



**SONDAJ NAȚIONAL ANUAL 2013
„PERCEPȚIA, ASIMILAREA SI SUSȚINEREA DE CĂTRE POPULATIE
A E-TRANSFORMARII GUVERNĂRII”**

SONDAJ REALIZAT DE CBS-AXA LA COMANDA CENTRULUI DE GUVERNARE ELECTRONICĂ



*Prezentare în baza Raportului Analitic
Cornelia Amihalachioae
Ofițer Managementul Performanței/Coordonator M&E
Centrul de Guvernare Electronică*



Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Scopul cercetării: determinarea nivelului de intelegere, acceptare, susținere de către cetățeni a e-Transformării Guvernării, precum și a nivelului general de satisfacție a populației de calitatea serviciilor publice oferite de către autoritățile publice centrale, inclusiv calitatea serviciilor publice prestate in regim online.





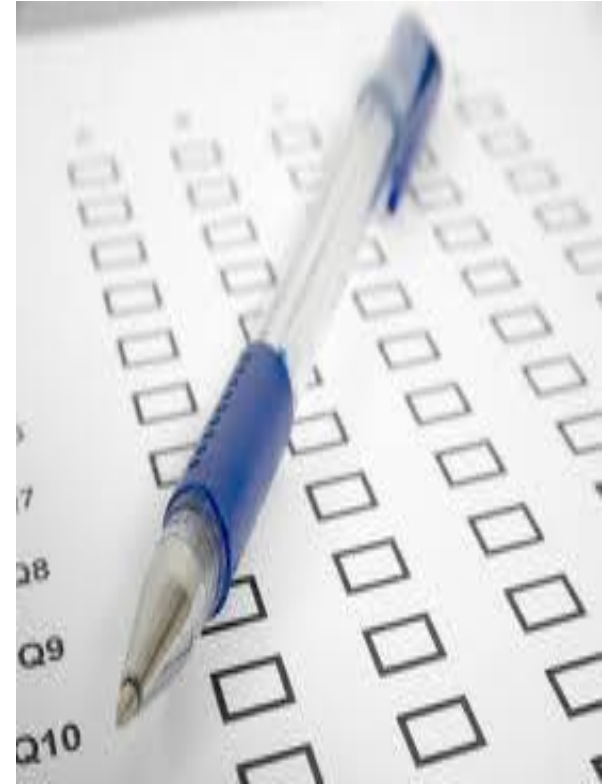
Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Metodologia. Studiu sociologic de tip cantitativ, realizat pe un eșantion de peste 3000 de respondenți. Studiul este reprezentativ la nivel național, cu o **marjă de eroare de $\pm 1.7\%$ la un interval de încredere de 95%**.

Proiectare eșantion: metoda non-probabilistică-sistematică. Colectare date: metoda interviurilor de tip “față în față”.

Interviurile au fost efectuate în limbile română sau rusă, conform doleanțelor respondenților.





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Eșantionul. A fost aplicată metoda de eșantionare non-probabilistică-sistematică. Această metodologie este unanim acceptată în cazul studiilor sociologice de acest gen. În cadrul cercetării, au fost aplicată metoda de selecție aleatorie multistadială: grupele de raioane au fost atribuite la nivel I, la nivelul II au fost atribuite localitățile, la nivelul III – gospodăriile, iar la nivelul IV – respondenții. Străzile au fost selectare în mod aleator, în baza unui șir numeric. Selectarea gospodăriilor a fost efectuată conform metodei pasului sistematic. Selectarea respondenților s-a efectuat conform criteriului “cea mai recenta zi de naștere”.

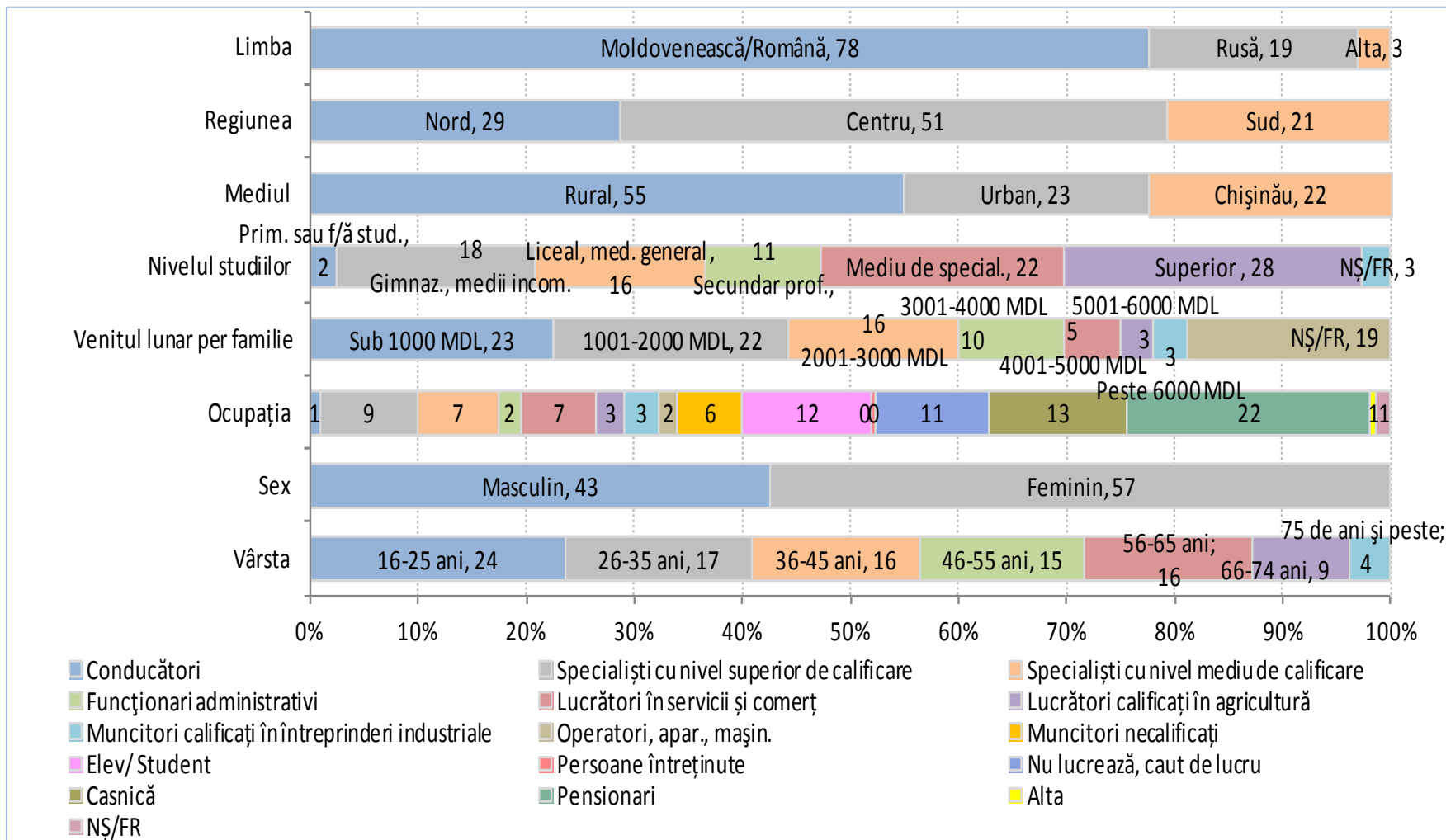




Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Caracteristica Generala a Eșantionului



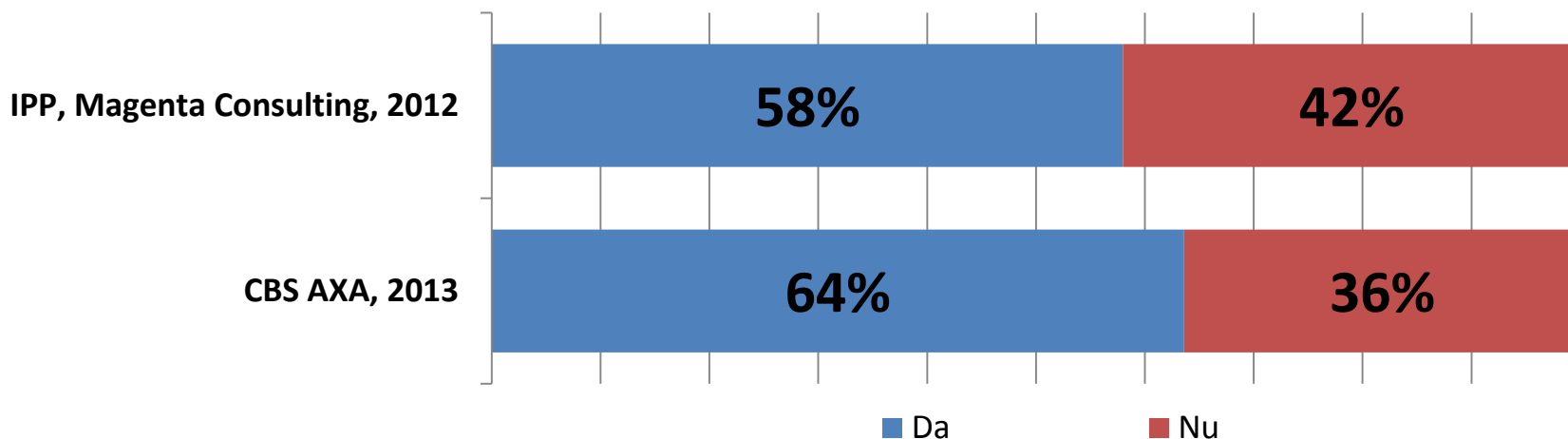


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare

64% dintre respondenți au declarat că dispun de cel puțin un calculator în gospodărie, această pondere înregistrând o creștere cu circa 6 puncte procentuale față de a. 2012.



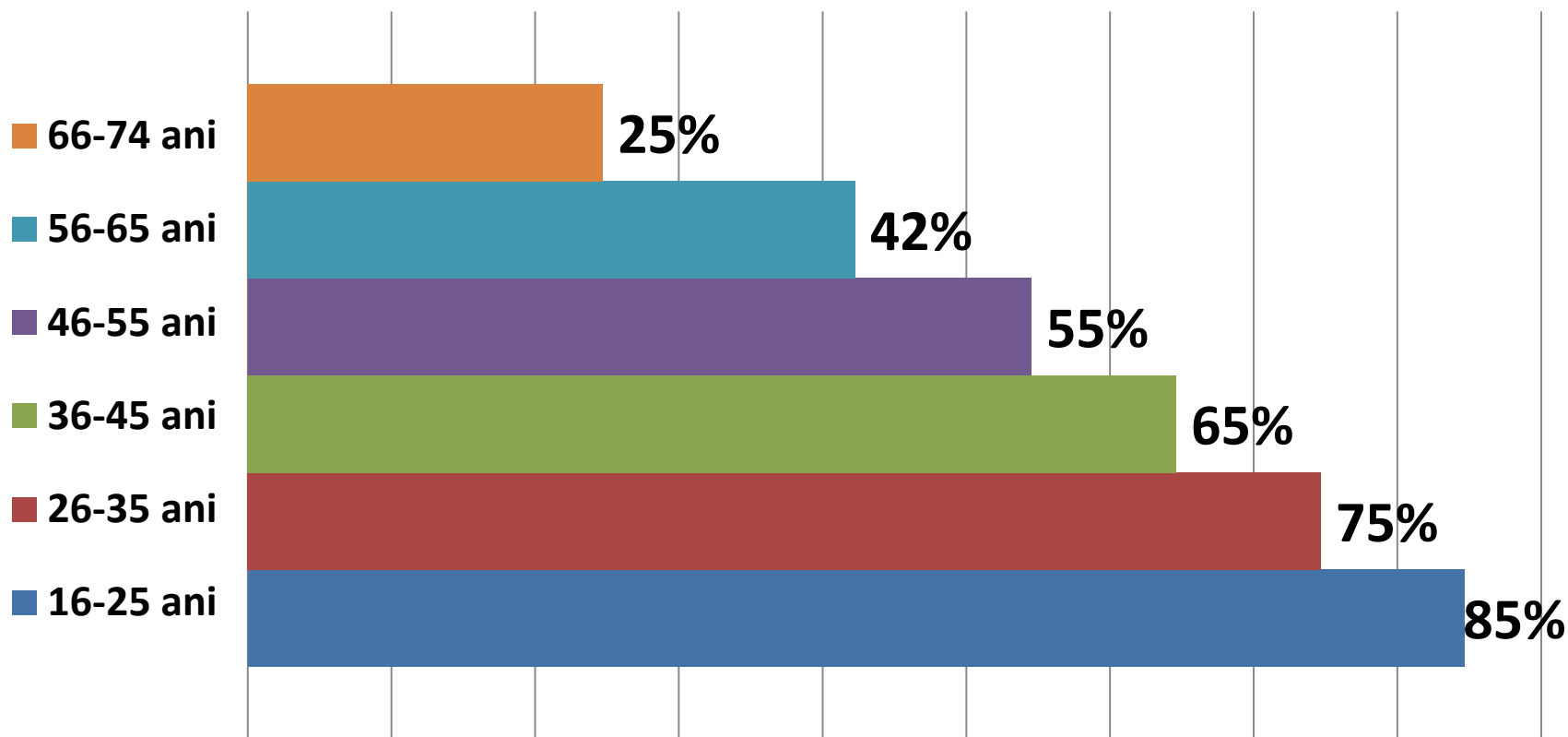
În general, au fost întâlnite gospodării care au până la patru calculatoare. În medie, la o gospodărie revin 1.1 calculatoare.



Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare, în funcție de vârstă

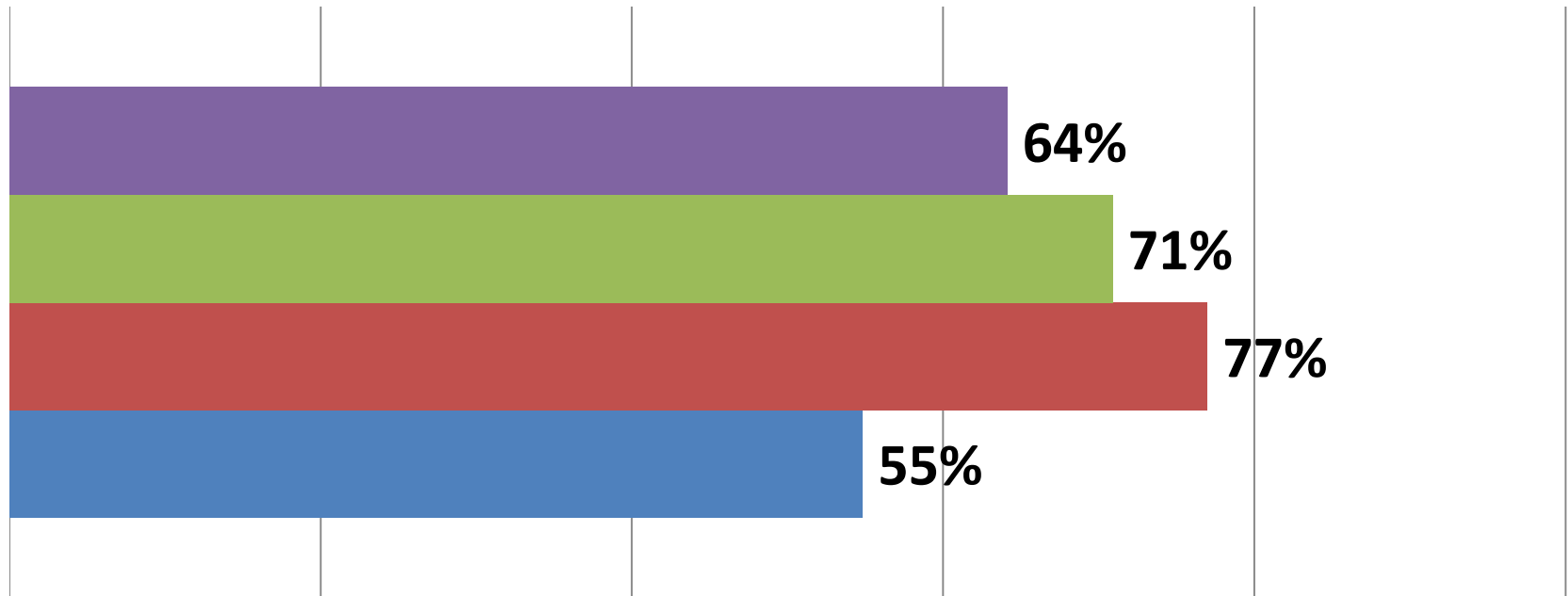




Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”

Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare,

în funcție de prezența în familie/în gospodărie a copiilor cu vârstă de până la 18 ani



■ 3 copii si mai multi ■ 2 copii ■ 1 copil ■ Fara copii



Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare

În general, gospodăriile dispun de 1 - 3 calculatoare fiecare, iar numărul mediu de calculatoare per gospodărie este de 1.1 unități.

O medie mai semnificativă de 1.2 calculatoare per gospodărie a fost înregistrată printre respondenții tineri de pînă la 35 ani, gospodăriile locuite de familii cu un copil, respondenții cu studii superioare, cei cu un nivel înalt al veniturilor, precum și la respondenții din Chișinău.

De menționat că, în cazul gospodăriilor cu un nivel înalt de bunăstare, cu media veniturilor pe familie de peste 5 000 lei, a fost observată o medie de Circa 1.3 calculatoare per/la o gospodărie în cadrul grupului respectiv.





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”

Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare

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 (69%) și 33 p.p. (85%) față de Chișinău.**

S-a observat o oarecare **tendință spre creștere a gradului de dotare cu calculatoare a gospodăriilor din mediul rural față de anul precedent** (in 2012 ponderea era de 45% mediu rural vs. 73% mediu urban).

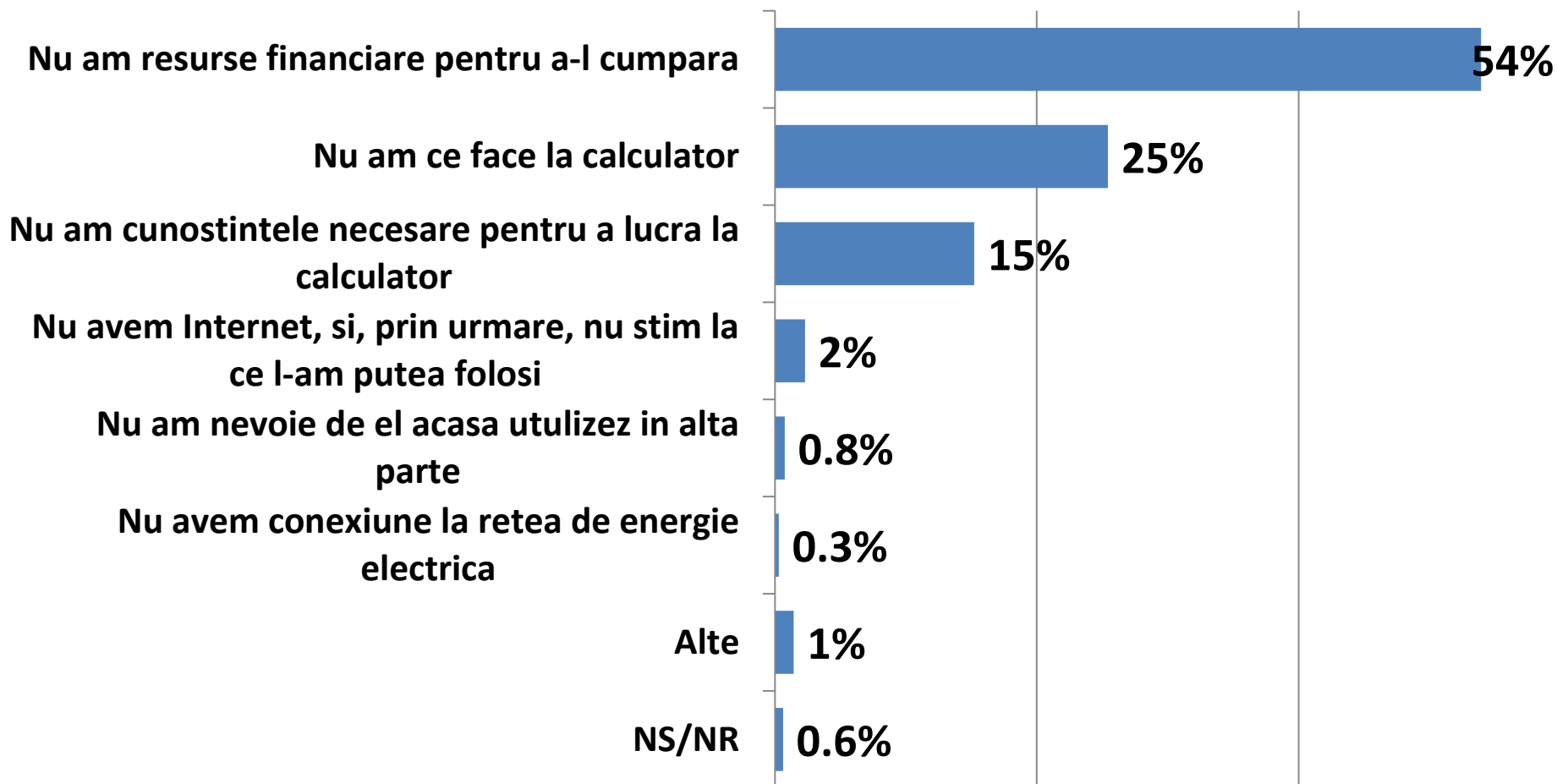




Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Motivele lipsei calculatoarelor in gospodărie



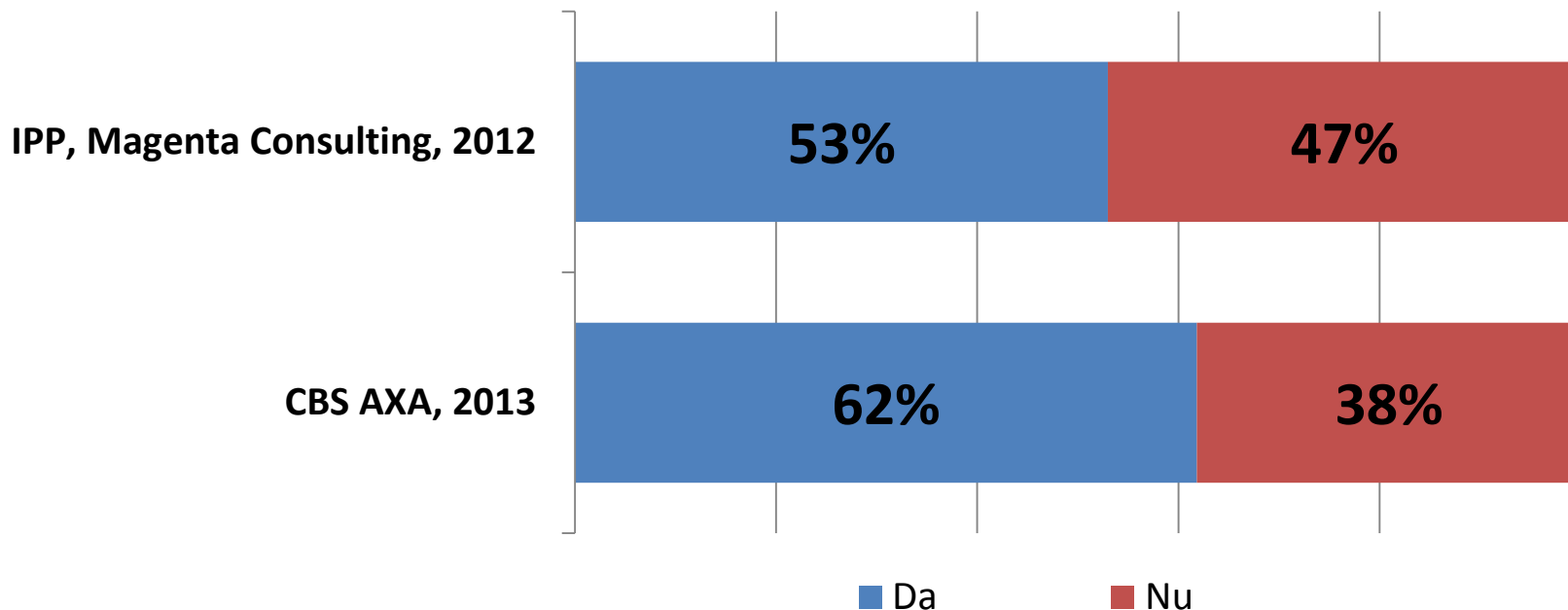


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Conectarea gospodăriilor 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 (53% in 2012).





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Conectarea gospodăriilor la Internet

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.



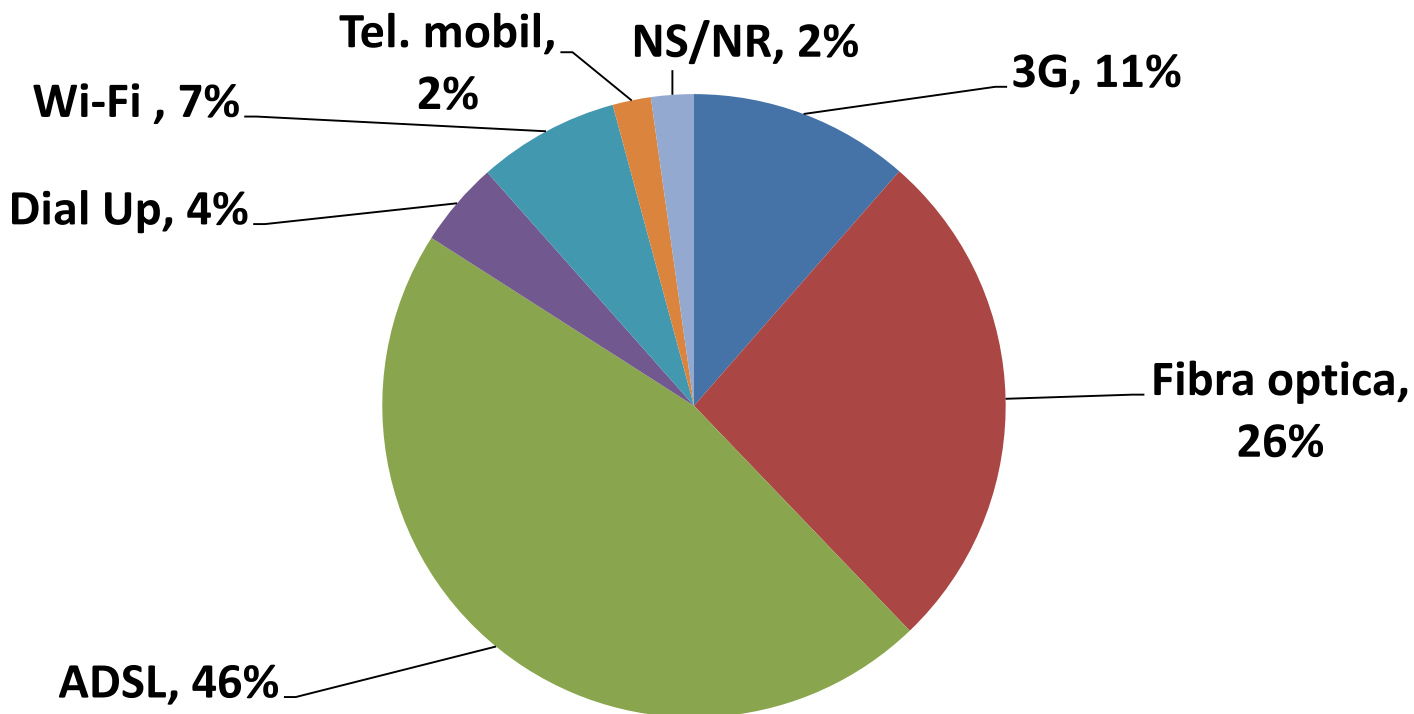


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Tipul de conectare a gospodăriilor la Internet

Aproape jumătate dintre gospodării au conexiune la Internet de tip ADSL, ¼ - fibră optică, iar 11% de tip 3G. A înregistrat tendințe spre creștere ponderea respondenților care dispun de conexiune de tip Wi-Fi (7%) vs. a. 2012 (3%).

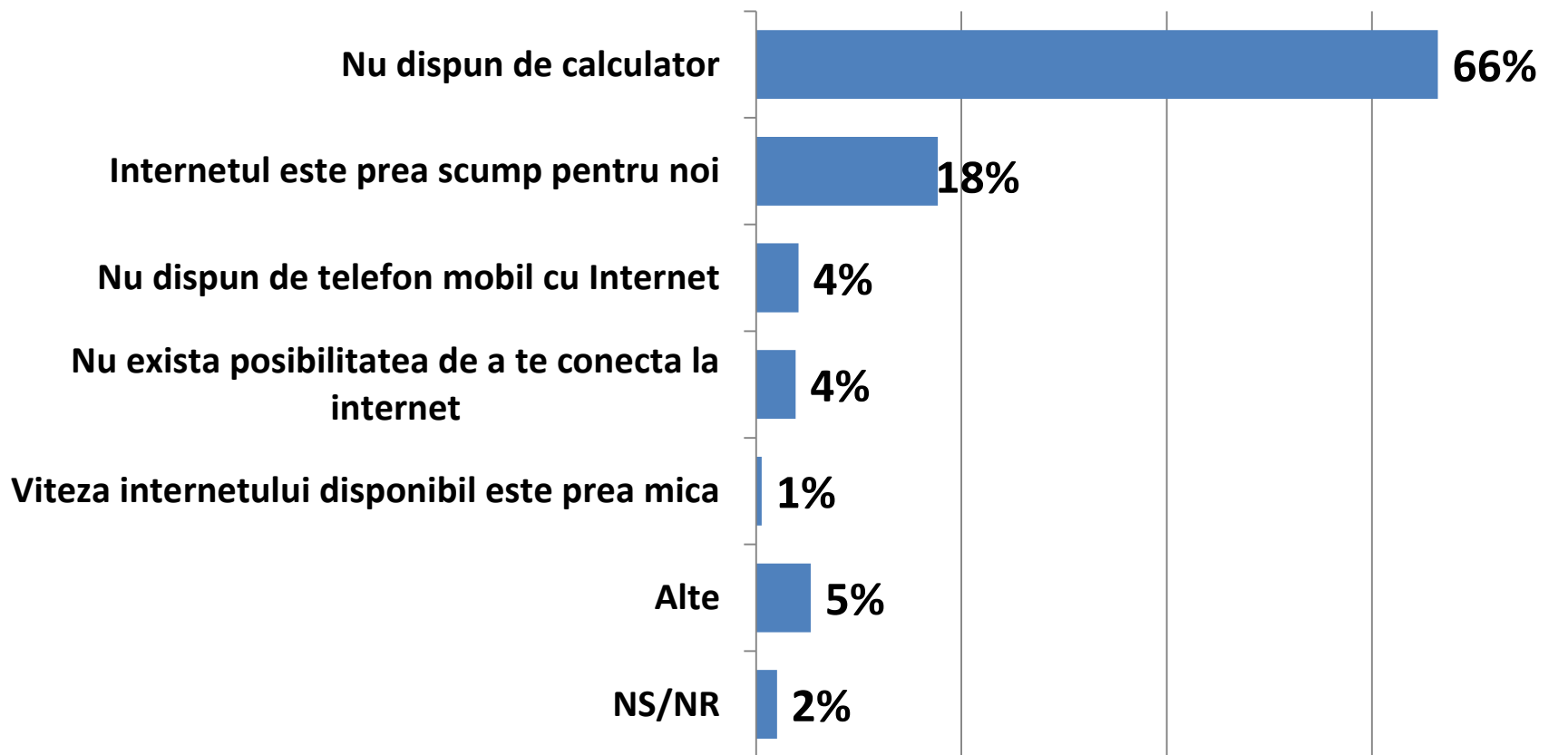




Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Motivele lipsei conectarii gospodăriilor la Internet



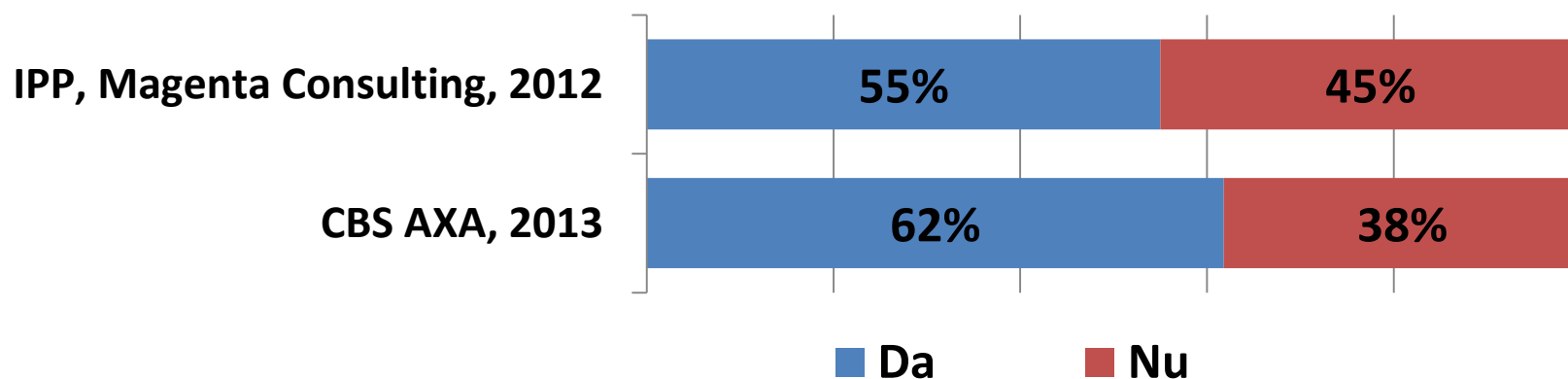


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Gradul de utilizare al calculatorului în ultimele 12 luni

Ponderele respondenților care au utilizat calculatorul în ultimele 12 luni față de cei care dispun de acesta, indiferent de locația de accesare: 62% au utilizat față de 64% dispun de calculatoare în gospodării. În 2012, 55% au utilizat față 58% care dispuneau de calculator. **Gradul de utilizare a calculatorului a crescut în comparare cu datele studiului precedent cu circa 7 p.p.**



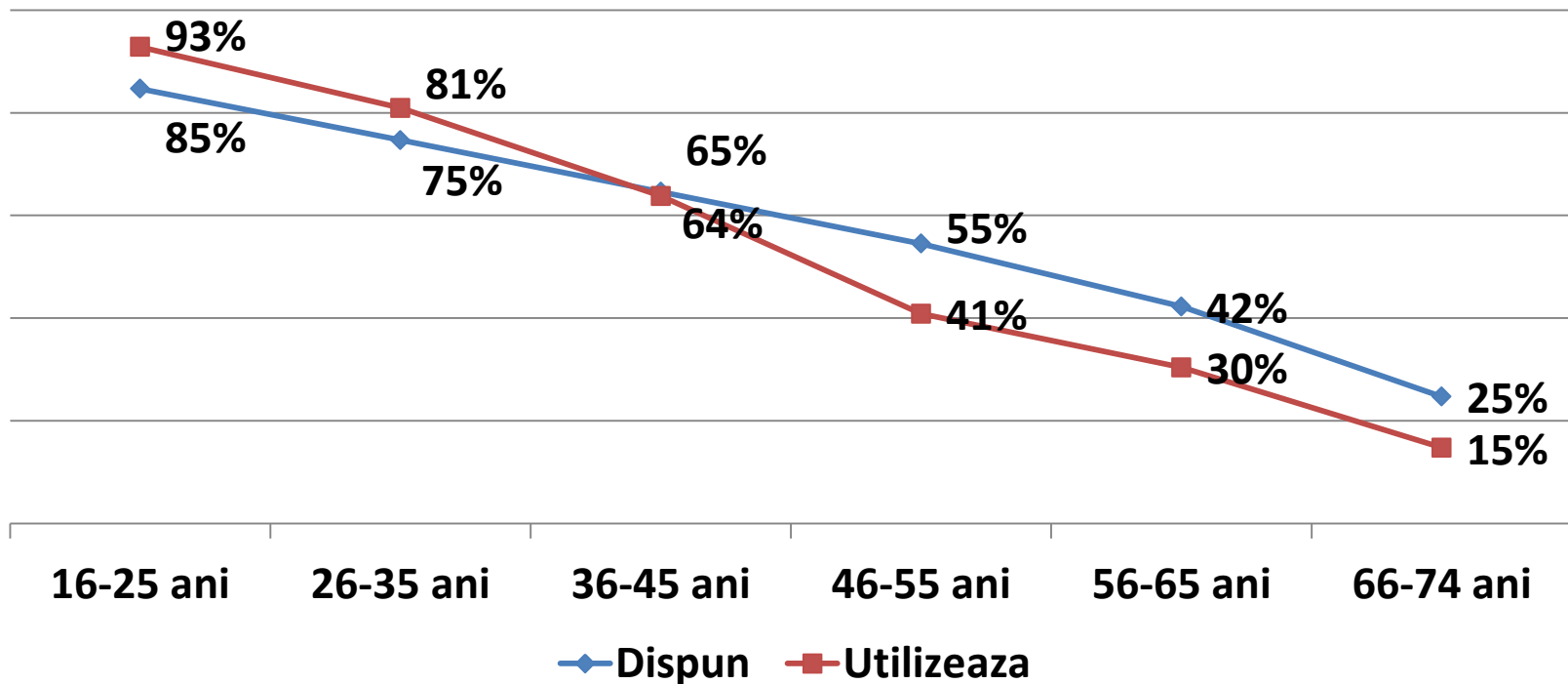


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Gradul de utilizare al calculatorului vs. gradul de dotare, în funcție de vîrstă

Gradul de utilizare a calculatorului și disponibilitatea acestuia în gospodărie sunt în corelare directă cu vârsta respondenților. Ponderea persoanelor tinere care au utilizat calculatorul în ultimele 12 luni depășește ponderea celor din grupurile respective care dispun de calculator în gospodărie (și invers în rândul respondenților cu vîrstă înaintată).



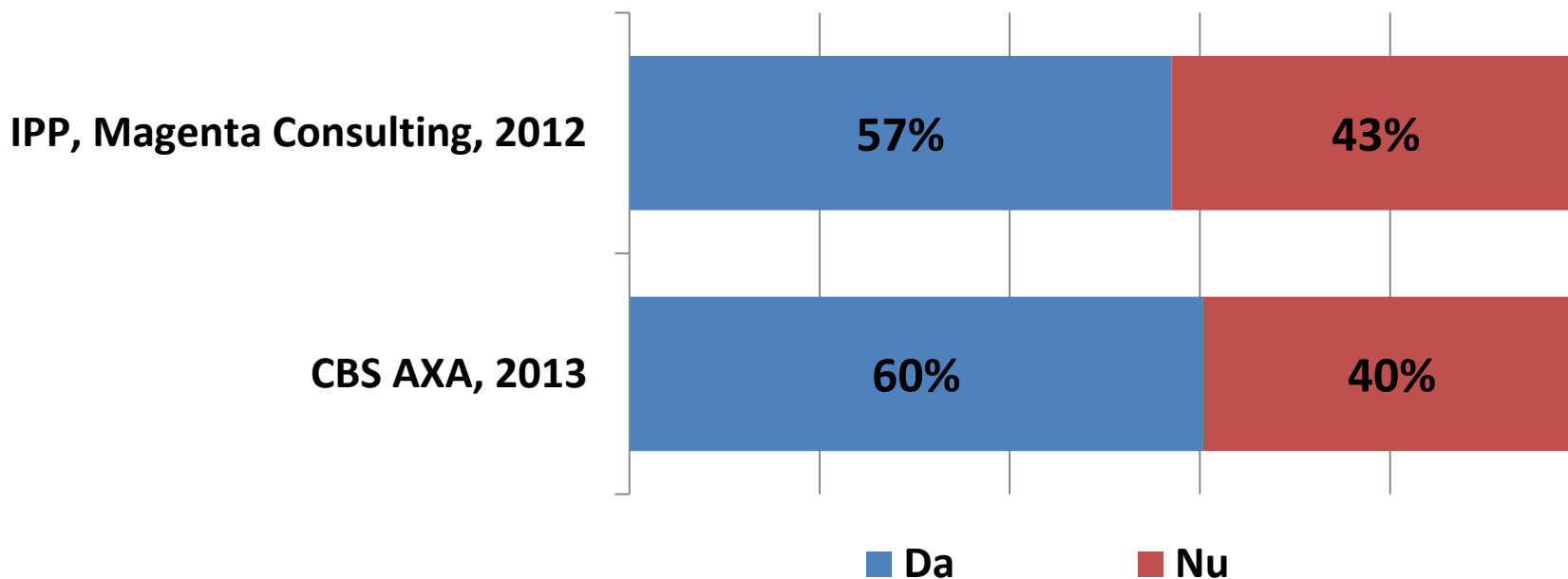


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Gradul de utilizare al Internetului

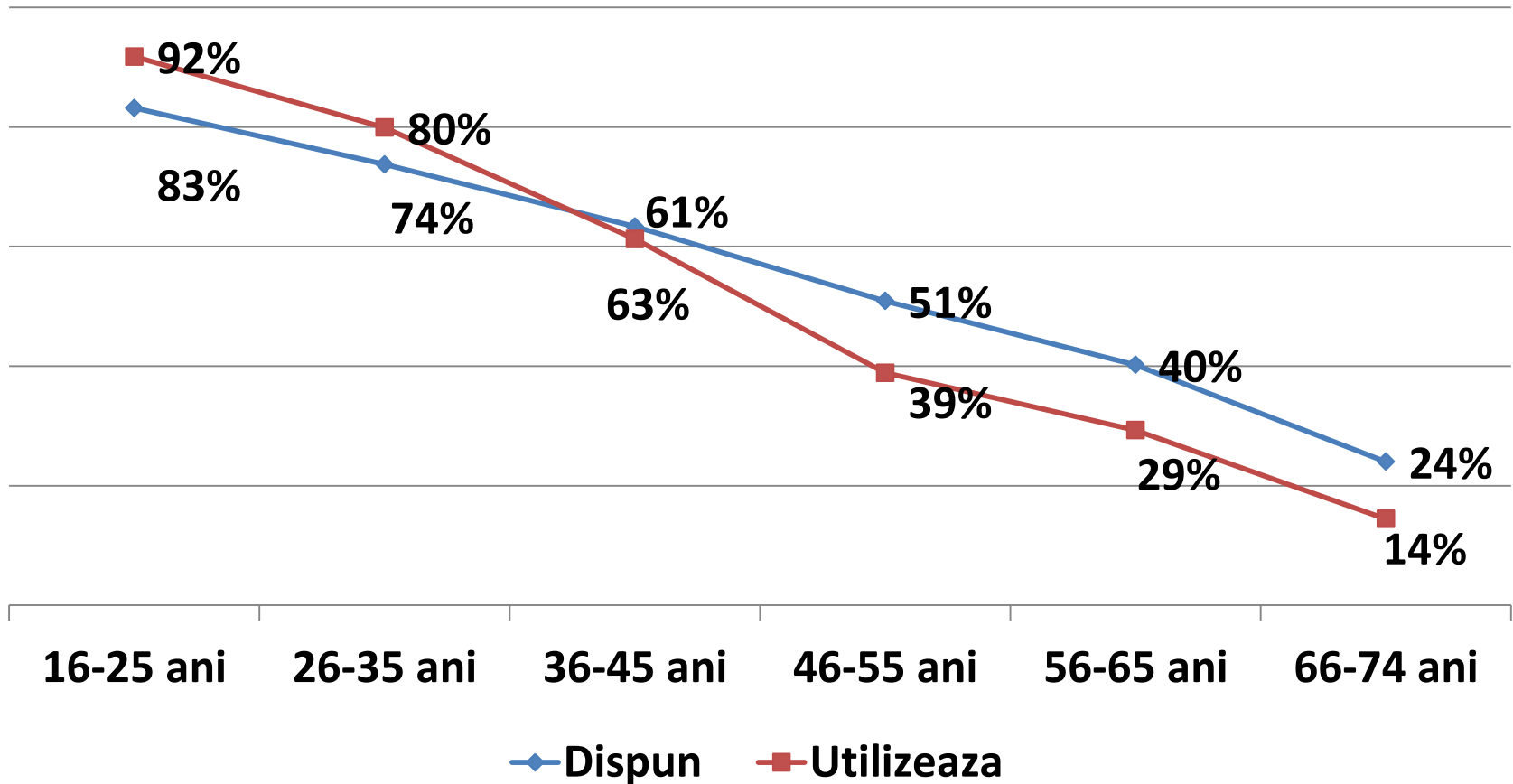
Datele studiului denotă că circa 60% dintre respondenți au utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de locul accesării, iar creșterea față de studiul precedent nu este semnificativă și constituie 3%.





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”

Gradul de utilizare al Internetului, în funcție de vârstă



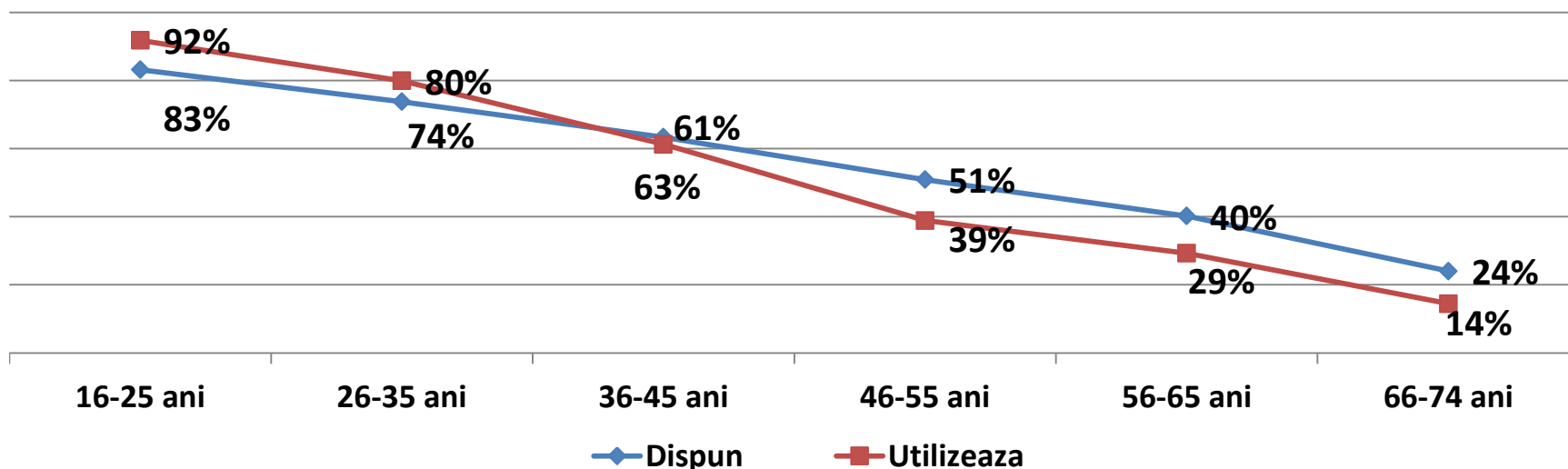


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Gradul de utilizare al Internetului, în funcție de vârstă

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



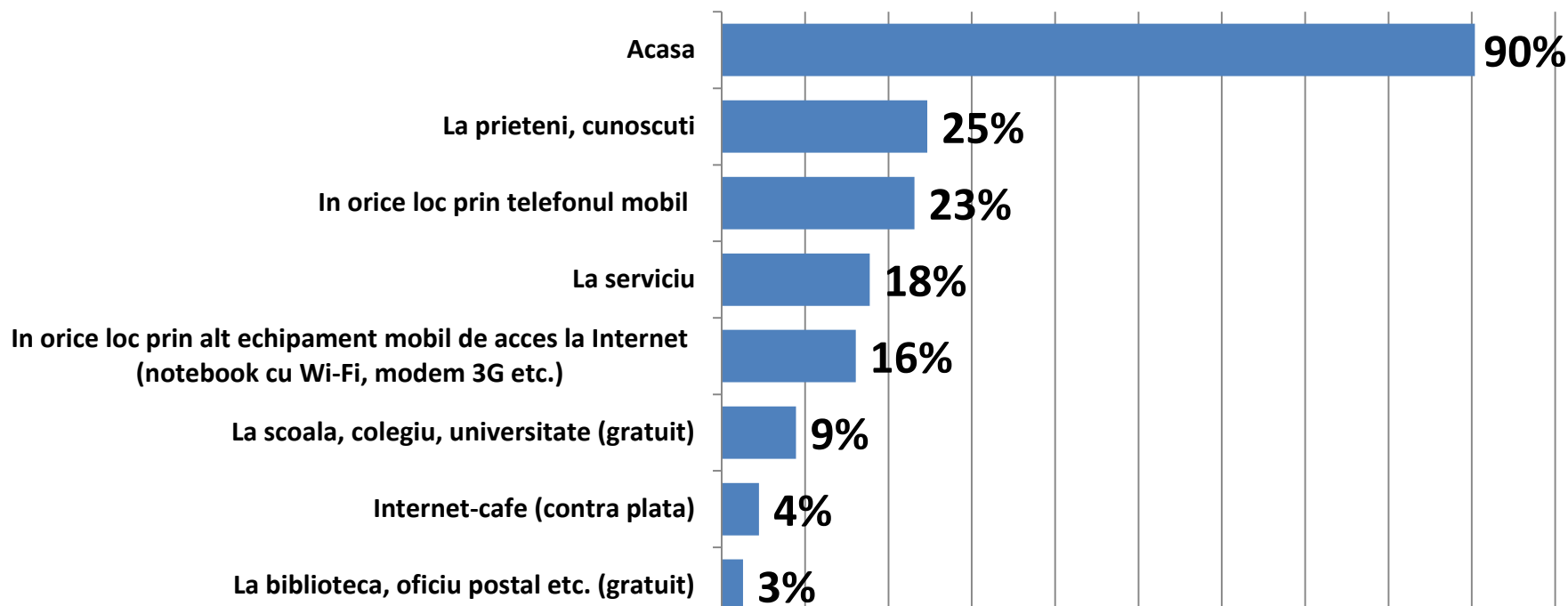


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



De unde ati accesat Internetul?

Majoritatea respondenților în ultimele 12 luni au accesat Internetul de acasă (90% in 2013 vs. 87% in 2012). 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.



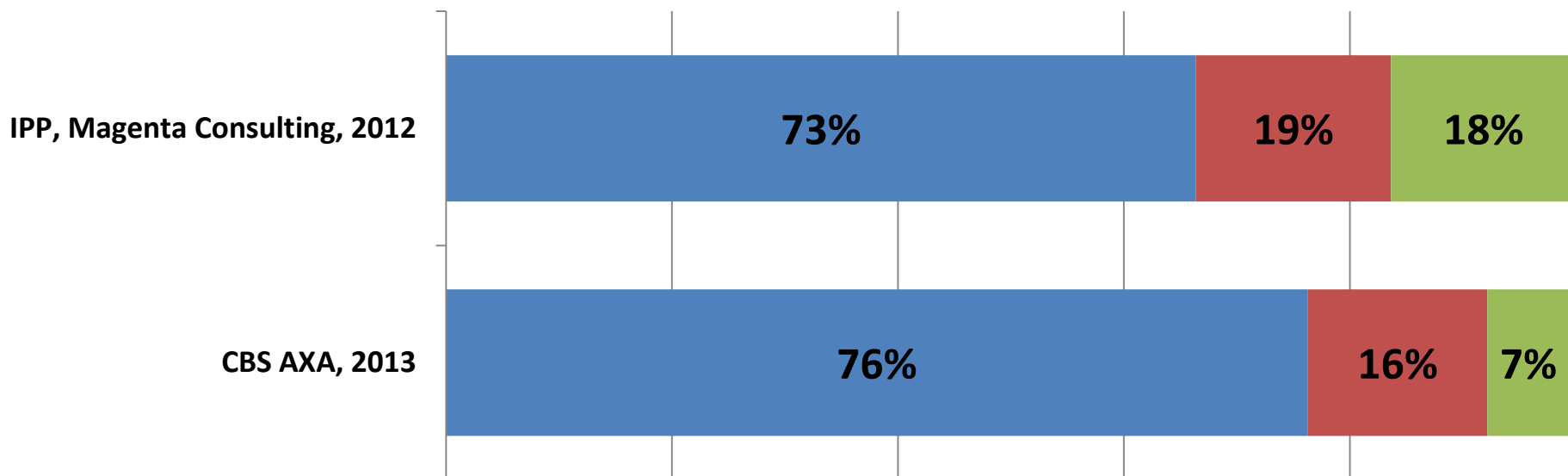


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Frecventa de utilizare a Internetului

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.



■ Cel puțin o data pe zi ■ Cel puțin o data pe saptamina ■ Mai rar decit o data pe saptamina ■ NS/NR

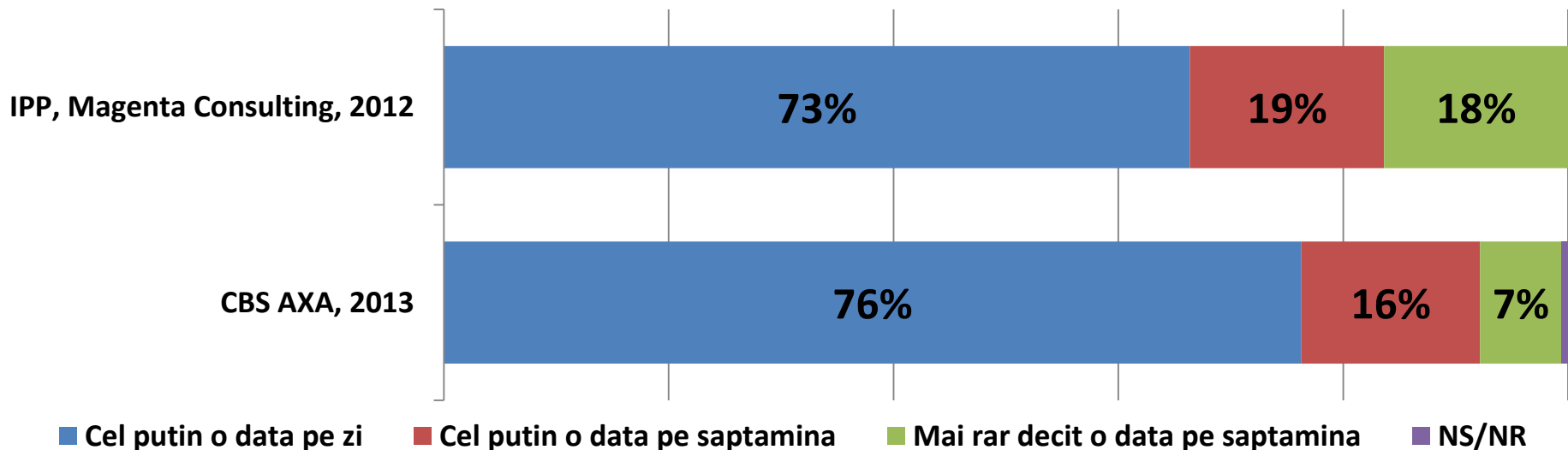


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Frecventa de utilizare a Internetului

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



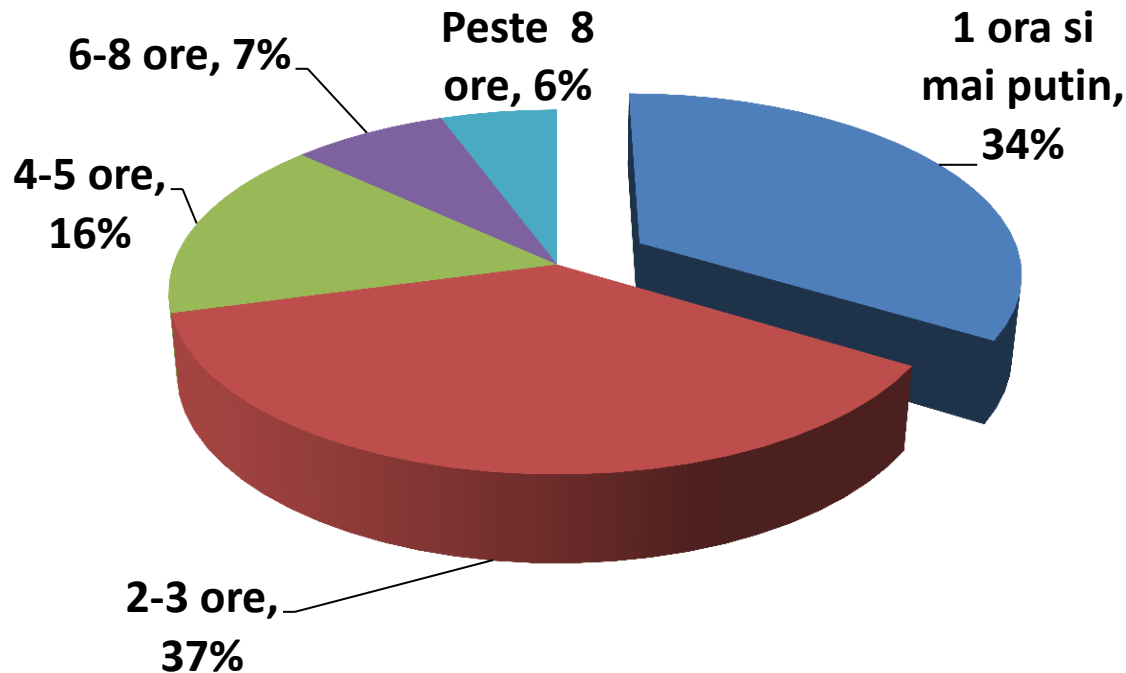


Sondaj National Anual 2012 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Timpul de navigare in Internet

Durata unei sesiuni Internet a crescut în comparare cu anul 2012. Datele studiului curent denotă că 34% dintre respondenți au declarat că o sesiune durează o oră și mai puțin, în comparare cu 40% în cazul studiului precedent. De asemenea, circa 30% navighează pe Internet în continuu 4 ore și mai mult, atunci când în cadrul studiului precedent acest grup a constituit 21%.



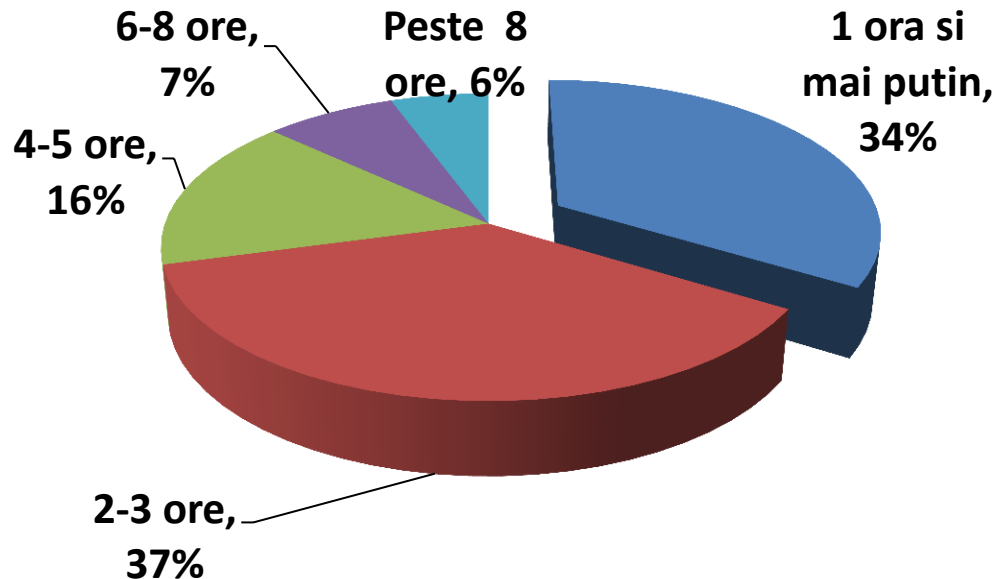


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Timpul de navigare in Internet

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

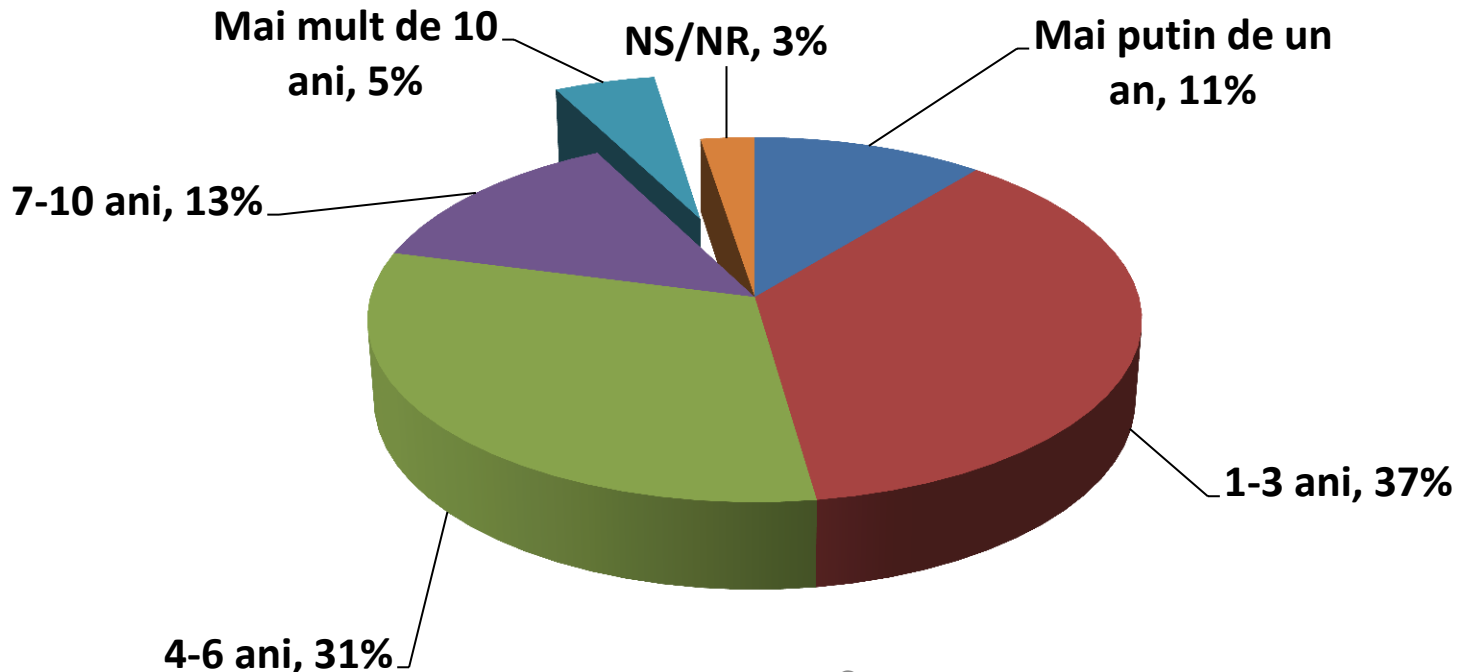




Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”

Experiență în utilizarea Internetului

Circa jumătate dintre persoanele intervievate utilizează acest serviciu de 4 ani și mai mult, iar 5% - peste 10 ani. Ponderi mai mari de 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, cei cu venituri de peste 5000 lei pe familie, precum și printre locuitorii capitalei. Circa 2/3 dintre respondenții de la sate utilizează Internetul de 3 ani și mai puțin.

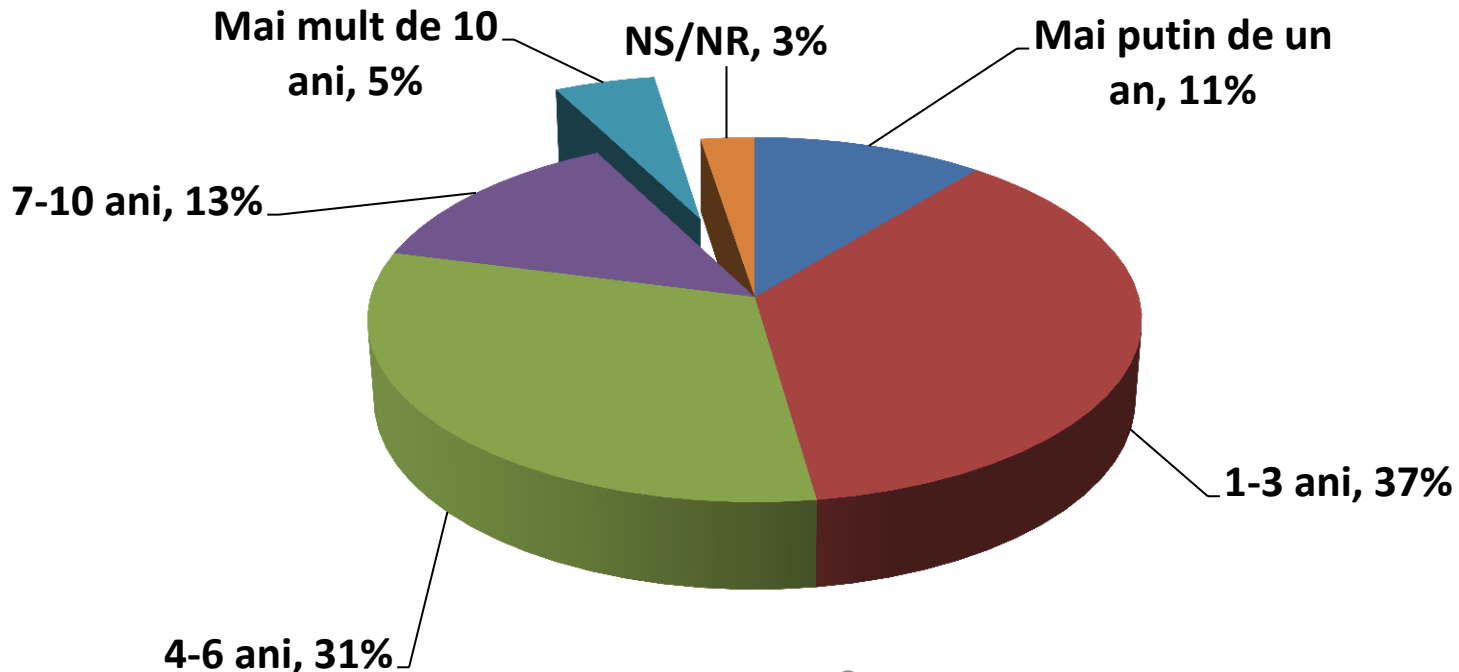




Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”

Experiență în utilizarea Internetului

Circa jumătate dintre persoanele intervievate utilizează acest serviciu de 4 ani și mai mult, iar 5% - peste 10 ani. Ponderi mai mari de 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, cei cu venituri de peste 5000 lei pe familie, precum și printre locuitorii capitalei. Circa 2/3 dintre respondenții de la sate utilizează Internetul de 3 ani și mai puțin.



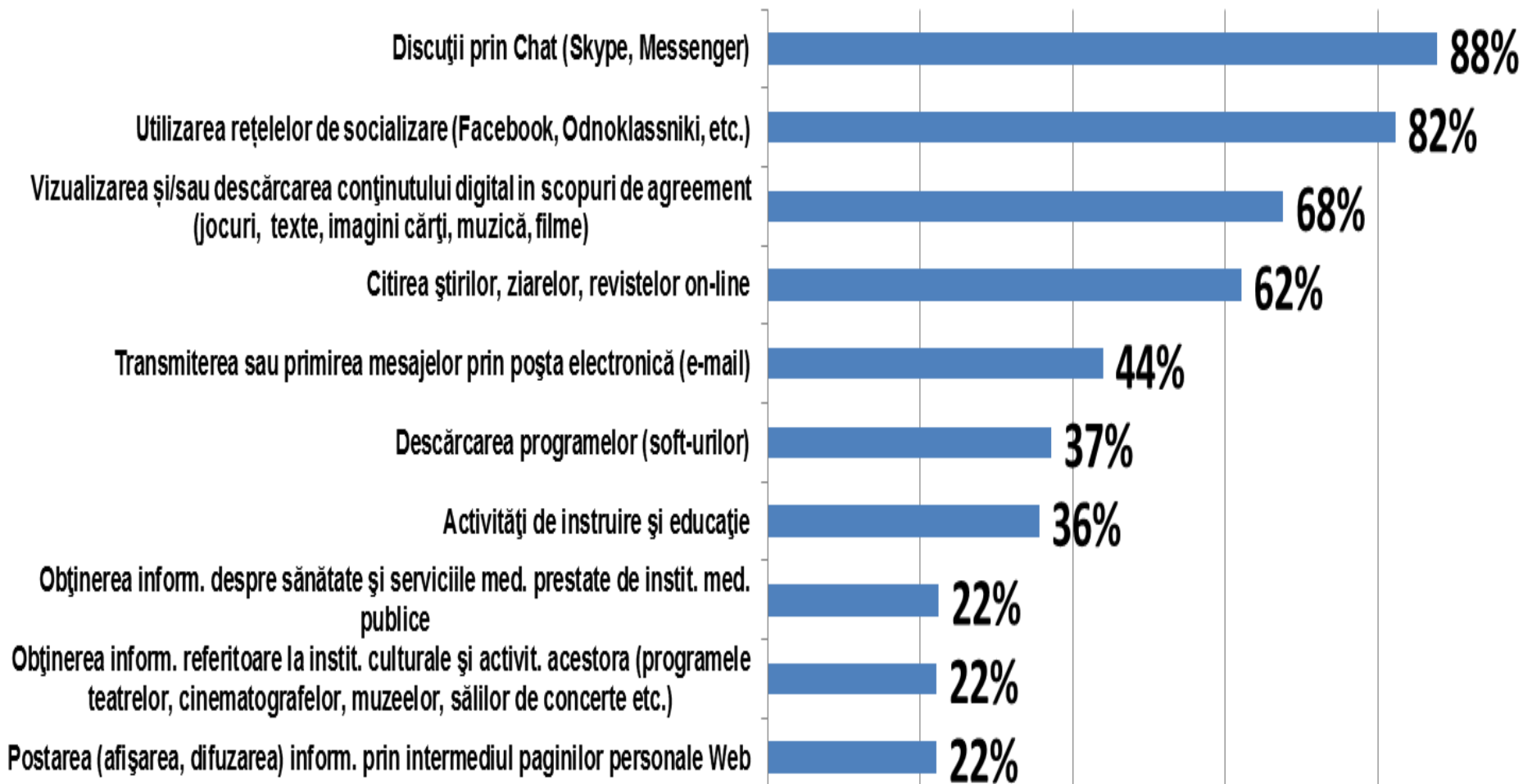


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



SCOPUL UTILIZĂRII INTERNETULUI

Partea I

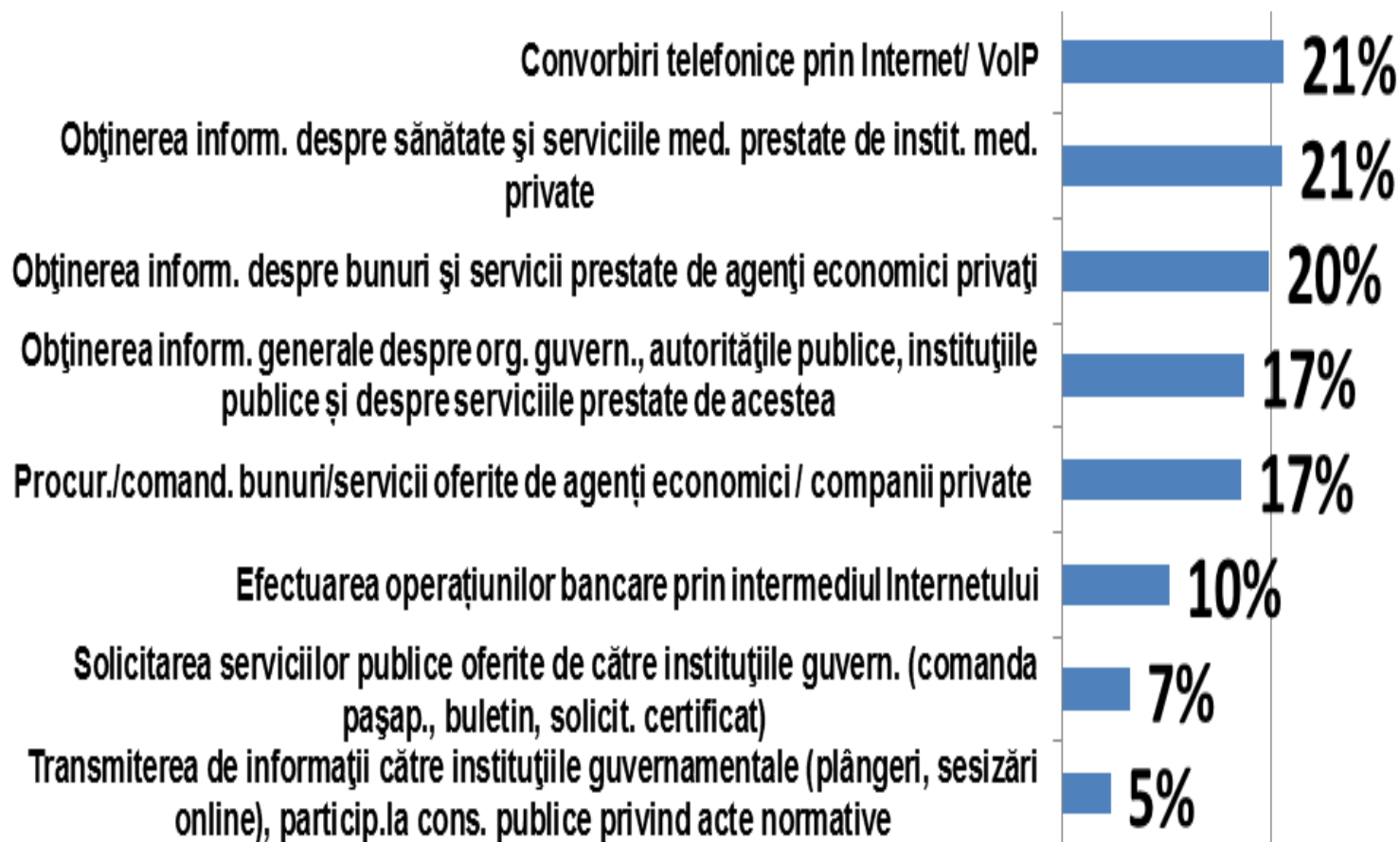




Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



SCOPUL UTILIZĂRII INTERNETULUI Partea II



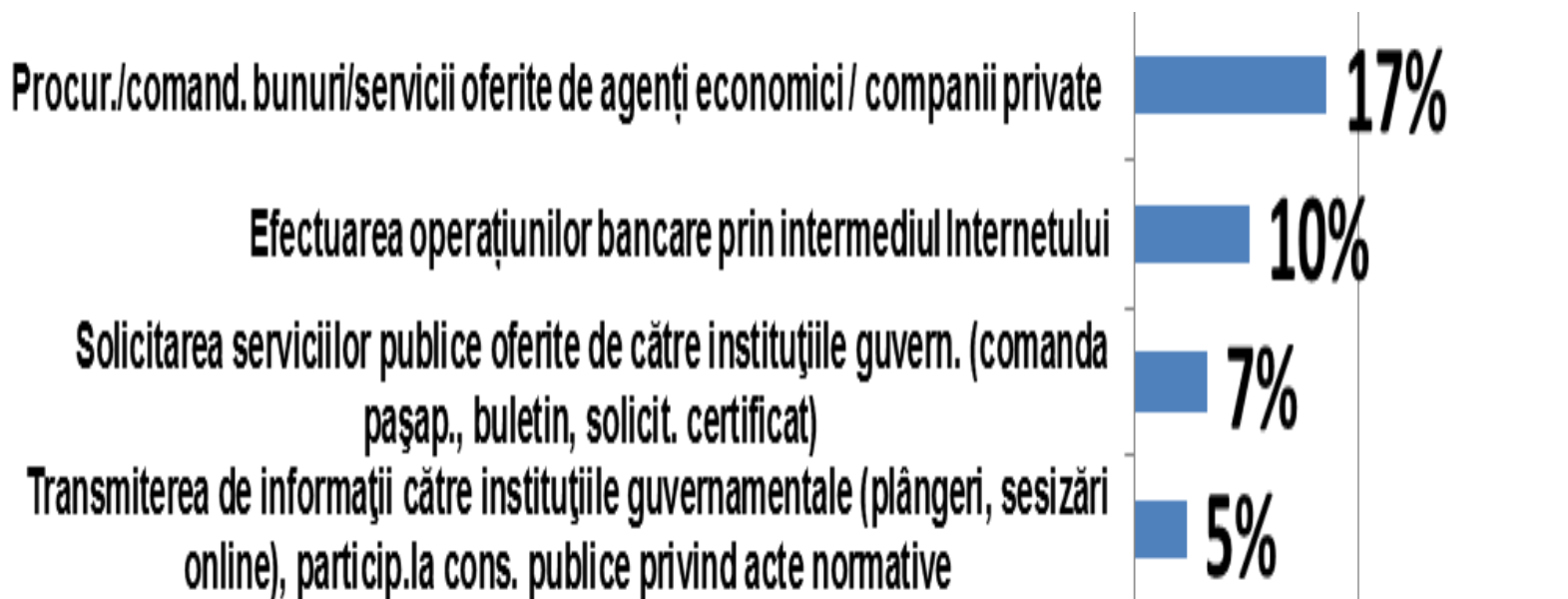


Sondaj National Anual 2012 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



SCOPUL 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%)



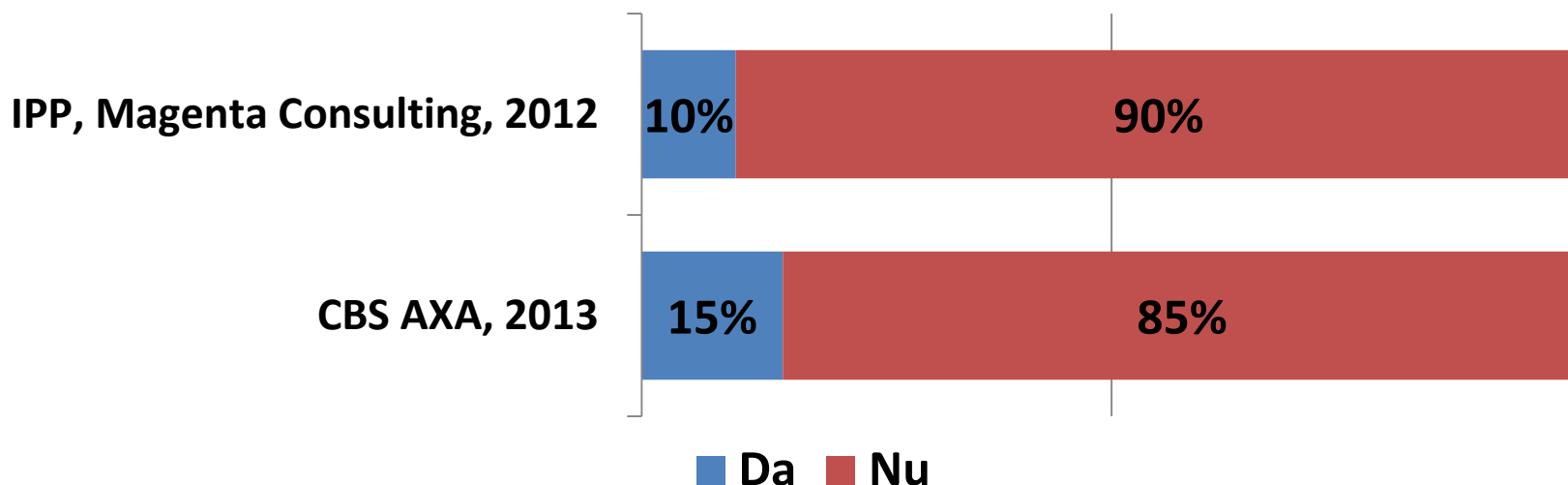


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Accesarea paginii web a Guvernului www.gov.md

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 comparare cu datele studiului precedent **cu 5 p.p.**





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Accesarea paginii web a Guvernului

Pagina web a Guvernului este accesată de peste jumătate dintre conducătorii de toate nivelurile, de 40% dintre specialiști cu nivel superior de calificare, peste 1/3 dintre funcționarii administrativi, persoanele cu venituri de 6000 lei și mai mult pe familie, respondenții cu studii superioare.

De asemenea site-ul Guvernului prezintă interes pentru circa ¼ dintre elevi/studenti și locuitori ai Chișinăului.

Se observă o corelare directă între nivelul de bunăstare perceput al gospodăriei și gradul de acces al paginii respective, care înregistrează 10% în cazul celor ce au declarat că venitul „*Nu ne ajunge nici pentru strictul necesar*” și 49% printre respondenții care au declarat că „*Ne putem permite procurarea lucrurilor scumpe-apartament, vilă și multe altele*”.

De menționat că respondenții din mediul rural au raportat o rată de accesare deosebit de joasă (9%).

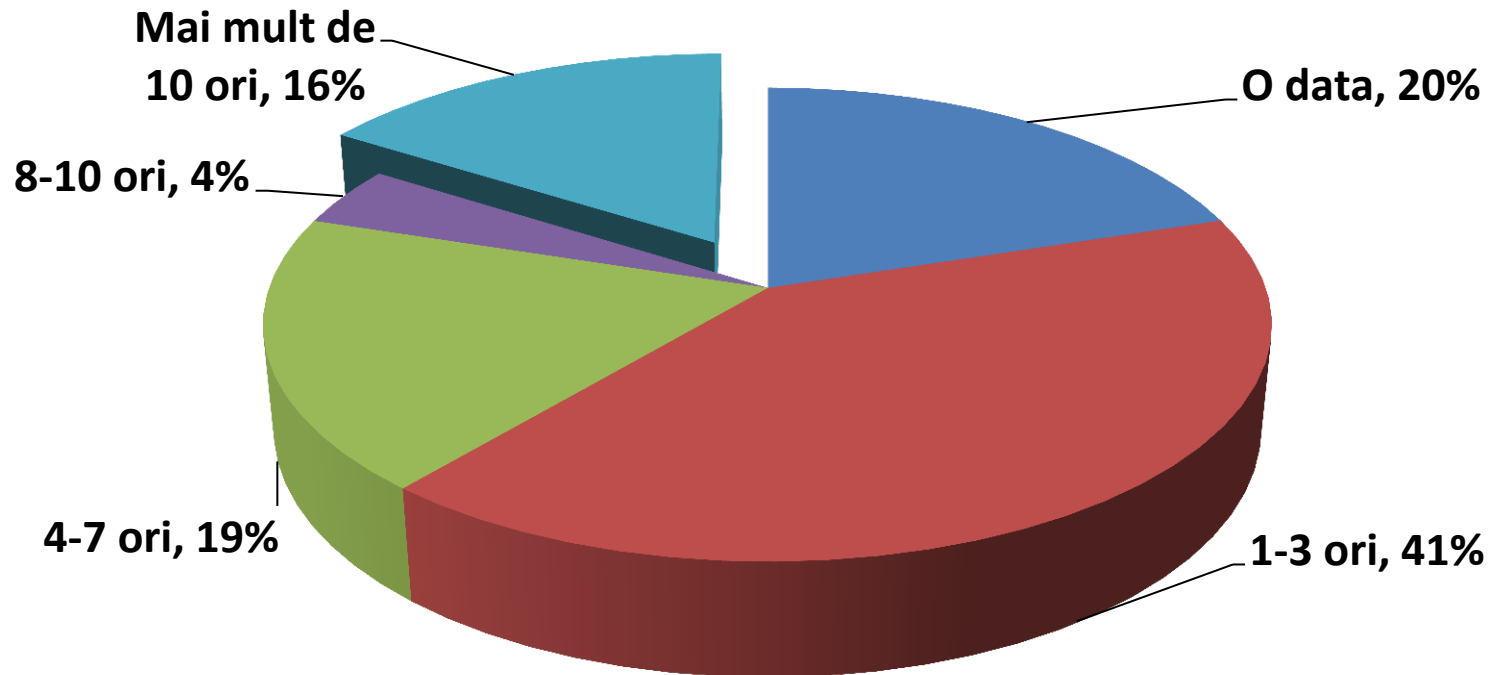


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Frecventa accesarii paginii web a Guvernului

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, iar circa 20% - doar o dată.



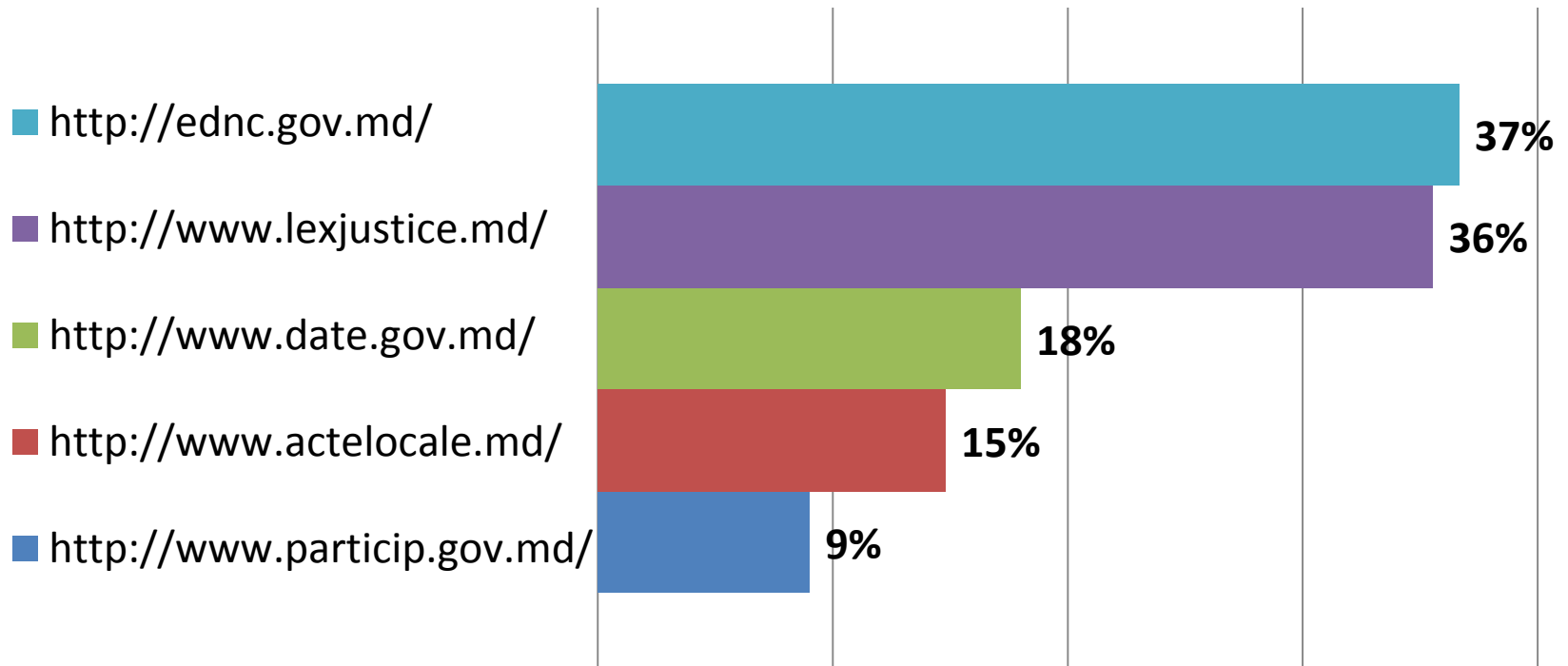


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Accesarea paginilor web/portalelor cu acte normative, Date Guvernamentale Deschise și de consultare publică

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%.



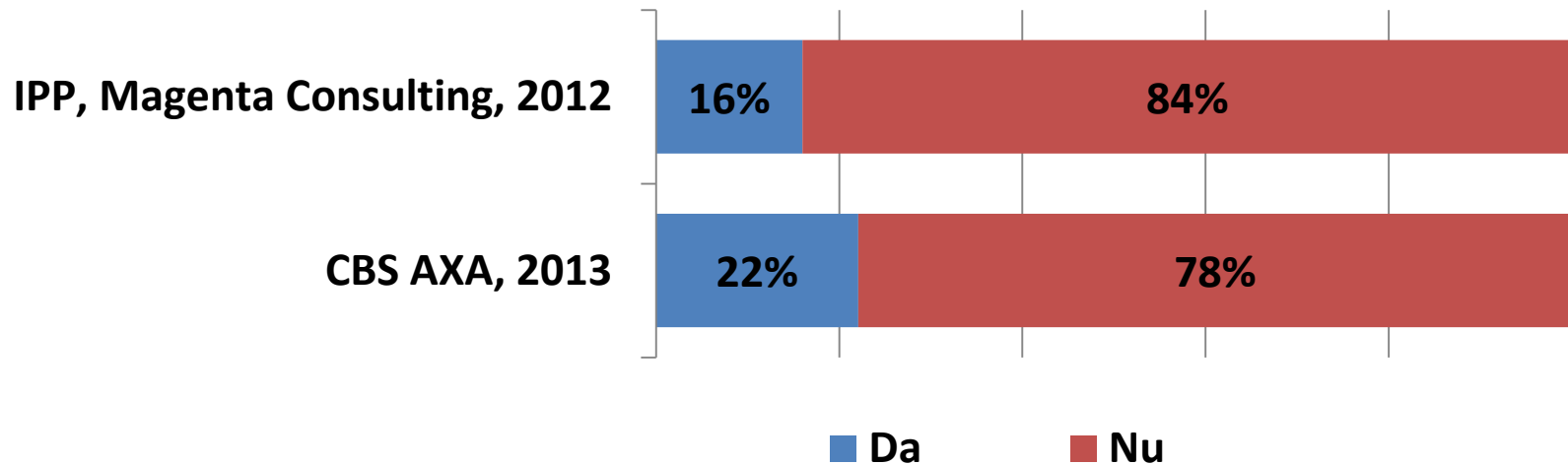


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Accesarea paginilor web ale ministerelor si ale altor autoritati administrative subordonate Guvernului

Pe parcursul ultimelor 12 luni, site-urile ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului au fost accesate de circa **22% din cetățeni, cu 6.6 p.p. mai mult decât în anul 2012.**





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Accesarea paginilor web ale ministerelor si ale altor autoritati administrative subordonate Guvernului

Cel puțin o pagina web a autorităților administrației publice centrale a fost accesată de circa 60% dintre conducătorii de toate nivelurile și specialiștii cu nivel superior de calificare, 41% dintre persoanele cu studii superioare, peste 30% dintre funcționarii administrativi, elevi/studenti, locuitorii capitalei.

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 < 1000 MDL până la 44% în cazul celor cu venit > 6000 MDL.

Accesarea paginilor respective este destul de limitată în mediul rural, doar 14% au declarat că au accesat în ultimele 12 luni măcar o dată paginile menționate.





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Accesarea paginilor web ale ministerelor si ale altor autoritati administrative subordonate Guvernului

Cele mai accesate site-uri guvernamentale pe parcursul ultimilor 12 luni:

- ***Ministerul Educației (circa 40%)***
- ***Serviciul Hidrometeorologic de Stat (circa 30%)***
- ***Ministerul Afacerilor Interne (circa 20%)***
- ***ÎS Poșta Moldovei (circa 20%)***
- ***Ministerul Justiției (circa 20%).***
- ***Ministerul Sănătății (16.7%)***
- ***CNAS (16.3%)***





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Accesarea paginilor web ale ministerelor si ale altor autoritati administrative subordonate Guvernului

Instituții	Pagina web	% 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%
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%



Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Accesarea paginilor web ale ministerelor si ale altor autoritati administrative subordonate Guvernului

Instituții	Pagina web	% accesare
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%
Min. 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%



Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Accesarea paginilor web ale ministerelor si ale altor autoritati administrative subordonate Guvernului

Instituții	Pagina web	% accesare
Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Exceptionale	http://www.dse.md/	5,3%
Camera de Licențiere	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 Industrială și Certificare	http://www.ctsic.md/	1,7%
Agentia Geologie și Resurse Minerale	http://www.mediu.gov.md/	1,5%

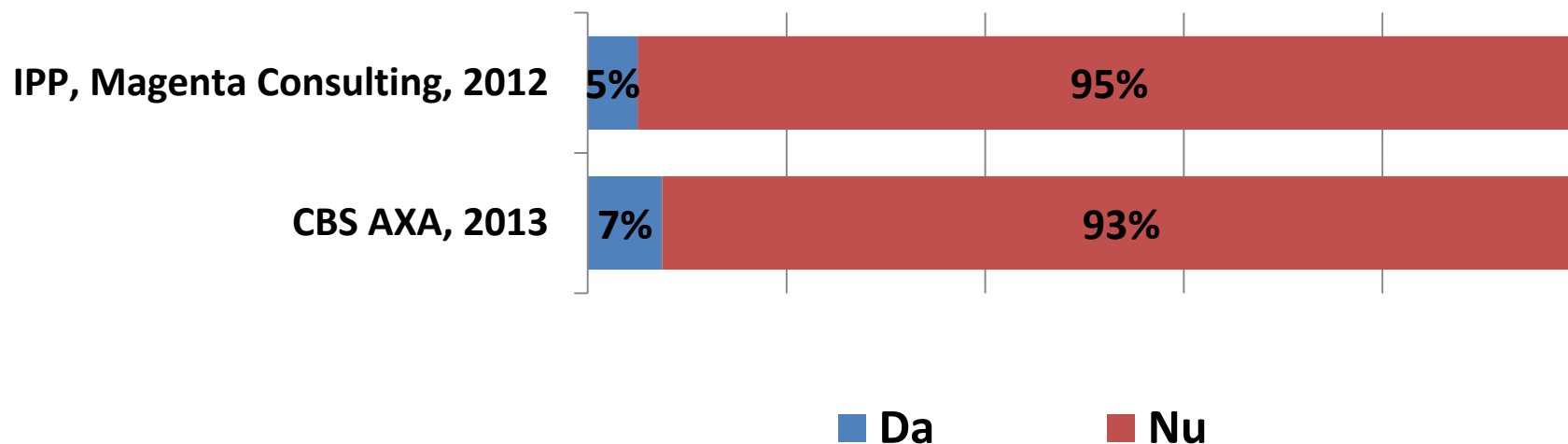


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Particularități de accesare a serviciilor publice online

Din numărul total de respondenți, ponderea celor care în ultimele 12 luni au utilizat cel puțin un serviciu public on-line a fost de 7%, fiind cu 2 p.p. mai mare decât cea constatată în cadrul studiului precedent.





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”

Particularități de accesare a serviciilor publice online

Tendențe mai pronunțate de utilizarea serviciilor publice electronice au fost observate la următoarele grupuri de respondenți:

- **Conducătorii autorităților publice (34%)**
- **Specialiștii cu nivel superior de calificare (21%)**
- **Funcționarii administrativi (15%)**
- **Respondenții din grupul de vârstă 26-35 ani (circa 10%)**
- **Specialiștii cu nivel mediu de calificare (circa 10%)**
- **Elevi/studenti (circa 10%)**
- **Locuitorii capitalei (circa 10%)**

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 venituri de pînă la 1000 MDL pe familie **la circa 20% în cazul celor cu venituri de peste 5000 MDL.**



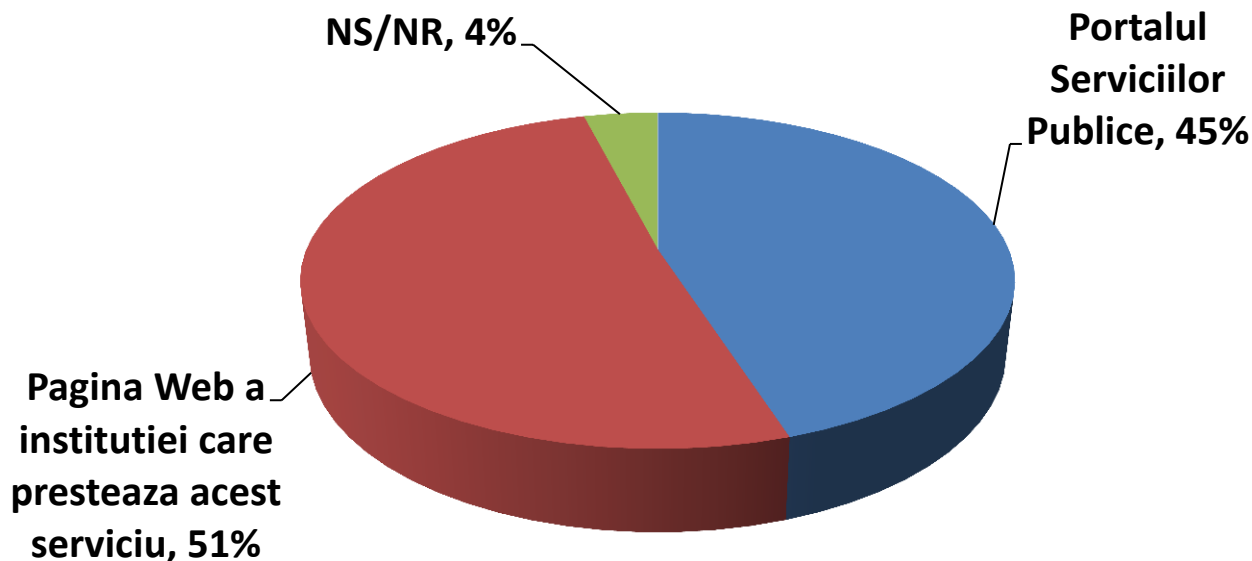


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Particularități de accesare a serviciilor publice online

Dintre persoanele care au accesat cel puțin un serviciu online, o pondere mai pronunțată - 51% dintre respondenți au accesat serviciilor publice prin intermediul paginii Web a instituției respective. De menționat că aproape **60% dintre orășeni preferă accesul prin intermediul paginii Web, în timp ce populația din mediul rural preferă – într-o pondere de circa 66% – prin portalul serviciilor publice.**





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”

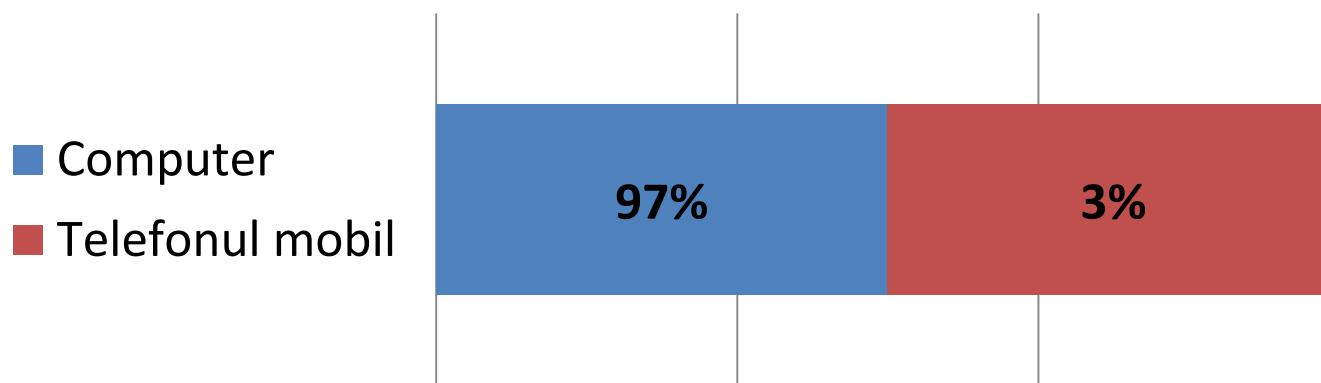


Particularități de accesare a serviciilor publice online

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

Tendențe mai pronunțate de utilizare a telefonului mobil în acest scop au fost observate printre: persoanele tinere de 16-25 ani, bărbați, muncitorii necalificați, casnice, respondenții cu venituri de 5001-6000 MDL, persoanele cu studii medii de specialitate, locuitorii orașelor, populația din zona de Nord a republicii.

Instrumentul de accesare a serviciilor publice electronice, %





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Motivele ne-apelarii la serviciile publice prestate in regim online:

Principalul motiv invocat de respondenții care nu au accesat serviciile publice electronice 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 (47%)**. În anul precedent ponderea acestora a constituit 51%.

Alte 12% au declarat că nu au avut nevoie de serviciile publice disponibile în regim online (în comparație cu 18% în 2012)

9% au declarat că nu au știut că serviciile de care au avut nevoie pot fi accesate în regim online (vs. 18% care au invocat același motiv în 2012)

8% au invocat insuficiența abilităților pentru accesarea serviciilor publice electronice (vs. 13% în 2012)

Diverse alte motive au fost invocate, ponderile fiind sub 5%.

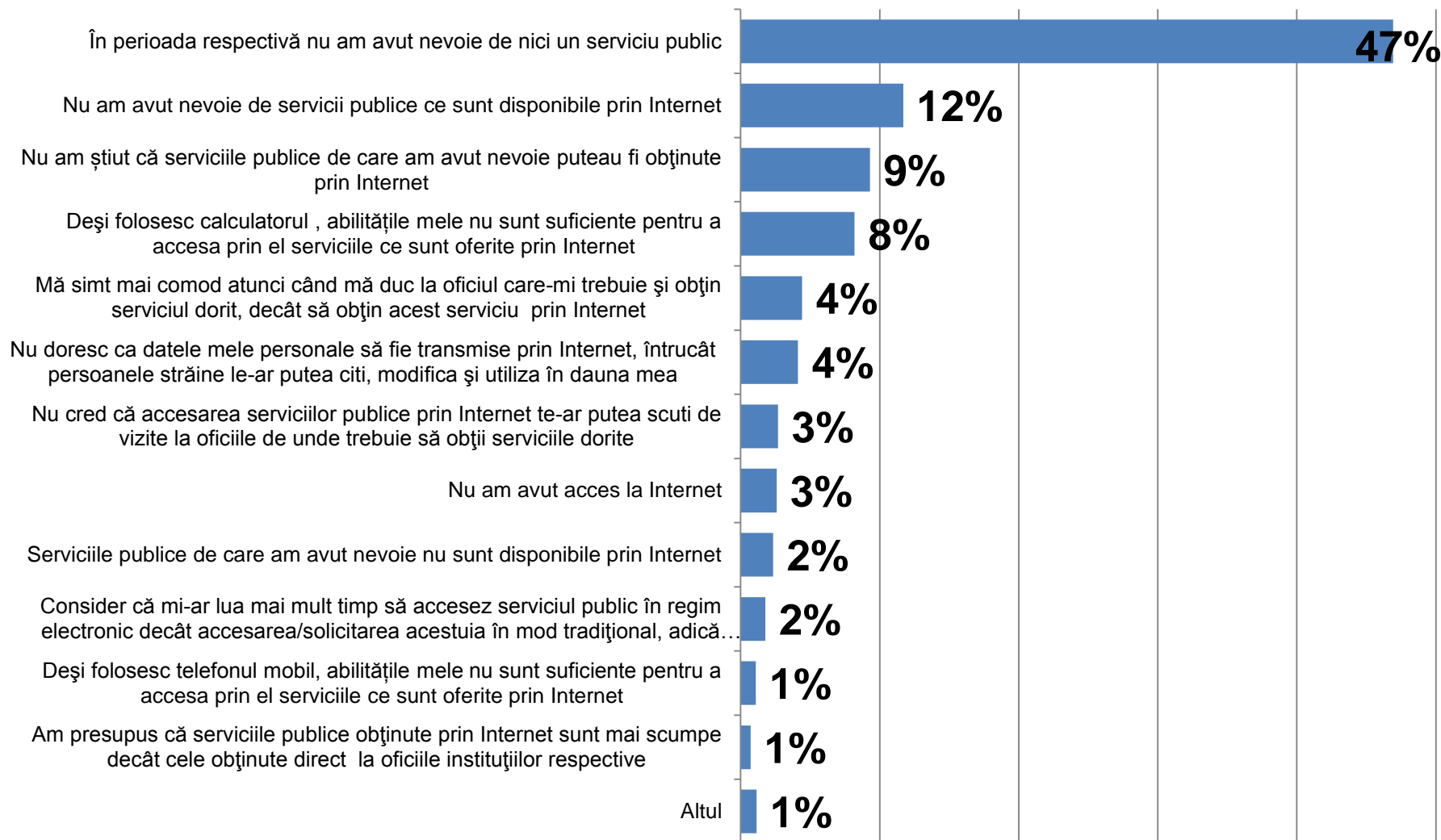




Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Motivele ne-apelarii la serviciile publice prestate in regim online:





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”

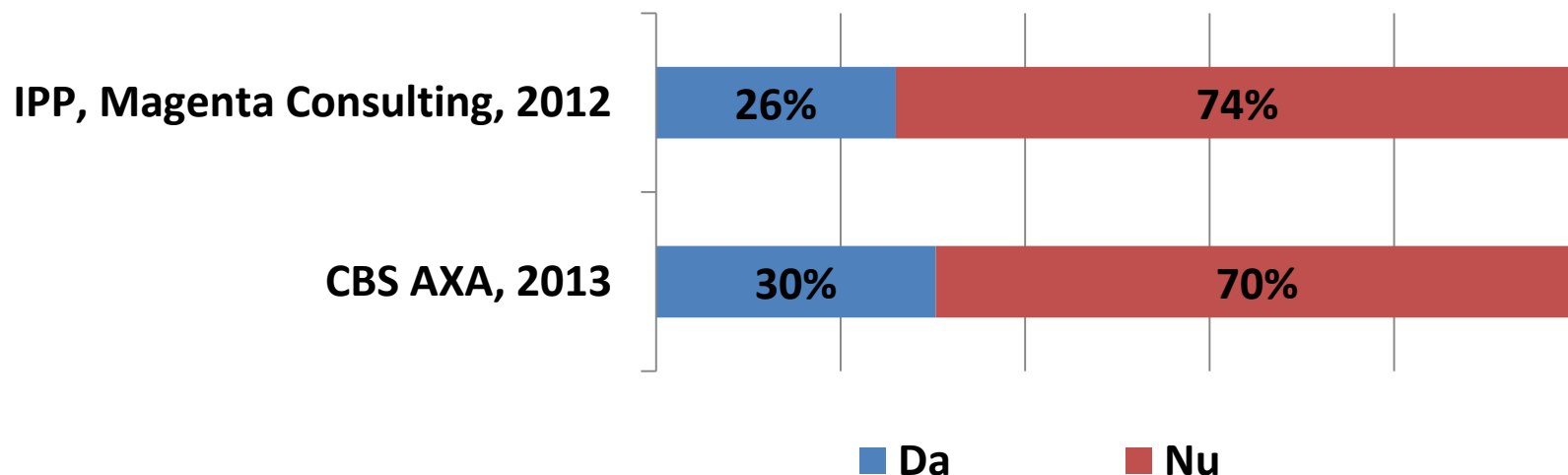


Nivelul de solicitare și regimul de accesare/prestare al serviciilor publice

În ultimele 12 luni **serviciile publice au fost solicitate de circa 30% de respondenți**, ceea ce depășește cu 5% ponderea raportată în cadrul studiului precedent.

Cel mai frecvent serviciile publice sunt solicitate de:

- *conducătorii de toate nivelurile (69% dintre respondenți)*
- *specialiștii cu nivel superior și mediu de calificare (circa 40%)*
- *funcționarii administrativi (circa 40%)*
- *lucrătorii calificați în agricultură (circa 40%)*





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”

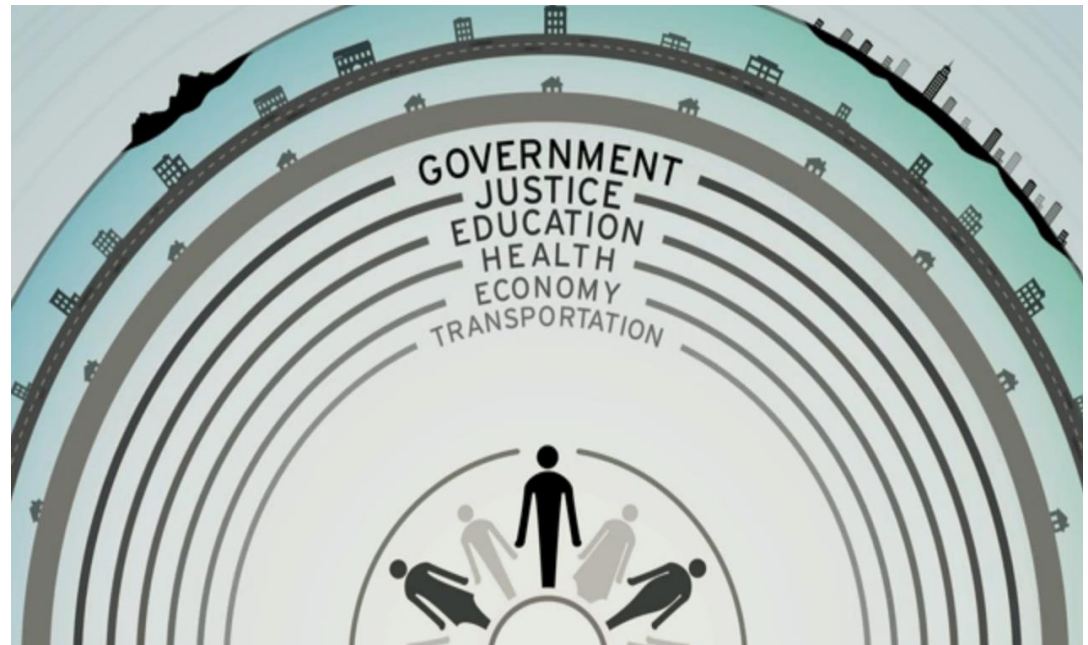


Nivelul de solicitare și regimul de accesare/prestare al serviciilor publice

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 care se percep ca fiind mai înstăriți.

Cel mai puțin au solicitat serviciile publice următoarele categorii de respondenți:

- cei cu studii gimnaziale (22%)
- vîrstnicii de 66-74 ani (25%)
- cei din regiunea de Sud a republicii (25%)

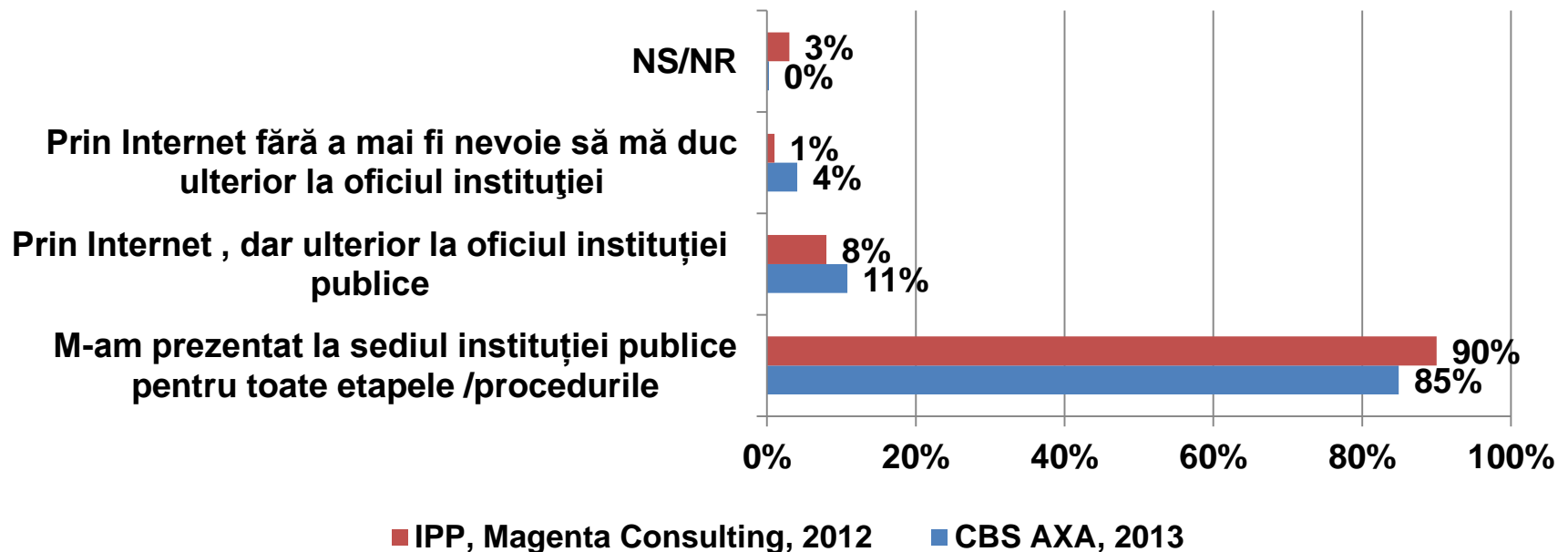




Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”

Regimul de accesare a serviciilor publice

- 85% din respondenți au accesat serviciile publice în regim offline, prezentându-se pentru toate etapele la sediul instituției respective (cu 5 p.p. mai puțini decât în anul precedent).
- Circa 11%, față de 8% în cazul studiului precedent, au solicitat serviciul în regim online, ulterior prezentându-se la sediul instituției pentru parcurgerea altor etape).
- 4% din respondenți au beneficiat de serviciul public solicitat exclusiv în regim online, fără a se prezenta la oficiile instituției prestatoare.





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Profilurile utilizatorilor de servicii publice electronice integral și parțial

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 (24%)
- funcționarii administrativi (10%)
- elevii/studentii (13%)
- în funcție de medii de reședință regimul online îl utilizează mai frecvent locuitorii orașului Chișinău, precum și locuitorii altor orașe din republică (în comparație cu cei de la sate care au accesat serviciile publice preponderent în regim offline).





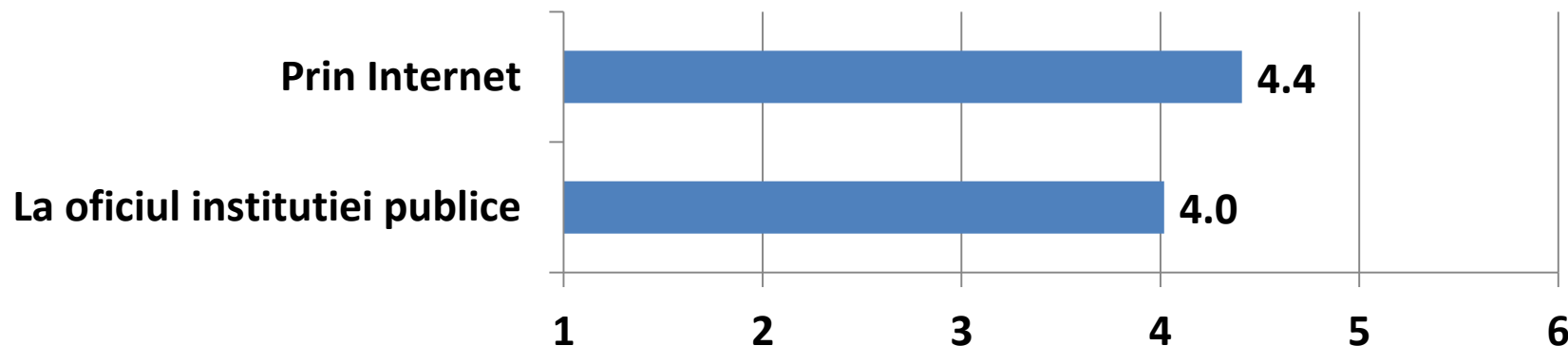
Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice, dupa modul 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 calitatea serviciilor prestate în regim online a fost apreciată la un nivel mai înalt de respondenții care au beneficiat de serviciile publice electronice (64% au apreciat cu note de 5 și 6 gradul de satisfacție de serviciile prestate în regim online vs. 41% care au apreciat cu 5 și 6 gradul de satisfacție în cazul serviciilor prestate în regim offline) .

Nota medie acordată calității serviciilor online este de 4,4 vs. 4,0 în cazul serviciilor publice în regim offline.

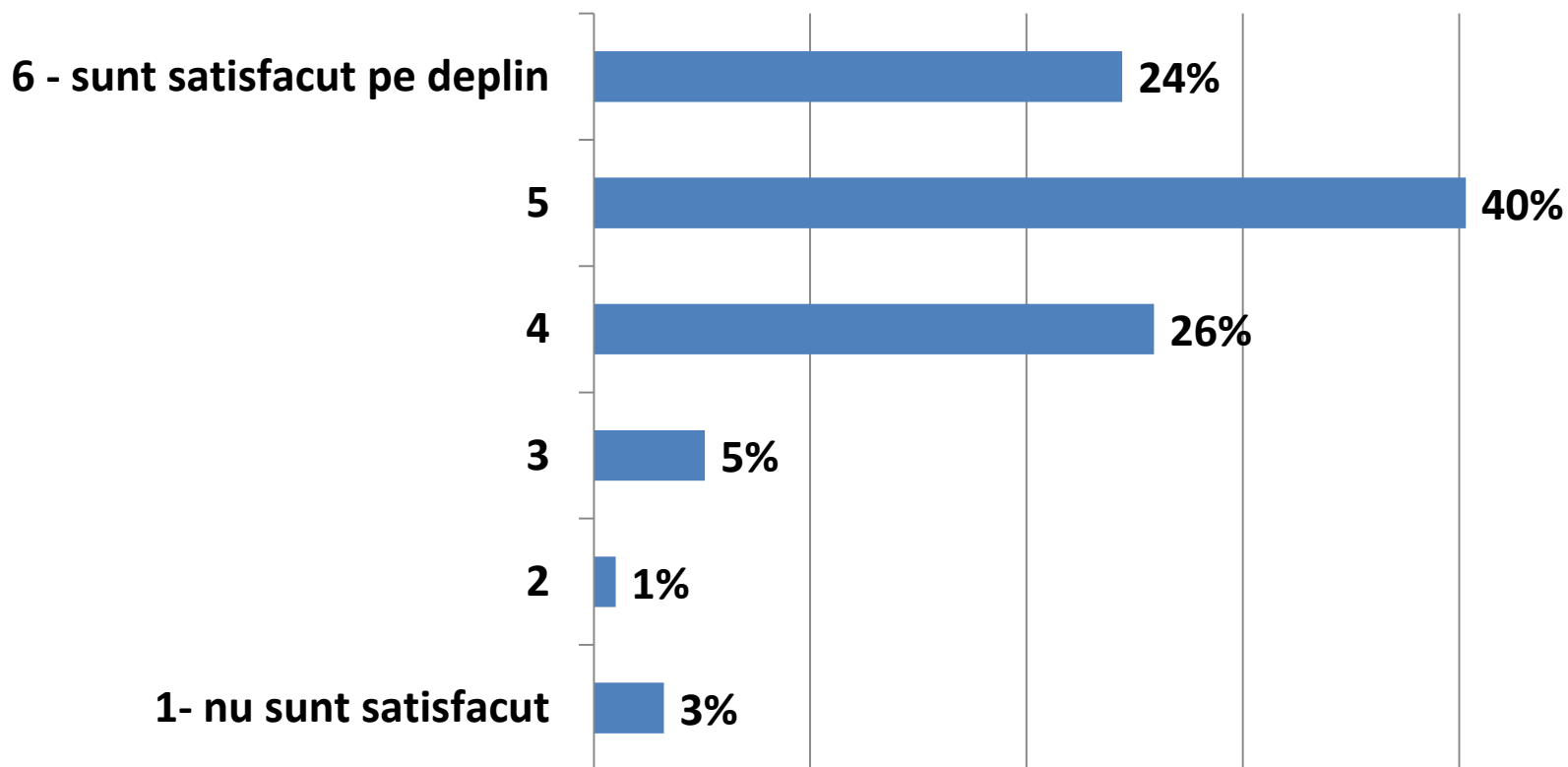




Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice electronice

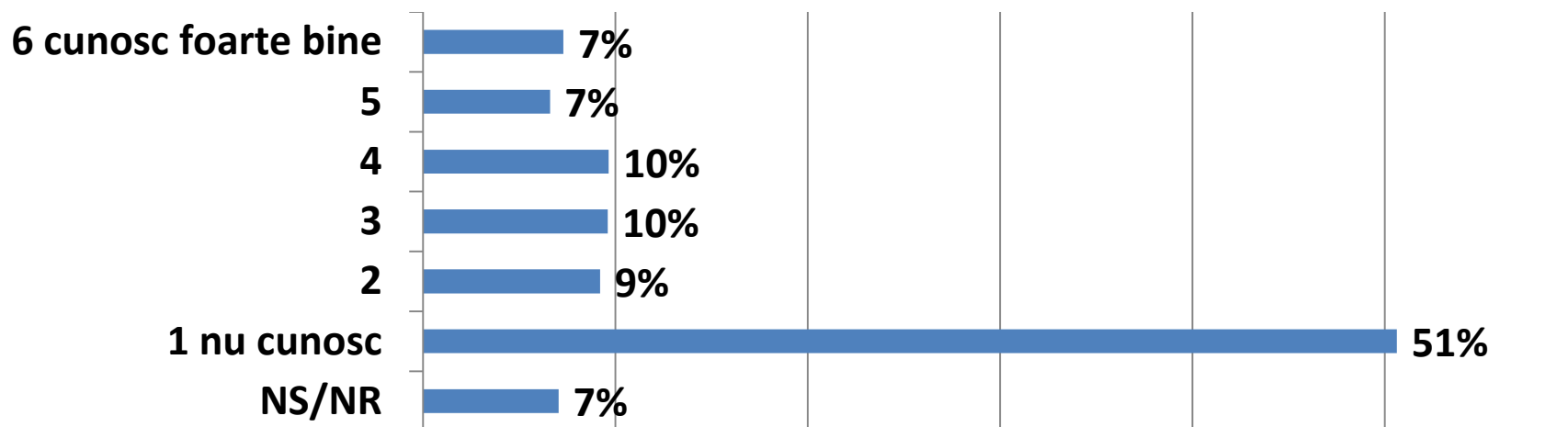




Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Cunoașterea noțiunii de e-Guvernare



Nivelul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare este de peste 10% printre respondenții de pînă la 35 ani, în timp ce în cadrul celor de 66-74 ani acesta atinge ponderea de doar 2%.

Conducătorii de toate nivelurile - 27%, Specialiștii cu nivel superior de calificare – 18%, Elevii/studentii – 13%, Funcționarii administrativi – 11%. Persoanele cu studii superioare – 17%.

Nivelul de cunoaștere crește de la 4% în cazul respondenților care au declarat venituri sub 1000 lei la peste 20% în cazul celor cu peste 5000 lei pe familie.

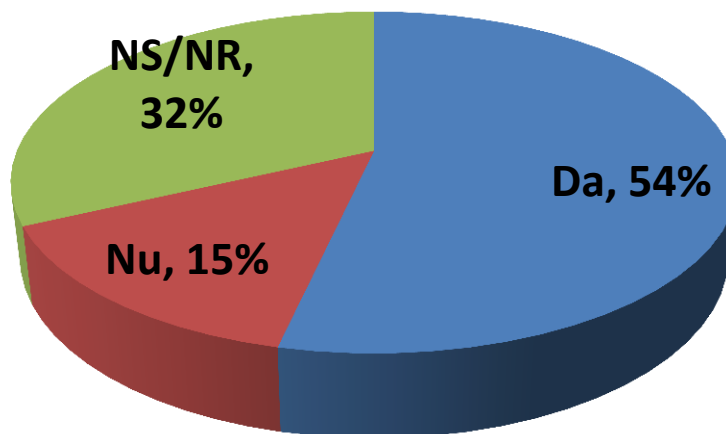
În capitală gradul de cunoaștere este de 3 ori mai mare decît în sate (5%) sau în alte orașe (15%).



Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Considerati ca e-Transformarea Guvernarii va aduce avantaje/beneficii populatiei ?



54% dintre respondenți consideră că e-Guvernarea va aduce beneficii cetățenilor R. Moldova (vs. 48% in anul precedent). Beneficiile sunt conștientizate într-o măsură mai mare de următoarele grupuri:

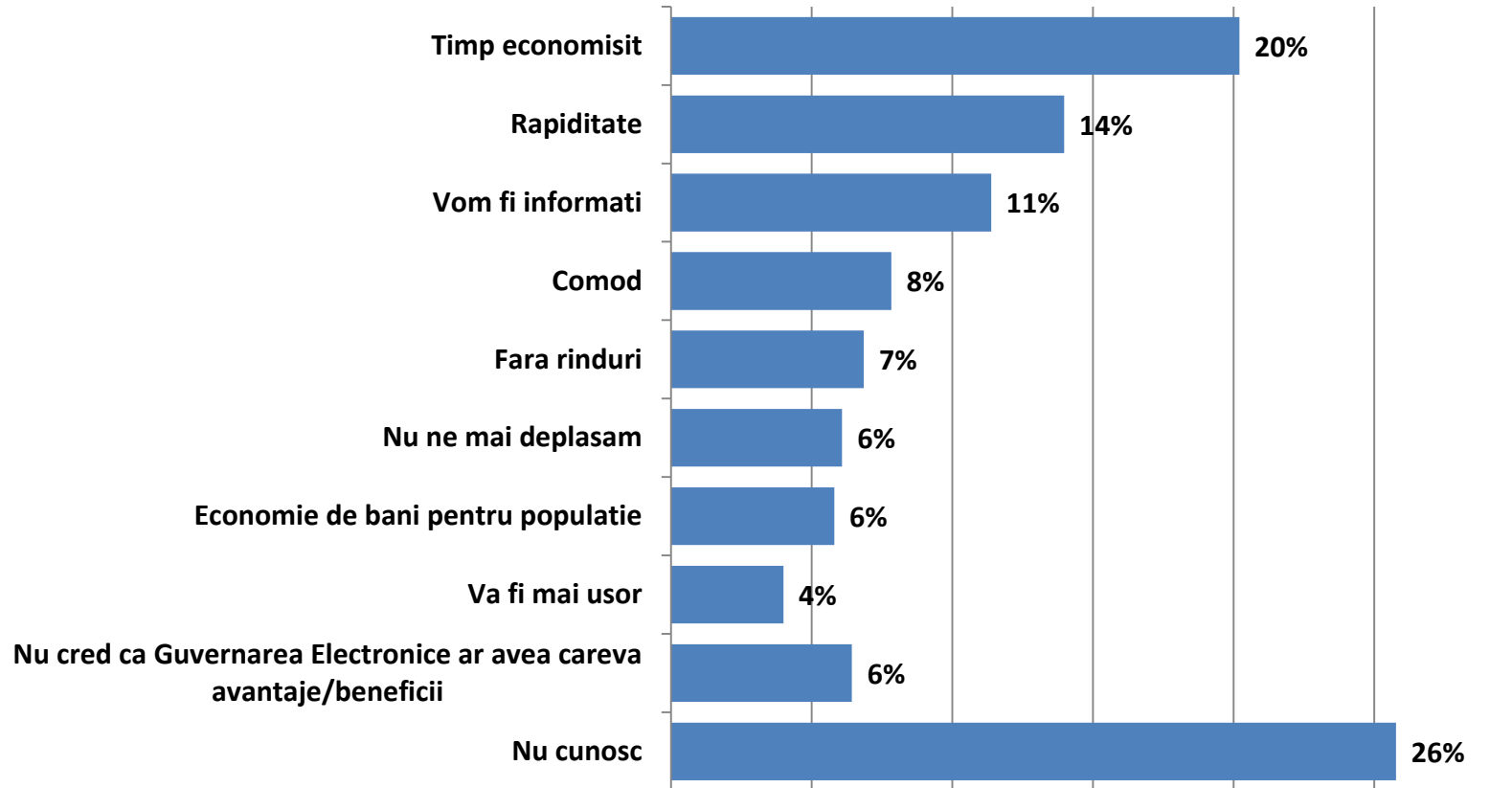
- 87% dintre conducătorii de toate nivelurile
- 71% dintre specialiștii cu nivel superior de calificare
- 71% dintre persoanele cu venit mediu pe familie de peste 6000 lei
- 70% dintre persoanele cu studii superioare
- 63% dintre respondenții din Chișinău (vs. 51% din sate și 52% din alte orașe)
- 59% printre cei de 16-35 ani (vs. 33 printre cei în vârstă).



Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Avantajele/beneficiile e-Guvernării din perspectiva cetățenilor

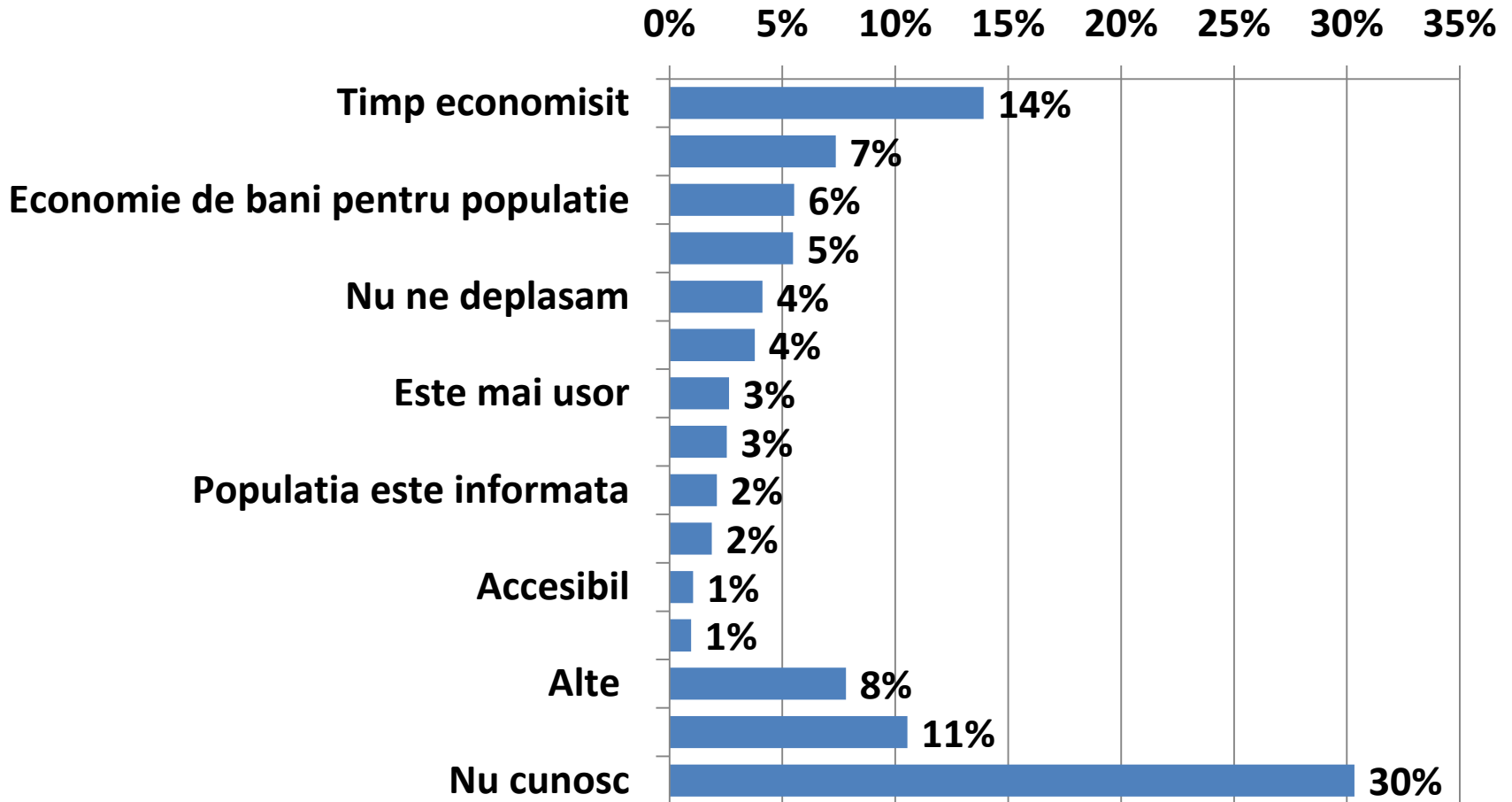




Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



AVANTAJELE DIGITALIZARII SERVICIILOR PUBLICE DIN PERSPECTIVA CETATENILOR



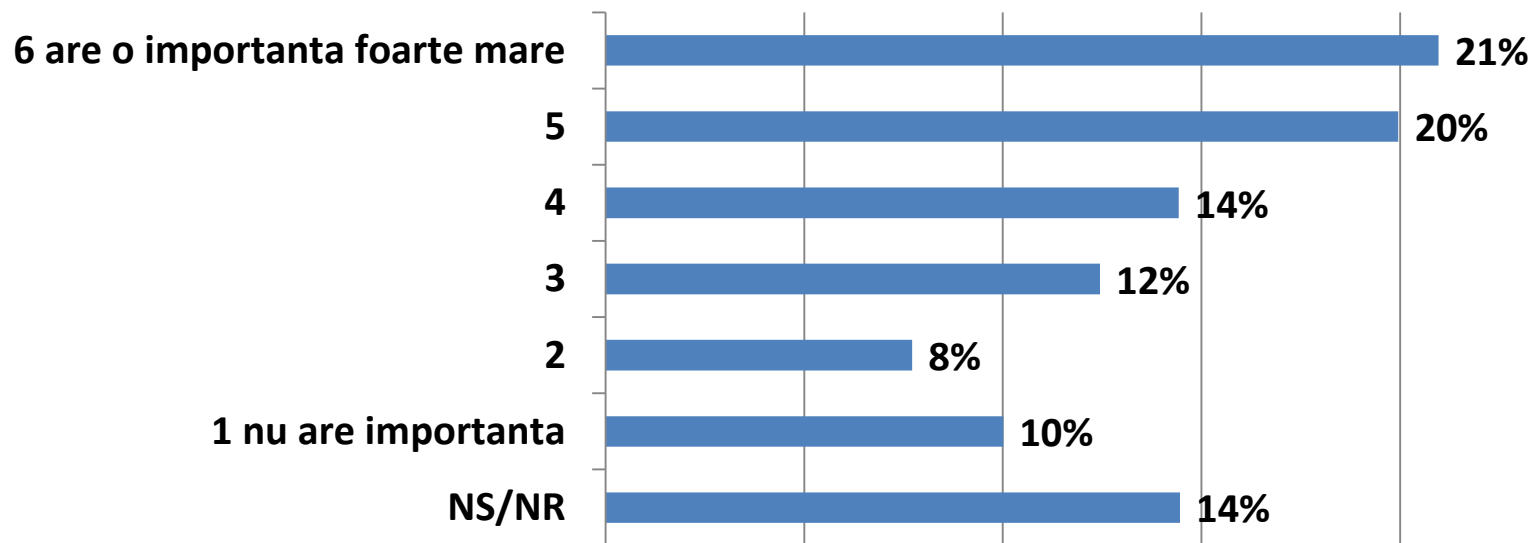


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



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

În total 41% dintre respondenți apreciază la cote înalte importanța acestei reforme cu notele 5-6, iar 21% dintre respondenți au dat nota maximă importanței implementării e-Transformării Guvernării . 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 reformei cu note de 5-6).



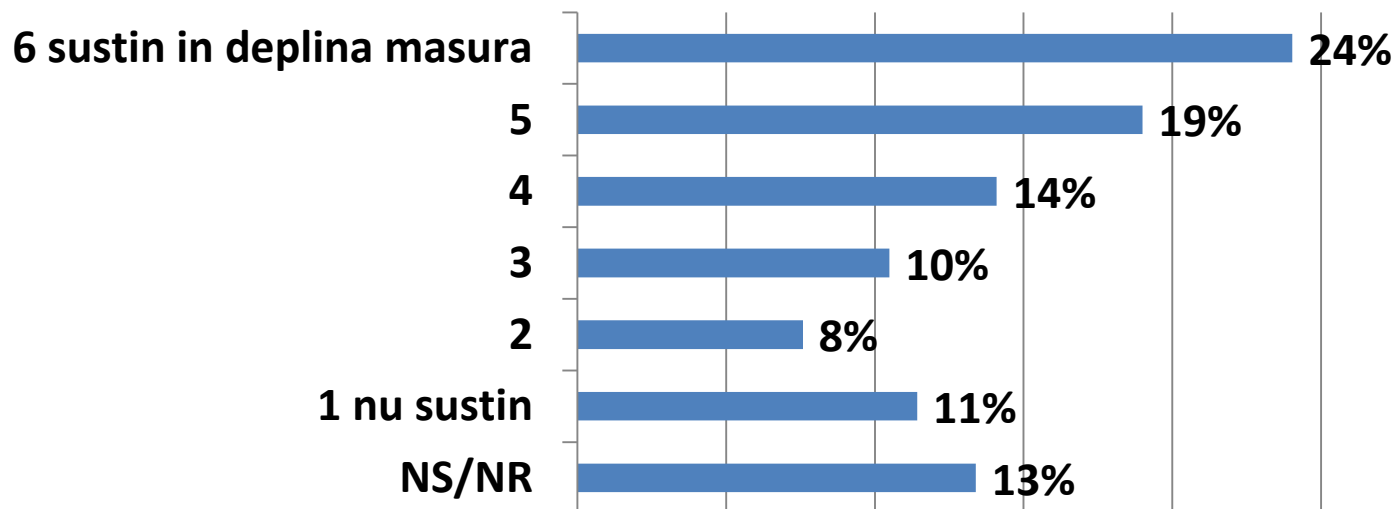


Sondaj National Anual 2012 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice

Aceași scală de la 1 la 6 a fost utilizată pentru aprecierea nivelului de susținere de către populație a implementării Guvernării Electronice. Ponderea celor care susțin implementarea reformei apreciindu-și gradul de susținere cu note de 3-6 este de 67%. Ponderea celor care au acordat note maxime de 5-6 în cazul studiului respectiv este de 43%, depășind cu 12 p.p. ponderea constată anterior (31% în 2012). Se observă și o creștere a gradului de informare în acest context, ponderea celor care nu au putut să se exprime pe marginea acestui subiect s-a redus de la 22% în cadrul studiului precedent la 13% în cadrul studiului actual.





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice

Circa $\frac{3}{4}$ dintre conducători și-au apreciat gradul de susținere a implementării Guvernării Electronice cu note de 5 și 6.

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.



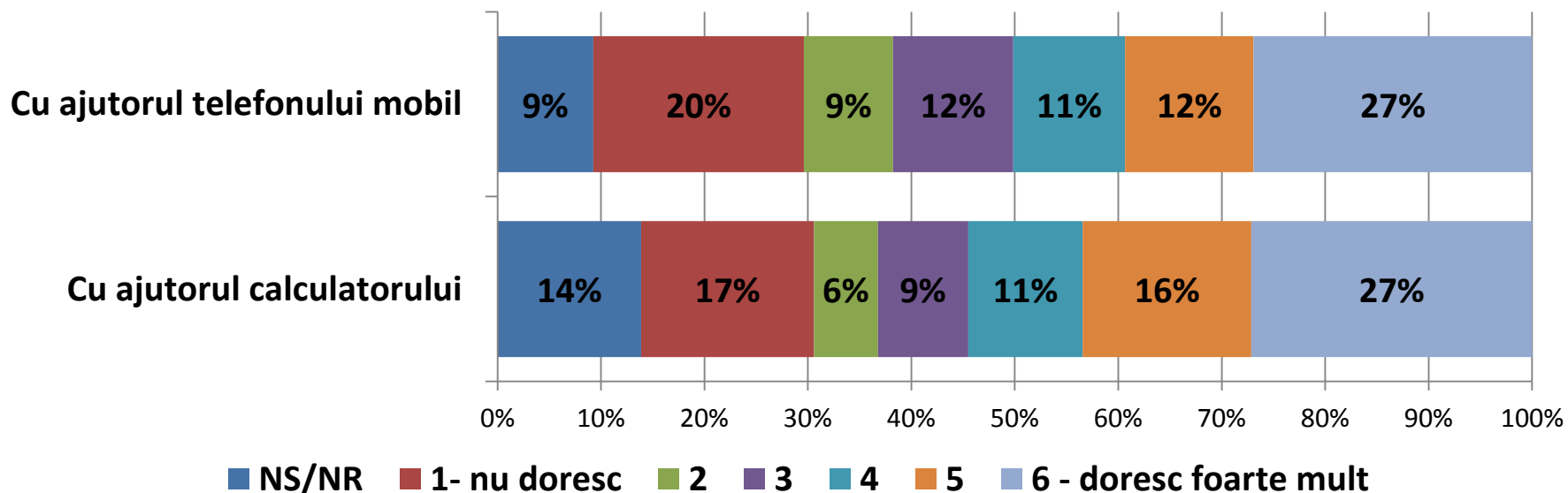
Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



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 regim online prin intermediul calculatorului și telefonului mobil (note de 3-6 pe scala 1-6)

Circa 63% dintre respondenții și-au exprimat dorința de a utiliza serviciile publice electronice prin intermediul calculatorului (dintre care 43% au oferit note de 5 și 6). Circa 39% și-au apreciat cu note de 5 și 6 dorința de a utiliza serviciile publice accesându-le cu ajutorul telefonului mobil.





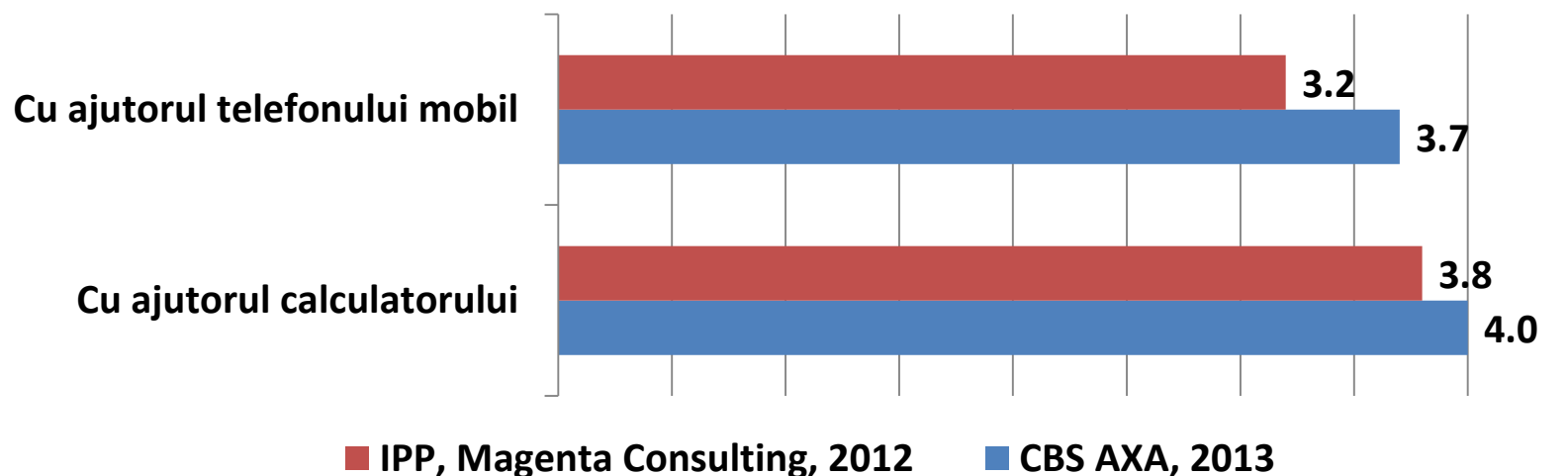
Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



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

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 față de 3,2 în anul precedent în cazul dorinței de a accesa serviciile online cu ajutorul telefonului mobil.





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



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

Dorința de a accesa serviciile electronice atât cu ajutorul calculatorului cât și a telefonului mobil este mai pronunțată printre:

- *Tineri*
- *Cei cu nivelul de venituri mai înalt*
- *Conducători (de instituții publice și private) de toate nivelurile*
- *Specialiști cu nivel înalt de calificare*
- *Persoanele cu studii superioare*
- *Elevi/studenti*
- *Locuitorii capitalei*

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.**



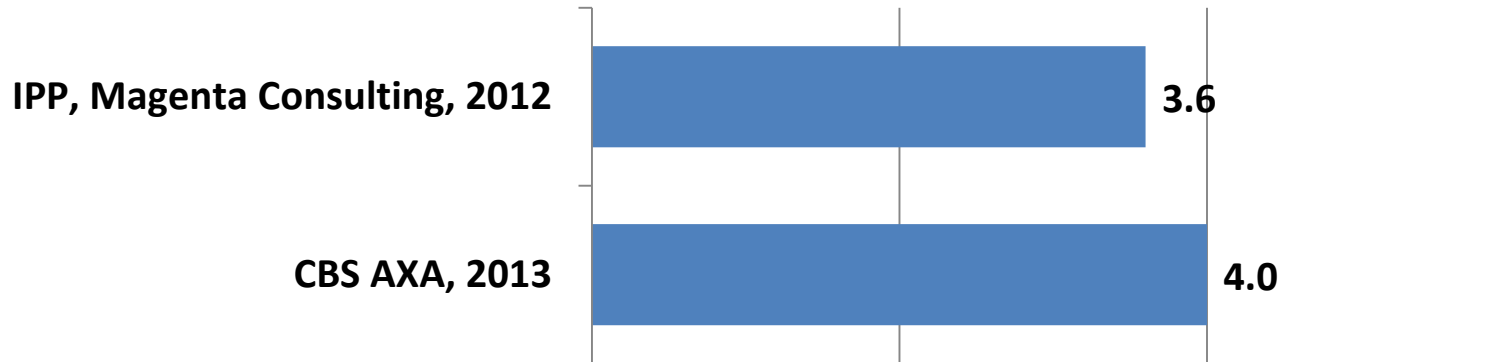


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Nivelul de încredere a respondenților în corespunderea calității serviciilor publice electronice cu așteptările acestora

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





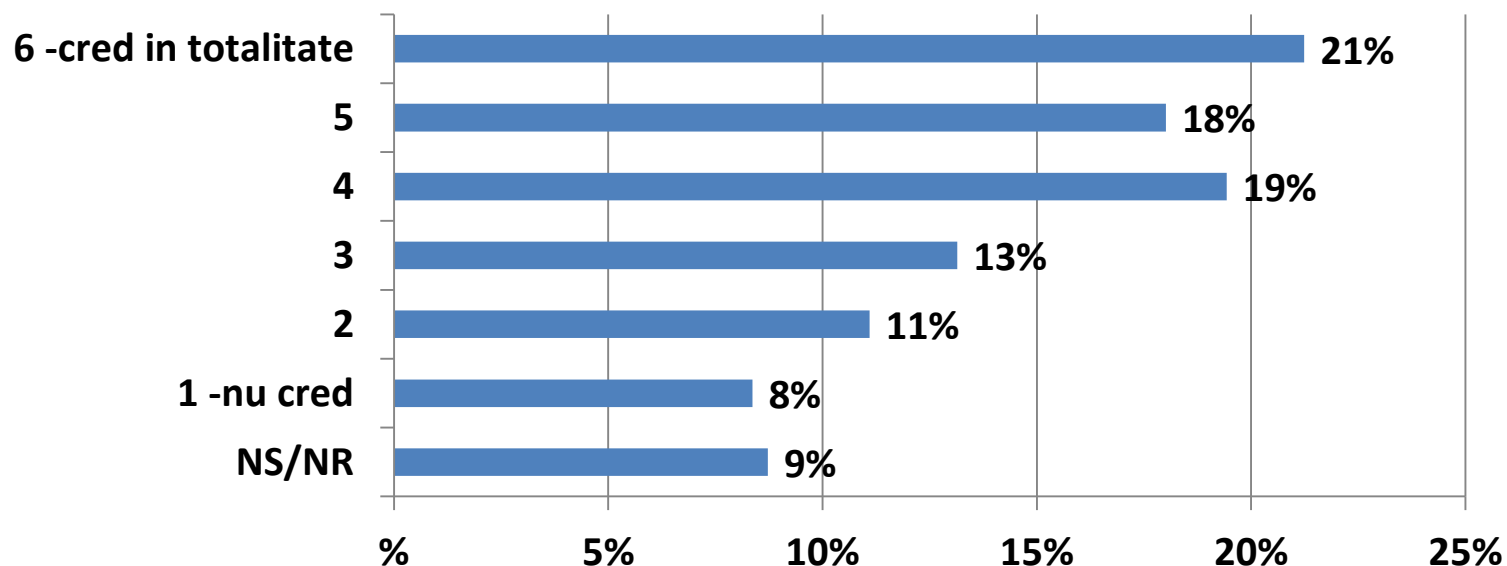
Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Nivelul de încredere a respondenților în corespunderea calității serviciilor publice electronice cu așteptările acestora

În timp ce în studiul precedent ponderea celor care și-au apreciat nivelul de încredere cu 3-6 a fost de 55%, în 2013/studiul curent aceasta pondere a **crescut până la 72%** (cu 18 p.p.). Circa 60% au apreciat cu notele 4-6 nivelul de încredere.

S-a redus semnificativ nivelul de incertitudine, **doar 9% dintre respondenți nu au dorit să acorde aprecierea solicitată, față de 24% observate în cadrul studiului precedent.**





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Predispunerea de a recomanda utilizarea serviciilor publice electronice

Ponderea persoanelor care au declarat că ar recomanda cu certitudine modalitatea online de utilizare a serviciilor publice, apreciată cu notele 5 și 6 constituie 37%, iar a celor care au apreciat cu 3 și mai sus – **60%**. Nota medie de apreciere constituie 3,9 în comparare cu 3,6 evaluată conform studiului precedent.

Cei mai activi promotori ai serviciilor publice electronice sunt: conducătorii de toate nivelurile, specialiștii cu nivel înalt de calificare, persoanele cu nivel înalt al veniturilor (4000 lei și mai mult), care au declarat că ar recomanda cu certitudine e-serviciile.

În funcție de medii de reședință locuitorii capitalei sunt cei mai dispuși să recomande utilizarea serviciilor publice electronice.



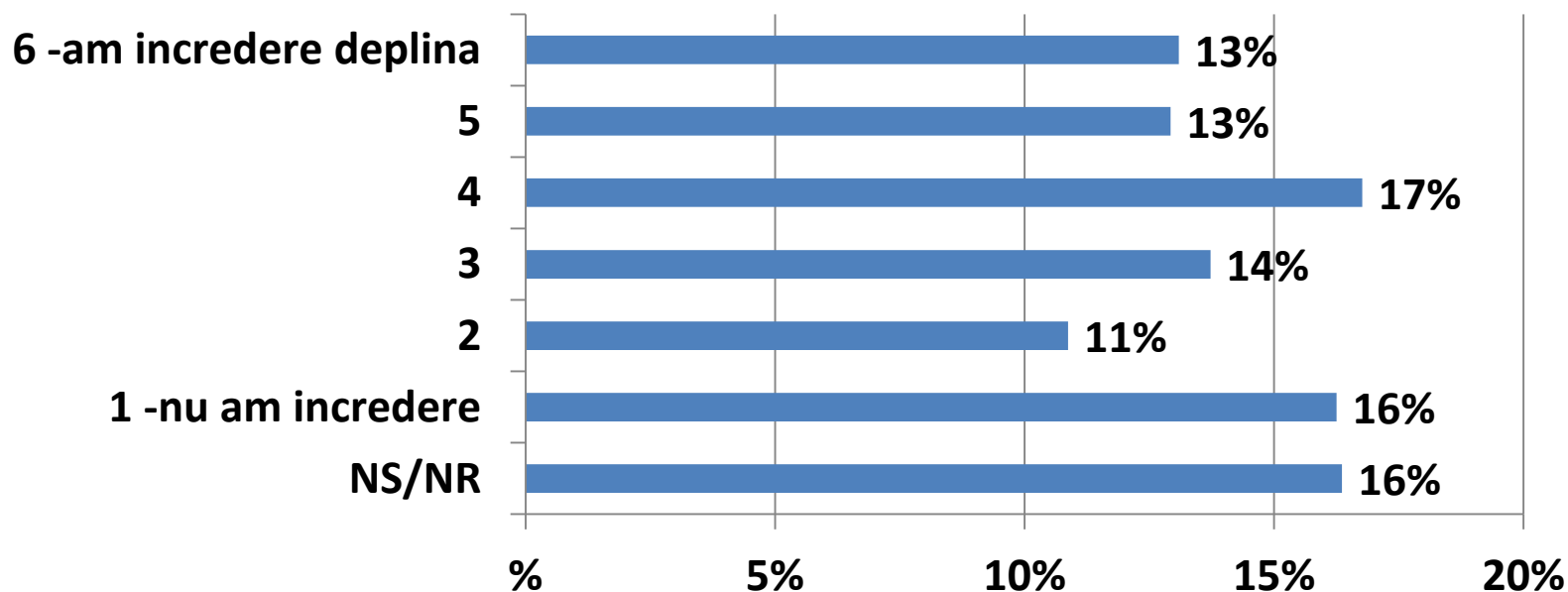


Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Nivelul de încredere a cetățenilor în faptul că solicitarea serviciului public în regim online le va asigura obținerea serviciului vizat

57% dintre respondenți au apreciat cu note 3-6 (pe scala 1-6) nivelul lor de încredere în faptul că, apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil), acesta va fi obținut cu certitudine. Nivelul general de încredere este apreciat cu nota medie de 3,5.





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Nivelul de încredere în respectarea normelor de protecție a datelor cu caracter personal în procesul prestării serviciului public online

Referitor la gradul de încredere în siguranța serviciului solicitat din punct de vedere a siguranței protecției datelor cu caracter personal (de ex. în faptul că datele personale nu vor ajunge în posesia unor persoane sau instituții străine, că nici o persoană străină nu va putea afla cât de des sunt utilizate anumite servicii etc.) este puțin mai redus în comparație cu datele din anul precedent. Notă medie: 2,8 pe o scală de la 1 la 6.

Doar circa 17% dintre respondenți au apreciat nivelul de siguranță cu notele 5 și 6, iar 40% (în comparație cu 43% în 2012) au apreciat gradul de încredere cu note de 3-6.

De menționat că circa ¼ dintre respondenți au declarat neîncredere deplină în siguranța serviciilor, iar 18% nu au putut oferi un răspuns/o apreciere.

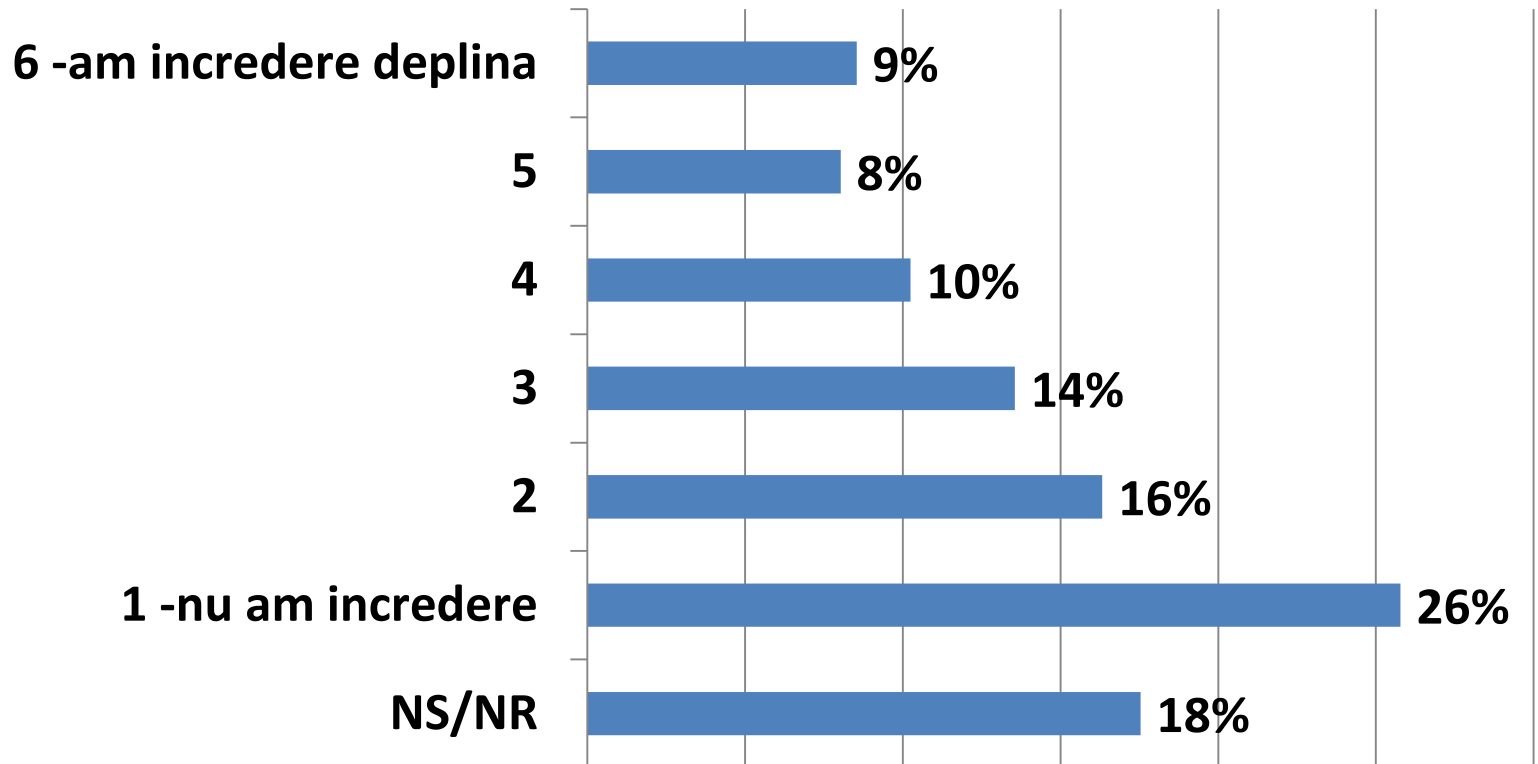




Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Nivelul de încredere în respectarea normelor de protecție a datelor cu caracter personal în procesul prestării serviciului public online





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Nivelul de încredere în respectarea normelor de protecție a datelor cu caracter personal în procesul prestării serviciului public online

Cei mai încrezuți în protecția datelor cu caracter personal în interacțiunea cetățean – Guvern 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 (sub 10% dintre cei care au apreciat cu 5 și 6 gradul de încredere) au fost observate printre persoanele vîrstnice, pensionari, respondenții care au exclusiv studii primare.





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Accesati raportul analitic cu toate rezultatele sondajului anual national 2013 pe

http://egov.md/images/sondaje/Re_Final_Raport_EGov_RO-Febr.2014.pdf





Sondaj National Anual 2013 „Perceptia, asimilarea si sustinerea de catre populatie a e-Transformarii Guvernarii”



Concluzii

Decizii





Agenda Guvernamentală de e-Transformare

VĂ MULȚUMIM PENTRU ATENȚIE!

[Flickr](#)

[Slideshare](#)

[Facebook](#)

[Twitter](#)

[YouTube](#)

www.egov.md
office@egov.md



cornelia.amihalachioae@egov.md