

# Rezultatele sondajului de opinie

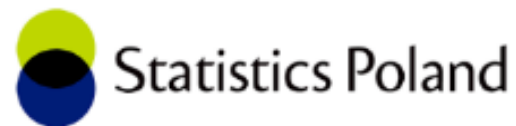
## „Gradul de satisfacție al utilizatorilor privind produsele și serviciile Biroului Național de Statistică”

*Direcția diseminare și comunicare,*

*27.01.2022*

# Asistența pentru realizarea sondajului

- Activitate realizată în cadrul proiectului Parstat
- Asistența expertelor de la Oficiul de Statistică al Poloniei



# Scopul și obiectivele

**Scop** - evaluarea gradului 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.

## Obiective:

### *immediate*

- cunoașterea mai bine profilul actual al utilizatorilor de produse și servicii statistice și domeniile de date statistice pentru care aceștia manifestă interes în prezent;
- evaluarea nivelului de utilizare și gradul de satisfacție al utilizatorilor cu produsele și serviciile statistice oferite de BNS;
- identificarea necesităților utilizatorilor în produse și servicii noi;
- evaluarea încrederea utilizatorilor în datele statistice diseminate prin intermediul produselor și serviciilor BNS.

### *pe termen lung*

- 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.

# Metodologia sondajului

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.)
- ✓ Solicitățile de date statistice
- ✓ Rețelele sociale (Facebook, Twitter, Youtube)
- ✓ Linia verde

# Metodologia: Structura chestionarului

Chestionarul a cuprins **12 întrebări**, printre care și **2 întrebări deschise**.

## Tip utilizator

- 1) Din ce categorie de utilizatori faceți parte?
- 2) Ce tip de utilizator de date statistice sunteți?
- 3) Unele informații despre dvs., pentru mai multe detalii. Care opțiuni dintre cele prezentate mai jos vi se potrivesc.... (sex, vârstă, studii)

## Utilizarea datelor statistice

- 4) Ce date statistice utilizați cel mai mult?
- 5) Care este scopul utilizării datelor statistice?
- 6) Ce produse și servicii ale BNS folosiți?
- 7) Cât de des utilizați produsele și serviciile BNS?
- 8) Cât de mulțumiți sunteți de produsele și serviciile BNS?
- 9) Ce îmbunătățiri pentru produsele și serviciile pe care le utilizați ați sugera?
- 10) Ce produse și servicii noi pe care BNS nu le oferă în prezent doriți să le utilizați?
  
- 11) În general, cât de multă încredere aveți în datele statistice diseminate prin intermediul produselor și serviciilor BNS?
- 12) Cum ați aflat despre acest sondaj?

# Metodologia: Calculul Indicelui General al Satisfacției

## Indicele General al Satisfacției

### Indici ai Satisfacției pentru fiecare produs și serviciu

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:

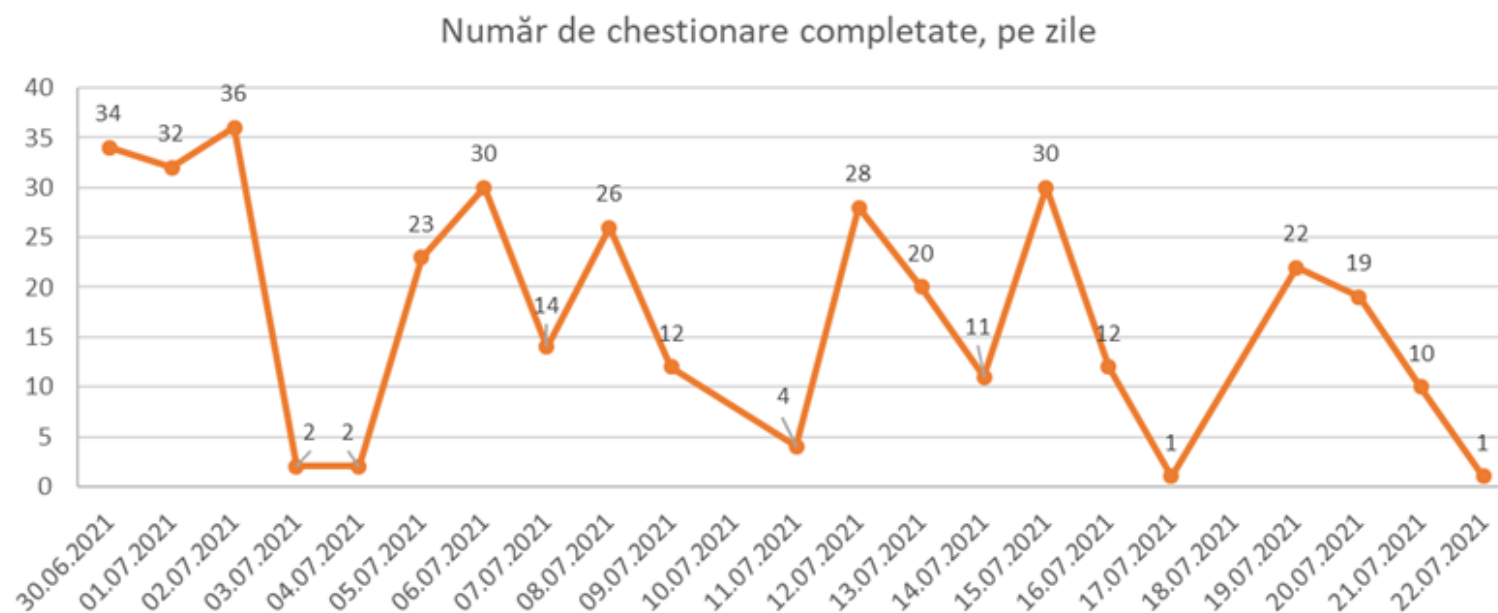
- Foarte satisfăcut/ă 4
- Satisfăcut/ă 3
- Oarecum satisfăcut/ă 2
- Nu sunt satisfăcut/ă deloc 1

# Metodologia: Modalitatea de desfășurare a chestionarului

- I. - Metoda CAWI (tehnică de interviuare prin internet)
  - aplicația web gratuită și open source KoBoToolbox (destinate colectării datelor)
  
- II. - plasat pe pagina web a BNS (pagină pop-up)
  - expediat prin poșta electronică (peste 1100 emailuri)
  - distribuit prin intermediul rețelelor de socializare (Facebook și Twitter).
  
- III. - 3 săptămâni
  - 3 limbi
  - 7 minute – completarea, în medie

# Metodologia: Chestionare completate

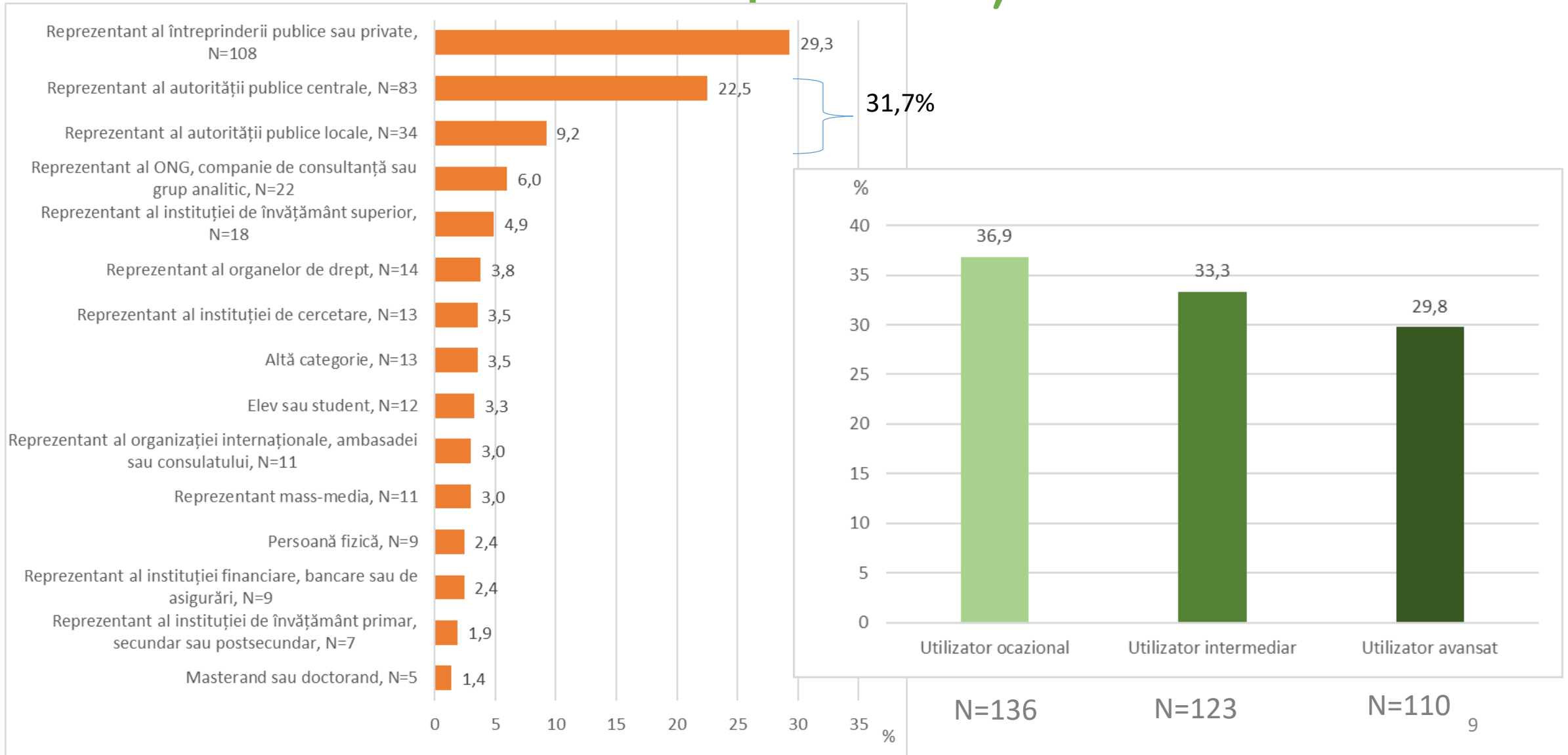
- Aproape jumătate dintre respondenți (48,2%) au aflat despre sondaj, accesând pagina web oficială [www.statistica.gov.md](http://www.statistica.gov.md)
- 369 chestionare completate primite
- 16 chestionare completate, în medie, pe zi
- Autoidentificare după 3 tipuri de utilizatori (avansat, intermediar, ocazional)





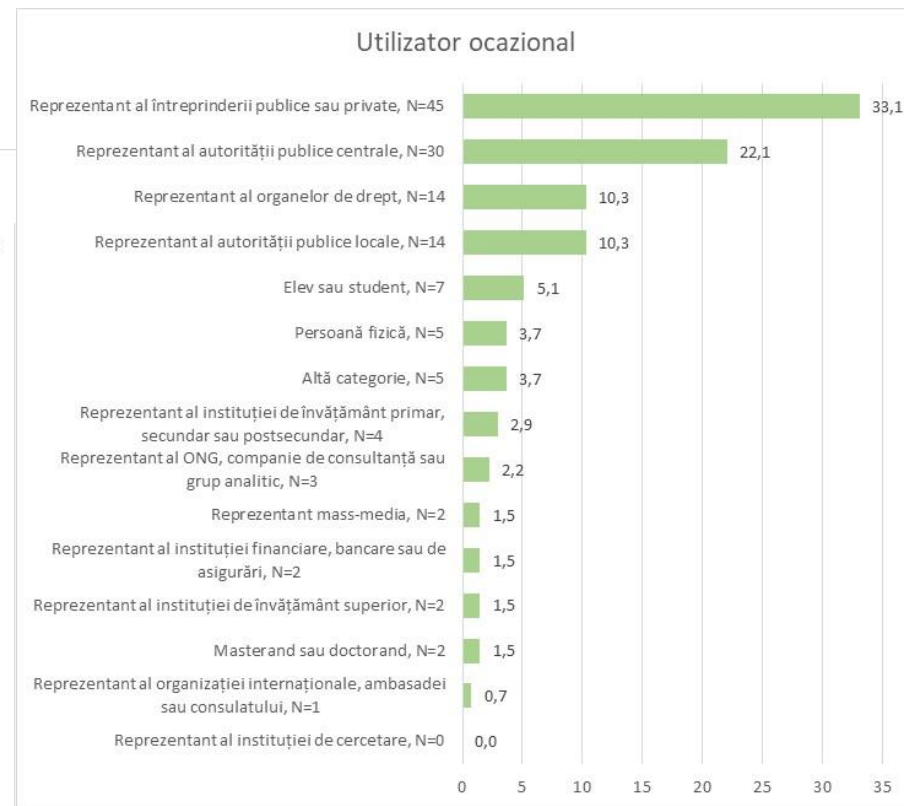
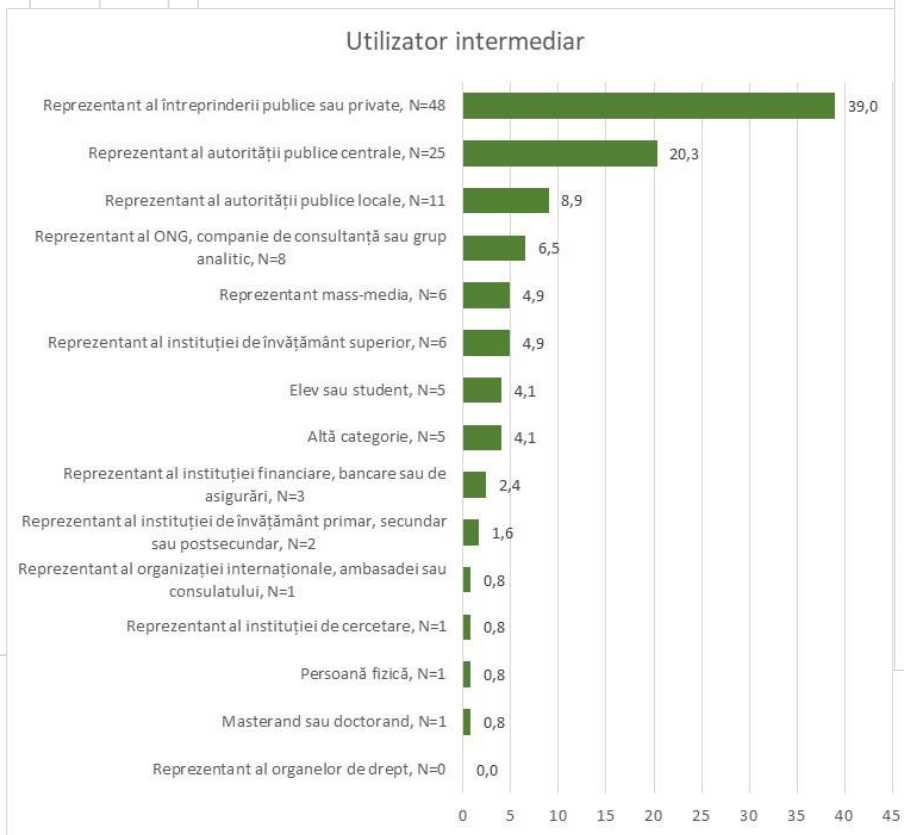
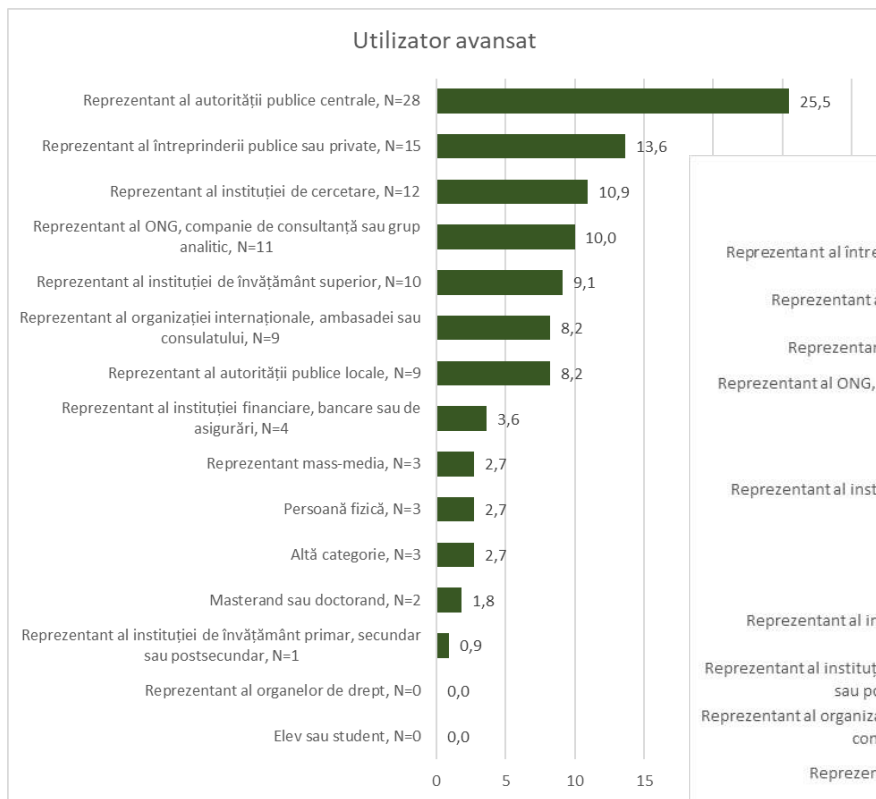
# Rezultate:

## 1. Profilul utilizatorilor de produse și servicii



# Rezultate:

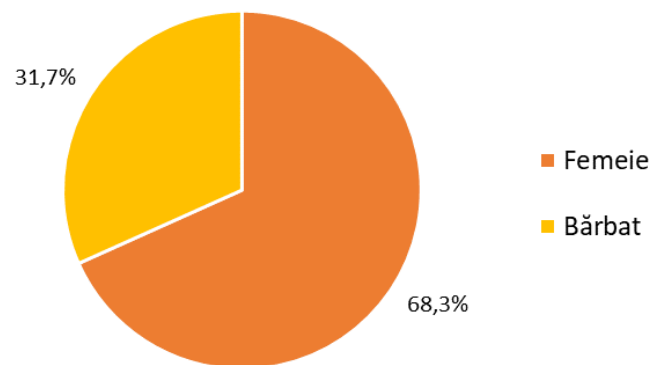
## Categoriile de utilizatori vs. Tipul utilizatorului



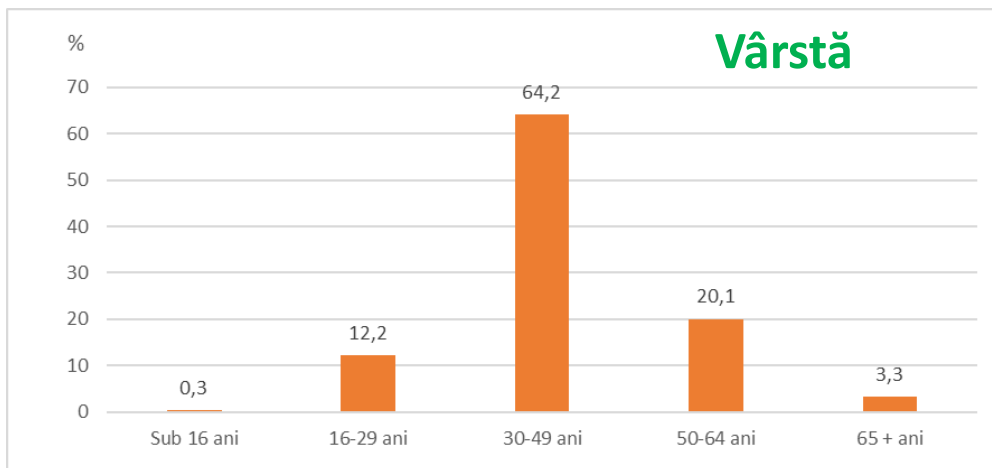
# Rezultate:

## 2. Profilul utilizatorilor de produse și servicii

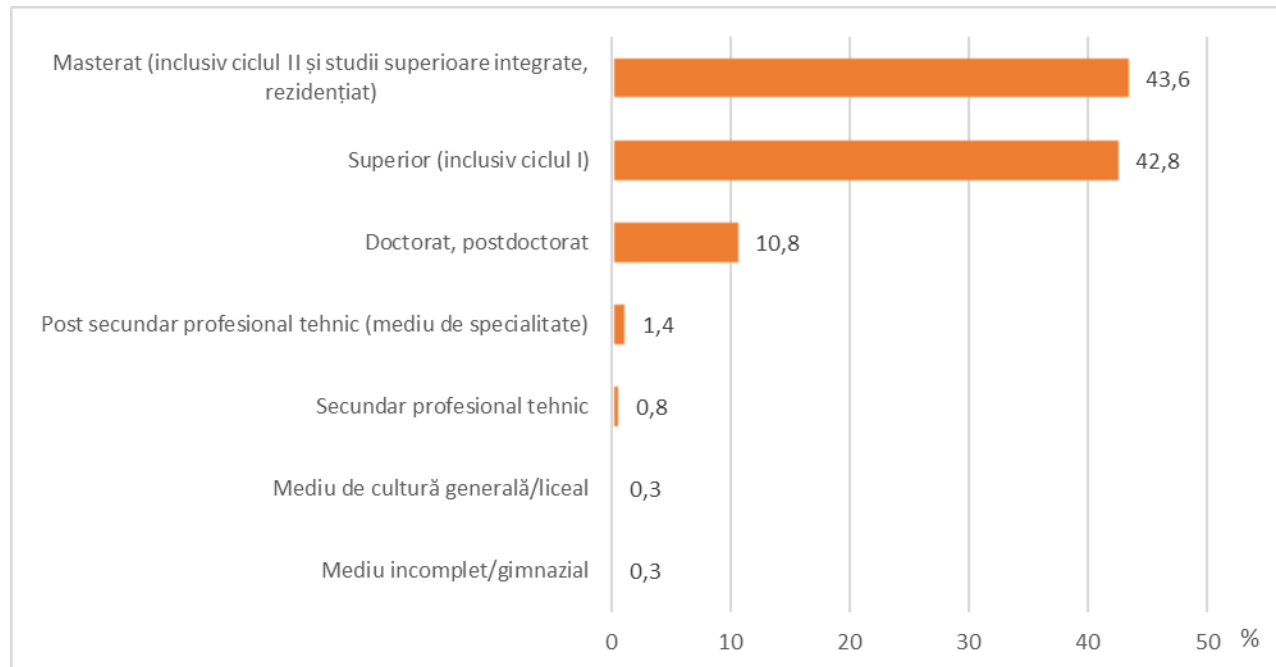
### Sex



### Vârstă

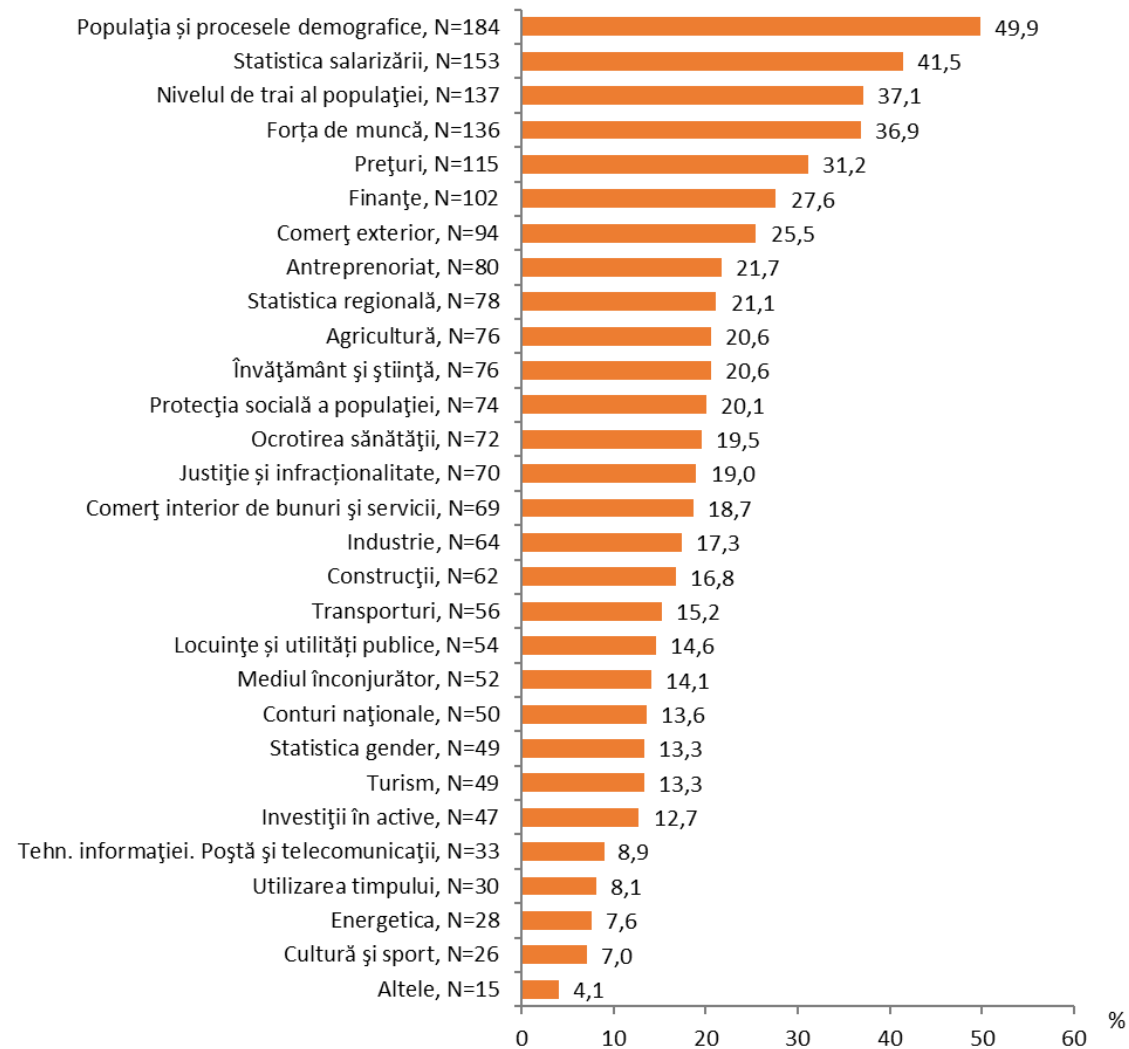


### Studii



# Rezultate:

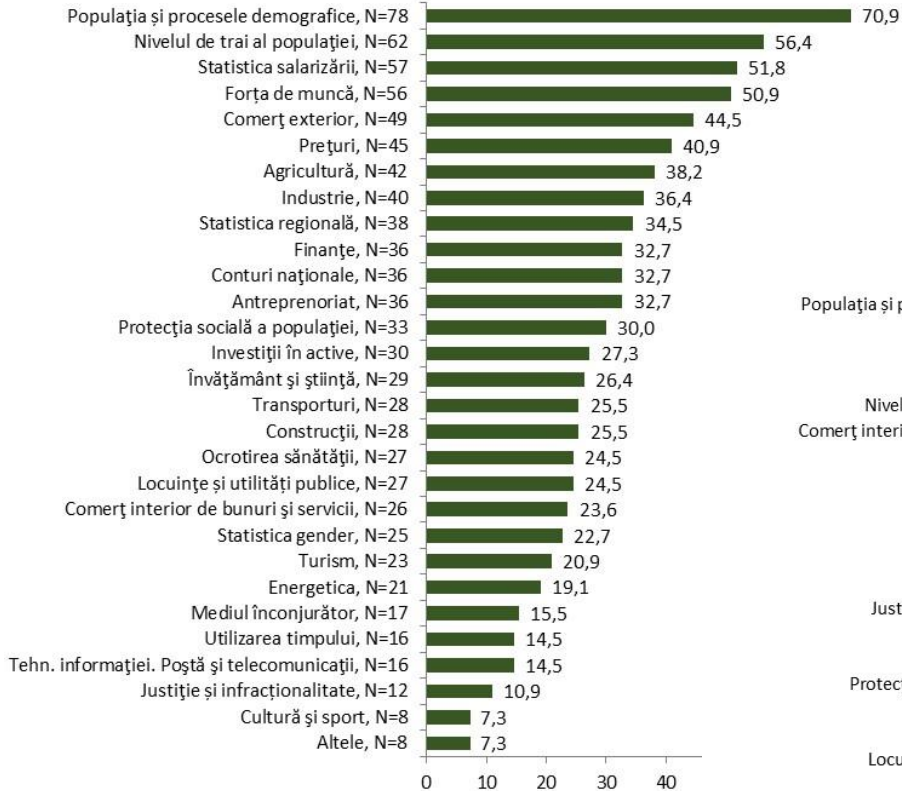
## Domeniile statistice utilizate



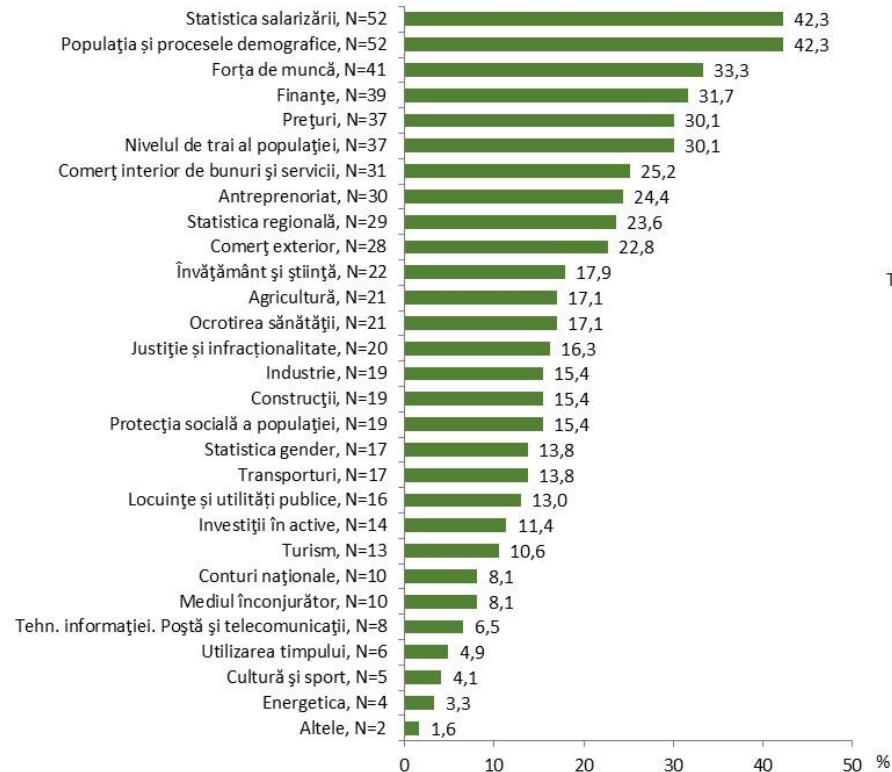
# Rezultate:

## Statistici utilizate vs. Tipul utilizatorului

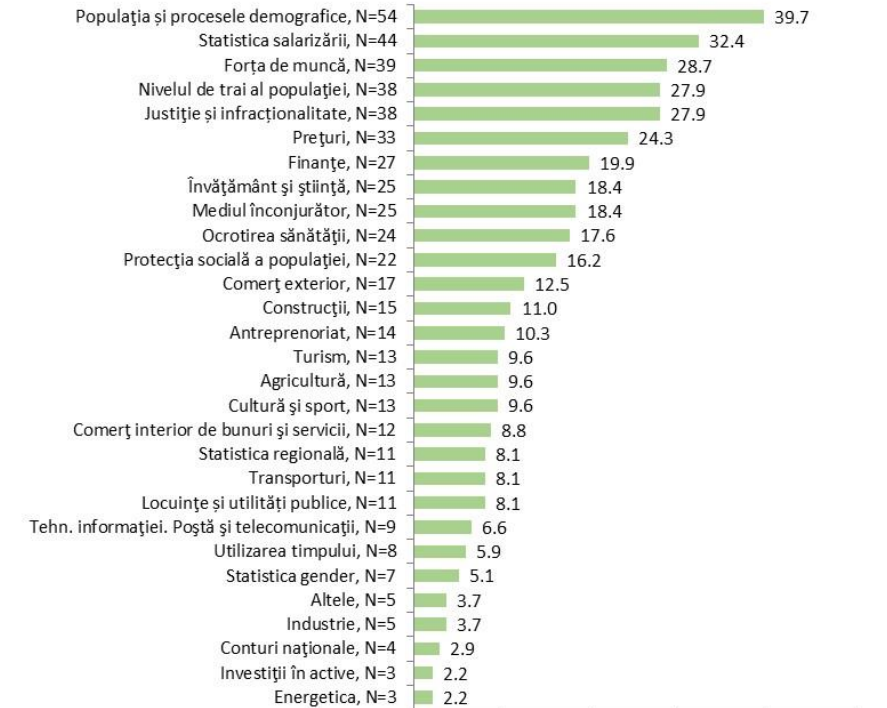
Utilizator avansat



Utilizator intermediar

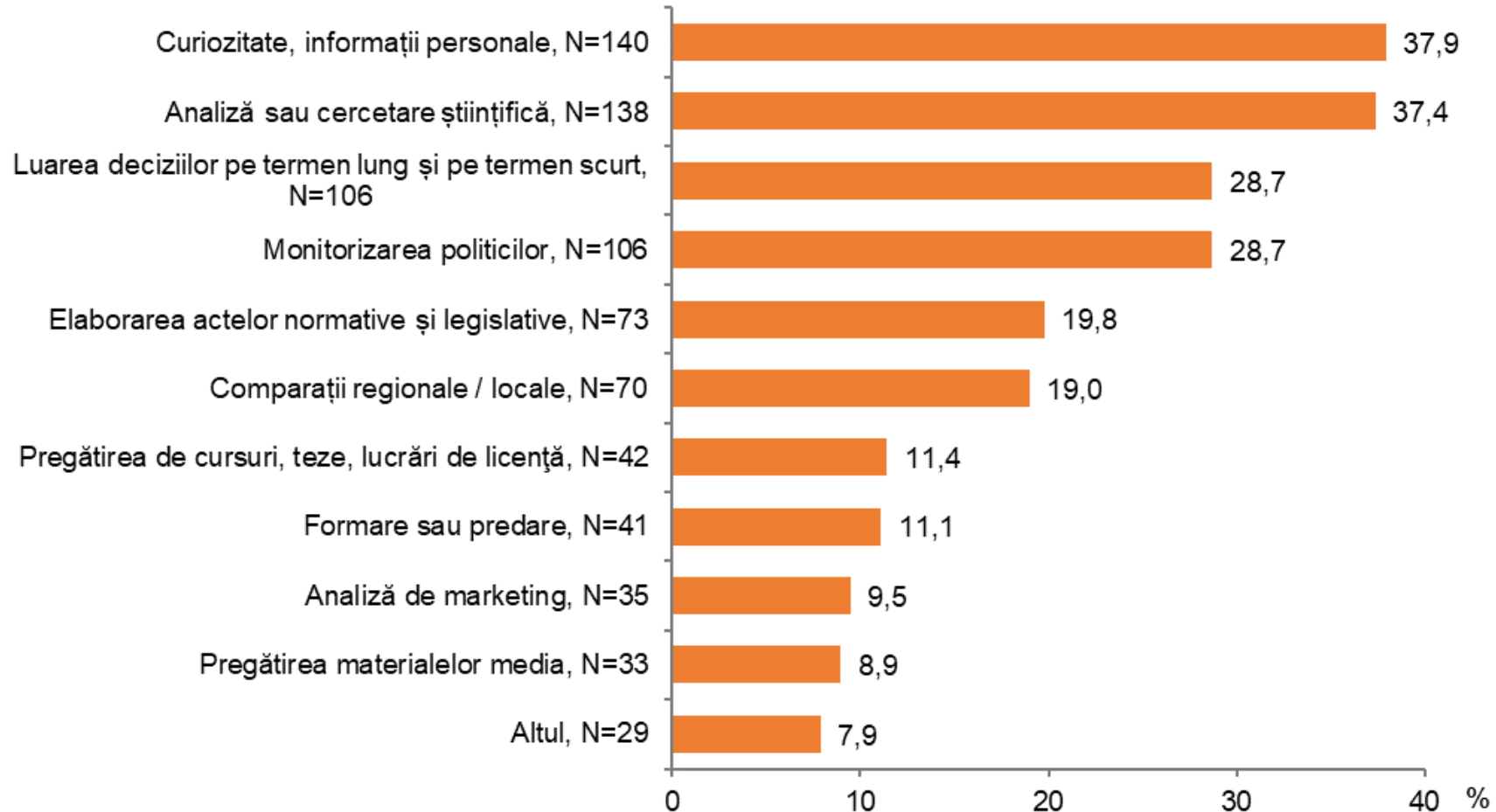


Utilizator ocazional



# Rezultate:

## Scopul utilizării datelor



# Rezultate:

## Scopul utilizării vs. Tipul utilizatorului

Utilizator avansat



Utilizator ocazional

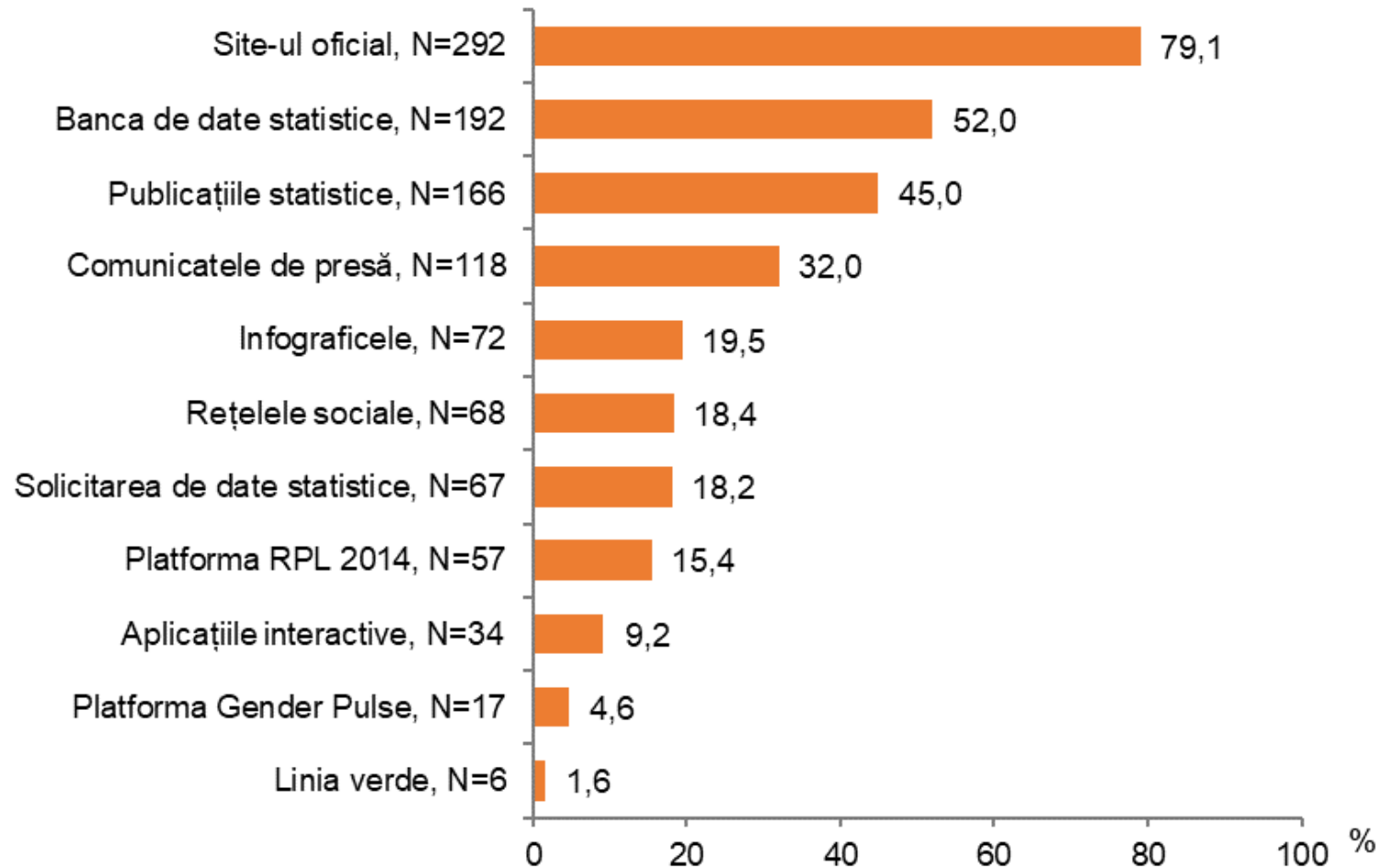


Utilizator intermediar



# Rezultate:

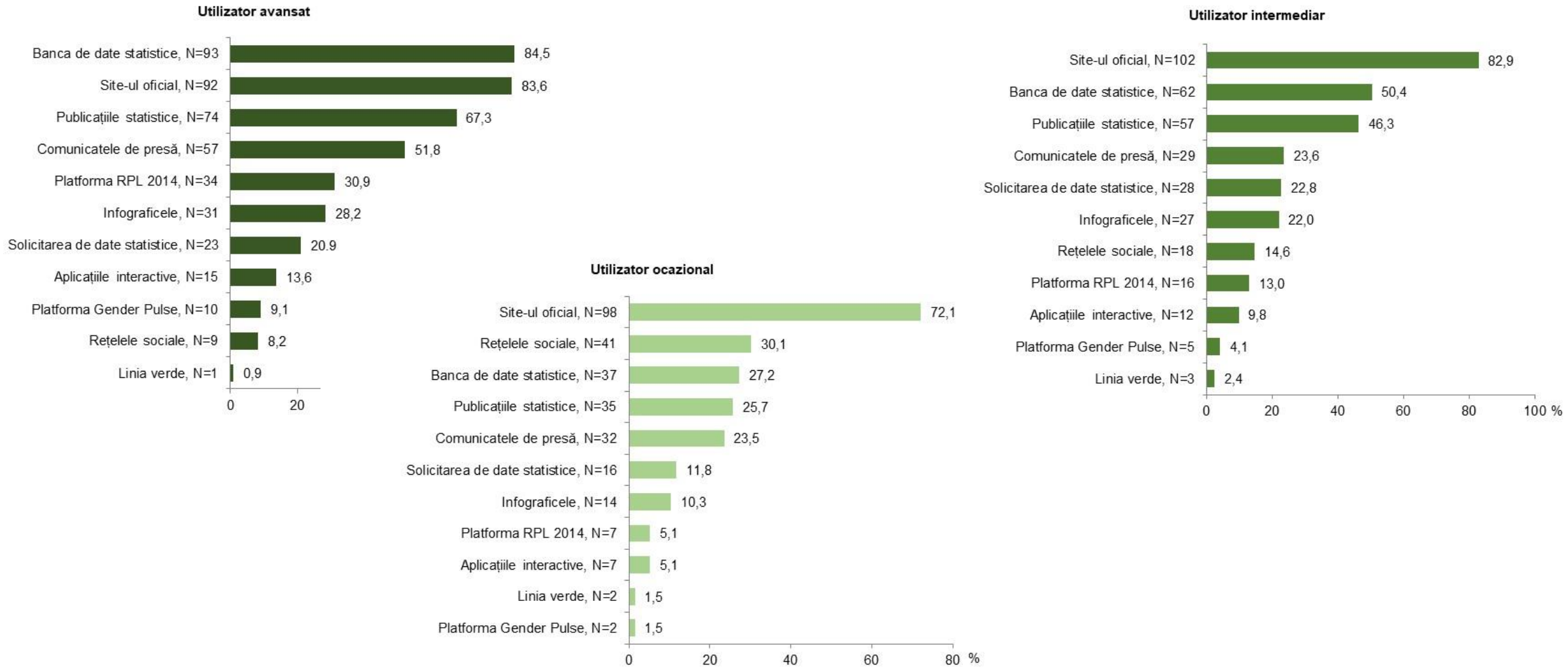
## Produsele și serviciile utilizate





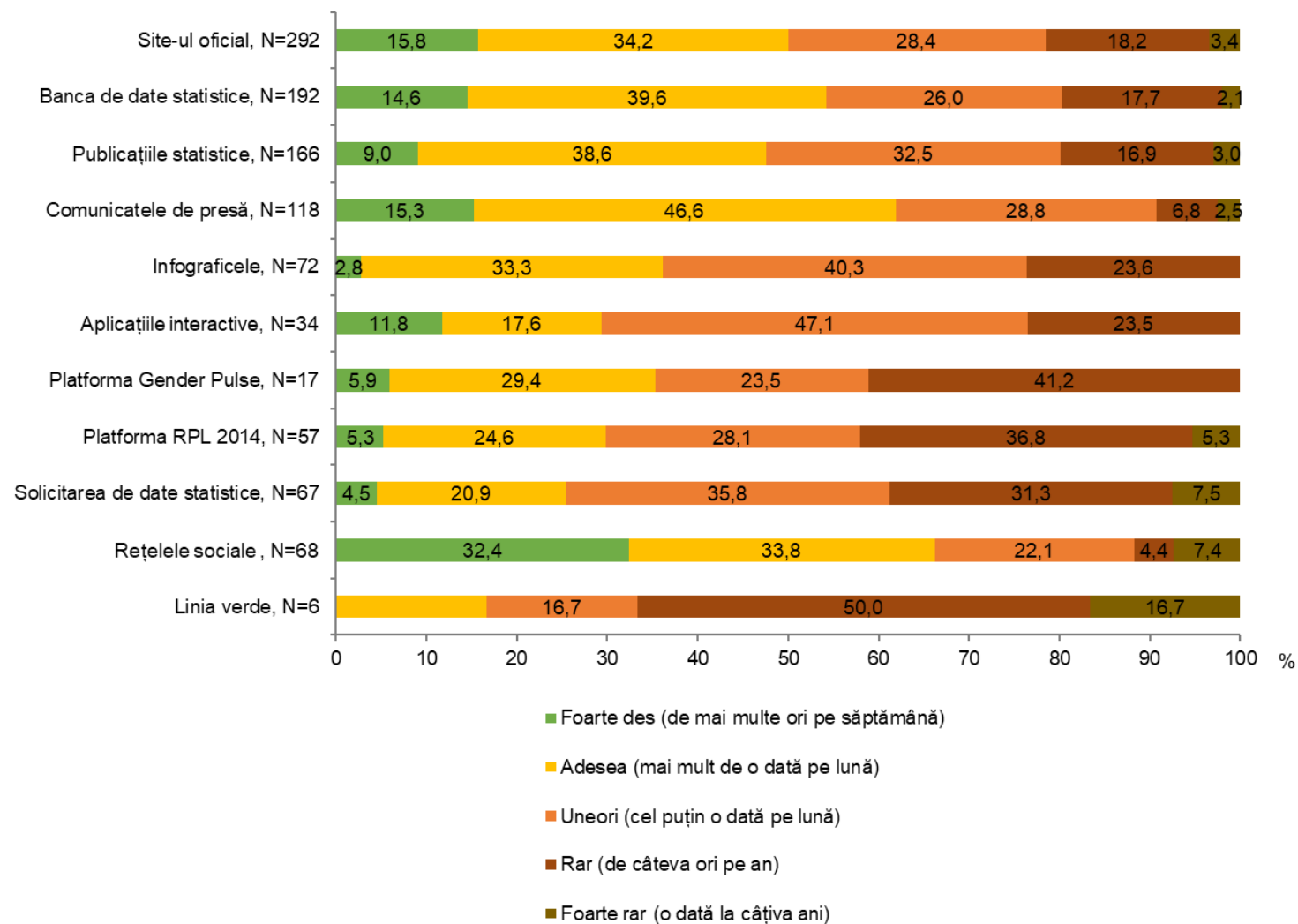
# Rezultate:

## Produse utilizate vs. Tipul utilizatorului



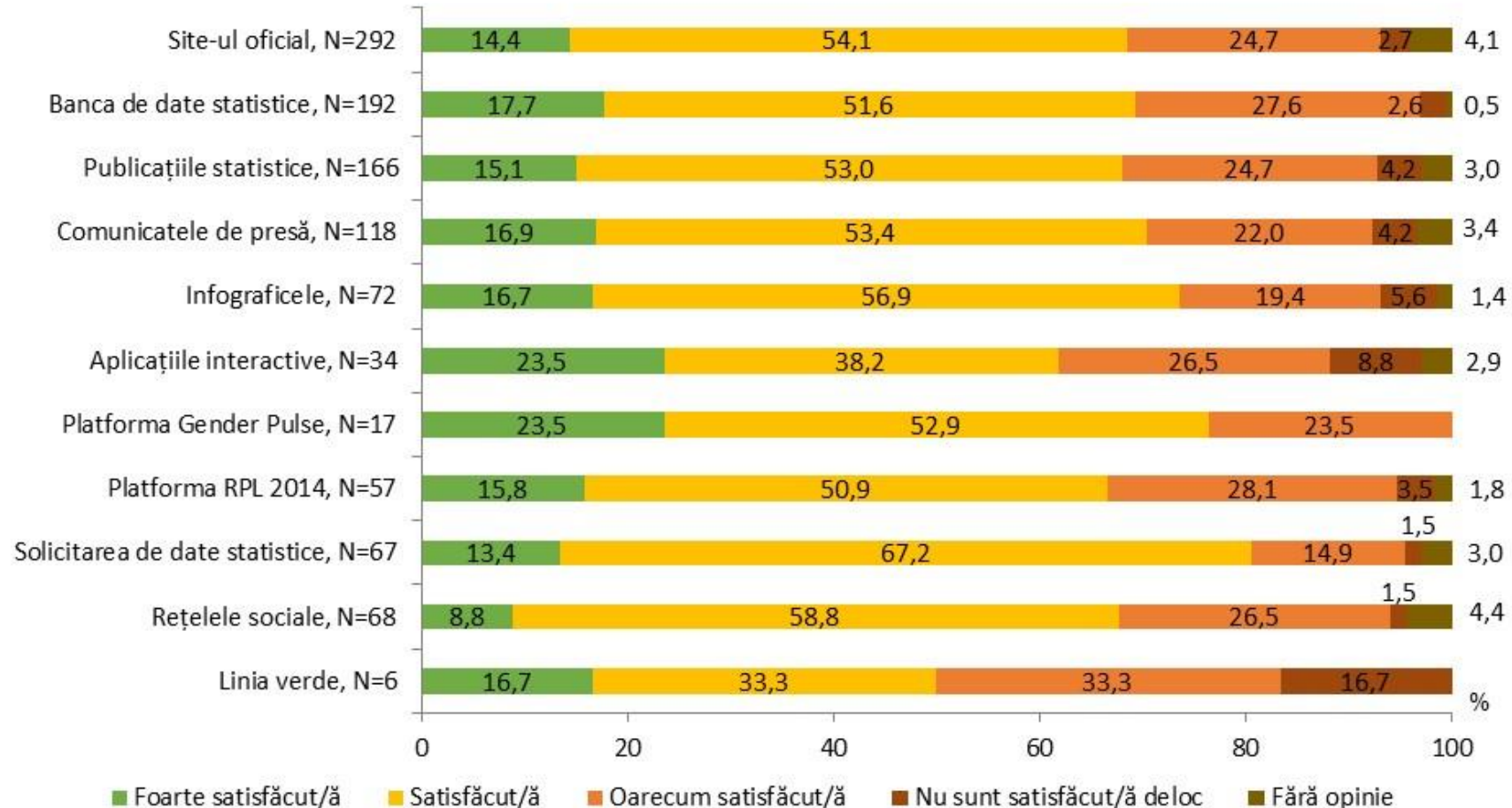
# Rezultate:

## Frecvența utilizării produselor și serviciilor



# Rezultate:

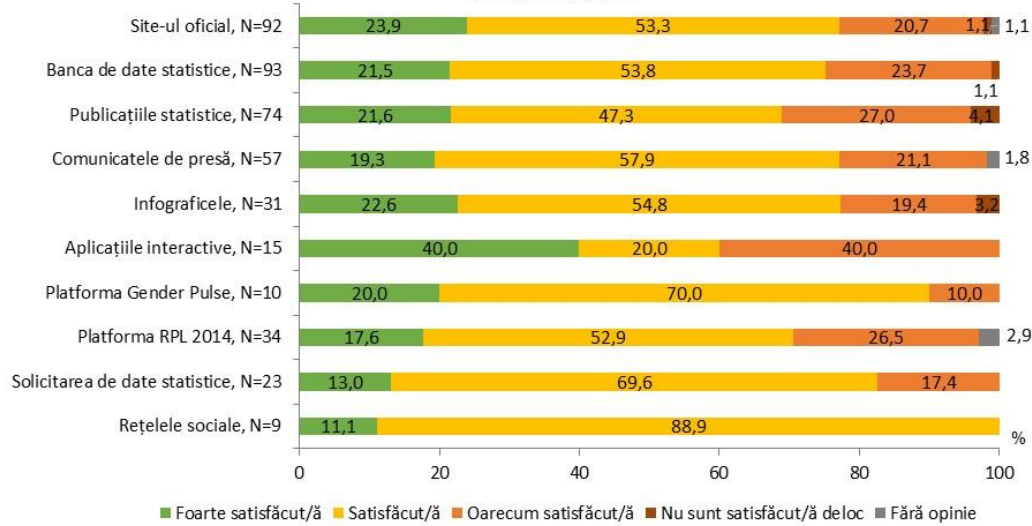
## Gradul de satisfacție față de produsele și serviciile BNS



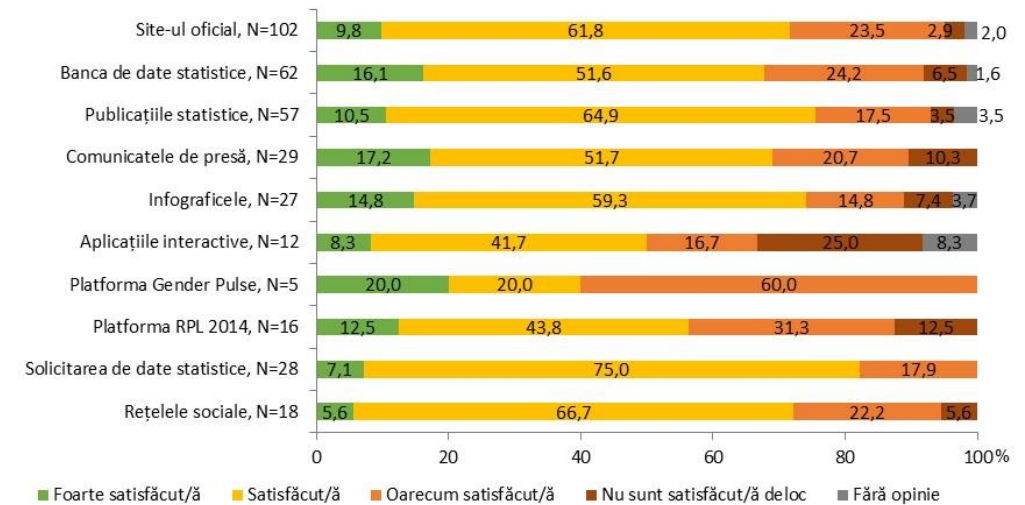
# Rezultate:

## Gradul de satisfacție vs. tipul utilizatorului

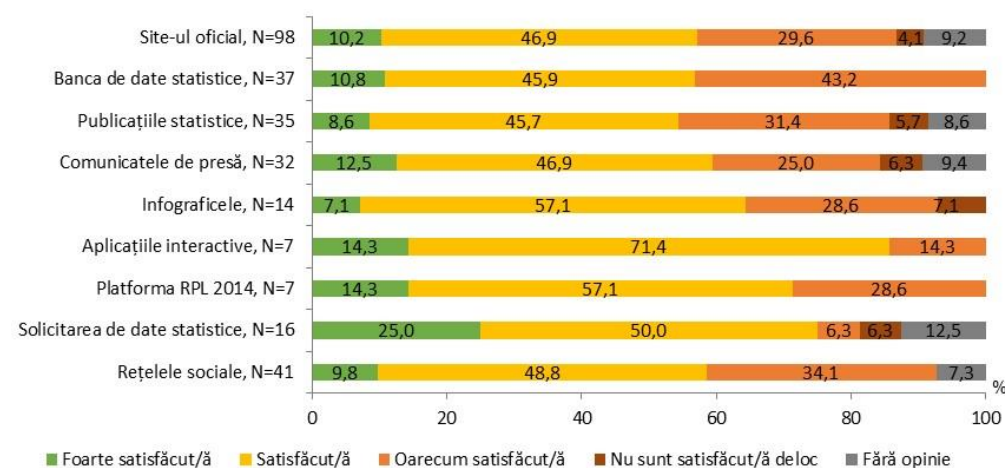
Utilizator avansat



Utilizator intermediar



Utilizator ocazional



# Propuneri de îmbunătățire de la utilizatori: Site-ul BNS

- îmbunătățirea design-ului, navigării și a modului de căutare pe site.
- site modern, simplu și facil în utilizare
- de a traduce mai multă informație pe site și în limbile rusă și engleză.
- solicitarea unor indicatori și dezagregări adiționale
- oferirea de metodologii mai explicite
- actualizarea mai frecventă a datelor
- existența unui feedback interactiv
- organizarea de instruirii cu privire la accesarea datelor
- prezentarea formularelor statistice online
- este de remarcat că unii utilizatori sunt mulțumiți de site-ul actual al BNS

# Propuneri: Banca de date

- oferirea de dezagregări adiționale (regiuni/medii/sexe/vârste) și indicatori noi (export/import servicii, ODD, situația copiilor, gender ș.a.)
- crearea de tabele în baza informației existente în alte publicații
- organizarea mai intuitivă a datelor (dificultatea de navigare, existența unor erori în date, design-ul neintuitiv) și crearea rapoartelor mixte cu indicatori din mai multe domenii simultan
- acces API și posibilitatea de feedback interactiv
- revizuirea retroactivă a datelor pentru o perioadă mai lungă de timp (cel puțin 10 ani), din cauza întreruperilor de serii de timp
- traducerea în limba rusă
- actualizarea mai frecventă a datelor
- compararea datelor din mai multe domenii
- disponibilitatea metadatelor.

# Propuneri: Publicații

- 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.
- format interactiv
- informarea despre apariția publicațiilor
- un utilizator a menționat că publicațiile sunt mai utile decât banca de date, deoarece informația este concentrată într-un singur document.

# Propuneri: Comunicate de presă

- de adăugat dezagregări în profil regional
- tabele în format Excel
- opțiuni mai avansate la căutarea comunicatelor
- traducere în limbile rusă și engleză
- alții s-au arătat mulțumiți de formatul existent



# Propuneri: Infografice

- „Promovare mai activă prin intermediul paginii principale”
- „по возможности, больше информации дублировать на русский язык”
- „Este ok”

# Propuneri: Aplicațiile interactive

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

# Propuneri: Platforma Gender Pulse

- „Actualizarea platformei imediat după apariția unor date noi”
- „Extinderea și 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-disaggregated data that exists from all surveys and publications could be added to Gender Pulse so it could be more of a "one-stop shop,"”.

# Propuneri: Platforma RPL 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”

# Propuneri: Solicitarea de date statistice

- „este ok”
- „indicatori dezagregati pe statistica regionala”
- „Scurtarea perioadei de raspuns la solicitari.”
- „Все очень оперативно и профессионально!”
- „нас устраивает”

# Propuneri: Rețelele sociale

- „Curiozitati”
- „меня все устраивает”
- „по возможности, больше информации дублировать на русский язык”
- Linia verde
- нет предложений, все устраивает

# Propuneri: Linia verde

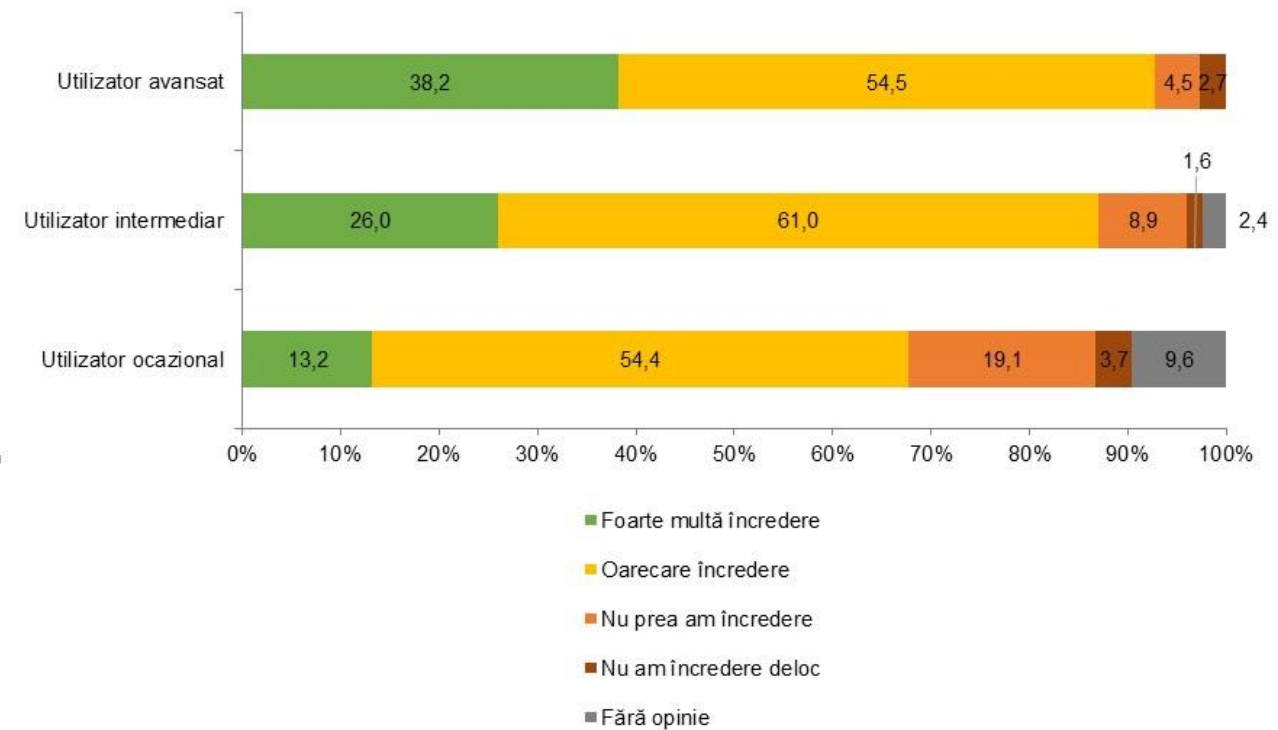
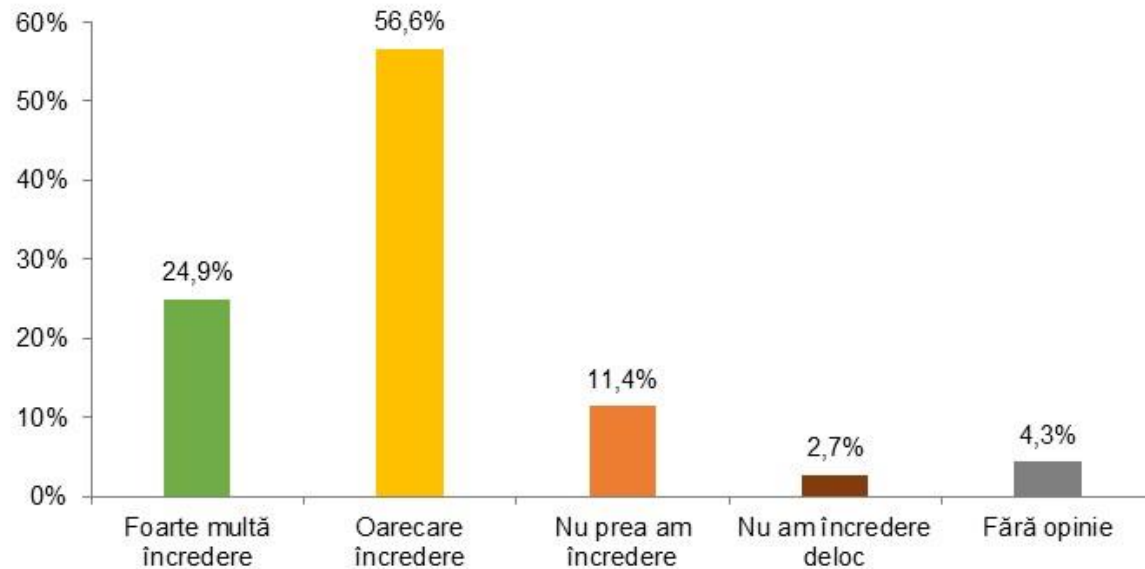
- „нет предложений, все устраивает”

# 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, 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.

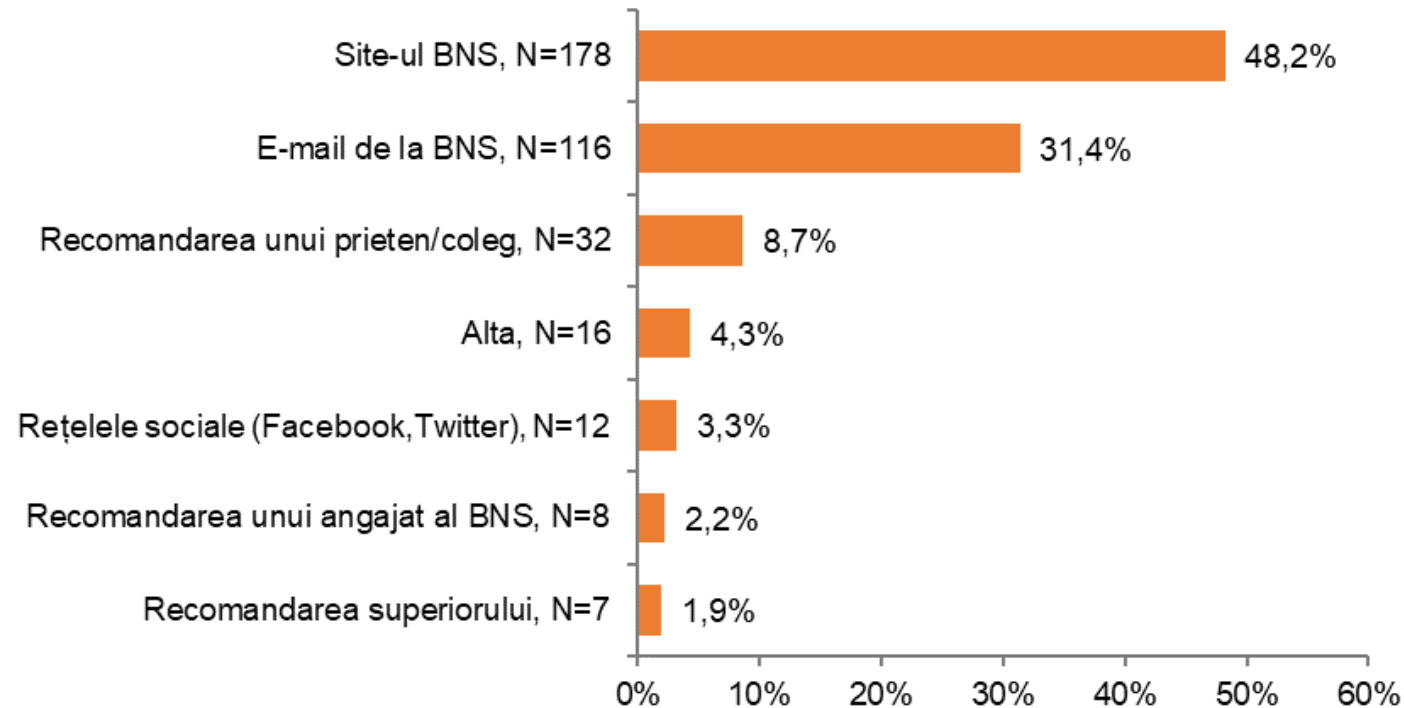


# Rezultate: Nivelul de încredere în datele diseminate în produsele și serviciile BNS



# Rezultate:

## Sursa accesării sondajului



# Rezultate:

## Indicele general al satisfacției

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
<b>Total</b>	<b>2,84</b>

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

## Concluzii: *Utilizatorii produselor și serviciilor BNS*

- Cea mai mare categorie de utilizatori - funcționarii publici din cadrul autorităților publice centrale și locale (31,7%) și reprezentanții întreprinderilor publice și private (29,3%).
- Repartizarea pe tipuri de utilizatori – aceeași; utilizatorii ocazionali > intermediari > 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.

## Concluzii: *Datele utilizate și scopul utilizării*

- **Populația și procesele demografice** - domeniu utilizat de jumătate dintre respondenții chestionarului, urmat de: *statistica salarizării, nivelul de trai al populației, forța de muncă.*
- 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.

## Concluzii: *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 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.

## Concluzii: *Gradul de satisfacție privind produsele și serviciile utilizate*

- Utilizatorii se arată **satisfăcuți** sau **foarte satisfăcuți** de produsele și serviciile BNS.
- 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%).
- **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 (Linia verde) și 3 (Platforma Gender Pulse).

## Concluzii: *Propuneri de îmbunătățire a produselor și serviciilor BNS*

- **Site-ul oficial:** Îmbunătățirea design-ului, navigării și a modului de căutare pe site.  
Site modern, simplu și facil în utilizare.  
Traducere în rusă și engleză.  
Diseminarea unor indicatori și dezagregări adiționale, oferirea de metodologii.  
Actualizarea mai frecventă a datelor.  
Existența unui feedback interactiv.  
Organizarea de instruirii cu privire la accesarea datelor.
- **Banca de date:** 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.  
Traducerea în limba rusă.
- **Publicațiile statistice:** 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.
- **Comunicatele de presă:** Formatul de prezentare – Excel.  
Dezagregarea datelor.  
Traducerea în limbile rusă și engleză.



## Concluzii: *Produse și servicii noi recomandate*

- 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,
  - prognoze socio-demografice.

## Concluzii: *Încrederea în date statistice*

- Peste 80% - încredere în datele statistice diseminate în produse și servicii.
- 24,9% - foarte multă încredere,
- mai mult de jumătate din total (56,6%) - o oarecare încredere.
- Cu cât nivelul de avansare a utilizatorilor de date statistice este mai înalt, cu atât gradul de încredere este mai mare.

# Recomandări (1)

- 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

## Recomandări (2)

- 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
- 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

# 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
- 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

# Mulțumim pentru atenție!

[lilia.racu@statistica.gov.md](mailto:lilia.racu@statistica.gov.md)

[ala.paslariuc@statistica.gov.md](mailto:ala.paslariuc@statistica.gov.md)