor respective populația utilizează preponderent computerul (97%), și doar un număr limitat utilizează în acest scop telefonul mobil (Figura 28). Tendințe mai pronunțate de utilizare a telefonului mobil în acest scop este observat printre persoanele tinere de 16-25 ani, bărbați,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

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



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

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



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

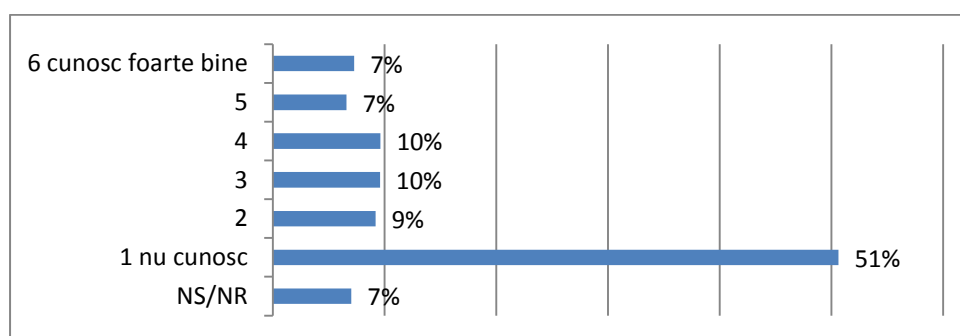
Capitolul respectiv prezintă situația privind nivelul de cunoaștere și de înțelegere de către populație a noțiunii de Guvernare Electronică, de asemenea și înțelegerea importanței implementării e-Transformării Guvernării, a beneficiilor și avantajelor acesteia, precum și gradul de susținere a reformei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

3.1. Gradul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare

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

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

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



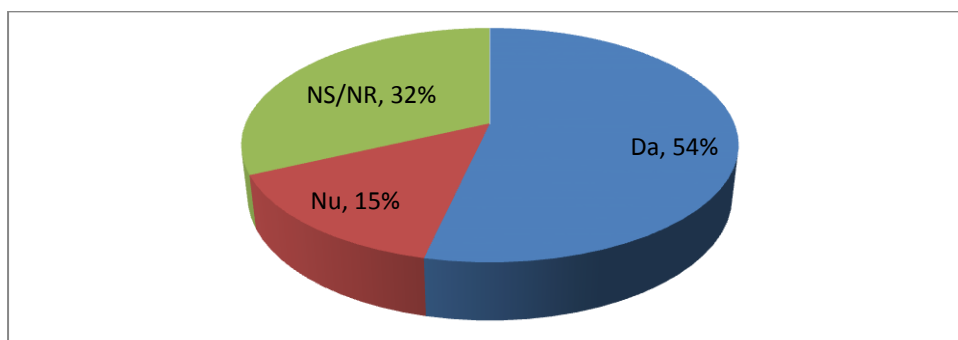
Peste jumătate dintre respondenți consideră că e-Guvernarea va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova și doar 15% nu văd anumite beneficii în acest sens (Figura 31).

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

Populația Chișinăului înregistrează un grad de conștientizare mai înalt în acest sens (63%) în comparație cu mediul rural (51%) și alte orașe (52%). De menționat că percepțiile pozitive sunt în corelare cu vîrsta respondenților, ponderea celor vîrstnici care sunt conștienți de potențialele

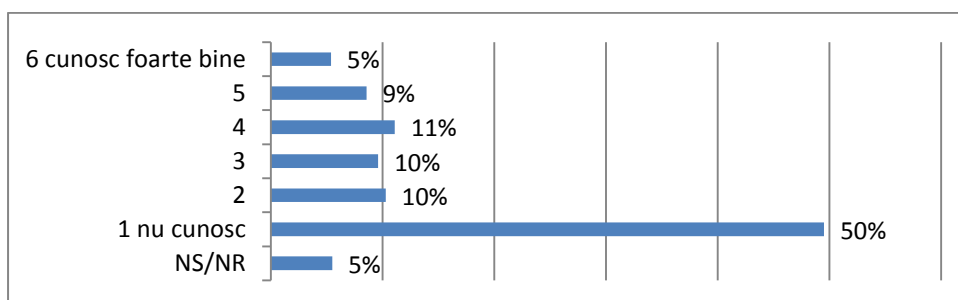
avantaje/beneficii ale E-Guvernării constituie 33% față de 59% printre cei de 16-35 ani (Tabelul 1.25 în anexa).

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



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

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

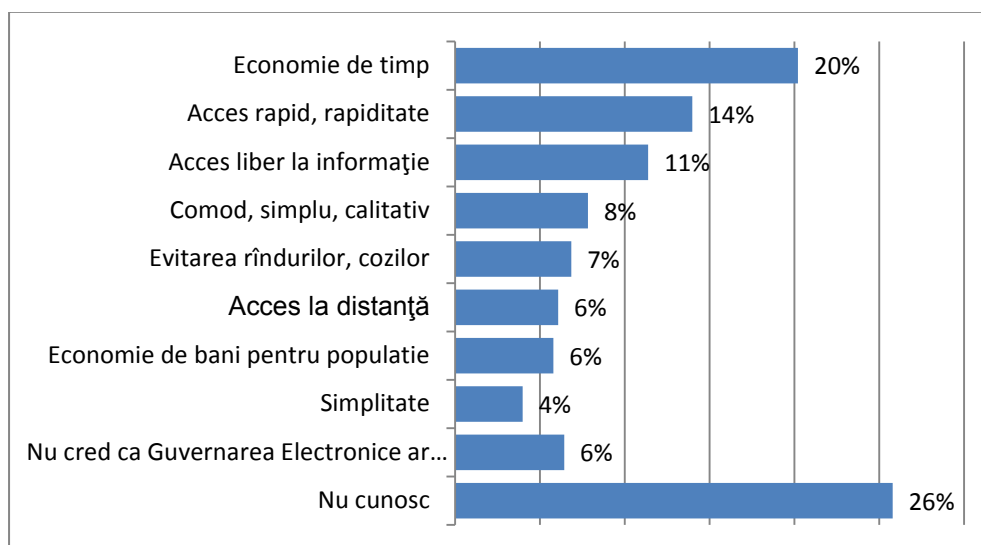


Aprecieri cu nota 6 au fost înregistrate în ponderi mai mari de 10% printre conducătorii de toate nivelurile (16%), specialiștii cu nivel superior de calificare și funcționarii administrativi (14%), elevi/ studenți și persoanele cu studii superioare (12%), respondenții de 26-35 ani și locuitorii capitalei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

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

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

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

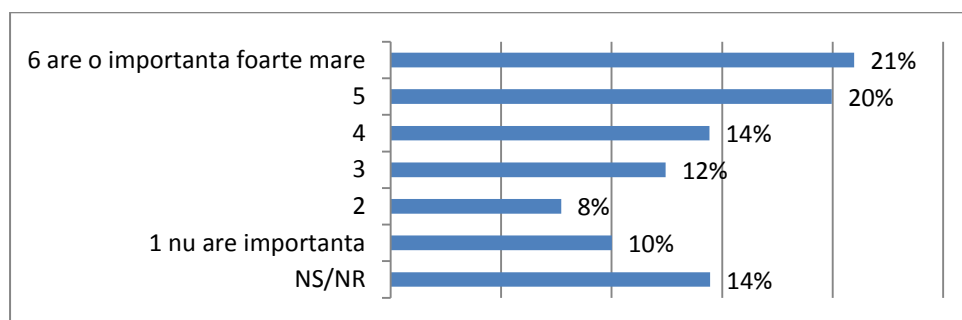


3.2. Percepția cu privire la gradul de importanță a implementării e-Transformării Guvernării

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

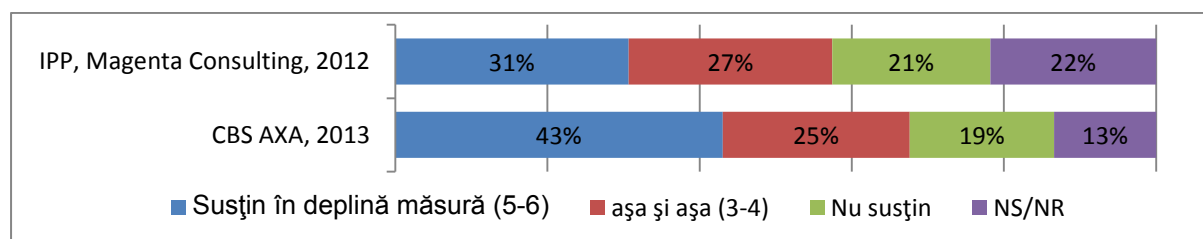
Datele studiului curent denotă că doar 10% consideră că e-Transformarea nu este importantă, iar alții 14% nu s-au putut exprima în acest context, valorile pentru acești indicatori fiind mai mici în comparare cu studiul precedent. Gradul de importanță este apreciat ca fiind mai înalt în cazul următoarelor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

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



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

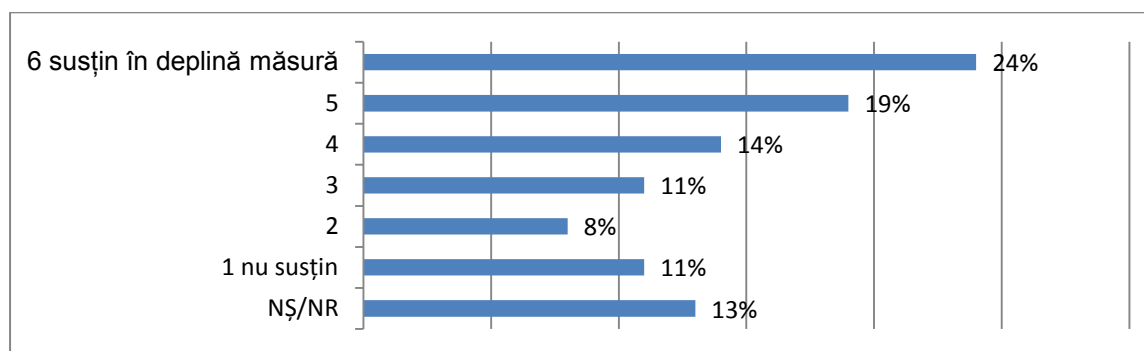
Figura 35. Aprecieri comparative privind nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, %



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

Circa ¾ dintre conducători au acordat note de 5 și 6 susținerii implementării Guvernării Electronice, peste 60% dintre specialiștii cu nivel superior de calificare, aproape 60% dintre persoanele întreținute, cele cu studii superioare, lucrătorii calificați din agricultură, locuitorii capitalei. De asemenea nivelul de susținere a reformei crește în funcție de nivelul veniturilor de la 35% în cazul respondenților cu venitul familiei sub 1000 lei pînă la 64% în cazul celor cu venit mai mare de 6000 lei. Susținători mai activi sunt și persoanele tinere de pînă la 35 ani, 50% din cei care au notat cu 5 și 6 importanța implementării Guvernării Electronice făcând parte anume din acest grup de respondenți (Tabelul 1.28 în anexă).

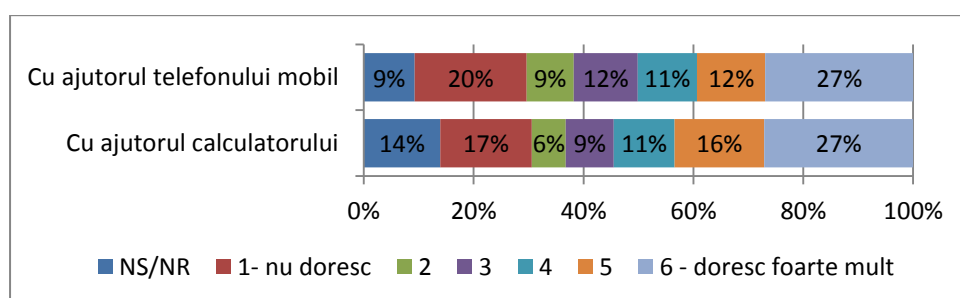
Figura 36. Nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, N=3025, %



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

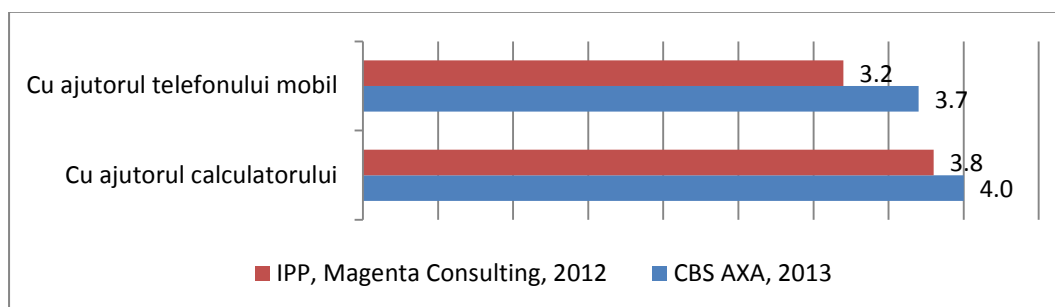
Circa 65% dintre participanții la studiu și-au exprimat dorința de a utiliza serviciile publice în mod online prin intermediul calculatorului și/sau al telefonului mobil, apreciată cu note mai sus de 3 pe scala de la 1 (nu doresc) la 6 (doresc foarte mult), iar doar prin intermediul calculatorului acest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

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



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

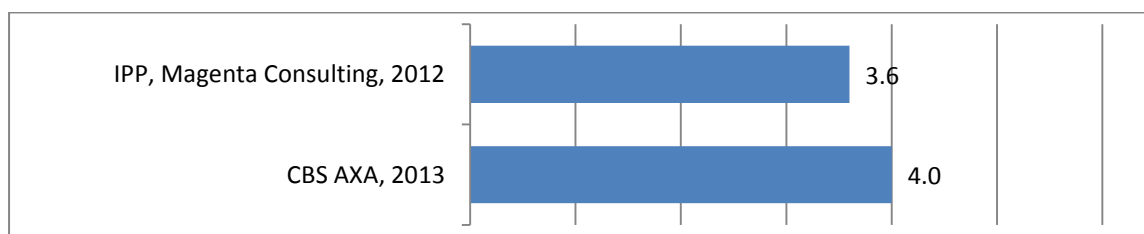
Figura 38. Nota medie comparativă a dorinței respondenților de utilizare a serviciilor online



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

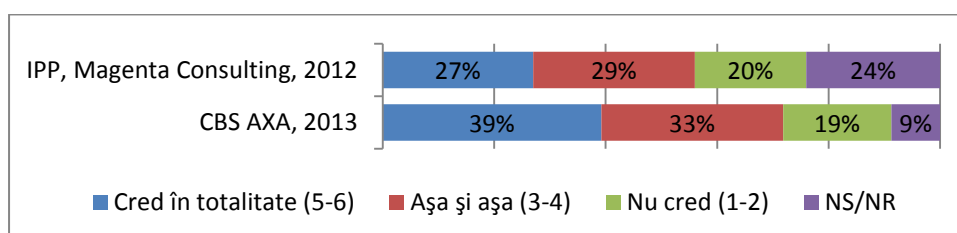
Aprecierea încrederii în faptul că calitatea serviciilor online, accesate prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil, va corespunde așteptărilor a crescut în comparație cu cea constatată în cadrul studiului precedent și a înregistrat o notă medie de 4 versus 3,6 (Figura 39) pe scala de la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

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



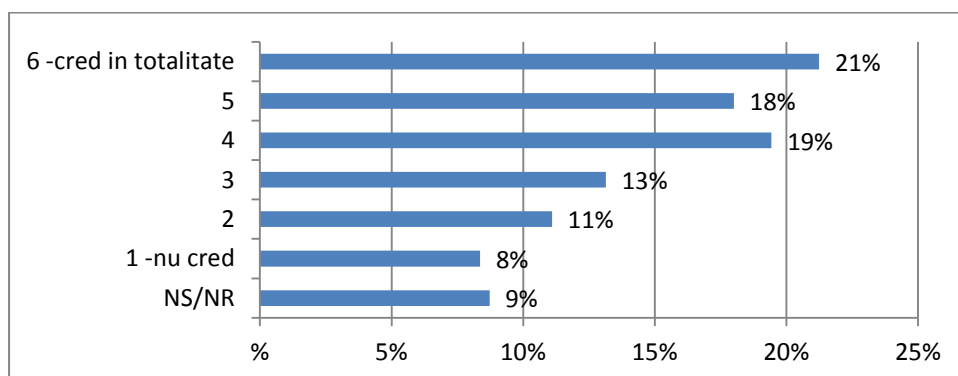
Circa 60% au apreciat cu nota 4 sau mai înaltă nivelul de încredere, iar cu nota 3 și mai mult – circa 72%, în cazul studiului precedent această pondere a constituit 56%. De asemenea s-a redus nivelul de incertitudine, doar 9% dintre respondenți nu au dorit să acorde aprecierea solicitată, față de 24%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

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



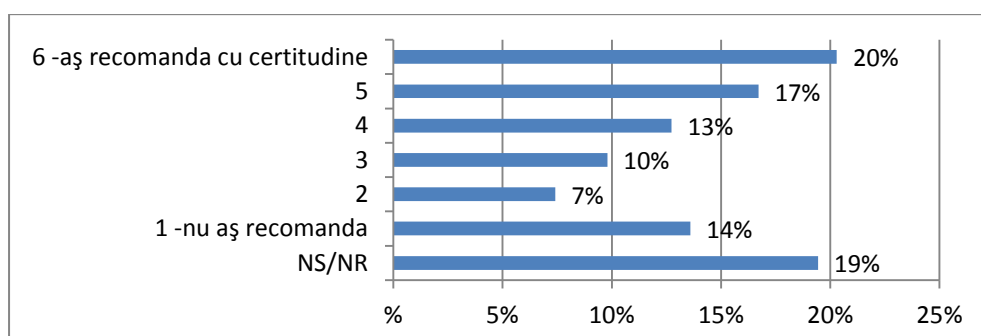
Cea mai mare încredere a fost exprimată de către conducătorii de toate nivelurile, specialiștii cu nivel înalt de calificare, lucrătorii calificați în agricultură, elevi/studenti, persoanele cu venituri înalte, cu studii superioare. De menționat, că - în funcție de medii de reședință - cea mai mică încredere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

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



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

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

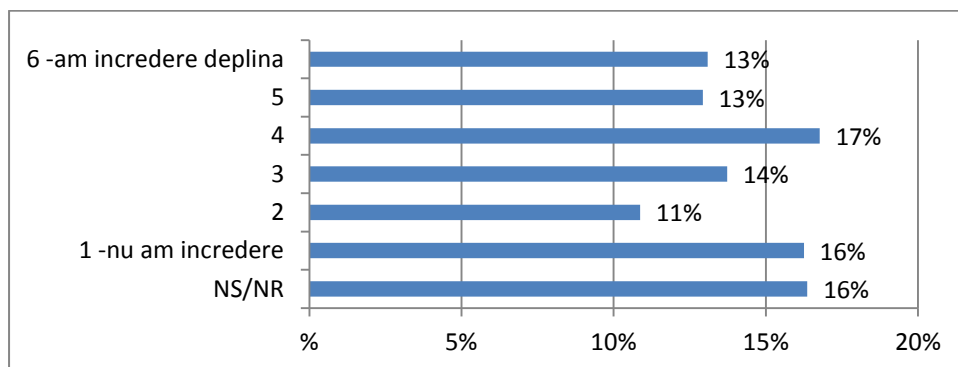


Intenții mai pronunțate privind promovarea serviciilor publice electronice sunt observate/constatate la conducătorii de toate nivelurile, specialiștii cu nivel înalt de calificare, de persoanele cu nivel înalt al veniturilor de 4000 lei și mai mult, care au declarat că ar recomanda cu certitudine utilizarea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

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

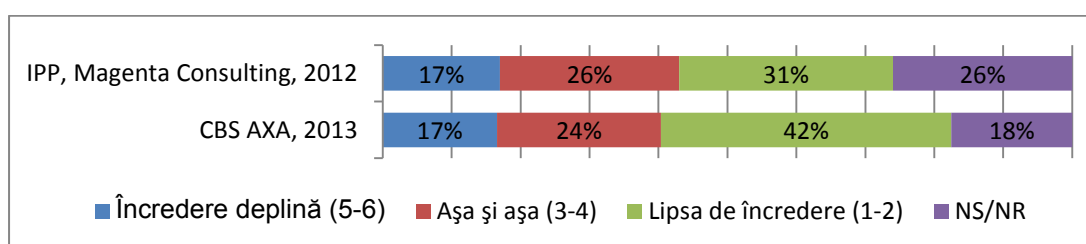
Circa 57% dintre respondenți au declarat că sunt absolut siguri de faptul că, apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil), acesta va fi obținut cu certitudine (notele 3 și mai mult pe scala de la 1 la 6, valoarea 1 semnificând lipsă de încredere, iar valoarea 6 – încredere deplină), iar 26% au apreciat această încredere cu note de 5 și 6 (Figura 43). Nivelul general de încredere este apreciat cu nota medie de 3,5. Profilul respondenților în acest context este prezentat în Tabelul 1.33 în anexă.

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



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

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

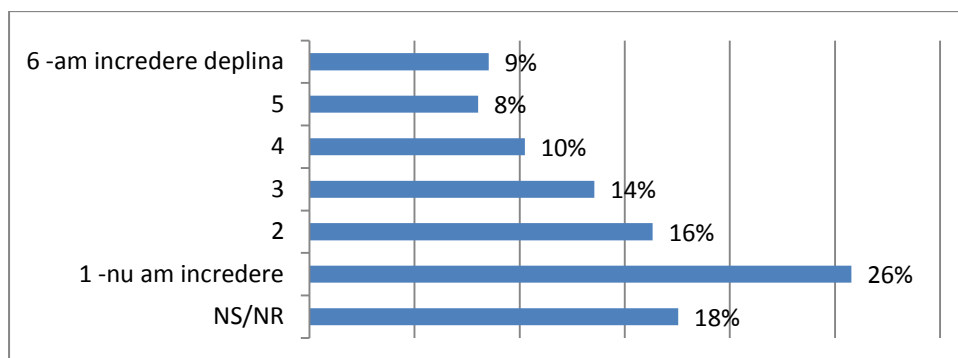


Circa 40% dintre respondenți au apreciat nivelul de siguranță cu notele 3 și mai sus, iar 17% au apreciat cu notele 5 și 6 siguranța serviciilor online (Figura 45). De menționat că circa ¼ dintre respondenți au declarat neîncredere deplină în siguranța serviciilor, iar 18% nu au oferit nici un răspuns.

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

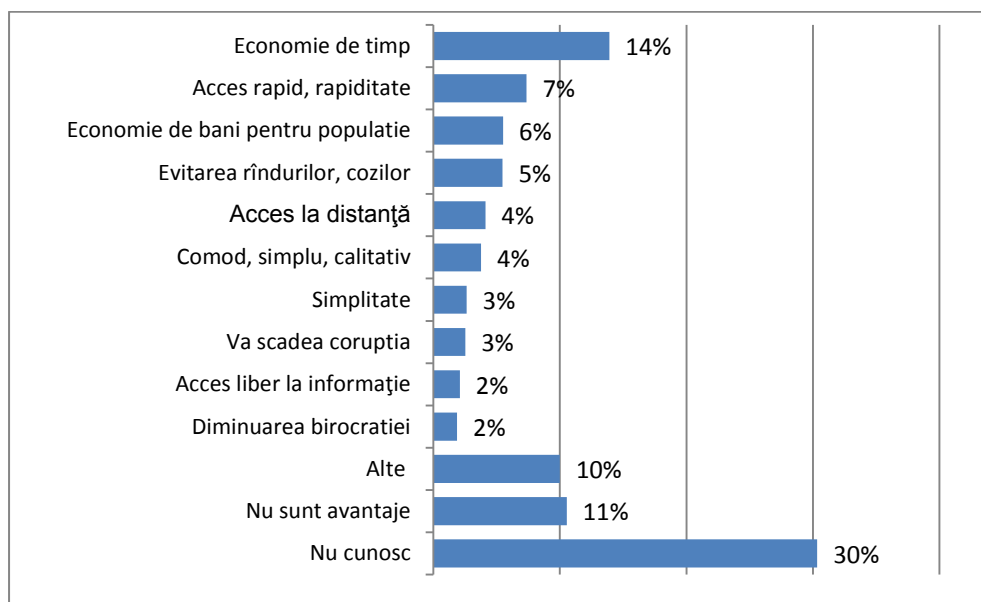
Cele mai mici ponderi ale acestei aprecieri au fost observate printre persoanele vîrstnice, pensionari și cele cu studii primare, care au înregistrat ponderi mai mici de 10 procente ale respondenților din grupurile respective care au apreciat siguranța serviciilor cu note de 5 și 6 (Tabelul 1.34 în anexă).

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



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

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



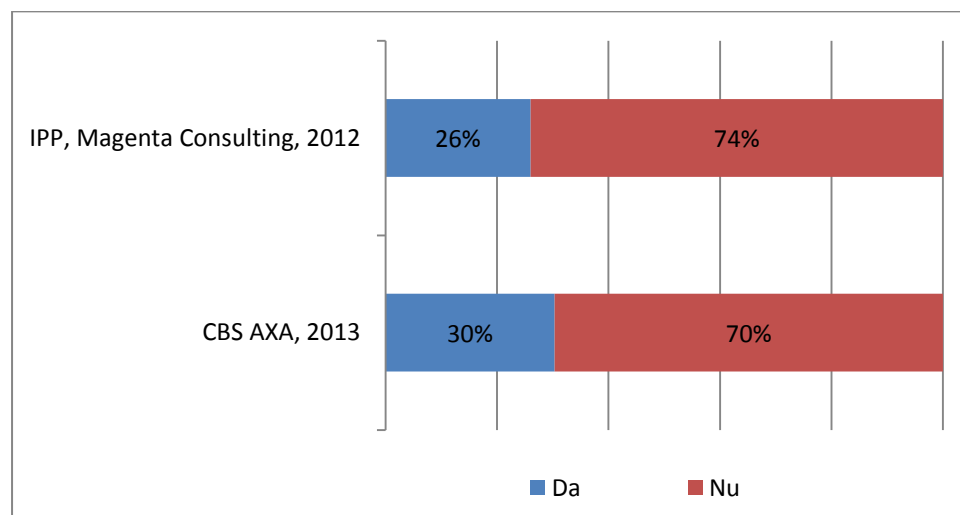
4. NIVELUL DE SATISFACȚIE A POPULAȚIEI DE CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE DE AUTORITĂȚILE PUBLICE

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

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

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

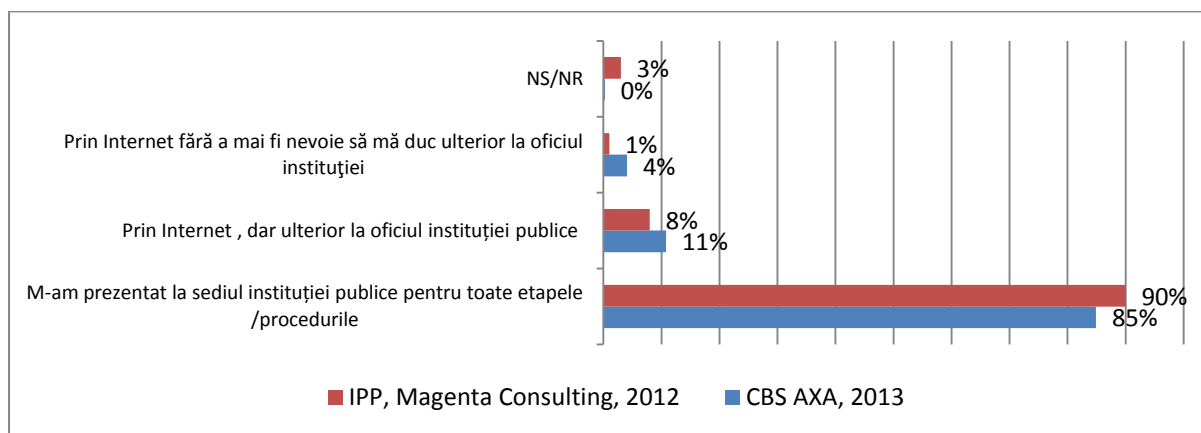
Figura 47. Nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni de la autoritățile/instituțiile publice, %



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

studiului precedent. Metoda online pentru întregul ciclu al prestării serviciului, fără vizitarea oficiului, a înregistrat doar 4% de răspunsuri cumulate în cazul studiului curent (Figura 44).

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

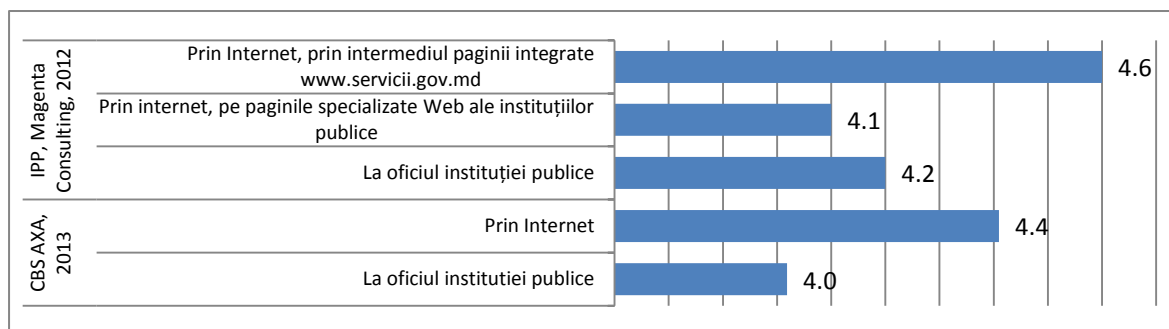


Metoda online integral este mai frecvent utilizată de către persoanele tinere de pînă la 25 ani, 8% dintre respondenții grupului respectiv au declarat acest lucru, față de 2% cei cu vîrsta de 56-65 ani și nici unul din cei mai în vîrstă. Conducătorii de toate nivelurile și funcționarii administrativi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

4.2. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice

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

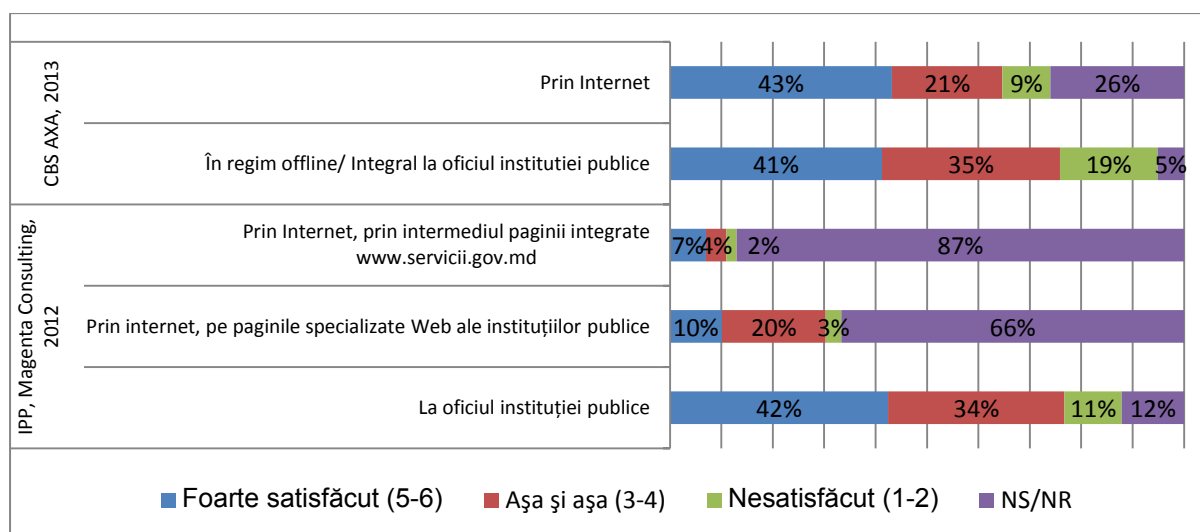
Figura 49. Nota medie acordată gradului de satisfacție de calitatea serviciilor publice în funcție de metodele de accesare, %



În general, peste 40% dintre respondenți au acordat note de 5 sau 6 calității serviciilor publice indiferent de modalitatea de accesare a acestora, totuși mai înalt sînt apreciate cele, de care au beneficiat prin Internet, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice sau Portalul Serviciilor

Publice, circa 44% le-au apreciat cu notele 5 și 6 (Figura 50). Astfel, mai nesatisfăcuți de modalitățile de accesare a acestora par a fi beneficiarii de servicii publice în oficiul instituției, cu 9% care au declarat că sunt nesatisfăcuți în comparație cu 4% cei nesatisfăcuți de calitatea serviciilor online. Totodată se observă că nivelul de cunoaștere a posibilităților de a beneficia în regim online de servicii publice este redus, circa ¼ dintre respondenți nu și-au exprimat opinia cu privire la gradul de satisfacție de calitatea acestora versus doar 5% în cazul accesării serviciilor la oficiul instituției publice. Este necesar de menționat că această pondere este de circa 3 ori mai mică în comparație cu datele studiului precedent (Figura 50).

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



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

ANEXE STATISTICE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

de bunăstare:	Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare, dar este greu să procurăm haine.	1014	62%	38%	100%
	Ne ajunge bani doar pentru produse alimentare si haine. Dar procurarea bunurilor de uz îndelungat (televizor, frigider) este o problemă.	679	81%	19%	100%
	Ne permitem sa procuram bunuri de uz îndelungat. Însă nu ne permitem procurarea lucrurilor scumpe.	185	94%	6%	100%
	Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele.	11	91%	9%	100%
	Imi este greu sa raspund	104	83%	17%	100%
Nivelul studiilor:	Primar sau fara scoala primara (1-4 clase)	28	22%	78%	100%
	Gimnazial, Medii incomplete (5-9 clase, inclusiv fostele școli de 7-8 clase)	551	42%	58%	100%
	Liceal, mediu general (10-12 clase, inclusiv fostele școli de 10 clase)	744	60%	40%	100%
	Secundar profesional (instruirea profesionala calificata, inclusiv cursuri de sporire a calificării)	559	57%	43%	100%
	Mediu de specialitate (colegii, inclusiv tehnicumuri)	577	69%	31%	100%
	Superior (universitati, academii, institute, inclusiv studii postuniversitare)	543	85%	15%	100%
	NS/NR	23	47%	53%	100%
Medii de resedinta:	Urban	800	68%	32%	100%
	Rural	1607	50%	50%	100%
	Chisinau	618	84%	16%	100%
Regiunea:	Nord	977	54%	46%	100%
	Centru, incl. Chișinău	1474	69%	31%	100%
	Sud	573	57%	43%	100%
Limba vorbita acasa:	Moldoveneasca/ Romana	2245	60%	40%	100%
	Rusa	557	69%	31%	100%
	Ambele in egala masura	111	75%	25%	100%
	Alta	111	59%	41%	100%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(continuarea tabelului 1.13.)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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