Biroul Național de Statistică
al Republicii Moldova

Sondaj de opinie „Gradul de satisfacție al utilizatorilor privind produsele și serviciile Biroului Național de Statistică”

Chișinău, 2021

Elaborat de:

Lilia Racu

Ala Pâslariuc

Acest material a fost produs cu suportul financiar al Uniunii Europene în cadrul proiectului *„Asistență Tehnică pentru sprijinirea Biroului Național de Statistică din Republica Moldova”,* consultanța fiind acordată de către Statistica Poloniei. Conținutul publicației aparține autorilor și nu reflectă în mod neapărat viziunea Uniunii Europene.

CUPRINS

CONTEXT 5
Scopul și obiectivele sondajului 5
METODOLOGIA SONDAJULUI 6
Modalitatea și perioada de desfășurare 7
Chestionare completate 8
Tipurile de utilizatori 8
Simboluri utilizate 8
REZULTATELE SONDAJULUI DE OPINIE 9
1. Profilul utilizatorilor de produse și servicii ale BNS 9
1.1. Categoriile de utilizatori 9
1.2. Tipul utilizatorului 10
1.3. Categoriile de utilizatori vs. Tipul utilizatorului 11
1.4. Structura pe sexe 14
1.5. Tipul utilizatorului, pe sexe 15
1.6. Structura pe vârste 15
1.7. Vârsta vs. Tipul utilizatorului 16
1.8. Nivelul de studii 17
1.9. Nivelul de studii vs. Tipul utilizatorului 17
2. Indicatori de rezultat 18
2.1. Statistici utilizate 18
2.2. Statistici utilizate vs. Tipul utilizatorului 19
2.3. Utilizatori după scopul utilizării datelor 23
2.4. Scopul utilizării vs. Tipul utilizatorului 24
2.5. Utilizatori după produsele și serviciile utilizate 26
2.6. Produse utilizate vs. Tipul utilizatorului 27
2.7. Utilizatori după frecvența utilizării produselor și serviciilor 29
2.8. Utilizatori după gradul de satisfacție față de produsele și serviciile BNS 30
2.9. Grad de satisfacție a produselor utilizate vs. Tipul utilizatorului 31
2.10. Îmbunătățiri propuse la produsele și serviciile utilizate 33
2.11. Produse și servicii noi recomandate 41

2.12. Utilizatori după nivelul de încredere în datele diseminate în produsele și serviciile BNS 43
2.13. Nivelul de încredere vs. Tipul utilizatorului 44
2.14. Sursa accesării sondajului 45
INDICELE GENERAL AL SATISFACȚIEI 46
CONCLUZII 47
RECOMANDĂRI 50
LECȚII ÎNVĂȚATE 52

CONTEXT

Biroul Național de Statistică (BNS) este organul principal de statistică din țară care furnizează date statistice în conformitate cu standardele în domeniu, având în considerare prevederile legislației naționale, precum și actele internaționale în domeniul statisticii. Pentru a corespunde necesităților informaționale ale utilizatorilor, BNS depune eforturi continue în vederea satisfacerii cerințelor utilizatorilor, pune în aplicare cele mai moderne și diverse metode și tehnici de furnizare a datelor statistice, oferind o gamă largă de produse și servicii.

Actualmente, BNS este în proces de inițiere a procedurii de modernizare a paginii web a instituției. Această acțiune presupune elaborarea unei pagini web noi a BNS, cu design personalizat și cu conținuturi noi, corespunzătoare noilor cerințe din domeniul tehnologiei informației, dar și a utilizatorilor. Dat fiind că majoritatea produselor și serviciilor furnizate de către BNS sunt puse la dispoziția utilizatorilor prin intermediul paginii web a instituției, BNS este interesat în realizarea unui sondaj de opinie a utilizatorilor privind produsele și serviciile oferite.

Sondajul de opinie a utilizatorilor acoperă tematica activității BNS referitoare la produsele și serviciile livrate de către BNS, atât prin intermediul paginii web, online, cât și offline, prin intermediul publicațiilor tipărite, a solicitărilor în scris sau la telefon, și urmărește să identifice serviciile și produsele BNS de care utilizatorii sunt cel mai mult/puțin satisfăcuți, care sunt doleanțele utilizatorilor și încrederea acestora în produsele și serviciile BNS.

Activitatea de planificare și pregătire a sondajului online a fost asistată de experți internaționali din cadrul proiectului UE *„Asistență Tehnică pentru sprijinirea Biroului Național de Statistică din Republica Moldova”*.

SCOPUL ȘI OBIECTIVELE SONDAJULUI

Sondajul de opinie online este realizat pentru prima dată în mod independent de către BNS, fără contractarea unei companii sociologice, fiind primul din seria sondajelor online pe care oficiul de statistică planifică să le desfășoare cu regularitate.

Scopul acestui sondaj de opinie este de a evalua gradul de satisfacție al utilizatorilor cu produsele și serviciile furnizate de BNS pentru a le îmbunătăți calitatea și a le adapta la necesitățile informaționale ale utilizatorilor.

Obiectivele imediate ale sondajului și ariile de analiză ale acestuia sunt:

- ✓ cunoașterea mai bună a profilului actual al utilizatorilor de produse și servicii statistice și domeniile de date statistice pentru care aceștia manifestă interes în prezent;
- ✓ identificarea statisticilor utilizate și scopul utilizării acestora;
- ✓ Identificarea produselor și serviciilor cel mai utilizate și frecvența de utilizare;

- ✓ evaluarea gradului de satisfacție al utilizatorilor cu produsele și serviciile statistice oferite de BNS;
- ✓ identificarea necesităților de îmbunătățire a produselor și serviciilor și a produselor și serviciilor noi;
- ✓ evaluarea încrederii utilizatorilor în datele statistice diseminate prin intermediul produselor și serviciilor BNS.

Pe termen lung asemenea sondaje:

- ✓ reprezintă un instrument practic de obținere cu regularitate a feedback-ului publicului asupra dezvoltării și eficientizării activității BNS și a sistemului național de statistică, per ansamblu;
- ✓ facilitează dialogul între BNS și publicul general, precum și contribuie la promovarea participării utilizatorilor în procesul de reformare a domeniului statisticii și de îmbunătățire continuă;
- ✓ constituie o sursă importantă în perfecționarea și funcționarea sistemului de evaluare a activității BNS.

Comunicarea continuă cu utilizatorii de date, în special prin intermediul consultării opiniei acestora, reprezintă un instrument de bază și indispensabil în activitatea oficiilor naționale de statistică și este în corespundere cu *Codul de bune practici al statisticilor europene*.

Este de menționat că BNS comandă periodic (o dată la 4-5 ani), cercetări sociologice independente care au drept scop evaluarea opiniei utilizatorilor privind calitatea informației statistice produse și diseminate de BNS, din perspectiva conformității cu principiile fundamentale ale statisticii, claritatea metodologiilor statistice și determinarea măsurii în care această informație satisface necesitățile diferitelor categorii de utilizatori. Ultimul sondaj de opinie, de acest gen, a fost efectuat în anul 2016.

METODOLOGIA SONDAJULUI

Sondajul a fost realizat prin aplicarea tehnicii de *cercetare cantitativă* care a urmărit să:

- ✓ asigure dezvoltarea, testarea chestionarului și a metodologiei;
- ✓ colecteze datele cantitative conform chestionarului;
- ✓ realizeze interpretarea și validarea rezultatelor.

Chestionarul a cuprins 12 întrebări, printre care și două întrebări deschise.

Obiectul sondajului l-a constituit produsele și serviciile BNS după cum urmează:

- ✓ Site-ul oficial al BNS https://statistica.gov.md
- ✓ Banca de date statistice http://statbank.statistica.md
- ✓ Publicațiile statistice
- ✓ Comunicatele de presă

- ✓ Infograficele
- ✓ Platforma Gender Pulse https://genderpulse.md
- ✓ Platforma Recensământul Populației și Locuințelor 2014 http://recensamant.statistica.md
- ✓ Aplicațiile interactive (Calculatorul IPC, Calculatorul speranței de viață, Vizualizarea situațiilor financiare etc.)
- ✓ Solicitările de date statistice
- ✓ Rețelele sociale (Facebook, Twitter, Youtube)
- ✓ Linia verde

Calculul Indicelui General al Satisfacției

Indicele General al Satisfacției este un indicator care măsoară gradul de satisfacție al utilizatorilor față de produsele și serviciile BNS și a fost calculat prin metode statistice.

Pentru a calcula acest indice, opțiunile de răspuns la întrebarea din chestionar *Cât de mulțumiți sunteți de produsele și serviciile BNS?* au fost evaluate pe o scară de la 1 la 4:

Foarte satisfăcut/ă	4
Satisfăcut/ă	3
Oarecum satisfăcut/ă	2
Nu sunt satisfăcut/ă deloc	1

Opțiunii de răspuns *Fără opinie* nu i-a fost acordat niciun scor.

Indicele a fost calculat separat pentru fiecare produs și serviciu, cât și total pentru toate produsele și serviciile BNS.

MODALITATEA ȘI PERIOADA DE DESFĂȘURARE

Sondajul de opinie a fost realizat prin metoda CAWI (tehnică de intervievare prin internet) prin intermediul aplicației web gratuite și open source KoBoToolbox destinate colectării datelor.

Sondajul a fost:

- ✓ plasat pe pagina web a BNS (prin intermediul unei pagini pop-up vizitatorii paginii fiind invitați să completeze și expedieze chestionarul);
- ✓ expediat prin poșta electronică principalilor utilizatori cu care BNS colaborează cu regularitate, abonaților informațiilor statistice ale BNS și potențialilor utilizatori de date statistice identificați din principalele grupuri de utilizatori. În total au fost expediate peste 1100 emailuri;
- ✓ distribuit prin intermediul rețelelor de socializare (Facebook și Twitter).

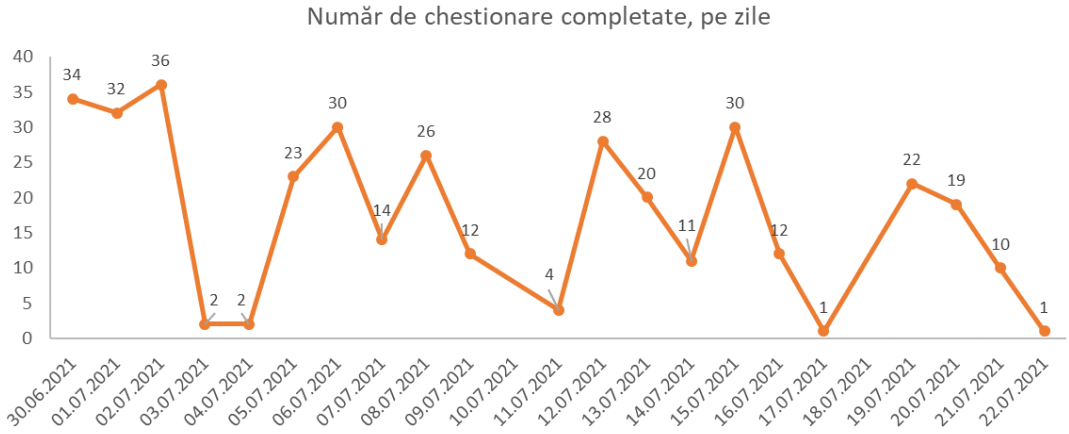
Perioada de chestionare a durat timp de 3 săptămâni, începând cu data de 30.06.2021. Termenul limită de expediere a chestionarului a fost 22.07.2021.

Completarea chestionarului a constituit, în medie, 7 minute.

Chestionarul a fost disponibil în 3 limbi: română, engleză, rusă, oferind posibilitatea de selecție a limbii și facilitând astfel accesul cât mai multor utilizatori.

CHESTIONARE COMPLETATE

Pe parcursul perioadei de intervievare au fost completate în total 369 chestionare. În medie pe zi au fost completate 16 chestionare. Evoluția completării chestionarelor poate fi vizualizată în graficul de mai jos:



TIPURILE DE UTILIZATORI

În dependență de nivelul de utilizare a produselor utilizate, scopul și frecvența de utilizare a datelor, respondenții la chestionarul sondajului online au fost întrebați să se autoidentifice din ce categorie de mai jos fac parte:

- **Utilizator avansat** - utilizează banca de date pentru a obține în principal date brute și pentru a ajusta tabelul și datele la necesități; trage propriile concluzii pe baza datelor specifice în scop de serviciu; descarcă date foarte frecvent (chiar zilnic).
- **Utilizator intermediar** - caută date brute/ tabele predefinite sau lucrează cu vizualizări de date existente și interpretări gata de utilizare în publicații/ rapoarte pentru a sprijini munca, în interes personal (de exemplu, pentru a verifica datele din articole de știri) sau pentru a obține o înțelegere de bază a ceea ce este disponibil pentru referințe viitoare; utilizează datele BNS săptămânal sau lunar.
- **Utilizator ocazional** - utilizează vizualizările de date, graficele și articolele statistice care sunt ușor de citit și interpretat; utilizează datele pentru a susține opinii și discuții, distribui pe rețele de socializare, utilizează datele în procesul de studiu sau explorează datele disponibile din curiozitate; vizitează site-ul BNS ocazional.

Astfel, răspunsurile la întrebările din sondaj au fost analizate și din perspectiva tipului utilizatorului, cu scopul adaptării ulterioare a produselor și serviciilor la diferitele necesități ale diferitor tipuri de utilizatori.

SIMBOLURI UTILIZATE

„-” – valoare zero

„N=” – număr absolut

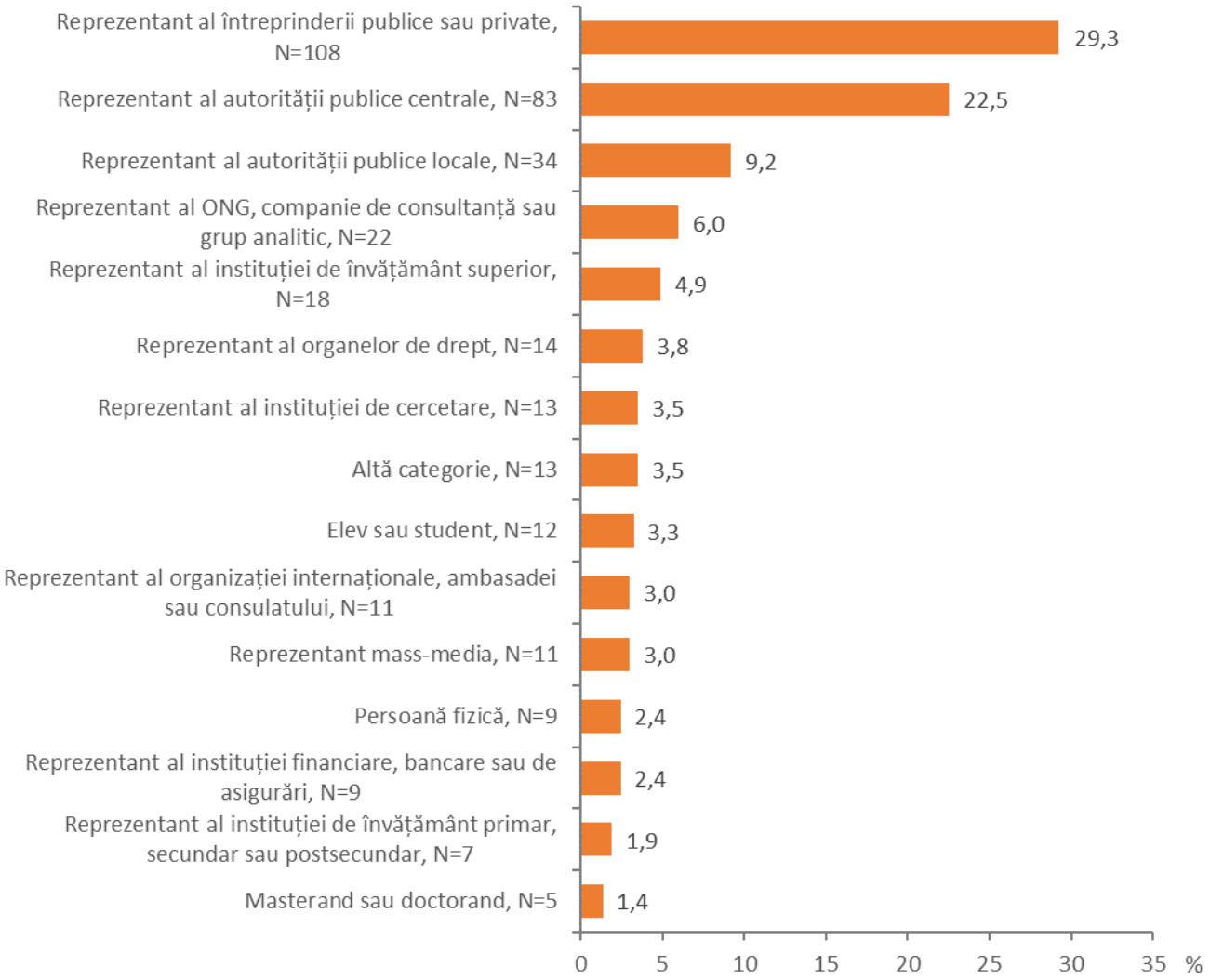
REZULTATELE SONDAJULUI DE OPINIE

1. Profilul utilizatorilor de produse și servicii ale BNS

1.1. Categoriile de utilizatori

În linii generale, respondenții sondajului de opinie, desfășurat online, a cuprins un număr de 15 categorii de utilizatori ai produselor și serviciilor furnizate de BNS, după cum urmează: funcționari ai autorităților publice centrale și locale, angajați ai sectorului public și privat, reprezentanți ai organelor de drept, reprezentanți ai organizațiilor neguvernamentale și a celor internaționale, jurnaliști, angajați ai instituțiilor de cercetare și a celor de educație, tineri care își fac studiile. De remarcat că, un număr mare din cei care nu s-au regăsit în categoriile indicate în chestionar și au ales opțiunea „Altă categorie", au fost identificate 2 categorii suplimentare: "Reprezentanții organelor de drept" și „Persoane fizice", adăugate ulterior în calitate de categorii separate.

Figura 1. Categoriile de utilizatori, %



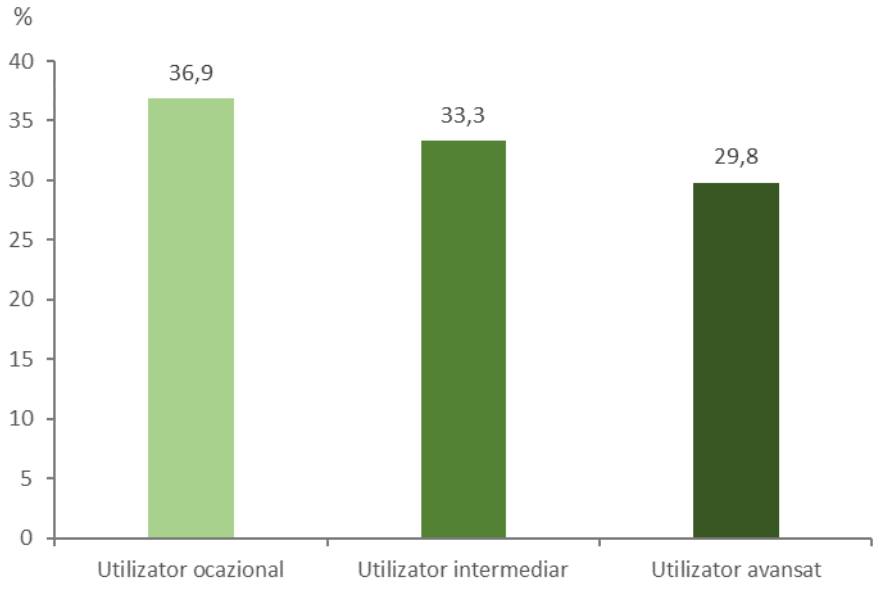
După prelucrarea chestionarelor s-a constatat că cea mai mare categorie de utilizatori ai produselor și serviciilor BNS o reprezintă reprezentanții întreprinderilor publice și

private care constituie 29,3%, urmată de funcționarii publici din cadrul autorităților publice centrale (22,5%) și cei din cadrul autorităților publice locale (9,2%), aceștia din urmă însumând împreună 31,7%. Totodată, ONG-urile formează 6% din totalul utilizatorilor, reprezentanții instituțiilor de învățământ superior - 4,9%, ai instituțiilor de cercetare – 3,5%, iar grupul studenților și elevilor – 3,3%, comparativ cu cel al masteranzilor și al doctoranzilor, care constituie 1,4%, fiind cea mai mică categorie de utilizatori.

1.2. Tipul utilizatorului

Distribuția pe tipuri de utilizatori este aproape aceeași, utilizatorii ocazionali devansând celelalte tipuri cu o pondere de 36,9%, față de cei intermediari care reprezintă 33,3% și cei avansați – 29,8%.

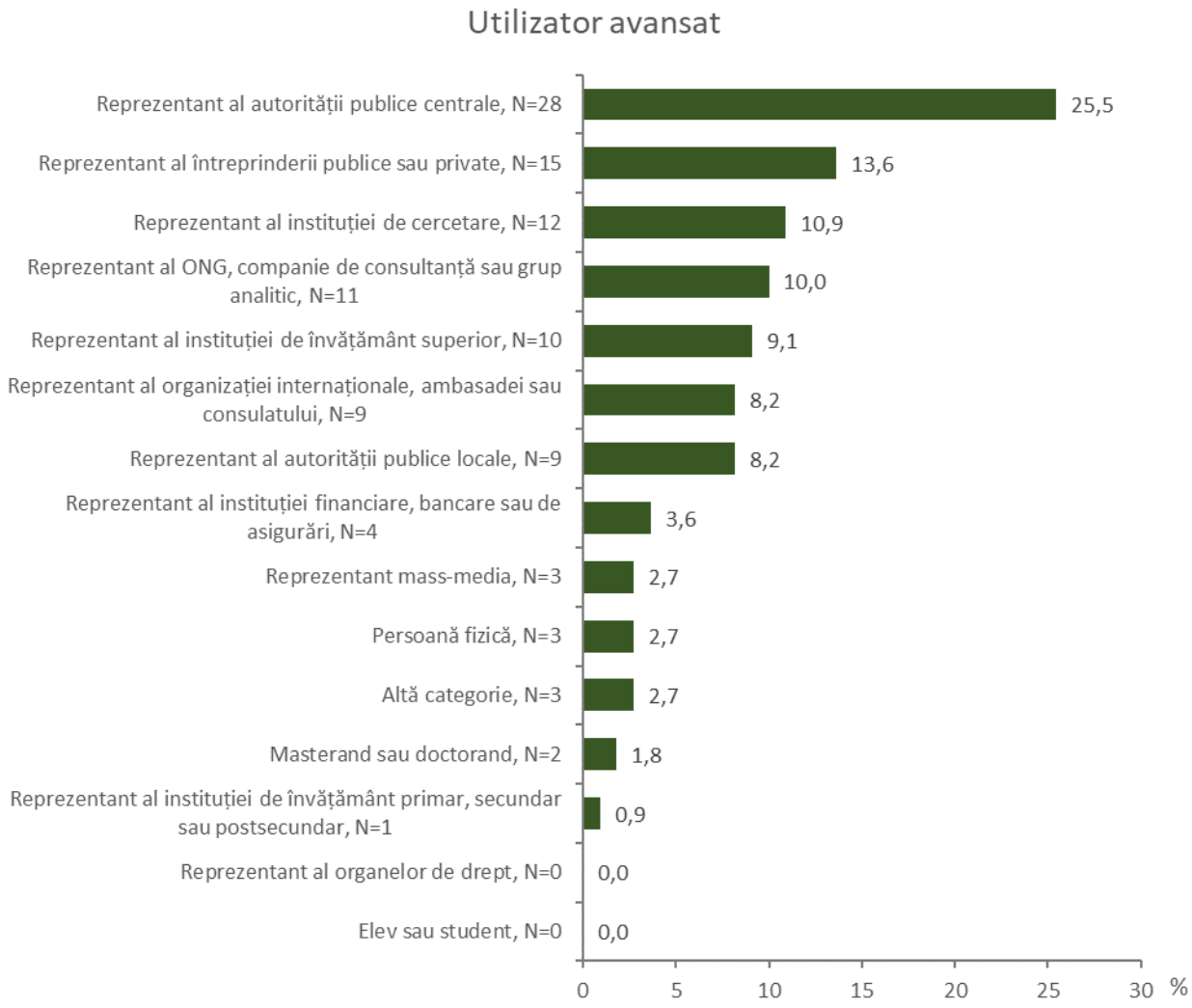
Figura 2. Tipuri de utilizatori, %



1.3. *Categoriile de utilizatori vs. Tipul utilizatorului*

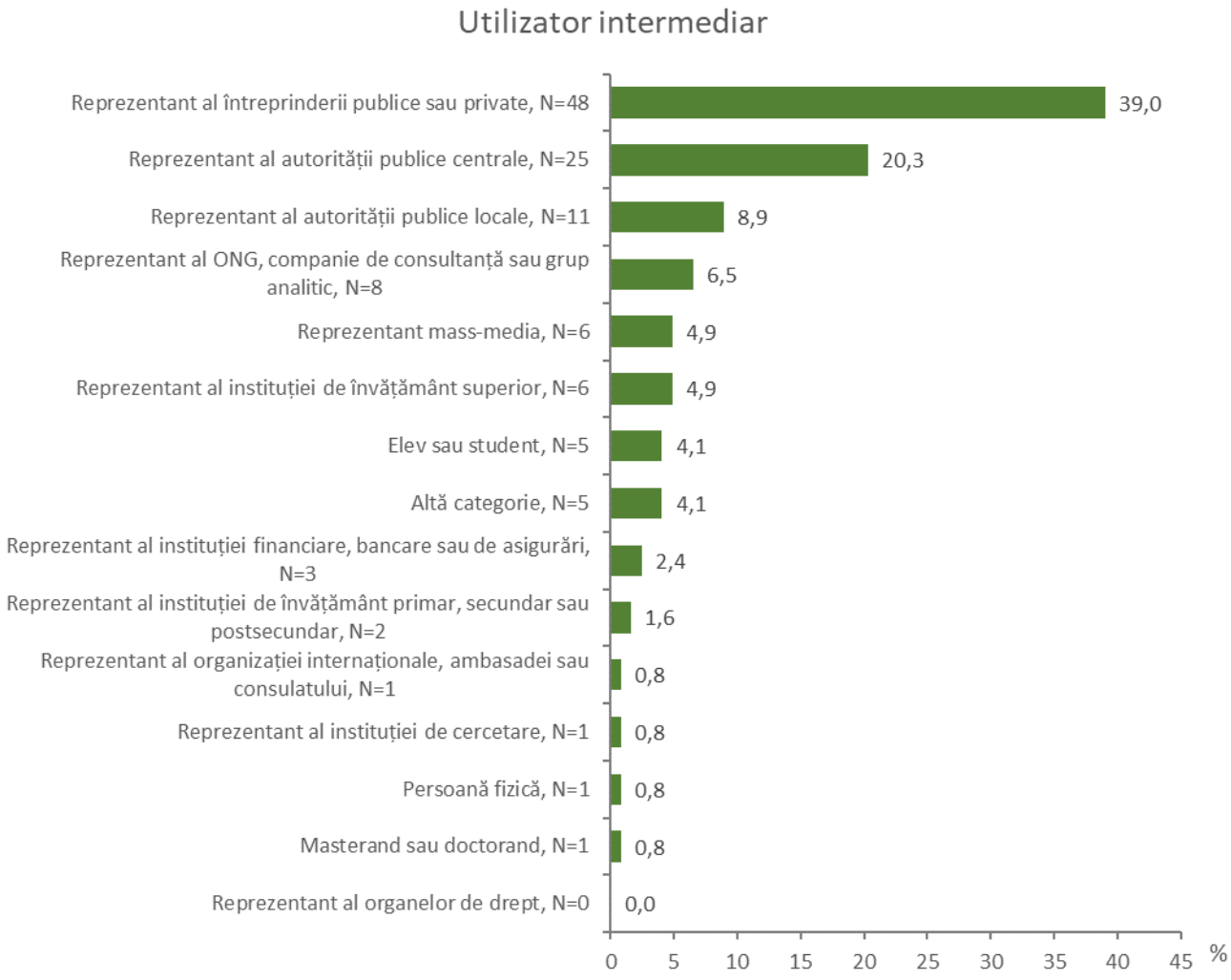
Printre *utilizatorii avansați* cea mai mare pondere o dețin reprezentanții autorităților publice centrale (25,5%), pe când reprezentanții autorităților publice locale reprezintă doar 8%, fiind devansați de reprezentanți ai întreprinderilor publice și private, reprezentanți ai instituțiilor de cercetare, ONG, companiilor de consultanță și instituțiilor de învățământ superior. Totodată, printre *utilizatorii avansați* nu se întâlnesc reprezentanți ai organelor de drept și elevi/studenți.

Figura 3. Categoriile de utilizatori după tipul utilizatorului – Utilizator avansat, %



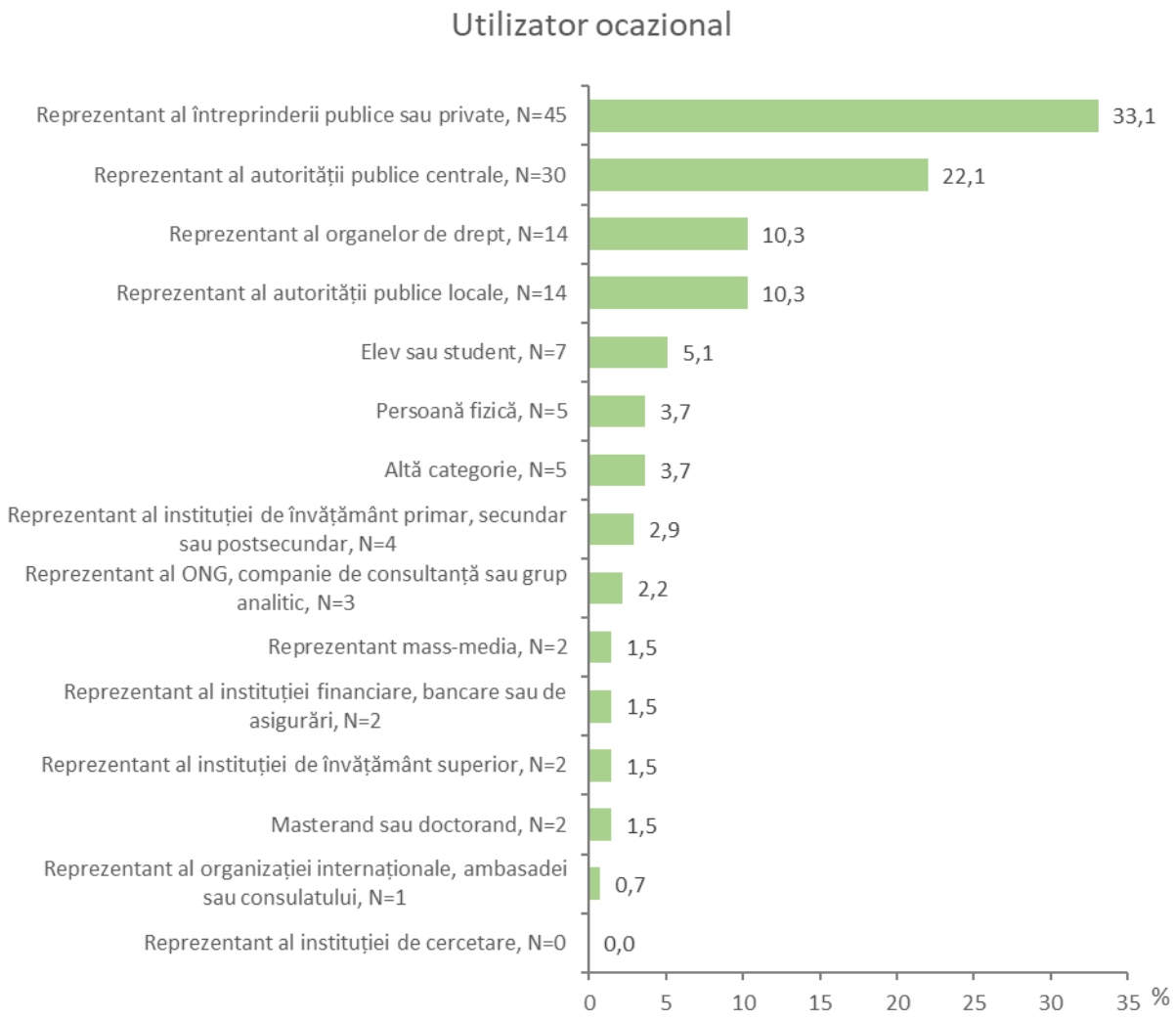
Reprezentanții întreprinderilor publice sau private sunt cei mai întâlniți printre *utilizatorii intermediari*, cu cea mai mare pondere de aproape 40 la sută. Aceștia sunt urmați de reprezentanți ai autorităților publice centrale (20,3%) și locale (8,9%). În cazul acestei categorii de utilizatori este atestată și cea mai mare rată de răspuns pentru "Altă categorie" (4,1%). Totodată, în această categorie nu sunt reprezentanți ai organelor de drept.

Figura 4. Categoriile de utilizatori după tipul utilizatorului – Utilizator intermediar, %



Și în cazul *utilizatorilor ocazionali* ponderea cea mai mare o dețin reprezentanții întreprinderilor publice sau private (33,1%), urmați de reprezentanți ai autorităților publice centrale care constituie a cincea parte din total (22,1%). De menționat, că reprezentanții organelor de drept, care sunt lipsă printre primele două categorii, s-au identificat drept utilizatori ocazionali într-o proporție de 10 la sută. Aceeași pondere o au și reprezentanții autorităților publice locale, urmați de elevi/studenți și persoane fizice, cu 5,1% și respectiv 3,7%. Totodată, printre utilizatorii ocazionali nu se regăsesc reprezentanții instituțiilor de cercetare.

Figura 5. Categoriile de utilizatori după tipul utilizatorului – Utilizator ocazional, %



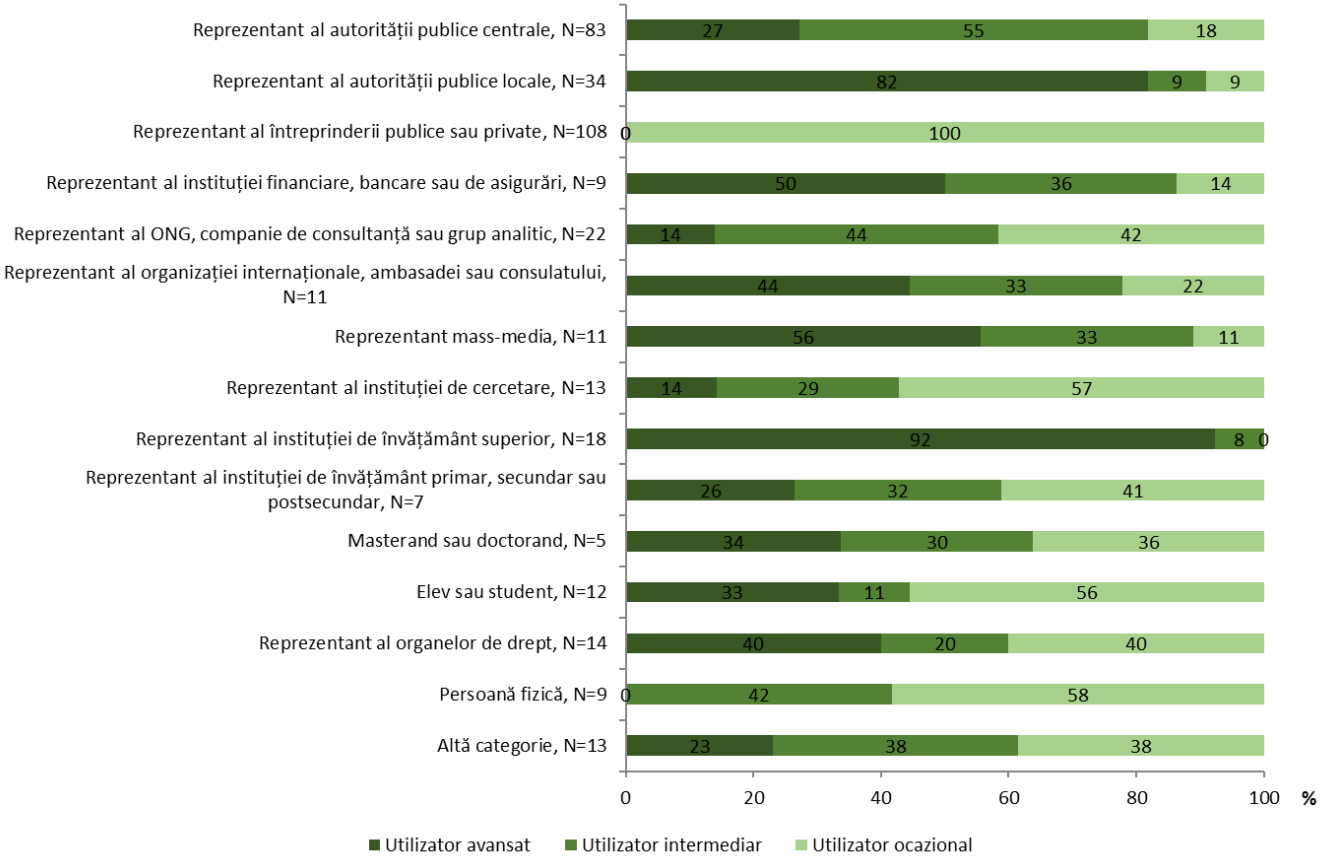
Totodată, analizând tipurile de utilizatori (avansat, intermediar, ocazional) pentru fiecare categorie de utilizatori aparte, putem deduce că ponderea *utilizatorilor avansați* este mai mare în cazul reprezentanților instituțiilor de cercetare (92%) și ai organizațiilor internaționale (82%). La fel, utilizatori avansați mai mult de jumătate la sută se constată în cazul reprezentanților instituțiilor de învățământ superior (56%) și ONG, companiilor de consultanță (50%). Printre reprezentanți ai organelor de drept și elevi/studenți nu se atestă utilizatori avansați.

Cea mai mare pondere a *utilizatorilor intermediari* se atestă în rândul reprezentanților mass-media, cu peste 50 la sută (55%), urmată de reprezentanți ai întreprinderilor publice și private (44%).

Reprezentanții organelor de drept s-au identificat în totalitate ca fiind *utilizatori ocazionali*, iar printre alte categorii cum ar fi reprezentanți ai instituțiilor de învățământ primar/secundar/liceal, elevi/studenți și persoane fizice acest tip de utilizatori depășește jumătate din totalurile acestor categorii.

În cazul reprezentanților autorităților publice centrale, dar și a celor locale, cele trei tipuri de utilizatori se întâlnesc în proporții aproximativ egale.

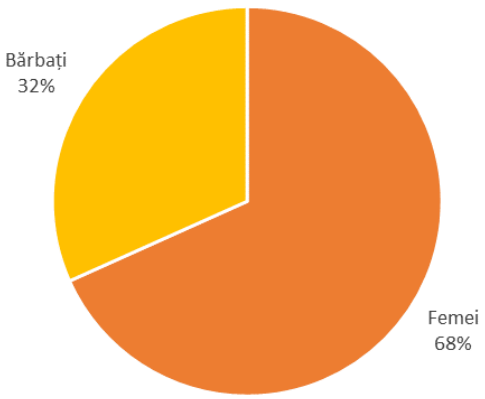
Figura 6. Structura categoriilor de utilizatori după tipul utilizatorului, %



1.4. Structura pe sexe

Reprezentativitatea după sexe a respondenților ne arată că mai bine de 68% sunt persoane de sex feminin, iar aproape 32% - de sex masculin.

Figura 1. Structura utilizatorilor pe sexe, %

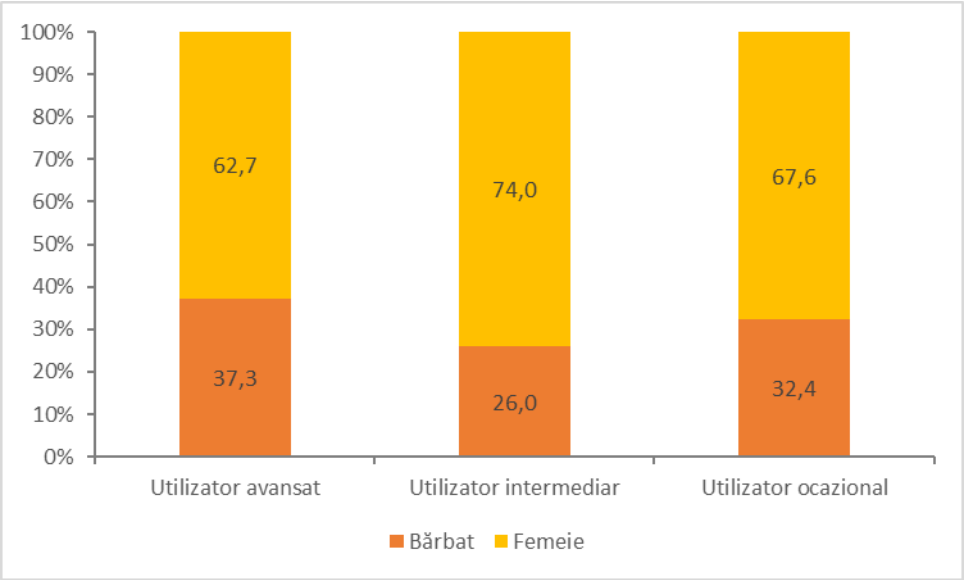


1.5. Tipul utilizatorului, pe sexe

O analiză a rezultatelor sondajului atestă o prevalare a femeilor față de bărbați în cazul tuturor tipurilor de utilizatori, acestea constituind peste 60 la sută în toate trei grupuri, în cazul *utilizatorilor intermediari* chiar depășind 70%.

Comparativ între ele, în grupul *utilizatorilor avansați* se constată o mică creștere a ponderii bărbaților (37,3%), față de cei intermediari (26,0%) și ocazionali (32,4%).

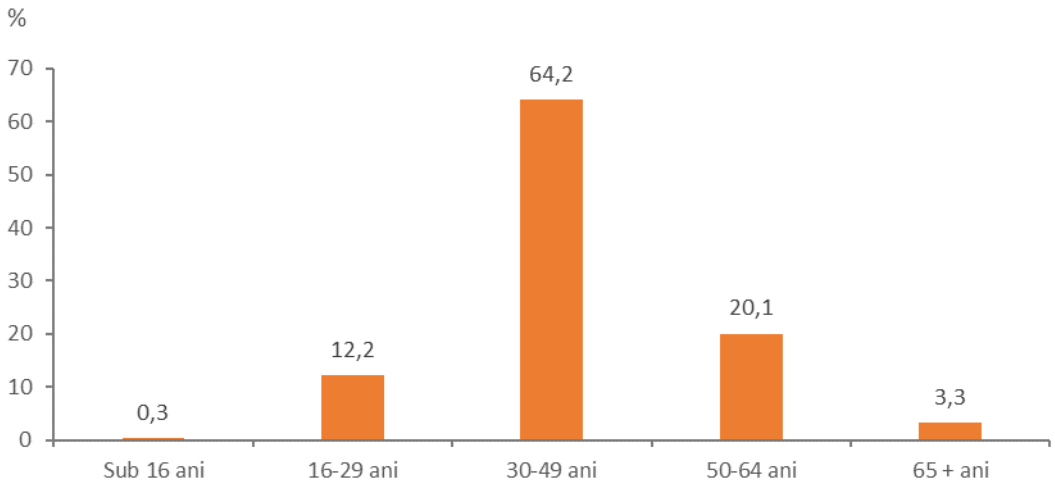
Figura 2. Structura utilizatorilor după tipul utilizatorului și sexe, %



1.6. Structura pe vârste

Mai mult de jumătate dintre utilizatorii produselor și serviciilor BNS sunt persoane cu vârsta cuprinsă între 30-49 de ani (64,2%), urmate de peroanele trecute de 50 de ani (20,1%). Tinerii de 16-29 de ani au o cotă de reprezentativitate de 12,2%, iar persoanele sub 16 ani și cele trecute de 65 de ani reprezintă categoriile de vârstă cu cea mai mică pondere, de 0,3% și 3,3% respectiv.

Figura 3. Utilizatori după grupa de vârstă, %



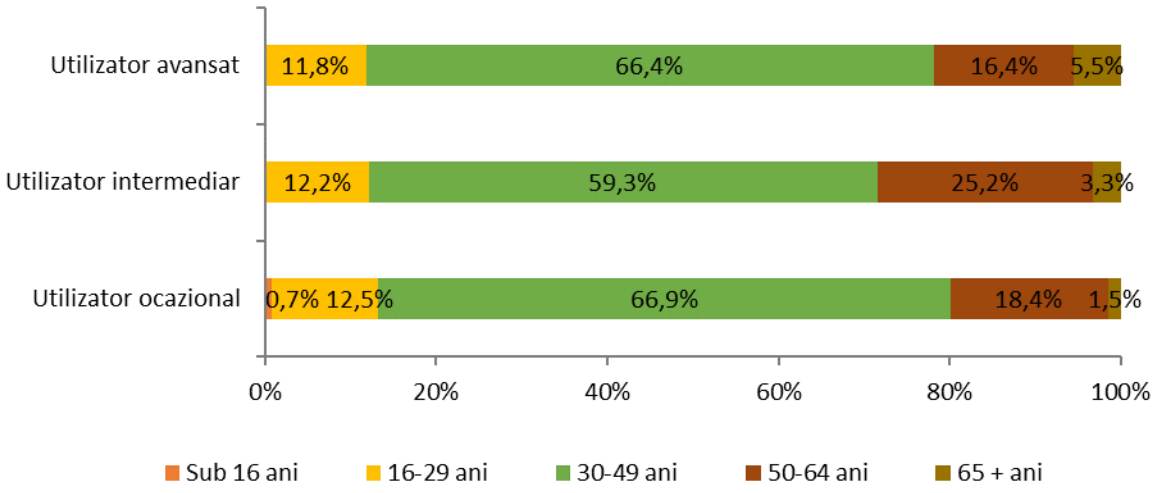
1.7. Vârsta vs. Tipul utilizatorului

O corelație a rezultatelor dintre tipul utilizatorilor și vârsta acestora ne arată că mai mult de jumătate dintre utilizatorii celor trei tipuri sunt de vârsta 30-49 de ani. În cazul *utilizatorilor avansați* și a celor *ocazionali* această categorie de vârstă depășește chiar 66%.

Totodată, a patra parte din *utilizatorii intermediari* sunt persoane de 50-64 de ani (25,2%).

Cei mai mulți utilizatori de vârsta 65+ sunt *utilizatori avansați*, iar printre *utilizatorii ocazionali* a fost atestat un mic procent (0,7%) de utilizatori sub 16 ani.

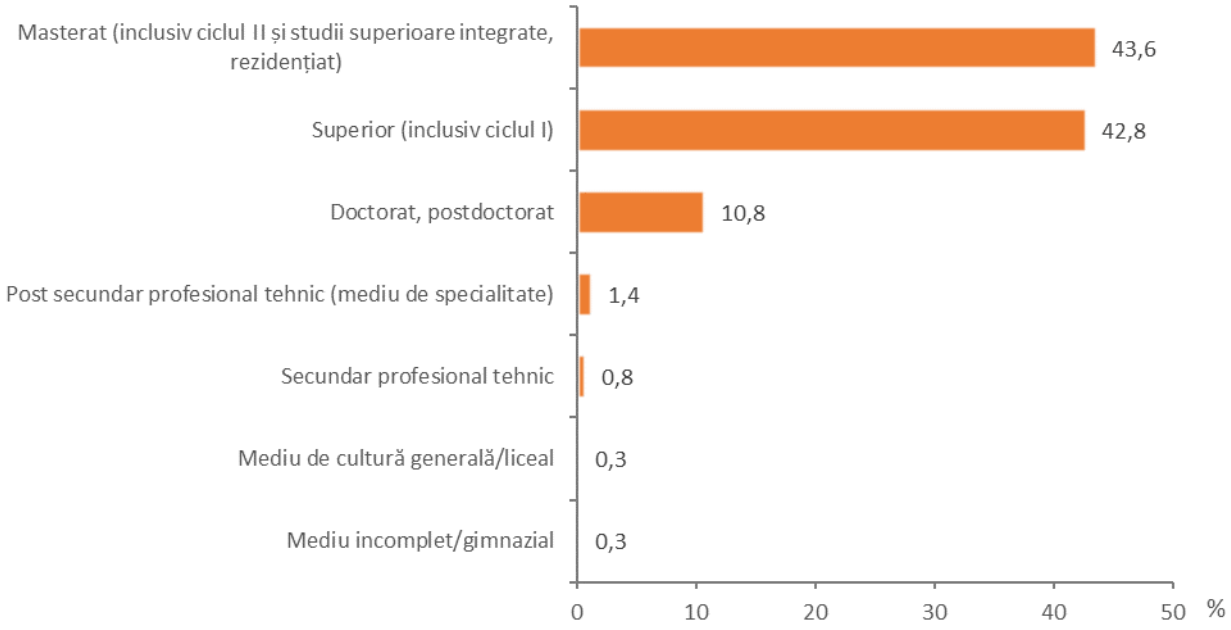
Figura 4. Structura utilizatorilor după tipul utilizatorului și grupa de vârstă, %



1.8. Nivelul de studii

După nivelul de educație, aproape 98% dintre utilizatorii produselor și serviciilor BNS au studii superioare (97,2%). Dintre aceștia, 43,6% au studii superioare de masterat, iar 10,8% - studii de doctorat și postdoctorat. Alte 2% de utilizatori au studii profesional-tehnice sau sunt elevi în liceu/gimnaziu, ultima categorie având ponderea cea mai mică de 0,6%.

Figura 5. Utilizatori după nivelul de studii, %



1.9. Nivelul de studii vs. Tipul utilizatorului

O simplă analiză a rezultatelor sondajului, care corelează datele privind tipul utilizatorului cu studiile avute, ne arată că nivelul de educație este strâns legat de gradul de utilizare a statisticilor BNS. Cu cât nivelul de educație este mai înalt, cu atât crește gradul de utilizare/accesare a produselor și serviciilor furnizate de BNS.

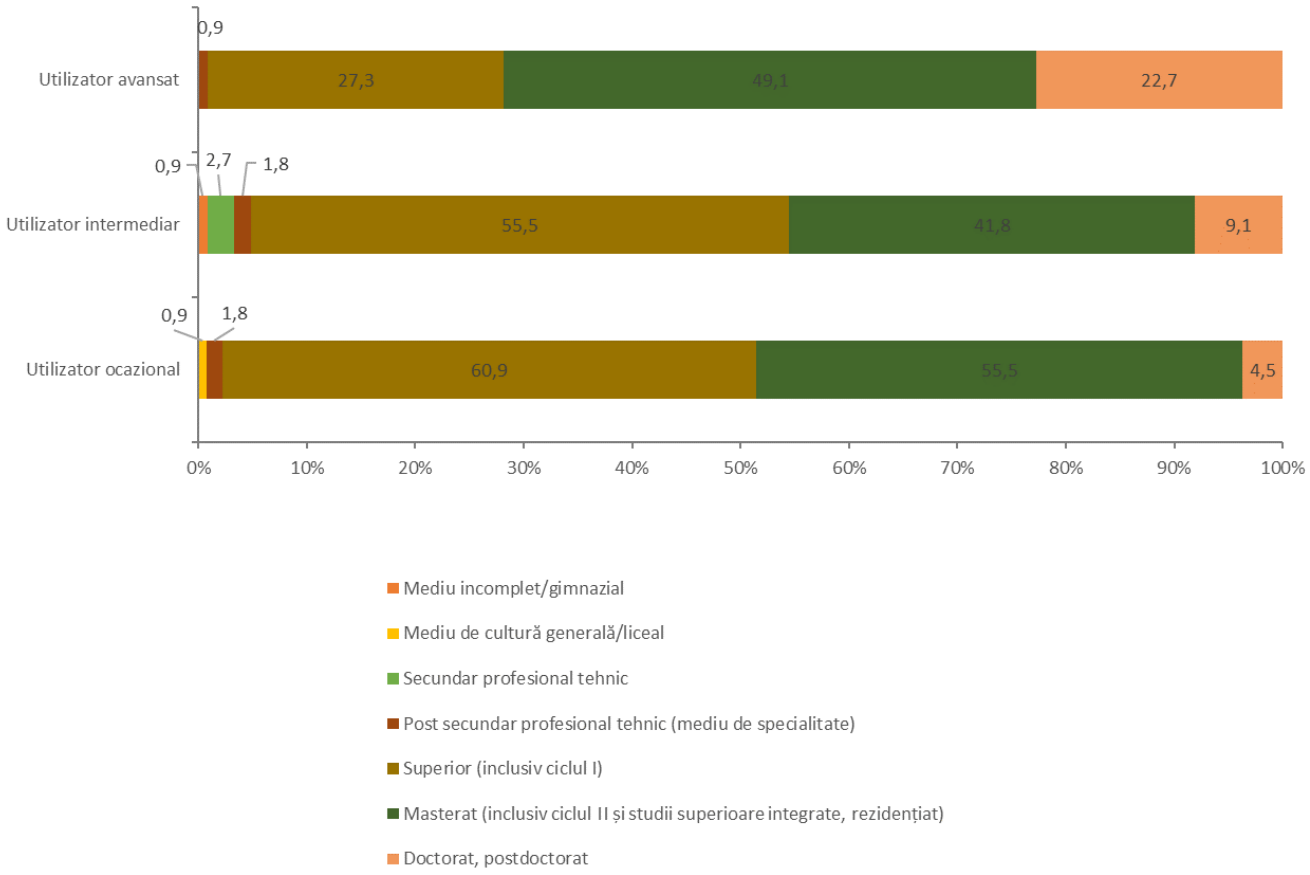
Este de remarcat procentajul destul de înalt al *utilizatorilor avansați* care au studii doctorale și postdoctorale (22,7%), comparativ cu 9,1% în cazul *utilizatorilor intermediari* și 4,5% - a *utilizatorilor ocazionali*.

Aproape jumătate (49,1%) dintre *utilizatorii avansați* au studii de masterat (inclusiv ciclul II și studii superioare integrate, rezidențiat), comparativ cu 41,8% în cazul *utilizatorilor intermediari* și 55,5% - a *utilizatorilor ocazionali*.

Totodată, mai mult de jumătate din *utilizatorii intermediari* (55,5%), dar și cei *ocazionali* (60,9%), au studii superioare.

În toate trei tipuri de utilizatori se atestă o rată foarte mică de respondenți care au declarat studii medii de specialitate (post secundare profesional tehnice și secundare profesional tehnice) sau studii medii incomplete (gimnaziale sau liceale).

Figura 6. Structura utilizatorilor după tipul utilizatorului și nivelul de studii, %



2. Indicatori de rezultat

2.1. Statistici utilizate

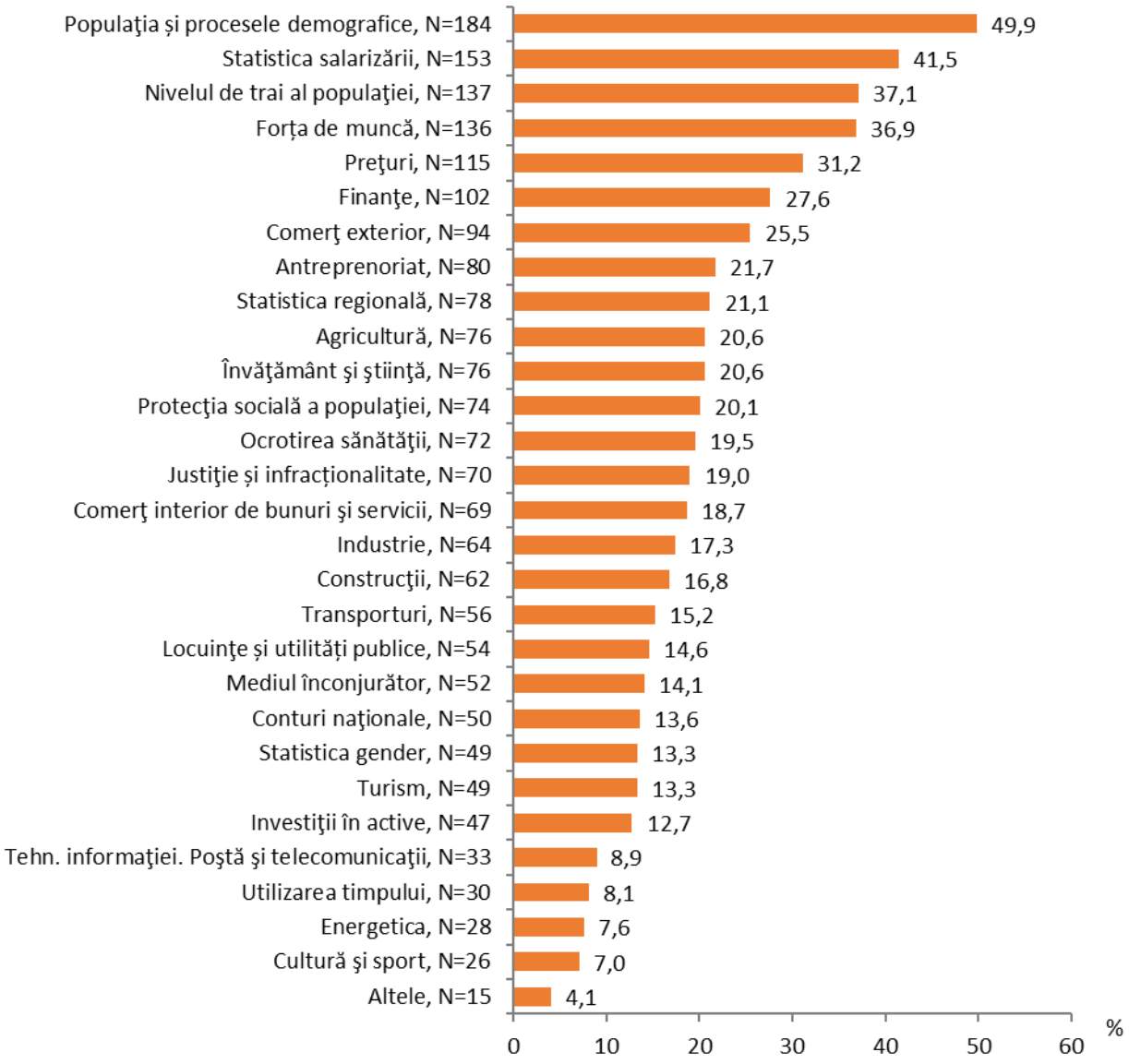
Rezultatele sondajului atestă o variație mare a utilizatorilor în raport cu diferite domenii statistice. *Populația și procesele demografice* este domeniul utilizat de jumătate dintre respondenții chestionarului.

Totodată, alte domenii sociale precum: *statistica salarizării, nivelul de trai al populației, forța de muncă* sunt cel mai des utilizate, cu ponderi de peste 36 la sută.

De menționat că o altă categorie de utilizatori accesează în proporție de peste 25 la sută domenii economice cum ar fi: *prețurile, finanțele, comerțul exterior*.

Domenii mai rar utilizate cu o pondere de sub 10 la sută, menționate de către utilizatori în cazul acestui sondaj, sunt: *tehnologia informației, poștă și comunicații, utilizarea timpului, energetica, cultura și sportul.*

Figura 7. Utilizatori după domeniile statistice utilizate, %



2.2. Statistici utilizate vs. Tipul utilizatorului

Analiza rezultatelor în dependență de tipul utilizatorilor versus statisticile utilizate reconfirmă faptul că *datele statistice din domeniul social sunt cele mai solicitate* și accesate de către utilizatori. De menționat – în cazul a toate trei tipuri de utilizatori: avansați, intermediari, ocazionali.

Pe primele poziții după gradul de utilizare se află domeniul *populația și procesele demografice*, care înregistrează cea mai mare rată de accesare în rândul *utilizatorilor avansați* (70,9%), urmată de domeniul *statistica salarizării* care are o pondere mai înaltă de 30 la sută în cazul tuturor tipurilor de utilizatori.

Totodată, *utilizatorii ocazionali* sunt în căutarea și a altor statistici decât cele enumerate de BNS in sondaj, înregistrând un procent de 3,7%, devansând interesul pentru domenii

precum conduri naționale, industrie, energetică. În căutarea a altor statistici sunt și *utilizatorii avansați*, care înregistrează un procent destul de mare de 7,3 la sută, fiind ultima poziție în clasamentul pe domenii.

Figura 8. Utilizatori după domeniile statistice utilizate și tipul utilizatorului – Utilizator avansat, %

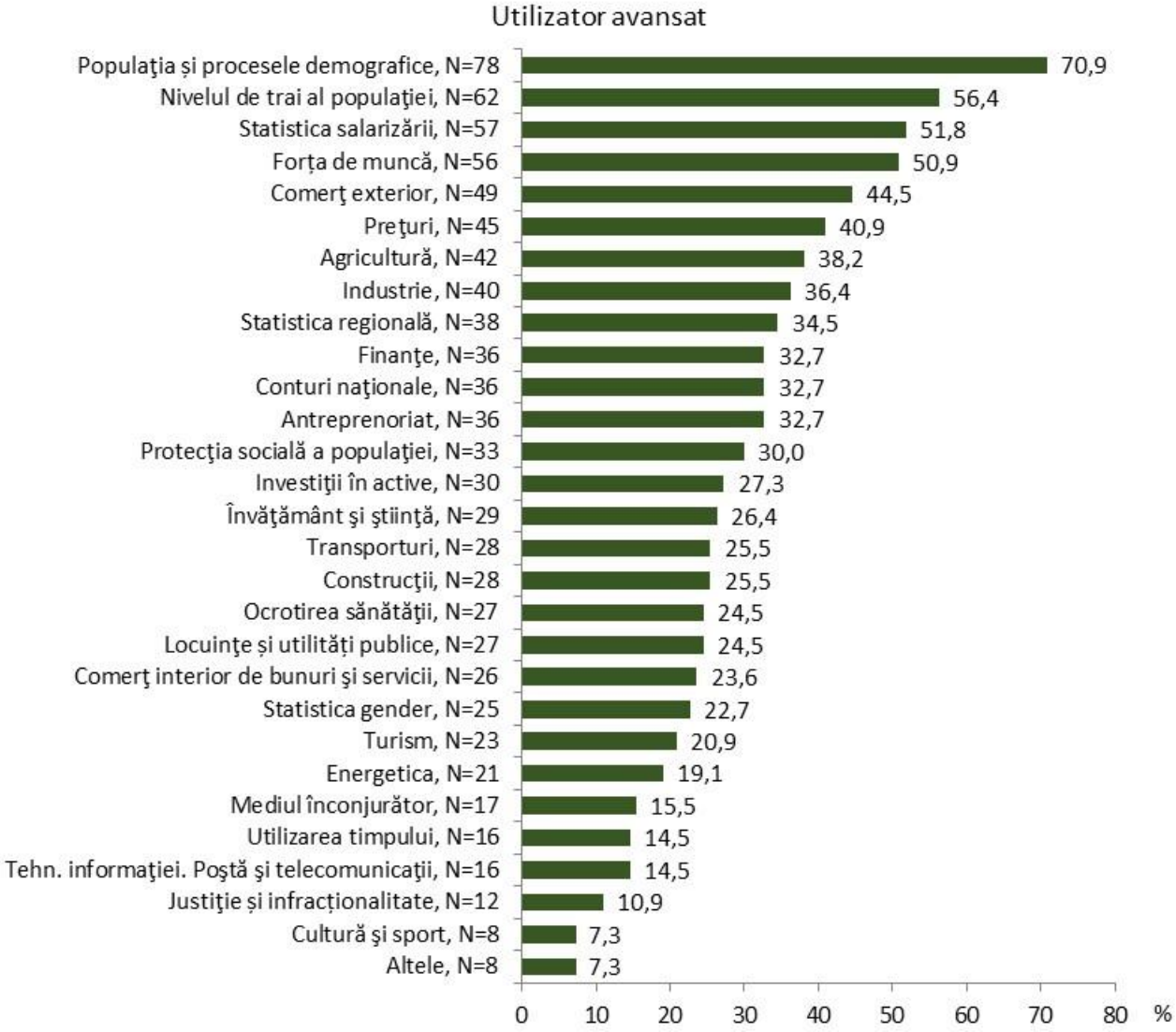


Figura 9. Utilizatori după domeniile statistice utilizate și tipul utilizatorului – Utilizator intermediar, %

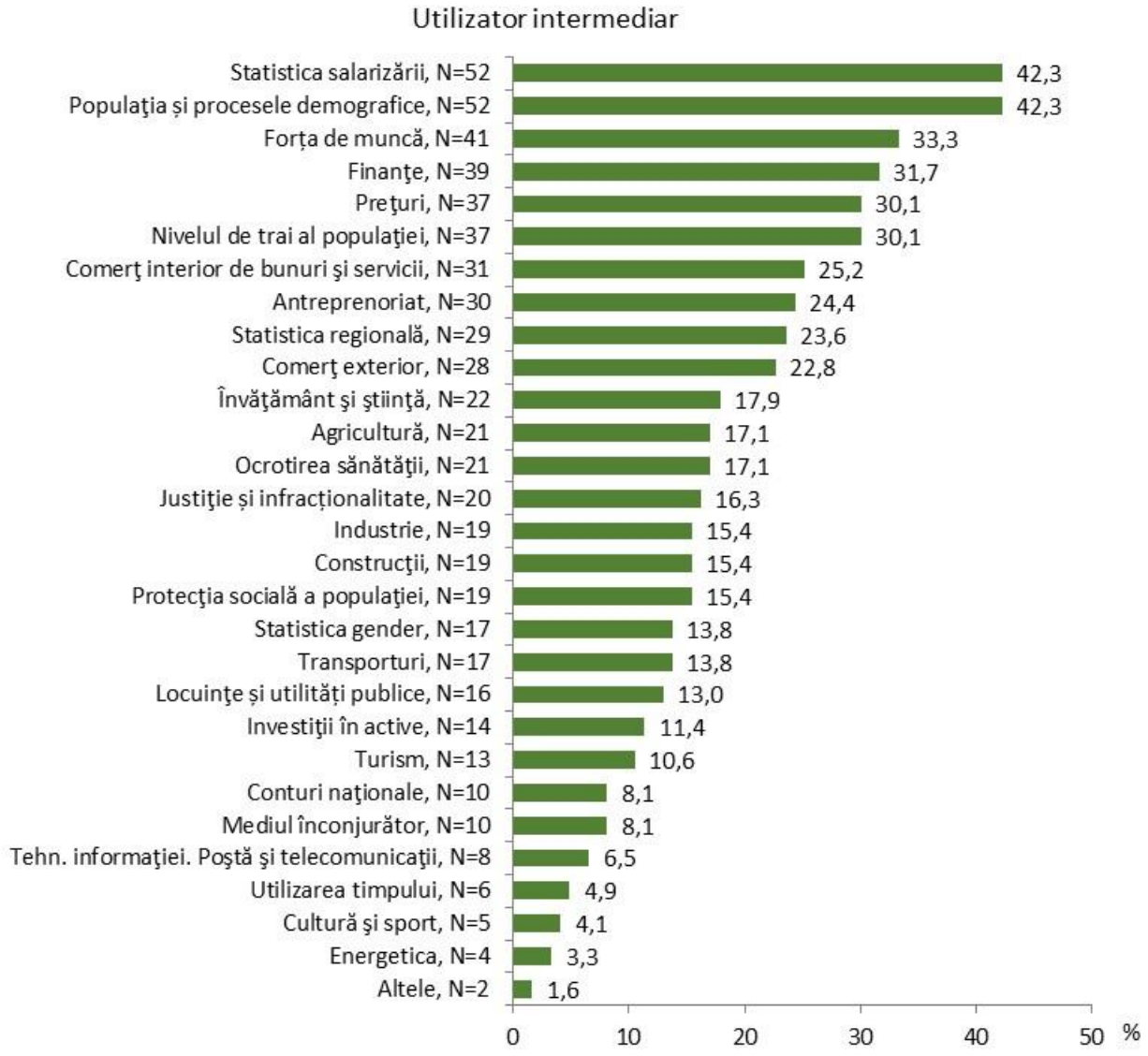
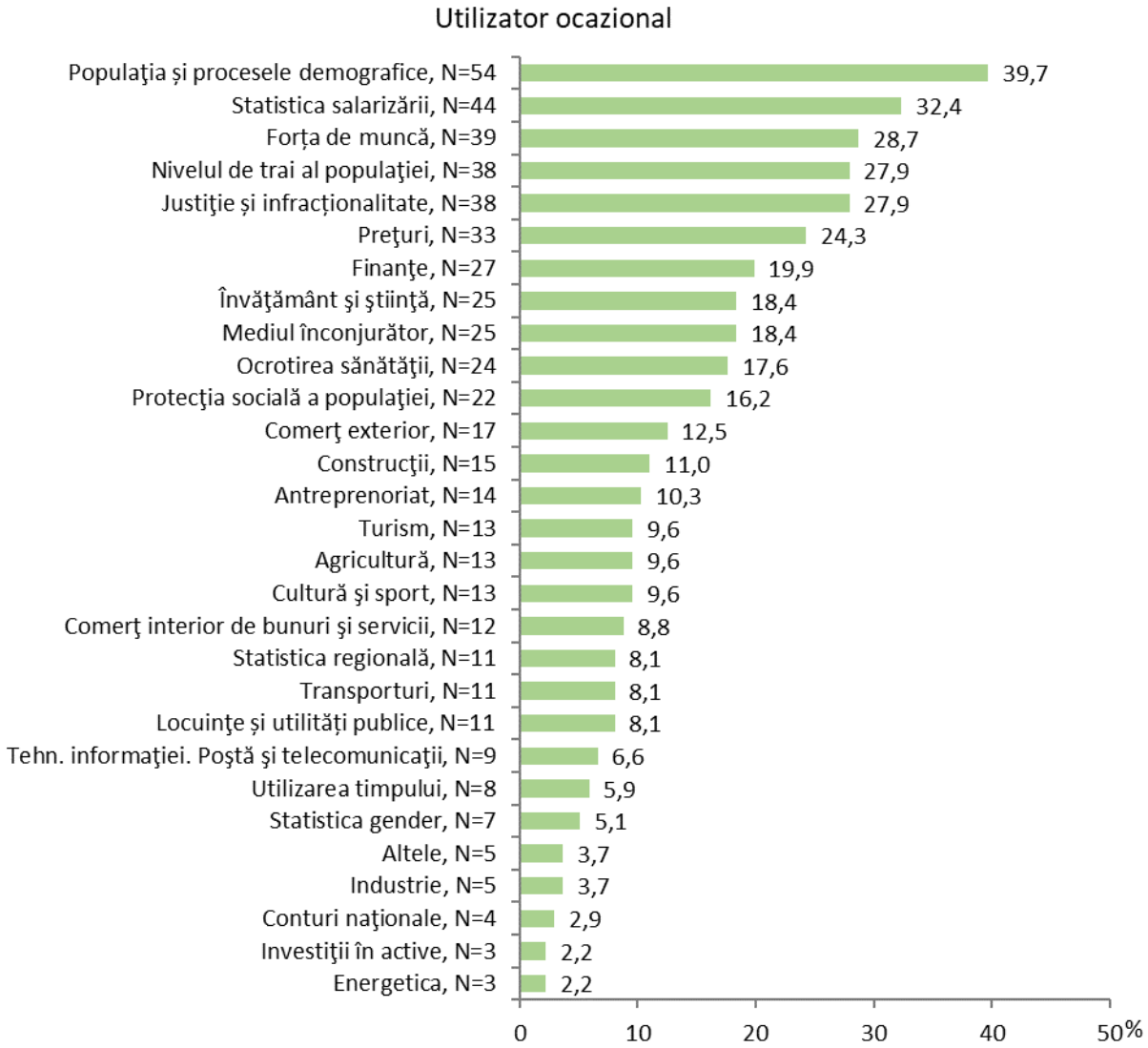


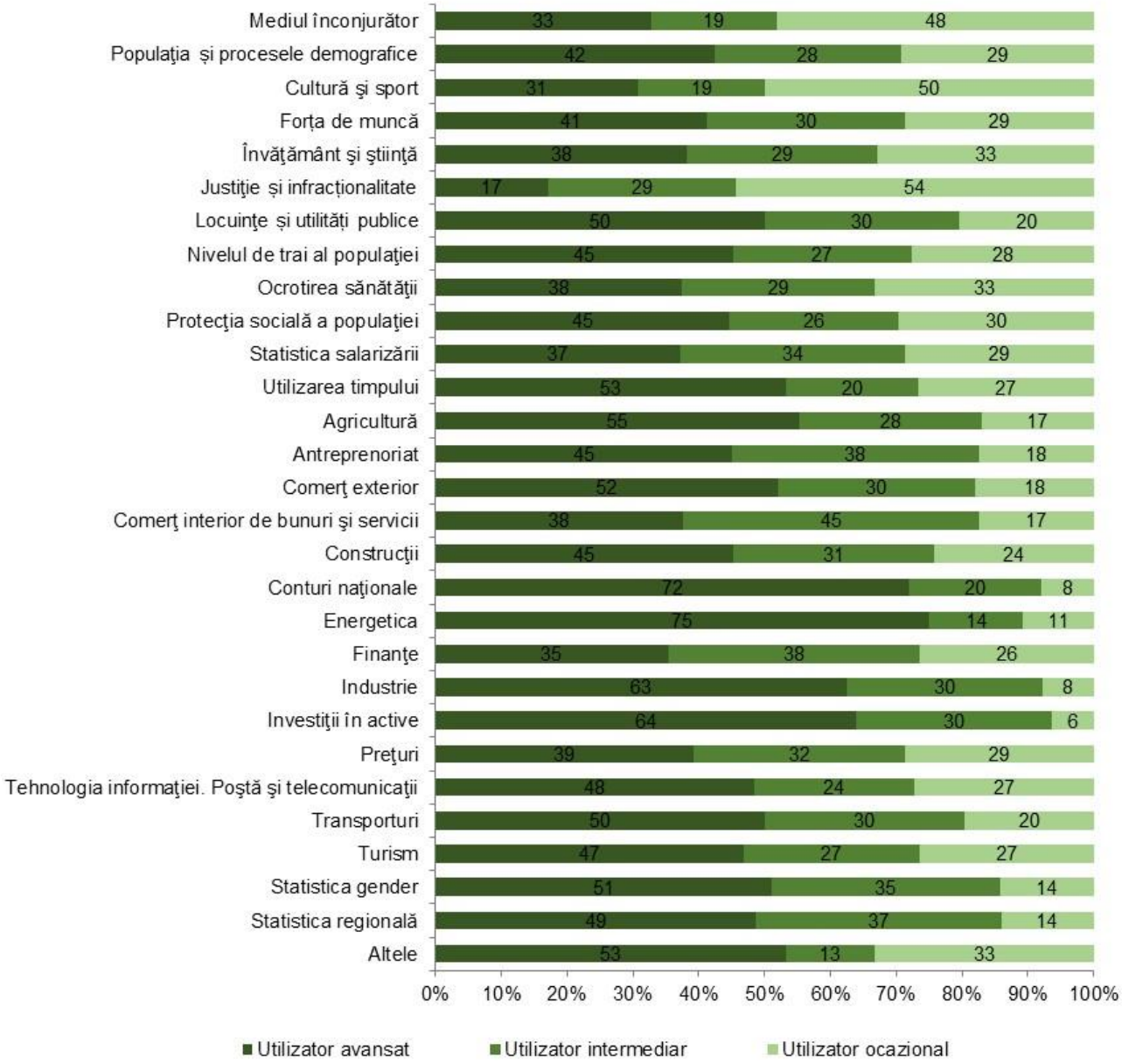
Figura 10. Utilizatori după domeniile statistice utilizate și tipul utilizatorului – Utilizator ocazional, %



Analiza ponderii tipurilor de utilizatori pe fiecare domeniu ne arată că *utilizatorii avansați* sunt mai mult interesați în domeniile *Energetică, Conturi naționale, Investiții în active și Industrie* ca utilizatorii intermediari și cei ocazionali. *Utilizatorii intermediari* în comparație cu ceilalți utilizatori au o preferință pentru *Comerț interior de bunuri și*

servicii și Finanțe, iar cei *ocazionali* accesează mai mult date referitor la *Mediul înconjurător, Cultură și sport, Justiție și infracționalitate*.

Figura 11. Structura utilizatorilor după tipul utilizatorului și domenii statistice utilizate, %



2.3. Utilizatori după scopul utilizării datelor

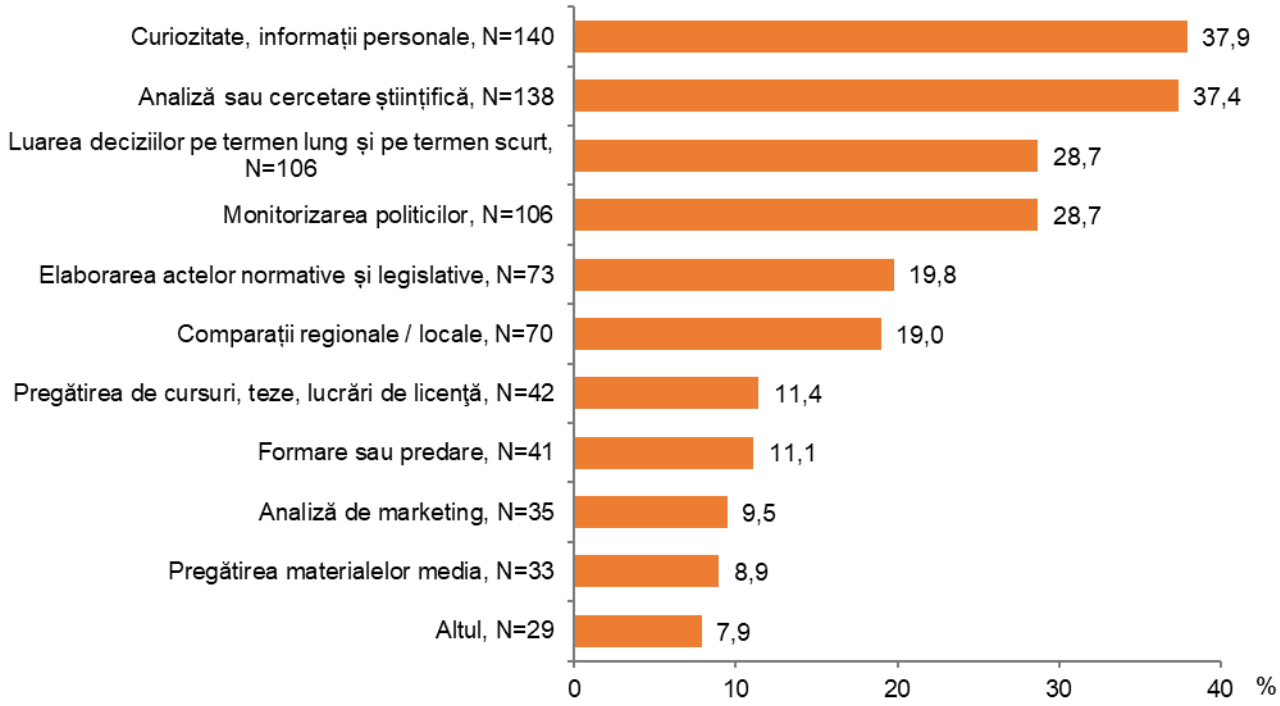
Datele sondajului arată că persoanele utilizează statisticile în diverse scopuri. Cei mai mulți, aproape 38%, accesează datele produse de BNS din *curiozitate, pentru informare generală*.

Totodată, aceeași pondere de utilizatori (37,4%) sunt interesați de date statistice pentru *analiză sau cercetare statistică.* De menționat că *„Sondajul de opinie privind gradul de satisfacție a utilizatorilor cu date statistice ale BNS”* din 2013 a reliefat o rată de doar 0,2% de utilizatori care folosesc datele statistice ale BNS în cercetări științifice.

Fiecare al treilea respondent (28,7%) a menționat că utilizează datele statistice pentru *monitorizarea politicilor* sau *luarea deciziilor pe termen lung și pe termen mediu*.

Datele statistice servesc un temei în *elaborarea actelor normative și legislative*, acestea fiind utilizate în acest scop, în proporție de cca 20 la sută dintre respondenți. De asemenea, peste 11% dintre respondenți folosesc informațiile statistice *în procesul educației, pentru predare, formare sau pregătirea cururilor, a tezelor și lucrărilor de licență*.

Figura 12. Utilizatori după scopul utilizării datelor, %



2.4. Scopul utilizării vs. Tipul utilizatorului

Rezultatele răspunsurilor oferite de către respondenții chestionarului, după tipul utilizatorilor versus scopul utilizării, ne arată că gradul mai înalt de avansare în utilizarea datelor statistice este motivat în mare parte de necesitatea *analizei și cercetării* ce urmează a fi făcute de către utilizatori, care a înregistrat cea mai mare rată (70%) în rândul *utilizatorilor avansați*.

Printre *utilizatorii avansați* foarte puțini sunt dintre cei care utilizează datele pentru *analize de marketing* (7,3%), și mai degrabă le utilizează pentru *monitorizare de politici* (43,6%) *și luare de decizii* (37,3%).

Un rezultat care merită atenție este faptul că mai bine de 30 la sută dintre *utilizatorii intermediari* accesează produsele și serviciile BNS din *curiozitate sau pentru informații personale*.

De remarcat că *pregătirea materialelor media* are cea mai mică pondere (3,7%) în rândul *utilizatorilor ocazionali*, jurnaliștii, respondenți ai chestionarului, fiind printre *utilizatorii*

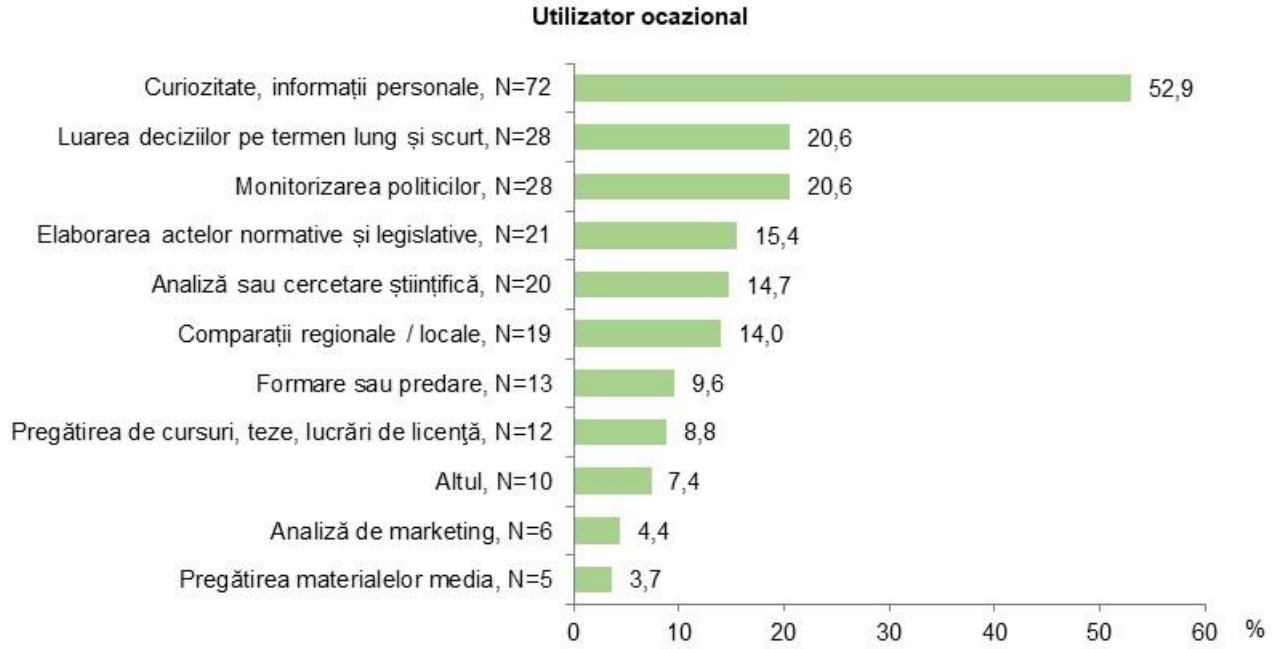
avansați (15,5%) în căutarea informațiilor statistice pentru scrierea articolelor și a reportajelor.

Un rezultat firesc este și faptul că mai mult din jumătate (52,9%) din *utilizatorii ocazionali* accesează produsele și serviciile BNS mai mult din *curiozitate*.

Figura 13. Utilizatori după scopul utilizării datelor și tipul utilizatorului – Utilizator avansat, %

Figura 14. Utilizatori după scopul utilizării datelor și tipul utilizatorului – Utilizator intermediar, %

Figura 15. Utilizatori după scopul utilizării datelor și tipul utilizatorului – Utilizator ocazional, %



2.5. Utilizatori după produsele și serviciile utilizate

Rezultatele studiului confirmă necesitatea modernizării paginii web a BNS, *site-ul oficial* fiind cel mai accesat dintre toate produsele și serviciile, cu un procentaj de peste 79 la sută de utilizatori.

Totodată, mai mult de jumătate (52%) dintre respondenți au remarcat că folosesc *Banca de date statistice* pentru generarea informațiilor statistice dorite. Aici trebuie de remarcat faptul că utilizarea Băncii de date statistice necesită deprinderi mai avansate de operare cu date, nivelul înregistrat urmând a fi tratat ca unul destul de înalt.

Utilizatorii de date statistice accesează *publicațiile statistice* în proporție de aproape jumătate dintre ei (45%), comparativ cu *comunicatele de presă* care sunt utilizate de 32 la sută dintre respondenți.

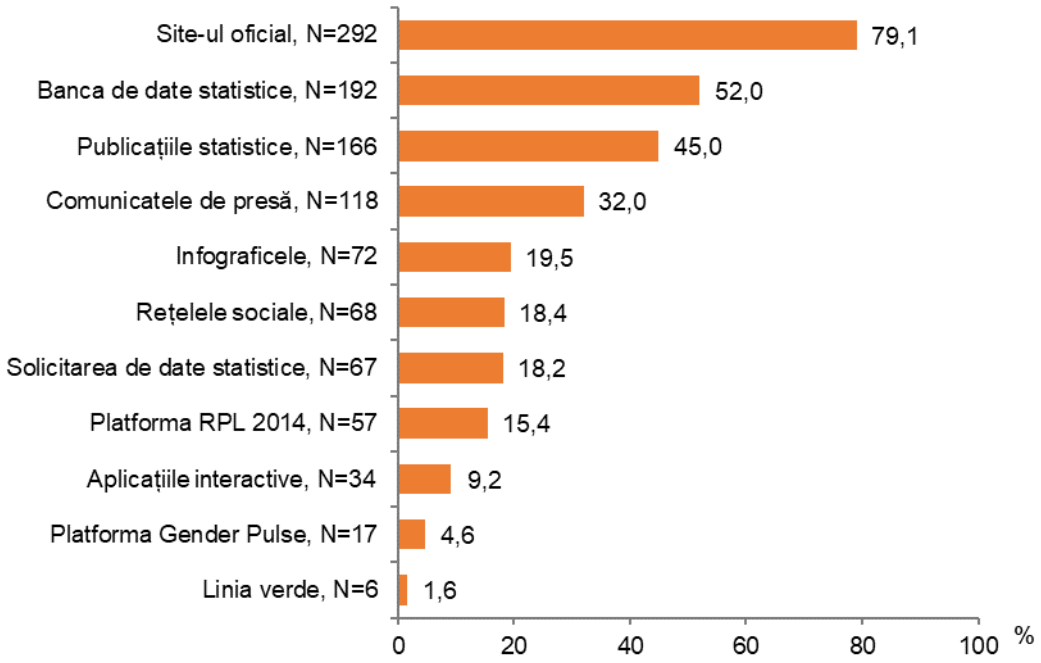
Aproape 20% de utilizatori preferă *infograficele* ca și metodă de informare. Având în considerare că aceasta este o metodă relativ nouă de prezentare a datelor implementată de BNS, infograficele fiind plasate și pe *rețelele sociale* care sunt urmărite în proporție de peste 18 la sută dintre utilizatori, acest rezultat trebuie interpretat ca unul foarte bun.

De remarcat că *solicitările de date statistice* continuă să fie o formă de obținere a datelor printre utilizatori (18,2%) destul de utilizată, chiar dacă formele de prezentare și difuzare a informațiilor statistice precum și conținutul acestora a fost vădit îmbunătățit și diversificat pe parcursul ultimilor ani.

În cazul *instrumentelor interactive*, acestea au fost menționate ca fiind preferate de mai puțin de 10 la sută dintre respondenți (9,2%). La fel, *Platforma Recensământului Populației* și *Platforma Gender Pulse* se bucură de o mai mică popularitate printre utilizatorii de date statistice, cu un procentaj de 15,4 și respectiv 4,6.

Cel mai puțin accesat de către utilizatori este *Linia verde*, care înregistrează 1,6% de respondenți care au menționat că folosesc acest serviciu.

Figura 16. Utilizatori după produsele și serviciile utilizate, %



2.6. Produse utilizate vs. Tipul utilizatorului

Banca de date statistice necesită abilități mai avansate de accesare și generare a datelor individualizate, de aceea și este produsul cu cea mai mare rată de utilizare (84,5%) anume printre *utilizatorii avansați* care au mai mult sau mai puțin deprinderile necesare de a lucra cu banca.

Pe de altă parte *site-ul* este cea mai utilizată resursă printre *utilizatorii intermediari* (82,9%) și cei *ocazionali* (72,1%).

Rețele sociale sunt o resursă de informare în cazul *utilizatorilor ocazionali* (30,1%). Acest rezultat ne vorbește despre faptul că rețelele de socializare devin o resursă tot mai comodă de informare. De menționat că, acestea sunt la coada clasamentului în cazul *utilizatorilor avansați* (8,2%).

Publicațiile statistice se bucură de o rată destul de bună de utilizare în rândul tuturor utilizatorilor, fapt care conchide că acestea sunt cunoscute pentru publicul larg.

Cea mai mare rată de *solicitări de date statistice* adresate BNS se înregistrează în rândul *utilizatorilor intermediari* (22,8%).

Linia verde este cel mai puțin utilizat serviciu de către toate tipurile de utilizatori (între 0,9% și 2,4%), la fel și *platforma Gender Pulse* este foarte puțin accesată printre utilizatori.

Figura 17. Utilizatori după produsele și serviciile utilizate și tipul utilizatorului – Utilizator avansat, %

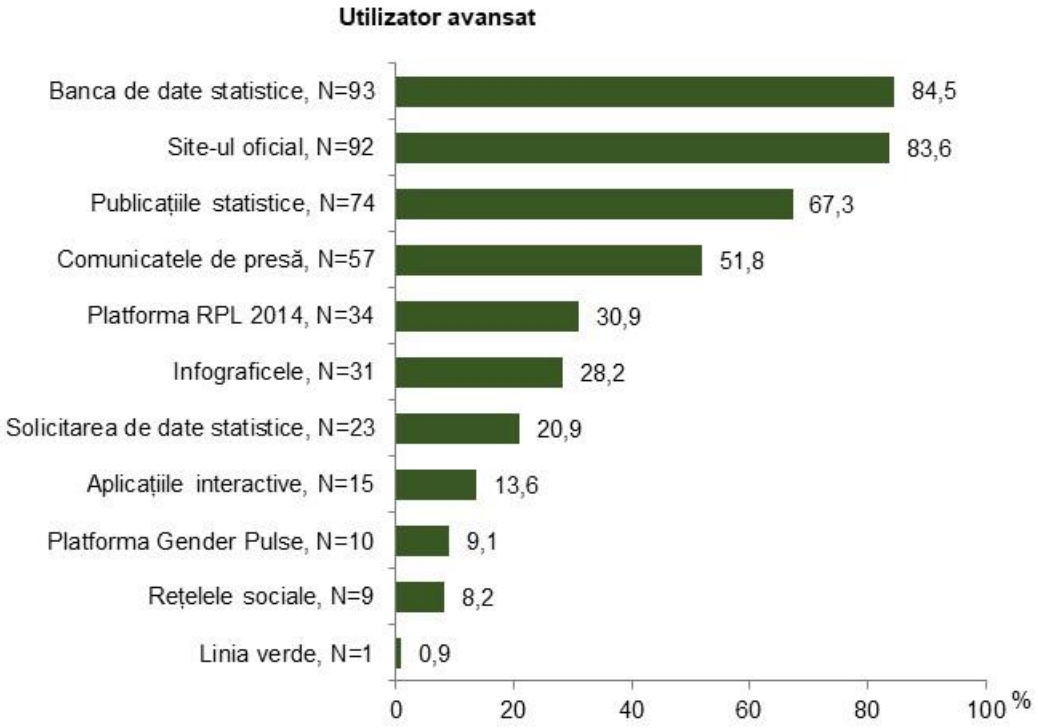


Figura 18. Utilizatori după produsele și serviciile utilizate și tipul utilizatorului – Utilizator intermediar, %

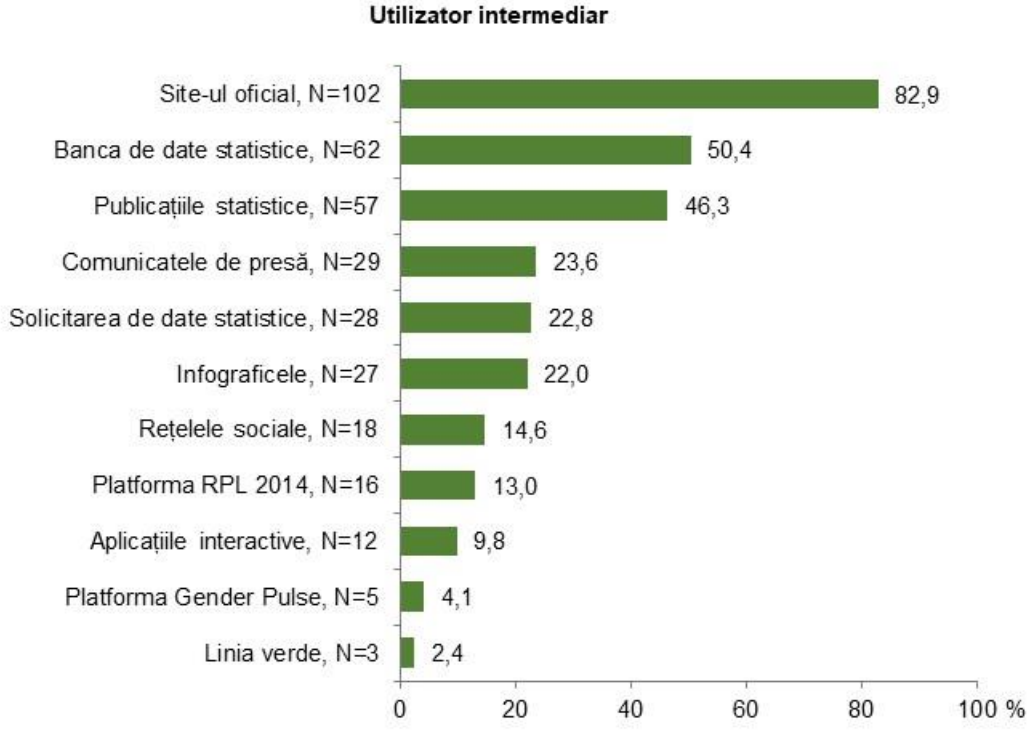
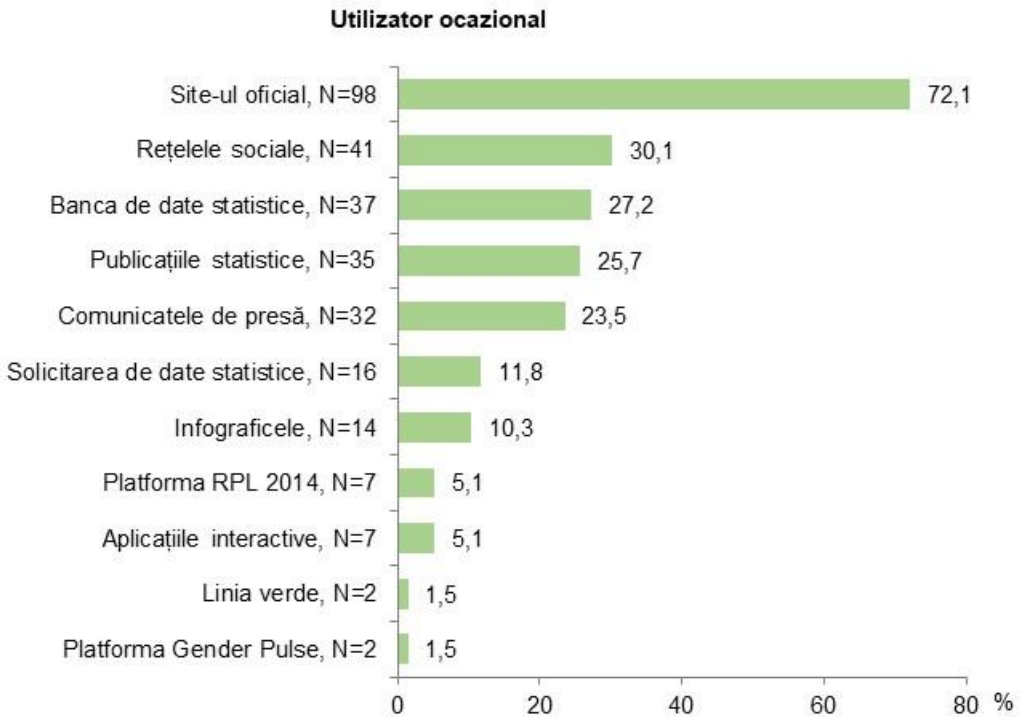


Figura 19. Utilizatori după produsele și serviciile utilizate și tipul utilizatorului – Utilizator ocazional, %



2.7. Utilizatori după frecvența utilizării produselor și serviciilor

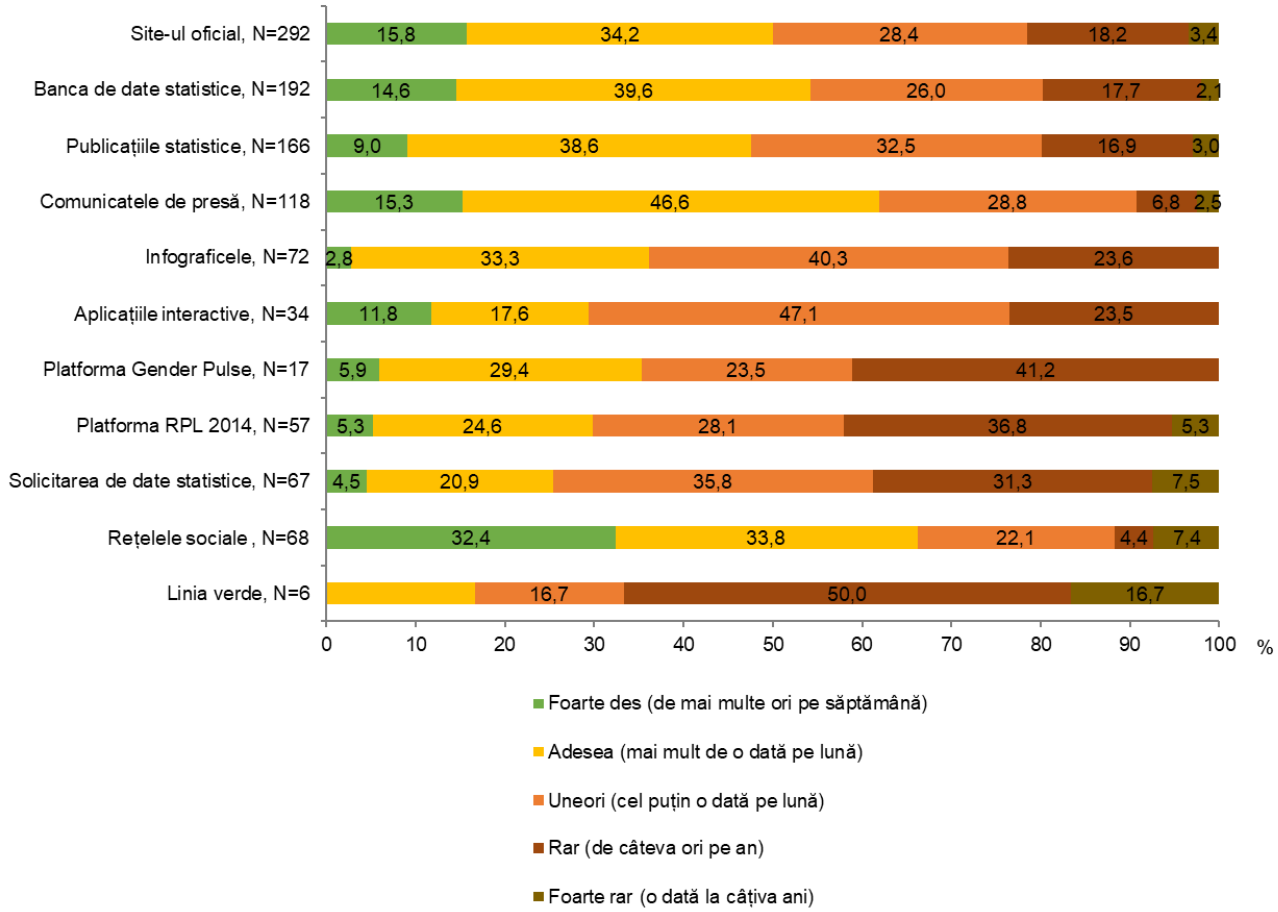
Dacă conturile BNS din *rețelele sociale* sunt urmărite de aproape 20 la sută (18,4%) dintre utilizatorii de date statistice, atunci, după frecvența utilizării, acestea se bucură de cea mai mare rată – 32,4% din utilizatori care au răspuns că utilizează rețelele sociale ale BNS foarte des, de câteva ori pe săptămână.

Site-ul oficial, comunicatele de presă și *banca de date statistice* sunt accesate foarte des, de câteva ori pe săptămână, de un procent de cca 15 la sută de utilizatori, pe când un procent mai mare, de mai bine de 28 la sută de respondenți, indică că accesează *site-ul* si *comunicatele de presă* de cel puțin o dată pe lună.

Totodată, cel puțin o dată pe lună utilizatorii accesează *aplicațiile interactive* (47,1%), *infograficele* (40,3%), *publicațiile statistice* (32,5%). De remarcat că fiecare al treilea respondent (35,8%) a indicat că expediază *solicitări de date statistice* cel puțin o dată pe lună, ceea ce reprezintă un indicator destul de mare.

Toate produsele și serviciile BNS sunt adesea accesate de respondenții chestionarului (mai mult de o dată pe lună), mai puțin *linia verde* care indică o rată de accesare foarte rară, o dată la câțiva ani, de 16,7%.

Figura 20. Structura utilizatorilor după frecvența utilizării produselor și serviciilor, %



2.8. Utilizatori după gradul de satisfacție față de produsele și serviciile BNS

În linii generale, utilizatorii se arată satisfăcuți sau foarte satisfăcuți de produsele și serviciile BNS, fiecare dintre acestea înregistrând o proporție egală sau mai mare de 50%.

De menționat că un procent mai mic de utilizatori accesează aplicațiile interactive, dar cel mai mare procent dintre aceștia se arată **foarte satisfăcuți** (23,5%) de acest produs. La fel, acest indicator este înalt în cazul băncii de date statistice (17,7%), comunicatelor de presă (16,9%) și a infograficelor (16,7%). De site-ul oficial sunt foarte satisfăcuți 14,4 la sută dintre respondenți.

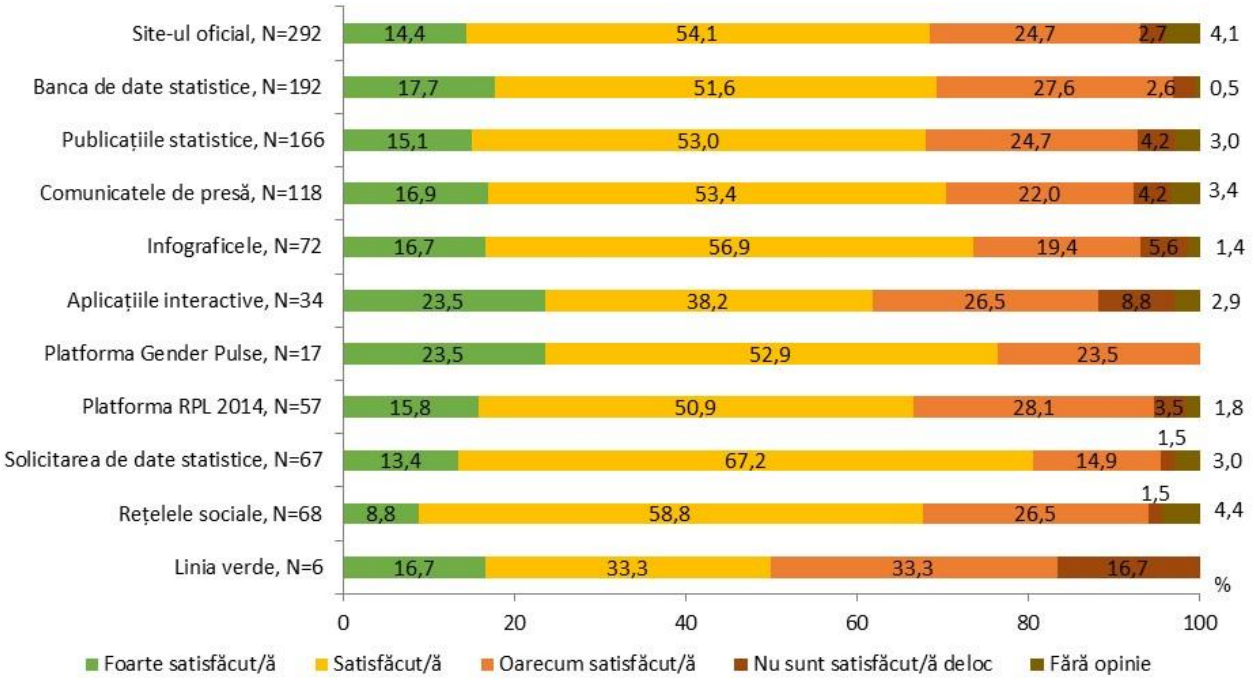
Ponderea cea mai mare a utilizatorilor care au răspuns că sunt **satisfăcuți** se atestă în cazul *solicitărilor de date statistice* (67,2%), urmat de *rețelele sociale* (58,8%), *infografice* (56,9%) și *site-ul BNS* (54,1%).

Platforma Gender Pulse atestă un **grad înalt de satisfacție**, 23,9% din utilizatori sunt foarte satisfăcuți și 52,9% - satisfăcuți, și este unicul produs la care nu s-au înregistrat nici un răspuns Nu sunt satisfăcut deloc.

Ponderea utilizatorilor care sunt **oarecum satisfăcuți** variază pentru majoritatea produselor între 22 și 28%, o pondere mai mică fiind în cazul *Solicitărilor de date statistice și Infografice*, iar una mai mare la *Banca de date statistice, Aplicații interactive, Platforma RPL și Rețelele sociale*.

Alte produse și servicii prezintă variabile foarte mici, de sub 5%, printre cei care **nu sunt satisfăcuți deloc** de acestea.

Figura 21. Structura utilizatorilor după gradul de satisfacție privind produsele și serviciile utilizate, %



2.9. Grad de satisfacție a produselor utilizate vs. Tipul utilizatorului

La modul general, *toate tipurile de utilizatori atestă un înalt grad de satisfacție față de produsele și serviciile BNS.* Mai mult sau mai puțin, sub aspect procentual, acesta diferă pentru diferite produse și servicii, în dependență de tipurile de utilizatori.

De asemenea, gradul de satisfacție față de produsele și serviciile BNS este în strânsă corelare cu tipul utilizatorilor. *Cu cât mai avansați sunt utilizatorii, cu atât gradul de satisfacție este mai înalt.*

Rețelele sociale dețin întâietatea printre produse și servicii, după gradul de satisfacție al *utilizatorilor avansați*. De menționat că toți respondenții din această categorie s-au declarat satisfăcuți (88,9%) și foarte satisfăcuți (11,1%) de aceste produse.

Totodată, procentajul cel mai mare al *utilizatorilor avansați* foarte satisfăcuți este pentru *aplicațiile interactive* (40%). De subliniat că printre acest tip de utilizatori nu s-a declarat nimeni a fi nesatisfăcut de acest produs. Și *utilizatorii ocazionali*, la fel, se arată cei mai satisfăcuți de aplicațiile interactive (71,4%). Pe când, doar jumătate dintre *utilizatorii intermediari* se declară satisfăcuți și foarte satisfăcuți de aceste aplicații.

Site-ul BNS se bucură de o mai mare apreciere, din punct de vedere a satisfacției față de produse și servicii, printre *utilizatorii avansați* (77,2%) și *utilizatorii intermediari* (71,6%). Doar puțin peste jumătate (57,1%) dintre *utilizatorii ocazionali* sunt satisfăcuți de pagina web. Aceeași tendință de apreciere se constată și în cazul *băncii de date statistice.*

Cel mai înalt grad de satisfacție în rândul *utilizatorilor intermediari* este față de *solicitările de date statistice*. Un procent de 83,1 dintre respondenți sunt satisfăcuți sau foarte satisfăcuți față de acest serviciu. Tot acest tip de utilizatori înregistrează cel mai mare procent de satisfacție (75,4%) față de *publicațiile statistice.*

Cel mai mare procent al celor nesatisfăcuți se atestă în rândul *utilizatorilor intermediari*, aceștia nefiind satisfăcuți într-o proporție de 25 la sută față de aplicații interactive și Platforma Recensământului Populației (12,5%). De asemenea, *utilizatorii ocazionali* înregistrează rate de nesatisfacție față de unele produse și servicii de până la 12,5%.

Figura 22. Structura utilizatorilor după gradul de satisfacție privind produsele și serviciile utilizate și tipul utilizatorului – Utilizator avansat, %

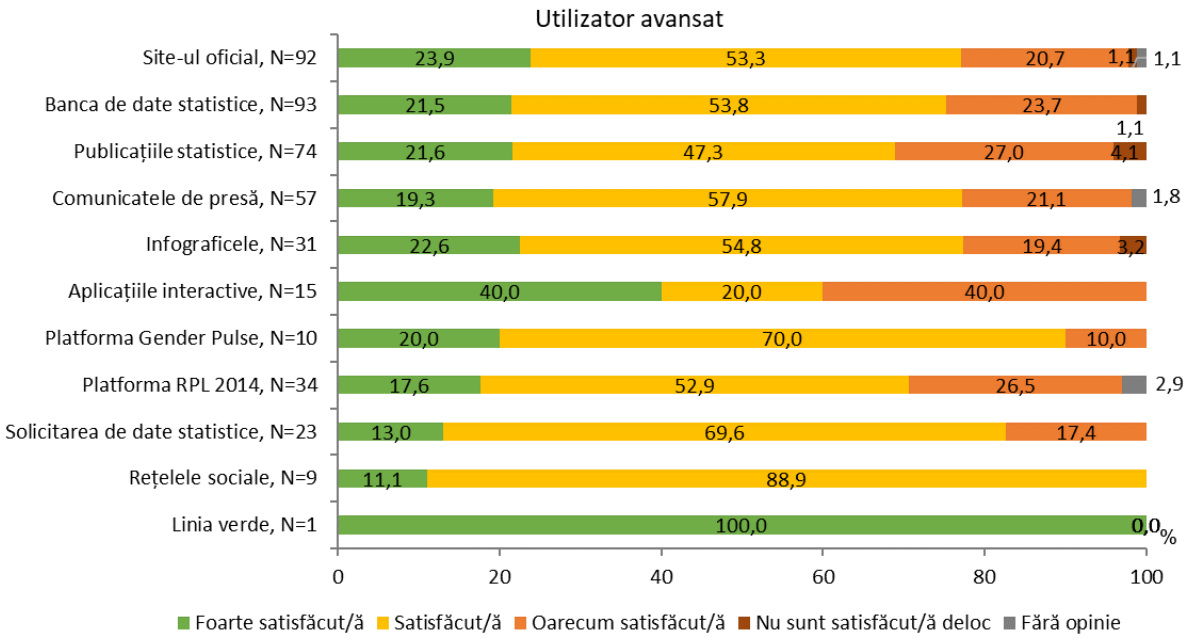


Figura 23. Utilizatori după gradul de satisfacție privind produsele și serviciile utilizate și tipul utilizatorului – Utilizator intermediar, %

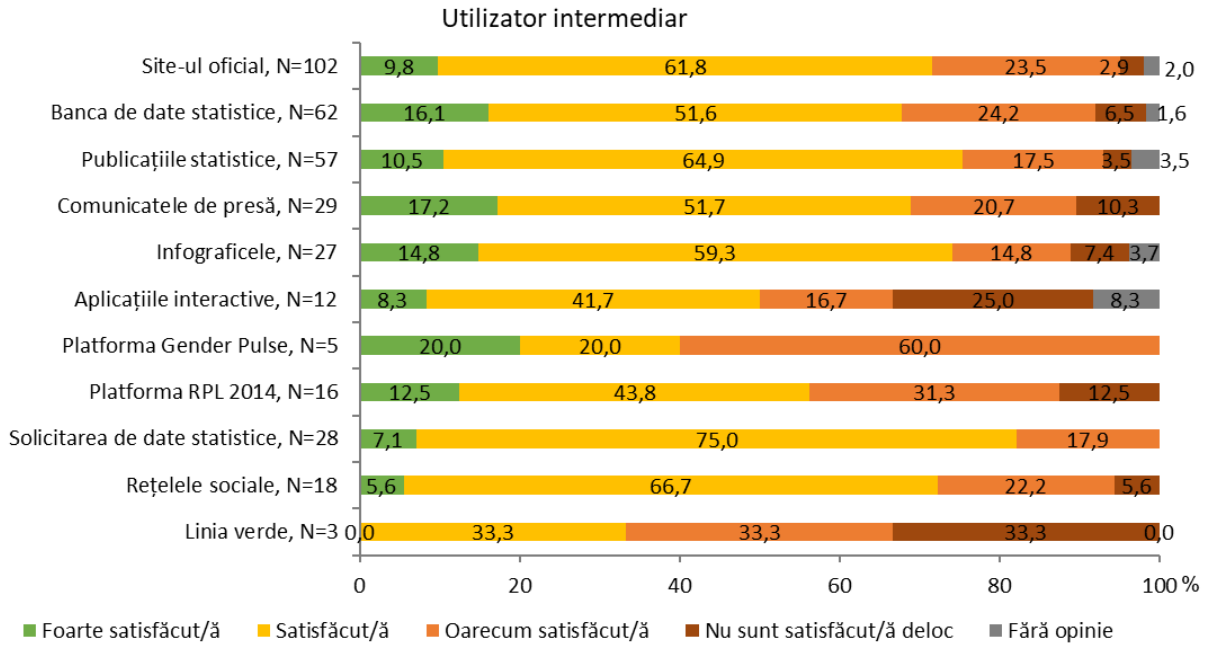
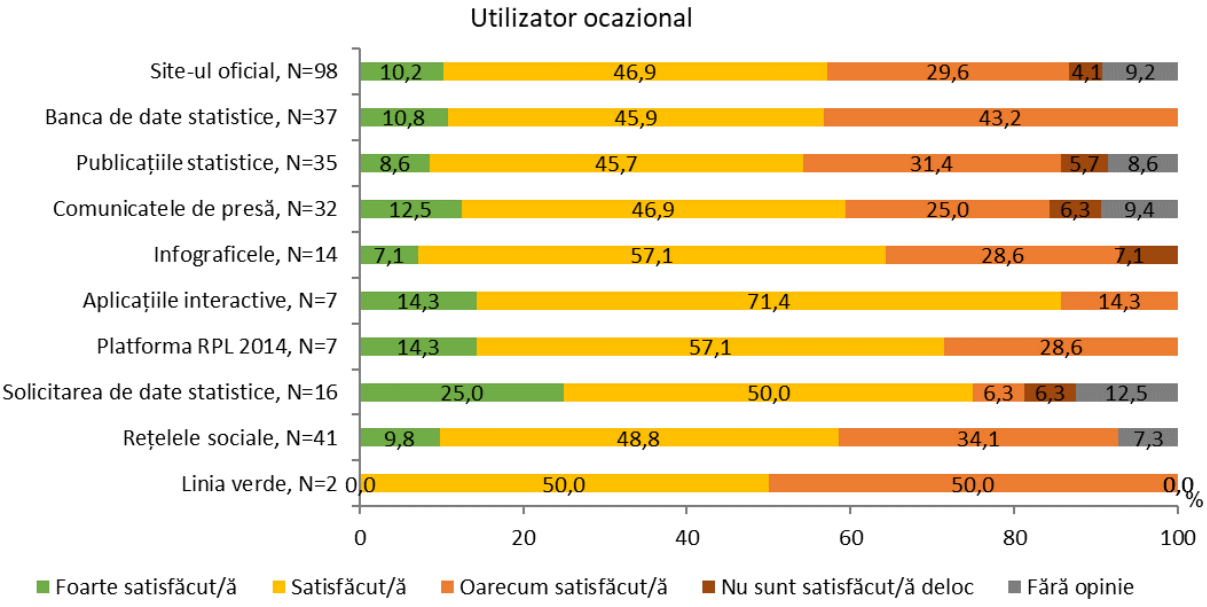


Figura 24. Utilizatori după gradul de satisfacție privind produsele și serviciile utilizate și tipul utilizatorului – Utilizator ocazional, %



2.10. Îmbunătățiri propuse la produsele și serviciile utilizate

Una din cele 2 întrebări deschise propuse utilizatorilor a fost *Ce îmbunătățiri pentru produsele și serviciile pe care le utilizați ați sugera?* În total au fost propuse peste 130 comentarii și/sau propuneri de îmbunătățire a produselor și serviciilor. Cele mai multe propuneri și sugestii au fost pentru *Site-ul oficial* și *Banca de date statistice*.

Mai jos sunt prezentate o serie din propuneri și comentarii, care au fost grupate după tematica acestora. În paranteză este indicat numărul total de propuneri la tematica dată.

Site-ul oficial

În linii generale, propunerile pentru site-ul oficial s-au referit la îmbunătățirea design-ului, navigării și a modului de căutare pe site. Utilizatorii își doresc un site modern, simplu și facil în utilizare. Vorbitorii de limbă rusă și engleză și-au exprimat doleanța de a traduce mai multă informație pe site și în limbile rusă și engleză, la moment aceasta fiind tradusă doar parțial.

Este de remarcat că unii utilizatori sunt mulțumiți de site-ul actual al BNS.

Din alte propuneri, menționăm:

- ✓ solicitarea unor indicatori și dezagregări adiționale,
- ✓ oferirea de metodologii,
- ✓ actualizarea mai frecventă a datelor,
- ✓ existența unui feedback interactiv,
- ✓ organizarea de instruiri cu privire la accesarea datelor.

Design (8 propuneri)
Modernizat, Simplu, Facil
Pagina principala este supraîncărcată cu informație. Ar fi bine de efectuat compartimentarea intuitivă a paginii pentru a facilita navigarea pentru utilizatori.
Сделать его более user-friendly для «средних» и «случайных» пользователей, поскольку вначале очень сложно ориентироваться.
Traducere (6 propuneri)
Provide full translation in Russian/English for the press releases (regarding inflation, for example. Some data are only available in Romanian)
Более подробная информация доступна на только на румынском языке. Добавить русский язык в основные языке.
хотелось бы, чтобы Более подробная информация была доступна и на русском языке. Но мы всё понимаем))А так всё отлично
Este bun așa cum este (5 propuneri)
Este ok
Site-ul oficial e bun cum este
все нравиться
Navigare (5 propuneri)
Cautarea in bazele de date sa fie mai facila. *Organizarea meniului intr-un mod mai comod.*

Structurarea informatiei pe site pe grupuri de interese, de exemplu, pentru antreprenori, pentru mass-media, pentru persoane fizice.
Direct connection between themes and their metadata.
Datele din atașamentele xls din comunicate nu tot timpul se regăsesc în Banca de date
Infograficele de plasat mai vizibil pe pagina de pornire. Ar fi bine ca infograficele să cuprindă date principale din toate domeniile.
Ar fi potrivit a scoate in evidenta statistica gender, insotita de analiza acesteia in RM
Motorul de căutare (4 propuneri)
Este cam dificil de găsit unii indicatori sau relevanța acestora este dubioasă. Poate de ușurat sistemul de căutare?
Să fie incluse filtre pentru comunicate de presă pe domeniie.
sistemul de cautare sa fie mai simplificat sau sa caute mai exact
Улучшить работу поисковика
Formulare statistice (3 propuneri)
Toate rapoartele care trebuie prezentate la statistica sa fie online *spre exemplu EI-7; EI-8 s.a.*
Возможность заполнения и передачи всего перечня отчетов онлайн.
формы некоторых статистических отчетов нельзя распечатать в формате А4
Indicatori noi (3 propuneri)
Statistici referitoare la turism – mai detaliate
Necesar date statistice privind exportul/importul de Servicii
Some additional gender statistics could be added under the „statistics by theme" section.
Prezentarea datelor (3 propuneri)
Sa se indice in fisierele Excel data actualizarii informatiei. Uneori gasesti pe site fisiere cu date diferite pentru acelasi indicator si n-ai cum sa stii care din ele este mai actual.
Предоставление актуализированной информации НБС
Редко появляются новые данные
Dezagregări adiționale(3 propuneri)
Indicatori dezagregati pe statistica regionala
Informație mai detaliată și corectă
Metodologie (2 propuneri)
Pentru unii indicatori este nevoie de metoda de calcul a acestora. Nu toți indicatorii pot fi comparați cu indicatorii tradițional utilizați în occident ori metodele de calcul a acestora sunt diferite. Unii indicatori în genere nu pot fi găsiți în statistica noastră. Și, tradițional mari dubii reprezintă informațiile prezentate către BNS din cauza nereflectații situației reale sau reflectării acestei incomplet.

Mai explicit și mai multă informare a consumatorilor în mass-media
Opțiuni noi (1 propunere)
Posibilitate de feedback interactiv
Instruire (1 propunere)
Efectuarea instruirilor si instructiunilor periodice online pe pagina de facebook a BNS sau zoom, sau alte retele sociale cu privire la modalitatea de selectare a datelor necesare, generarea acestora pentru o anumita periodicitate si pentru o tara anumita in comertul bilateral

Banca de date statistice

În cazul Băncii de date statistice, mai multe doleanțe au fost pentru oferirea de dezagregări adiționale (regiuni/medii/sexe/vârste) și indicatori noi (export/import servicii, ODD, situația copiilor, gender ș.a.). De asemenea, a fost propusă crearea de tabele în baza informației existente în alte publicații.

Unii utilizatori au menționat aspecte tehnice, fie dificultatea de navigare, existența unor erori în date, design-ul neintuitiv. Au fost propuse în acest sens organizarea mai intuitivă a datelor (baza de date interactivă) și crearea rapoartelor mixte cu indicatori din mai multe domenii simultan. La acest domeniu au mai fost propuse acces API și posibilitatea de feedback interactiv.

Întreruperile de serii de timp au fost menționate de câțiva utilizatori și propusă revizuirea retroactivă a datelor pentru o perioada mai lungă de timp (cel puțin 10 ani).

Traducerea în limba rusă, actualizarea mai frecventă a datelor, disponibilitatea metadatelor au fost printre alte propuneri ale utilizatorilor.

Dezagregări adiționale (13 propuneri)
Cresterea disponibilitatii datelor la nivel dezagregat, pentru a putea realiza analize complexe pe categorii înguste de populatie
Dezagregarea mai detaliata pe indicatorii sociodemografici. Ajustarea grupelor de vârstă la standardele internaționale, inclusiv pentru comparabilitate. Acces la datele primare la necesitate.
Disponibilitatea mai multor indocatori statistici pe regiuni/medii/sexe/virste etc
Sa fie introduse si datele pentru perioadele recente.
Toate rapoartele legate de antreprenoriat si de venituri populatiei granulate pina la orase si raioane.
Расширить представление региональной статистики с выделением региона развития АТО Гагаузия из состава Региона развития Юг
Sa fie mai multa informatie la nivel teritorial, sate, raioane
Numărul populației pe vârste și sexe: ultima grupa 100 și mai mult.

Indicatori noi (8 propuneri)
Редко появляются новые данные
Importul/Exportul Servicii
includerea indicatorilor aditionali si monitorizarea acestora, de exemplu nivel de poluare, tip de poluanti, locuri poluate etc etc
Monitorizarea ODD *Situatia copiilor*
Same comment as about the Gender Pulse platform- it would be helpful if data for more indicators could be added under the "gender section"
Sincronizarea datelor publicate în Banca de date statistice și în publicațiile statistice. Actualmente, unele date din publicații nu se regăsesc în banca de date, ceea ce îngreunează procesul de colectare a datelor (trebuie extrase din pdf).
Navigare (4 propuneri)
Gruparea datelor nu este intuitiva pentru un utilizator de rand
dificil de navigat, informatii incomplete, informatii cruciale / de baza - lipsesc
titluri mai clare ori nota informativa despre continutul bazei de date
Întreruperi de serii de timp (4 propuneri)
deși există rubrici la care ar urma să fie inserate date , sînt cazuri că lipsesc , sînt prezentate sporadic cu perioade întrerupte , discontinuu.
Revizuirea retroactiva a datelor pentru o perioada mai lunga de timp (cel putin 10 ani) in cazul modificarilor metodologice. Fara o astfe de revizuire datele statistice isi perd interesul pentru situatiile de analiza si prognoza si devin informatii pentru interes general. Ceea ce nu este obiectivul de baza al seriilor cronologice. *In cazul nerevizuirii datelor, oricum se impune de expus motivele nerevizuirii, pentru a intelege si interpreta adecvat informatia statistica.*
Rezolvarea problemei seriilor de date întrerupte și ce nu pot fi comparate cu alte perioade
Erori (4 propuneri)
Există unele greșeli în cifrele în baza de date Statbank. Nu le țin minte acum, dar ar fi bine periodic de verificat dacă nu s-au strecurat careva erori.
Uneori în datele ce țin de domeniul populație am depistat erori.
La extractia datelor despre numarul populatiei per raioane, in format Excel, cifrele sa fie prezentate intr-un format care permite sa fie vazute de catre Excel drept cifre (fara spatii, separari intre cifre). Uneori valorile apar cu spatii.
Metadata linked to the english version is sometimes in Romanian.
Compararea datelor (3 propuneri)
Lipsa posibilității de comparare a datelor statisticilor pe baza tipului de localitate (sat/oraș)
Crearea rapoartelor mixte cu indicatori din mai multe domenii simultan. ex. banca de date World Bank, FMI, etc.

Organizarea mai intuitivă a datelor (baza de date interactivă), inclusiv a modalității de creare a rapoartelor proprii (a se vedea baza de date FMI sau a Băncii Mondiale).
Design (3 propuneri)
Ar fi binevenită o interfață nouă, mai intuitivă.
Более легкий и понятный user interface
Opțiuni noi (2 propuneri)
Acces API cu instructii pentru importul automatizat al datelor in aplicatii statistice (R, Python, JDemetra+, etc.) sau rapoarte care sa se poata de configurat si apoi de obtinut link permanent care sa descarce fisierul cu cele mai recente date.
Posibilitate de feedback interactiv
Actualizarea (2 propuneri)
Actualizarea datelor in Banca de Statistica odata cu aparitia comunicatelor.
de micsorat termnii de prelucrare a informatiei statistice pentru a ajunge cat mai repede la utilizatori
Este ok așa cum este (1 propunere)
este ok
Metadate (1 propunere)
Provision of metadata
Traducere (1 propunere)
Добавить русский язык в основные языке.

Publicațiile statistice

La Publicații statistice utilizatorii au solicitat:

- ✓ publicații noi în domeniul justiției și învățământului;
- ✓ publicații analitice;
- ✓ prezentarea acestora în format Excel și în format interactiv (dashboard);
- ✓ oferirea de dezagregări în aspect regional ș.a.

Chiar dacă unele oficii de statistică renunță la elaborarea de publicații statistice, în schimb oferind utilizatorilor mai multe date în băncile de date statistice, un utilizator a menționat că publicațiile sunt mai utile decât banca de date, deoarece informația este concentrată într-un singur document.

Actualizarea (3 propuneri)
Lipsesc datele pentru anul 2020
Редко появляются новые данные
Publicații noi (2 propuneri)

Din domeniul justitiei , invatamântului!
Realizarea mai multor documente analitice pe diferite teme, care ar examina relațiile/interacțiunile dintre diferiți factori/fenomene, adăugător la datele statistice oferite, ar fi bine-venită
Format Excel (2 propuneri)
Dacă e posibil de extins lista publicațiilor pentru care sunt disponibile și atașamentele însoțitoare în format xls
Would be nice to have tables and graphs additionally in excel.
Dezagregări adiționale (2 propuneri)
Indicatori dezagregati pe statistica regionala
Учитывая тот факт, что в Республике Молдова существуют Регионы развития Центр, Юг, Север, Гагаузия и Кишинев, при публикации статистической информации, необходимо включить данные по всем регионам развития.
Este bine așa cum este (1 propunere)
Este ok
Generale (1 propunere)
Sunt mai utile decat banca de date statistice, multe infromatii sunt concentrare intr-un singur document.
Informarea (1 propunere)
Instituțiile de Învățământ să fie anunțate suplimentar(prin DE) despre publicațiile noi apărute.
Publicații interactive (1 propunere)
Format interactiv / dash board
Traducere (1 propunere)
по возможности, больше информации дублировать на русский язык

Comunicatele de presă

La Comunicatele de presă au parvenit propuneri:

- ✓ de adăugat dezagregări în profil regional,
- ✓ tabele în format Excel,
- ✓ traducere în limbile rusă și engleză.

Alții s-au arătat mulțumiți de formatul existent.

Dezagregări adiționale (2 propuneri)
Indicatori dezagregati pe statistica regionala
Este bine așa cum este (*propuneri *2)
Sunt suficient de bune pentru utilizatori în formatul existent
Căutarea (2 propuneri)

Gruparea pe tematici sau afișarea linkurilor la comunicatele precedente din aceeași tematic. Să lucreze mai bine search-ul.
Traducere (2 propuneri)
These are useful - but since I do not speak Romanian, I had to translate the ones I found from searches in English to read more in detail. If further translation were possible, that would be helpful.
по возможности, больше информации дублировать на русский язык
Format (1 propunere)
Format Excel
Generale (1 propunere)
Pentru publicatiile trimestriale, obligatoriu să fie prezentata si info cumulativ de la inceputul anului.

Infograficele

Este ok
Promovare mai activă prin intermediul paginii principale (ex. referință la cele mai actuale pe marginea paginii)
по возможности, больше информации дублировать на русский язык

Aplicațiile interactive (Calculatorul IPC, Calculatorul speranței de viață, Vizualizarea situațiilor financiare etc.)

Situatiile financiare mai detaliate
De dorit ca Situațiile financiare ale SA să conțină mai multi indicatori.
по возможности, больше информации дублировать на русский язык

Platforma Gender Pulse

Actualizarea platformei imediat după apariția unor date noi
Extinderea si includerea indicatori pe copii
The Gender Pulse platform is very useful. I would like to see more indicators and data being added. Especially cross-referenced data (such as from the agricultural census). It would be great if more sex-disagregated data that exists from all surveys and publications could be added to Gender Pulse so it could be more of a "one-stop shop".

Platforma Recensământul Populației și Locuințelor 2014

Actualizarea informatiei cel putin 1 data la 3 ani
Sa cuprinda si datele din recensamintele anterioare, pentru comparatii, la nivel de comuna/sat
unificata

Solicitarea de date statistice

este ok

indicatori dezagregati pe statistica regionala
Scurtarea perioadei de raspuns la solicitari.
Все очень оперативно и профессионально!
нас устраиваем

Rețelele sociale (Facebook, Twitter, Youtube)

Curiozitati
меня все устраиваем
по возможности, больше информации дублировать на русский язык

Linia verde

нет предложений, все устраиваем

2.11. Produse și servicii noi recomandate

33 utilizatori au oferit propuneri și comentarii la întrebarea *Ce produse și servicii noi pe care BNS nu le oferă în prezent doriți să le utilizați?*

Chiar dacă întrebarea s-a referit la produse și servicii noi, cele mai multe propuneri au fost pentru diseminarea de noi indicatori, dezagregări adiționale sau serii de date mai mari. Respondenții au solicitat date noi din domeniile turismului, pieței imobiliare, culturii, energeticii, migrației, conturi naționale, inovațiilor ș.a. Dezagregări adiționale au fost solicitate pentru domeniul educației, statisticii economice și în mod special, date în profil regional.

Utilizatorii avansați au solicitat acces la datele individuale, elaborarea de analize targetate și prognoze socio-demografice.

Ca forme de prezentare, utilizatorii doresc tabele și grafice mai clare, hărți și aplicații interactive, grafice animate.

Unii utilizatori au solicitat o bază de date pentru diseminarea datelor privind comerțul exterior, digitalizarea arhivei de publicații și un formular online pentru solicitările de date statistice.

În tabelul de mai jos sunt prezentate propunerile grupate după tematică.

Date statistice noi (9)
Lansarea anchetării directe asupra cheltuielilor persoanelor fizice rezidente și nerezidente în cadrul turismului receptor și emițător.
Lansarea chestionarului despre sursa de proveniență a încasărilor din străinătate pe conturile cardurilor de plată, utilizate de către rezidenți pe teritoriul Republicii Moldova.

Lansarea chestionarului despre scopul retragerilor de numerar efectuate pe teritoriul Republicii Moldova prin intermediul cardurilor de plată, titulari ai cărora sunt nerezidenți, precum și anchetarea privind țara de rezidență a titularilor de card străin.
Analiza pietei imobiliare a bunurilor imobile
Cultura ,teatru
Eficienta energetica, energie regenerabila
Mai multe date despre migrație si cifrele de scolarizare
PIB pe venituri, statistica migratiei
Statistica inovațională în corespundere cu standardele UE
Dezagregări adiționale (7)
Date comprehensive (din domeniul educatiei / invatamantului) dezagregate dupa mai multe variabile
Date statistice privind invatamintul, citi elevi frecventeaza institutiile scolare, comit infractiuni, rolul scolii in dezvoltarea copilului !
Date, informații privind șomajul în aspect teritorial.
Dorim pentru APL să avem informații detailate de la intrprinderi: *1 -inustrie;* *2-investiții ,* *3-transport;* *4- comerț etc.*
Indicatori dezagregati pe statistica regionala
O detaliere mai mare a informației incluse în balanța energetică (inclusiv prezentarea acesteia în profil teritorial)
Хотелось бы видеть развитие отраслей по всем регионам развития Республики Молдова. *Было бы полезным своевременно регулярно определять ВРП по регионам развития.*
Prezentarea informației (5)
harta interactiva detaliata cu toate raioanele si comunele si sa se poata selecta toate statisticile posibile din Legenda, iar harta sa fie colorata in dependenta de nivelul indicatorilor
Posibilitatea decărcării hărților pentru cartografierea datelor, realizarea analizelor GIS; crearea altor platforme similare Gender Pulse pentru alte domenii
posibilitatea de a crea și descărca grafice animate
Хронометр.(население,имущество,экология.....)
Tabele, grafice mai clare
Acces la datele individuale (3)
Acces la bazele de date primare pentru utilizatorii avansați.
Acces mai facil la datele primare

Bază de date Comerț exterior (2)
Baze de date unde se pot generaliza rapoarte pe domenii si companii, de exemplu, 10 cei mai mari importatori de carne.
La compartimentul comerțului internațional, pentru reprezentanții ambasadelor, acces la bază de date extinsă cu date dezagregate, precum și acces la informație privind lista exportatorilor - importatorilor
Serii mai mari de timp (2)
Completarea bazei de date cu date statistice mai vechi, inclusiv incepind cu anii 1990
statistica salariului mediu pe anii 1990-2000-2010
Analize (1)
analize targhetate pe tari in comert extern. trenduri, predictii.
Prognoze (1)
Prognoze socio-demografice
Digitalizarea publicațiilor (1)
Digitalizarea arhivei de publicații (e.g. anuarul statistic în format digital să fie disponibil și pină la 2002).
Solicitare online (1)
Онлайн заявления.
Traducere (1)
News and Press releases completely in English as well.

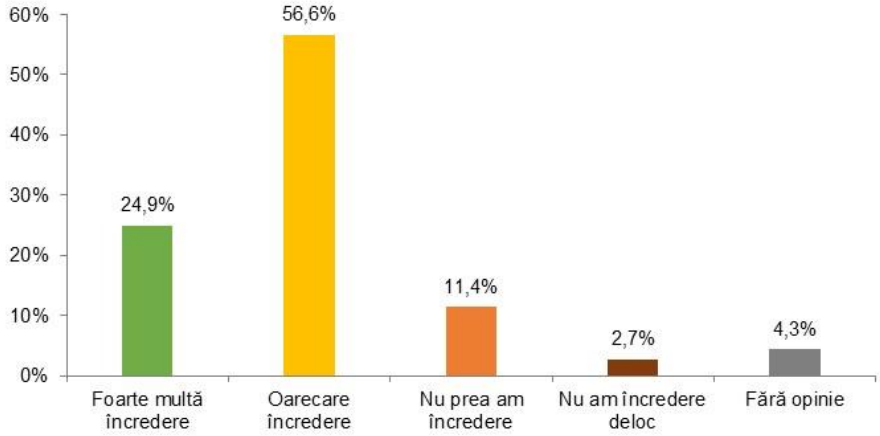
2.12. Utilizatori după nivelul de încredere în datele diseminate în produsele și serviciile BNS

La fel ca și gradul de satisfacție față de produsele și serviciile BNS, nivelul de încredere în veridicitatea conținutului acestora este destul de înalt. Peste 80 la sută dintre respondenți în cadrul sondajului și-au exprimat încrederea în datele statistice diseminate în produse și servicii. Totuși, predomină aprecierile pozitive cu anumite rezerve, doar 24,9% de respondenți au foarte multă încredere, mai mult de jumătate din total (56,6%) fiind cei care au o oarecare încredere.

Dacă este să facem o comparație cu rezultatele sondajului de opinie din 2013, se constată o scădere cu 10 puncte procentuale a încrederii față de datele statistice produse de BNS.

Nivelul celor care nu au deloc încredere în datele diseminate prin intermediul produselor și serviciilor este de 2,7%, iar fără opinie la acest capitol rămân a fi cca 4 la sută dintre respondenți.

Figura 25. Utilizatori după nivelul de încredere în datele statistice diseminate prin intermediul produselor și serviciilor BNS, %



2.13. Nivelul de încredere vs. Tipul utilizatorului

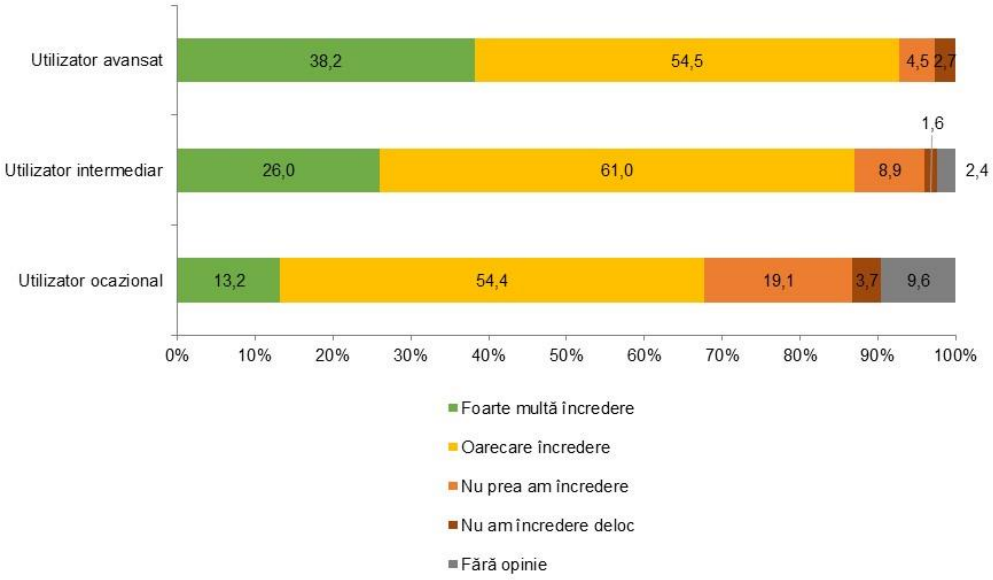
La fel ca și în cazul gradului de satisfacție față de produsele și serviciile BNS, gradul de încredere în veridicitatea conținutului acestora este destul de înalt în cazul la toate cele trei tipuri de utilizatori.

Aceeași constatare se menține și aici: *cu cât nivelul de avansare a utilizatorilor este mai înalt, cu atât gradul de încredere față de datele statistice este mai mare*.

Astfel, *utilizatorii avansați* se arată cei mai încrezuți în datele statistice (92,7%), comparativ cu *utilizatorii ocazionali* în rândul cărora rata de încredere scade până la 67,6%.

De asemenea, și rata celor care nu au încredere deloc în datele statistice este mai mare (3,7%) în cazul *utilizatorilor ocazionali*, precum și procentul celor care nu prea au încredere (19,1%).

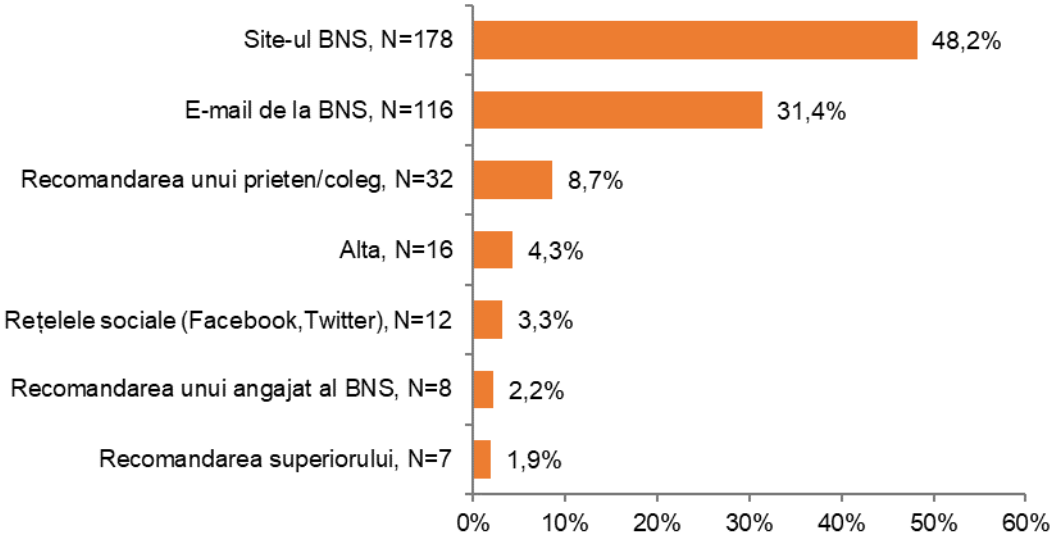
Figura 26. Utilizatori după nivelul de încredere în datele statistice diseminate prin intermediul produselor și serviciilor BNS și tipul utilizatorului , %



2.14. Sursa accesării sondajului

Aproape jumătate dintre respondenți (48,2%) au aflat despre sondaj, accesând pagina web oficială www.statistica.gov.md, ceea ce vorbește despre faptul că site-ul este cea mai solicitată resursă în căutarea informațiilor statistice. Cca o treime din respondenți (31,4%) au completat chestionarul urmare e-mail-ului de informare expediat de BNS. Prin intermediul rețelelor sociale s-au informat 3,3% dintre cei care au expediat chestionarul completat, iar angajații BNS au adus la cunoștința a 2,2% din respondenți despre sondajul de opinie desfășurat.

Figura 27. Utilizatori după sursa aflării despre sondaj, %



INDICELE GENERAL AL SATISFACȚIEI

Indicele General al Satisfacției[1] pentru toate produsele și serviciile BNS este de 2,84, ceea ce denotă un grad de satisfacție aproape de calificativul Satisfăcut.

Calculat separat pe fiecare produs și serviciu Indicele Satisfacției variază între 2,5 și 3. Valoarea maximă a indicelui este pentru Platforma Gender Pulse, înregistrând un scor de 3, care denotă că în medie utilizatorii sunt satisfăcuți de acest produs, iar cel mai mic fiind pentru Linia verde – 2,5, ceea ce prezintă un grad de satisfacție între Oarecum satisfăcut și Satisfăcut.

Produs/Serviciu	Indice Satisfacție
Site-ul oficial	2,84
Banca de date statistice	2,85
Publicațiile statistice	2,81
Comunicatele de presă	2,86
Infograficele	2,86
Aplicațiile interactive	2,79
Platforma Gender Pulse	3,00
Platforma RPL 2014	2,80
Solicitarea de date statistice	2,95
Rețelele sociale	2,78
Linia verde	2,50
Total	**2,84**

[1] Metoda de calcul a Indicelui Satisfacției este explicată în capitolul Metodologia sondajului

CONCLUZII

Utilizatorii produselor și serviciilor BNS

- ✓ Cea mai mare categorie de utilizatori ai produselor și serviciilor BNS o constituie funcționarii publici din cadrul autorităților publice centrale și locale (31,7%) și reprezentanții întreprinderilor publice și private (29,3%),
- ✓ Repartizarea pe tipuri de utilizatori este aproape aceeași, utilizatorii ocazionali devansând puțin pe cei intermediari, iar cei intermediari la rândul lor pe cei avansați.
- ✓ Aproape toți utilizatorii au studii superioare, iar peste 60% au vârsta cuprinsă între 30 și 49 ani. Cca 65 la sută din utilizatori sunt persoane de sexul feminin.

Datele utilizate și scopul utilizării

- ✓ *Populația și procesele demografice* este domeniul utilizat de jumătate dintre respondenții chestionarului. Alte domenii cel mai des utilizate sunt tot din domeniul social: *statistica salarizării, nivelul de trai al populației, forța de muncă*
- ✓ Cei mai mulți utilizatori accesează datele pentru curiozitate și informații personale (rată mai mare printre utilizatorii ocazionali, mai mult de jumătate), analiză și cercetare științifică (cea mai mare rată la utilizatorii avansați).
- ✓ În același timp, diversitatea scopurilor utilizării datelor statistice s-a extins, rata de răspuns la opțiunea "Alt scop - Vă rugăm să precizați" este în creștere față de chestionarele anterioare.
- ✓ A crescut rata utilizării datelor statistice în cercetările științifice: de la 0,2% în 2013 – la 37,4% conform rezultatelor acestui sondaj.

Produsele și serviciile utilizate

- ✓ Site-ul este cel mai utilizat dintre toate produsele și serviciile BNS, banca de date este utilizată de peste jumătate din respondenți.
- ✓ Linia verde este accesată de foarte puține persoane, dar destul de frecvent de cei care o cunosc.
- ✓ Fiecare al treilea respondent practică expedierea solicitărilor de date (35%).
- ✓ Utilizatorii ocazionali accesează într-o măsură mai mare site-ul și rețelele sociale.
- ✓ Utilizatorii accesează mai mult datele din publicații statistice decât din comunicatele de presă cu principalii indicatori statistici (45% față de 32%).
- ✓ Platforma Gender Pulse, aplicațiile interactive și platforma Recensământul Populației sunt utilizate mai puțin de către respondenți.
- ✓ După frecvența utilizării, rețelele sociale, site-ul oficial, banca de date și comunicatele de presă sunt accesate cu o frecvență mai mare decât celelalte produse și servicii.

Gradul de satisfacție privind produsele și serviciile utilizate

- ✓ În linii generale, utilizatorii se arată satisfăcuți sau foarte satisfăcuți de produsele și serviciile BNS, fiecare dintre acestea înregistrând o proporție egală sau mai mare de 50%.
- ✓ La fel, gradul de satisfacție față de produsele statistice utilizate este în strânsă corelare cu tipul utilizatorului. Cu cât sunt mai avansați utilizatorii, cu atât gradul de satisfacție este mai mare.
- ✓ Rețelele sociale sunt mai apreciate printre utilizatorii avansați. Practic toți sunt satisfăcuți sau foarte satisfăcuți.
- ✓ Site-ul se bucură de o mai mare apreciere printre utilizatorii avansați și intermediari (70%). Doar jumătate dintre utilizatorii ocazionali sunt satisfăcuți de acest produs.
- ✓ Cel mai înalt nivel de nesatisfacție pentru aplicațiile interactive este din partea utilizatorilor intermediari (25%). Adică, fiecare al patrulea utilizator.
- ✓ Indicele General al Satisfacției pentru toate produsele și serviciile BNS este de 2,84, ceea ce denotă un grad de satisfacție este aproape de calificativul Satisfăcut.
- ✓ Calculat separat pe fiecare produs și serviciu Indicele Satisfacției variază între 2,5 și 3. Valoarea maximă a indicelui este pentru Platforma Gender Pulse, înregistrând un scor de 3, care denotă că în medie utilizatorii sunt satisfăcuți de acest produs, iar cel mai mic fiind pentru Linia verde – 2,5, ceea ce prezintă un grad de satisfacție între Oarecum satisfăcut și Satisfăcut.

Propuneri de îmbunătățire a produselor și serviciilor BNS

- ✓ Propunerile pentru site-ul oficial s-au referit la îmbunătățirea design-ului, navigării și a modului de căutare pe site. Utilizatorii își doresc un site modern, simplu și facil în utilizare. Vorbitorii de limbă rusă și engleză și-au exprimat doleanța de a traduce mai multă informație pe site. De asemenea, alte propuneri țin de diseminarea unor indicatori și dezagregări adiționale, oferirea de metodologii, actualizarea mai frecventă a datelor, existența unui feedback interactiv, organizarea de instruiri cu privire la accesarea datelor.
- ✓ În cazul Băncii de date statistice, mai multe doleanțe au fost pentru oferirea de dezagregări adiționale (regiuni/medii/sexe/vârste) și indicatori noi (export/import servicii, ODD, situația copiilor, gender ș.a.). Mai puține întreruperi de serii de timp, navigarea mai intuitivă și traducerea în limba rusă au fost alte sugestii aduse.
- ✓ Publicațiile statistice sunt utilizate de aprox. 45% din respondenții sondajului, iar ca propuneri de îmbunătățire au fost recomandate publicații noi în domeniul justiției și învățământului; publicații analitice; prezentarea acestora în format Excel și în format interactiv (dashboard); oferirea de dezagregări în aspect regional.

- ✓ Cei care consultă comunicatele de presă (32%), nu au avut foarte multe recomandări de îmbunătățire, cu excepția formatului de prezentare – Excel, dezagregarea datelor și traducerea în limbile rusă și engleză

Produse și servicii noi recomandate

- ✓ Chiar dacă întrebarea s-a referit la produse și servicii noi, cele mai multe propuneri au fost pentru diseminarea de noi indicatori, dezagregări adiționale sau serii de date mai mari.
- ✓ Respondenții au solicitat date noi din domeniile turismului, pieței imobiliare, culturii, energeticii, migrației, conturi naționale, inovațiilor ș.a.
- ✓ Dezagregări adiționale au fost solicitate pentru domeniul educației, statisticii economice și în mod special, date în profil regional. Utilizatorii avansați au solicitat acces la datele individuale, analize targetate și prognoze socio-demografice.

Încrederea în datele statistice

- ✓ Peste 80 la sută dintre respondenți în cadrul sondajului și-au exprimat încrederea în datele statistice diseminate în produse și servicii. Totuși, predomină aprecierile pozitive cu anumite rezerve, doar 24,9% de respondenți au foarte multă încredere, mai mult de jumătate din total (56,6%) fiind cei care au o oarecare încredere.
- ✓ Cu cât nivelul de avansare a utilizatorilor de date statistice este mai înalt, cu atât gradul de încredere este mai mare.

Sursa accesării sondajului

- ✓ Aproape jumătate dintre respondenți (48,2%) au aflat despre sondaj, accesând pagina web oficială www.statistica.gov.md, ceea ce vorbește despre faptul că site-ul este cea mai solicitată resursă în căutarea informațiilor statistice.

RECOMANDĂRI

Generale

- ✓ Realizarea cu regularitate a unor astfel de sondaje online tematice, pe subiecte restrânse
- ✓ Diversificarea și adaptarea produselor și serviciilor în dependență de tipul utilizatorului. De ex., pentru utilizatorii avansați tabele în banca de date cu dezagregări și serii de timp mai mari, iar pentru cei ocazionali - informații succinte și infografice pe rețelele sociale
- ✓ Desfășurarea instruirilor pentru diferite categorii de utilizatori privind utilizarea statisticilor oficiale.
- ✓ Promovarea statisticii în instituțiile de învățământ
- ✓ Promovarea domeniilor statistice mai puțin utilizate, inclusiv prezentarea de indicatori și dezagregări noi din aceste domenii
- ✓ Elaborarea de metadate și metodologii în format accesibil și clar utilizatorilor
- ✓ Oferirea dezagregărilor, în special în profil regional (a se vedea propunerile de la p.2.10 și 2.11)
- ✓ Utilizarea unui limbaj mai simplu pentru utilizatorii ocazionali
- ✓ Evitarea întreruperilor de serii de timp sau revizuirea retroactivă a datelor
- ✓ Examinarea posibilității de creare a dashboard-urilor – baze de date interactive
- ✓ Producerea de indicatori noi (a se vedea propunerile de la p.2.10 și 2.11)
- ✓ Oferirea accesului la date individuale în scopuri științifice
- ✓ Diseminarea mai multor date privind comerțul exterior într-o formă mai accesibilă utilizatorilor, fie prin intermediul Băncii de date, fie printr-o platformă dedicată
- ✓ Chiar dacă jumătate din utilizatori au aflat despre acest sondaj prin intermediul site-ului, o treime au aflat din emailul transmis de către BNS, ceea ce indică că această practică trebuie continuată.

Site-ul oficial al BNS https://statistica.gov.md

- ✓ Site-ul – designul mai intuitiv, mai simplu și facil în utilizare, îmbunătățirea motorului de căutare
- ✓ Modernizarea paginii web prin diversificarea metodelor și mijloacelor interactive de informare privind utilizarea datelor oficiale.
- ✓ Traducerea informației pe site în limbile engleză și rusă
- ✓ Adăugarea opțiunii de feedback interactiv

Banca de date statistice http://statbank.statistica.md

- ✓ Crearea de tabele în banca de date în baza informației existente în alte publicații

- ✓ Actualizarea PX-Web (aplicația de vizualizare a băncii de date) la ultimele versiuni, pentru oferirea utilizatorilor unor funcționalități noi și design mai modern
- ✓ Adăugarea opțiunii de feedback interactiv și în banca de date, pentru a depista mai rapid erori tehnice și a reacționa în termeni oportuni la întrebările utilizatorilor
- ✓ Adăugarea în subsolul Băncii de date informație despre utilizarea API-ului pentru dezvoltatorii de aplicații
- ✓ Actualizarea băncii de date cu serii de timp istorice
- ✓ Elaborarea tutorialelor privind accesarea și generarea informațiilor din banca de date statistice.

Publicațiile statistice

- ✓ Revizuirea titlurilor și design-ului publicațiilor
- ✓ Digitalizarea publicațiilor disponibile doar pe suport de hârtie, în special anuarele statistice

Comunicatele de presă

- ✓ Adăugarea unui filtru mai avansat la căutarea informațiilor statistice de pe site, în special la comunicatele de presă
- ✓ Schimbarea denumirii "comunicat de presă" pentru a nu duce în eroare utilizatorii.
- ✓ "umanizarea" conținuturilor comunicatelor de presă, micșorarea lor și utilizarea unui limbaj mai simplu pentru public.

Infograficele

- ✓ Plasarea tuturor infograficelor pe site pentru a crește vizualizarea lor.
- ✓ Promovarea paginii cu Infografice de pe site

Platforma Gender Pulse https://genderpulse.md

- ✓ Promovarea produselor Gender Pulse și aplicațiilor interactive, chiar dacă sunt destinate anumitor tipuri de utilizatori
- ✓ Îmbogățirea platformei Gender Pulse cu mai mulți indicatori dezagregați pe sexe

Platforma Recensământul Populației și Locuințelor 2014
http://recensamant.statistica.md

- ✓ Adăugarea pe platforma Recensământ 2014 referințe spre pagina Recensăminte de pe site

Aplicațiile interactive (Calculatorul IPC, Calculatorul speranței de viață, Vizualizarea situațiilor financiare etc.)

- ✓ Crearea unui geoportal care ar permite vizualizarea datelor sub formă de hărți
- ✓ Publicarea pe site a graficelor animate care ar permite descărcarea acestora și utilizarea pe alte site-uri
- ✓ Promovarea aplicațiilor interactive

Rețelele sociale (Facebook, Twitter, Youtube)

- ✓ Diversificarea informației distribuite prin intermediul rețelelor de socializare, plasarea în special a curiozităților
- ✓ Promovarea conturilor de pe rețelele sociale, de ex. adăugarea în cărțile de vizită sau în semnătura la email

LECȚII ÎNVĂȚATE

- ✓ Este o primă practică a BNS de organizare a sondajelor a gradului de satisfacție online și a fost una reușită. Acest exercițiu a fost unul foarte solicitant ca efort și timp. Este necesară documentarea desfășurării fiecărei etape pentru sondajele ulterioare
- ✓ Opțiunea Fără opinie nu este relevantă pentru toate întrebările (poate fi confundată cu varianta de răspuns „Nu cunosc")
- ✓ Chestionarele trebuie să fie scurte pentru a obține rată mare de răspuns din partea utilizatorilor
- ✓ Analiza rezultatelor sondajului consumă mai mult timp pentru personalul din Direcția diseminare și comunicare care nu sunt sociologi de profesie
- ✓ Necesitatea explicării unor expresii de cuvinte din sondaj, de ex. ce înseamnă să fii utilizator intermediar sau ce înseamnă să ai încredere în datele statistice etc.
- ✓ Transmiterea informației despre sondaj pe diferite canale a crescut numărul celor care au răspuns.
- ✓ Crearea unui pop-up pe site a facilitat informarea și accesarea directă a sondajului.
- ✓ Unele întrebări nu au avut toate opțiunile de răspuns, acestea pot fi suplimentate ulterior în baza răspunsurilor la opțiunea de întrebare deschisă „Alta – Vă rugăm indicați"
- ✓ În mesajul adresării de a completa chestionarul ar fi bine de pus accentul pe tematica sondajului, pentru a evita completarea acestuia de persoane care nu cunosc subiectul acestuia

ANEXE

Anexa 1. Categoriile de utilizatori

Categoria de utilizator	Date absolute	Procente, %
Reprezentant al întreprinderii publice sau private	108	29,3
Reprezentant al autorității publice centrale	83	22,5
Reprezentant al autorității publice locale	34	9,2
Reprezentant al ONG, companie de consultanță sau grup analitic	22	6,0
Reprezentant al instituției de învățământ superior	18	4,9
Reprezentant al organelor de drept	14	3,8
Altă categorie	13	3,5
Reprezentant al instituției de cercetare	13	3,5
Elev sau student	12	3,3
Reprezentant mass-media	11	3,0
Reprezentant al organizației internaționale, ambasadei sau consulatului	11	3,0
Reprezentant al instituției financiare, bancare sau de asigurări	9	2,4
Persoană fizică	9	2,4
Reprezentant al instituției de învățământ primar, secundar sau postsecundar	7	1,9
Masterand sau doctorand	5	1,4
Total	369	100,0

Anexa 2. Tipuri de utilizatori

Tipul utilizatorului	Date absolute	Procente, %
Utilizator ocazional	136	36,9
Utilizator intermediar	123	33,3
Utilizator avansat	110	29,8
Total	369	100,0

Anexa 3. Utilizatori după grupa de vârstă

Grupa de vârstă	Date absolute	Procente, %
Sub 16 ani	**1**	0,3
16-29 ani	**45**	12,2
30-49 ani	**237**	64,2
50-64 ani	**74**	20,1
65 + ani	**12**	3,3
Total	**369**	100,0

Anexa 4. Utilizatori după nivelul de studii

Nivelul de studii	Date absolute	Procente, %
Mediu de cultură generală/liceal	1	0,3
Mediu incomplet/gimnazial	1	0,3
Secundar profesional tehnic	3	0,8
Post secundar profesional tehnic (mediu de specialitate)	5	1,4
Superior (inclusiv ciclul I)	158	42,8

Nivelul de studii	Date absolute	Procente, %
Masterat (inclusiv ciclul II și studii superioare integrate, rezidențiat)	161	43,6
Doctorat, postdoctorat	40	10,8
Total	369	100,0

Anexa 5. Utilizatori după sexe și grupe de vârstă

	Sub 16 ani	16-29 ani	30-49 ani	50-64 ani	65 + ani	Total
Date absolute						
Bărbat	-	19	78	12	8	117
Femeie	1	26	159	62	4	252
Procente, %						
Bărbat	-	16,2	66,7	10,3	6,8	100,0
Femeie	0,4	10,3	63,1	24,6	1,6	100,0

Anexa 6. Utilizatori după domeniile statistice utilizate

Domeniul statistic	Date absolute	Procente, %
Populația și procesele demografice	184	49,9
Statistica salarizării	153	41,5
Nivelul de trai al populației	137	37,1
Forța de muncă	136	36,9
Prețuri	115	31,2
Finanțe	102	27,6
Comerț exterior	94	25,5
Statistica regională	78	21,1
Antreprenoriat	80	21,7
Protecția socială a populației	74	20,1
Învățământ și știință	76	20,6
Agricultură	76	20,6
Justiție și infracționalitate	70	19,0
Ocrotirea sănătății	72	19,5
Comerț interior de bunuri și servicii	69	18,7
Industrie	64	17,3
Construcții	62	16,8
Transporturi	56	15,2
Mediul înconjurător	52	14,1
Locuințe și utilități publice	54	14,6
Turism	49	13,3
Statistica gender	49	13,3
Conturi naționale	50	13,6
Investiții în active	47	12,7
Utilizarea timpului	30	8,1
Tehnologia informației. Poștă și telecomunicații	33	8,9
Cultură și sport	26	7,0
Energetica	28	7,6
Altele	15	4,1

Anexa 7. Utilizatori după domeniile statistice utilizate și tipul utilizatorului

Date absolute	Utilizator avansat	Utilizator intermediar	Utilizator ocazional	Total
Date absolute				
Mediul înconjurător	17	10	25	52
Populația și procesele demografice	78	52	54	184
Cultură și sport	8	5	13	26
Forța de muncă	56	41	39	136
Învățământ și știință	29	22	25	76
Justiție și infracționalitate	12	20	38	70
Locuințe și utilități publice	27	16	11	54
Nivelul de trai al populației	62	37	38	137
Ocrotirea sănătății	27	21	24	72
Protecția socială a populației	33	19	22	74
Statistica salarizării	57	52	44	153
Utilizarea timpului	16	6	8	30
Agricultură	42	21	13	76
Antreprenoriat	36	30	14	80
Comerț exterior	49	28	17	94
Comerț interior de bunuri și servicii	26	31	12	69
Construcții	28	19	15	62
Conturi naționale	36	10	4	50
Energetica	21	4	3	28
Finanțe	36	39	27	102
Industrie	40	19	5	64
Investiții în active	30	14	3	47
Prețuri	45	37	33	115
Tehnologia informației. Poștă și telecomunicații	16	8	9	33
Transporturi	28	17	11	56
Turism	23	13	13	49
Statistica gender	25	17	7	49
Statistica regională	38	29	11	78
Altele	8	2	5	15
Procente, %				
Mediul înconjurător	15,5	8,1	18,4	14,1
Populația și procesele demografice	70,9	42,3	39,7	49,9
Cultură și sport	7,3	4,1	9,6	7,0
Forța de muncă	50,9	33,3	28,7	36,9
Învățământ și știință	26,4	17,9	18,4	20,6
Justiție și infracționalitate	10,9	16,3	27,9	19,0
Locuințe și utilități publice	24,5	13,0	8,1	14,6
Nivelul de trai al populației	56,4	30,1	27,9	37,1
Ocrotirea sănătății	24,5	17,1	17,6	19,5
Protecția socială a populației	30,0	15,4	16,2	20,1
Statistica salarizării	51,8	42,3	32,4	41,5
Utilizarea timpului	14,5	4,9	5,9	8,1
Agricultură	38,2	17,1	9,6	20,6
Antreprenoriat	32,7	24,4	10,3	21,7
Comerț exterior	44,5	22,8	12,5	25,5
Comerț interior de bunuri și servicii	23,6	25,2	8,8	18,7

Date absolute	Utilizator avansat	Utilizator intermediar	Utilizator ocazional	Total
Construcţii	25,5	15,4	11,0	16,8
Conturi naţionale	32,7	8,1	2,9	13,6
Energetica	19,1	3,3	2,2	7,6
Finanţe	32,7	31,7	19,9	27,6
Industrie	36,4	15,4	3,7	17,3
Investiţii în active	27,3	11,4	2,2	12,7
Preţuri	40,9	30,1	24,3	31,2
Tehnologia informaţiei. Poştă şi telecomunicaţii	14,5	6,5	6,6	8,9
Transporturi	25,5	13,8	8,1	15,2
Turism	20,9	10,6	9,6	13,3
Statistica gender	22,7	13,8	5,1	13,3
Statistica regională	34,5	23,6	8,1	21,1
Altele	7,3	1,6	3,7	4,1

Anexa 8. Utilizatori după scopul utilizării

Scopul utilizării	Date absolute	Procente, %
Curiozitate, informații personale	140	37,9
Analiză sau cercetare științifică	138	37,4
Monitorizarea politicilor	106	28,7
Luarea deciziilor pe termen lung și pe termen scurt	106	28,7
Elaborarea actelor normative și legislative	73	19,8
Comparații regionale / locale	70	19,0
Pregătirea de cursuri, teze, lucrări de licență	42	11,4
Formare sau predare	41	11,1
Analiză de marketing	35	9,5
Pregătirea materialelor media	33	8,9
Altul	29	7,9

Anexa 9. Utilizatori după scopul utilizării și tipul utilizatorului

	Utilizator avansat	Utilizator intermediar	Utilizator ocazional	Total
Date absolute				
Monitorizarea politicilor	48	30	28	106
Elaborarea actelor normative și legislative	25	27	21	73
Luarea deciziilor pe termen lung și pe termen scurt	41	37	28	106
Analiză sau cercetare științifică	77	41	20	138
Pregătirea materialelor media	17	11	5	33
Comparații regionale / locale	31	20	19	70
Analiză de marketing	8	21	6	35
Pregătirea de cursuri, teze, lucrări de licență	17	13	12	42
Formare sau predare	11	17	13	41
Curiozitate, informații personale	30	38	72	140
Altul	8	11	10	29

	Utilizator avansat	Utilizator intermediar	Utilizator ocazional	Total
Procente, %				
Monitorizarea politicilor	43,6	24,4	20,6	28,7
Elaborarea actelor normative și legislative	22,7	22,0	15,4	19,8
Luarea deciziilor pe termen lung și pe termen scurt	37,3	30,1	20,6	28,7
Analiză sau cercetare științifică	70,0	33,3	14,7	37,4
Pregătirea materialelor media	15,5	8,9	3,7	8,9
Comparații regionale / locale	28,2	16,3	14,0	19,0
Analiză de marketing	7,3	17,1	4,4	9,5
Pregătirea de cursuri, teze, lucrări de licență	15,5	10,6	8,8	11,4
Formare sau predare	10,0	13,8	9,6	11,1
Curiozitate, informații personale	27,3	30,9	52,9	37,9
Altul	7,3	8,9	7,4	7,9

Anexa 10. Utilizatori după produsele și serviciile utilizate

Produse și servicii	Date absolute	Procente, %
Site-ul oficial	292	79,1
Banca de date statistice	192	52,0
Publicațiile statistice	166	45,0
Comunicatele de presă	118	32,0
Infograficele	72	19,5
Solicitarea de date statistice	67	18,2
Rețelele sociale	68	18,4
Platforma RPL 2014	57	15,4
Aplicațiile interactive	34	9,2
Platforma Gender Pulse	17	4,6
Linia verde	6	1,6

Anexa 11. Utilizatori după produsele și serviciile utilizate și tipul utilizatorului

Date absolute	Utilizator avansat	Utilizator intermediar	Utilizator ocazional	Total
Date absolute				
Site-ul oficial	92	102	98	292
Banca de date statistice	93	62	37	192
Publicațiile statistice	74	57	35	166
Comunicatele de presă	57	29	32	118
Infograficele	31	27	14	72
Aplicațiile interactive (Calculatorul IPC, Calculatorul speranței de viață, Vizualizarea situațiilor financiare etc.)	15	12	7	34
Platforma Gender Pulse	10	5	2	17
Platforma Recensământul Populației și Locuințelor 2014	34	16	7	57
Solicitarea de date statistice	23	28	16	67
Rețelele sociale (Facebook, Twitter, Youtube)	9	18	41	68
Linia verde	1	3	2	6

Date absolute	Utilizator avansat	Utilizator intermediar	Utilizator ocazional	Total
Procente, %				
Site-ul oficial	83,6	82,9	72,1	79,1
Banca de date statistice	84,5	50,4	27,2	52,0
Publicațiile statistice	67,3	46,3	25,7	45,0
Comunicatele de presă	51,8	23,6	23,5	32,0
Infograficele	28,2	22,0	10,3	19,5
Aplicațiile interactive	13,6	9,8	5,1	9,2
Platforma Gender Pulse	9,1	4,1	1,5	4,6
Platforma RPL 2014	30,9	13,0	5,1	15,4
Solicitarea de date statistice	20,9	22,8	11,8	18,2
Rețelele sociale	8,2	14,6	30,1	18,4
Linia verde	0,9	2,4	1,5	1,6

Anexa 12. Utilizatori după frecvența utilizării produselor și serviciilor

Date absolute	Foarte des (de mai multe ori pe săptămână)	Adesea (mai mult de o dată pe lună)	Uneori (cel puțin o dată pe lună)	Rar (de câteva ori pe an)	Foarte rar (o dată la câțiva ani)	Total
Date absolute						
Site-ul oficial	46	100	83	53	10	292
Banca de date statistice	28	76	50	34	4	192
Publicațiile statistice	15	64	54	28	5	166
Comunicatele de presă	18	55	34	8	3	118
Infograficele	2	24	29	17	-	72
Aplicațiile interactive	4	6	16	8	-	34
Platforma Gender Pulse	1	5	4	7	-	17
Platforma RPL 2014	3	14	16	21	3	57
Solicitarea de date statistice	3	14	24	21	5	67
Rețelele sociale	22	23	15	3	5	68
Linia verde	-	1	1	3	1	6
Procente, %						
Site-ul oficial	15,8	34,2	28,4	18,2	3,4	100,0
Banca de date statistice	14,6	39,6	26,0	17,7	2,1	100,0
Publicațiile statistice	9,0	38,6	32,5	16,9	3,0	100,0
Comunicatele de presă	15,3	46,6	28,8	6,8	2,5	100,0
Infograficele	2,8	33,3	40,3	23,6	-	100,0
Aplicațiile interactive	11,8	17,6	47,1	23,5	-	100,0
Platforma Gender Pulse	5,9	29,4	23,5	41,2	-	100,0
Platforma RPL 2014	5,3	24,6	28,1	36,8	5,3	100,0
Solicitarea de date statistice	4,5	20,9	35,8	31,3	7,5	100,0
Rețelele sociale	32,4	33,8	22,1	4,4	7,4	100,0
Linia verde	-	16,7	16,7	50,0	16,7	100,0

Anexa 13. Utilizatori după gradul de satisfacție privind produsele și serviciile utilizate

	Foarte satisfăcut/ă	Satisfăcut/ă	Oarecum satisfăcut/ă	Nu sunt satisfăcut/ă deloc	Fără opinie	Total
Date absolute						
Site-ul oficial	42	158	72	8	12	292
Banca de date statistice	34	99	53	5	1	192
Publicațiile statistice	25	88	41	7	5	166
Comunicatele de presă	20	63	26	5	4	118
Infograficele	12	41	14	4	1	72
Aplicațiile interactive	8	13	9	3	1	34
Platforma Gender Pulse	4	9	4	-	-	17
Platforma RPL 2014	9	29	16	2	1	57
Solicitarea de date statistice	9	45	10	1	2	67
Rețelele sociale	6	40	18	1	3	68
Linia verde	1	2	2	1	-	6
Procente, %						
Site-ul oficial	14,4	54,1	24,7	2,7	4,1	100,0
Banca de date statistice	17,7	51,6	27,6	2,6	0,5	100,0
Publicațiile statistice	15,1	53,0	24,7	4,2	3,0	100,0
Comunicatele de presă	16,9	53,4	22,0	4,2	3,4	100,0
Infograficele	16,7	56,9	19,4	5,6	1,4	100,0
Aplicațiile interactive	23,5	38,2	26,5	8,8	2,9	100,0
Platforma Gender Pulse	23,5	52,9	23,5	-	-	100,0
Platforma RPL 2014	15,8	50,9	28,1	3,5	1,8	100,0
Solicitarea de date statistice	13,4	67,2	14,9	1,5	3,0	100,0
Rețelele sociale	8,8	58,8	26,5	1,5	4,4	100,0
Linia verde	16,7	33,3	33,3	16,7	-	100,0

Anexa 14. Utilizatori după gradul de satisfacție privind produsele și serviciile utilizate și tipul utilizatorului - Utilizator avansat

	Foarte satisfăcut/ă	Satisfăcut/ă	Oarecum satisfăcut/ă	Nu sunt satisfăcut/ă deloc	Fără opinie	Total
Date absolute						
Site-ul oficial	22	49	19	1	1	92
Banca de date statistice	20	50	22	1	-	93
Publicațiile statistice	16	35	20	3	-	74
Comunicatele de presă	11	33	12	-	1	57
Infograficele	7	17	6	1		31

	Foarte satisfăcut/ă	Satisfăcut/ă	Oarecum satisfăcut/ă	Nu sunt satisfăcut/ă deloc	Fără opinie	Total
Aplicațiile interactive	6	3	6	-	-	15
Platforma Gender Pulse	2	7	1	-	-	10
Platforma RPL 2014	6	18	9	-	1	34
Solicitarea de date statistice	3	16	4	-	-	23
Rețelele sociale	1	8	-	-	-	9
Linia verde	1	-	-	-	-	1
Procente, %						
Site-ul oficial	23,9	53,3	20,7	1,1	1,1	100,0
Banca de date statistice	21,5	53,8	23,7	1,1	-	100,0
Publicațiile statistice	21,6	47,3	27,0	4,1	-	100,0
Comunicatele de presă	19,3	57,9	21,1	0,0	1,8	100,0
Infograficele	22,6	54,8	19,4	3,2	-	100,0
Aplicațiile interactive	40,0	20,0	40,0	-	-	100,0
Platforma Gender Pulse	20,0	70,0	10,0	-	-	100,0
Platforma RPL 2014	17,6	52,9	26,5	-	2,9	100,0
Solicitarea de date statistice	13,0	69,6	17,4	-	-	100,0
Rețelele sociale	11,1	88,9	-	-	-	100,0
Linia verde	100,0	-	-	-	-	100,0

Anexa 15. Utilizatori după gradul de satisfacție privind produsele și serviciile utilizate și tipul utilizatorului - Utilizator intermediar

Date absolute	Foarte satisfăcut/ă	Satisfăcut/ă	Oarecum satisfăcut/ă	Nu sunt satisfăcut/ă deloc	Fără opinie	Total
Date absolute						
Site-ul oficial	10	63	24	3	2	102
Banca de date statistice	10	32	15	4	1	62
Publicațiile statistice	6	37	10	2	2	57
Comunicatele de presă	5	15	6	3		29
Infograficele	4	16	4	2	1	27
Aplicațiile interactive	1	5	2	3	1	12

Date absolute	Foarte satisfăcut/ă	Satisfăcut/ă	Oarecum satisfăcut/ă	Nu sunt satisfăcut/ă deloc	Fără opinie	Total
Platforma Gender Pulse	1	1	3	-	-	5
Platforma RPL 2014	2	7	5	2	-	16
Solicitarea de date statistice	2	21	5	-	-	28
Rețelele sociale	1	12	4	1	-	18
Linia verde	-	1	1	1	-	3
Procente, %						
Site-ul oficial	9,8	61,8	23,5	2,9	2,0	100,0
Banca de date statistice	16,1	51,6	24,2	6,5	1,6	100,0
Publicațiile statistice	10,5	64,9	17,5	3,5	3,5	100,0
Comunicatele de presă	17,2	51,7	20,7	10,3	0,0	100,0
Infograficele	14,8	59,3	14,8	7,4	3,7	100,0
Aplicațiile interactive	8,3	41,7	16,7	25,0	8,3	100,0
Platforma Gender Pulse	20,0	20,0	60,0	-	-	100,0
Platforma RPL 2014	12,5	43,8	31,3	12,5	-	100,0
Solicitarea de date statistice	7,1	75,0	17,9	-	-	100,0
Rețelele sociale	5,6	66,7	22,2	5,6	-	100,0
Linia verde	-	33,3	33,3	33,3	-	100,0

Anexa 16. Utilizatori după gradul de satisfacție privind produsele și serviciile utilizate și tipul utilizatorului - Utilizator ocazional

Date absolute	Foarte satisfăcut/ă	Satisfăcut/ă	Oarecum satisfăcut/ă	Nu sunt satisfăcut/ă deloc	Fără opinie	Total
Date absolute						
Site-ul oficial	10	46	29	4	9	98
Banca de date statistice	4	17	16	-	-	37
Publicațiile statistice	3	16	11	2	3	35
Comunicatele de presă	4	15	8	2	3	32
Infograficele	1	8	4	1	-	14
Aplicațiile interactive	1	5	1	-	-	7
Platforma Gender Pulse	1	1	-	-	-	2

Date absolute	Foarte satisfăcut/ă	Satisfăcut/ă	Oarecum satisfăcut/ă	Nu sunt satisfăcut/ă deloc	Fără opinie	Total
Platforma RPL 2014	1	4	2	-	-	7
Solicitarea de date statistice	4	8	1	1	2	16
Rețelele sociale	4	20	14	-	3	41
Linia verde		1	1			2
Procente, %						
Site-ul oficial	10,2	46,9	29,6	4,1	9,2	100,0
Banca de date statistice	10,8	45,9	43,2	-	-	100,0
Publicațiile statistice	8,6	45,7	31,4	5,7	8,6	100,0
Comunicatele de presă	12,5	46,9	25,0	6,3	9,4	100,0
Infograficele	7,1	57,1	28,6	7,1	-	100,0
Aplicațiile interactive	14,3	71,4	14,3	-	-	100,0
Platforma Gender Pulse	50,0	50,0	-	-	-	100,0
Platforma RPL 2014	14,3	57,1	28,6	-	-	100,0
Solicitarea de date statistice	25,0	50,0	6,3	6,3	12,5	100,0
Rețelele sociale	9,8	48,8	34,1	-	7,3	100,0
Linia verde	-	50,0	50,0	-	-	100,0

Anexa 17. Utilizatori după nivelul de încredere în datele statistice diseminate prin intermediul produselor și serviciilor BNS

Nivelul de încredere	Date absolute	Procente, %
Foarte multă încredere	92	24,9
Oarecare încredere	209	56,6
Nu prea am încredere	42	11,4
Nu am încredere deloc	10	2,7
Fără opinie	16	4,3

Anexa 18. Utilizatori după nivelul de încredere în datele statistice diseminate prin intermediul produselor și serviciilor BNS și tipul utilizatorului

Date absolute	Foarte multă încredere	Oarecare încredere	Nu prea am încredere	Nu am încredere deloc	Fără opinie	Total
Date absolute						
Utilizator avansat	42	60	5	3	-	110
Utilizator intermediar	32	75	11	2	3	123
Utilizator ocazional	18	74	26	5	13	136
Procente, % (față de total)						
Utilizator avansat	38,2	54,5	4,5	2,7	-	29,8
Utilizator intermediar	26,0	61,0	8,9	1,6	2,4	33,3
Utilizator ocazional	13,2	54,4	19,1	3,7	9,6	36,9
Procente, % (structura)						
Utilizator avansat	38,2	54,5	4,5	2,7	-	100,0
Utilizator intermediar	26,0	61,0	8,9	1,6	2,4	100,0
Utilizator ocazional	13,2	54,4	19,1	3,7	9,6	100,0

Anexa 19. Utilizatori după sursa accesării sondajului

	Date absolute	Procente, %
Site-ul BNS	178	48,2
E-mail de la BNS	116	31,4
Recomandarea unui prieten/coleg	32	8,7
Alta	16	4,3
Rețelele sociale (Facebook, Twitter)	12	3,3
Recomandarea unui angajat al BNS	8	2,2
Recomandarea superiorului	7	1,9

Anexa 20. Utilizatori după sursa accesării sondajului și tipul utilizatorului

	Utilizator ocazional	Utilizator intermediar	Utilizator avansat	Total
Date absolute				
Site-ul BNS	50	71	57	178
E-mail de la BNS	44	33	39	116
Recomandarea unui prieten/coleg	9	6	17	32
Rețelele sociale (Facebook, Twitter)	2	6	4	12
Recomandarea unui angajat al BNS	3	1	4	8
Recomandarea superiorului	-	-	7	7
Alta	2	6	8	16
Site-ul BNS	50	71	57	178
Procente, %				
Site-ul BNS	45,5	57,7	41,9	48,2

E-mail de la BNS	40,0	26,8	28,7	31,4
Recomandarea unui prieten/coleg	8,2	4,9	12,5	8,7
Rețelele sociale (Facebook, Twitter)	1,8	4,9	2,9	3,3
Recomandarea unui angajat al BNS	2,7	0,8	2,9	2,2
Recomandarea superiorului	0,0	0,0	5,1	1,9
Alta	1,8	4,9	5,9	4,3

Biroul Național de Statistică
al Republicii Moldova
MD-2019, mun. Chișinău, str. Grenoble 106
Tel.+37322 403000
e-mail: moldstat@statistica.gov.md

http://www.statistica.gov.md

BNS pe Facebook https://www.facebook.com/statistica.md/

BNS pe Twitter https://twitter.com/statisticamd/