

**The Distribution of
Perceptions of the
Quality of Public
Institutions**

*The distribution of
perceptions of the quality
of public institutions, as
they resulted from a
survey carried out in July-
August 1995 by the
Institute for the Research
of the Quality of Life is
presented. The institutions
submitted to analysis:
public authorities (army,
presidency, intelligence
service, police, juridical
institutions, government,
local authorities,
parliament, political
parties) and public
services (radio, TV and
press, education and
health institutions).*

PERCEPȚIA CALITĂȚII INSTITUȚIILOR PUBLICE

ANDREI NOVAK

Institutul de Cercetare a Calității Vieții a efectuat în anii 1993, 1994 și 1995 cercetări privind evaluarea de către populație a activității principalelor instituții publice.

Cercetarea efectuată în iulie-august 1995 de către Departamentul de anchete sociale a fost realizată pe un eșantion național reprezentativ de 1000 de subiecți (de peste 17 ani), marja de eroare fiind de ±3%, din 19 județe, care au cuprins 36 de localități acoperind 65 puncte de cercetare.

Încercând să estimeze gradul în care populația evaluatează calitatea instituțiilor publice, cercetările anuale efectuate oferă de fapt imaginea publică a acestor instituții.

Pornind de la faptul că "satisfacția exprimă rezultatul evaluării făcute în mod continuu de subiect condițiilor sale de viață, a gradului în care acestea sunt la nivelul așteptărilor" li s-a solicitat subiecților să răspundă la întrebarea "În ce măsură considerați că următoarele instituții răspund așteptărilor dumneavoastră?". S-a utilizat o scală cu cinci grade notate: "deloc" - "în mică măsură" - "potrivit" - "în mare măsură" - "în foarte mare măsură" (la care s-a adăugat și varianta "nu știu").

Au fost cuprinse în studiu următoarele instituții:

- autorități publice: armata, președinția, SRI, poliția, justiția, guvernul, primăria și parlamentul, la care se adaugă și partidele politice;

- servicii publice: radiodifuziunea, ziarul preferat, televiziunea, învățământul, presa scrisă și asistența medicală.

Un alt obiectiv al cercetării efectuate în acest an - pe care îl analizează studiul de față - îl constituie estimarea încrederii pe care o are populația în mijloacele de informare în masă. În acest scop, s-a utilizat

Întrebarea: "În ce măsură aveți încredere în informațiile furnizate de...?" aplicându-se aceeași scală de răspuns.

Aspecte metodologice

Prelucrarea și interpretarea informațiilor s-a realizat pe baza unor indicatori, despre construcția și sensul cărora ne vom referi în continuare. S-au utilizat următoarele notări:

A - ponderea estimărilor negative:

A1 - deloc

A2 - în mică măsură

B - ponderea răspunsurilor de nivel mediu/potrivit

C - ponderea estimărilor pozitive:

C1 - în mare măsură

C2 - în foarte mare măsură

D - ponderea nonrăspunsurilor

1. Indicatorul de interes (sau de actualitate), adică ponderea răspunsurilor primite :

$$Ii = A + B + C \quad \text{sau} \quad Ii = 100 - D$$

reflectând interesul/preocuparea/importanța pe care o acordă populația obiectului anchetei, dar și transparenta acestuia. Indicatorul arată, de fapt, care este proporția populației care și-a format și exprimă o imagine asupra obiectului anchetei, indiferent de natura acesteia. În acest sens, propunem următoarea scală:

$90\% \leq Ii$ - problema (obiectul) este de larg interes public;

$80\% \leq Ii < 90\%$ - problema (obiectul) este de interes public;

$66 < Ii < 80\%$ - problema (obiectul) este de actualitate, dar de un interes public moderat;

$Ii < 66\%$ - problema (obiectul) nu este de interes public (fără însă a se considera că nu ar avea importanță pentru anumite segmente ale populației);

Acest indicator reflectă doar ponderea din total a subiecților care au răspuns, fără a face, însă, vreo referire la

structura acestor răspunsuri.

2. Indicatorul de fermitate a opiniei (de polarizare la capetele scalei) - calculat prin însumarea ponderilor răspunsurilor pozitive și negative:

$$If = A + C$$

Considerând că pentru un nivel ridicat de fermitate a opiniei este necesară o pondere de cel puțin 66.6% și că ponderea indicatorului de interes larg trebuie să fie de cel puțin 90%, atunci:

$60\% (66.6 \cdot 0.9) \leq If$ - polarizarea este înaltă;

$50 < If < 60\%$ - polarizarea este mediu-înlătă;

$40 < If < 50\%$ - polarizarea este mediu-scăzută;

$If < 40\%$ - nu este polarizare.

Indicatorul reflectă măsura în care populația are opinii ferm conturate, adică sunt sau nu sunt de acord, nu apreciază deloc sau apreciază în mare măsură și.a. El arată ponderea însumată a "mulțumiților" și a "nemulțumiților" în totalul populației (populația totală cuprinzându-i și pe cei cu opinii "potrivite" ca și pe cei ce nu au opinii). Acest indicator arată doar ponderea comună a celor două segmente dar nu și relația dintre ele (vezi balanță).

3. Balanță - calculată prin scăderea din ponderea răspunsurilor favorabile a ponderii răspunsurilor nefavorabile:

$$B = C - A$$

Cu cât nivelul balanței este mai ridicat, cu atât imaginea publică este mai favorabilă. Balanță pozitivă semnifică faptul că numărul celor mulțumiți/satisfacuți îl depășește pe cel al nemulțumiților, în timp ce o balanță negativă indică o pondere mai mare a nemulțumiților. Redând relația dintre cele două segmente diametral opuse, balanță oferă o imagine a acestei relații fără însă a lua în considerare opiniiile "de mijloc". Când indicatorul de fermitate a opiniei are un nivel ridicat, balanță este semnificativă, când, însă, acesta are un nivel scăzut, nici balanță nu este

relevantă.

Se propune următoarea scală:

- $B \geq 33.4$ (66.7% favorabili-33.3% nefavorabili) - balanța este înalt favorabilă
- $18.3 \leq B \leq 33.4\%$ - balanța este mediu-înalt favorabilă;
- $-3\% \leq B \leq +3\%$ - balanța este echilibrată;
- $-18.2 \leq B \leq -3\%$ - balanța este defavorabilă;
- $B < -18.3$ - balanța este foarte defavorabilă.

4. Balanță ajustată-calculată ca raport între balanță și indicatorul de interes:

$$B' = B : Ii / 100$$

și reflectă relația dintre cei ce sunt favorabili și cei ce nu sunt favorabili în situația în care se iau în considerare doar răspunsurile primite. Excluzându-se nonrăspunsurile, ponderile celor două segmente cresc invers proporțional cu nivelul indicatorului de interes și se referă doar la populația respondentă.

5. Indicatorul opiniei modale - redă care dintre cele patru stări - A, B, C sau D - deține ponderea cea mai ridicată:

$$Iom = A \text{ sau } B \text{ sau } C \text{ sau } D$$

Desigur că, pentru a avea o semnificație statistică, starea cu ponderea cea mai ridicată trebuie să difere de starea imediat următoare - ca pondere, cu cel puțin 6%, în caz contrar luându-se în considerare ambele stări.

Indicatorul arată care dintre stări - fie una de la capete, fie cea din centrul scalei - concentrează cele mai multe răspunsuri.

O opinie modală de peste 50% reflectă faptul că majoritatea populației investigate se concentrează în cadrul acelei stări, care devine semnificativă pentru întreaga populație. O stare modală de 40-50% reflectă și ea o anumită concentrare a opinilor și, comparând-o cu celelalte stări, poate da o imagine asupra întregii distribuții. Sub 40% starea modală poate fi sau nu semnificativă în funcție de nivelul celorlalte stări.

6. Indicatorul ponderat de apreciere și interes - calculat pe baza ponderării răspunsurilor primite, astfel:

$$Ipai = (0.5 * B) + (0.75 * C1) + C2$$

sau

$$Ipai = (0.5 * B) + C$$

În acest mod se iau în calcul toate cele trei stări care oferă - fiecare în altă măsură - un anumit nivel de apreciere/satisfacție. Utilizând scala ce cuprinde și nonrăspunsurile, indicatorul reflectă și interesul publicului pentru problema respectivă.

Este, poate, cel mai semnificativ indicator de satisfacție și oglindește - prin ponderarea diferitelor stări - nivelul real în care obiectul anchetei răspunde așteptărilor populației. Cele două variante, ca și altele (de exemplu: luarea în considerare și a stării "în mică măsură" și ponderarea ei cu 0.25) pot fi discutabile și preferate de unii sau alții dintre cercetători, dar indicatorul în sine este foarte util și deosebit de sugestiv prin caracterul său sintetic.

Pentru realizarea scalei, considerând că pentru o apreciere înaltă ar trebui ca 50% dintre subiecți să fie în grupa "mare măsură", iar ceilalți 50% în grupa "potrivit", primul nivel fiind: $(50 * 0.5) + (50 * 0.75) = 62.5\%$, iar pentru o apreciere scăzută 50% ar trebui să fie nemulțumiți, iar 50% să fie în grupa "potrivit", ultimul nivel fiind $(50 * 0) + (50 * 0.5) = 25\%$ și împărțind intervalul $(62.5 - 25 = 37.5)$ în trei, se obține următoarea grilă:

		V1	V2
$62.5 \% \leq Ipai$	- apreciere înaltă	$> 68.75\%$	
$50 < Ipai < 62.5$	- apreciere		
$37.5 < Ipai < 50$	mediu-înaltă	$54.2 - 68.75$	
$25 < Ipai < 37.5$	- apreciere medie	$39.6 - 54.2$	
$Ipai < 25\%$	- apreciere mediu		
	- scăzută	$25 - 39.6$	
	- apreciere scăzută		< 25

7. Sistemul ierarhizat de categorii de apreciere este constituit în funcție de plasarea categoriei mediane (cu valoarea de peste 50%) la stânga (nivel scăzut), la dreapta (nivel înalt) sau la nivelul valorii centrale a scalei.

PERCEPȚIA CALITĂȚII INSTITUȚIILOR PUBLICE

Deși cercetarea a utilizat scara cu cinci grade (deloc - în mică măsură - potrivit - în mare măsură - în foarte mare măsură), valorile extreme - "deloc" și "în foarte mare măsură" - s-au unit cu cele din stânga și, respectiv din dreapta valorii centrale, obținându-se: deloc sau în mică măsură (1) - potrivit (2) - în (foarte) mare măsură (3). Prin combinare s-au obținut următoarele șase categorii valorice: înalt (3), mediu-înalț (2+3), mediu (2), valori relativ egal distribuite pe scală sau doar pe extreme, mediu-scăzut (1+2) și scăzut (1). Sistemul permite clasificarea instituțiilor (în

acest caz) în funcție de concentrarea opinilor în jurul unei/unor stări.

Rezultatele cercetării

1. La întrebarea "În ce măsură considerați că următoarele instituții publice răspund așteptărilor dvs." s-au obținut următoarele răspunsuri:

Cum răspund instituțiile publice așteptărilor populației

	deloc	În mică măsură	potrivit	în mare măsură	în f. mare măsură	nu știu
1	2	3	4	5		
1 armată	2,4	4,5	21,5	39,7	17,2	14,7
2 radiodifuziunea	4,0	8,9	28,0	38,6	14,9	5,6
3 ziarul preferat	4,7	7,9	26,0	26,4	14,8	20,2
4 TV națională	7,3	13,6	30,3	33,3	11,1	4,4
5 învățământul	2,8	10,1	39,8	26,0	5,6	15,7
6 presa scrisă	7,0	16,2	33,4	23,8	6,3	13,3
7 președinția	13,6	13,7	33,0	23,8	8,8	7,1
8 asist. medicală	6,3	19,7	47,3	21,1	2,5	3,1
9 SRI	8,8	10,9	20,6	10,4	5,3	44,0
10 politia	9,3	21,6	37,9	18,6	3,3	9,3
11 justiția	11,4	21,7	34,1	13,6	2,0	17,2
12 primăria	18,9	34,9	28,0	10,0	2,5	5,7
13 guvernul	21,2	29,1	29,5	9,7	2,3	8,2
14 parlamentul	22,6	33,0	26,6	5,6	0,9	11,3
15 partidele polit.	23,2	34,3	18,7	4,7	1,3	17,8

2. În ce privește *autoritățile publice* se constată că armata răspunde în (foarte) mare măsură așteptărilor a jumătate din totalul populației, iar președinția mulțumește o treime din acesta, doar aceste două instituții având balanță pozitivă, ponderea celor mulțumiți fiind mai mare decât a celor

nemulțumiți. Cele mai puțin apreciate autorități publice sunt parlamentul, primăria și guvernul - pentru care mai mult de jumătate din populație consideră că acestea nu au răspuns deloc sau doar în mică măsură așteptărilor.

Autoritățile publice și așteptările populației

	Autoritățile publice	în mică măsură sau deloc	în (foarte) mare măsură	balanță
1 Armata		6,9	56,9	50,0
2 Președintia		27,3	32,6	5,3
3 SRI		19,7	15,7	- 4,0

	Autoritățile publice	în mică măsură sau deloc	în (foarte) mare măsură	balanță
4	Politia	30.9	21.9	-9.0
5	Justitia	33.1	15.6	-17.5
6	Guvernul	50.3	12.0	-38.3
7	Primăria	53.8	12.5	-41.2
8	Parlamentul	55.6	6.5	-49.1

Comparativ cu anul 1994, modificări pozitive semnificative au înregistrat: **președinția** (balanță +15.9%) și **armata** (balanță +13.8%), timp în care nu s-au înregistrat și modificări negative semnificative.

Dintre variabilele cuprinse în cercetare, mediul rezidențial și nivelul de educație introduc variații importante în ce privește percepția calității unor autorități

publice.

Astfel, populația urbană apreciază în mult mai mică măsură decât populația rurală toate cele opt autorități publice; nivelul de pregătire școlară influențează și el - invers proporțional - nivelul aprecierilor. Vom prezenta autoritățile care au înregistrat diferențierile cele mai mari.

BALANȚA

	Mediu		Studii		
	urban	rural	elementare	liceale	superioare
Președintia	-17.8	32.3	19.6	-17.2	-32.8
SRI	-24.2	12.2	0.6	-12.0	-43.8
Guvernul	-54.2	-26.8	-34.9	-49.4	-73.1
Armata	44.6	73.7	66.3	46.3	31.6

Ponderea medie a populației urbane căreia autoritățile publice i-au răspuns așteptărilor în (foarte) mare măsură este de 20.8%, în timp ce a populației rurale este de 30.6%. Dintre acestea menționăm: **președinția** - care răspunde favorabil așteptărilor a 50.2% din populația rurală și a numai 21.7% din cea

urbană și **armata** - de care este mulțumita 77.9% din populația rurală și 56.3% din cea urbană.

Și variabila "vârstă" influențează percepția calității autorităților publice, populația de peste 50 de ani fiind mult mai «blândă» în evaluarea acestora.

		Ponderea celor mulțumiți	Ponderea celor nemulțumiți
Guvern	18-49 ani	8.6	44.4
	50 și peste	18.2	21.8
Parlament	18-49 ani	4.9	59.7
	50 și peste	10.0	49.5
Președinte	18-49	27.0	30.8
	50 și peste	39.9	21.9

3. În ce privește *serviciile publice* se poate constata că doar radiodifuziunea satisfac în (foarte) mare măsură așteptărilor a peste jumătate din populația investigată, în timp ce

ziarul preferat și televiziunea (TVR1 și TRV2) națională satisfac peste două cincimi din populație.

PERCEPȚIA CALITĂȚII INSTITUȚIILOR PUBLICE

Serviciile publice și așteptările populației

	Serviciile publice	în mică măsură sau deloc	în (foarte) mare măsură	balanță
1	Radiodifuziunea	12.9	53.5	40.6
2	Ziarul preferat	12.6	41.2	28.6
3	Televiziunea	20.9	44.4	23.5
4	Învățământul	12.9	31.6	18.7
5	Presa scrisă	23.2	30.1	6.9
6	Asistența medicală	26.0	23.6	- 2.4

Față de anul 1994 modificări pozitive semnificative au înregistrat:

	balanță
- asistența medicală	+14.3%
- presa scrisă	+12.0%
- ziarul preferat	+ 8.6%

timp în care nu s-au înregistrat și modificări negative semnificative. Cu toate că presa scrisă și asistența medicală ocupă ultimele două locuri, ele au înregistrat creșteri semnificative în ce privește nivelul balanței și cel al mediei. Totodată, comparativ cu anul 1994, satisfacția populației față de unul sau altul dintre ziare a crescut. Este interesant faptul că 80% dintre cei investigați declară că au azi un ziar preferat, dintre care mai mult de jumătate (51.6%) declară că sunt mulțumiți în (foarte) mare măsură, în timp ce alii 32.6% au un grad moderat de satisfacție.

Analiza pe mediile de rezidență arată că populația rurală este mult mai mulțumită decât cea urbană (vezi balanță) de toate cele șase servicii, și, în mod special, de radiodifuziune (România Actualități) și televiziunea națională.

	BALANȚA	
	urban	rural
1 Radiodifuziunea	27.6	62.3
2 Ziarul preferat	30.0	43.8
3 Televiziunea	2.8	52.5
4 Învățământul	12.3	36.4
5 Presa scrisă	- 1.8	21.5
6 Asist. medicală	-16.2	14.1
Valoare medie	9.1	38.4

Desigur că aceste valori medii nu au

altă relevanță decât aceea a comparabilității generale dintre două segmente de populație, deoarece o insatisfacție produsă de un serviciu (sau de o autoritate) nu poate fi compensată de o satisfacție produsă de un alt serviciu (sau de o altă autoritate).

4. În privința partidelor politice, a percepției acestora, precum și a participării populației la viața politică, cercetarea a scos în evidență câteva aspecte interesante. În ce privește gradul în care populația adultă a țării participă activ la viața politică sau simpatizează cu unul sau altul dintre partidele politice, răspunsurile au fost:

	DA	NU	Nu răsp.
- sunteți membru al vreunui partid?	8.6	88.4	3.0
- dacă NU, simpatizați cu vreun partid?	26.3	58.9	14.8

Așa dar, 8.6% din populația țării este cuprinsă într-unul dintre partidele politice iar peste un sfert (26.3%) simpatizează cu unul dintre ele, în timp ce, două treimi (65.1%) nu manifestă nici o simpatie pentru vreunul dintre partide.

În ce privește *membrii de partid*, aceștia reprezintă 6.5% din populația urbană și 11.1% din cea rurală. În ce privește *simpatizanții*, aceștia reprezintă 40% din subiecții de 50-59 ani și doar 20% din cei de 18-29 ani; 47.8% dintre cei cu studii superioare și doar 17.4% dintre cei cu (sau fără) școală generală.

O altă întrebare se referă la *imaginăria partidelor în vizionarea populației*, aceasta conducând la următoarele opinii:

Considerați că partidele politice sunt interesate în rezolvarea problemelor sociale și economice?

nici	unul	unele	cele mai	toate	nu știu
15.4	8.8	52.1	7.9	13	14.5

Cu toate că două treimi din populație nu se implică direct și nici nu simpatizează cu vreun partid, opinia că există "unul", "unele", "cele mai multe" sau "toate" partide care se interesează de problemele sociale și economice și încearcă să le rezolve este împărtășită de către șapte din zece subiecți (70.1%), în timp ce trei din zece (29.9%) nu au încredere în nici un partid sau nu pot răspunde la întrebare.

Încrederea în "unul" și mai ales în "unele" partide este manifestată de către 56.3% din persoanele cu (sau fără) școală

generală sau școală profesională, de către 66.8% dintre cei cu studii liceale și de către 76.1% dintre cei cu studii superioare.

Considerând că doar răspunsurile celor care apreciază că "unul singur" sau "unele" partide se interesează de rezolvarea problemelor sociale și economice reprezintă o viitoare opțiune electorală se poate presupune că doar 60.9% din populație este pregătită acum pentru aceasta !

Ierarhizarea instituțiilor publice

Ierarhizarea s-a realizat pe baza indicatorului ponderat de apreciere și interes.

	Indic. de interes (A+B+C)	Indic. de fermitate (A+C)	Balanță (C-A)	Opinia modală	Indic. ponderat de apreciere și interes	
					V1	V2
1 radiodifuziunea	94.4	66.4	40.6	C=53.5	57.9	67.5
2 armata	85.3	63.8	50.0	C=56.9	57.8	67.7
3 TV națională	95.6	65.3	23.5	C=44.4	51.2	59.6
4 ziarul preferat	79.8	53.8	28.6	C=41.2	47.6	54.2
5 învățământul	84.3	44.5	18.7	B=39.8	45.0	51.5
6 președinția	92.9	59.9	5.3	B/C=32.8	43.2	49.1
7 asist. medicală	96.9	49.6	-2.4	B=47.3	42.0	47.3
8 presa scrisă	86.7	53.3	6.9	B/C=32.8	40.9	46.8
9 poliția	90.7	52.8	-9.0	B=37.9	36.2	40.9
10 justiția	82.8	48.7	-17.5	B/A=33.6	29.3	32.6
11 guvernul	91.8	62.3	-38.3	A=50.3	24.3	26.8
12 primăria	94.3	66.3	-41.3	A=53.8	24.0	26.5
13 SRI	56.0	35.4	-4.0	D=44.0	23.4	26.0
14 parlamentul	88.7	62.1	-49.1	A=55.6	18.4	19.8
15 partidele polit.	82.2	63.5	-51.5	A=57.5	14.1	15.4

Obs.: În situația a două valori modale relativ egale s-a calculat media lor.

1. Indicatorul mediu de interes pentru cele cincisprezece instituții publice este de 86.8%, deci ele prezintă - așa cum era și de așteptat - interes public și - cu excepția SRI - aceste instituții prezintă o imagine pentru 80 (ziarul preferat, partidele politice,

justiția) - 95% (asistență medicală, televiziunea națională, postul de radio Romania Actualități, primăria, președinția) din populația adulță a țării.

2. Indicatorul de fermitate a opiniei are un nivel mediu de 56.5, dar

"ascunde" mari diferențe atât în ce privește nivelurile individuale (cu valori cuprinse între 35-45% - pe de o parte, și 60-65% - pe de altă parte) cât și în ce privește răspunsurile pozitive sau negative care l-au influențat în mai mare măsură. Astfel, combinând acest indicator cu cel al opiniei modale se obțin următoarele segmente:

- a) **radioul, armata, televiziunea, ziarul preferat și, parțial, președinția** - prezintă indicatori de fermitate a opiniei de 55-65%, în special *pe seama răspunsurilor favorabile* (32.6% - președinția, 41.2 - ziarul preferat, 44.4 - televiziunea, 53.5 - radioul și 56.9% - armata);
- b) **guvernul, primăria, parlamentul și partidele politice** - prezintă acești indicatori tot cu valori de 60-65%, dar în special, *pe seama răspunsurilor nefavorabile* (57.5% - partidele politice, 55.6% - parlamentul, 53.8% - primăria și 50.3% - guvernul);
- c) **presa scrisă, poliția, justiția, învățământul și asistența medicală** - cu indicatori mai scăziți - 40-55%, și cu un oarecare echilibru între cele două segmente, echilibru reflectat și de nivelul redus al balanțelor respective;
- d) **SRI** - care are ca opinie majoritară... lipsa de opinie (44%), doar o treime din populație manifestându-se pro (15.7%) sau contra (19.7%).

3. În ce privește balanță se observă că doar șapte instituții (două autorități publice și cinci servicii) prezintă o balanță pozitivă, în timp ce opt instituții (șapte autorități și un serviciu) au o balanță negativă.

Balanțe înalt-favorabile (>33.4) prezintă doar armata și radioul, în timp ce, ziarul preferat, televiziunea națională și învățământul au balanțe mediu-înalt favorabile. La polul opus, cu balanțe foarte scăzute, se află partidele politice, parlamentul, primăria și guvernul.

4. Opinia modală este C (răspunsurile favorabile) pentru primele patru instituții - armata, radioul, televiziunea și ziarul preferat - precum și pentru președinte

(dar împreună cu B), iar A (răspunsurile nefavorabile) - pentru alte patru instituții - partidele politice, parlamentul, primăria și guvernul - ca și pentru justiție (împreună cu B).

După cum se vede, toți indicatorii reflectă, sub o formă sau alta, aceleași ierarhii, cel puțin în ce privește capetele scrisei.

5. Indicatorul ponderat de apreciere și interes, în ambele formule utilizate, produce aceleași ierarhii și arată că:

- de o înaltă apreciere nu se bucură nici una dintre instituții;
- o apreciere mediu-înaltă este acordată de către populație doar radioului, armatei și televiziunii;
- de o apreciere scăzută "se bucură" din partea populației: guvernul, primăria, SRI, parlamentul și partidele politice.

Se remarcă faptul că utilizarea uneia sau alteia dintre cele două formule de calcul determină unele modificări în gruparea instituțiilor, modificări cauzate de faptul că a doua formulă implică intervale mai mari, ca urmare a creșterii limitei superioare.

6. Realizarea sistemului ierarhizat de categorii de apreciere a instituțiilor publice produce o clasificare a acestora în numai patru grupe, deoarece nu există grupele III și IV: "valori medii" și "valori egal distribuite". Tabelul următor prezintă comparativ ierarhile și grupările înregistrate în anii 1994 și 1995. De asemenea sunt prezentate două variante de calcul:

- fără luarea în considerare a nonrăspunsurilor, situație în care suma răspunsurilor (favorabile, nefavorabile și neutre) este egală cu 0 (V1);
- cu luarea în considerare a nonrăspunsurilor, adică scala le cuprinde și pe acestea, diminuându-se astfel ponderile celor trei tipuri de răspuns (V2).

Pentru a permite efectuarea corelațiilor, SRI nu a fost ierarhizat deoarece în cea de a doua variantă nu poate fi clasificat, având valoarea mediană numai prin însumarea tuturor răspunsurilor!

Sistemul ierarhizat de categorii de calitate percepță a instituțiilor publice

	Varianța 1		Varianța 2	
	1994	1995	1994	1995
Grupa I: valori înalt pozitive:				
1) Armata	61.0	66.7(1)	65.7 (II,4)	56.9 (1)
2) Radioul	54.6	56.7(2)	50.9 (1)	53.5 (2)
Grupa II: valori mediu-înalte:				
3) Învățământul	82.8	84.7(4)	73.5 (2)	71.4 (4)
4) ziarul preferat	78.9	51.6(I,3)	61.1 (5)	67.2 (5)
5) televiziunea	77.8	78.1(5)	73.4 (3)	74.7 (3)
Grupa V: valori mediu scăzute:				
6) justiția	58.4	81.1(10)	54.4 (6)	67.2 (8)
7) presa scrisă	70.8	73.2(II,6)	61.5 (7)	63.5(II,7)
8) președinția	71.4	71.5(II,7)	64.8 (8)	65.6(II,6)
9) poliția	75.7	75.9 (9)	70.7 (9)	68.8 (9)
SRI	76.0	72.0	(36.5)	(40.3)
10) asistența med.	80.2	75.6 (8)	77.6 (10)	74.3 (10)
Grupa VI: valori scăzute:				
11) primăria	57.5	57.0 (11)	53.5 (12)	53.8 (12)
12) guvernul	58.9	61.5 (12)	53.4 (11)	51.3 (11)
13) parlamentul	65.2	62.7 (13)	56.3 (14)	55.6 (13)
14) partide politice	70.2	70.0 (14)	55.3 (13)	57.3 (14)

Coefficientul de corelație a rangurilor are valori foarte ridicate între cei doi ani - 0.956 în prima variantă și 0.947 în cea de a doua - cât și pentru fiecare dintre cei doi ani, între ambele variante (0.956).

Modificările importante survenite în 1995 față de 1994 se referă, în prima variantă, la trecerea ziarului preferat din categoria mediu-înalta în cea înalt-pozitivă și cea a presei scrise și președinției din categoria valori "mediu-scăzute" în cea intitulată valori "mediu-înalte"; în cea de a doua variantă, aceleași două instituții - presa scrisă și președinția - au înregistrat aceeași deplasare, în timp ce, pentru 1994 armata era cuprinsă "doar" în categoria valori "mediu-înalte".

Sursele de informare utilizate de populație pentru cunoașterea activității autorităților publice

Pentru a înțelege modul în care populația își formează opiniile asupra activității desfășurate de către principalele autorități publice, subiecții au fost solicitați să menționeze sursele de informare folosite, având posibilitatea să indice una, două sau mai multe surse.

În ce privește parlamentul, guvernul, președințele și partidele politice, sursele de informare au fost următoarele:

Surse de informare

	Televiziunea	Presă scrisă	Radioul	Efectele constatate	Alte surse
Parlamentul	73.1	28.1	26.4	12.5	7.0
Guvernul	68.4	30.4	27.2	24.9	7.2
Președințele țării	75.9	32.9	30.2	16.2	6.3
Partidele politice	62.8	30.7	28.2	16.5	11.6
Media	70.0	30.7	28.2	16.5	8.0

(valorile indicate reprezintă ponderi din totalul populației)

PERCEPȚIA CALITĂȚII INSTITUȚIILOR PUBLICE

În ce privește aceste patru autorități publice, se constată că, în medie, șapte subiecți din zece au ca sursă de informare (sau ca una dintre surse) emisiunile de televiziune, iar câte trei subiecți din zece emisiunile radiofonice și presa scrisă. În mod special, în orașele mici și mijlocii televiziunea (86.8%) și radioul (44.2%) constituie sursele cele mai utilizate (în comparație cu mediul rural - 61 și 21.4 - și cu orașele mari - 70.8 și respectiv 26.3%) în timp ce presa scrisă este o sursă mai mult utilizată în urban (39.6%) decât în rural (19.7%).

În medie, populația rurală utilizează 1.2 surse de informare, ceea ce din orașele mari

1.6 iar cea din orașele mici și mijlocii 1.9.

În ce privește televiziunea, ea este utilizată ca *unica sursă de informare* de către 38.5% din populație, iar împreună cu presa scrisă și/sau radioul de către 24.1% în timp ce unul din zece subiecți (9.9%) utilizează doar presa scrisă și/sau emisiunile de radio.

Însumând ponderile tuturor surselor utilizate se constată că *televiziunea* are o pondere de 46.7%, *presa scrisă* 21.1% și *radioul* 19.6%, cele trei mijloace de informare acoperind 87.4% din totalul surselor.

În ce privește *poliția și autoritatele judecătoreschi*, sursele de informare utilizate de către populație au fost următoarele:

Surse de informare

	TV	Presa scrisă	Radio	Efectele constatate	Contact direct	Persoane apropiate	Alte surse
Politia	23.5	19.7	16.7	25.0	23.6	20.6	8.0
Autorit. iudic.	18.5	21.1	14.8	14.1	16.3	30.1	6.3

Se constată o dispersare a opțiunilor pentru cele șase surse, ponderile acestora fiind cuprinse între 14.1 și 30.1%. În ce privește *poliția*, contactul direct este mult mai resimțit în mediul rural (32.1%) decât în cel urban (16.8%) în timp ce televiziunea, presa scrisă și radioul sunt surse de informare mult mai utilizate în mediul urban (34.4-32.2-24.3%) decât în cel rural (10.1-4.5-7.4%).

Însumând ponderile tuturor surselor utilizate de populație se constată că *televiziunea* are o pondere de 16.5%, *presa scrisă* 13.6%, iar *radioul* 11.8%, cele trei mijloace acoperind doar 41.9% dintre acestea, ponderi importante în formarea opiniei despre poliție avându-le și efectele constatate-18.4%, contactul direct-18.1% precum și persoanele apropiate-15.4%.

Pentru mediul rural, contactul direct (29.1%), efectele constatate (21.1%) și persoanele apropiate (21.1%) sunt cele trei surse principale și care acoperă 71.3% din total, ca urmare, probabil, a specificului rural, a faptului că oamenii se cunosc între ei și

cunosc efectele bunei sau proastei activități desfășurate, în principal, de poliția locală. Dimpotrivă, în mediul urban principalele surse sunt televiziunea (21.6%), presa scrisă (20.2) și radioul (15.3%), fără a neglija însă influența efectelor constatate de populație (16.4%), contactul direct (10.5%) și cea a persoanelor apropiate (11.5%).

În ce privește numărul surselor de informații utilizate, populația rurală utilizează, în medie, una singură (1.1) în timp ce populația urbană utilizează 1-2 surse (1.6).

În ce privește *autoritatele judecătoreschi*, populația rurală își formează opinile în principal prin influența persoanelor apropiate, a efectelor constatate și a contactului direct (65.8%), în timp ce populația urbană se bazează pe mijloacele de informare în masă - televiziune, presă scrisă, radio - care acoperă 54.5% dar și pe opinia persoanelor apropiate (19.3%) sau pe contactul direct (12.3%).

Referitor la *primărie*, populația utilizează următoarele surse de informații:

Surse de informare

	Contactul direct	Efectele constatate	Presă	Persoanele apropiate	Alte surse
Primărie	43.8	31.0	17.8	16.1	6.7

Contactul direct cu primăria este sursă de informații pentru 57.4% din populația rurală, 44% din populația orașelor mici și mijlocii și doar 25.2% pentru populația orașelor mari și cea a municipiului București. În schimb, *presa* oferă informații pentru numai 3.8% din populația rurală, 15.1% pentru cei din orașele mici și mijlocii și pentru 38.6% din populația orașelor mari.

Încrederea populației în mass-media

	deloc	în mică măsură	potrivit	în mare măsură	în f. mare măsură	nu stiu
1 ziarul preferat	4.2	5.7	26.5	27.5	16.7	19.4
2 radio (România Act.)	2.0	10.7	31.3	37.3	13.2	5.5
3 televiziunea națională	4.8	14.7	31.8	33.3	11.0	4.4
4 presa scrisă	5.4	22.6	33.8	15.2	5.0	18.0

Se constată în primul rând o încredere "ponderată" în toate mijloacele de comunicare în masă, ponderea celor ce au încredere în "foarte mare măsură" în acestea fiind de numai 5-16.7% din totalul populației.

Încrederea populației în mass-media

Pentru a estima încrederea în unele surse de informare utilizate de populație și anume, în mijloacele de informare în masă - radio, televiziune, presă scrisă - s-a solicitat acesteia răspunsul la întrebarea "În ce măsură aveți încredere în informațiile furnizate de...?". Răspunsurile obținute au fost următoarele:

	în mică măsură sau deloc	în (foarte) mare măsură	balanță
1 ziarul preferat și radio RA	11.3	47.4	36.1
2 televiziunea națională	19.5	44.3	24.8
3 presa scrisă	28.0	20.2	-7.8

Primele două mijloace - în ordinea încrederei manifestată de populație - sunt *ziarul preferat* și postul de radio *Romania Actualitate* în care aproape jumătate din populație (47.4) are încredere, față de numai un individ din nouă (11.3) care nu are încredere.

Televiziunea națională reprezintă un canal credibil în (foarte) mare măsură tot pentru aproape jumătate din totalul populației, dar, pentru fiecare al cincilea subiect, ea nu

luând însă în considerare pe lângă acest răspuns și pe cel "în mare măsură" și comparând cu opiniile celor care au răspuns că nu au încredere se obține următoarea situație:

rezintă încredere.

Presă scrisă, atunci când nu reprezintă *ziarul preferat*, are un segment de populație încrățitor (20.2%) mai mic decât cel format din cei ce manifestă (aproape) o totală neîncredere (28%).

Încrederea în mass-media este mai mare în mediul rural decât în cel urban, mai ales în privința televiziunii și a radioului.

	Încrederea în (foarte) mare măsură	
	urban	rural
Radio RA	42.7	60.2
Televiziune	33.8	57.3
Ziarul preferat	41.0	48.1
Presa scrisă	15.2	27.5

Parlamentul și alegătorii

După trei ani de la alegeri, populația a fost solicitată să răspundă dacă îi cunoaște pe parlamentarii care o reprezintă și dacă știe ceva despre activitatea acestora.

	DA	doar pe unii	NU
<i>Cunoașteți cine sunt deputații și senatorii care reprezintă localitatea dvs. în parlament?</i>			
	17.5	35.6	46.9
- urban	17.6	46.2	36.3
- rural	17.5	22.6	59.6
<i>Cunoașteți activitatea desfășurată de către parlamentarii care vă reprezintă?</i>			
	9.1	31.7	59.2

Așadar, jumătate din totalul celor chestionați nu știu cine sunt și ce fac parlamentarii care îi reprezintă, iar o treime

dintre ei cunosc "doar pe unii" dintre ei. În această situație nu surprinde deloc preferința populației pentru sistemul uninominal de votare, comparativ cu cel al listelor de partid.

Opinia populației privind sistemul de votare:

sistemul uninominal	sistemul listei de partid	nu mă pot decide	nu mă interesează	nu înțeleg cele două sisteme
40.4	13.8	18.0	15.3	12.5

Deși numărul celor ce optează pentru sistemul uninominal de votare (alegerea unui singur reprezentant pentru fiecare circumscripție) este de trei ori mai mare decât al celor ce doresc menținerea sistemului listei de partid (utilizat în alegerile parlamentare din 1990 și 1992), trebuie să rețină atenția faptul că *doar* ceva mai mult de jumătate din populație (54.2%) are o opinie în ce privește această problemă. Opțiunea pentru unul dintre cele două sisteme a fost manifestată de jumătate dintre subiecții cu studii generale sau profesionale, de către 60.1% dintre subiecții cu studii liceale din eșantion și de aproape trei sferturi (73.1%) dintre absolvenții de învățământ superior.

În ce privește activitatea desfășurată de Parlament, vă rugăm să apreciați:

	deloc sau în mică măsură	în anumită măsură	în (foarte) mare măsură	nu știu
<i>dezbate cele mai importante legi</i>	44.4	31.1	13.5	11.0
<i>promovează rapid legile necesare</i>	55.0	25.7	8.0	11.3
<i>se preocupă de interesele tării</i>	35.9	41.3	12.4	9.4
<i>își desfășoară ședințele într-o atmosferă corespunzătoare</i>	59.6	23.8	5.3	11.3

*

* * *

Cercetarea efectuată a relevat faptul că principalele variabile care induc variații importante în nivelul percepției sunt educația, vîrstă și, mai ales, mediul rezidențial, probabil ca efect al unor niveluri diferite de aşteptare, știut fiind faptul că între nivelul

acesteia și cel al percepției relația este invers proporțională.

Aceste deosebiri în percepția pe care o au diferitele segmente de populație în ce privește principalele instituții publice nu sunt însă de natură să provoace răsturnări de ierarhii sau opinii diametral opuse. Este vorba doar de un grad mai mare sau mai mic în care aceste instituții răspund așteptărilor diferitelor

segmente de populație, acestea optând, în general, pentru aceleși ierarhii. Dincolo de aceste segmentări, percepția calității activității instituțiilor publice este suficient de relevantă pentru a da o imagine generală valabilă pentru întreaga populație.

Efectuată anual, cercetarea referitoare la evaluarea instituțiilor publice - instituții cu rol major în viața socială,

economica și politică - se constituie într-un barometru al imaginii publice a acestora, surprinzând modificările ce intervin de la un an la altul, modificări așteptate a fi mai mult consecința creșterii reale a calității activității acestor instituții, deci a satisfacerii în mai mare măsură a așteptărilor și mai puțin ca urmare a diminuării a acestor așteptări!

Note și bibliografie

1. C. Zamfir, *Satisfacție*, în *Dicționar de sociologie*, ed. Babel, 1993.
2. I. Mărginean, *Strategii de cercetare a calității vieții*, în *Calitatea Vieții*, 1-2, 1992.