

Sondajul Național Anual 2023, o radiografie a utilizării serviciilor publice electronice în Republica Moldova

????????????? ????? (?? ??????????) - Lun, 01/15/2024 - 16:57

Sondajul Național Anual 2023, o radiografie a utilizării serviciilor publice electronice în Republica Moldova

În contextul unei creșteri exponențiale a digitalizării serviciilor publice, dezvoltării soluțiilor de guvernare digitală și accesului sporit la internet, de care dispune majoritatea populației din Republica Moldova, Agenția de Guvernare Electronică măsoră anual nivelul de percepție și asimilare a serviciilor publice digitale de către populație prin intermediul Sondajului Național Anual (SNA), precum și gradul de satisfacție față de accesarea serviciilor în format digital.

Rezultatele ultimului sondaj, realizat în perioada 23 august – 10 septembrie 2023, pe un eșantion de 3040 de persoane, cu vârsta de peste 18 ani, din 13 regiuni geografice, oferă o perspectivă detaliată asupra evoluției în utilizarea serviciilor publice electronice. Sondajul a fost realizat în baza mai multor indicatori:

Gradul de satisfacție față de calitatea serviciilor electronice, în creștere

Indicatorul combinat de satisfacție a utilizatorilor față de calitatea serviciilor publice prestate în mod electronic a crescut cu 10% față de 2022. Utilizatorii portalului servicii.gov.md raportează un nivel de satisfacție de 76,3%, în timp ce utilizatorii paginilor web specializate ale instituțiilor prestatoare 74,4%.

41,3% din respondenți au apreciat cu note maxime sau medii calitatea serviciilor publice electronice.

Preferințe de accesare

Mai mult de jumătate din respondenți (55,3%), care a utilizat careva servicii publice în ultimele 12 luni, afirmă că cel puțin unul din servicii a fost accesat electronic.

Având posibilitatea să aleagă între cele două moduri de accesare a unui serviciu, online sau offline, peste jumătate de respondenți (56%) susțin că ar alege să acceseze în mod online serviciul public, față de 39,7% care optează pentru metoda tradițională, offline, la ghișeu.

Nivelul de alfabetizare digitală

Deprinderile de operare cu dispozitive electronice și navigare pe internet determină în mod evident capacitățile utilizatorilor în ceea ce privește accesarea serviciilor electronice. Potrivit sondajului:

40,5% s-au declarat utilizatori independenți, menționând că preferă să acceseze autonom servicii online, fără suport din partea altor persoane.

31,0% preferă să acceseze singuri, dar admit totuși că ar avea nevoie de suport din partea altor persoane: aceștia fiind calificați în studiu drept *utilizatori asistați*

26,2% din respondenți pot fi definiți drept „*delegatari*” sau utilizatori cu necesități înalte de suport, preferând să delege integral altei persoane accesarea și obținerea serviciului electronic.

Trebuie de menționat că procentul utilizatorilor asistați a scăzut cu 5, iar procentul utilizatorilor independenți a crescut față de anul precedent cu aproximativ 2 %

Tinerii (18-29 ani) au utilizat serviciile electronice de 7 ase ori mai des decât persoanele în vârstă (60-74 ani).

Dispozitive de accesare a serviciilor publice electronice

În 2023, se atestă sporirea preferințelor de a accesa serviciile electronice prin telefonul mobil în detrimentul accesărilor prin computer. Din datele sondajului rezidă că tot mai mulți au accesat servicii publice electronice prin intermediul telefonului mobil (81,2%), cu 3% mai mult ca în anul 2022 și cu 8% mai mult ca în anul 2021. Doar un an în urmă, cetățenii preferau în mare parte să acceseze e-serviciile de la computer, actualmente balanța înclină către dispozitivele mobile.

Cele mai populare servicii publice electronice

Printre cele mai accesate servicii publice disponibile în format digital se numără:

serviciile electronice de documentare a populației (36,7%), serviciile electronice fiscale (34,0%), serviciile electronice cadastrale (22,3%) și serviciile e-CNAS (21,2%)

Beneficiile guvernării electronice

Mare parte a celor chestionați (57,2%) sunt de părere că implementarea guvernării electronice va aduce numeroase avantaje și beneficii pentru cetățeni. Principalele beneficii așteptate de către populație, ca rezultat al reformei de modernizare a serviciilor guvernamentale, sunt:

- eliminarea corupției
- reducerea numărului de vizite necesare pentru obținerea serviciilor publice
- reducerea costurilor
- reducerea numărului de documente necesare
- reducerea duratei pentru obținerea unui serviciu.

Accesul la internet în creștere

Marea majoritate a respondenților (91,2%) accesează internetul zilnic. Studiul indică că 88,1% din gospodăriile casnice sunt conectate la internet.

Surse de informare a populației

Internetul și televiziunea rămân sursele principale de informare, cu 90% cumulativ. Se atestă o creștere a informării online. Internetul a devenit o sursă principală de informare, depășind televiziunea. În special paginile de țiri și rețelele de socializare (52%), depășesc paginile web guvernamentale dedicate (21,6%).

Concluzii și perspective de viitor

Mare parte a respondenților se declară dispuși și deschiși de a utiliza servicii electronice, ponderea acestora constituind 47,4%, peste valorile 2020 și 2021.

Rezultatele sondajului denotă o evoluție de la forma clasică (offline) de accesare a serviciilor publice către accesările online. Diferența între ponderea accesărilor online și offline este relativ mică (54,5% vs 52,6%), dar este punctul în care rata accesărilor online depășește accesările offline pentru prima dată de când se fac aceste măsuri.

Sondajul este realizat anual la comanda AGE pentru a măsura rezultatele implementării Proiectului „Modernizarea Serviciilor Publice” (MGSP), implementat de Agenția de Guvernare Electronică cu suportul Băncii Mondiale. Obiectivul de bază al Proiectului MGSP este sporirea accesului, eficienței și a calității în prestarea

serviciilor guvernamentale.

Raportul integral poate fi consultat [AICI](#) .