

Asociația Națională pentru Dezvoltare Rurală “OIKOS”

**„Sondaj de opinie publică privind gradul
de satisfacere a utilizatorilor cu date
statistice ale BNS”**

RAPORT FINAL

01/12/2008

Conținut

Lista abrevierilor	3
1. CONTEXTUL ȘI OBIECTIVELE CERCETĂRII.....	4
2. METODOLOGIA.....	5
3. REZUMATUL REZULTATELOR CERCETĂRII	7
4. PROFILUL UTILIZATORILOR DE DATE STATISTICE PRODUSE DE BNS.....	10
4.1. Segmentele de utilizatori.....	10
4.2. Experiența de utilizare a datelor produse de BNS.....	10
4.3. Nivelul decizional al utilizatorilor	11
4.4. Gradul de interes față de datele statistice produse de BNS.....	11
4.5. Frecvența de utilizare a datelor produse de BNS.....	12
4.6. Domeniile de utilizare și scopurile	13
4.7. Formele solicitate de prezentare a datelor produse de BNS	14
5. ÎNCREDEREA FAȚĂ DE BNS ȘI DATELE STATISTICE PRODUSE DE BNS	15
5.1. Gradul de încredere față de BNS	15
5.2. Cum reflectă datele produse de BNS evoluția social-economică din societate	16
5.3. Nota camuflată de apreciere a calității datelor produse de BNS	17
6. APRECIEREA CALITĂȚII DATELOR PRODUSE DE BNS.....	19
6.1. RELEVANȚA: acoperirea necesităților informaționale ale utilizatorului	19
6.1.1. Relevanța pe domenii.....	21
6.1.2. Factorii care afectează relevanța datelor produse de BNS.....	21
6.2. ACCESIBILITATEA SI OPORTUNITATEA	23
6.2.1. Metodele de acces.....	23
6.2.2. Accesibilitatea pe domenii de date	24
6.2.3. Oportunitatea pe domenii de date	25
6.2.4. Factorii care afectează accesibilitatea și oportunitatea datelor.....	26
6.3. CLARITATEA DATELOR	28
6.4. COMPARABILITATEA DATELOR.....	31
7. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	32

Lista abrevierilor

BNS – Biroul Național de Statistică

PNUD – Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare

FG – Focus-Grup

APL – Autorități Publice Locale

APC – Autorități Publice Centrale

ONG – Organizații Non Guvernamentale

UIFEM – United Nations Development Fund for Women (Fondul Națiunilor Unite pentru Femei)

UNFPA - Fondul ONU pentru Populație

NR – Non răspuns

1. CONTEXTUL ȘI OBIECTIVELE CERCETĂRII

În conformitate cu Evaluarea Generală (Global Assessment) a sistemului statistic oficial al Republicii Moldova, care a fost efectuată în perioada 2006-2007, Biroul Național de Statistică (BNS) întreprinde măsurile necesare pentru a satisface necesitățile informaționale ale utilizatorilor de date statistice oficiale pentru a corespunde standardelor internaționale din domeniu, prioritate fiind acordate acelor cerințe ale UE care corespund și nevoilor naționale prioritare.

Proiectul de Consolidare a Sistemului Statistic Național, reprezintă o inițiativă comună a Guvernului Republicii Moldova, PNUD, UIFEM și UNFPA, fiind coordonat de Biroul Național de Statistică, și are ca scop îmbunătățirea procesului de colectare a datelor, de diseminare și utilizare a informației statistice orientate în particular spre necesitățile naționale și asigurarea conformității statisticii oficiale cu standardele internaționale.

Punerea la dispoziția utilizatorilor a datelor statistice relevante va contribui la asigurarea unui proces eficient de monitorizare și evaluare a strategiilor și programelor naționale, la creșterea credibilității statisticii naționale oficiale, la sporirea gradului de înțelegere a indicatorilor statistici, metodologiilor și va consolida o mentalitate consensuală între toate categoriile și grupurile de utilizatori.

Unul dintre rezultatele așteptate de la Proiect este asigurarea accesului la datele statistice prin îmbunătățirea sistemului de diseminare, a practicilor și instrumentelor de evaluare a necesităților utilizatorilor. Aceste rezultate pot fi atinse prin implementarea următoarelor activități: elaborarea de materiale tematice de folosință înlesnită (easy-to-use) pentru difuzare și informarea utilizatorilor despre materialele disponibile. Astfel, măsurarea nivelului de satisfacere a utilizatorilor cu datele disponibile joacă un rol important în monitorizarea implementării acțiunilor pentru atingerea acestor rezultate. Reacția retroactivă din partea utilizatorilor de date va ajuta BNS și alți producători de date statistice oficiale să evalueze gradul de satisfacere a utilizatorilor și să elaboreze măsurile necesare de întreprins pentru a contribui la dezvoltarea sistemului statistic național.

Pornind de la cele expuse mai sus, această **cercetare sociologică de evaluare a gradului de satisfacere a utilizatorilor cu datele produse de BNS** are ca scop prezentarea modului în care datele statistice produse și informația metodologică a BNS corespund necesităților informaționale ale diferitelor categorii de utilizatori.

Obiectivele specifice ale cercetării

- De a identifica opinia utilizatorilor privind calitatea informației statistice produse și diseminate de BNS, utilitatea metodologiilor statistice și de a determina dacă această informație satisface necesitățile utilizatorilor;
- De a analiza rezultatele evaluării calității de către utilizatori, prezentând punctele forte ale BNS și elaborând un set de recomandări pentru îmbunătățirile necesare;
- De a evalua gradul de cunoaștere și de atitudine generală față de BNS, ca imagine și reputație;
- De a evalua eficiența sistemului de diseminare a datelor statistice;
- De a evalua opinia publică privind schimbările de calitate a serviciilor BNS și eficiența eforturilor BNS de a oferi informația statistică diferitelor categorii de utilizatori și publicului;

- De a contribui la elaborarea unei metodologii și a unui set de indicatori pentru cercetările ulterioare ale opiniei publice privind activitatea și serviciile BNS.

2. METODOLOGIA

Cercetarea sociologică a fost efectuată în perioada iunie-noiembrie a.c. și a fost implementată în patru etape:

1. Elaborarea chestionarului-test pentru sondaj (iunie)

În conformitate cu practicile internaționale de evaluare în domeniu și luând ca temelie chestionarul elaborat de EUROSTAT pentru evaluarea prin sondaj a calității datelor din punctul de vedere al utilizatorilor, echipa de implementare a elaborat versiunea inițială a chestionarului.

Chestionarul a inclus trei tipuri de întrebări:

- a. Întrebări privind imaginea generală, încrederea față de BNS și față de datele produse de BNS
- b. Întrebări privind gradul de satisfacere a utilizatorilor cu datele produse de BNS din punctul de vedere al relevanței, oportunității, comparabilității, accesibilității și comparabilității acestor date;
- c. Întrebări referitoare la gradul de satisfacere a utilizatorilor privind activitatea BNS de diseminare a datelor statistice și formele de îmbunătățire a diseminării.

Versiunea inițială a chestionarului-test a fost pusă în discuție în cadrul unui atelier de lucru desfășurat cu conducerea și responsabilii pentru proiect din cadrul BNS și PNUD. Ca urmare a lucrărilor atelierului chestionarul a fost adaptat la necesitățile specifice ale BNS.

2. Cercetare calitativă de testare a chestionarului de sondaj (iulie)

În cadrul acestei etape a fost desfășurată o serie de interviuri de grup și interviuri în profunzime, al căror scop a fost testarea chestionarului de către utilizatorii de date statistice de diferite categorii de utilizatori.

Chestionarul testat a fost îmbunătățit prin reformularea întrebărilor care nu erau destul de clare pentru respondenți, prin introducerea altor întrebări relevante pentru utilizatori și excluderea întrebărilor nerelevante sau prea complicate pentru ei.

Versiunea finală a chestionarului a fost aprobată de către responsabilii pentru proiect din cadrul BNS.

3. Cercetarea cantitativă (sondajul) august - octombrie

Clasificarea instituțională a utilizatorilor de date statistice și întocmirea listelor respondenților a fost înfăptuită în baza catalogului instituțiilor care apelează la publicațiile statistice oficiale oferite de BNS.

Analiza bazei de date a abonaților permanenți ai BNS și a instituțiilor care procură ocazional publicațiile BNS, ne-a permis să constatăm că majoritatea utilizatorilor de date statistice ale BNS o alcătuiesc în cea mai mare parte instituțiile publice de nivel național și întreprinderile mari, predominând utilizatorii din mediul urban. Printre întreprinderi domină instituțiile bancare, cele de asigurări și cele de comunicații.

În lista participanților la sondaj au fost incluse toate instituțiile guvernamentale și cele ale administrațiilor locale ce întrebuințează permanent în activitatea lor datele produse de BNS.

Metodă finală de completare a listei respondenților s-a bazat pe analiza managerială generală a activității instituțiilor din diverse domenii, pe notorietatea acestora în țară și pe identificarea rolului pe care l-ar putea avea datele statistice oficiale în activitatea lor.

Pornind de la cele expuse mai sus, metoda de selectare a respondenților pentru sondaj a reprezentat structurarea pe segmente în funcție de genul de activitate a utilizatorului, iar din cadrul fiecărui segment s-a extras câte un eșantion prin aplicarea metodei aleatorii (autorități publice locale) sau a alegerii raționale.

<i>Baza de date inițială a respondenților BNS</i>	<i>număr</i>	<i>%</i>
APL	31	8%
APC si inst. publice	90	23%
Institutii externe	23	6%
Intreprinderi	106	28%
Mass Media	37	10%
ONG	54	14%
Instituții de cercetare, de consultanță, academice	44	11%
Total	385	100%

Dat fiind faptul că în procesul de distribuție a chestionarului au fost primite numeroase refuzuri de completare, lista de distribuție a fost mărită pînă la 489 de respondenți, pentru a obține un număr reprezentativ de utilizatori. Printre motivele principale de refuz au fost invocate lipsa de timp sau faptul că nu sînt utilizatori de date produse de BNS.

4. Cercetarea calitativă de interpretare a rezultatelor (noiembrie)

În cadrul acestei etape a fost efectuată a doua serie de interviuri de grup al cărei scop a fost interpretarea rezultatelor sondajului după prelucrarea inițială a datelor acumulate. Utilizatorilor de date statistice le-au fost prezentate rezultatele sondajului după care s-a discutat motivația opțiunilor respondenților pe grupuri de utilizatori și domenii de date utilizate, s-au acumulat argumente în favoarea opțiunilor respondenților, s-au verificat unele concluzii ale echipei de implementare.

5. Analiza rezultatelor (noiembrie)

Scopul de bază al procesului de analiză a constituit identificarea legităților opțiunilor respondenților din cadrul sondajului, în funcție de categoria de utilizatori și de domeniul de date utilizate, explicarea acestora în baza rezultatelor celei de a doua serii doi de interviuri de grup cu reprezentanții instituțiilor utilizatoare de date produse de BNS.

3. REZUMATUL REZULTATELOR CERCETĂRII

A. Atitudinea generală față de BNS, imaginea și reputația sa

- 35% dintre utilizatori au încredere totală în datele produse de BNS, 16% sînt sceptici privind datele statistice ale BNS în unele domenii, 32,9% fiind sceptici privind datele BNS în general;
- Doar 5% dintre respondenți au apreciat negativ calitatea datelor produse de BNS prin nota camuflată, majoritatea absolută a respondenților apreciind pozitiv calitatea datelor, dintre care 37% apreciind cu nota maximă zece;
- BNS se bucură de încredere mai ales din partea utilizatorilor din sectorul public;
- Neîncrederea unor reprezentanți din sectorul privat este cauzată mai mult de necunoașterea metodologiilor de lucru utilizate în sectorul public în general și în domeniul statisticii în particular;
- Utilizatorii au cea mai mare neîncredere față de datele din domeniul social (condiții și nivel de trai, forță de muncă și șomaj) și economic (comerț, investiții);
- Neîncrederea față de datele produse de BNS este condiționată și de faptul că BNS este perceput de opinia publică în contextul (ne)încrederii cetățeanului față de stat și de performanțele lui (ale statului) socio-economice în general;
- Neîncrederea față de datele produse de BNS este condiționată de lipsa sau întârzierea difuzării rapoartelor analitice explicative la datele statistice publicate, fapt ce impune utilizatorul să atragă atenția la interpretările din sectorul asociativ (mass media, ONG-uri, mai rar instituții de consultanță private) care sînt deseori tendențioase;
- Factorul esențial care contribuie la consolidarea credibilității utilizatorilor față de BNS îl reprezintă performanțele BNS ce țin de întreținerea paginii web a instituției.

B. Caracteristicile utilizatorilor datelor produse de BNS, domeniile de date cele mai utilizate, scopurile de utilizare și metodele de acces

Profil utilizator

- Utilizatorii datelor statistice produse de BNS provin mai ales din domeniul public;
- Utilizatorii din domeniul privat utilizează mai rar datele BNS dat fiind faptul că, spre deosebire de utilizatorii din domeniul public, au libertatea de a utiliza în procesul decizional datele statistice din surse neoficiale (servicii de consultanță, mass media, cercetări ale ONG-urilor finanțate din străinătate);
- Datele statistice produse de BNS sînt folosite cel mai frecvent de către utilizatorii din domeniul public printre care locurile de frunte îl ocupă angajații instituțiilor medicale și cei ai APC;
- Grupul cel mai larg de utilizatori de date statistice este constituit din decidenți de nivel mediu, aceștia totalizînd 44%, și cei de nivel înalt constituind 26% din totalul respondenților activi (adică cei care utilizează în activitatea lor profesională datele produse de BNS).

Domenii de date utilizate și scopuri

- Domeniile de date cele mai utilizate sînt demografie, condiții și nivel de trai, prețuri, finanțe;
- Scopurile principale de utilizare a datelor statistice produse de BNS constituie informarea generală și informarea pentru luarea deciziilor pe termen mediu și lung.

Metode de acces

- Sursa principală de obținere a datele statistice necesare produse de BNS este reprezentată de publicațiile tipărite de BNS, apoi pagina web a BNS;
- Sursa preferată de către utilizatori din care ei ar dori să obțină datele statistice produse de BNS pentru majoritatea dintre ei este pagina web a BNS, excepție făcînd utilizatorii din cadrul APL care preferă în primul rînd consultarea publicațiile tipărite ale BNS;
- Deși ar prefera să obțină datele necesare de pe pagina web a BNS, utilizatorii folosesc în primul rînd publicațiile tipărite, deoarece acestea oferă indicatori mai detaliați, pagina web oferind indicatori mai generalizați;
- În viziunea utilizatorilor, lipsa de informație este percepută, în primul rînd, ca lipsa indicatorilor statistici detaliați în funcție de domeniul specific de activitate a utilizatorului, și detalierea lor la nivel de regiuni, raioane, localități etc. în publicațiile BNS, dar mai ales pe pagina web oficială a instituției;
- Majoritatea respondenților consideră că lipsa unor informații statistice pe pagina web a BNS este cauză principală de limitare a accesului la datele produse de BNS.

C. Calitatea datelor statistice și a informațiilor metodologice produse de BNS

Nu au fost identificate diferențe semnificative, covârșitoare, privind modul de apreciere a calității datelor BNS pe cele 5 dimensiuni – relevanță, accesibilitate, oportunitate, claritate, comparabilitatea datelor, în funcție de domeniul de date sau tipul utilizatorului, privat sau public.

Relevanța datelor produse de BNS

- Datele produse de BNS sînt percepute ca prea generalizate, deseori nefiind aplicabile în cercetări și planificare, mai ales în sectorul microeconomic și social;
- Caracterul prea generalizat al indicatorilor, conform părerilor utilizatorilor, se datorează armonizării standardelor naționale cu cele internaționale, fapt ce nu este întotdeauna benefic;
- Caracterul prea generalizat al datelor BNS este perceput și în contextul faptului că BNS nu oferă în publicațiile sale indicatori la nivel local, raional, regional, ceea ce dăunează aplicabilității datelor BNS la aceste niveluri;
- Neîncrederea față de unele date ale BNS este explicată de către utilizatori și prin lipsa de responsabilitate sau rea-voința instituțiilor care elaborează și prezintă rapoartele statistice primare eronate pentru a diminua indicatorii în scop de evaziune fiscală (sectorul privat) sau a îmbunătăți indicatorii de performanță de către instituțiile publice, iar responsabilitatea pentru aceste acțiuni nu poate fi atribuită BNS ci îndeosebi organelor de control..

Claritatea datelor produse de BNS

- Majoritatea utilizatorilor nu întâmpină dificultăți în înțelegerea datelor produse de BNS, dar consideră importante explicațiile metodologice care însoțesc datele respective;
- Utilizatorii sînt satisfăcuți de explicațiile metodologice care însoțesc indicatorii statistici difuzați de BNS;
- Utilizatorii sînt satisfăcuți de formele de prezentare a datelor statistice produse de BNS, dar solicită o atenție sporită din partea BNS față de prezentarea rapoartelor analitice lămuritoare la datele statistice furnizate;
- Pentru înlesnirea aplicabilității datelor BNS, utilizatorii solicită publicarea datelor pe pagina web a BNS, în alte formate decît PDF și HTML și anume cum sînt Excel și Word.

Accesibilitatea și oportunitatea datelor produse de BNS

- Datorită paginii web a BNS, datele produse de BNS sînt percepute ca accesibile;
- Pentru o parte semnificativă dintre utilizatorii din sectorul public, mai ales dintre cei din APL, temeiul necesar pentru aplicabilitatea datelor statistice oficiale în procesul decizional îl constituie doar consultarea publicațiilor tipărite ale BNS sau folosirea comunicatelor oficiale din partea BNS. Pagina web a BNS încă nu este percepută, evident în mod eronat, ca informație oficială, fapt ce dăunează oportunității și relevanței utilizării datelor BNS;
- Procedura de plasare a interpelărilor este apreciată ca mai puțin birocratizată decît în alte instituții de stat, însă se dorește sporirea operativității răspunsurilor, chiar și a celor negative;
- Utilizatorii nu sînt mulțumiți de forma generalizată a datelor statistice expusă pe pagina web a BNS, utilizatorii fiind nevoiți să aștepte apariția publicațiilor tipărite, acest fapt fiind calificat de către utilizatori ca limitare a accesului la datele oficiale;
- Utilizatorii sînt nemulțumiți că sînt nevoiți să aștepte cu o întârziere de un an apariția anuarului statistic;
- Majoritatea utilizatorilor solicită implementarea unui sistem de abonare la informațiile BNS distribuite operativ prin poșta electronică;
- Introducerea sau actualizarea întârziată a indicatorilor statistici de performanță a strategiilor, programelor, planurilor pe termen mediu și lung elaborate de instituțiile publice, afectează calitatea procesului de monitorizare a implementării acestora.

Comparabilitatea datelor produse de BNS

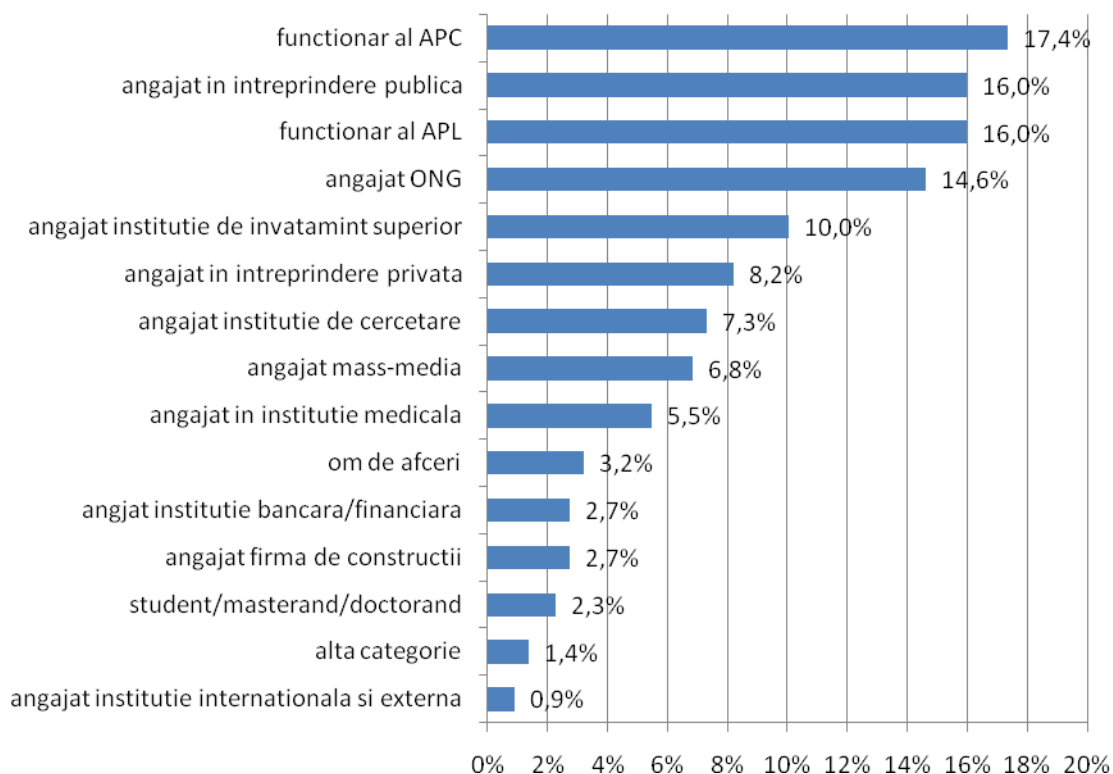
- Majoritatea utilizatorilor apreciază datele statistice produse de BNS ca *parțial comparabile*;
- Majoritatea utilizatorilor intervievați consideră că comparabilitatea datelor produse de BNS se îmbunătățește și se datorează procesului de armonizare a statisticii naționale, legislației, metodologiilor de activitate a instituțiilor publice și private cu standardele internaționale;
- Utilizatorii intervievați consideră că odată cu atingerea comparabilității datelor statistice la nivel internațional, BNS oferă indicatori statistici prea generalizați care uneori nu pot fi utilizați în activități specifice.

4. PROFILUL UTILIZATORILOR DE DATE STATISTICE PRODUSE DE BNS

4.1. Segmentele de utilizatori

În urma prelucrării chestionarelor acumulate s-a constatat că segmentul cel mai larg de utilizatori de date produse de BNS este constituit din angajații instituțiilor publice centrale și locale, alcătuind împreună 34% din respondenți.

Distributia instituțională a utilizatorilor anchetați

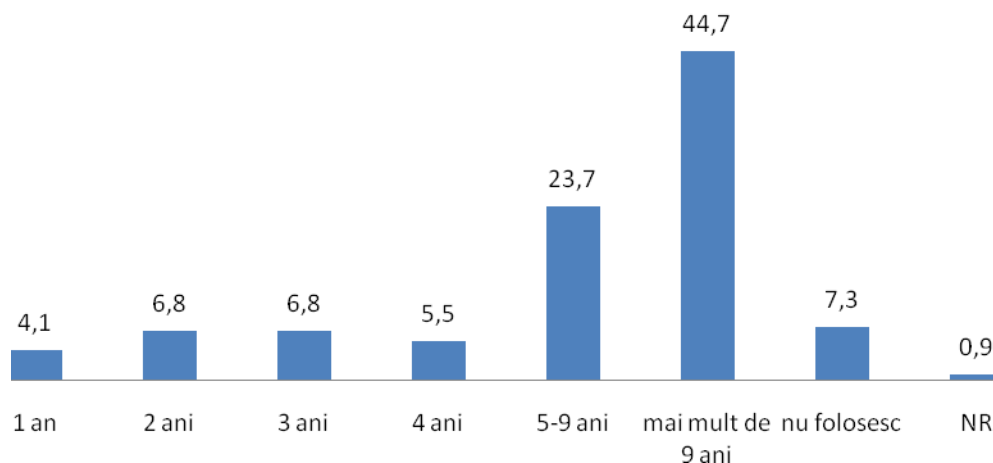


4.2. Experiența de utilizare a datelor produse de BNS

Majoritatea respondenților au acumulat experiența necesară pentru evaluarea calității datelor statistice, 44,7% dintre utilizatori folosind datele statistice de 10 ani și mai mult, 23,7% de 5-9 ani.

Cei mai experimentați utilizatori sînt din domeniul medical și din învățămînt.

De citi ani utilizati datele statistice produse de BNS?

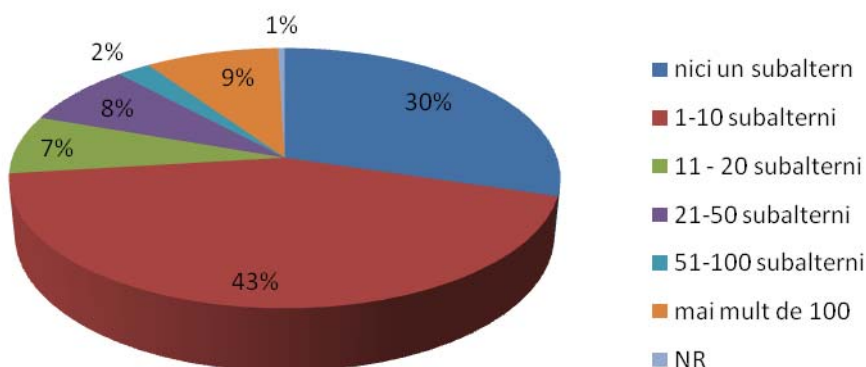


4.3. Nivelul decizional al utilizatorilor

Doar 30% dintre respondenții care au completat chestionarul nu au în subordine nici un angajat. Constatăm că **grupul cel mai larg de utilizatori de date statistice este constituit din decidenți de nivel mediu**, cu 44%. Grupul decizional de nivel înalt constituie 26% dintre utilizatori.

La nivelul cel mai înalt decizional datele produse de BNS se utilizează în instituții medicale (procent cumulată, decidenți cu mai mult de 10 subalterni) – 74%, întreprinderile publice - 54% și cele private - 33%, mass media – 45%.

Citi subalterni aveti in subordinea Dvs.?

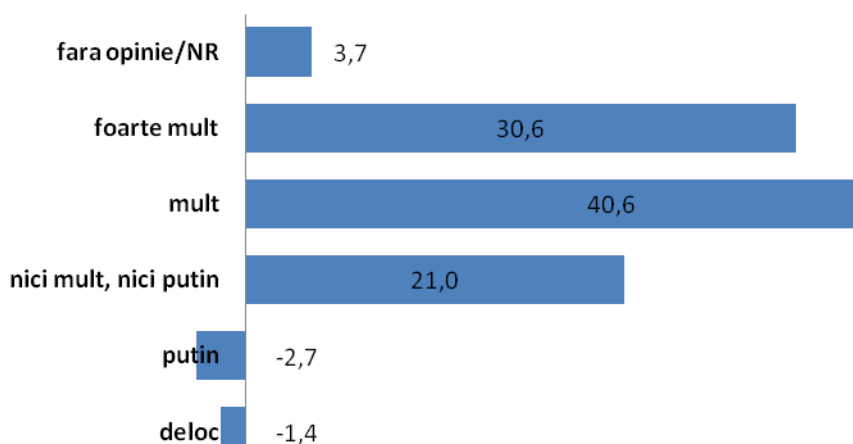


4.4. Gradul de interes față de datele statistice produse de BNS

70% dintre utilizatorii de date statistice au apreciat că sînt interesați sau foarte interesați de datele produse de BNS, ceea ce corespunde practic procentajului acumulat privind importanța datelor statistice produse de BNS în activitatea instituțiilor, circa 80% dintre utilizatori apreciindu-le ca importante sau foarte importante.

Acest fapt ne permite să constatăm că politica de activitate a instituțiilor, metodologiile de activitate, influențează cel mai mult interesul angajatului față de datele produse de BNS.

In ce masura va intereseaza datele statistice BNS?



Cel mai mult sînt interesați iarăși funcționarii publici din cadrul administrației publice centrale (procent cumulată *mult* și *foarte mult* – 85%) sau locale și lucrătorii instituțiilor de cercetare (procent cumulată 87%).

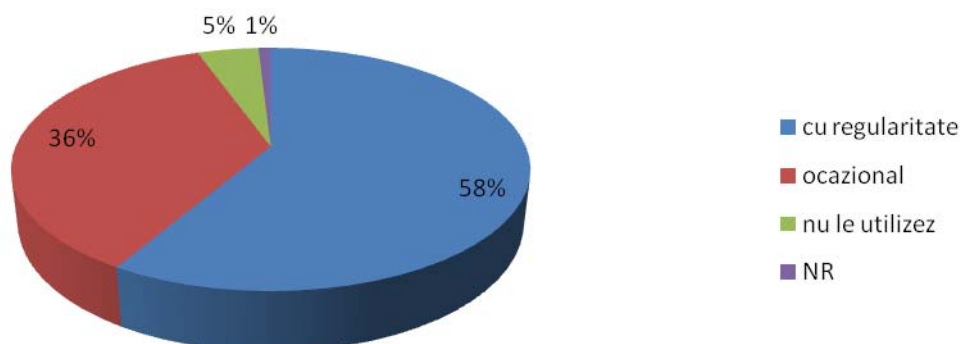
Cei mai puțin interesați de datele statistice ale BNS, dar cu procente de dezinteres nesemnificative, sînt angajații întreprinderilor publice și private (procent cumulată *deloc* și *puțin* – circa 7%) și angajații mass media (14%).

Cel mai numeros segment care manifestă un interes mediu/neutru față de datele produse de BNS, de circa 60%, este alcătuit din două grupuri de utilizatori: oamenii de afaceri și angajații instituțiilor bancar/financiare. Acest lucru se explică prin faptul că **grupurile utilizează pe lângă datele produse de BNS datele proprii ale instituțiilor, iar bancherii, îndeosebi, utilizează și datele Băncii Naționale a Moldovei.**

4.5. Frecvența de utilizare a datelor produse de BNS

Conform rezultatelor sondajului, 58% dintre utilizatori folosesc *cu regularitate* în activitate datele produse de BNS, circa 36% le folosesc *ocazional*.

Cît de frecvent utilizați datele statistice produse BNS?



Frecvența cea mai înaltă de utilizare a datelor statistice oficiale a fost identificată la angajații instituțiilor de învățămînt superior, 92% dintre respondenți din această categorie menționînd că

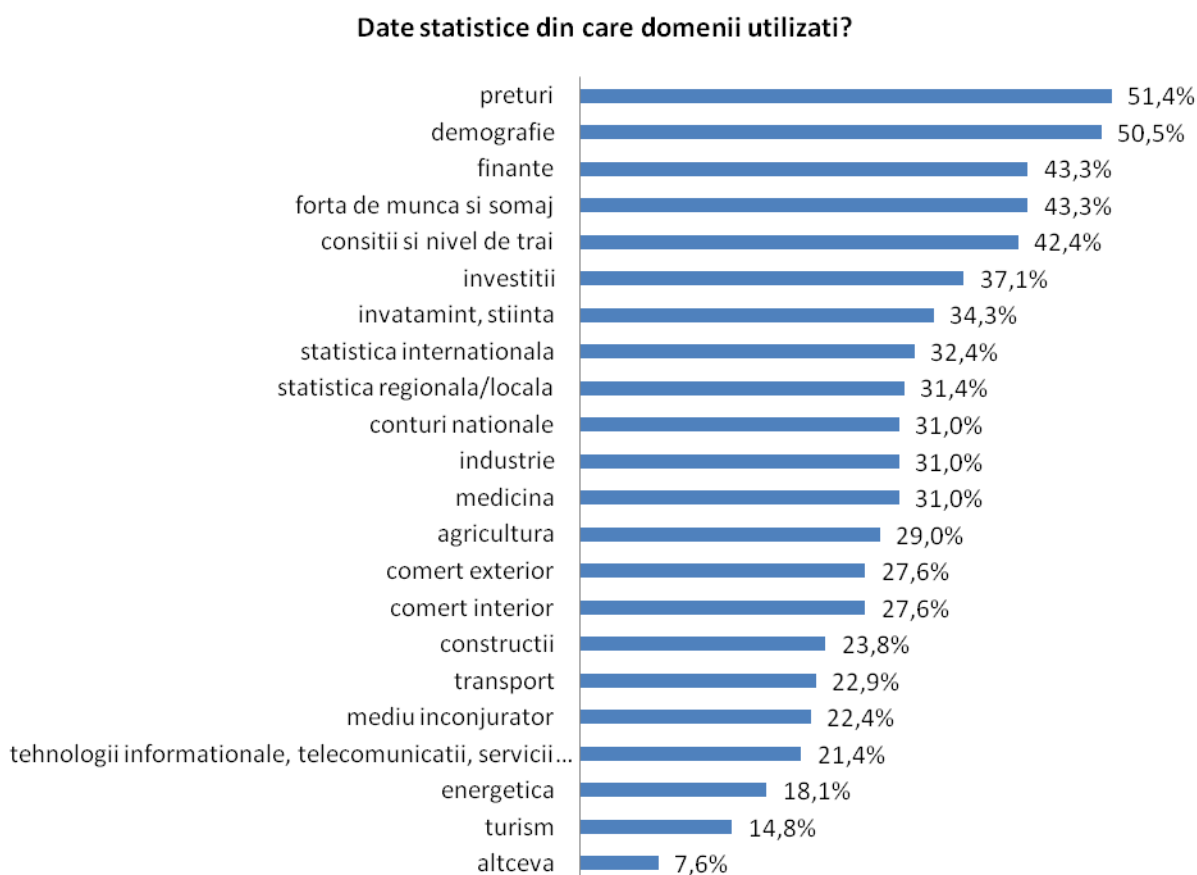
utilizează datele produse de BNS cu regularitate, funcționarii publici de rang local (78%), de rang central (55%), ai instituțiilor medicale – 72% și ai celor de cercetare – 62%.

Ca și în cazul gradului de interes față de datele produse de BNS, cele mai mari segmente de utilizatori care recurg doar ocazional la datele produse de BNS, le alcătuiesc angajații întreprinderilor publice/private și lucrătorii din domeniul financiar/bancar, cu câte 80%.

Frecvența de utilizare pe domenii de date (vezi anexa 1, întrebarea 11) trebuie să fie comparată cu graficul publicațiilor BNS, pentru reactualizarea politicilor/graficilor de difuzare a datelor statistice.

4.6. Domeniile de utilizare și scopurile

Cele mai utilizate date statistice produse de BNS sînt din domeniile *prețuri*, *demografie* și *finanțe* cu câte 51,4%, 50,5% și 43,3% respectiv. Cele mai puțin utilizate date sînt din domeniile *tehnologii informaționale* – 21,4%, *energeticii* - 18,1% și *turismului* – 14,8%.



- Angajații din instituțiile financiar-bancare bancar-financiare sînt îndeosebi interesați de domeniile *conturi naționale* și *finanțe* – 80%;
- Angajații ONG – *forță de muncă* și *șomaj* – 76%, *condiții* și *nivel de trai* – 58,8%;
- Mass Media – *condiții* și *nivel de trai* – 82%, *demografie* – 73%;
- Instituții de cercetare - procentele se împart uniform în funcție de profil;
- Angajații instituțiilor de învățămînt superior – *prețuri* – 75%, *învățămînt* și *știință* – 67%.

Scopurile principale de utilizare a datelor produse de BNS constituie informarea pentru efectuarea analizelor cu 59,9%, și luarea deciziilor pe termen scurt și lung - 54,6%.

În cadrul interviurilor de grup, reprezentanții APC, APL și ai instituțiilor de cercetare, au menționat importanța datelor statistice oficiale pentru elaborarea și implementarea politicilor și strategiilor pe termen mediu și lung, fapt ce a fost confirmat și de sondaj când circa 60% dintre utilizatorii din aceste grupuri au specificat că utilizează datele statistice oficiale pentru procesul decizional pe termen lung.

Totuși, conform relatărilor participanților, deși majoritatea programelor, planurilor, strategiilor, aflate în stadiu de implementare, prevăd anumiți indicatori de monitorizare a performanțelor, aceștia adesea nu sînt prezentați în publicațiile BNS. Această situație este explicată de reprezentanții APC prin **lipsa unui sistem de coordonare între ministere și BNS pentru reînnoirea în timp util a indicatorilor statistici prevăzuți în strategiile și politicile pe termen mediu și lung.**

Angajații din mediul de afaceri, mai ales cei din sectorul privat, utilizează datele statistice oficiale îndeosebi la elaborarea planurilor de afaceri și la cercetările de piață. Cu toate acestea, în cadrul interviurilor de grup, aceștia s-au plîns de indicatorii statistici prea generalizați, care nu pot fi aplicați în totalitate în procesul de cercetare de piață, deci și în planificare. În aceste condiții întreprinderile sînt nevoite să aloce resurse semnificative pentru cercetări de marketing în domeniile specifice activității lor. O parte dintre intervievații din acest domeniu consideră că **formele actuale de rapoarte statistice pe care le prezintă întreprinderile Biroului Național de Statistică nu prevăd un grad suficient de amănunțire a indicatorilor, iar uneori este chiar greu de adaptat la specificul de activitate al companiei, fapt datorită căruia ulterior au de suferit chiar ei, când nu pot face o analiză pe segmente de producție din ramura în care activează.**

4.7. Formele solicitate de prezentare a datelor produse de BNS

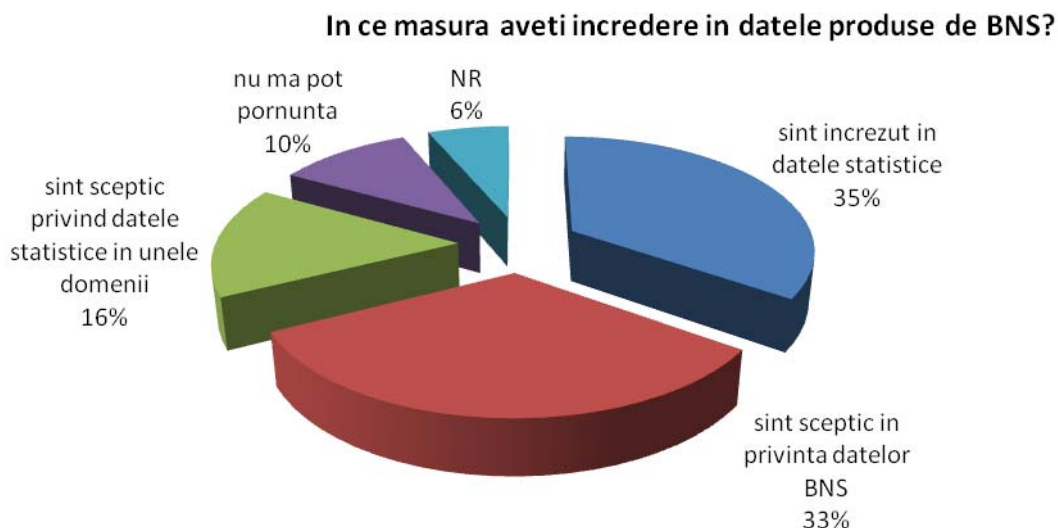
Majoritatea respondenților din cadrul sondajului s-au arătat mulțumiți de operativitatea și forma publicațiilor de pe pagina web a BNS (pe toate tipurile de tabele, diagrame, etc.).

În cadrul interviurilor de grup o bună parte dintre intervievați, mai ales cei dintre angajații din mediul de afaceri și din instituțiile de cercetare, s-au arătat nemulțumiți de faptul că datele sînt prezentate doar în format HTML și PDF, considerînd că pentru înlesnirea prelucrării datelor de către utilizatori BNS ar trebui să le ofere și în alte formate, îndeosebi tabelele în Excel și textele în Word.

5. ÎNCREDEREA FAȚĂ DE BNS ȘI DATELE STATISTICE PRODUSE DE BNS

5.1. Gradul de încredere față de BNS

Cu toate că majoritatea respondenților au apreciat datele produse de BNS ca cel puțin satisfăcătoare, doar 34,7% dintre utilizatori afirmă că au încredere în datele produse de BNS, 32,9% fiind sceptici în privința datelor, 15% - sceptici față de datele din anumite domenii.



Domeniile cele mai des nominalizate atât în cadrul sondajului, cât și în cazul FG, a căror calitate trezește scepticism sînt, conform utilizatorilor, datele din domeniul social: *condiții și nivel de trai, forță de muncă și șomaj, demografia populației*, și economice: *comerț interior/exterior și investiții*. (vezi anexa 1, întrebarea 29)

Corelația dintre nivelul de încredere față de datele produse de BNS și domeniile de date utilizate de repondenți, ne arată aceeași situație, cei mai sceptici utilizatori fiind cei care folosesc datele din domeniile menționate mai sus.

Trebuie menționat faptul că pentru a se informa asupra datelor din domeniile *condiții și nivel de trai, prețuri, tehnologii informaționale*, o parte dintre utilizatori, între 5 și 6%, preferă să recurgă în primul rînd la mass media și nu la datele produse de BNS.

Printre motivațiile principale ale utilizatorilor, acumulate în interviurile de grup, care afectează credibilitatea BNS și a datelor sale sînt următoarele:

1. BNS folosește indicatori insuficienți în aceste domenii pentru a descrie mai complet situația la zi;
2. Uneori, dar nu de regulă, BNS ar putea fi influențat de diverși factori politici pentru „îmbunătățirea” indicatorilor;
3. BNS nu confruntă datele din aceste domenii cu datele publicate de instituțiile independente interne și internaționale – ONG-uri, mass-media etc.

Utilizatorii, care cel mai des sînt sceptici față de datele produse de BNS, provin mai ales din sectorul privat și cel asociativ și anume ONG-urile, oamenii de afaceri și colaboratorii întreprinderilor private, studenții etc.

În cadrul interviurilor de grup această situație a fost explicată de către utilizatori în felul următor:

- angajații din sectorul public consideră că:

1. Utilizatorii din sectorul privat nu cunosc metodologiile de elaborare și calculare a indicatorilor;
2. Utilizatorii din domeniul privat privesc BNS-ul ca pe o instituție de stat ale cărei performanțe lasă de dorit, iar BNS este apreciat în contextul general al performanțelor statului;
3. Utilizatorii din domeniul privat au libertatea, spre deosebire de utilizatorii din domeniul public, să folosească în procesul decizional și datele din surse neoficiale, care deseori le contrazic pe cele oficiale, ceea ce și formează acest scepticism.

- Majoritatea respondenților din sectorul privat intervievați în cadrul ședințelor de FG au fost de acord cu argumentele de mai sus, mai menționând următoarele cauze:

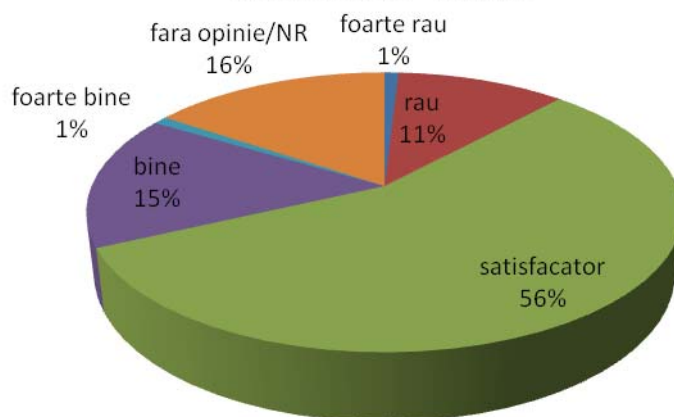
4. Deseori datele produse de BNS din domeniul social sînt seci, fără explicațiile de rigoare de la factorii de decizie din domeniile menționate, fapt care permite interpretarea liberă a lor;
5. Mulți indicatori din domeniul social sînt prezentați la nivel general, fără detalierea necesară utilizatorilor, fapt ce stîrnește indignarea mai ales printre ONG-uri și permite interpretarea prea largă a lor.

Cu toate acestea, majoritatea absolută a respondenților din cadrul interviurilor de grup consideră că datele statistice produse de BNS sînt datele cele mai credibile la momentul dat în RM.

5.2. Cum reflectă datele produse de BNS evoluția social-economică din societate

Doar 12% dintre respondenți consideră că datele produse de BNS reflectă rău (11%) sau foarte rău (1%) evoluția situației social-economice din RM.

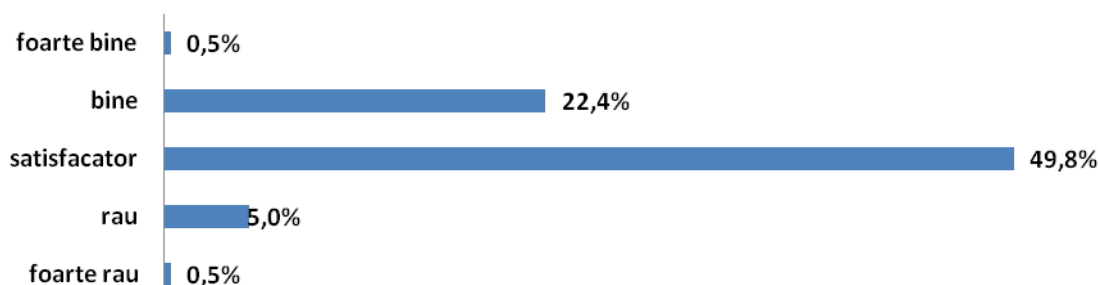
Cum sînt reflectate schimbările social-economice care se produc în RM în datele produse de BNS?



După părerea intervievaților la ședințele FG, cauzele principale care afectează calitatea reflectării situației din țară sînt următoarele:

1. Veridicitatea datelor este afectată de metodologia de calculare a indicatorilor care nu prevede mai multe surse de informație statistică brută.
2. Veridicitatea datelor BNS este afectată din faza de pregătire a rapoartelor statistice când agenții economici se eschivează de la plățile fiscale prin diminuarea indicatorilor de producție, iar instituțiile publice își îmbunătățesc artificial indicatorii de performanță.
3. Veridicitatea datelor este afectată de amestecul factorului politic în activitatea BNS, mai ales pentru îmbunătățirea datelor din domeniul social.

Cum apreciați coerența datelor statistice produse de BNS din diferite domenii?



Deși datele sondajului arată că doar 5% dintre utilizatori califică coerența datelor dintre diferite domenii ca rea, în cadrul interviurilor de grup mai mulți participanți, mai ales cei din mediul de afaceri, au sugerat ideea că, dacă metodologiile BNS ar prevedea mai multe surse de informație pentru aceiași indicatori, coerența datelor dintre diferite domenii ar fi îmbunătățită, deci și datele produse de BNS s-ar bucura de o mai multă încredere. De notat că segmentul cel mai mare de utilizatori care au apreciat în cadrul sondajului că datele din diferite domenii nu sînt corelate sînt anume cei ce provin din mediul de afaceri privat (14%).

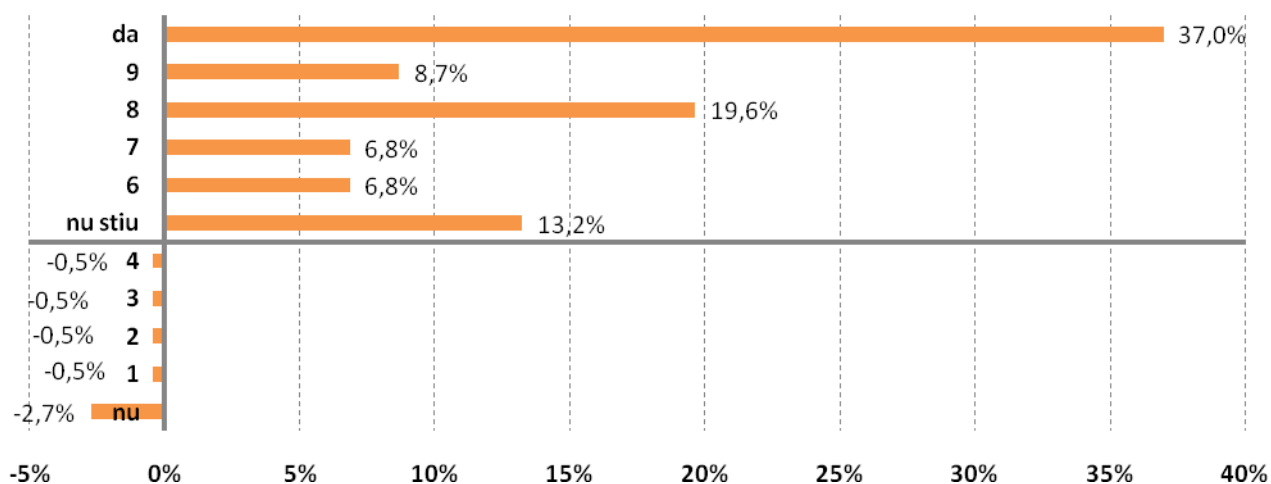
„Dacă BNS, de exemplu, ar compara datele Departamentului Vamal privind utilajele importate cu cele oficial înregistrate de agenții economici la balanța firmei s-ar observa o discrepanță semnificativă”.

„Există o diferență mare între datele privind volumul importurilor la unele produse, de exemplu la cafea, și volumul comercializat de acest produs pe piața națională”.

5.3. Nota camuflată de apreciere a calității datelor produse de BNS

Pentru evitarea asocierii performanțelor BNS-ului cu cele ale altor instituții ale statului, în chestionar a fost introdusă rugăminte de a aprecia voința utilizatorilor de a recomanda sau nu, datele produse de BNS, altor utilizatori, pe o scară de la 1 la 10. Alegîndu-și opțiunea, utilizatorul, de fapt, apreciază prin notă calitatea datelor BNS (nota camuflată), astfel izolîndu-l de neîncrederea față de alte instituții publice și stat în general.

Ati recomanda folosirea datelor statistice produse de BNS? (nota camuflata)



După cum se vede din diagrama de mai sus, 37% dintre respondenți au apreciat la valoarea maximă convingerea lor de a recomanda altor utilizatori datele produse de BNS, procent comparabil cu nivelul maxim de încredere acordat BNS - 35%. Structura instituțională a respondenților care au notat cu nota 10 corespunde cu structura instituțională a respondenților care au încredere totală în datele produse de BNS, notele maxime venind îndeosebi de la utilizatorii din domeniul public (APL, APC). Notele cele mai mici provin mai mult din mediul economico-financiar și de la ONG-uri (vezi anexa 2, Tabelul 7).

După cum se vede din diagramă, doar circa 6% dintre utilizatori au notat cu notă negativă datele produse de BNS, majoritatea venind de la utilizatorii care folosesc date din domeniile energetică, prețuri, construcții, investiții și turism.

Remarcă: este important să subliniem că un respondent dintre cei care au notat cu nu întrebarea privind recomandarea datelor produse de BNS altora a explicat astfel opțiunea sa: „*de ce să dau concurenților sau prietenilor mei date pe care le folosesc eu cu succes în activitatea mea, creîndu-mi astfel cu propriile mele mâini concurenți sau întărindu-i pe cei existenți ?*” Aceasta este, de fapt, o apreciere maximă făcută datelor BNS după toate componentele lor esențiale – relevanță, coerență etc.

6. APRECIEREA CALITĂȚII DATELOR PRODUSE DE BNS

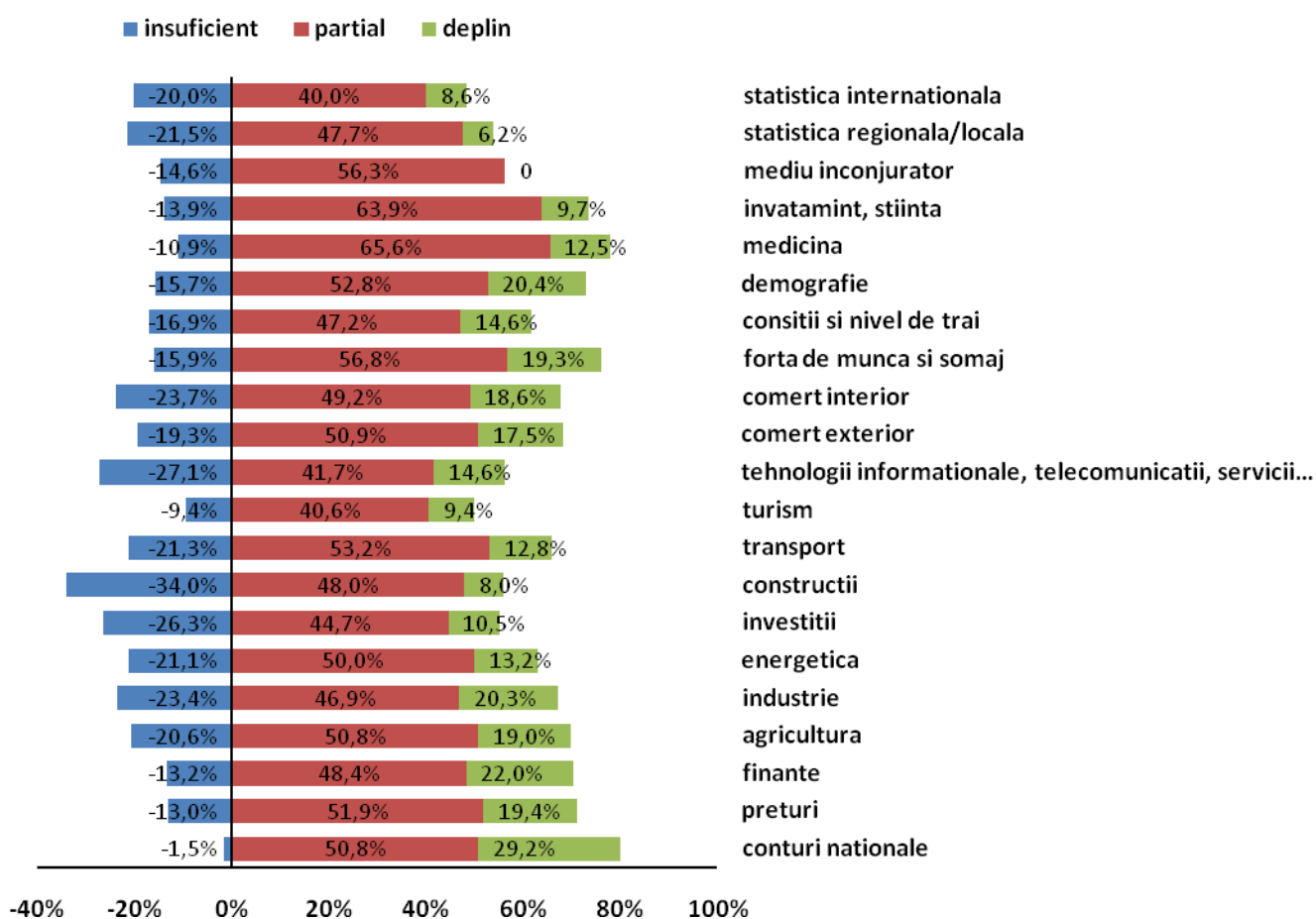
6.1. RELEVANȚA: acoperirea necesităților informaționale ale utilizatorului

Doar circa 18,1% dintre respondenți au apreciat că datele produse de BNS nu satisfac necesitățile informaționale, 50,4% că satisfac parțial și doar 15,2% - satisfac deplin.

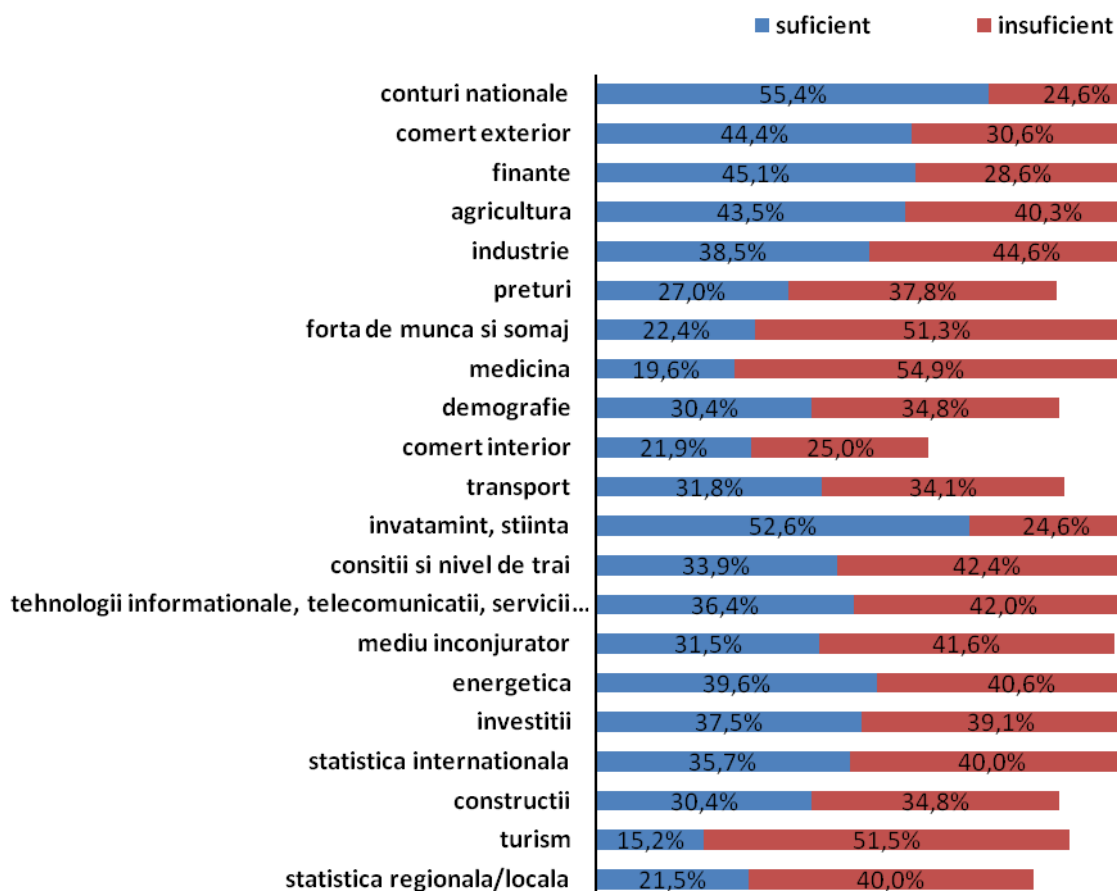
Cei mai nesatisfăcuți de datele disponibile sînt utilizatorii ce folosesc date din domeniul construcțiilor, energetică, tehnologiilor informaționale.

51,6% dintre utilizatori consideră că BNS trebuie să introducă și alți indicatori statistici, iar 36% să mai extindă prezentarea seriilor de timp. (indicatorii, domeniile, vezi în anexa 1, într. 33,1).

In ce masura datele statistice produse de BNS satisfac necesitatile dvs.?

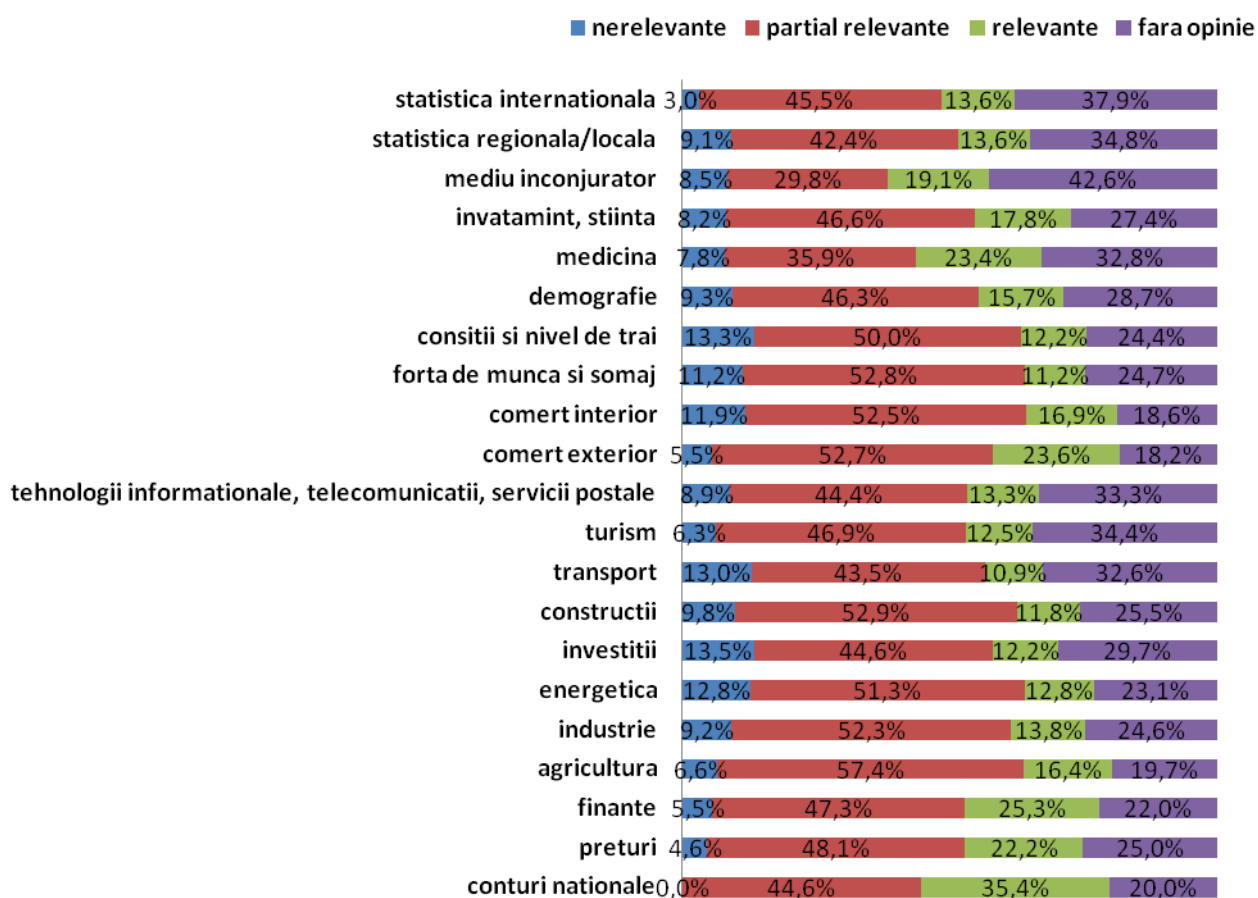


Cum apreciati volumul de informatie statistica disponibil pe domenii?



6.1.1. Relevanța pe domenii

Relevanța: Corespunderea datelor statistice produse de BNS cu scopurile informaționale ale utilizatorului



6.1.2. Factorii care afectează relevanța datelor produse de BNS

Argumentele principale ale respondenților privind cauzele care afectează relevanța datelor statistice disponibile, acumulate la ședințele FG, valabile practic pentru toate domeniile, sînt următoarele:

1. BNS oferă date globale, prea generalizate, deși utile pentru noi, noi nu avem posibilitatea să le aplicăm conform specificului activității noastre:

Bărbat, 25-30 ani, specialist principal la o secție de planificare: „Datele sînt bune, dar eu am nevoie de date mai detaliate, de exemplu pe tip de servicii poștale, nu doar de cifre globale”.

Femeie, 20-25 ani, lucrător ONG: „BNS publică incidența bolilor, dar eu am nevoie de date mai detaliate cum ar fi incidența unor boli doar printre pensionari”.

Femeie, 50-60 de ani, colaborator, institut de proiectări: „De exemplu, apa și canalizarea merge ca un indicator, pe cînd la noi, dacă este apă, mai ales în spațiul rural, nici nu poate fi vorba de canalizare. Acești indicatori trebuie despărțiți”.

2. BNS nu oferă datele statistice la nivel local:

Bărbat, 25-30 ani, consultant în domeniul rural: „Din cauza că datele apar la nivel național, sîntem nevoiți să ne adresăm suplimentar departamentelor de statistică teritoriale pentru a le obține, sau mergem singuri pe la primării să le colectăm”

3. Din cauza metodologiei de calculare a unor indicatori care nu prevede colectarea și confruntarea datelor din mai multe surse, unele date nu sînt prea veridice:

Bărbat, 40-50 de ani, colaborator Min. Culturii și Turismului: „BNS numără turiștii care vin în țară după rapoartele agențiilor de turism, conform acestor, în țară au venit doar 7 mii de turiști, cînd noi știm că doar la sărbătoarea vinului au fost peste 50 de mii. De ce nu se acumulează datele de la hoteluri, sau de la Departamentul Vamal. Sau trebuie redefinit termenul de „turist”. Din cauza asta noi avem de suferit”.

Femeie, 20-30 de ani, colaborator ONG pentru copii susținută de o femeie, 50-60 de ani, colaborator, institut de proiectări: „conform datelor BNS în Chișinău grădinițele ar trebui să fie ocupate la 70-80% din capacitate, fiindcă ei iau în calcul doar datele oficiale demografice, cîți s-au născut. Ei însă nu iau în calcul migrația internă și faptul că multe instituții au fost lichidate, poate ei nu au așa date”.

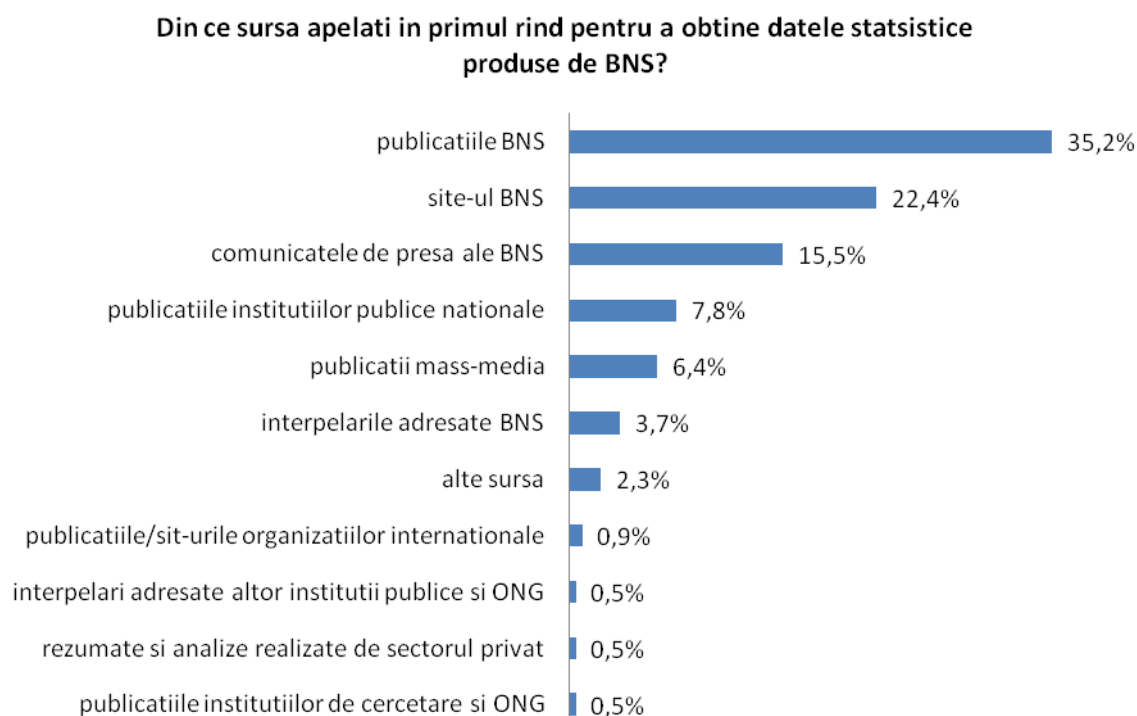
Rezultatele sondajului confirmă aceste afirmații. Astfel, printre cauzele principale, cu mici devieri în unele domenii, care afectează relevanța datelor BNS, (vezi anexa în funcție de domenii – anexa 1, întrebarea 30), sînt: (1) veridicitatea indicatorilor – 27%, (2) insuficiența indicatorilor – aproximativ 23% și (3) perioada de referință a indicatorilor – 16%.

- 1. Majoritatea respondenților de la interviurile de grup consideră că BNS dispune de metodologii capabile să acopere necesitățile lor informaționale, atît ca indicatori cu grad înalt de detaliere, cît și ca perioadă de referință, doar că acestea nu pot fi utilizate deplin din cauza resurselor insuficiente de procesare a datelor brute disponibile de BNS. Drept confirmare servește faptul că mai mulți respondenți au primit indicatorii necesari în forma detaliată după adresarea unor interpelări față de BNS, deși au fost nevoiți să aștepte răspunsul.**
- 2. O mare parte din intervievații de la ședințele FG, atît din sectorului public, cît și din cel privat, consideră că utilizarea pe scară largă de BNS a indicatorilor globali (generalizați) constituie rezultatul procesului de armonizare a statisticii naționale cu normele internaționale, care ar prevedea mai mult indicatori globali, fapt ce, deseori este în detrimentul utilizatorilor care au nevoie de date mai detaliate.**

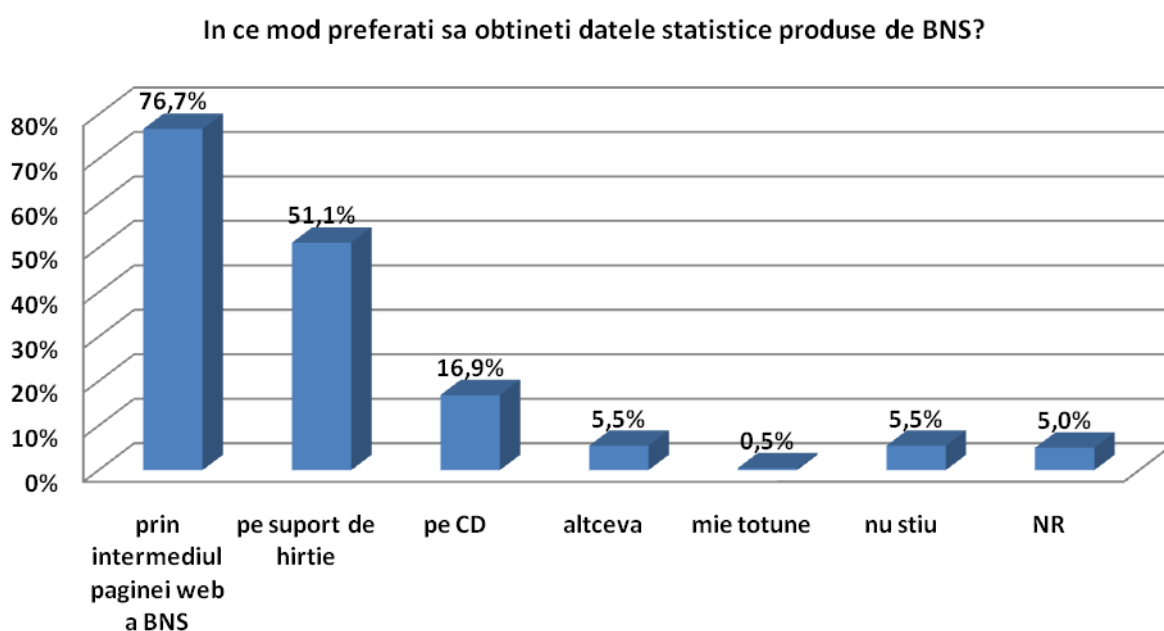
6.2. ACCESIBILITATEA SI OPORTUNITATEA

6.2.1. Metodele de acces

Cei mai mulți dintre respondenți apelează în primul rând la publicațiile tipărite ale BNS pentru a obține datele statistice necesare (vezi diagrama de mai jos).



Totuși, majoritatea respondenților ar prefera să obțină datele produse de BNS prin intermediul pagina web oficială a BNS (76,7%) și doar apoi din publicațiile BNS (51,1%).



Faptul că cei mai mulți utilizatori obțin datele necesare din publicațiile tipărite (35,2% față de 22,4% pentru pagina web a BNS) și, în același timp, majoritatea utilizatorilor ar prefera să utilizeze pagina web oficială (76,7%), a fost explicată în cadrul interviurilor de FG prin faptul că pe pagina web a BNS sînt difuzate operativ date statistice, însă prea generalizate, publicațiile tipărite oferind indicatori mai detaliați, mai apropiați de specificul activității utilizatorului.

Cel mai des întîmpină greutăți în a găsi datele statistice oficiale utilizatorii din instituțiile de cercetare – 18%, APL – 18%, ONG – 15%, mass media – 13% (procente din total intervievați per categorie de utilizatori).

Conform rezultatelor cercetărilor calitative, considerăm că și cauzele care afectează accesul la datele produse de BNS sînt diferite pentru fiecare categorie de utilizatori. Astfel, dacă **pentru APL principala cauză ar fi faptul că nu dispun de mijloace tehnice pentru consultarea paginii web a BNS** (doar 57% preferă să-l folosească în comparație cu celelalte categorii de utilizatori unde acest procentaj este de minimum 80%), **instituțiile de cercetare și ONG-urile percep lipsa în sursele de date BNS, a unor indicatori statistici mai detaliați, ca limitare a accesului la datele oficiale.**

Mass media trebuie să facă față fluxurilor de știri prin plasarea operativă a comentariilor din diferite surse la știrile pregătite. Ținînd cont că pentru utilizatorii din acest domeniu sursa principală de date statistice constituie comunicatul de presă al BNS (vezi anexa), considerăm că **s-ar putea ca operativitatea scăzută a BNS în a prezenta comunicate de presă să constituie cauza principală de limitare a accesului la informație, din punctul de vedere al reprezentanților mass-media.**

În funcție de segmentul de utilizatori s-a constatat că utilizatorii din domeniul public, îndeosebi angajații APL și APC, preferă într-o măsură mai mare decît ceilalți utilizatori, să folosească datele statistice produse de BNS apărute în publicațiile tipărite ale biroului. Angajații mass media la fel atrag atenția în primul rînd la comunicatele de presă ale BNS decît paginii web a BNS. Acest fapt a fost discutat în cadrul interviurilor de grup de la care s-au constatat următoarele:

1. O mare parte dintre angajații din sectorul public consideră că doar datele statistice oficial tipărite le oferă temeiul, certitudinea, că le pot folosi în activitate și în procesul decizional.
2. O bună parte dintre angajații din sectorul public, mai ales din APL, nu dispun de tehnologiile necesare pentru a consulta situl BNS, sau nu dispun de cunoștințele necesare pentru utilizarea paginii web a BNS.

Astfel, deși o bună parte din datele statistice sînt publicate operativ pe pagina web a BNS, acestea nu sînt utilizate în timp util în procesul decizional de o parte semnificativă de utilizatori din sectorul public, fiind așteptată confirmarea lor prin publicațiile tipărite. În acest mod este afectată oportunitatea utilizării acestor date și relevanța lor în momentul decizional.

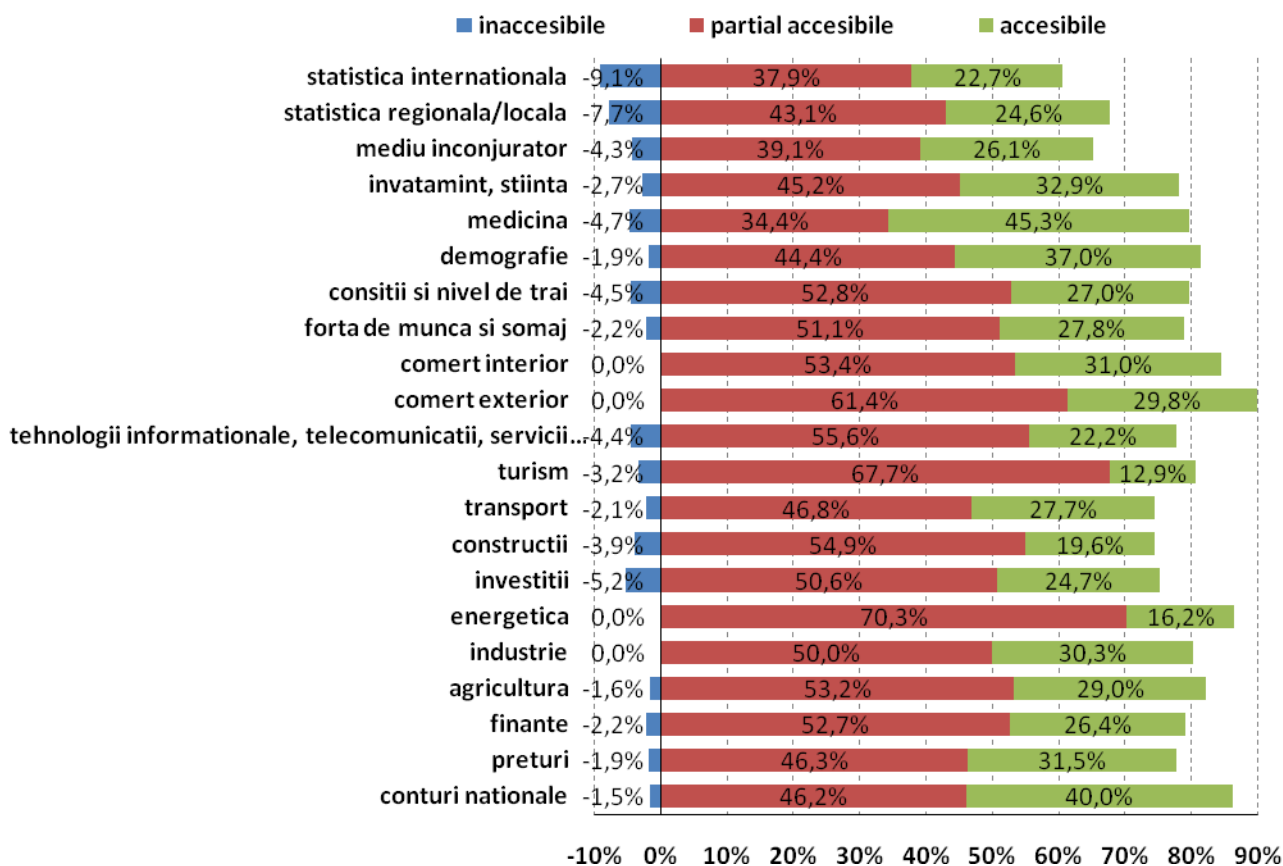
56% dintre utilizatori consideră că BNS trebuie să îmbunătățească procesul de difuzare a informației statistice, printre metodele cele mai enumerate în cadrul sondajului fiind conferințele de presă, creșterea frecvenței de editare a publicațiilor tipărite și de pe sit (32%), introducerea abonamentului la expedierea datelor statistice prin poșta electronică.

6.2.2. Accesibilitatea pe domenii de date

Trebuie notat că utilizatorul apreciază accesibilitatea datelor nu doar prin eficiența canalelor de difuzare a datelor, dar și prin disponibilitatea efectivă a acestora. Astfel, dacă respondentul spune că datele sînt inaccesibile, aceasta poate însemna că de fapt ele efectiv nu există, canalele de difuzare fiind eficiente.

În acest context menționăm că diagrama de mai jos poate fi interpretată și ca aprecierea disponibilității datelor pe domenii.

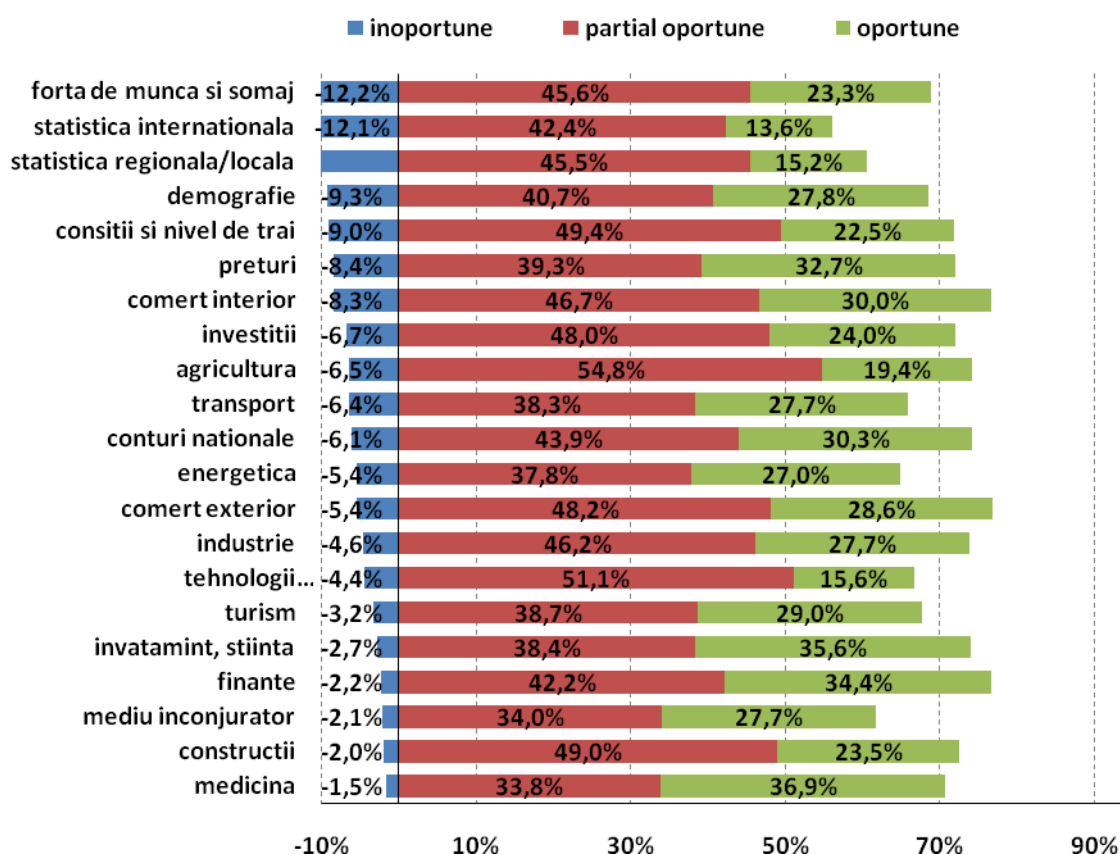
Cit de accesibile sînt datele statistice produse de BNS?



6.2.3. Oportunitatea pe domenii de date

Majoritatea respondenților consideră că datele statistice produse de BNS din punctul de vedere a momentului de difuzare sînt parțial oportune, cu mici devieri în funcție de domeniile de date. Utilizatorii intervievați la FG, apreciază că datorită pagii web a BNS, a crescut simțitor calitatea datelor BNS din punct de vedere a oportunității de difuzare.

Cum apreciați oportunitatea difuzării datelor statistice produse de BNS?



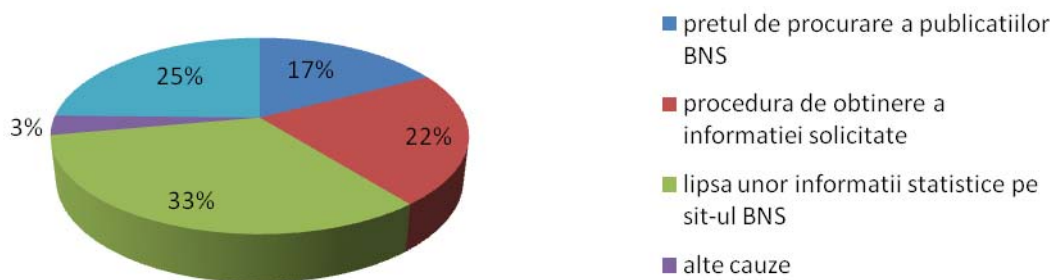
6.2.4. Factorii care afectează accesibilitatea și oportunitatea datelor

Utilizatorii consideră că factorul principal care afectează accesibilitatea datelor constituie lipsa unor informații pe pagina web a BNS - 33%, prețul publicațiilor - 25% și procedura de adresare a interpelărilor față de BNS - 22%.

La modul general, pagina web a BNS a primit aprecieri doar pozitive, intervievații considerând-o utilă în activitate și menționând-o drept exemplu și pentru alte instituții publice.

Însă, în cadrul interviurilor, deși utilizatorii s-au arătat mulțumiți de operativitatea publicațiilor pe pagina web a BNS, în același timp sînt nemulțumiți de faptul că pe pagina web a biroului sînt publicate doar date generalizate din domeniile lor de interes, astfel fiind nevoiți să aștepte publicațiile tipărite pentru a obține date mai detaliate, fapt ce afectează oportunitatea datelor, deci și relevanța lor în procesul decizional.

Factorii care limitează accesibilitatea datelor produse de BNS



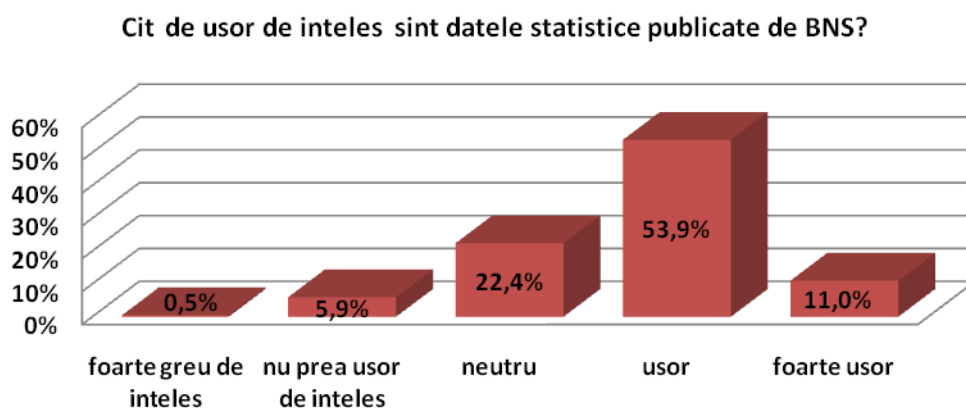
31% dintre utilizatori consideră că BNS ar trebui să-și revadă procesul de prelucrare a interpelărilor. În cadrul interviurilor de grup s-a înregistrat faptul că nemulțumirea față de procesul de prelucrare a interpelărilor este argumentată nu prin procedura însăși de plasare a interpelării, ci prin faptul că **în urma adresării interpelărilor nu se obține nivelul solicitat de detaliere a indicatorilor, sau în genere interpelarea este respinsă, de cele mai dese ori întârziat, motivându-se prin lipsa indicatorului solicitat.**

În aceste condiții utilizatorii solicită publicarea catalogului de indicatori care pot fi solicitați de la BNS , a gradului de detaliere a acestora, sau dacă acesta există să fie adus la cunoștință utilizatorilor mai eficient.

Printre metodele cele mai des menționate de eficientizare a interpelărilor cea mai solicitată este adresarea interpelărilor prin poșta electronică.

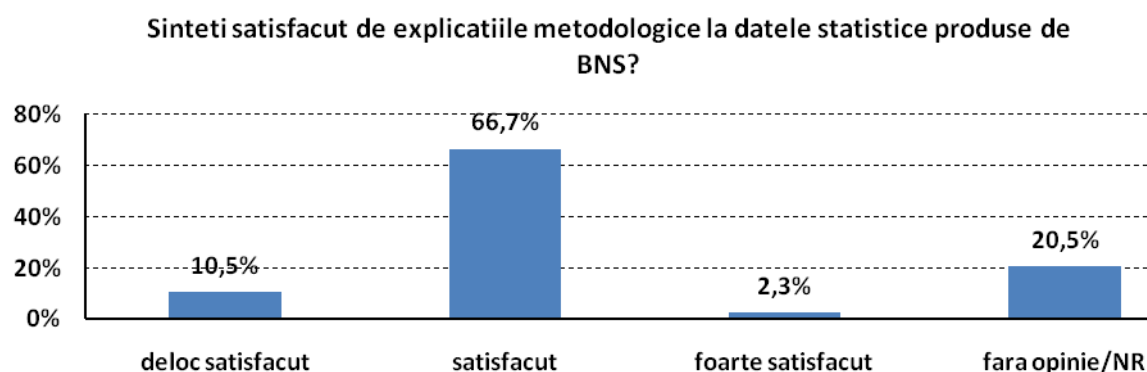
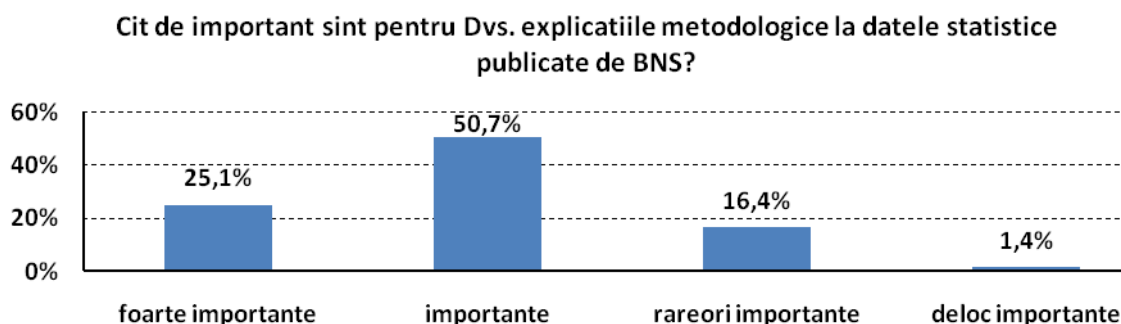
6.3. CLARITATEA DATELOR

Majoritatea respondenților la sondaj au apreciat datele statistice produse de BNS ca ușor (53,9%) și foarte ușor de înțeles (11,0%).



Majoritatea absolută a intervievaților de grup au menționat că persoana care utilizează sistematic datele statistice produse de BNS nu întâmpină dificultăți în înțelegerea indicatorilor, mai ales că majoritatea sînt însoțiți de explicații metodologice. 50,7% dintre respondenți consideră că datele produse de BNS trebuie însoțite cu explicații metodologice (vezi în anexa 1, întrebarea 33.3 și sub întrebările însoțitoare).

Deși într-o măsură nesemnificativă, angajații ONG-urilor și cei ai întreprinderilor private, circa 15%, întâmpină cel mai des probleme în înțelegerea datelor. Acest fapt este confirmat și de importanța explicațiilor metodologice mai ales pentru utilizatorii din ONG-uri 37% dintre care apreciindu-le drept foarte importante pentru ei.

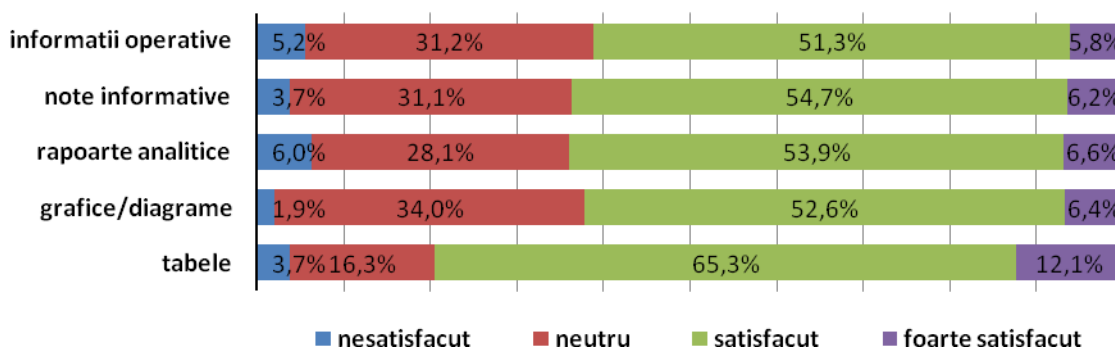


La fel de importante sînt explicațiile metodologice pentru utilizatorii din instituțiile de cercetare (50%) și instituțiile de învățămînt superior (32%).

Diferențe semnificative privind importanța explicațiilor metodologice în funcție de domeniul de date nu au fost identificate, deși, în măsură nu prea mare, de la 14-18%, cei mai nesatisfăcuți de explicațiile metodologice sînt utilizatorii care folosesc datele din domeniile economice (vezi anexa 2, Tabelul 24).

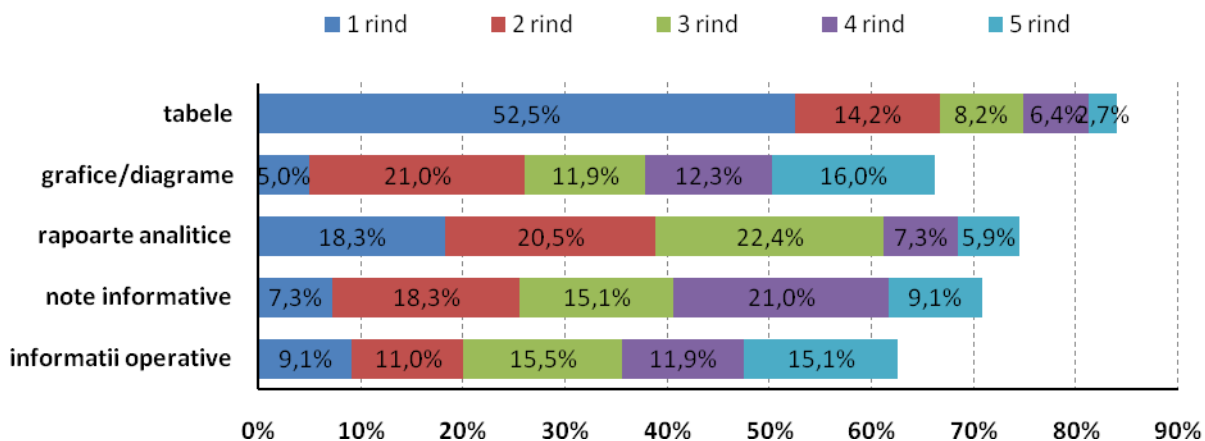
Considerăm că prezentarea grafică a datelor produse de BNS contribuie în mare parte la înțelegerea acestora, majoritatea respondenților fiind satisfăcuți sau foarte satisfăcuți de formele de prezentare.

Cit de satisfacuti sinteti de forma de prezentare a datelor statistice produse de BNS?



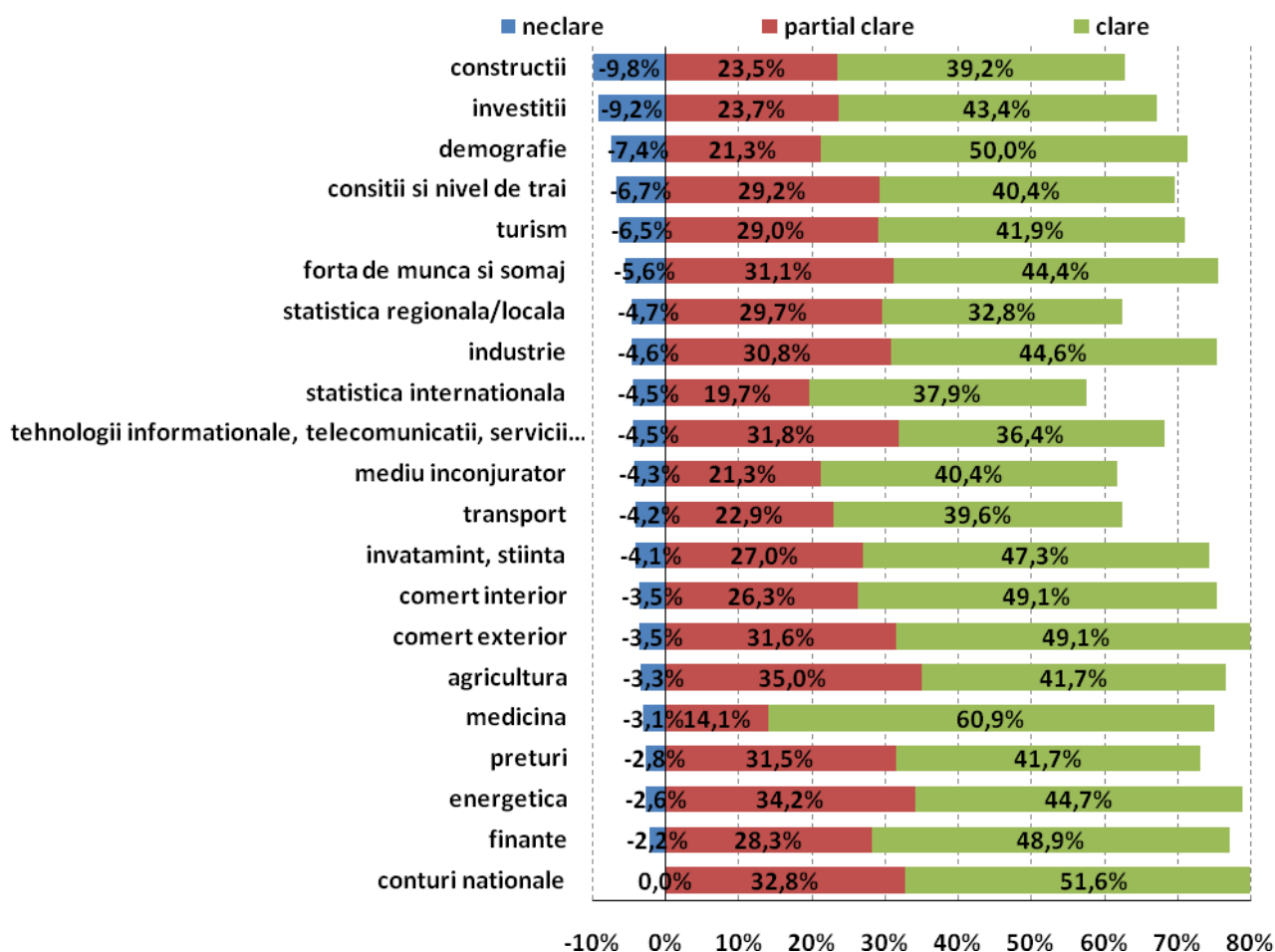
În cadrul interviurilor de grup respondenții au menționat că **pentru claritatea indicatorilor BNS trebuie să acorde mai multă importanță rapoartelor analitice interpretative la datele furnizate**, fapt ce a fost confirmat și prin rezultatele sondajului, unde rapoartele analitice au primit a doua opțiune ca formă de prezentare preferată a datelor statistice (18%), iar 49% din respondenți susținînd că datele întotdeauna trebuie să fie însoțite de rapoarte analitice.

Ce forme de prezentare a datelor statistice produse de BNS utilizati indeosebi?



În viziunea intervievaților la ședințele de FG rapoartele analitice trebuie să aibă un caracter explicativ privind evoluția indicatorilor statistici. La afirmația moderatorului interviului de grup că, de fapt, interpretarea datelor ar trebui să fie prerogativa instituțiilor publice la care se referă datele și nu a BNS, o parte dintre intervievați au specificat că acest proces trebuie să fie și prerogativa BNS ca instituție care acumulează date din toate domeniile.

Cit de usor de inteles sint datele statistice produse de BNS?

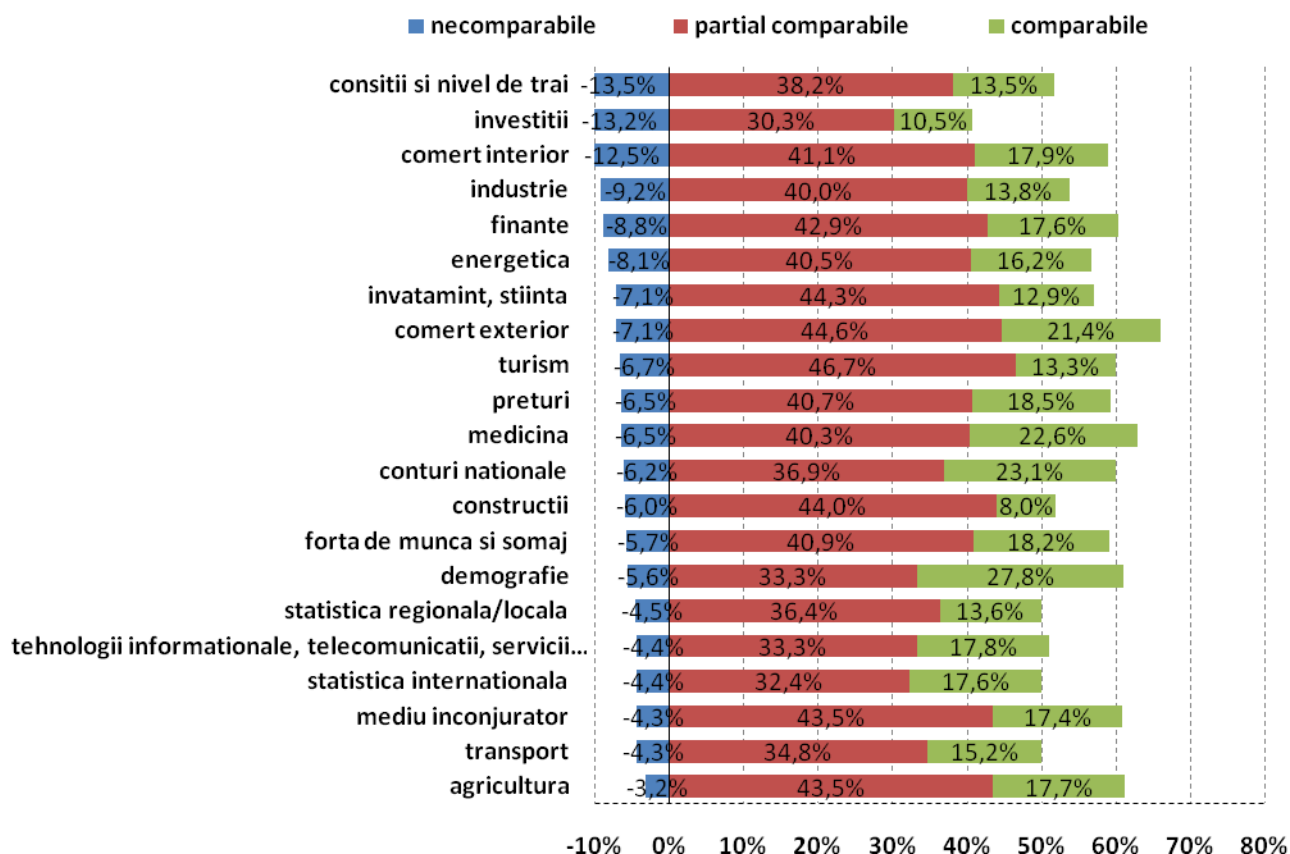


Circa 50% dintre toți respondenții intervievați, cu fluctuații minore în funcție de grup de utilizatori, consideră că este nevoie de un program de instruire privind domeniile și modul de utilizare a datelor statistice naționale, de cele mai dese ori fiind solicitat de angajații din APL 57%, mass media – 60% și studenți/masteranzi/doctoranzi – 60%.

6.4. COMPARABILITATEA DATELOR

Majoritatea respondenților la sondaj au apreciat indicatorii BNS ca parțial comparabili la nivel internațional, dar înregistrându-se tendințe pozitive datorită procesului de armonizare a legislației naționale cu normele internaționale (din ședințele de FG).

Cit de comparabile sint datele produse de BNS la nivel international?



După cum am menționat anterior, o parte semnificativă dintre intervieuați consideră că o dată cu atingerea comparabilității internaționale a datelor BNS, s-a renunțat la detalierea indicatorilor statistici, BNS oferind date prea generalizate pentru a fi aplicate mai ales în sectorul privat din orice domeniu.

7. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Concluzii

În context general, BNS are o imagine pozitivă în fața utilizatorilor. Aprecierea încrederii față de datele produse de BNS, la utilizatorii din domeniul privat, se formează în primul rând în contextul general de apreciere a performanțelor statului și ale instituțiilor publice. Aprecierea încrederii din partea utilizatorilor din domeniul public este mai obiectivă.

Factorul esențial care a contribuit la crearea unei imagini pozitive a BNS constituie popularizarea paginii oficiale web a instituției și operativitatea publicațiilor pe aceasta.

Conform rezultatelor sondajului în care utilizatorii au indicat că ar prefera să obțină datele statistice necesare în primul rând de pe sit și conform observațiilor de la interviurile de grup, rezultă că pagina web a instituției constituie factorul principal pentru aprecierea calității datelor statistice produse de BNS din punctul de vedere al utilizatorilor.

Astfel, majoritatea utilizatorilor percep calitatea și utilitatea datelor produse de BNS în primul rând prin faptul cum sînt reflectate, publicate datele statistice produse de BNS pe pagina oficială a instituției și doar apoi în publicațiile tipărite.

În cadrul interviurilor de grup s-a constatat că orice analiză a calității datelor statistice efectuată de utilizator începe prin aprecierea calității datelor publicate pe pagina web a instituției. Astfel, orice efect pozitiv asupra calității datelor statistice nu va fi perceput la valoarea totală de utilizator dacă acesta nu va fi reflectat în publicațiile electronice de pe pagina web.

Adică, orice îmbunătățire a calității datelor produse de BNS nu va spori încrederea utilizatorilor dacă aceste date nu vor fi accesibile, în primul rând, pe pagina web, și, în al doilea rând, dacă îmbunătățirile nu vor fi ușor vizibile pentru utilizatori.

Situația descrisă mai sus este valabilă în cazul în care există într-adevăr o oarecare diferență dintre publicațiile tipărite și cele electronice de pe sit, mai mulți intervievați atenționînd aceasta, indicînd mai ales faptul că pe pagina oficială indicatorii sînt prea generalizați și nu oferă segmentare teritorială (statistica locală).

Cauzele principale care afectează negativ calitatea datelor produse de BNS din punctul de vedere al utilizatorilor sînt (1) lipsa indicatorilor statistici detaliați în funcție de domeniu în publicațiile BNS, (2) lipsa datelor statistice pe domenii de date în funcție de regiune, raion, localitate în publicațiile BNS.

Recomandări

- 1) BNS urmează să cerceteze posibilitățile sale tehnice, metodologice, informaționale de a asigura un nivel superior de detaliere a indicatorilor statistici pe domenii și zone de referință (regionali, raionali, localități), și de a asigura disponibilitatea lor pe pagina web a instituției;
- 2) BNS va analiza posibilitățile instituționale de popularizare a paginii oficiale a BNS, mai ales în cadrul APL din mediul rural;
- 3) BNS va analiza oportunitatea publicării unui breviar al datelor statistice ale BNS, cu explicații metodologice la ele și indicarea tuturor surselor și formelor de acces la acestea;

- 4) BNS va aduce la cunoștință utilizatorilor întreg spectrul de indicatori statistici disponibili care cuprind domeniile de date statistice pentru o informare exhaustivă a utilizatorilor, care pot nici să nu cunoască despre existența unor indicatori necesari;
- 5) Imaginea BNS suferă nemotivat din cauza așteptărilor utilizatorilor de explicații analitice lămuritoare la datele difuzate de BNS, ce de fapt ar constitui o funcție improprie a BNS, și care trebuie atribuită instituțiilor de resort din ramura la care se referă datele statistice difuzate, fapt care urmează să fie adus la cunoștința utilizatorilor și instituțiilor respective;
- 6) Pentru creșterea oportunității folosirii datelor, BNS va analiza oportunitatea și posibilitățile sale tehnice și metodologice pentru ajustarea graficului difuzării publicațiilor din fiecare domeniu de date, cu frecvența de utilizare a datelor statistice pe domenii înregistrate în sondaj.