

**Centrul de Studii Sociale
și Marketing “CBS-Research”**

DESCRIEREA COMPANIEI

Chișinău, 2021

CONȚINUT:

INFORMAȚII GENERALE DESPRE CBS-RESEARCH	3
1. DOMENII DE ACTIVITATE	4
1.1. STUDII SOCIOLOGICE	4
1.2. STUDII DE AUDIENȚĂ.....	4
1.3. EVALUAREA ORGANIZAȚIONALĂ	4
1.4. STUDII DE PIAȚĂ.....	4
1.5. MARKETING POLITIC.....	5
2. PRINCIPIILE PROFESIONALE DE LA CARE PORNIM ÎN ACTIVITATEA NOASTRĂ ...	5
3. DE CE CBS-RESEARCH	5
4. ORGANIZAȚIILE PARTENERE	6
5. EXPERIENȚA CBS-RESEARCH	7
6. EXPERȚII CBS-RESEARCH.....	8
7. EXPERȚII CARE VOR FI IMPLICAȚI LA REALIZAREA STUDIULUI	ОШИБКА!
ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.	
8. RESURSE TEHNICE	9
9. ECHIAMENTE ȘI PRACTICI ÎN CERCETARE	9
10. REFERINȚE	11
11. CERTIFICAT DE ÎNREGISTRARE.....	12
12. PARAMETRII REȚELEI DE OPERATORI.....	13
13. ORGANIGRAMA REȚELEI DE OPERATORI	14

INFORMAȚII GENERALE DESPRE CBS-RESEARCH

- 1998: fondarea Centrului de Cercetare a Opiniei și Pieței „ILIGACIU”;
- 22.12.2003: fondarea Centrului de Investigații Sociologice și Marketing „CBS-AXA” în baza Centrului de Cercetare a Opiniei „ILIGACIU” S.R.L.
- **12.02.2019 – schimbarea denumirii oficiale a companiei în Centrul de Studii Sociale și Marketing „CBS-Research”.**
- Acționarii de bază a întreprinderii sunt BBSS (Balkan British Social Survey) Bulgaria, membru al Asociației Gallup International și a grupului Kantar.
- CBS-Research face parte dintr-o rețea regională (Europa de Sud-Est) ai Asociației Gallup International.
- CBS-Research este reprezentanța în Moldova a Kantar grup, făcând parte din rețeaua regională (Balcanică) a acestui concern. La moment Kantar este cea mai importantă agenție de cercetare de marketing din Marea Britanie și Franța, precum și a doua pe plan mondial.
- Activitatea CBS-Research se centrează pe studii cantitative și calitative în diferite domenii de activitate: cercetarea opiniei publice, mass-media, cercetări de marketing, expertiza sociologică, măsurări ai impactului.

1.	Numele Organizației	Centrul de Studii Sociale și Marketing „CBS-Research”
2.	Adresa juridică	Republica Moldova, Chișinău, MD-2012, str-la Teatrală, 2/1
3.	Statutul juridic	SRL. număr de înregistrare- 1003600136484, data înregistrării: 22.12.2003
4.	Date Bancare	Victoriabanc, filiala nr. 3, codul băncii VICBM2X416 c/d 22513031475
5.	Telefon – fax	(+373 22) 20 34 63, (+373 22) 20 34 64
6.	E-mail, web	office@cbs-axa.md www.cbs-axa.md
7.	Director	Ion Jigău

1. DOMENII DE ACTIVITATE

CBS-Research oferă o varietate de servicii în diferite domenii socio-economice, inclusiv:

1.1. STUDII SOCIOLOGICE

Studii sociologice la nivel local, regional și național. Studiile sociologice oferă organizațiilor publice și private toată informația de care au nevoie pentru activitatea lor.

Domenii studiate:

- Calitatea vieții
- Sărăcie și incluziune socială
- Asistență socială
- Asistență medicală
- Educație
- Discriminare socială
- Relațiile interetnice
- Probleme de gen
- Urbanism și management teritorial
- Demografie și migrația populației
- Mod de viață
- Consumație și practici culturale
- Angajarea în câmpul muncii și șomajul
- Comunicarea socială
- Diagnosticarea comunității
- Politici sociale
- Societate civilă și ONG
- Evaluarea impactului legislației

1.2. STUDII DE AUDIENȚĂ

Studiile de audiență evaluează notorietatea și audiența media, evaluează conținutul mesajelor trimise și impactul lor. Am realizat cercetări privind:

- Audiența TV
- Audiența radio
- Presa scrisă
- Publicitatea „outdoor”
- Media „outdoor”
- Auditul mass-media

1.3. EVALUAREA ORGANIZAȚIONALĂ

Am efectuat în cadrul instituțiilor publice și private studii de evaluare care reprezintă un instrument necesar pentru diagnosticarea organizațională, identificarea deficiențelor în structura organizațională și posibilele soluții pentru a îmbunătăți activitatea:

- Imaginea instituțională
- Comunicarea internă
- Comunicarea externă
- Managementul conflictelor
- Managementul resurselor umane
- Evaluarea structurii organizaționale

1.4. STUDII DE PIAȚĂ

Am efectuat studii pentru printre consumatori (la nivel local, regional și național) și printre întreprinzători. Studiile de piață oferă companiilor publice și private informație utilă pentru a lua cele mai corecte și eficiente decizii cu resursele disponibile

- Managementul brandului
- Comportamentul consumatorului
- Testarea produselor, imaginii, prețului

1.5. MARKETING POLITIC

Marketingul politic oferă actorilor politici informație vitală pentru campaniile electorale, pentru a putea stabili direcțiile campaniei și candidaților, evaluarea mesajelor trimise publicului și impactul lor.

- Comportamentul electoral
- Segmentarea pieței electorale
- Elaborarea și evaluarea strategiilor campaniilor electorale
- Elaborarea și evaluarea produselor campaniilor electorale
- Elaborarea și evaluarea mesajelor electorale
- Managementul campaniilor electorale
- Managementul imaginii (partidelor și candidaților)

2. PRINCIPIILE PROFESIONALE DE LA CARE PORNIM ÎN ACTIVITATEA NOASTRĂ

- Să furnizăm beneficiarilor noștri informațiile de care aceștia au nevoie, la cel mai mic cost posibil.
- Să oferim un raport optim între costurile cercetării și utilitatea informațiilor obținute.
- Să optimizăm designul de cercetare în raport cu interogațiile studiului, bugetele financiare și de timp de care dispun beneficiarii
- Beneficiarii noștri participă la faza de proiectare a studiului: metodologia de cercetare, instrumentele, perioadele de derulare și termenele de predare a rapoartelor sunt stabilite de comun acord cu aceștia.
- Produsele noastre fiind de natură informațională, după finalizarea cercetării și încheierea formală a relațiilor contractuale, să furnizăm la cererea beneficiarilor, analize și consultanță gratuite în interpretarea, utilizarea și comunicarea informațiilor obținute în urma cercetărilor noastre.
- Să garantăm confidențialitatea deplină a datelor în condițiile impuse de beneficiar.

3. DE CE CBS-RESEARCH

CBS-Research este o companie înregistrată în anul 2003. Compania CBS-Research se concentrează în special pe efectuarea cercetărilor cantitative și calitative în diverse cercetări de marketing sau cercetări sociale precum și business-to-business, sondaje social-politice precum și cercetare media.

Astăzi, compania este formată din 10 consultanți angajați full-time și o echipă permanent de peste 300 de operatori de interviu pentru cercetările cantitative. Resursele umane sunt atuurile cele mai valoroase ale CBS-Research. Consultanții noștri sunt profesioniști cu experiență relevantă în domeniul cercetărilor de marketing, instruiți în cadrul programelor de asistență tehnică în Moldova precum și stagieri efectuate în SUA, Canada, Germania, Polonia și România. Principalul actioner al companiei CBS-Research este BBSS (Balkan British Social Survey) din Bulgaria, o organizație membru cu drepturi depline în Gallup International Association. BBSS este de asemenea asociat al Taylor Nelson Sofres (TNS), acum aceasta fiind a doua cea mai cotate companie pe plan mondial în domeniul grupului informational media și marketingului.

În 2007, CBS- Research a devenit membru al Monitorului Euroasiatic, creat pentru desfășurarea cercetărilor sociale simultan în mai multe țări din spațiul ex-sovietic, incluzând țările baltice. Scopul acestei cercetări tine de măsurarea bianuală a principalelor dispoziții sociale ale cetățenilor. Astăzi, Monitorul Euroasiatic reprezintă un sistem important de cercetări sociale care se desfășoară în spațiul ex-sovietic.

4. ORGANIZAȚIILE PARTENERE

Pe parcursul activității, experții CBS- Research au colaborat cu diferite companii și parteneri din Republica Moldova și din străinătate. În continuare sunt prezentate companiile cu care CBS-Research a colaborat recent:

- Institutul de Politici Publice
- UNDP
- UNICEF
- UN Women
- UNAIDS
- OMS
- Banca Mondială
- Centrul pentru Politici în Sănătate (PAS)
- Ministerul Educației din Republica Moldova
- Ministerul Sănătății din Republica Moldova
- Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei din Republica Moldova
- Instituția Publică “Unitatea de coordonare, implementare și monitorizare a politicilor în sistemul de sănătate”
- Comisia Electorală Centrală
- Organizația Internațională pentru Migrație (IOM)
- Institutul de Dezvoltare și Inițiative Sociale „Viitorul”
- Centrul CONTACT
- BIZPRO Moldova (USAID)
- Centrul Parteneriat pentru Dezvoltare
- Transparency International (Moldova)
- Help Age International
- DFID (Marea Britanie)
- Universitatea Michigan (USA)
- Centrul Independent de Jurnalism (CIJ)
- Coca-Cola
- PROAD srl.
- Orange
- Moldcell
- Pro TV
- Radio France International
- Fundația Soros– Moldova
- Fondul de Investiții Sociale din Moldova
- Programul Comisiei Europene de Securitate Alimentară
- Kvint
- RomPetrol
- GFK Ukraine
- In-depth (Companie de marketing, Rusia)
- Universitatea Tartu (Estonia)
- Фонд Общественного Мнения (Rusia)
- ЦИРКОН, исследовательская группа (Rusia)
- CESSI, Институт Сравнительных Социальных Исследований, Rusia
- Membru al grupului Евразийский Монитор, grup de cercetare sociologică în țările CSI
- CSOP Romania
- AGEPI
- ADEPT

5. EXPERIENȚA CBS-RESEARCH

Din momentul fondării compania a efectuat peste 1000 studii cantitative în diferite domenii sociale. După primul Barometru de Opinie Publică realizat în noiembrie 2003 de actuala echipă ai CBS-Research în cadrul Centrului de Cercetare a Opiniei și Pieței „ILIGACIU”, echipa CBS-Research a realizat 15 și a verificat corectitudinea realizării lucrărilor în 3 din cele 34 studii în cadrul proiectului BOP în perioada 2003 până în prezent.

În cadrul componentei de verificare, CBS-Research este compania care a propus și a realizat în premieră (2007) verificarea prin colectarea paralelă a datelor pe un eșantion adițional, ceea ce a permis verificarea și validarea statistică a rezultatelor studiului de bază.

Studii realizate de către CBS-Research în cadrul proiectului BOP până în prezent

Etapa	Studii realizate	Verificări realizate
Octombrie 2004	+	
Ianuarie 2005		+
Decembrie 2005	+	
Mai 2007	+	
Noiembrie 2007		+*
Aprilie 2008		+*
Martie 2009	+	
Iulie 2009	+	
Noiembrie 2011	+	
Noiembrie 2012	+	
Noiembrie 2013	+	
Aprilie 2015	+	
Aprilie 2016	+	
Noiembrie 2017	+	
Noiembrie 2018	+	
Februarie 2019	+	
Iunie 2020	+	
Octombrie 2020	+	

* realizarea în cadrul lucrărilor de verificare a studiului pe un eșantion alternativ, de dimensiuni mai reduse, pentru verificarea statistică a indicatorilor de bază

De-a lungul anilor compania a realizat mai multe studii care vizează sectorul bancar și comportamentul consumatorilor pe piața bancară. Clienții acestor studii au fost Banca Națională a Moldovei, Fondul Monetar Internațional, Organizația Internațională pentru Migrațiune, precum și agenți economici pe piața bancară a RM – Moldova Agroindbank, Sebo, Iute Credit.

6. EXPERȚII CBS-RESEARCH

Resursele umane reprezintă principalul activ al CBS-Research. Personalul și colaboratorii CBS-Research sunt profesioniști cu experiență națională și internațională, pregătiți în programe de asistență tehnică.

Expert	Funcția	Experiență
JIGĂU Ion	Director	Doctor în Matematică Aplicată. Peste 35 de ani în aplicații computerizate în diferite domenii: economie, statistică, matematică, sociologie, sociometrie etc. mai mult de 10 ani de experiență ca director de companii sociologice. Expert național și internațional în statistică și sociometrie. Autor peste 30 de publicații în domeniile vizate, realizator a peste 200 de proiecte de cercetare a opiniei publice, executor al organizării și procesării datelor pentru circa 85 de sondaje de opinie.
CANTARJI Vasile	Expert în studii cantitative	Magistru în sociologie. Coordonator studii cantitative. Expert în studii sociologice, studii exit-poll, studii de piață, monitorizarea media, proiectarea, analiza și interpretarea datelor cantitative, lucru în teren.
VLĂDICESCU Natalia	Expert în studii cantitative	Magistru în sociologie. Coordonator studii calitative, expert în administrarea și moderarea de focus grup-uri (peste 800 moderări), analiza datelor calitative.
VREMIȘ Maria	Expert în statistică	Licențiată în matematică aplicată, certificare și experiență largă în analizele statistice de monitorizare și evaluare a problemelor. Statistici, statistici sociale, anchete statistice, analize, analiza ex-ante, analize de impact ale politicilor sociale; studii de linia de bază, analiza de impact, Expert în analize de impact asupra beneficiarilor; experiență în dezvoltarea de indicatori statistici (inclusiv cele delicate), și de evaluare a metodologiilor;
BĂTRÎNESCU Veaceslav	Expert în studii cantitative	Magistru în sociologie. Manager secția de supraveghere a lucrărilor de teren și secția de procesare a datelor.
ROTARU Andrei	Coordonatorul lucrărilor de teren	Magistru în economie și managementul resurselor umane

8. RESURSE TEHNICE

CBS-Research dispune de următoarele resurse tehnice:

Categoria	Descrierea	
Echiptament de oficiu	10 computere, MS Office 2010 software, SPSS Software, laptop, printer, xerox, dictofoane digitale, proiector și alte instrumente pentru colectarea, analiza, prezentarea datelor.	
Echiptament special	Printer	3
	Audo/video regitrator	8
	Planșete	68
	Locuri CATI	24
	Scanner de procesare a datelor	1
	Registrator emisie TV	1
	Sistem audio/video pentru focud grup	1
	Rizograf	1
Spațiu	Oficiu în centrul orașului Chișinău Sală de focus grup în Chișinău cu perete fals care permite asistarea și traducerea sincronică a discuțiilor de grup pentru clienți în camera alăturată, precum și asistarea online de către Client.	
Rețeaua de operatori	5 coordonatori de rețea, peste 300 operatori de interviu care acoperă realizarea studiilor pe întreg teritoriul Republicii Moldova (excepție teritoriul din stânga Nistrului) , 4 autoturisme	
Personal auxiliar	Contabil, secretar	

9. ECHIAMENTE ȘI PRACTICI ÎN CERCETARE

PROCEDURI DE PROCESARE A DATELOR

Datele cantitative sunt procesate cu utilizarea soft-ului specializat NIPO.

Bazele de date conțin două elemente de bază: interfața de procesare, prietenoasă utilizatorului (operator PC), și Tabelul de stocare a datelor.

Tehnicile de procesare ne permit:

1. Dubla procesare, cu detectarea automatic a erorilor și omisiunilor (în baza incoincidentelor), comise în procesul introducerii datelor;
2. Excluderea completă (100%) a erorilor de procesare, care pot fi comise în mod mașinal în cazul procesării manual și automat în cazul procesării prin scanare;
3. Includerea filtrelor de monitorizare a consistenței logice între datele în chestionar, inclusive semnalarea nivelelor de omogenitate sporită între chestionare;

4. Interfață interactive, care permite reflectarea pe ecran a întrebării și a opțiunilor de răspuns;
5. Reducerea timpului și costurilor de procesare datorita asigurării săriturilor automate între căsuțe de la o întrebare la alta și sărituri logice între indicatorii filtre. Astfel, CBS-Research a atins performanța de a procesa dublu volumul de date la costul (financiar și de timp) echivalent unei singure procesări în cazul procesării manual sau prin scanare;
6. Validarea răspunsurilor indicate – restricții în procesarea răspunsurilor inadecvate, întoarcerea automată la întrebarea precedent în cazul în care relațiile logice între răspunsurile la diferite întrebări din chestionar sunt eronate;
7. Stocarea simultană într-o bază unică (plasată pe server) a datelor procesate de mai mulți operatori.

CALL CENTRU

În perioada 2010-2021 CBS-Research realizează studii cantitative prin metoda CATI (computer assisted telephone interview) cu procesarea datelor în condiții adaptate de oficiu.

Disponem de un call centru cu 24 stații de colectare a datelor, cu soluții de procesare interactive, adaptabile la specificul studiului, cu stocarea automată a datelor în bază de date unică plasată pe server.

Call centrul este dezvoltat pe baza soluțiilor soft oferite de [NIPO](#), lider mondial în soluții pentru colectarea datelor pe studii față în față, telefonice sau online.



CAMERĂ DE FOCUS GRUP ADAPTATĂ (ONE-WAY MIRROR ROOM)

În oficiul central dispunem de o camera special adaptată pentru realizarea interviurilor în grup (focus grup). Aceasta este echipată cu fereastră semi-transparentă și echipament audio/video, ceea ce ne permite:


- Asistarea pe viu a altor persoane (reprezentanții clientului sau cercetătorii în cadrul studiului);
- Înregistrarea audio/video a discuției;
- Cooperare între asistenți (reprezentanții clientului sau cercetătorii în cadrul studiului) și moderator în timpul discuției pentru a îndrepta discuția spre aspectele care prezintă interes.



10. REFERINȚE

#	Organizația	Nume, Prenume	Poziția	Tel. (+373 22)	e-mail
1	UNAIDS Moldova	Alexandrina Iovița	M&E Consilier	855972	lovitaA@unaid.org
2	Fundația Soros Moldova	Victor Ursu	Directorul executiv al fundației	274480	foundation@soros.md
3	Fundația Soros Moldova	Victor Munteanu	Director, Programul de drept	270031	vmunteanu@soros.md
4	Transparency International	Lilia Carașciuc	Director	203484, 203485	office@transparency.md
5	Institutul de Politici Publice	Arcadie Barbăroșie	Director	069148005	arcadie_barbarosie@ipp.md
6	IDIS "Viitorul"	Igor Munteanu	Ex-Director	078742500	munteanu.ig@gmail.com
7	Help Age Moldova	Tatiana Sorocan	Director	225098	tsorocan@helpageinternational.org
8	Programul Mixt de dezvoltare locală integrată (UN)	Mihai Roșcovan	Coordonator de programe	820841	mihai.roscovan@undp.org

11. CERTIFICAT DE ÎNREGISTRARE


AGENȚIA SERVICIILOR PUBLICE
Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept

EXTRAS
din Registrul de stat al persoanelor juridice

Nr. 404076 data 12.02.2019

Denumirea completă: **ÎNTRERINDEREA MIXTĂ "C.B.S.-RESEARCH" S.R.L.**
Denumirea prescurtată: **Î.M. "C.B.S.-RESEARCH" S.R.L.**
Forma juridică de organizare: **Societate cu răspundere limitată,**
Numărul de identificare de stat și codul fiscal (IDNO): **1003600136484**
Data înregistrării de stat: **22.12.2003**
Modul de constituire: **nou creată.**
Sediul: **MD-2060, bd. Cuza-Vodă , 19/8, ap.(of.) 79, mun. Chișinău, Republica Moldova.**
Obiectul principal de activitate:



- 1. Activități de cercetare a pieței și de sondaj al opiniei publice**
- 2. Activități de consultare pentru afaceri și management**
- 3. Publicitate**
- 4. Cercetare și dezvoltare în științe sociale și umanistice**
- 5. Tipărirea altor publicații (cărți, broșuri etc)**

Capitalul social: **5400 lei,**
Administrator: **JIGĂU ION, IDNP 2000042208118,**

Asociații:

1. **БОЛКАН БРИТИШ СОУШЪЛ СЪРВЕЙС,** nr. 210500260, sediul: str. Graf Ignatiev, 18, or.Sofia, Bulgaria, cota 171 USD, ce constituie 51%
Beneficiar efectiv:
1.1. **RAICHEV ANDREY,** cet. BULGARIA, cota - 26%
1.2. **STOYTCHIEV KANTCHO,** cet. BULGARIA, cota - 25%
2. **JIGĂU ION, IDNP 2000042208118,** cota 810 lei, ce constituie 15%
3. **CANTARJI VASILE, IDNP 0993003235725,** cota 1026 lei, ce constituie 19%
4. **JIGĂU GLORIA, IDNP 2001042100183,** cota 810 lei, ce constituie 15%

Prezentul extras este eliberat în temeiul art.34 al Legii nr.220-XVI din 19 octombrie 2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali și confirmă datele din Registrul de stat la data de: **12.02.2019.**

Registrator  **Dragomir Ala** 
EB 0251830

Date cu caracter personal. Operator: I.P. „Agenția Servicii Publice”, IO 0000059

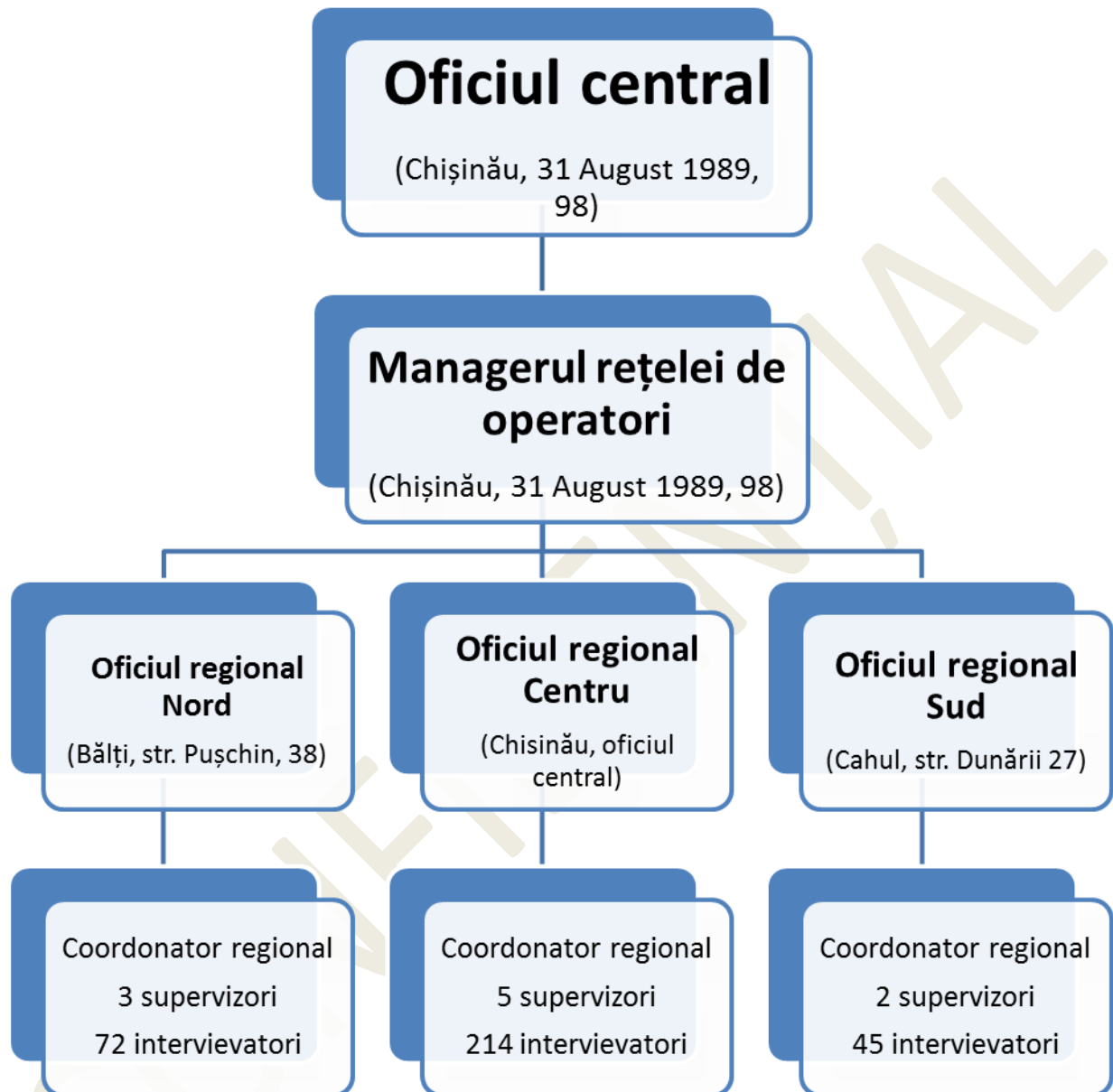
12. PARAMETRII REȚELEI DE OPERATORI

CBS-Research dispune de o proprie rețea de peste 300 operatori, cu capacitatea de realizare a studiilor de orice complexitate pe întreg teritoriului Republicii Moldova cu excepția regiunii Transnistrene.

Structura socio-demografică a rețelei de operatori

Sex	Masculin	36%
	Feminin	64%
Vârstă	18-29 ani	82%
	30-44 ani	12%
	45+	6%
Educație	Studii medii	41%
	Studii profesionale	7%
	Studii superioare	52%
Aparență etnică	Moldoveni / români	87%
	Ruși	6%
	Ucraineni	4%
	Găgăuzi/bulgari	3%
Limbi cunoscute	Română	98%
	Rusă	89%
	Româna și Rusa	93%
Experiență de lucru	Sub 5 proiecte	6%
	5 – 10 proiecte	20%
	Peste 10 proiecte	74%

13. ORGANIGRAMA REȚELEI DE OPERATORI



La 01.01.2021

Pe lângă deplasarea tradițională a operatorilor către punctele de eșantionare cu transportul public, CBS-Research dispune de 5 autoturisme, închiriate pentru a realiza colectarea de date prin intermediul unor grupe mobile de operatori, modalitate care sporește semnificativ randamentul și reduce perioada de colectare a datelor în teren.