

STUDIU PRIVIND NIVELUL DE SATISFAȚIE A UTILIZATORILOR DE DATE CU PRIVIRE LA STATISTICILE OFICIALE DIN REPUBLICA MOLDOVA

Octombrie, 2022

magentaconsulting

ESOMAR
member



Magenta Consulting
A.Bernardazzi 38 street,
4th floor MD-2001,
Chisinau,
Republic of Moldova
Tel: +373 22 854 384
www.consulting.md

Confidential

The methodology presented in this document is the property of Magenta Consulting SRL, and thus cannot be transmitted to any other consulting company or used for developing a Request for Proposal by any other company than Magenta Consulting.

All Rights Reserved. © 2014 Copyright Magenta Consulting SRL

- I. **METODOLOGIE**
- II. **PARTICULARITĂȚI ALE UTILIZĂRII INFORMAȚIILOR ȘI DATELOR**
- III. **OPINII DESPRE SURSELE DE DATE STATISTICE**
- IV. **SATISFAȚIA CU PRODUSELE ȘI DATELE STATISTICE BNS**
- V. **NECESITĂȚI ALE UTILIZATORILOR DE DATE STATISTICE**
- VI. **PRINCIPALELE CONCLUZII**

Acest studiu a fost efectuat de Magenta Consulting pentru Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova (BNS), în cadrul proiectului „Asistență Tehnică Biroului Național de Statistică al Republicii Moldova” (ParStat), finanțat de Uniunea Europeană.

Scopul studiului:

- determinarea nivelului de satisfacție al utilizatorilor de informații și date statistice furnizate de BNS, precum și de alți producători de statistici oficiale;
- înțelegerea atitudinii generale față de BNS și alți producători de date;
- determinarea măsurii în care informația statistică este relevantă, oportună, accesibilă, clară, coerentă și comparabilă;
- identificarea surselor de informare cu date statistice, frecvența utilizării acestora, nivelul de încredere, măsura în care sunt acoperite necesitățile de date, dificultățile de accesare a datelor și necesitățile de instruire.

Datele prezentate în acest raport au fost colectate prin intermediul cercetării cantitative și calitative. Au fost efectuate:

- un sondaj în rândul a 777 de respondenți, utilizatori care utilizează date statistice în scopuri profesionale sau personale;
- 7 Interviuri Aprofundate cu utilizatori de date statistice în scop profesional. Interviurile au fost efectuate telefonic sau online, cu reprezentanți ai instituțiilor din segmentele țintă.

Perioada de colectare: 31 mai-22 iunie

Rezultatele acestui studiu vor fi utilizate și pentru stabilirea valorilor de referință ale indicatorilor care vizează monitorizarea și evaluarea viitoarei Strategii de dezvoltare a Sistemului Statistic Național (SSN) 2022-2030 și a Programului de implementare a Strategiei. Au fost analizați următorii indicatori:

1) **Gradul de acces** a fost apreciat conform opiniei utilizatorilor din perspectiva a câteva criterii:

1.1 **claritate** (datele sunt clare, însoțite de metadate)

1.2 **relevanță** (reflectă necesitățile informaționale ale utilizatorilor)

1.3 **oportunitate** (datele diseminate la termene care răspund necesităților utilizatorilor)

1.4 **accesibilitate** (canalele de diseminare)

1.5 **Coerență și comparabilitate**

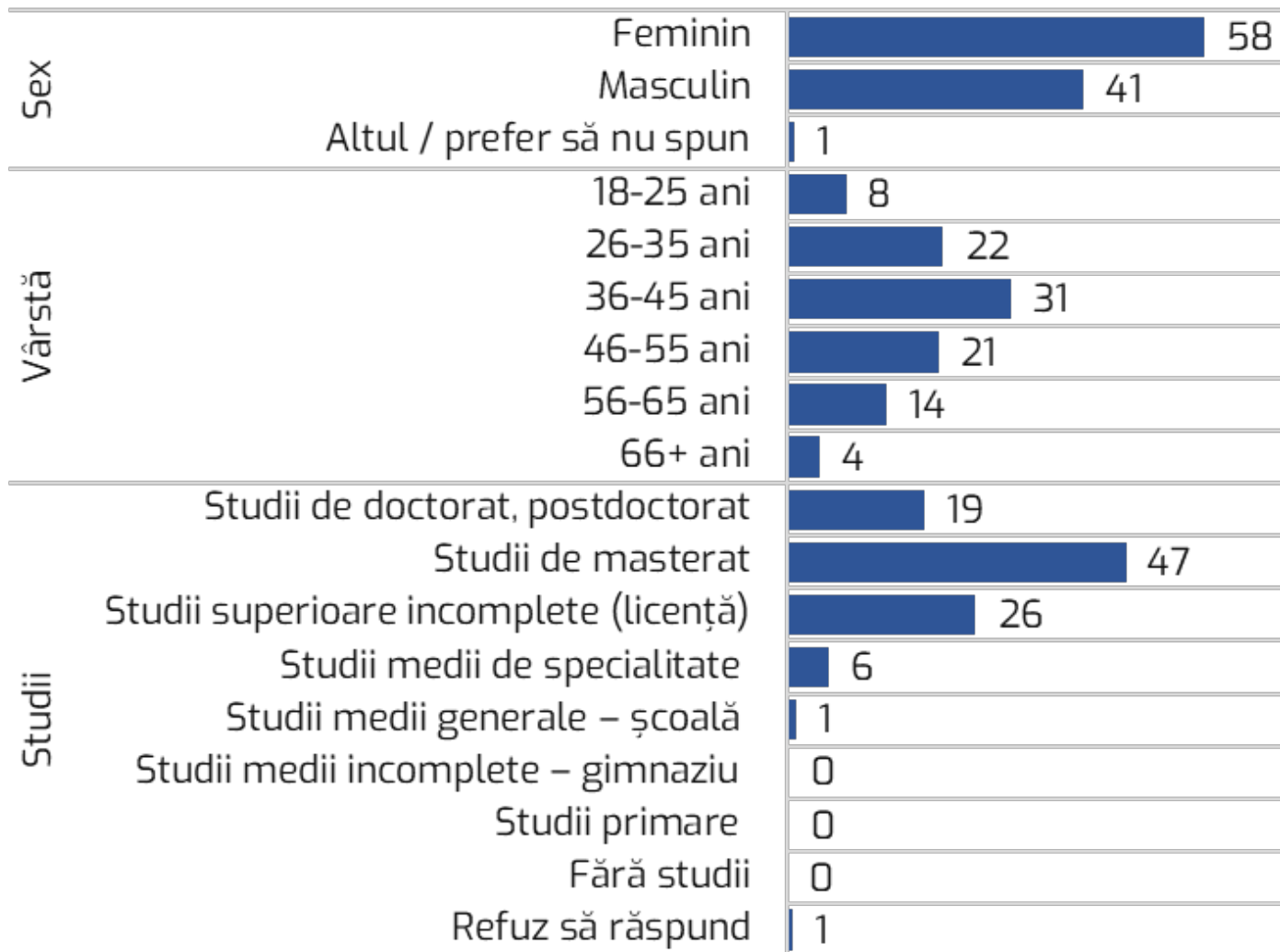
2) **Gradul utilizării** statisticilor oficiale de către principalii utilizatori (autorități publice centrale și locale, ONG, mediul de afaceri, mediul academic, etc)

3) **Gradul de satisfacere** a utilizatorilor cu informațiile statistice ale membrilor SSN.

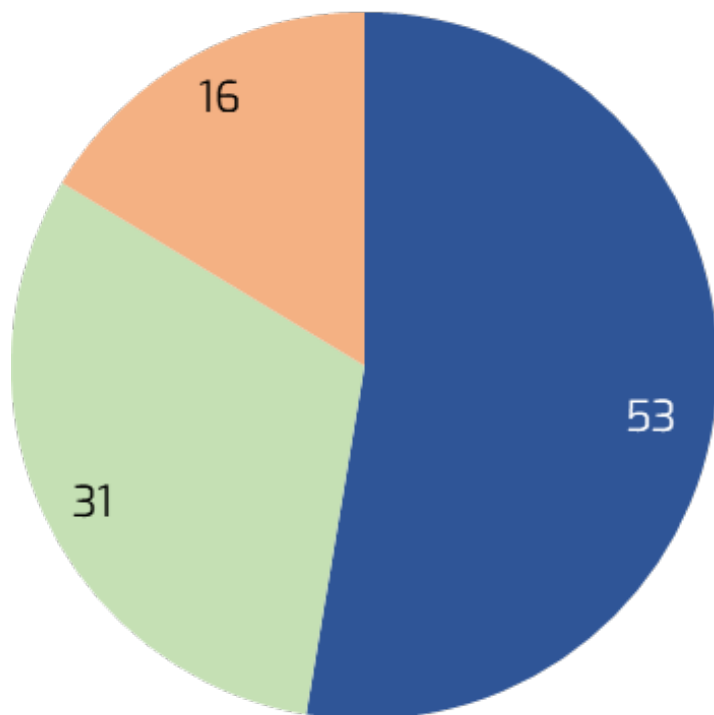
Eșantion:

În tabelul de mai jos este prezentată distribuția eșantionului.

Categoría de instituții (<i>segmente țintă</i>)	Total eșantion		Sondaj la telefon/ email, N	Sondaj online, N
	%	N		
Autoritate Publică Centrală	23.3	181	147	34
Autoritate Publică Locală	10.2	79	73	6
Instituții de învățământ superior / Academii / Universități	9.3	72	46	26
Instituții de cercetare / agenții de cercetare / AȘM	11.5	89	77	12
Afaceri / societate comercială / sector privat	14.5	113	81	32
Instituții financiare (bănci, companii de asigurări etc.)	4.6	36	32	4
Instituții media, presa (inclusiv jurnaliști individuali)	7.6	59	56	3
Organizații sindicale/asociații profesionale	4.2	33	33	0
ONG-uri / Societatea civilă	4.5	35	32	3
Partid sau organizație politică	3.6	28	28	0
Organizații internaționale	2.3	18	15	3
Misiuni diplomatice / Ambasade / Consulate	1.4	11	10	1
Persoană fizică / cetățeni / public larg / studenți	3.0	23	0	23
Total	100.0	777	630	147

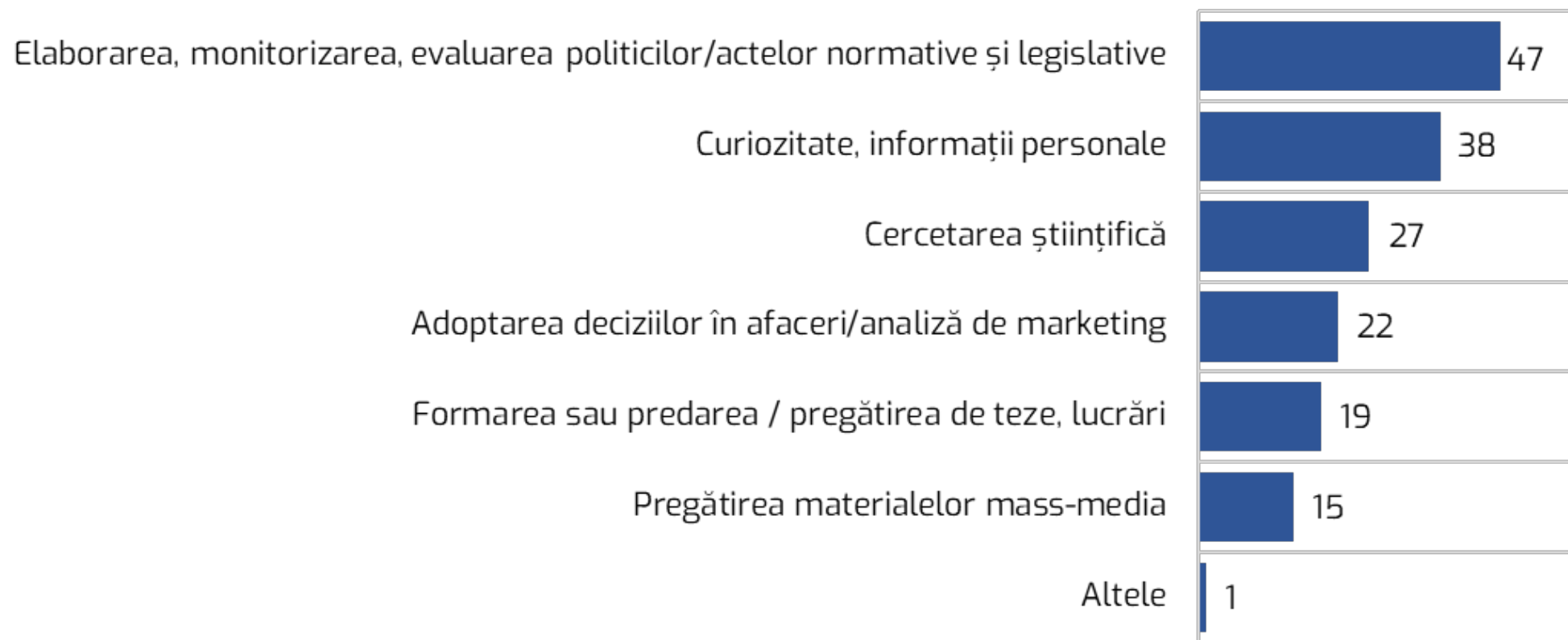


**PARTICULARITĂȚI ALE UTILIZĂRII INFORMAȚIILOR
ȘI DATELOR**



- Utilizator ocazional -Citiți rapoarte, aveți un interes de bază pentru statistici, faceți niște calcule simple, precum procente.
- Utilizator intermediar - Analizați și interpretați tabele de date, folosiți datele BNS săptămânal sau lunar.
- Utilizator avansat - Descărcați date foarte frecvent (chiar și zilnic), operați cu baze de date și efectuați analize statistice.

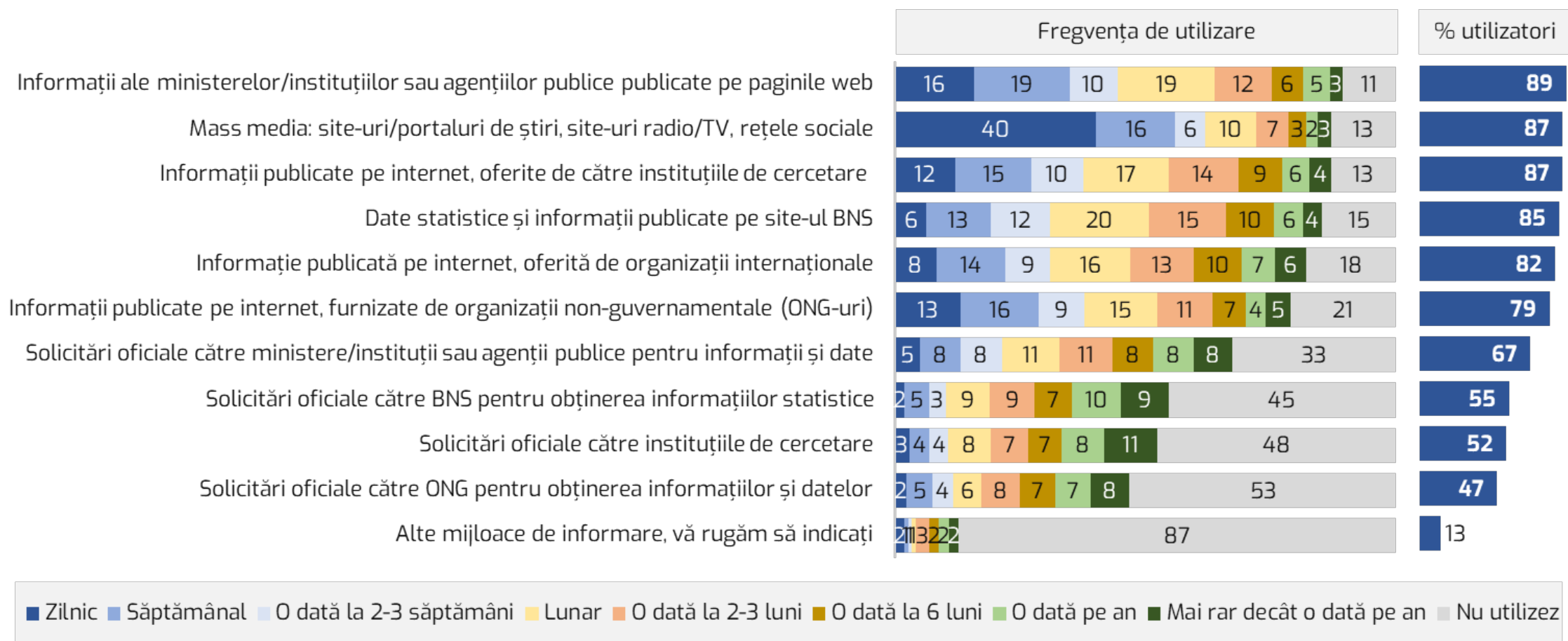
Circa jumătate din respondenți (**53%**) s-au autoidentificat ca **utilizatori ocazionali**. O pondere de **31%** dintre respondenți s-au autoidentificat ca **utilizatori intermediari**, iar **16%** - **utilizatori avansați**.



Fiecare al doilea respondent a menționat că folosește datele statistice pentru **elaborarea, monitorizarea și evaluarea actelor normative/legislative (47%)**. O pondere de **38%** au specificat că utilizează datele pentru **informații personale sau din curiozitate**.

Frecvența de utilizare a mijloacelor de informare privind datele statistice, N=777

10



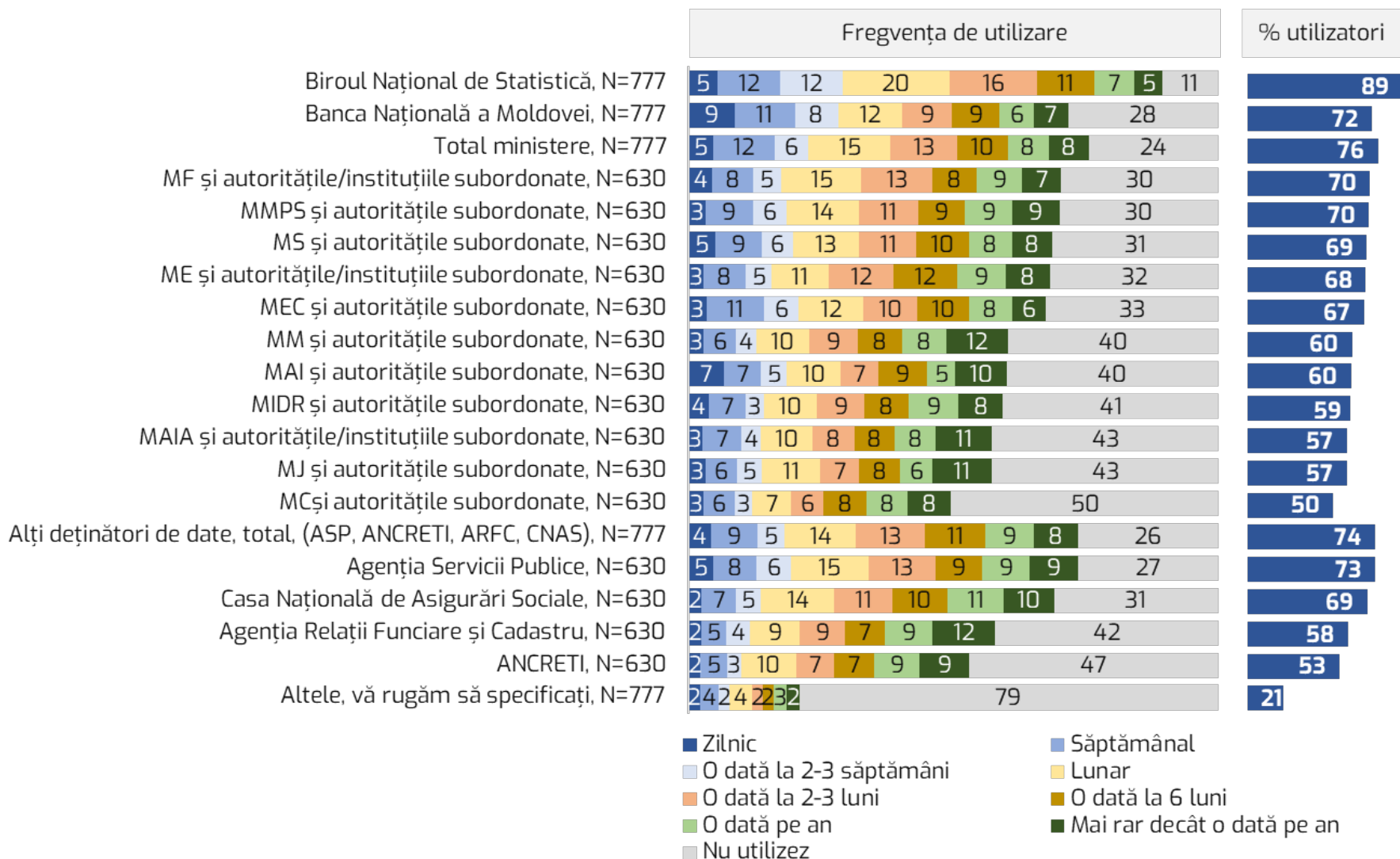
Sursele mass-media sunt cele mai des utilizate mijloace de informare privind datele statistice necesare pentru lucru sau studii – 56% din respondenți le utilizează cel puțin săptămânal, iar 87% dintre respondenți susțin că în general utilizează aceste date.

Q8. Cât de des folosiți următoarele mijloace de informare privind datele statistice necesare în scopuri profesionale/de studii: (câte un răspuns posibil pe rând)

OPINII DESPRE SURSELE DE DATE STATISTICE

Biroul Național de Statistică este principala sursă de informații statistice, informațiile statistice care provin de la BNS fiind utilizate de către 89% dintre participanții la sondaj.

Gradul de utilizare a statisticilor oficiale de către principalii utilizatori este de 77%, fiind un grad mediu.

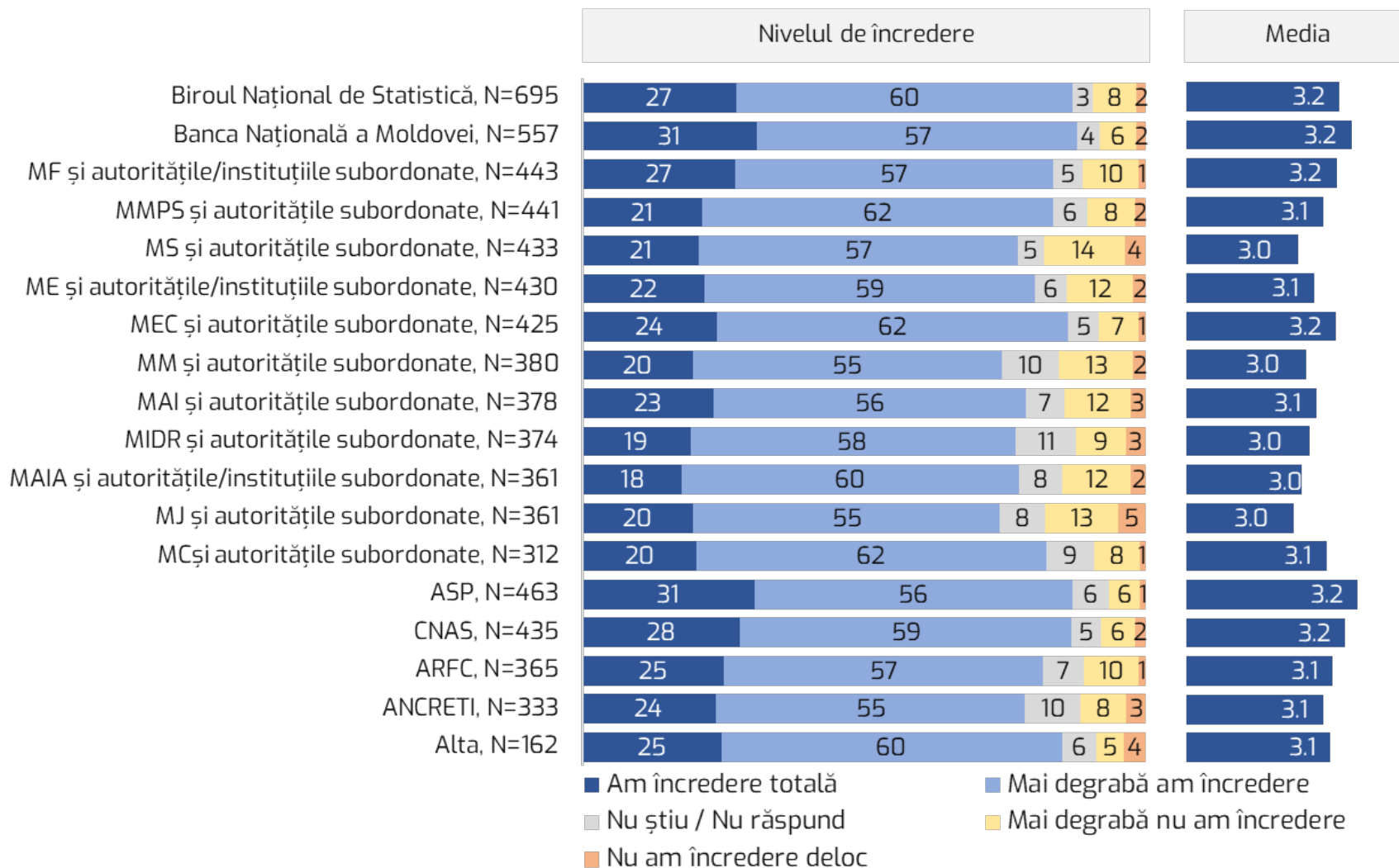


Majoritatea utilizatorilor au afirmat că **au încredere în informațiile statistice oferite de sursele naționale de date** și informații statistice (cu un scor mediu de 3.1 puncte din maxim 4 puncte).

Instituțiile cu cel mai înalt scor obținut la evaluarea nivelului de încredere sunt BNM, BNS, M. Finanțelor, M. Educației și Cercetării, ASP, CNAS.

Instituțiile cu un scor mai jos obținut la evaluarea nivelului de încredere sunt M. Sănătății, M. Mediului, M. Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, M. Agriculturii și Industriei Alimentare, M. Justiției.

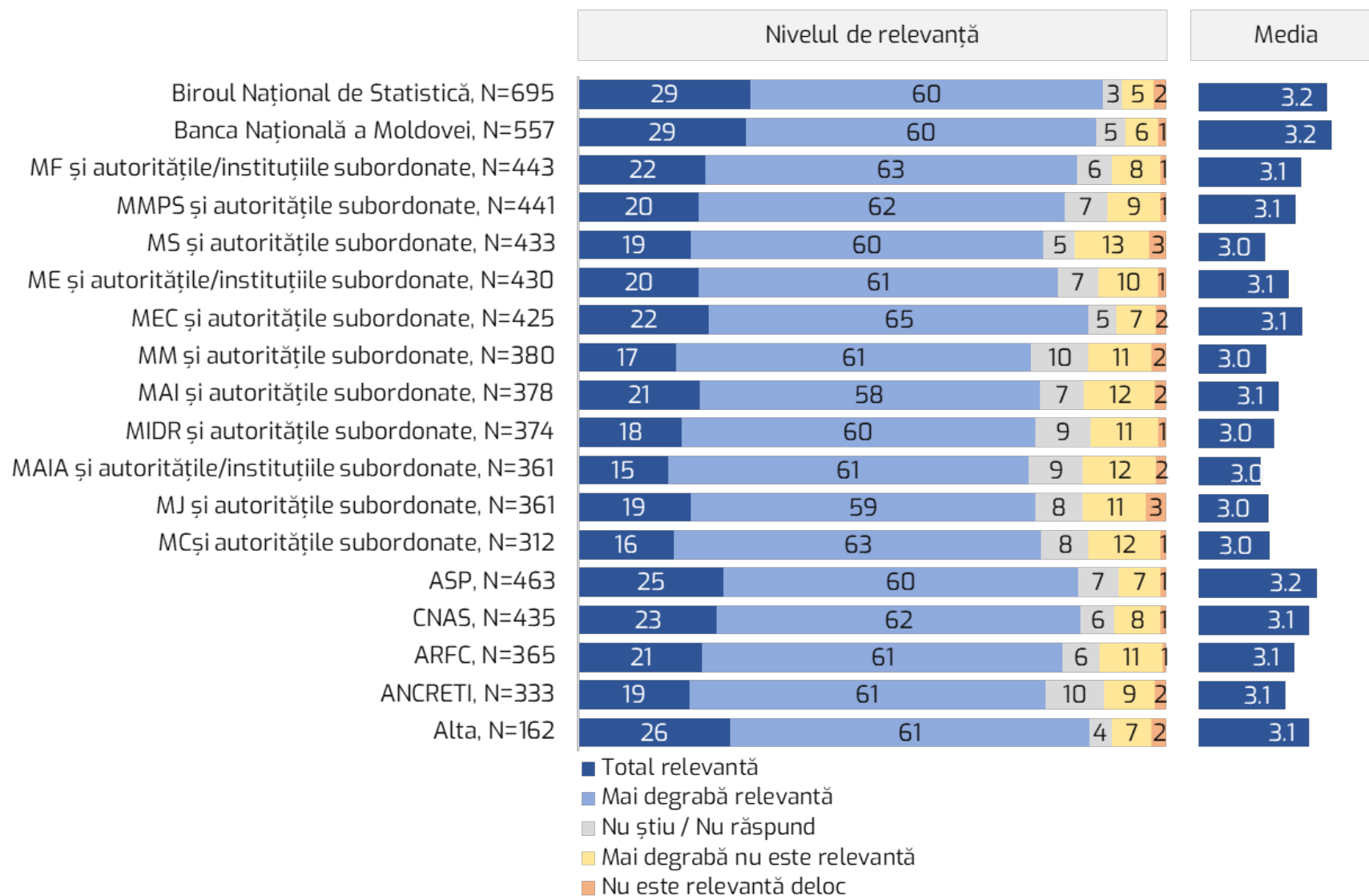
Gradul de încredere în informațiile statistice provenite din sursele oficiale de date este unul mediu - 70%.



În mare parte, respondenții consideră că informația statistică obținută din sursele de date statistice este relevantă, acumulând un scor de 3.1 puncte din 4. **Gradul de relevanță a acestor informații statistice este unul mediu, și anume de 70%.**

Instituțiile cu cel mai înalt scor al nivelului de relevanță sunt BNS, BNM, ASP, fiecare acumulând un scor mediu de 3.2 din 4.

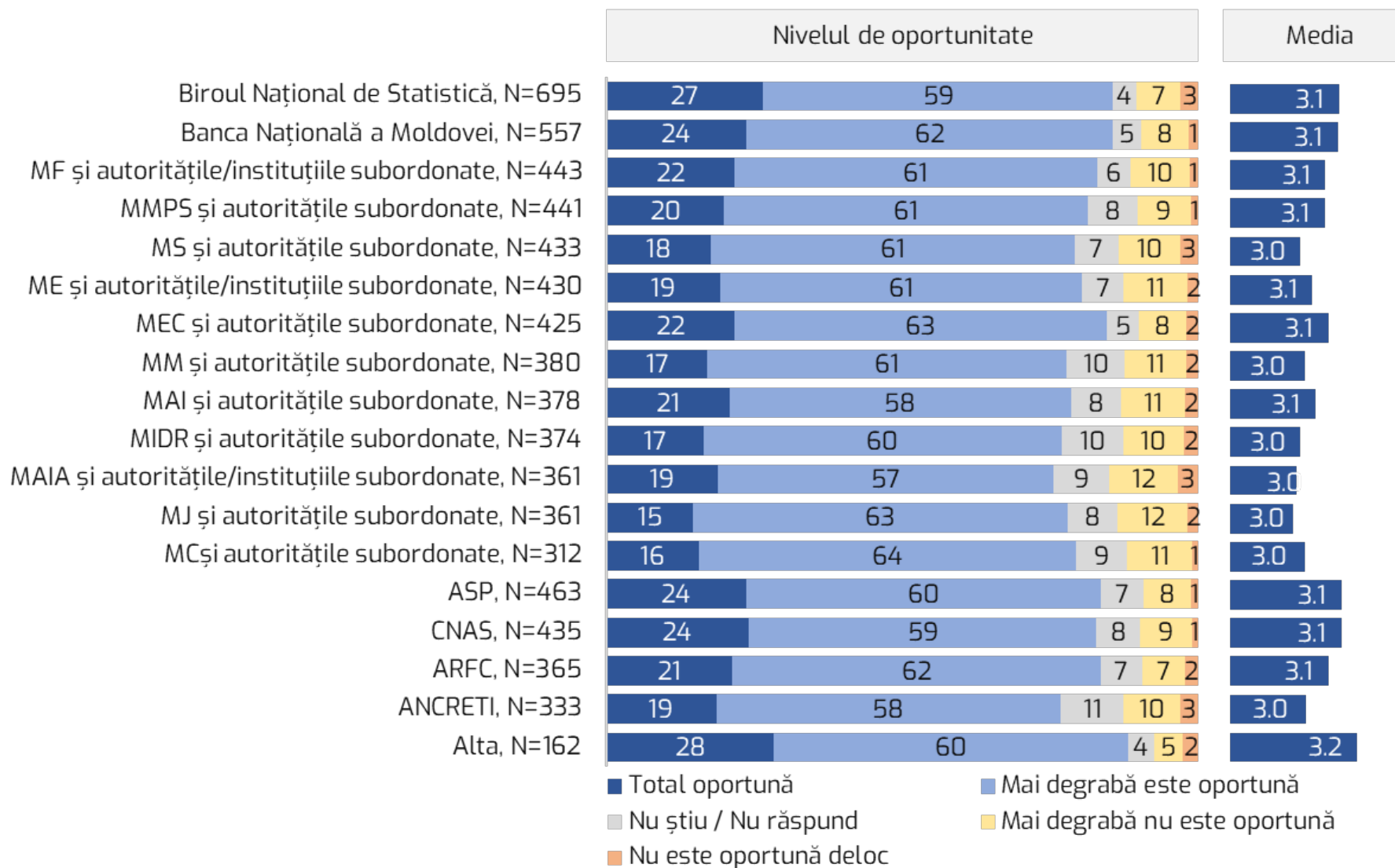
Instituțiile cu un scor mai mic al nivelului de relevanță sunt MS, MM, MIDR, MAIA, MJ, MC, fiecare acumulând un scor de 3.0 din 4.



Respondenții consideră, în mare parte, că informația provenită din sursele de date statistice este oportună – 3.1 puncte din 4.

Gradul de oportunitate a informațiilor statistice care provin din sursele oficiale de date este unul mediu – 66.7%.

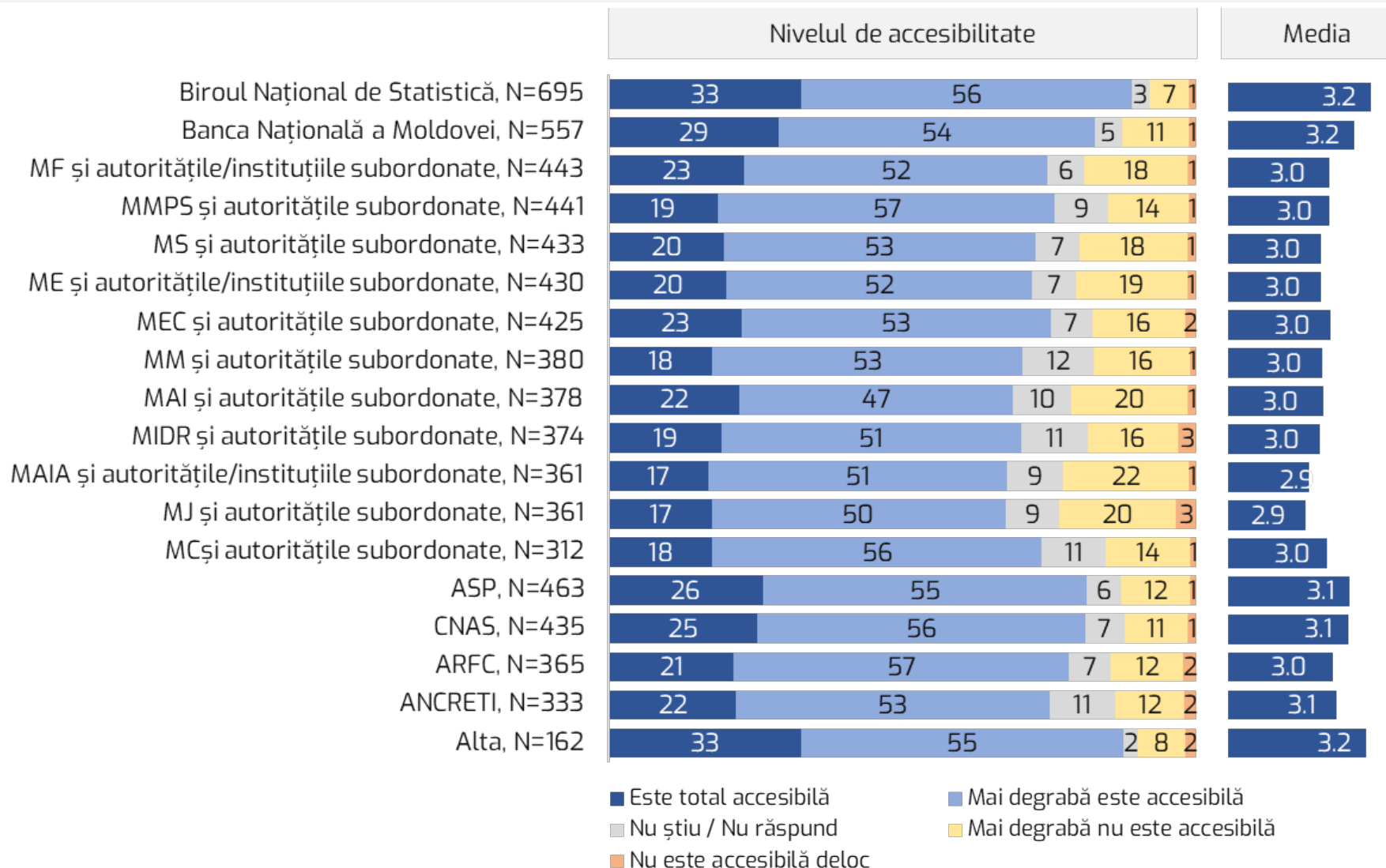
Toate sursele de informații au acumulat un scor de 3.0 sau 3.1 la evaluarea nivelului de oportunitate a datelor statistice. .



Majoritatea respondenților au afirmat că datele sunt accesibile, cu un scor mediu de 3.0 din 4 puncte. Rezultatele sondajului arată că **gradul de accesibilitate a informațiilor statistice este unul mediu, cu o valoare de 66,7%.**

Instituțiile care au acumulat cel mai înalt scor la evaluarea nivelului de accesibilitate sunt BNS și BNM cu un scor de 3.2.

ASP și CNAS au acumulat un scor de 3.1 puncte, iar celelalte instituții analizate au scor de 3.0 sau 2.9.



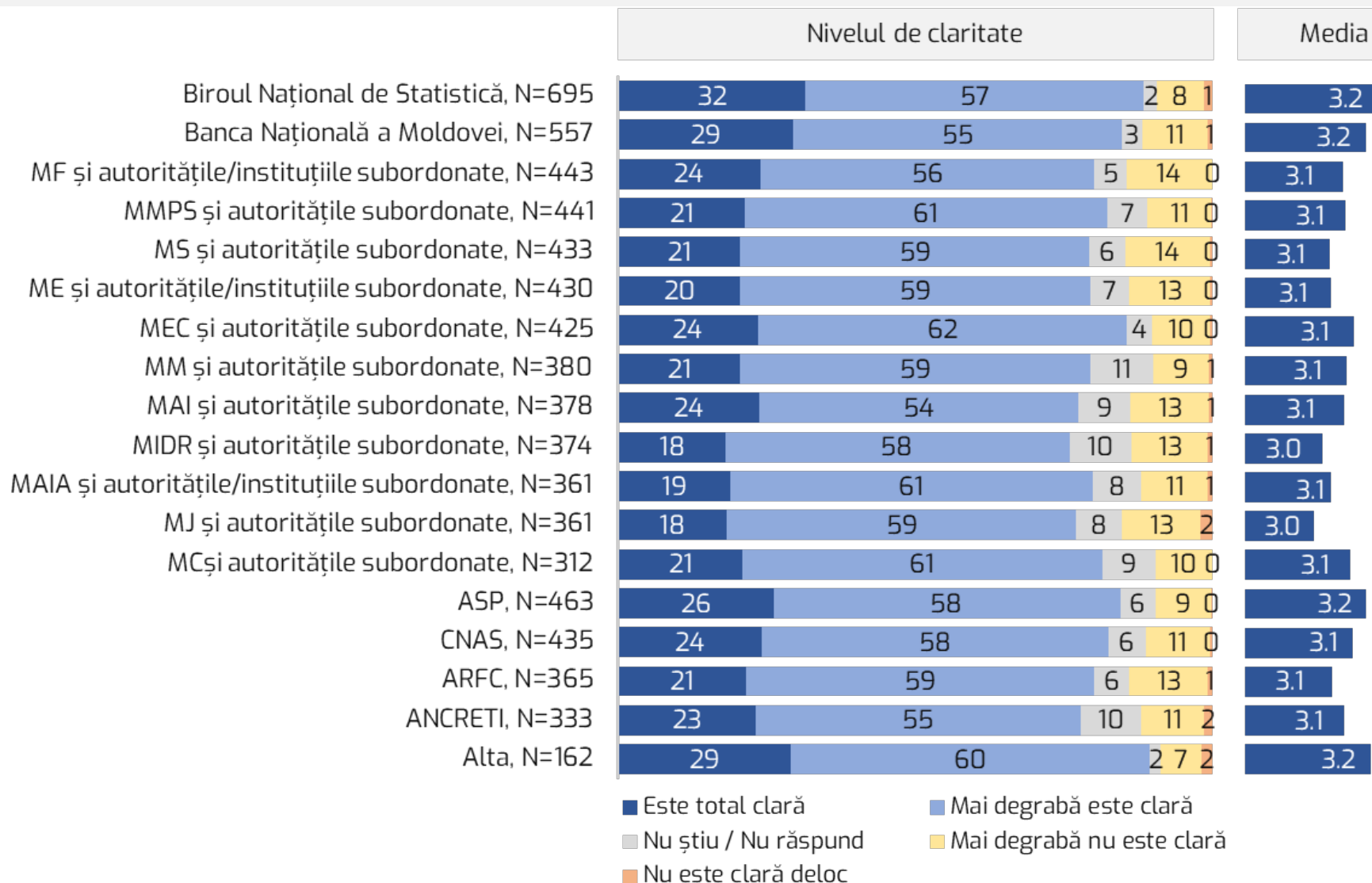
Q13. În ce măsură informația care provine din următoarele surse este ACCESIBILĂ, adică cât de ușor este să o obțineți, inclusiv pe suportul solicitat (fișier, bază de date, pagină web, publicații tipărite etc.)?(câte un răspuns posibil per fiecare rând)

Nivelul de claritate a informațiilor statistice

Majoritatea intervievaților au apreciat informația din sursele de date statistice ca fiind clară (scor de 3.1 din 4). Astfel, **gradul de claritate a informațiilor statistice provenite din sursele oficiale de date drept unul mediu are valoarea de 70%.**

Instituțiile care au acumulat cel mai înalt scor la evaluarea nivelului de claritate a informației sunt BNS (3.2), BNM (3.2), ASP (3.2).

Instituțiile care au acumulat un scor mai mic la evaluarea nivelului de claritate a informației sunt MIDR (3.0) și MJ (3.0).

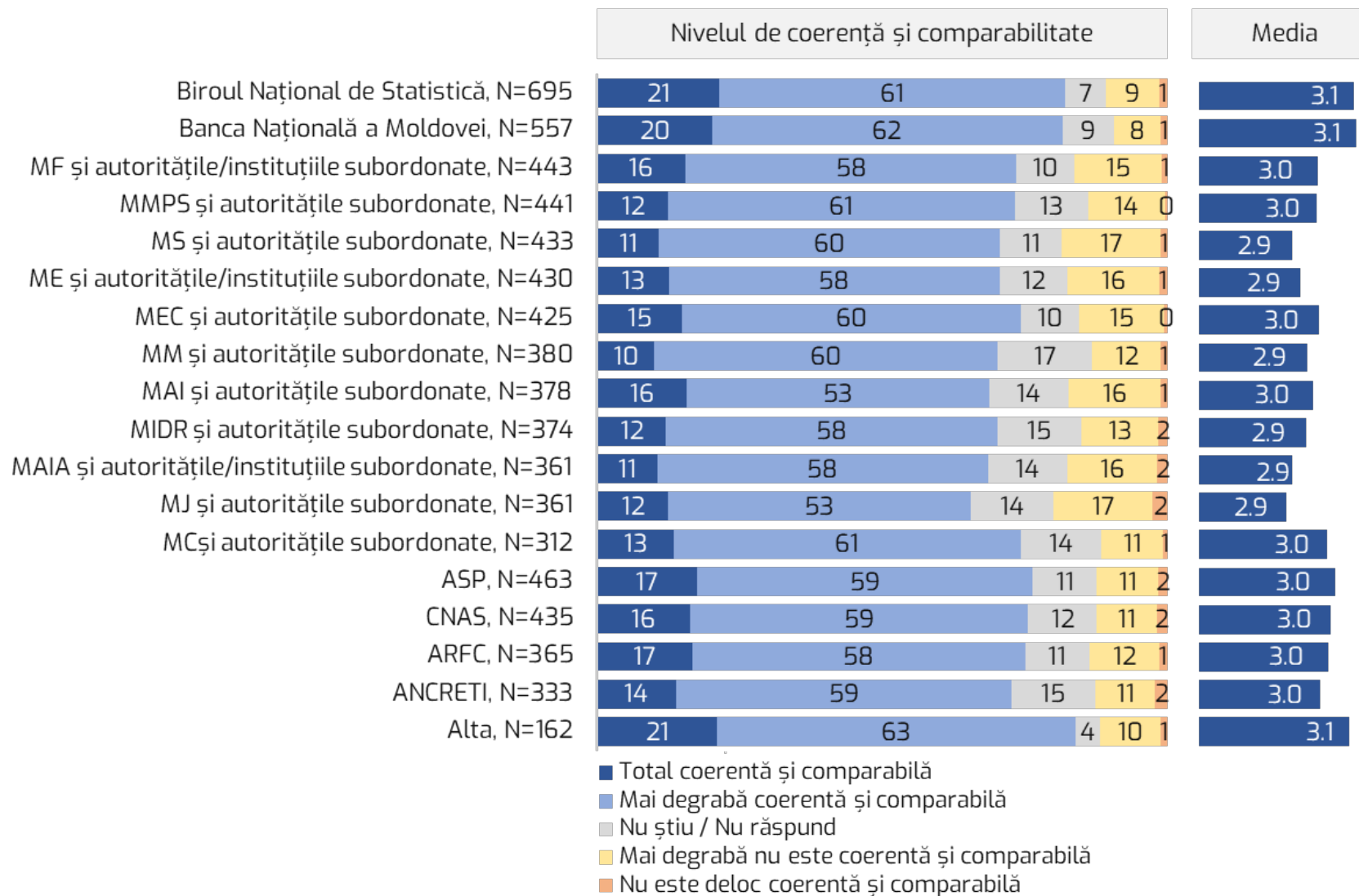


În mare parte, respondenții consideră că informația care provine din sursele naționale de date statistice este coerentă și comparabilă (cu un scor de 3.0 puncte din 4).

Gradul de coerență și comparabilitate a informației statistice din sursele de date oficiale este unul mediu, cu o valoare de 66,7%.

Instituțiile cu cel mai mare scor la evaluarea nivelului de coerență și comparabilitate sunt BNS și BNM, cu un scor de 3.1 puncte.

Instituțiile cu un scor mai jos sunt MS, ME, MIDR, MAIA, MJ – cu un scor de 2.9 puncte.



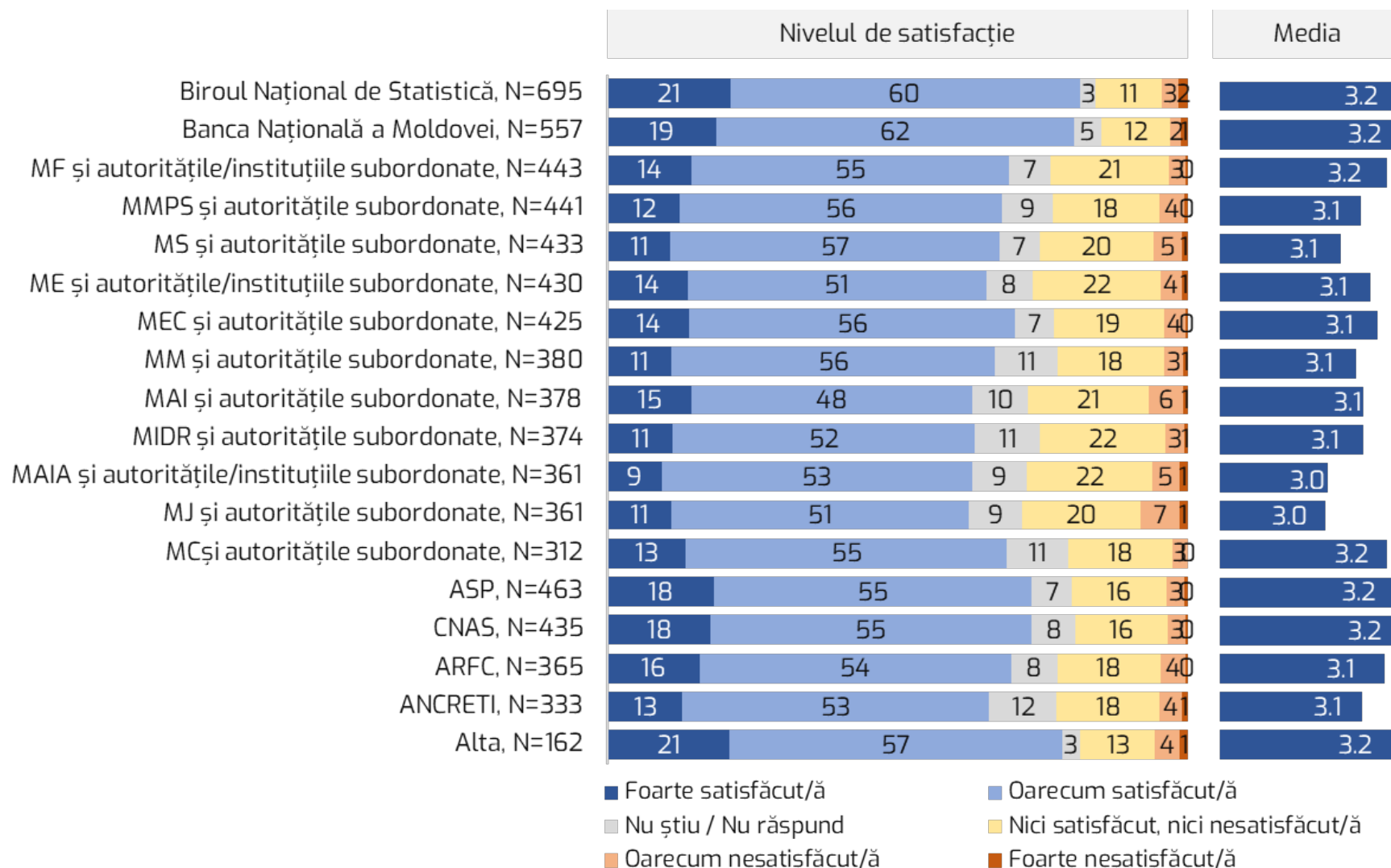
Nivelul de satisfacție cu informațiile statistice din diferite surse

Majoritatea utilizatorilor intervievați sunt, în general, satisfăcuți de informațiile și datele statistice din sursele prezentate (scor 3.1).

Gradul de satisfacție cu informațiile statistice este unul de 70%, fiind unul mediu.

Instituțiile cu cel mai mare scor al nivelului de satisfacție al utilizatorilor sunt BNS, BNM, MF, MC, ASP și CNAS, fiecare având un scor de 3.2 puncte.

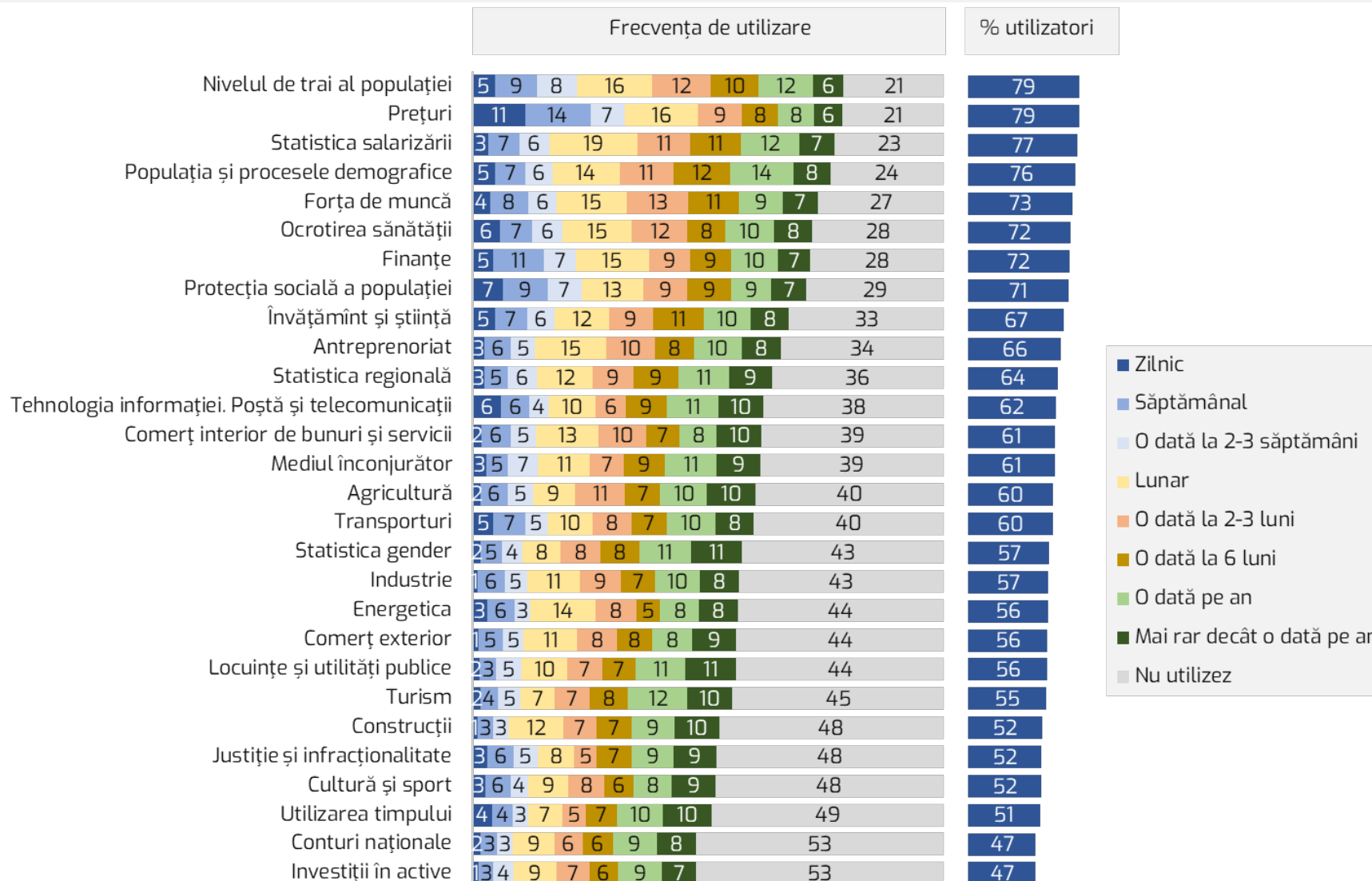
Instituțiile cu un scor mai jos sunt MAIA și MJ cu un scor de 3.0 puncte.



**SATISFAȚIA CU PRODUSELE ȘI DATELE STATISTICE
ALE BNS**

Cel mai mult utilizate domenii de date statistice oferite de BNS sunt nivelul de trai al populației (79% dintre respondenți utilizează aceste date), prețuri (79%), statistica salarizării (77%), populația și procesele demografice (76%).

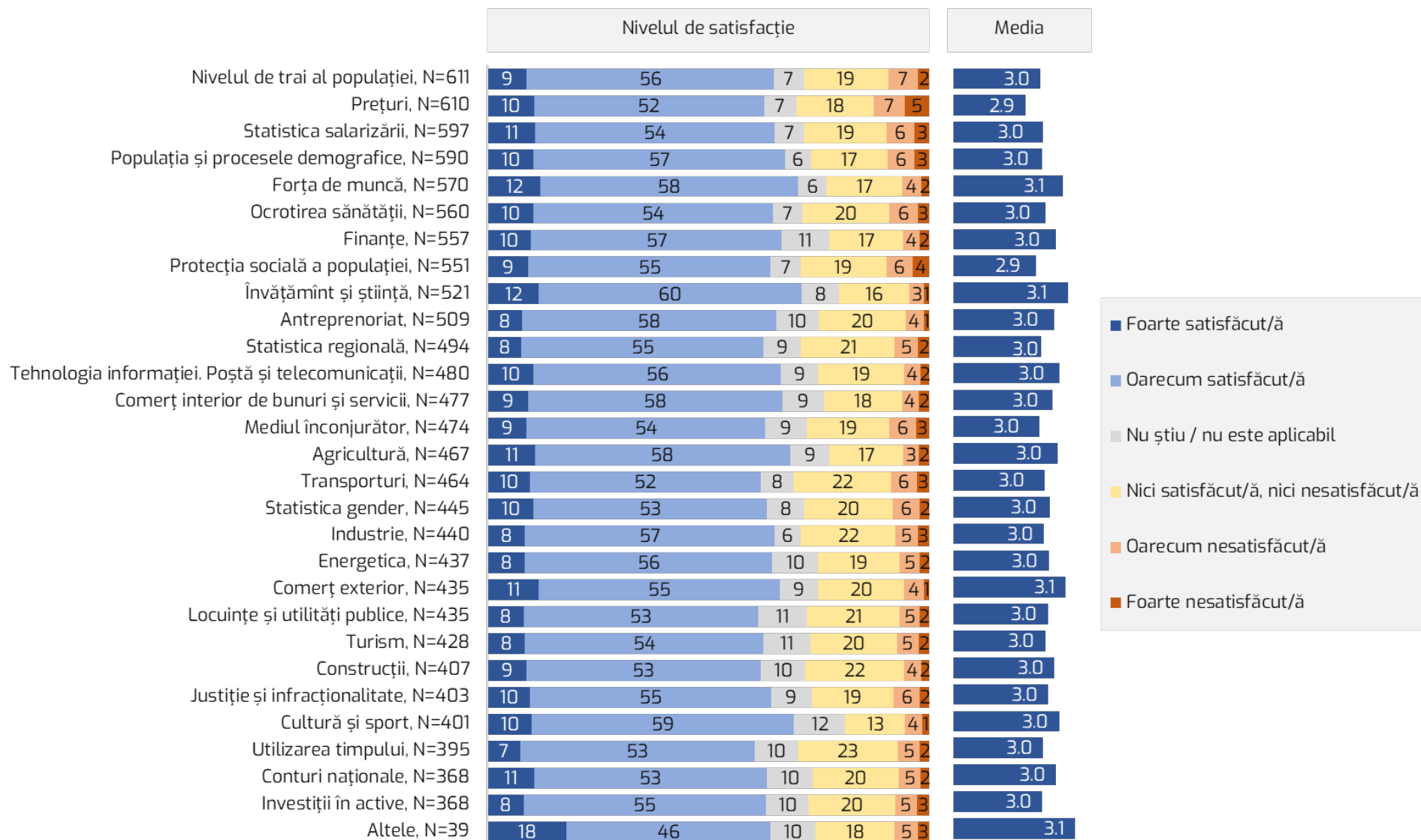
Top 5 domenii statistice furnizate de BNS, folosite cel puțin o dată pe săptămână de respondenți – prețurile (25%), finanțe (16%), protecția socială (16%), nivelul de trai al populației (14%), ocrotirea sănătății (13%).

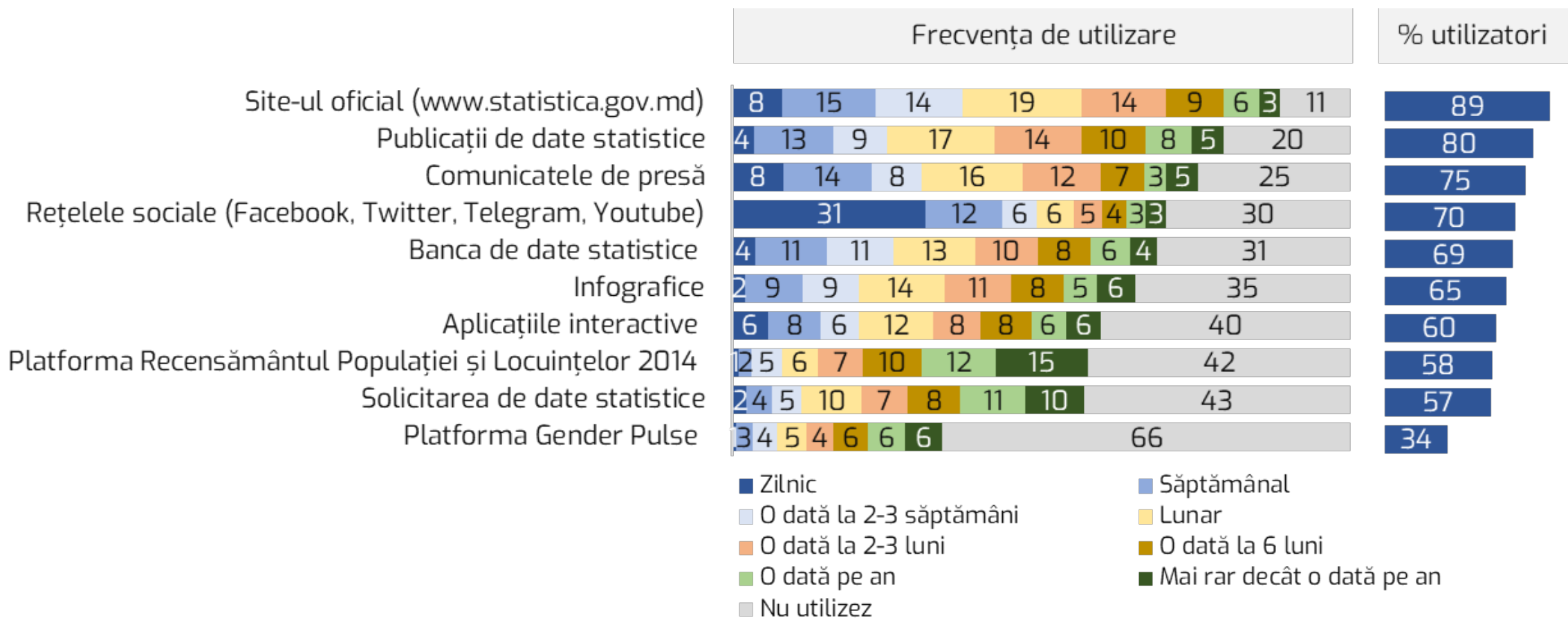


Nivelul de satisfacție pentru datele statistice furnizate de BNS

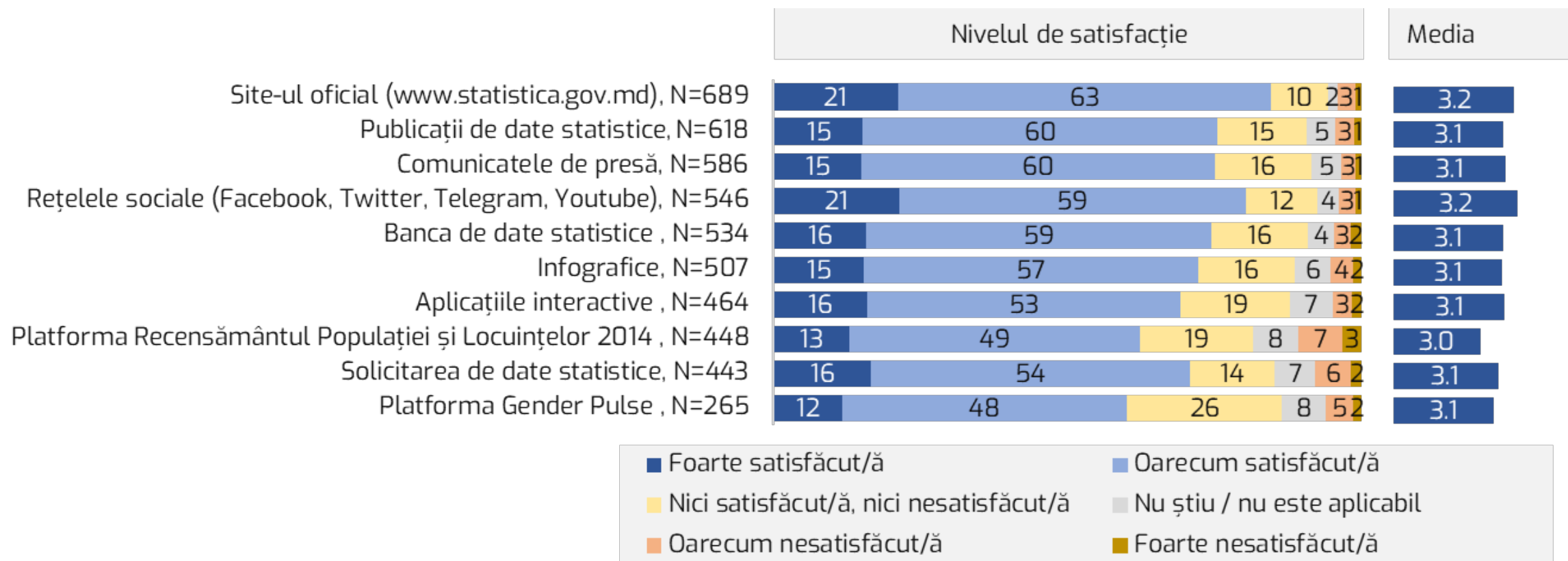
Datele statistice de care utilizatorii sunt foarte satisfăcuți sau oarecum satisfăcuți în măsura mai mare fac parte din următoarele domenii – învățământ și știință (72%), forța de muncă (70%), agricultură (69%), cultură și sport (69%).

Datele statistice de care respondenții sunt oarecum nesatisfăcuți sau foarte nesatisfăcuți sunt domeniile – prețuri (12%), protecția socială a populației (10%).





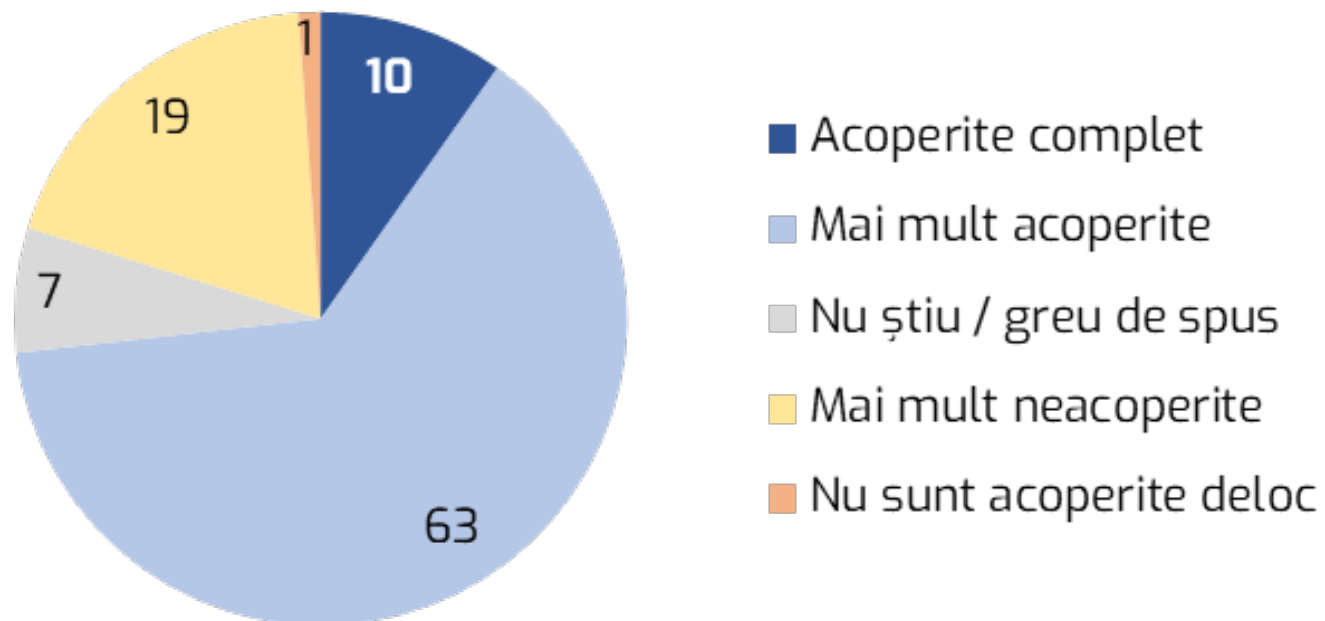
Site-ul BNS este utilizat de către majoritatea respondenților – 89%. Rețelele sociale ale BNS sunt cele mai des utilizate produse – 31% le folosesc zilnic. 23% din respondenți au afirmat că utilizează cel puțin săptămânal site-ul oficial, iar 22% - că folosesc comunicatele de presă oferite de BNS.

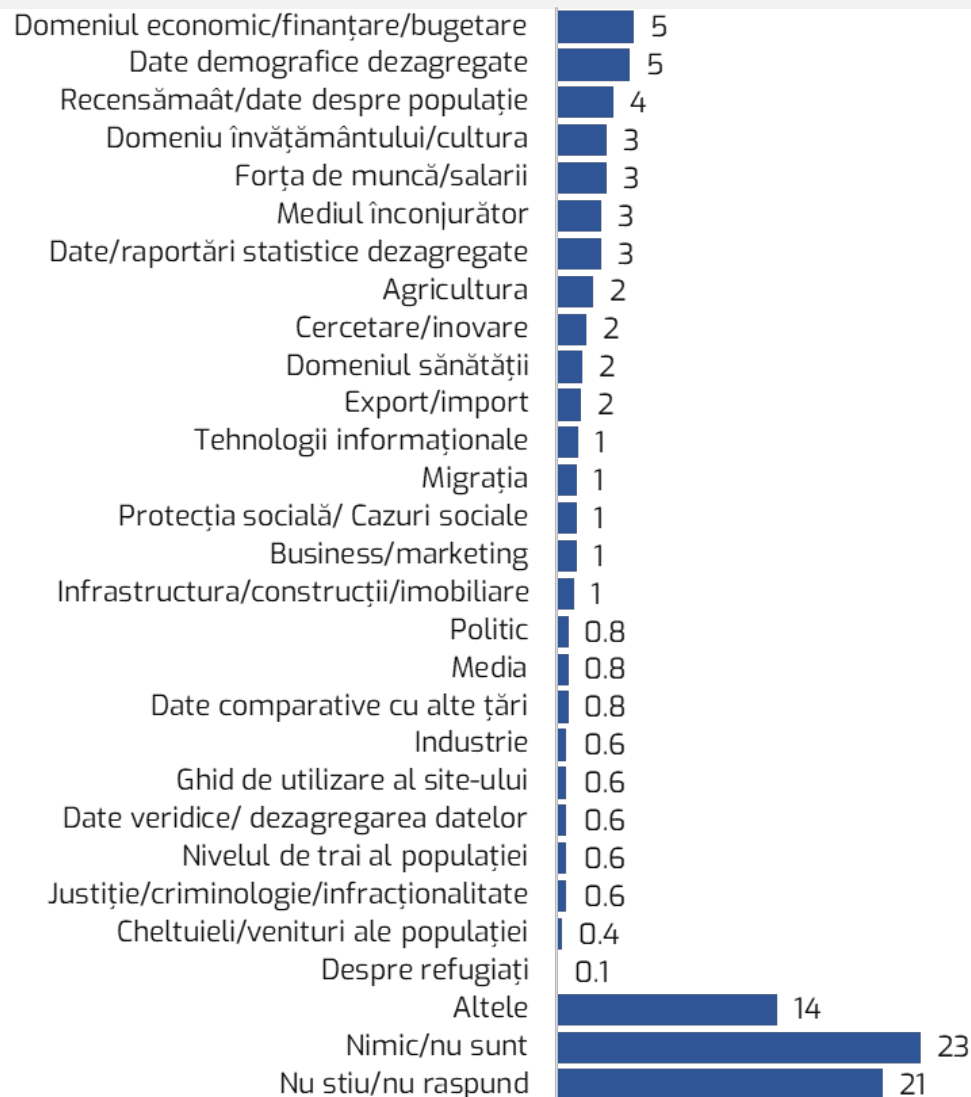


În mare parte, intervievații **sunt satisfăcuți de produsele și serviciile oferite de BNS (3.1 din 4 puncte)**. **21%** din respondenții care utilizează site-ul oficial și rețelele sociale au menționat că **sunt foarte satisfăcuți** de acestea. Totodată, **unul din zece utilizatori ai Platformei Recensământul Populației și Locuințelor 2014 este oarecum nesatisfăcut sau foarte nesatisfăcut** de acest produs.

NECESITĂȚI ALE UTILIZATORILOR DE DATE STATISTICE

Majoritatea participanților la studiu (73%) au afirmat că necesitățile lor de date statistice oficiale sunt complet sau mai degrabă acoperite.

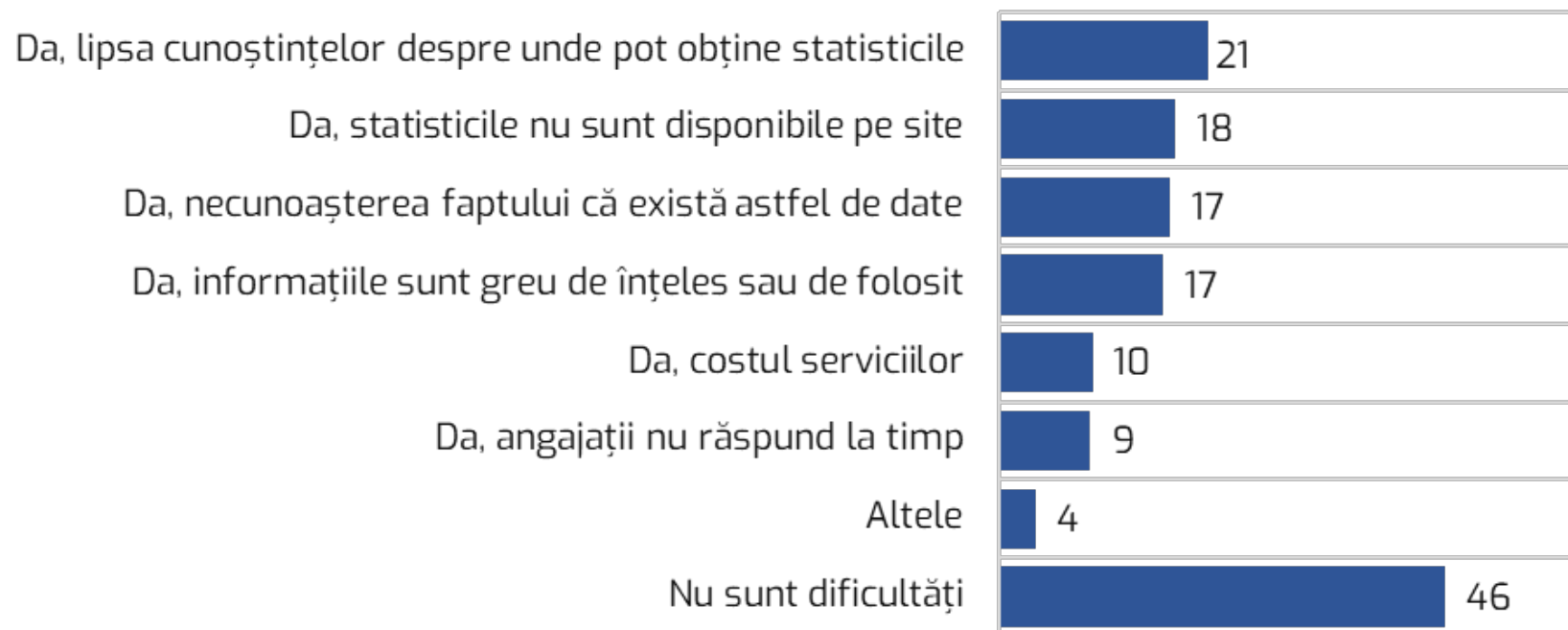




Intervievații au fost întrebați de care alte domenii sau date statistice au nevoie pentru utilizare în scopuri profesionale sau personale. Astfel, s-a specificat despre date din

- domeniul economic, finanțare, bugetare (5%);
- date demografice dezagregate (5%);
- date actualizate despre populație, recensământ (4%).

O pondere de 25% dintre respondenți a declarat că nu au alte necesități de date, decât datele deja disponibile.

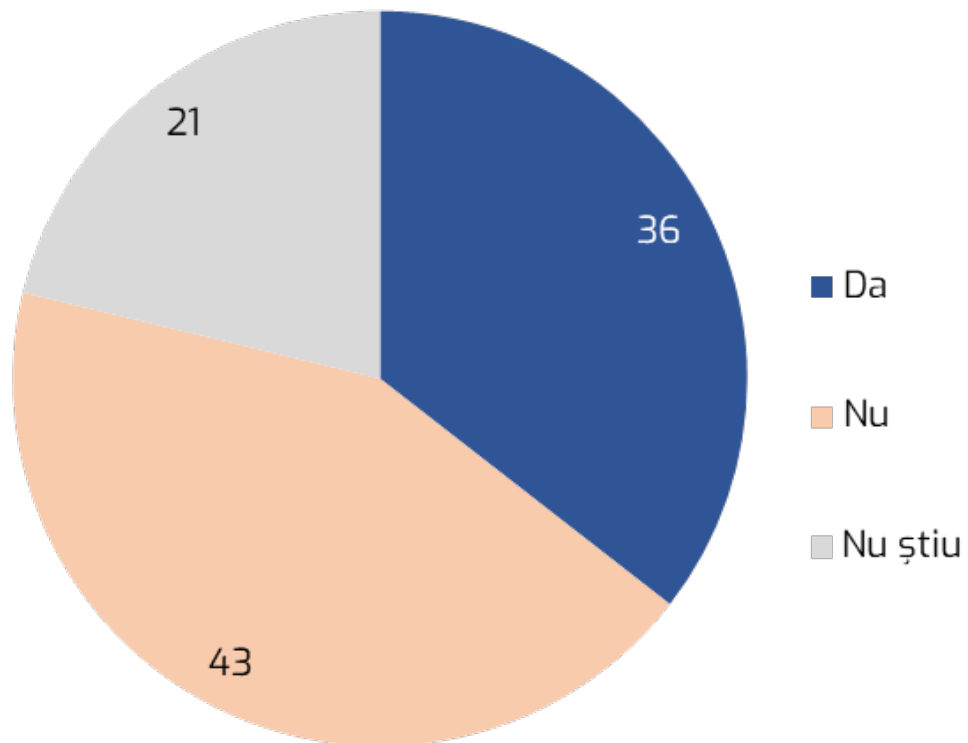


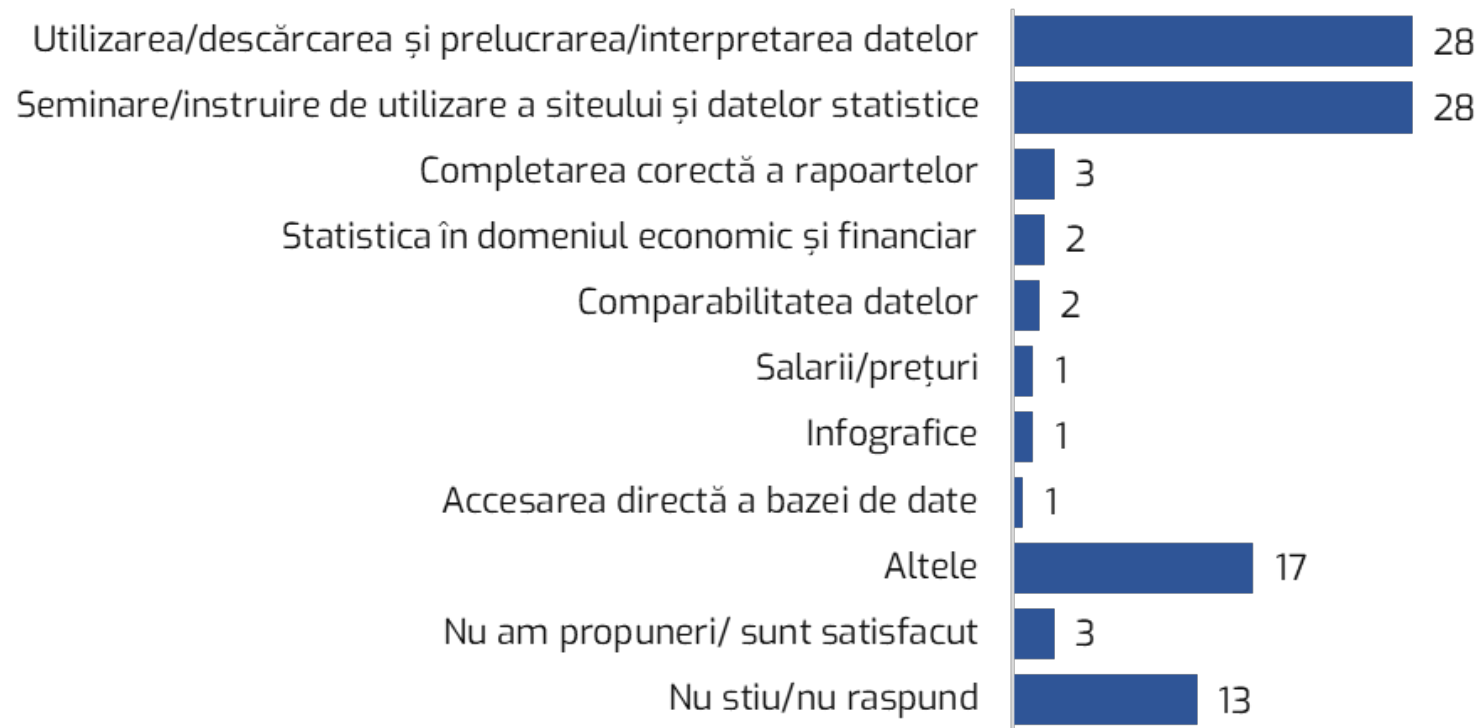
Aproape jumătate din respondenți au declarat că **nu au dificultăți în obținerea accesului la date statistice (46%)**.

Fiecare al cincilea interviuevat (**21%**) a indicat că **lipsa cunoștințelor despre unde poate obține statisticile** oficiale este o dificultate pentru el.

Răspunsurile privind necesitatea unui program de instruire privind utilizarea datelor statistice au fost împărțite.

- **35%** din respondenți afirmă că **ar avea nevoie de instruire** pentru utilizarea datelor,
- ar **44%** - susțin că **nu au nevoie de un astfel de program.**





Participanții la sondaj au declarat că **ar avea nevoie de instruiți în scopul utilizării, descărcării, prelucrării și interpretării datelor (28%)**, precum și **instruire privind utilizarea site-ului BNS și a datelor statistice.**

CONCLUZII

Scopul utilizării datelor statistice

Cel mai mult, datele statistice sunt utilizate în scop de elaborare, monitorizare, evaluare a politicilor, actelor normative și legislative (47%). O pondere de 38% dintre respondenți au declarat că utilizează date statistice în scopuri personale, din curiozitate.

Frecvența de utilizare și nivelul de satisfacție cu datele statistice furnizate de BNS

Analizând fiecare domeniu de date statistice oferite de BNS, cele mai utilizate domenii sunt: nivelul de trai al populației, prețuri, statistica salarizării, populația și procese demografice, forța de muncă.

Domeniile statistice față de care utilizatorii sunt cel mai mult satisfăcuți sunt învățământul și știința, forța de muncă, agricultura, cultura și sportul.

Frecvența de utilizare și nivelul de satisfacție cu produsele și serviciile oferite de BNS

În general, dintre produsele și serviciile BNS, site-ul oficial este utilizat de către majoritatea participanților la sondaj (89%), iar Platforma Gender Pulse – este utilizată de către cea mai mică parte dintre intervievați (34%). În mare parte, intervievații sunt satisfăcuți de produsele și serviciile oferite de BNS.

Necesități ale utilizatorului de date statistice

Majoritatea participanților la studiu au afirmat că necesitățile lor de date statistice oficiale sunt complet sau mai degrabă acoperite. Intervievații au fost întrebați ce alte domenii sau date statistice au nevoie în scopuri profesionale sau personale. Astfel, au menționat despre datele din domeniul economic, finanțare, bugetare; date demografice dezagregate; date actualizate despre populație, recensământ.

Participanții la sondaj au declarat că ar avea nevoie de instruire în scopul utilizării, descărcării, prelucrării și interpretării datelor, precum și instruire privind utilizarea site-ului BNS și a datelor statistice.

Valorile indicatorilor care vizează monitorizarea și evaluarea viitoarei Strategii de dezvoltare a Sistemului Statistic Național (SSN) 2022-2030 și a Programului de implementare a Strategiei.

Indicator	Valoare	Apreciere
Gradul utilizării statisticilor oficiale de către principalii utilizatori (autorități publice centrale și locale, ONG, mediul de afaceri, mediul academic, etc)	77%	Grad înalt (>75%)
Gradul de încredere	70%	Grad mediu (51-75%)
Gradul de relevanță	70%	Grad mediu (51-75%)
Gradul de oportunitate	66,7%	Grad mediu (51-75%)
Gradul de accesibilitate	66,7%	Grad mediu (51-75%)
Gradul de claritate	70%	Grad mediu (51-75%)
Gradul de coerență și comparabilitate	66,7%	Grad mediu (51-75%)
Gradul de satisfacere a utilizatorilor cu informațiile statistice ale membrilor SSN.	70%	Grad mediu (51-75%)

MULȚUMIM!

Magenta Consulting

str. Alessandro Bernardazzi 38, et. 3-5, or. Chisinau, Moldova
+373 (78) 881180
magenta@consulting.md