



### Comunicare transparentă și interactivă

#### Stimați colegi,

Avem deosebită plăcere să vă prezentăm prima ediție a Buletinului informativ adresat specialiștilor controlori și operatorilor de interviu din cadrul Biroului Național de Statistică (BNS). Buletinul este o inițiativă a Unității Centrale de Coordinare a Personalului din Rețeaua Integrată Anchetă Forței de Muncă (AFM) și Cercetarea Bugetelor Gospodăriilor Casnice (CBGC) și are drept scop crearea unui mecanism transparent și interactiv de comunicare între toți angajații BNS implicați în desfășurarea cercetărilor statistice în domeniul social și agricol.

Necesitatea unei asemenea publicații se face resimțită în contextul gestionării eficiente a echipelor de operatori de interviu repartizați pe întreg teritoriul țării și specialiști controlori angajați în centrele raionale de colectare a datelor.

Prin intermediul Buletinului informativ ne-am propus să asigurăm informarea tuturor colegilor din Rețeaua Integrată AFM și CBGC, precum și din Rețeaua Cercetării Micilor Producători Agricoli (CMPA) despre deciziile luate la nivel central privind organizarea activității în teritoriu, despre implementarea metodelor de stimulare a calității muncii operatorilor, despre programele de instruire și alte acțiuni importante. În același timp, oferim astfel posibilitate șefilor organelor teritoriale pentru statistică (OTS), specialiștilor controlori și operatorilor de interviu să participe activ la abordarea unor probleme care apar în procesul de activitate, ca ulterior, împreună, să găsim soluții eficiente pentru rezolvarea acestora.

Nu în ultimul rând, în paginile acestui Buletin informativ vom avea șansa să cunoaștem lucruri interesante despre colegii din ambele rețele de cercetări, să împărtășim reciproc experiențele noastre și să consolidăm spiritul de echipă.

Aducem sincere mulțumiri tuturor colegilor din teritoriu pentru devotamentul depus în activitatea profesională. Rămânem în așteptarea sugestiilor și ideilor Dumneavoastră cu referire la subiectele pe care ați dori să le abordăm în edițiile viitoare ale Buletinului.

**Vladimir GOLOVATIUC,**  
Director General al Biroului Național  
de Statistică

### Cuprins:

<b>Prezentarea rețelelor AFM, CBGC și CMPA</b>	<b>2</b>
<b>Prezentarea Serviciului de Organizare a Cercetărilor prin Sondaj</b>	<b>2</b>
<b>Conferința finală a proiectului ISAS DFID „Îmbunătățirea statisticilor sociale și agricole”</b>	<b>3</b>
<b>Angajarea prin concurs: persoana potrivită în funcția potrivită</b>	<b>3</b>
<b>Ultimele seminare de instruire în cadrul proiectului ISAS DFID</b>	<b>4</b>
<b>Opinii ale participanților vis-a-vis de seminare</b>	<b>4</b>
<b>Realitatea din teritoriu a depășit așteptările operatorilor</b>	<b>5</b>
<b>Importanța datelor personale</b>	<b>6</b>
<b>Felicitări</b>	<b>6</b>

## Prezentarea rețelelor AFM, CBGC și CMPA

### Rețeaua Integrată Ancheta Forței de Muncă (AFM) și Cercetarea Bugetelor Gospodăriilor Casnice (CBGC)

Pînă în anul 2006, în cadrul Biroului Național de Statistică existau două echipe de operatori de interviu și specialiști controlori care efectuau separat procesul de colectare, verificare, introducere și transmitere a datelor pentru cercetările statistice din domeniul social: Ancheta Forței de Muncă (AFM) și Cercetarea Bugetelor Gospodăriilor Casnice (CBGC). Ideea integrării acestor două cercetări la nivel de rețea unică de operatori de interviu a fost concepută în scopul utilizării raționale a resurselor umane și financiare, precum și a îmbunătățirii calității datelor statistice.

Astfel, la 1 ianuarie 2006 a fost creată Rețeaua unică de operatori de interviu și specialiști controlori pentru AFM și CBGC, ce reunește un număr total de 201 persoane, 150 de operatori de interviu selecțiați din localitățile participante în cercetare și 51 de specialiști controlori angajați în centrele raionale de colectare a datelor. Din numărul total de operatori, 132 de persoane sînt femei și doar 18 bărbați. Scopul principal al rețelei este colectarea datelor calitative și veridice de la gospodăriile din eșantion.

### Cercetările Micilor Producători Agricoli (CMPA)

În rezultatul proiectării eșantionului pentru Cercetările statistice selective în

sectorul agrar, începînd cu anul 2000, a fost creată o rețea din 106 centre de cercetare, unde sînt angajați 106 operatori de interviu responsabili de colectarea informației autentice și complete privind activitatea micilor producători agricoli. Operatorii de interviu sînt selecțiați din localitățile participante în cercetare repartizate pe întreg teritoriul țării. Activitatea lor este coordonată de către 11 specialiști controlori angajați în centrele raionale de colectare a datelor. Din numărul total de controlori și operatori, 72% sînt femei și 28% bărbați. La nivel central, managementul Rețelei de operatori de interviu și specialiști controlori pentru Cercetările statistice selective în sectorul agrar este asigurat de către Direcția Statistica Agriculturii și Mediului a Biroului Național de Statistică.

## Prezentarea Serviciului de Organizare a Cercetărilor prin Sondaj

### Istoric

La începutul anului 2006, în cadrul Biroului Național de Statistică a fost creat Serviciul de Organizare a Cercetărilor prin Sondaj, numit și Unitatea Centrală de Coordonare (UCC) a Personalului din Rețeaua Integrată AFM și CBGC. Scopul principal al activității UCC este asigurarea managementului echipei de specialiști controlori și anchetatori din Rețeaua integrată AFM și CBGC. Aceasta presupune realizarea următoarelor obiective:

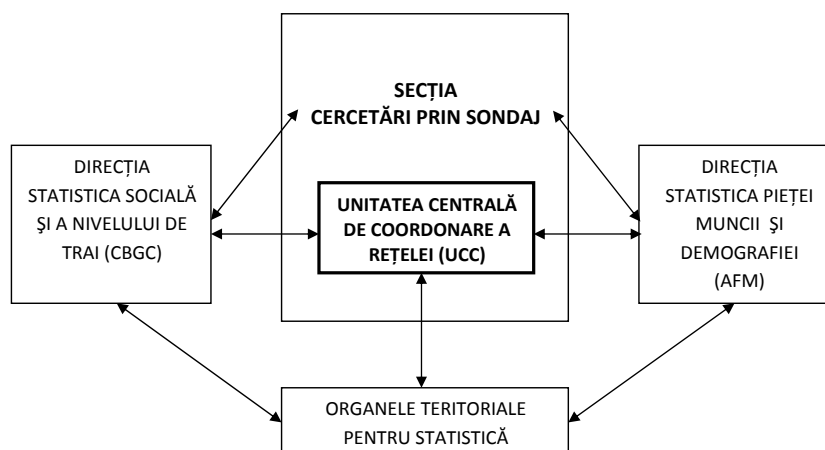
- selectarea și angajarea personalului în rețea
- instruirea continuă a operatorilor și controlorilor
- crearea unui sistem de evaluare profesională
- monitorizarea procesului de control al activității operatorilor de interviu și a specialiștilor controlori

- remunerarea specialiștilor anchetatori în funcție de calitatea și cantitatea lucrului efectuat
- menținerea unei legături permanente de conlucrare între Unitatea Centrală de Coordonare a personalului din rețea și Direcțiile/Secțiile Teritoriale pentru Statistică.

### Unitatea Centrală de Coordonare (UCC) – subdiviziune a Secției Cercetări prin Sondaj

Unitatea Centrală de Coordonare (UCC) a Personalului din rețea face parte din Secția Cercetări prin Sondaj și este responsabilă de asigurarea logistică a activității operatorilor de interviu și a specialiștilor controlori din cadrul AFM și CBGC. Deseori, personalul din teritoriu confundă aceste responsabilități cu activitatea celorlalte două direcții din cadrul BNS care gestionează lucrul metodologic în procesul

desfășurării cercetărilor AFM și CBGC: *Direcția Statistica Pieței Muncii și Demografiei*, precum și *Direcția Statistica Socială și a Nivelului de Trai*. Spre exemplu, unele raioane expediază datele pentru salariile operatorilor de interviu menționînd în denumirea fișierului transmis „AFM”. Corect este a indica „UCC” în denumirea acestuia. În scopul evitării unor asemenea erori, în schema alăturată este prezentată poziționarea UCC în contextul conlucrării cu celelalte subdiviziuni ale BNS responsabile de organizarea și desfășurarea cercetărilor AFM și CBGC. La moment, în cadrul UCC sînt angajate două persoane (Lucia Corobca și Irina Tataru), care au sarcina să asigure managementul rețelei integrate de operatori de interviu și specialiști controlori.



Schema de conlucrare a UCC cu celelalte subdiviziuni din cadrul Biroului Național de Statistică

# Conferința finală a proiectului ISAS DFID „Îmbunătățirea statisticilor sociale și agricole”

**La 22 mai 2008, Biroul Național de Statistică a organizat Conferința finală de evaluare a rezultatelor proiectului „Îmbunătățirea statisticilor sociale și agricole” (ISAS). Proiectul a fost realizat în perioada noiembrie 2001-iunie 2008, cu susținerea Departamentului pentru Dezvoltare Internațională al Guvernului Regatului Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord (DFID).**

Obiectivele principale ale ISAS au fost sporirea capacității Biroului Național de Statistică de a elabora informații și indicatori statistici despre nivelul de trai al populației, piața forței de muncă în Republica Moldova și activitatea agricolă a micilor producători, în baza perfecționării colectării datelor, precum și ameliorarea posibilităților de analiză a acestora.

Mai multe activități ale proiectului desfășurate între 2006 și 2008 au fost axate pe ideea creării unei rețele integrate de specialiști controlori și specialiști anchetatori responsabili de colectarea datelor pentru Ancheta Forței de Muncă (AFM) și Cercetarea Bugetelor Gospodăriilor Casnice (CBGC). În context, șefii organelor teritoriale pentru statistică (OTS) prezenți la conferință au confirmat că din momentul creării rețelei unice/integrate de operatori și controlori a început să crească, în mod evident, calitatea muncii efectuate în teritoriu. Această evoluție a fost posibilă datorită contribuției proiectului ISAS la formarea profesională a personalului din rețea. „Prin intermediul



proiectul ISAS a fost creat un sistem de instruire bine structurat a personalului din rețea”, a menționat Victoria Sîrghi, șefa Direcției pentru Statistică Căușeni, în cadrul raportului privind „Sistemele statistice îmbunătățite în teritoriu”, prezentat la conferință. În aceeași ordine de idei, Maria Tipa, șefa Direcției pentru Statistică a raionului Nisporeni, a specificat că „datorită participării la seminarele de instruire și susținând evaluările profesionale anuale, operatorii de interviu și specialiștii controlori au devenit mai responsabili

și au o atitudine serioasă față de munca efectuată în teren”.

Lucrările în cadrul proiectului ISAS DFID „Îmbunătățirea statisticilor sociale și agricole” au fost finalizate la sfârșitul lunii iunie 2008. În continuare, elaborarea sistemului complex de instruire va fi realizată în cadrul unui nou proiect „Consolidarea Sistemului Statistic Național”, finanțat de Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (PNUD), Fondul Națiunilor Unite pentru Femei (UNIFEM) și Fondul ONU pentru Populație (UNFPA).

## Angajarea prin concurs: persoana potrivită în funcția potrivită

Angajarea prin concurs a operatorilor de interviu și a specialiștilor controlori rămîne a fi o problemă importantă în procesul de conlucrare dintre Unitatea Centrală de Coordonare a Personalului din Rețea și Organele Teritoriale pentru Statistică.

Procedura de angajare a fost adusă la cunoștința tuturor șefilor OTS prin intermediul scrisorii BNS Nr. 12/06-2 din 24.01.07. Scrisoarea specifică faptul că angajarea specialiștilor anchetatori în cadrul Direcțiilor/Secțiilor Teritoriale pentru Statistică se va desfășura, începînd cu data de 1 februarie 2007, doar în bază de concurs. Decizia finală de angajare aparține Comisiei de selectare a candidaților, în componența căreia intră șeful Direcției/Secției Teritoriale pentru Statistică unde va fi angajată persoana selectată, precum și

specialiști din cadrul BNS responsabili de coordonarea rețelei la nivel central și controlorul de sector.

Aici nu este pus la îndoială faptul că persoanele angajate fără concurs sunt competente în domeniu, dar există riscul ca specificul și rigorile postului solicitat să nu corespundă cu interesele și abilitățile acestora. În rezultat, anchetatorul demisionează sau, și mai rău, continuă activitatea, dar la un nivel mai jos decît cerințele angajatorului.

Cea mai eficientă soluție pentru evitarea acestor riscuri este alegerea unei persoane potrivite în funcția potrivită în momentul creării echipei de lucru. Această alegere poate fi făcută atunci cînd persoanele își depun candidatura pentru un anumit post în baza aptitudinilor și motivațiilor personale, racor-

date la cerințele indicate în anunțul de angajare. Dacă nu există resurse financiare suficiente pentru a plasa anunțul în mass-media locală, o alternativă este afișarea avizului în locurile publice din localitatea în care se caută operator de interviu.

Șeful Direcției pentru Statistică Bălți, Ion Terte, a afirmat în cadrul unui interviu că „un administrator cu o practică îndelungată ar putea lua și singur o decizie de angajare a personalului în rețea, însă cu ajutorul UCC o poate face mai bine”.

BNS optează pentru o conlucrare eficientă cu toți șefii OTS în procesul de selectare și angajare a personalului din rețea. În felul acesta tindem spre realizarea scopului primar de activitate al rețelei de operatori: colectarea calitativă a datelor din teren.

# Ultimele seminare de instruire în cadrul proiectului ISAS DFID

## În domeniul agricol

La 18-19 martie 2008, în cadrul Biroului Național de Statistică a avut loc un seminar de instruire a operatorilor de interviu și specialiștilor controlori implicați în procesul de colectare, verificare și procesare a datelor cercetării statistice selective a micilor producători agricoli.

În cadrul seminarului, Tamara Bargan, consultant în Direcția Statistica Agriculturii și Mediului, Coordonator al Rețelei Cercetării Micilor Producători Agricoli (CMPA), a informat participanții despre indicațiile privind activitatea operatorilor de interviu la efectuarea cercetărilor statistice selective în sectorul

agricol. De asemenea, participanții au discutat calitatea datelor prezentate la BNS pentru trimestrul IV al anului 2007.

E necesar de menționat că o parte considerabilă din persoanele angajate în teren activează de la data implementării cercetărilor, fapt care determină buna calitate a datelor prezentate. În acest sens, Biroul Național de Statistică evidențiază activitatea următorilor controlori și a echipelor de operatori din raioanele Căușeni (Maria Munteanu), Edineț (Svetlana Nepaliuc), Hîncești (Pavel Emilianov) și Soroca (Maria Vieru).

În perioada 12-13 mai 2008, Biroul Național de Statistică a organizat, cu suportul financiar al proiectului ISAS DFID, un seminar de instruire a noilor operatori de interviu din rețeaua AFM și CBGC în domeniul dezvoltării abilităților de comunicare și interviu.

La lucrările seminarului a fost invitat Doru Petruți, Director executiv al Institutului de Marketing și Sondaje din București. În prima zi de training, participanții au fost antrenați în diverse activități practice care au avut drept scop elucidarea greșelilor comise de către operatorii de interviu în momentul stabilirii contactului comunicativ cu respondenții. Domnul Petruți a prezentat noilor operatori de interviu principalele calități necesare unui bun „comunicator”. Prin exemple practice, moderatorul a demonstrat cum este potrivit să se prezinte operatorii atunci când merg la o gospodărie pentru realizarea unui interviu.

Partea a doua a seminarului a fost axată pe îmbunătățirea tehnicilor de

## În domeniul social



interviue. Împreună cu trainerul, participanții la seminar au încercat să găsească asemănările și deosebirile dintre o cercetare cantitativă și una calitativă, să determine principalele etape ale procesului complex de realizare a cercetărilor prin sondaj. Trainerul a explicat operatorilor de interviu ce este un eșantion și de ce nu trebuie interviuată toată populația pentru a putea afla care este starea de lucruri în societate. La finele programului de instruire, participanții au remarcat că au rămas mulțumiți de modul în care s-a desfășurat seminarul.

## Opinii ale participanților vis-a-vis de seminar



Olga Mandibura, operator de interviu, municipiul Bălți

„Participând la acest seminar, am văzut care

sunt neajunsurile noastre în procesul de comunicare. Am înțeles ce anume trebuie să înlătur sau să rectific în comportamentul meu atunci când realizez un interviu. Foarte utile au fost modelele de prezentare față de oamenii cu diferite interese, temperamente. Persoanele care sunt cuprinse în cercetare sunt foarte diferite, iar operatorul de interviu trebuie să găsească modalitatea potrivită de a-i convinge și a-i motiva pe toți să răspundă la întrebările din chestionar”.

Ludmila Marchitan, operator de interviu, comuna Pelivan, raionul Orhei



„Învățăm din greșeli, iar la acest curs de instruire, datorită «prietenului nostru Sony», așa dezmierda DI Petruți camera video, am văzut foarte bine ce greșeli facem atunci când ne prezentăm respondentului. Și cel mai important este faptul că am înțeles cum trebuie să le depășim. Am învățat cum trebuie să informăm respondenții despre scopul cercetării, modul de a citi întrebările corect, la timp să facem pauze între întrebări, să oferim persoanei interviu-tate timp pentru a răspunde”.

Mariana Mițu, operator de interviu, orașul Cricova, municipiul Chișinău



„Seminarul a fost important nu doar pentru activitatea mea de operator de interviu, dar și în viața de zi cu zi. Am avut o plăcere deosebită participând la acest curs de instruire și sunt sigură că lucrurile învățate aici îmi vor fi utile pe viitor”.

**În final, ținem să aducem sincere mulțumiri echipei locale a proiectului ISAS DFID pentru suportul acordat Biroului Național de Statistică în procesul de instruire a personalului din rețea.**

## Realitatea din teritoriu a depășit așteptările operatorilor

Aproape jumătate de an a trecut din momentul angajării operatorilor de interviu în cadrul celor 20 de unități primare de eșantionare (localități) intrate în cercetare din 1 ianuarie 2008. Bucură faptul că toate persoanele angajate au reușit să se încadreze activ în procesul de colectare a datelor în teren, înregistrând rezultate remarcabile pe tot parcursul activității. Cu această ocazie, Buletinul informativ a realizat un sondaj de opinie în rândurile operatorilor de interviu care au participat la seminarul de instruire organizat de Biroul Național de Statistică la 12-13 mai 2008, încercând să afle în ce măsură au corespuns realității așteptările lor față de postul pe care îl dețin.

Valentina Rotaru,  
 comuna Cotiujeii Mari,  
 raionul Soldănești

„Nu m-am așteptat la situații deosebit de grele, însă au fost. Când spun „grele”, mă refer nu la dificultățile care pot apărea în procesul de convingere a respondenților că este necesar să participe în cercetare, ci la situațiile legate de starea grea a unor familii pe care trebuie să le intervievez. E foarte dificil să discuți cu persoanele care așteaptă un ajutor, o schimbare de lucruri imediată



după ce-ți răspunde la întrebările din chestionare. În rest, e ceea ce-mi imaginam”.



Eugenia Spanache,  
 satul Costești, raionul Ialoveni

„La început credeam că n-o să reușesc, nu înțelegeam multe întrebări din

chestionar. Acum mi se pare interesant, oamenii din gospodăriile la care merg acceptă colaborarea și asta mă bucură mult. Această activitate mi-a oferit posibilitatea să aflu multe lucruri interesante dintr-un domeniu necunoscut pentru mine și, în același timp, să fac parte dintr-o rețea profesionistă de specialiști controlori și operatori de interviu. Doresc să transmit tuturor colegilor mari succese și răbdare în activitatea pe care o desfășoară!”

Oxana Frunză,  
 orașul Lipcani, raionul Briceni

„Poate că șase luni de zile e puțin, dar am acumulat o experiență mare în domeniul colectării informațiilor din teritoriu prin metoda anchetei și a interviului față în față. M-am confruntat cu situații diferite. A trebuit să conving persoanele să răspundă la Ancheta Forței de Muncă sau să completeze registrele pentru bugete și m-am descur-



cat. Acesta este lucrul meu și trebuie să merg înainte. Altceva însă mă deranjea-



Raisa Eremia,  
 comuna Manta, raionul Cahul

„Realitatea din teritoriu este mult mai diferită, iar cazurile întâmplare sunt de nedescris. Temelia, însă, a fost deja pusă, urmează celelalte etape. Colegilor mei le doresc curaj în toate, succes și sănătate!”



Olga Secrieru,  
 satul Teleșeu, raionul Orhei

„Este mai mult decât așteptările mele. Credeam că va fi o evidență seacă a unor date, dar e o activitate destul de interesantă, cu informații noi despre oameni și societate. Este o muncă ce nu-ți permite să te plictisești și întotdeauna e loc pentru ceva nou”.

ză. Înainte de a fi angajată în acest post, credeam că situația orașelului meu nu este chiar atât de rea. Acum însă, cu părere de rău, am văzut care este partea reală a lucrurilor și m-am îngrozit. Sper doar că prin ceea ce facem, prin eforturi comune vom reuși să schimbăm lucrurile spre mai bine. Doresc tuturor colegilor spor și interes în activitatea profesională și, cum a spus domnul Pețruți, «picioare sănătoase»!”

## Felicitări și urări de bine pentru cei omagiați!

Biroul Național de Statistică adresează felicitări specialiștilor controlori și operatorilor de interviu care-și sărbătoresc ziua de naștere în lunile iunie și iulie. Vă urăm, dragii noștri colegi, sănătate, mult noroc și succes în activitatea Dvs. profesională!

### Jubileu la Pojăreni

Frumoasa vîrstă de 60 de ani și-a sărbătorit-o *Nadejda Roșior*, operator de interviu în comuna Pojăreni, raionul Ialoveni.

Născută la 19 iunie 1948 în comuna Pojăreni, Ialoveni, dna Nadejda este mereu o fire tînă, energică și optimistă. Și-a făcut studiile la Colegiul Tehnologic din Chișinău. A activat la Fabrica „Zorile” timp de 15 ani, iar din anul 1987 și pînă în prezent lucrează

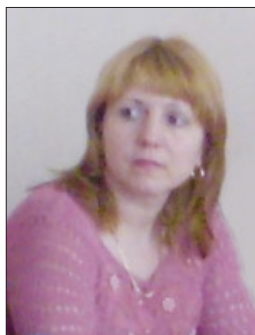


la Biblioteca sătească din Pojăreni.

A început activitatea de operator de interviu în anul 2006, odată cu crearea Rețelei Integrate de Operatori a Biroului Național de Statistică. Deține această funcție pînă în prezent și o face din plăcere. În timpul liber se refugiază în lumea cărților, îi place foarte mult lectura.

Motto-ul vieții: „Calea spre succes implică muncă, muncă și iar muncă”.

### 10 ani dedicați statisticii



Aliona Cutrani  
*Specialist controlor,*  
*Direcția pentru Statistică Bălți*

Cu 10 ani în urmă, Aliona Cutrani a fost angajată în cadrul Direcției pentru Statistică Bălți, obținînd rezultate remarcabile pe tot parcursul activității sale în domeniul statistic. În 2007, a fost nominalizată

în categoria „Cei mai buni specialiști controlori ai anului”.

S-a născut la 24 iunie 1973 în satul Pelinia, raionul Rîșcani. În anul 1996 a absolvit Academia de Studii Economice din Moldova. După căsătorie s-a stabilit în municipiul Bălți. Prin perseverență și fermitate reușește să-și realizeze obiectivele propuse. Consideră că tot ce se întîmplă în viața și în cariera ei, se întîmplă spre bine.

### În atenția specialiștilor controlori

Unitatea Centrală de Coordonare a Personalului din Rețeaua Integrată AFM și CBGC a elaborat o Bază de date cu informațiile personale ale fiecărui angajat. Rugăm șefii direcțiilor teritoriale de statistică și specialiștii controlori să ne țină la curent cu modificările care intervin în teritoriu ca să asigurăm o actualizare permanentă a bazei de date. Dacă este posibil, expediați-ne și fotografii ale noilor operatori de interviu angajați în rețea. Mulțumim pentru înțelegere.



Buletinul Informativ este editat cu sprijinul financiar al PNUD Moldova în cadrul proiectului comun al PNUD, UNIFEM, UNFPA „Consolidarea sistemului statistic național” și se distribuie gratis.

**Biroul Național de Statistică**  
 str. Grenoble, 106, of. 619  
 MD-2019, Chișinău,  
 tel./fax: +373 22 737 544  
<http://www.statistica.md>

**Editor Lucia Corobca**  
**E-mail buletin@statistica.md**