

Pasūtītājs:

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (VARAM)

Reģ.Nr. 90000028508

Peldu iela 25

Rīga, LV 1494

Izpildītājs:

Personu apvienība, kuru veido

SIA „Aptauju Centrs” (reģ. Nr, 40103563884) un

Andris Avotiņš

Adrese: Brīvības 48/50, Rīga, LV 1011

Tālrunis 29135445

E-pasts: andris@aptaujucentrs.lv

Līguma Nr.14/70.05./TP, 29.10.2012.

Sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu.

2014. gada jūnijs

(ceturtais izvērtējums)



Andris Avotiņš
Valdes priekšsēdētājs
SIA „Aptauju Centrs”

Saturs

1. Aptaujas tehniskā informācija	3
2. Terminu skaidrojums	4
3. Respondentu sociāldemogrāfiskais profils	5
4. Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula	8
5. Secinājumi	9
6. Aptaujas rezultātu grafiskais atspoguļojums.....	14
7. Aptaujas rezultātu tabulas.....	34
8. Aptaujas anketa	44

PIELIKUMI:

Atskaites elektroniskajā nodevumā CD matricā atrodas:

- 1) šīs atskaites elektroniskais dokuments *.docx un *.pdf formātos;
- 2) apsekojuma anketa latviešu un krievu valodā *.docx formātā;
- 3) respondentu atbilžu tabulas pēc demogrāfiskajām pazīmēm *.xls formātā
- 4) datu faili SPSS *.sav formātā

1. Aptaujas tehniskā informācija

Sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu ir Latvijas sabiedrības viedokļu un attieksmes pret valsts un pašvaldību elektronisko pakalpojumiem pētījums, kurš ietver elektronisko pakalpojumu novērtējumu, to izmantošanas, kā arī informētības par e-pakalpojumiem izvērtējumu.

Kopā tiks veikti 7 sabiedriskās domas izvērtējumi – 2012.gada decembrī tika veikts pirmais izvērtējums un laika posmā no 2013.gada līdz 2015.gadam pa diviem izvērtējumiem gadā. Dotais izvērtējums ir ceturtais šo sabiedriskās domas izvērtējumu sērijā.

Sabiedriskās domas izvērtējumā pielietota aptaujas metode, veicot tiešās intervijas respondentu dzīves vietās pēc stratificētās nejaušības izlases principa. Aptaujas veikšanai tika sagatavotas anketas latviešu un krievu valodā, intervija tika veikta valodā, kuru izvēlējās respondents.

Aptaujas veicējs – SIA „Aptauju Centrs”

(Pirmā izvērtējuma aptaujas norises laiks – 2012. gada 30. novembris-17. decembris)

(Otrā izvērtējuma aptaujas norises laiks – 2012. gada 10.-30. maijs)

(Trešā izvērtējuma aptaujas norises laiks – 2013. gada 4.-14. novembris)

Aptaujas norises laiks – 2014. gada 16.-25.maijs.

Aptaujas metode – tiešās intervijas respondentu dzīves vietās.

Aptaujas vieta – visi Latvijas reģioni.

Aptaujas veikšanai tika sagatavotas anketas latviešu un krievu valodā, intervija tika veikta valodā, kuru izvēlējās respondents.

Mērķa grupa – Latvijas iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 74 gadiem.

Sasniegtās izlases lielums – 1032 respondenti.

Izlases veids – nejaušā stratificētā izlase. Izlase rēķināta, balstoties uz jaunākajiem statistikas datiem par Latvijas Republikas pastāvīgajiem iedzīvotājiem.

Stratifikācijas pazīmes – ģeogrāfiskā (administratīvi teritoriālā) un nacionālā.

Dati tika svērti pēc pazīmēm: reģions, tautība, dzimums, vecums.

Intervētāju skaits – 54 cilvēki.

2. Terminu skaidrojums

e- pakalpojums - pakalpojums, kura pieprasīšanas vai sniegšanas veids nodrošina tā pieejamību attālināti - ar informācijas un komunikācijas tehnoloģiju palīdzību.

Elektroniskais paraksts - elektroniski dati, kas pievienoti elektroniskajam dokumentam vai loģiski saistīti ar šo dokumentu, nodrošina elektroniskā dokumenta autentiskumu un apstiprina parakstītāja identitāti.

Virtuālais eParaksts - drošs elektroniskais paraksts, kura lietošana - dokumentu parakstīšana, parakstītu dokumentu pārbaude, daudzpusēji parakstāmu dokumentu koplietošana un masveida parakstīšana, notiek interneta vidē portālā www.eparaksts.lv.

Elektroniskā identifikācijas karte (eID karte) - personu apliecinošs dokuments, ar kuru varat apliecināt savu identitāti un tiesisko statusu gan klātienē, gan attālināti – interneta vidē, kā arī veikt dokumentu parakstīšanu ar DROŠU elektronisko parakstu.

Net Promoter Score (NPS) – rīks, kas mēra klientu lojalitāti konkrētiem pakalpojumiem. NPS tiek izmantots kā alternatīva tradicionālajiem klientu apmierinātības mērījumiem, jo tas mēra nevis uzskatus, bet gan potenciālo rīcību, uzdodot vienu konkrētu jautājumu. Dotajā pētījumā tika uzdots jautājums: „Vai Jūs ieteiktu saviem draugiem vai paziņām izmantot valsts un pašvaldību e-pakalpojumus?”. Vērtējumam tika izmantota skala no 0 līdz 10, kur 0 nozīmē, ka „noteikti neieteiktu”, bet 10, ka „noteikti ieteiktu”. Tie, kas uz jautājumu atbild ar "noteikti ieteiktu" (devītā vai desmitā atzīme skalā), tiek saukti par veicinātājiem (promoters), tie, kas izvēlas ciparus no nulles līdz seši - par noliedzējiem (detractors), savukārt tie, kas atzīmē septīto vai astoto variantu - par pasīvajiem (passive). Pēdējie atbilstoši savam nosaukumam rezultātu interpretācijā nepiedalās. NPS tiek aprēķināts, no veicinātājiem atņemot noliedzējus. Par labu NPS uzskata rezultātu, kurš ir lielāks par nulli, par teicamu – ja tas ir lielāks par 50.

3. Respondentu sociāldemogrāfiskais profils

Izglītība			
		Skaitis	Procenti
	Pamatizglītība	94	9,1
	Vidējā	233	22,6
	Vidējā speciālā	394	38,2
	Nepabeigta augstākā	61	5,9
	Augstākā	249	24,1
	NA	2	0,2
	Kopā	1032	100,0

Nodarbošanās			
		Skaitis	Procenti
Nodarbošanās	Pašnodarbinātais, uzņēmējs, zemnieks	50	4,8
	Vadītājs (strādā algotu darbu, ir vismaz viens padotais)	48	4,6
	Speciālists (strādā algotu, garīgu darbu, nav neviena padotā)	251	24,3
	Strādnieks (strādā algotu, fizisku darbu)	315	30,5
	Pensionārs vai saņem invaliditātes pensiju	197	19,1
	Mājsaimniece vai atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā	33	3,2
	Pašreiz bez darba	151	14,6
	Kopā	1044	101,1

Kādā nodarbinātības sektorā strādā?			
		Skaitis	Procenti
	Valsts un pašvaldību sektors (sabiedriskais sektors)	178	27,1
	Privātais sektors	474	71,9
	Cita	7	1,0
	Kopā	659	100,0

Ienākumi uz 1 ģimenes locekli			
		Skaitis	Procenti
	Līdz EUR 142 (līdz Ls 100)	155	15,0
	EUR 143 – EUR 213 (Ls 100.01 – Ls 150)	199	19,3
	EUR 214 – EUR 285 (Ls 150.01 - Ls 200)	194	18,8
	EUR 286 - EUR 356 (Ls 200.01-Ls250)	181	17,5
	EUR 357 - EUR 426 (Ls 250.01-Ls 300)	117	11,3
	EUR 427 - EUR 569 (Ls 300.01-Ls 400)	97	9,4
	EUR 570 - EUR 711 (Ls 400.01-Ls 500)	33	3,2
	EUR 712 - EUR 854 (Ls 500.01-Ls 600)	18	1,7
	EUR 855 - EUR 996 (Ls 600.01-Ls 700)	7	0,7
	EUR 997 - EUR 1138 (Ls 700.01-Ls 800)	3	0,3
	EUR 1139 - EUR 1422 (Ls 800.01-Ls 1000)	3	0,3
	EUR 1423 - EUR 1707 (Ls 1000.01-Ls 1200)	1	0,1
	NA	24	2,3
	Kopā	1032	100,0

Vecums			
		Skaitis	Procenti
	18 - 25 gadi	156	15,1
	26 - 35 gadi	196	18,9
	36 - 45 gadi	176	17,0
	46 - 55 gadi	217	21,0
	56 – 65	162	15,7
	Virs 65 gadiem	126	12,2
	Kopā	1032	100,0

Valoda, kurā visbiežāk runā ģimenē			
		Skaitis	Procenti
	Latviešu	631	61,1
	Krievu	387	37,5
	Cita	15	1,4
	Kopā	1032	100,0

Tautība			
		Skaitis	Procenti
	Latviešu	618	59,9
	Krievu	354	34,3
	Cita	60	5,8
	Kopā	1032	100,0

Cik bieži lieto internetu?		
		Skaitis Procenti

	Katru dienu	545	52,8
	Regulāri (vismaz reizi nedēļā)	173	16,8
	Vismaz reizi mēnesī	41	4,0
	Retāk	64	6,2
	Nelieto	208	20,2
	Kopā	1032	100,0

Dzimums			
		Skaitis	Procenti
	Vīrietis	480	46,5
	Sieviete	552	53,5
	Kopā	1032	100,0

Dzīvesvieta			
		Skaitis	Procenti
	Rīga	335	32,5
	Daugavpils	70	6,8
	Jelgava	42	4,1
	Jūrmala	28	2,8
	Liepāja	34	3,3
	Rēzekne	20	1,9
	Valmiera	12	1,2
	Ventspils	21	2,0
	Cita pilsēta	185	17,9
	Lauku teritorija	285	27,6
	Kopā	1032	100,0

Reģions			
		Skaitis	Procenti
	Rīga	335	32,5
	Pierīgas reģions	183	17,8
	Vidzemes reģions	104	10,1
	Kurzemes reģions	132	12,8
	Zemgales reģions	126	12,2
	Latgales reģions	152	14,7
	Kopā	1032	100,0

4. Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula

Pētījuma rezultātos vienmēr pastāv zināma *statistiskās kļūdas* varbūtība. Lai ērtāk un ātrāk noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir lietderīgi izmantot statistiskās kļūdas novērtēšanas tabulu.

Lai noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir jāzina nesvērts respondentu skaits attiecīgajā grupā un rezultāts procentos. Izmantojot šos lielumus, tabulas attiecīgajā iedaļā var atrast statistiskās mērījuma kļūdas robežas + / - procentos ar 95% varbūtību.

Pētījuma rezultātu statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula
(ar 95 % varbūtību)

Procentuālais atbilstu sadalījums (%)	Respondentu skaits [N] =															
	50	75	100	200	300	400	500	600	700	800	900	1000	1100	1200	1500	2000
1 vai 99	2.8	2.2	1.9	1.4	1.1	1.0	0.9	0.8	0.7	0.7	0.6	0.6	0.6	0.5	0.5	0.4
2 vai 98	3.9	3.2	2.7	1.9	1.6	1.4	1.2	1.1	1.0	1.0	0.9	0.9	0.8	0.8	0.7	0.6
4 vai 96	5.4	4.5	3.8	2.7	2.2	1.9	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.2	1.1	1.0	0.9
6 vai 94	6.6	5.4	4.7	3.3	2.7	2.3	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.0
8 vai 92	7.5	6.1	5.3	3.8	3.1	2.7	2.4	2.2	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.2
10 vai 90	8.3	6.8	5.9	4.2	3.4	2.9	2.6	2.4	2.2	2.0	2.0	1.9	1.8	1.7	1.5	1.3
12 vai 88	9.0	7.4	6.4	4.5	3.7	3.2	2.9	2.6	2.4	2.3	2.1	2.0	1.9	1.8	1.6	1.4
15 vai 85	9.9	8.0	7.0	5.0	4.0	3.5	3.1	2.9	2.6	2.5	2.3	2.2	2.1	2.0	1.8	1.6
18 vai 82	10.7	8.7	7.5	5.3	4.4	3.8	3.4	3.0	2.9	2.7	2.5	2.4	2.3	2.2	1.9	1.7
20 vai 80	11.1	9.1	7.8	5.5	4.5	3.9	3.5	3.2	3.0	2.8	2.6	2.5	2.4	2.3	2.0	1.8
22 vai 78	11.5	9.4	8.1	5.7	4.7	4.1	3.6	3.3	3.1	2.9	2.7	2.6	2.5	2.4	2.1	1.8
25 vai 75	12.0	9.8	8.5	6.0	4.9	4.2	3.8	3.5	3.2	3.0	2.8	2.7	2.6	2.5	2.2	1.9
28 vai 72	12.5	10.2	8.8	6.2	5.1	4.4	3.9	3.6	3.3	3.1	2.9	2.8	2.7	2.5	2.3	2.0
30 vai 70	12.7	10.4	9.0	6.4	5.2	4.5	4.0	3.7	3.4	3.2	3.0	2.8	2.7	2.6	2.3	2.0
32 vai 68	12.9	10.6	9.1	6.5	5.3	4.6	4.1	3.7	3.5	3.2	3.1	2.9	2.8	2.6	2.4	2.1
35 vai 65	13.2	10.8	9.4	6.6	5.4	4.7	4.2	3.8	3.5	3.3	3.1	3.0	2.8	2.7	2.4	2.1
40 vai 60	13.6	11.1	9.6	6.8	5.5	4.8	4.3	3.9	3.6	3.4	3.2	3.0	2.9	2.8	2.5	2.2
45 vai 55	13.8	11.3	9.8	6.9	5.6	4.9	4.4	4.0	3.7	3.5	3.3	3.1	2.9	2.8	2.5	2.2
50 vai 50	13.9	11.3	9.8	6.9	5.7	4.9	4.4	4.0	3.7	3.5	3.3	3.1	3.0	2.8	2.5	2.2

5. Secinājumi

Elektronisko pakalpojumu lietošana

- 80% respondentu norādījuši, ka ir interneta lietotāji, bet puse aptaujāto (53%) norādījuši, ka lieto internetu katru dienu.
- Pēdējo 6 mēnešu laikā jebkākus elektroniskos pakalpojumus ir lietojuši vairāk kā divas trešdaļas respondentu – 70%, savukārt tikai 5% respondentu atzīst, ka nezina, kas ir e-pakalpojumi. Atbildes uz šo jautājumu nedaudz atšķiras no iepriekšējās aptaujas rezultātiem (izmantoja 62%, nezina 7%).
- 36% visu respondentu pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus, kas veido pusi (52%) to respondentu, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši jebkākus elektroniskos pakalpojumus.
- Ja rastos nepieciešamība izmantot valsts / pašvaldību pakalpojumus, 40% respondentu meklētu iespēju izdarīt to elektroniski iestāžu / pašvaldību mājas lapās, trešā daļa (33%) speciālos tam paredzētos portālos, bet 22% šādu iespēju meklētu portālā www.latvija.lv. Jāpiebilst, ka trešā daļa (34%) respondentu ir bijis grūti pateikt, kur viņi meklētu šādu iespēju.
- Aptaujas dati liecina, ka valsts un pašvaldību pakalpojumu izmantošana klātienē (apmeklējot iestādi) ir izplatītāka par šo pakalpojumu izmantošanu elektroniski – no 11 dažādām institūcijām tikai ar izglītību saistīto valsts iestāžu pakalpojumi (elektroniska pieteikšanās studijām, portāla www.skolas.lv lietošana u.c.) un Uzņēmumu reģistra pakalpojumi (uzņēmuma reģistrācija, grozījumu uzņēmuma dokumentos iesniegšana, laulības līguma reģistrācija u.tml.) ir vairāk izmantoti elektroniski, kā klātienē (ar izglītību saistīto iestāžu pakalpojumus tikai klātienē izmantojuši 43%, bet tikai elektroniski 57% šo iestāžu pakalpojumu izmantojušo respondentu, savukārt Uzņēmuma reģistra pakalpojumus tikai klātienē izmantojuši 39%, bet tikai elektroniski 61% Uzņēmuma reģistra pakalpojumus izmantojušo respondentu). No dažādu valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumiem elektroniski respondenti visvairāk izmantojuši Valsts ieņēmumu dienesta (iesniedza gada ienākumu deklarāciju, lai atgūtu iedzīvotāju ienākumu nodokli par attaisnojošiem izdevumiem (zobārstniecību, medicīnas pakalpojumiem, izglītību), aizpildīja amatpersonas deklarāciju, iesniedza nodokļu pārskatus, pieteica apgādājamās personas u.tml.), Ceļu satiksmes drošības direkcijas (ieguva vienas dienas atļauju transportlīdzekļa dalībai ceļu satiksmē, apmaksāja tehnisko apskati u.tml.) un pašvaldību (reģistrēja bērnus

bērnudārzā; apmaksāja nekustamā īpašuma nodokli; nosūtīja e-iesniegumu pašvaldībai; iesniedza pieteikumu sociālajam dienestam par maznodrošinātas vai trūcīgas ģimenes (personas) statusa piešķiršanu, iesniedza pieteikumu ielu tirdzniecībai u.tml.) e-pakalpojumus. Tomēr e-draudzīgākā iestāde Latvijā ir Uzņēmumu reģistrs, kļūstot par modernāko valsts pakalpojumu sniedzēju - esam noskaidrojuši, izvērtējot iestāžu pakalpojumu sniegšanas kanālus un to pieprasījumu iedzīvotāju vidū.

- Pusei (55%) to respondentu, kuri ir izmantojuši kādu konkrētu valsts un pašvaldību e-pakalpojumu, nav bijusi vajadzīga radu/draugu/paziņu vai kādu iestāžu darbinieku palīdzība, lai saņemtu šo e-pakalpojumu, savukārt 20% respondentu ir izmantojuši draugu un paziņu palīdzību, bet 18% iestādes / pašvaldības darbinieka palīdzību.
- 78% respondentu rīcībā nav ne elektroniskās identifikācijas (eID) kartes, ne e-paraksta kartes vai virtuālā paraksta (iepriekš - 84%). Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem nedaudz pieaudzis to respondentu skaits, kuru rīcībā ir abi no minētajiem rīkiem (6% salīdzinot ar 3% pusgadu un gadu iepriekš), kuru rīcībā ir eID karte (šajā aptaujā 9%, iepriekš attiecīgi 6% un 5%) un to respondentu skaits, kuru rīcībā ir e-paraksta karte vai virtuālais paraksts (šajā aptaujā 6%, iepriekš attiecīgi 4% un 6%).
- Trešā daļa (33%) to respondentu, kuru rīcībā ir eID karte, piesakoties tai, ir pieteikuši arī elektroniskā paraksta iespēju. Salīdzinot šo rezultātu ar iepriekšējo aptauju datiem, jāsecina, ka vērojams samazinājums par 9%, salīdzinot ar 2013. gada decembri un 16% salīdzinot ar 2013. gada jūniju.
- Vairums aptaujāto, kuru rīcībā ir eID karte, elektroniskā paraksta karte vai virtuālais paraksts un kuri, piesakoties eID kartei, nav pieteikuši elektroniskā paraksta iespēju kā galvenos iemeslus tam, ka viņi nav pieteikuši elektroniskā paraksta iespēju min to, ka elektroniskais paraksts nav nepieciešams (32%), un salīdzinot ar rezultātu pusgadu iepriekš vērojams samazinājums par 15% (iepriekšējā aptaujā 47%). Kā citi iemesli minēti tas, ka šobrīd nezina, kur to varētu izmantot (šajā aptaujā 30%, iepriekš 20%) un fakts, ka nepieciešamos e-pakalpojumus var lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem (šajā aptaujā 18%, iepriekš 27%).
- Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem palielinājies to respondentu skaits, kuru rīcībā ir e-paraksta karte, virtuālais e-paraksts un/vai eID karte un kuri ir izmantojuši iespēju nosūtīt elektroniski parakstītu dokumentu iestādei vai pašvaldībai – 59% salīdzinājumā ar attiecīgi 47% un 46% iepriekš. Savukārt nedaudz samazinājies to respondentu skaits, kuru rīcībā ir e-paraksta karte, virtuālais e-paraksts un/vai eID karte un kuri ir nosūtījuši elektroniski

parakstītu dokumentu gan iestādei vai pašvaldībai, gan komersantiem – 16% salīdzinājumā ar 18% pusgadu agrāk, un samazinājies arī to respondentu skaits, kuri nav izmantojuši nevienu no minētajām iespējām (šajā aptaujā 18%, iepriekš attiecīgi 25% un 34%).

Informētība par valsts vai pašvaldību e-pakalpojumiem

- Puse (50%) to respondentu, kuri ir izmantojuši kādu konkrētu valsts un pašvaldību e-pakalpojumu, par šo pakalpojumu uzzināja valsts / pašvaldības iestādes mājas lapā, bet aptuveni trešā daļa no radiem, draugiem, paziņām (35%) un portālā www.latvija.lv (31%).
- Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem pieaudzis to respondentu skaits, kuri uzskata, ka informācija par iespējām saņemt valsts un pašvaldību e-pakalpojumus ir pietiekami pieejama – 51% salīdzinājumā ar 38% un 39% iepriekš, un attiecīgi samazinājies to respondentu skaitā, kuri uzskata, ka informācija par iespējām saņemt valsts un pašvaldību e-pakalpojumus nav pietiekami pieejama (šajā aptaujā 25%, iepriekš 34% un 33%).
- Saskaņā ar respondentu atbildēm, formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm veikt elektroniski visvairāk iedrošinātu radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs (64%), bezmaksas telefona numurs, kur varu sazināties speciālistu, ja rodas kādas neskaidrības e-pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā (61%), iestādes darbinieka (t.sk. bibliotekāra) individuāla konsultācija/ praktiska palīdzība izmēģināt e-pakalpojumu (56%) un informācija valsts/ pašvaldības iestādēs un to mājas lapās (klātienē semināri, konferences, video pamācības, bukleti u.tml. metodiskie materiāli, e-prasmju nedēļa) (55%).

Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu novērtējums

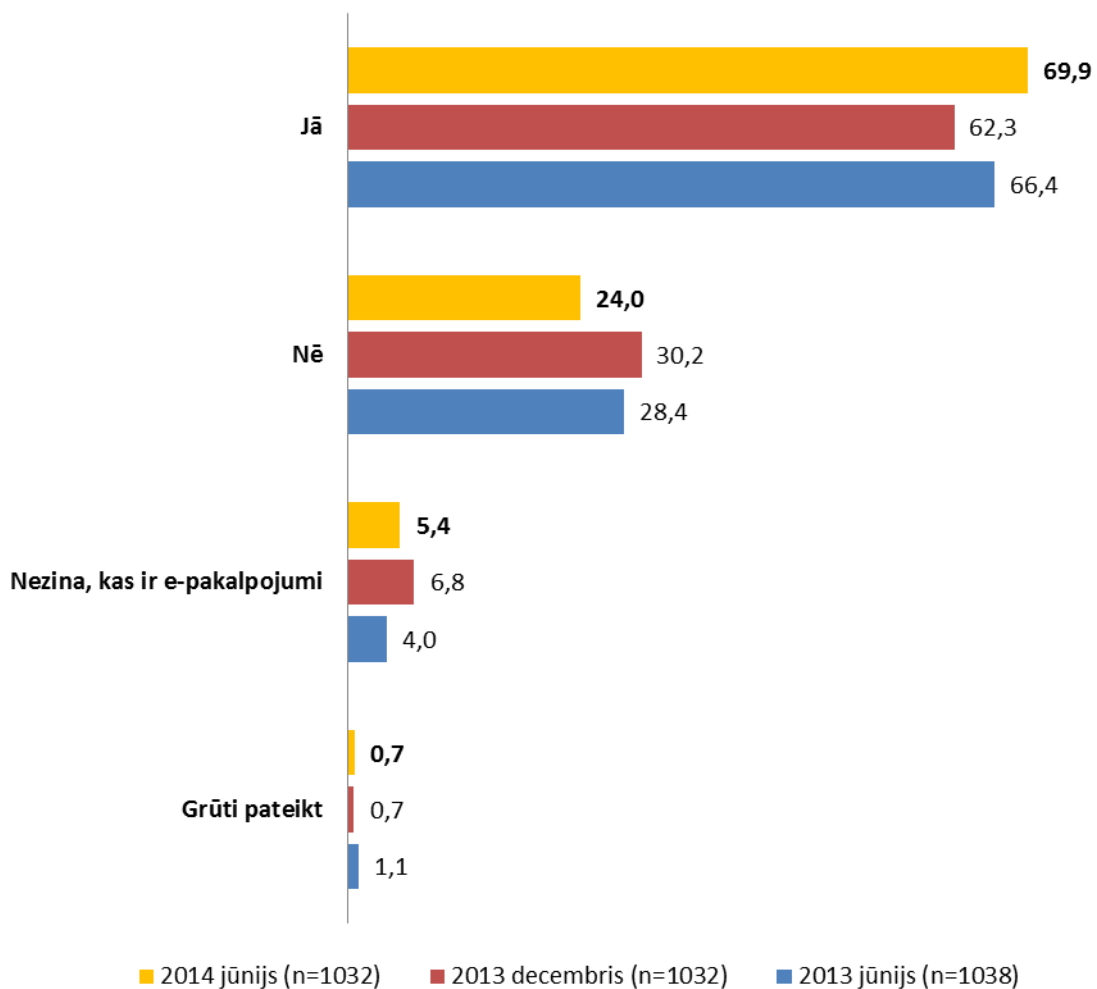
- Ja nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, puse respondentu (51%) deva priekšroku pakalpojumiem klātienē / pa telefonu / pa pastu – 11% pieaugums salīdzinot ar iepriekšējo aptauju datiem (40% un 41%), bet aptuveni 1/3 respondentu (32%) izmantoja e-pakalpojumus (iepriekš 29% un 28%).

- Visbiežāk minētais iemesls, kādēļ respondenti izvēlējās pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu, bija iespēja personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no pārpratumiem vai kļūdām – šādu atbildi snieguši 83% to respondentu, kuri izvēlējušies saņemt pakalpojumus klātienē, pa telefonu vai pa pastu.
- Salīdzinot ar datiem pusgadu iepriekš, nemainīgs palicis to respondentu skaits, kuri izvēlējās pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu e-pakalpojumu sarežģītības dēļ – 13%. Visbiežāk minētie iemesli, kādēļ e-pakalpojumu lietošana likās sarežģīta, ir fakts, ka pakalpojumu vieglāk saņemt klātienē (šajā aptaujā 28%, iepriekš 26% un 35%), kā arī fakts, ka pārāk lielā informācijas apjoma dēļ respondents apjuka (šajā aptaujā 24%, iepriekš 15% un 12%).
- Nemainīga ir to respondentu motivācija, kuri izvēlējušies e-pakalpojumus – tāpat kā iepriekšējā aptaujā kā galvenais iemesls savai izvēlei minēta iespēja ietaupīt resursus (naudu, laiku u.c.) (81% šajā aptaujā, abās iepriekšējās aptaujās 91%). Kā nākamais svarīgākais iemesls minēts fakts, ka e-pakalpojumus var izmantot ārpus iestāžu darba laika (šajā aptaujā 72%, iepriekš attiecīgi 76% un 80%).
- Nospiedošais vairākums (87%) to respondentu, kuri ir devuši priekšroku e-pakalpojumiem, atzīst, ka e-pakalpojumu lietošana ir atvieglojusi formalitāšu kārošanu ar valsts un pašvaldību iestādēm (iepriekšējās aptaujās šādu viedokli izteikuši 82% un 85% respondentu).
- Aptuveni divas trešdaļas respondentu, kuri ir devuši priekšroku e-pakalpojumiem, nekad nav lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs (viedtālrunī vai planšetdatorā) – 66% salīdzinājumā ar 62% pusgadu un 67% gadu iepriekš. Samazinājies to respondentu skaits, kuri mobilās ierīces izmanto bieži, kad ir nepieciešama šāda informācija (šajā aptaujā 13%, iepriekš 21% un 14%).
- Aptaujas gaitā tika noskaidrots valsts un pašvaldību e-pakalpojumu Net Promoter Score (NPS). Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu Net Promoter Score 2014. gada jūnijā ir 38, kas uzskatāms par ļoti pozitīvu rādītāju. Salīdzinājums ar iepriekšējo aptauju datiem nav iespējams, jo atšķiras mērījuma bāze – šajā aptaujā NPS tika aprēķināts, par bāzi izvēloties tos respondentus, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus.
- Lūgti nosaukt vismaz vienu valsts vai pašvaldību pakalpojumu, kurš vēl nav pieejams elektroniski, bet respondenti vēlētos tādu lietot, aptaujātie

visbiežāk minējuši iespēju balsot Saeimas un pašvaldību vēlēšanās (29%), kā arī 23% respondentu nosaukuši CSDD pakalpojumus (autovadītāja apliecības maiņa, transporta līdzekļa reģistrācija u.c.) un 15% veselības aprūpes pakalpojumus (reģistrācija pie ārsta u.c.).

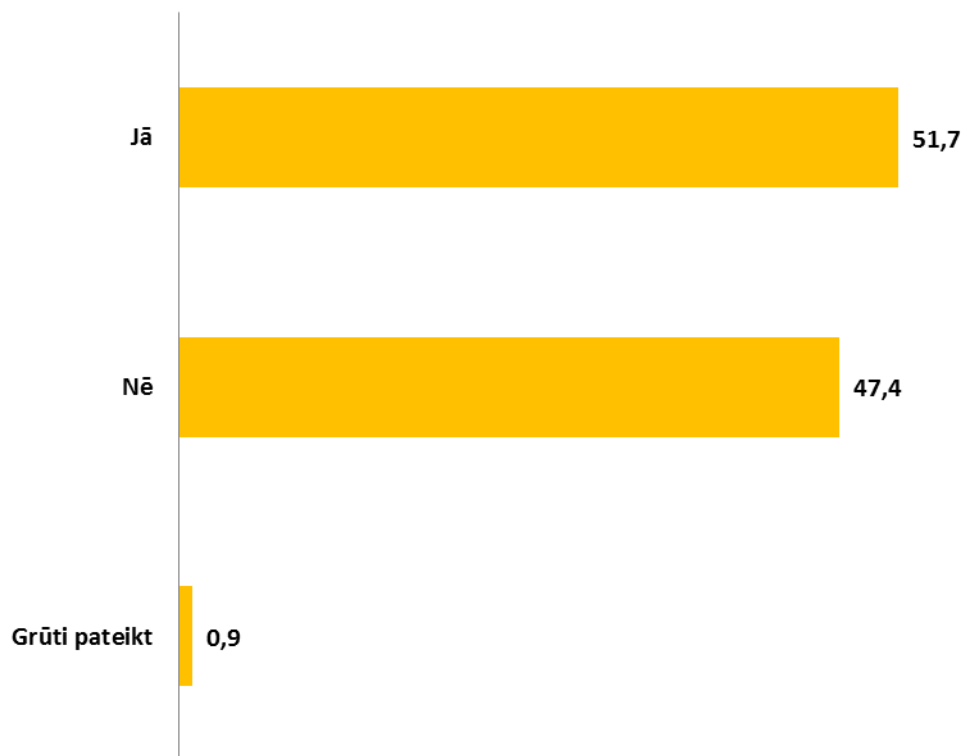
6. Aptaujas rezultātu grafiskais atspoguļojums

E1. Vai pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojis jebkākus elektroniskos pakalpojumus? (%)



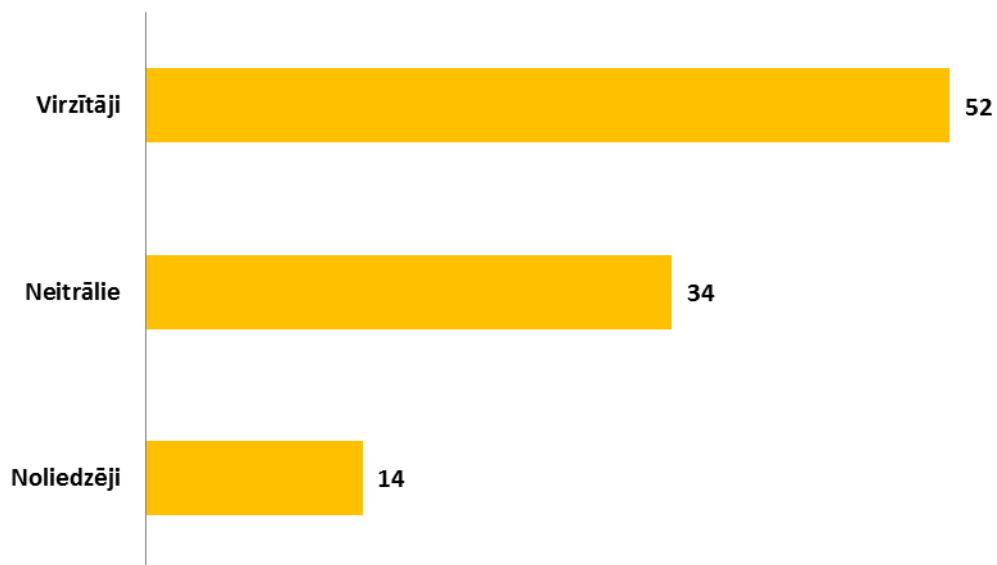
Bāze: visi respondenti.

E2. Vai pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojis valsts un pašvaldību e-pakalpojumus?



Bāze: tie respondenti, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši jebkādas e-pakalpojumus; n=722.

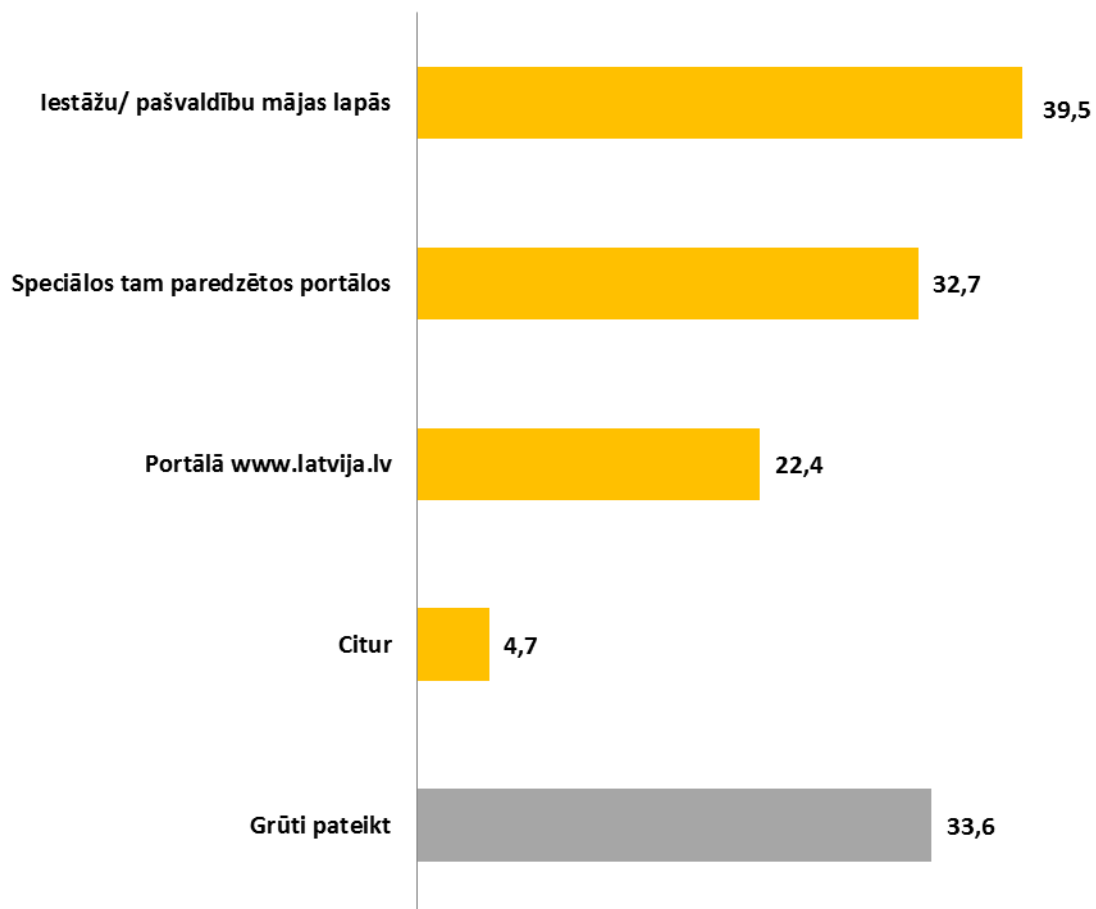
E3. Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu ieteikšana citiem (%)
Net Promoter Score



	2014 jūnijs
NPS	38
Vidējais (0 – 10)	8,3

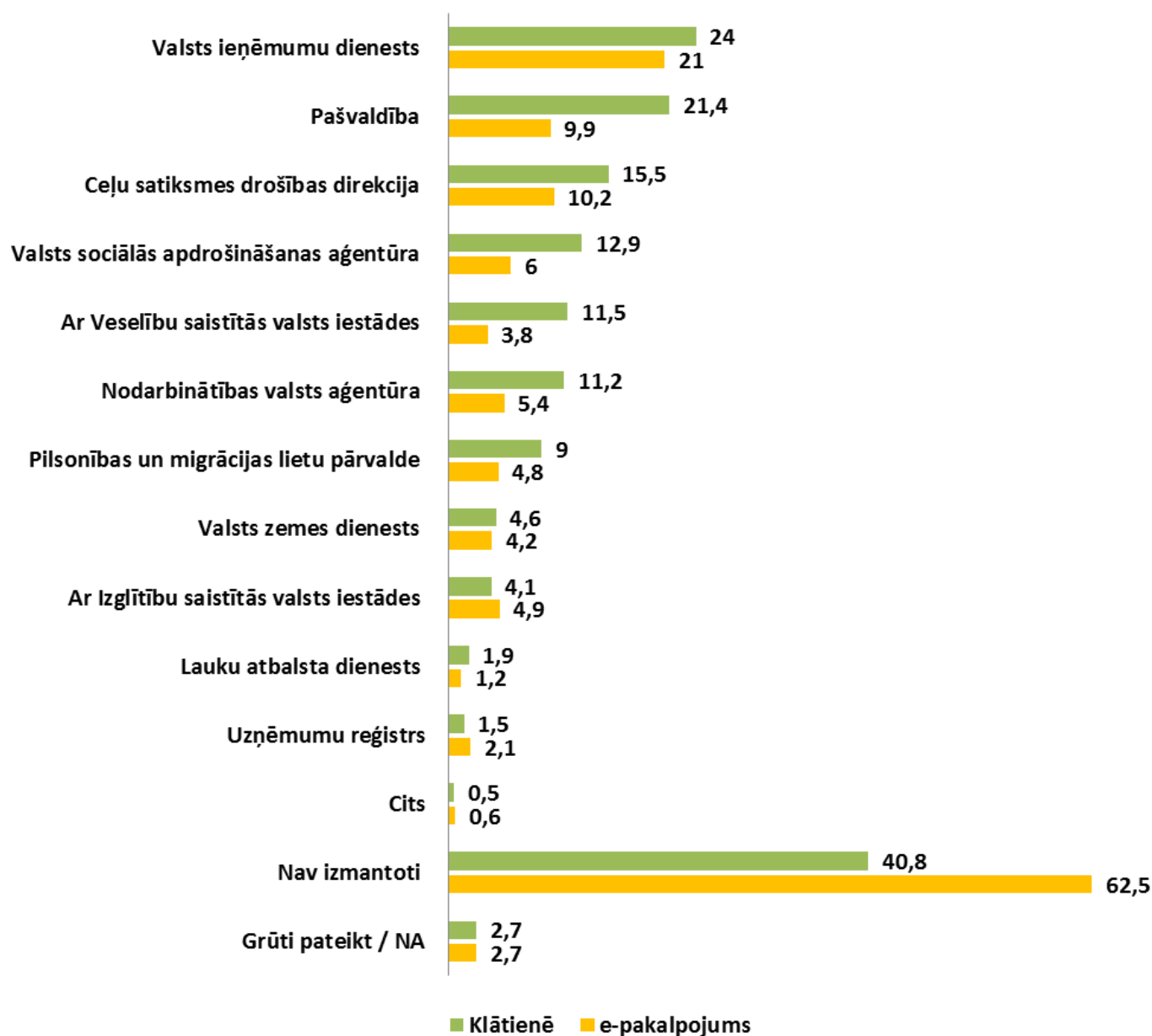
Bāze: tie respondenti, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus un kuri ir izteikuši viedokli (neskaitot tos, kuri atbildējuši „Grūti pateikt”); n=323.

E4. Ja rastos nepieciešamība izmantot valsts/ pašvaldību pakalpojumu, kur meklētu iespēju izdarīt to elektroniski? (%)



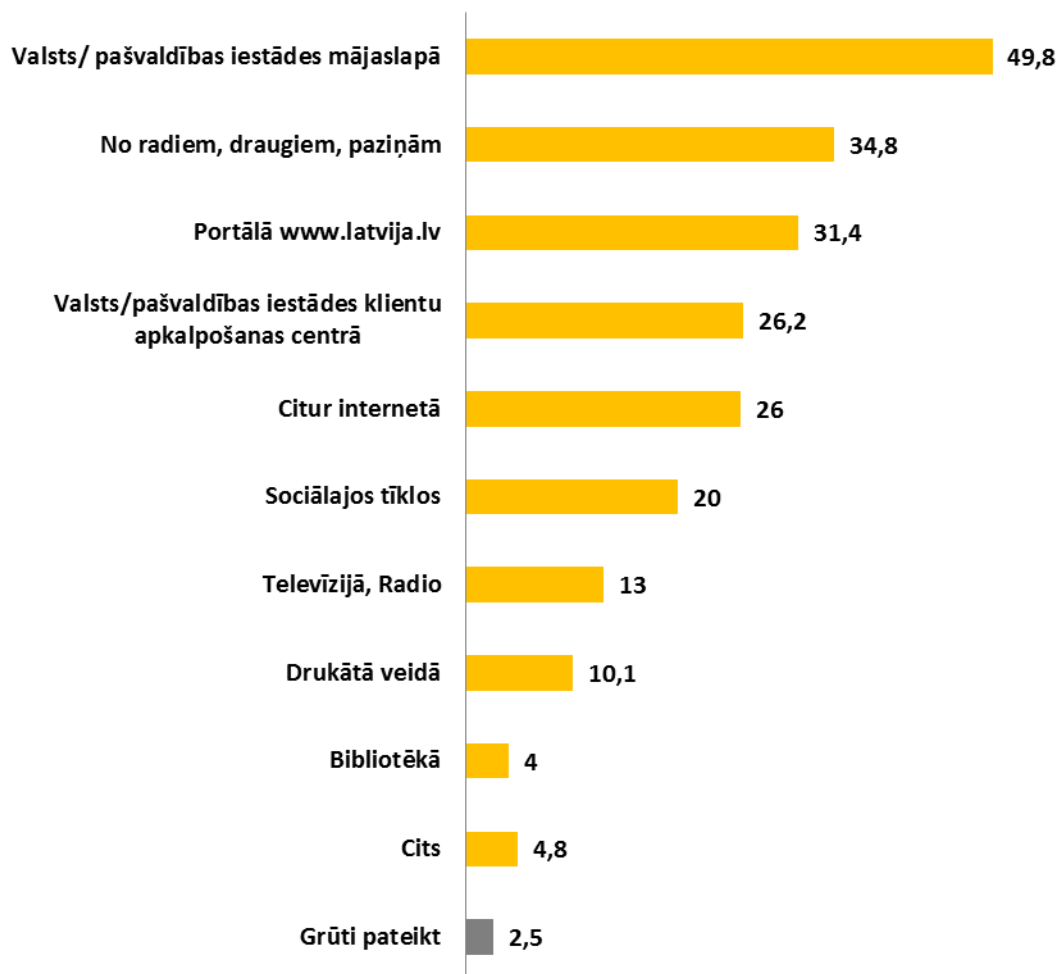
Bāze: visi respondenti (n=1032); iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E5. Kādi valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi ir izmantoti pēdējo 6 mēnešu laikā klātienē (apmeklējot iestādi) vai lietojot e-pakalpojumu? (%)



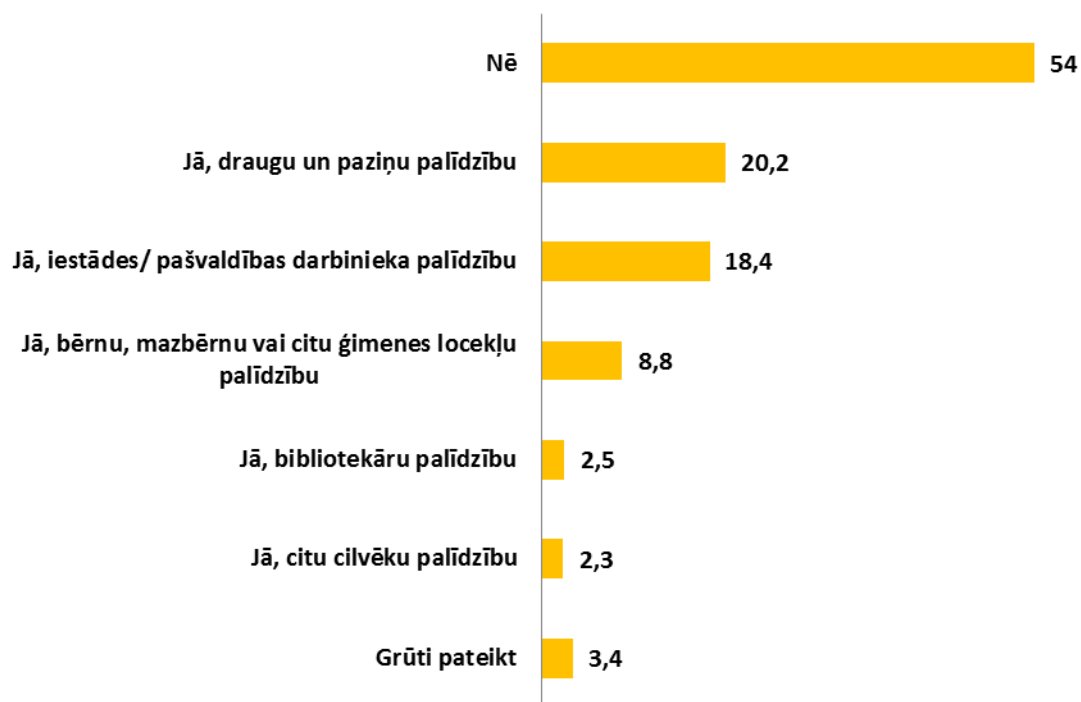
Bāze: visi respondenti (n=1032); iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E6. No kādiem informācijas avotiem uzzināja par šiem e-pakalpojumiem? (%)



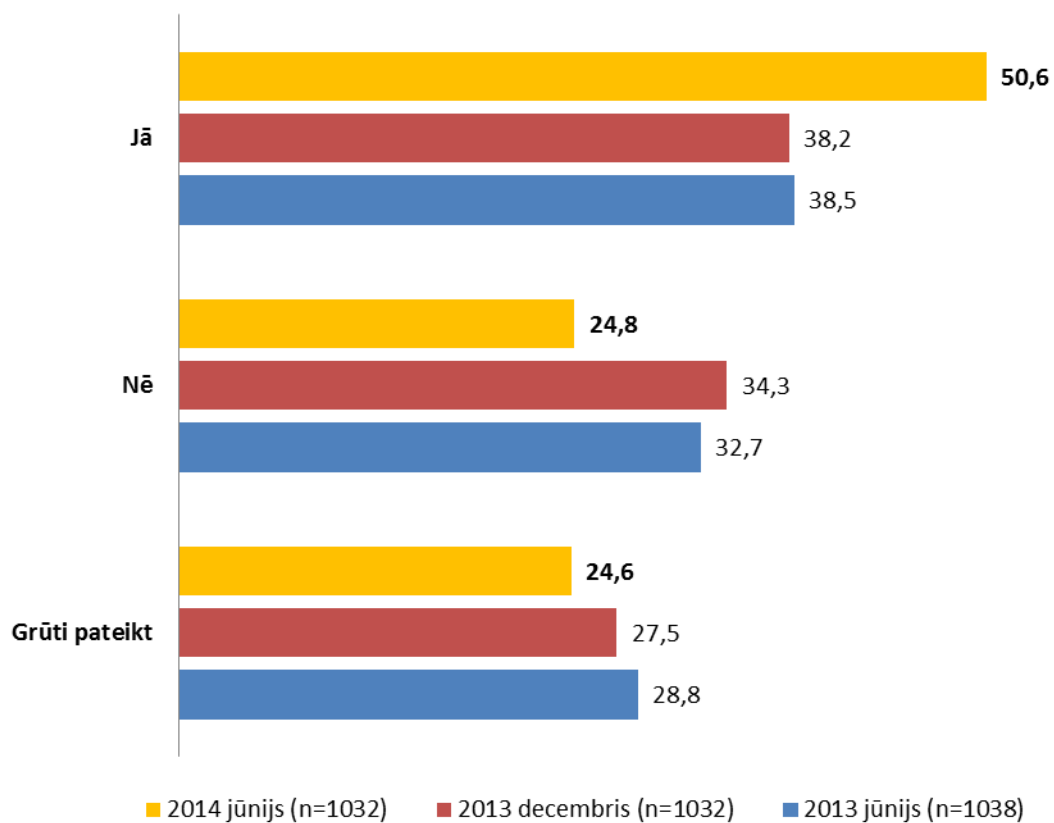
Bāze: tie respondenti, kuri ir atbildējuši, ka ir izmantojuši kādu konkrētu valsts un pašvaldību e-pakalpojumu (n=359); iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E7. Vai ir izmantota radu/draugu/paziņu vai kādu iestāžu darbinieku palīdzība, lai saņemtu valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus? (%)



Bāze: tie respondenti, kuri atbildējuši, ka ir izmantojuši kādu konkrētu valsts un pašvaldību e-pakalpojumu (n=359); iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

**E8. Vai informācija par valsts un pašvaldību e-pakalpojumiem ir
pieejama pietiekamā apjomā? (%)**



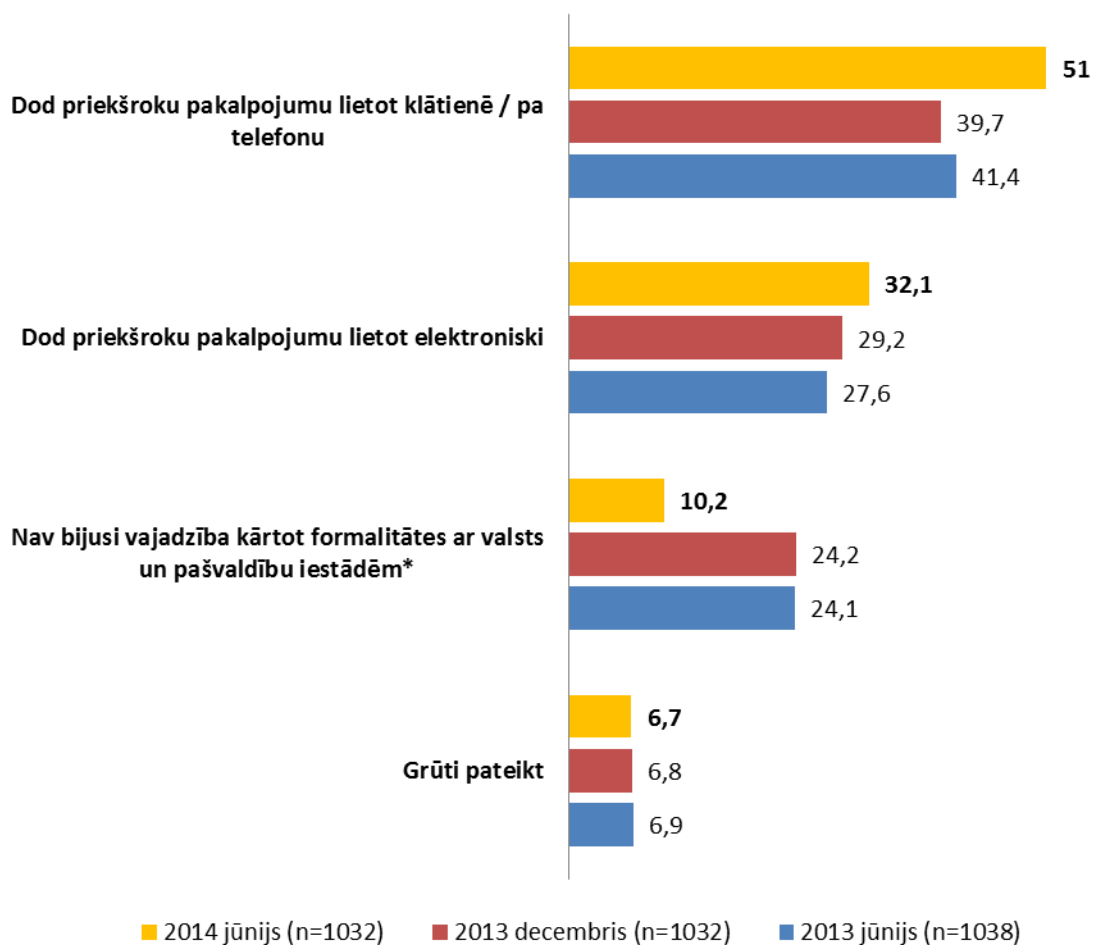
Bāze: visi respondenti.

E9. Kas visvairāk iedrošinātu formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm veikt elektroniski? (%)



Bāze: visi respondenti (n=1032).

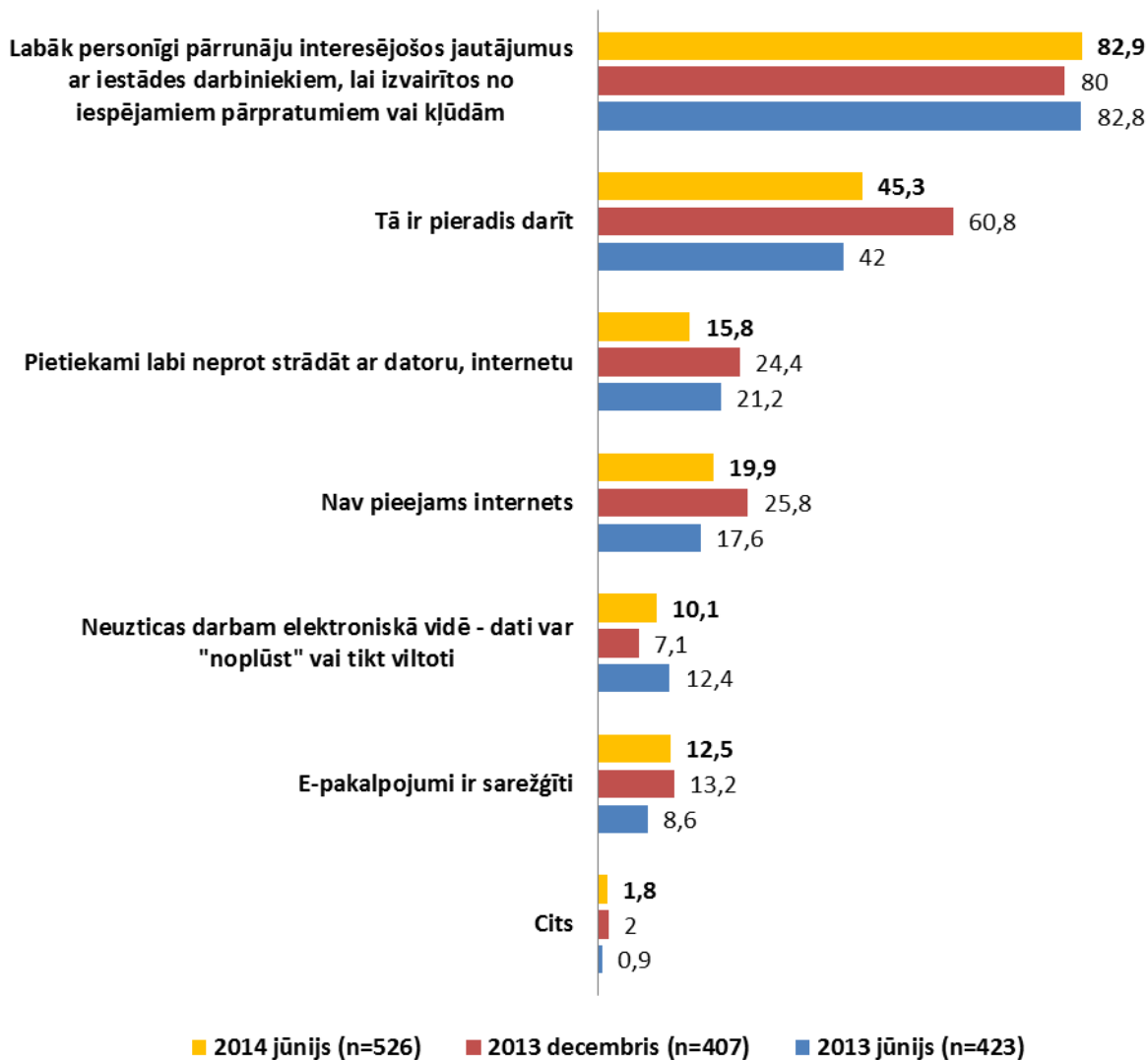
E10. Ja nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, kuru pakalpojuma saņemšanas veidu izvēlējās? (%)



Bāze: visi respondenti.

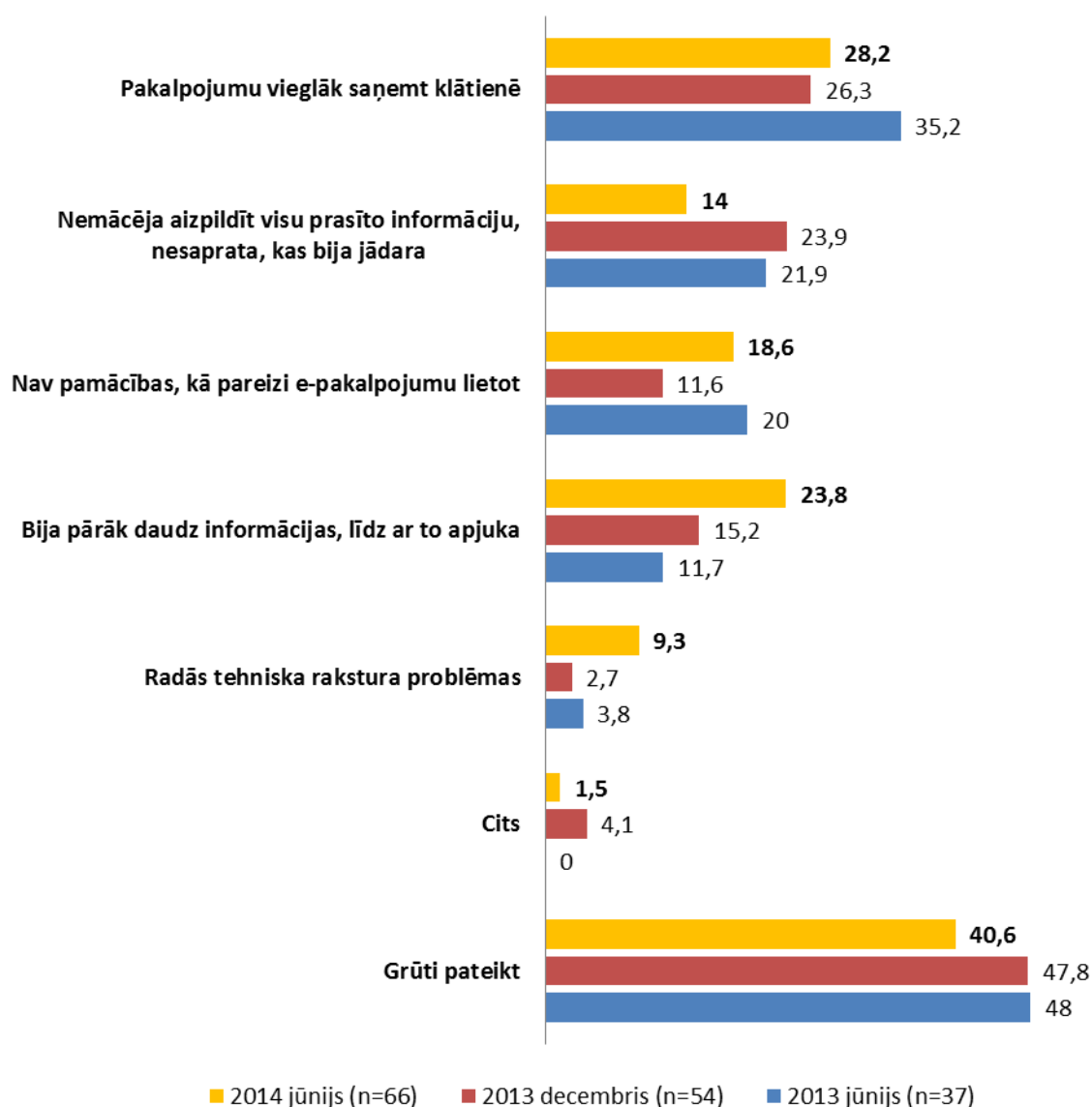
** Abās 2013. gada aptaujās atbilžu alternatīvas „Nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm” vietā respondentiem bija piedāvāta alternatīva „Nav bijusi tāda situācija, kad jāizvēlas lietot e-pakalpojumu vai nē”.*

E11. Kādēļ dod priekšroku izmantot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē/pa telefonu/pa pastu? (%)



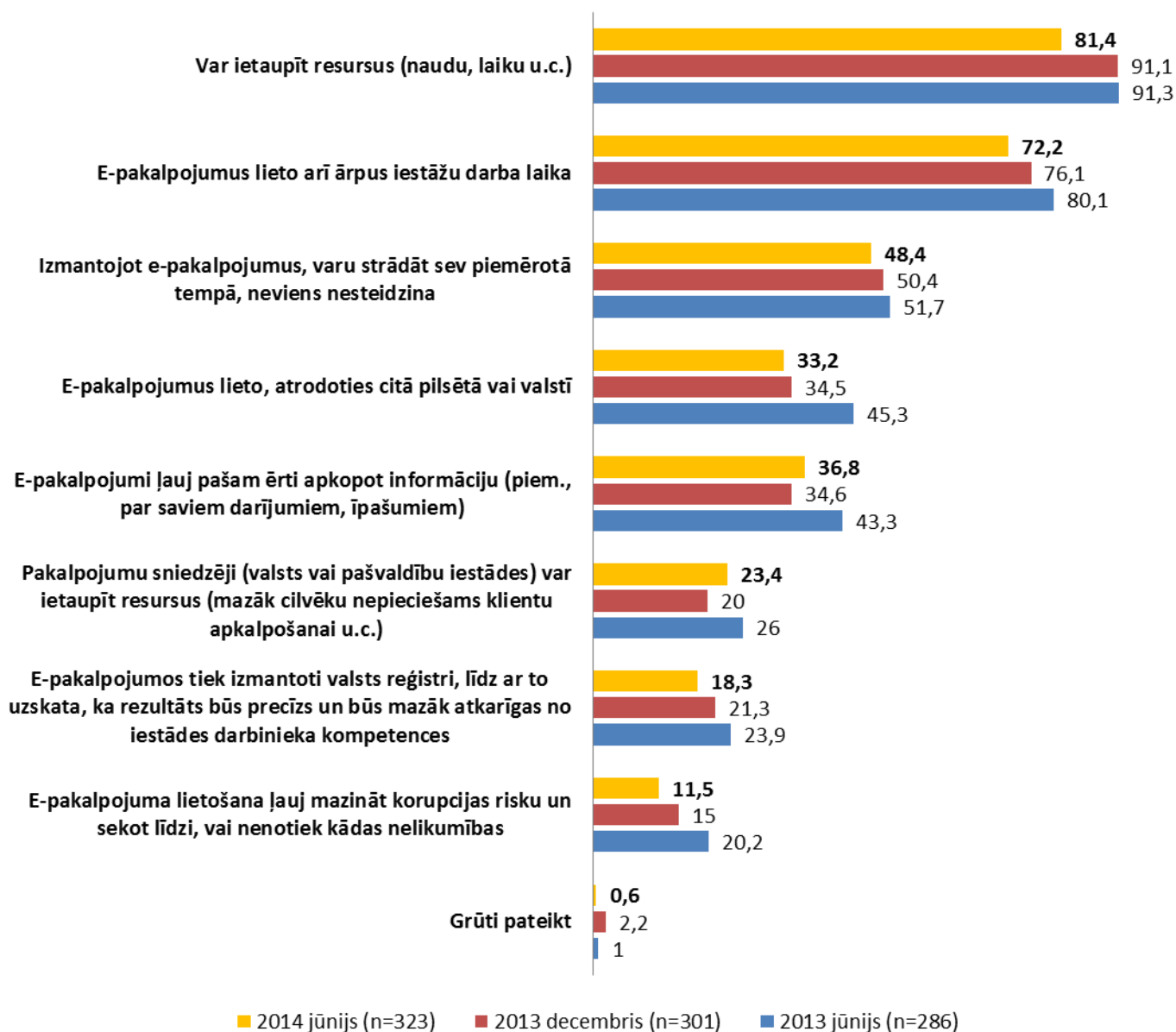
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu; iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E12. Iemesli, kādēļ e-pakalpojuma lietošana likās sarežģīta (%)



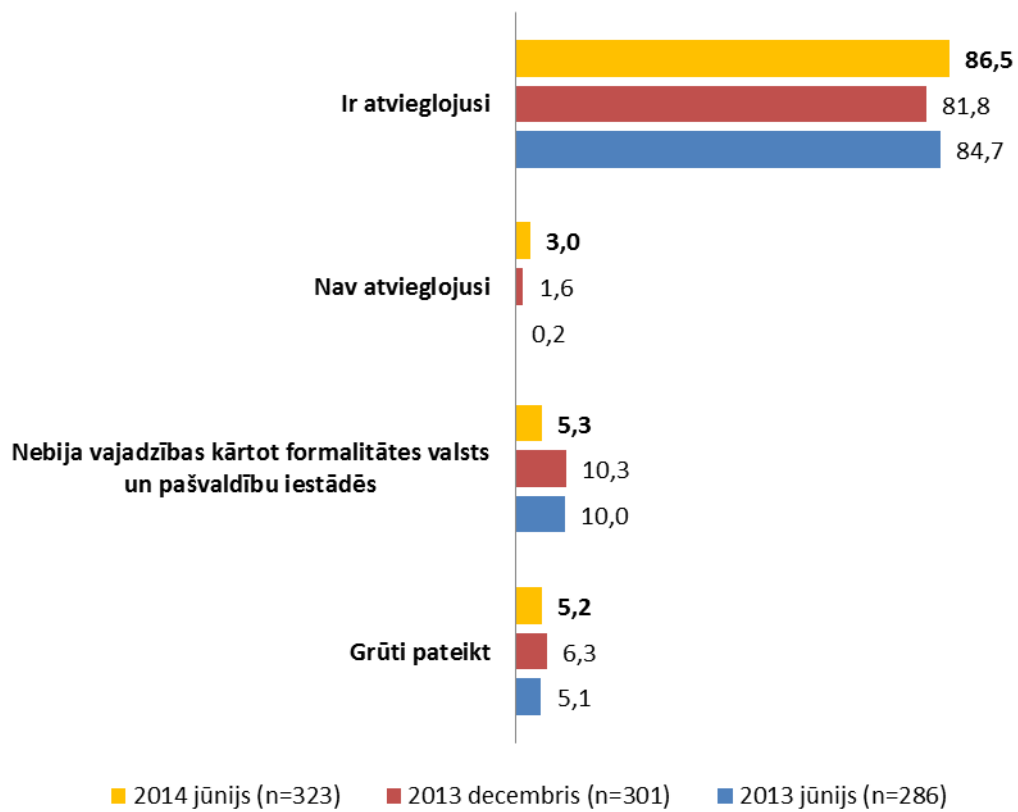
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu un uzskata, ka e-pakalpojumi ir sarežģīti; iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E13. Kādēļ dod priekšroku izmantot valsts un pašvaldību pakalpojumus elektroniski? (%)



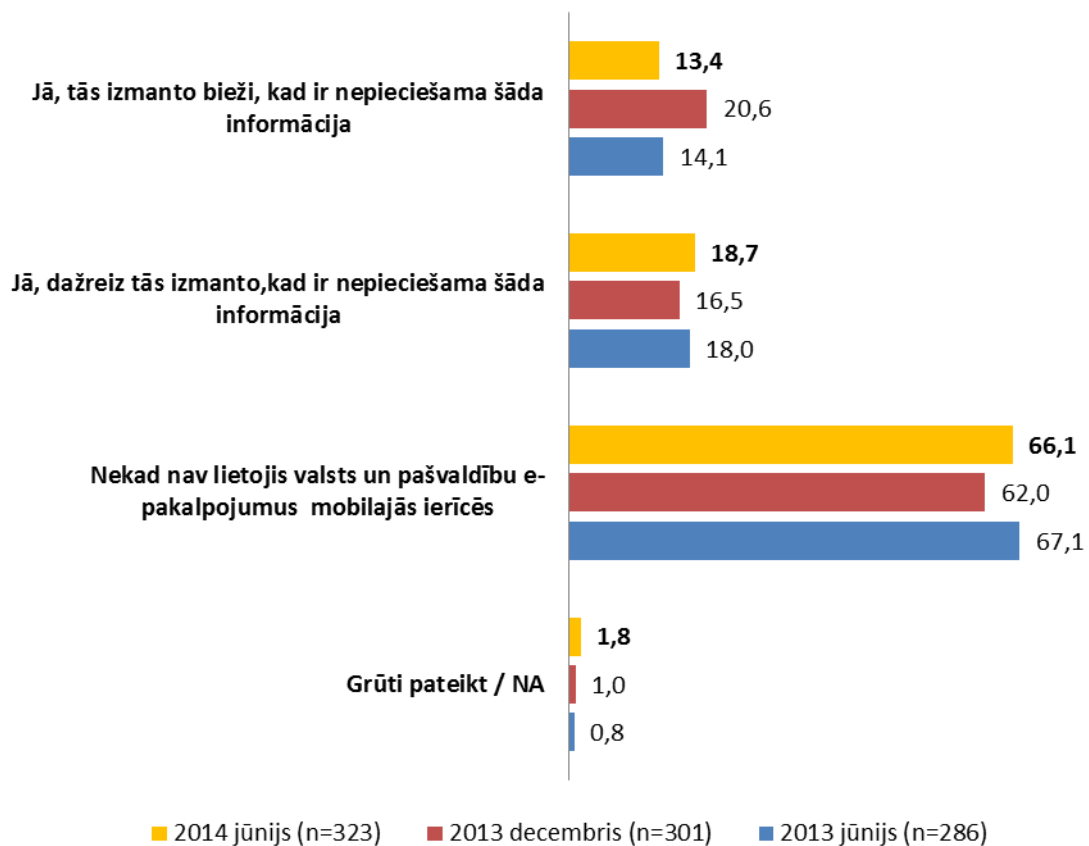
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību e-pakalpojumus; iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E14. Vai e-pakalpojumu lietošana ir atvieglājusi formalitāšu kārtošanu ar valsts un pašvaldību iestādēm? (%)



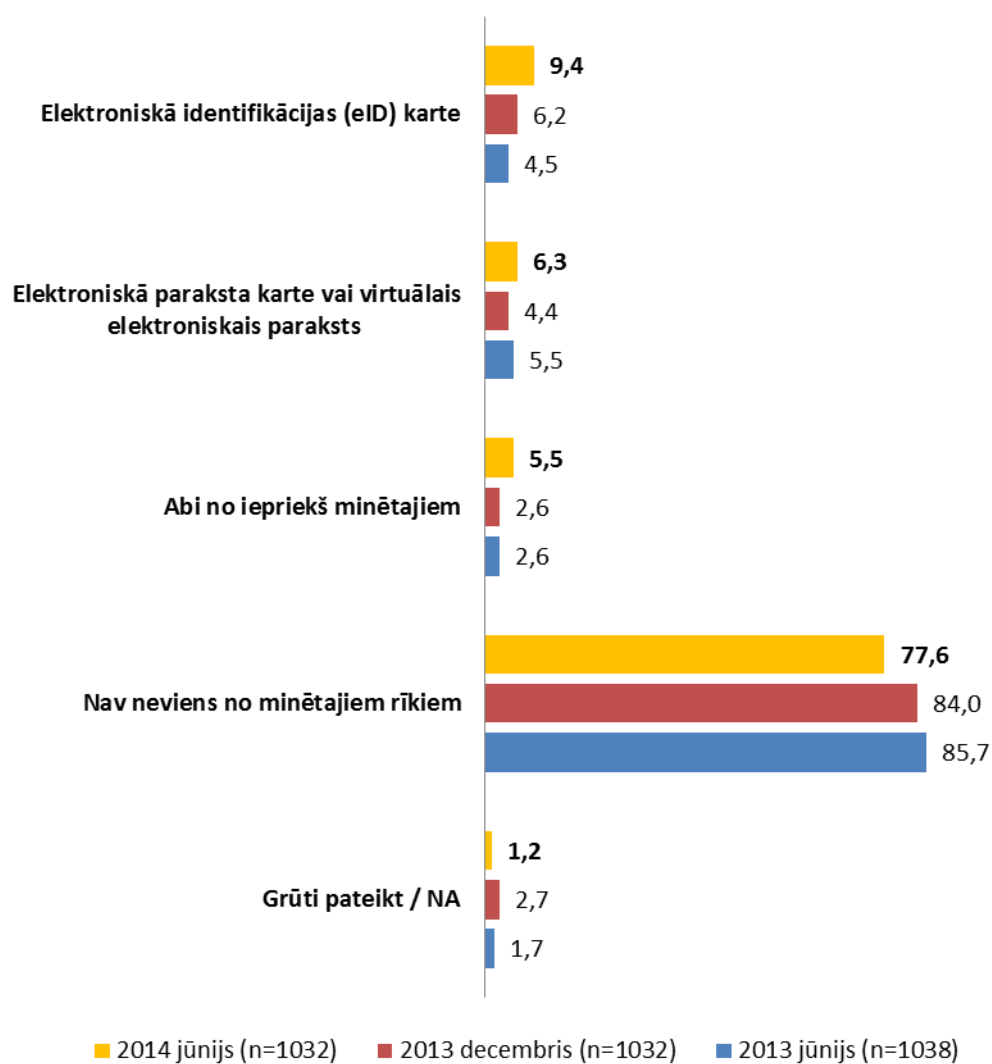
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību e-pakalpojumus.

E15. Vai ir izmantojis mobilās ierīces, lai lietotu valsts un pašvaldību e-pakalpojumus vai elektroniski saņemtu informāciju? (%)



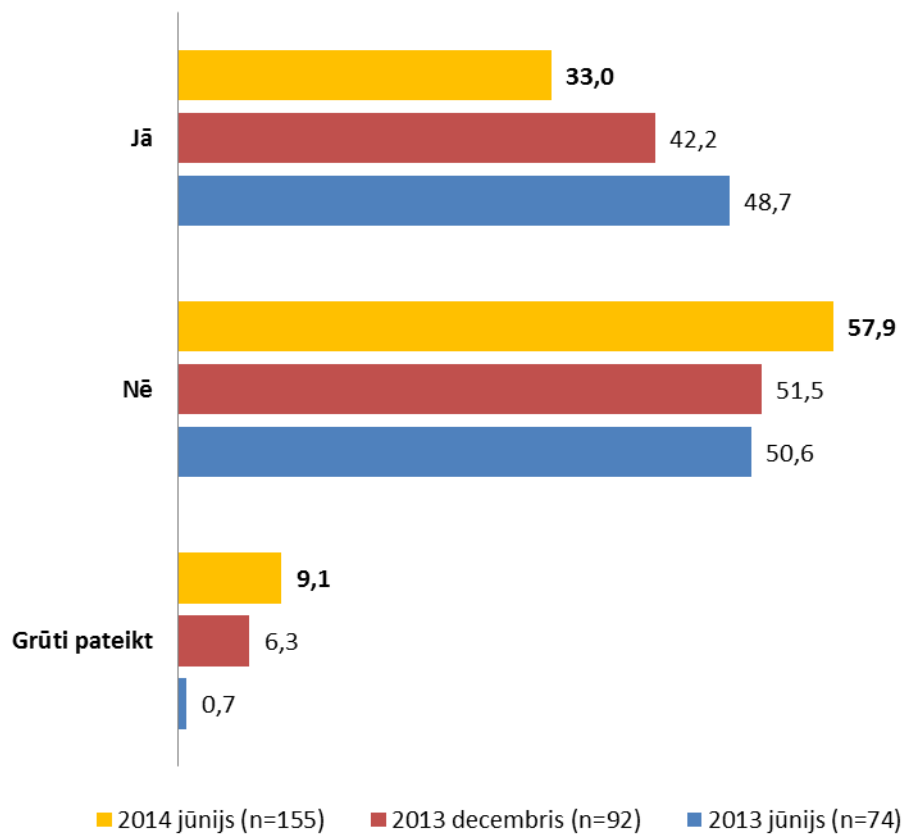
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību e-pakalpojumus.

E16. Vai Jūsu rīcībā ir... (%)



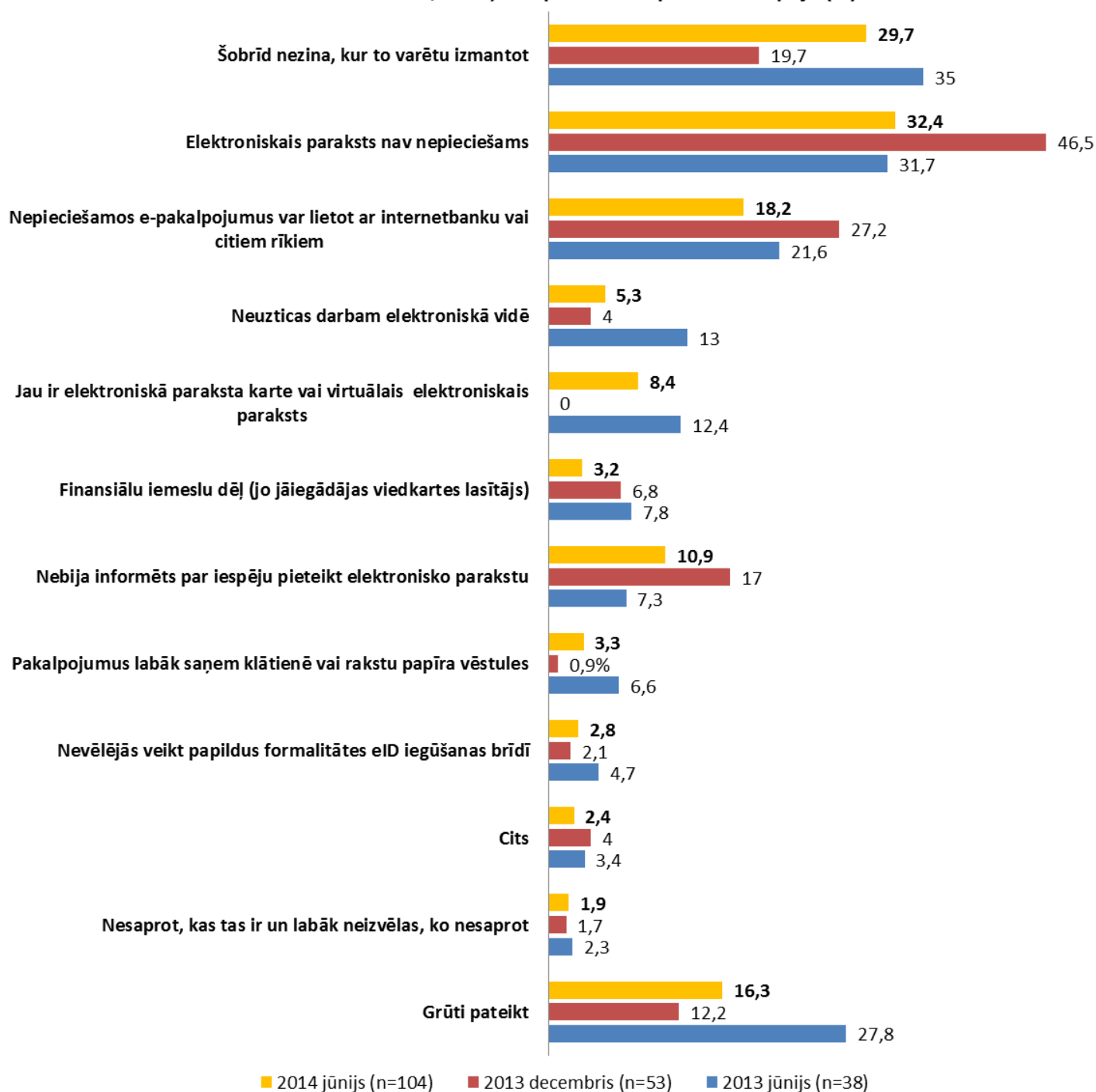
Bāze: visi respondenti.

E17. Vai, piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei, pieteica arī elektroniskā paraksta iespēju? (%)



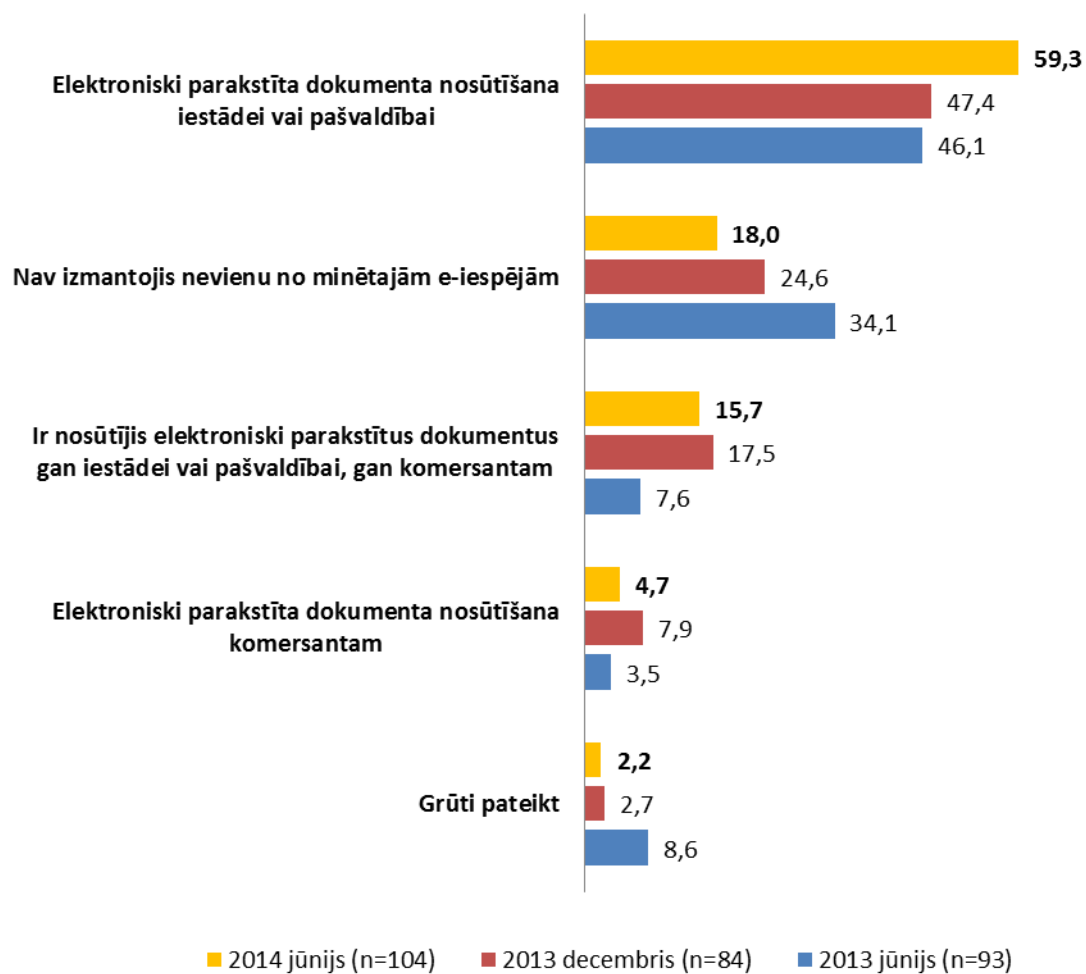
Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte un/vai elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts.

E18. Iemesli, kādēļ nav pieteikta e-paraksta iespēja (%)



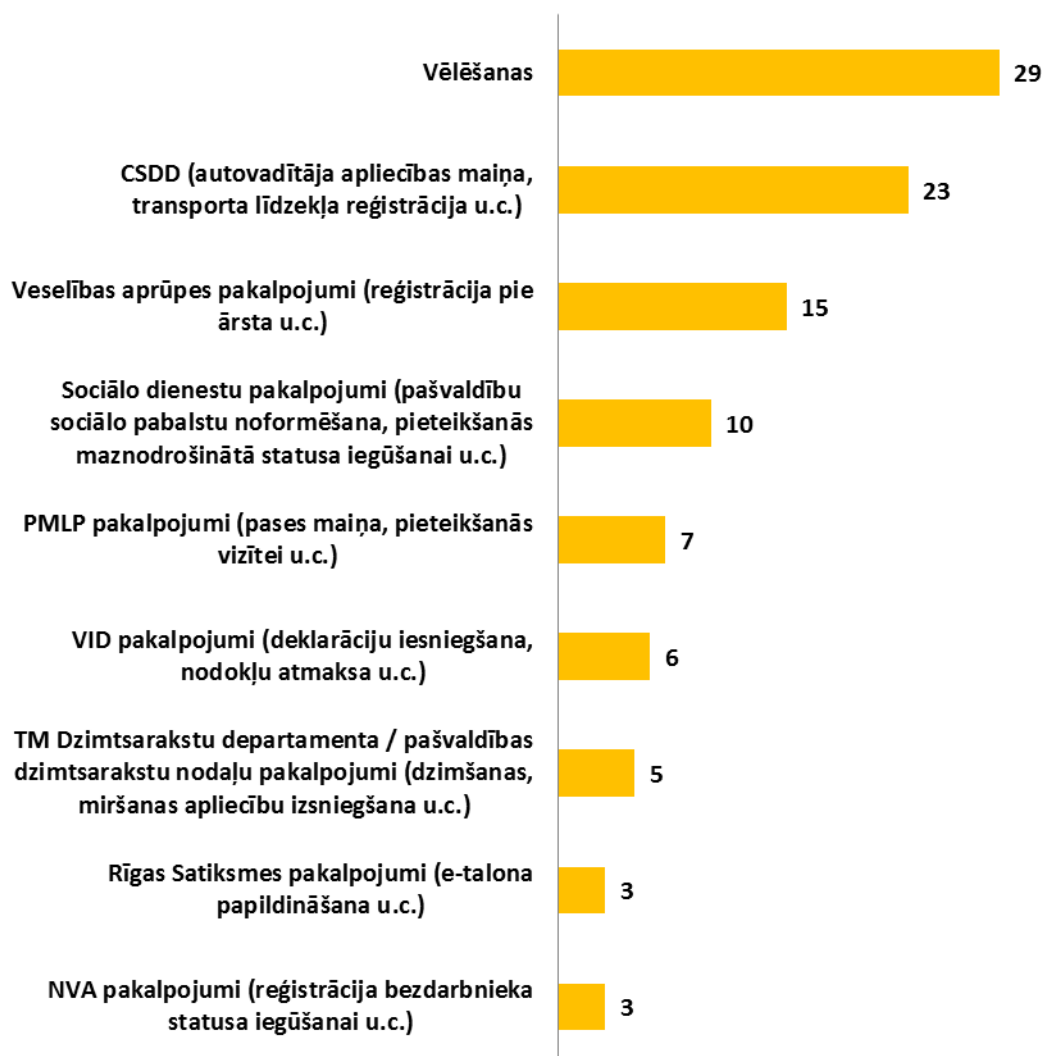
Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte un/vai elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts un kuri nav pieteikuši e-paraksta iespēju; iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E19. Vai ir izmantojis kādu no minētajām elektroniskajām iespējām? (%)



Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir e-paraksta karte vai virtuālais e-paraksts vai eID karte ar e-paraksta iespēju.

E20. Valsts vai pašvaldību pakalpojumi, kuri vēl nav pieejami elektroniski, bet kurus vēlētos lietot (%)



Bāze: visi respondenti, kuri ir izteikuši viedokli (atvērtais jautājums); n=101.

7. Aptaujas rezultātu tabulas

E1. Vai Jūs pēdējo 6 mēnešu laikā esat lietojis jebkākus elektroniskos pakalpojumus - internetbanku, iepirkšanos interneta veikalā, dzīvesvietas elektroniska deklarēšana u.c. (turpmāk - e-pakalpojumus)?

	Skaitis	%
Jā	722	69,9
Nē	247	24,0
Nezina, kas ir e-pakalpojumi	56	5,4
Grūti pateikt	7	0,7
Kopā	1032	100,0

E2. Vai Jūs pēdējo 6 mēnešu laikā esat lietojis valsts un pašvaldību e-pakalpojumus?

	Skaitis	%
Jā	373	51,7
Nē	342	47,4
Grūti pateikt	7	0,9
Kopā	722	100,0

E3. Vai Jūs ieteiktu saviem draugiem vai paziņām lietot valsts un pašvaldību e-pakalpojumus? Vērtējumam izmantojiet skalu no 0 līdz 10, kur 0 nozīmē, ka „noteikti neieteiktu”, bet 10, ka „noteikti ieteiktu”.

Vērtējums	Skaitis	%
1	1	0,3
2	1	0,3
3	1	0,3
4	5	1,3
5	24	6,5
6	12	3,3
7	41	11,1
8	70	18,8
9	60	16,0
10 – noteikti ieteiktu	108	28,9
Grūti pateikt/ NA	50	13,3
Kopā	373	100,0

E4. Ja Jums rastos nepieciešamība izmantot valsts/ pašvaldību pakalpojumu, kur Jūs meklētu iespēju izdarīt to elektroniski? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

	Skaitis	%
Portālā www.latvija.lv	231	22,4%
Iestāžu/ pašvaldību mājas lapās	408	39,5%
Speciālos tam paredzētos portālos	338	32,7%
Citur	48	4,7%
Grūti pateikt	347	33,6%
Kopā	1372	133,0%

E5. Kādu valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumus Jūs esat izmantojis pēdējo 6 mēnešu laikā klātienē (apmeklējot iestādi) vai lietojot e-pakalpojumu? JA IZMANTOTS GAN KLĀTIENĒ, GAN ELEKTRONISKI, ATZĪMĒT ABAS ATBILDES

	Klātienē		e-pakalpojums	
	Skaitis	%	Skaitis	%
Valsts zemes dienests - klātienē	47	4,6%	44	4,2%
Valsts ieņēmumu dienests - klātienē	248	24,0%	216	21,0%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde - klātienē	93	9,0%	50	4,8%
Nodarbinātības valsts aģentūra - klātienē	116	11,2%	56	5,4%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra - klātienē	133	12,9%	62	6,0%
Lauku atbalsta dienests - klātienē	20	1,9%	13	1,2%
Uzņēmumu reģistrs - klātienē	15	1,5%	22	2,1%
Ceļu satiksmes drošības direkcija - klātienē	160	15,5%	105	10,2%
Ar Veselību saistītās valsts iestādes - klātienē	118	11,5%	39	3,8%
Ar Izglītību saistītās valsts iestādes - klātienē	43	4,1%	50	4,9%
Pašvaldība - klātienē	221	21,4%	102	9,9%
Cits - klātienē	5	,5%	6	,6%
Valsts un pašvaldību pakalpojumus pēdējo 6 mēnešu laikā nav izmantojis (-usi) - klātienē	421	40,8%	645	62,5%
Grūti pateikt / NA - klātienē	27	2,7%	28	2,7%
Kopā	1667	161,6%	1438	139,4%

E6. No kādiem informācijas avotiem Jūs uzzinājāt par šiem e-pakalpojumiem? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

	Skaitis	%
Portālā www.latvija.lv	113	31,4%
Valsts/ pašvaldības iestādes mājaslapā	179	49,8%
Bibliotēkā	14	4,0%
Sociālajos tīklos	72	20,0%
Citur internetā	94	26,0%
Televīzijā, Radio	47	13,0%
Valsts/pašvaldības iestādes klientu apkalpošanas centrā	94	26,2%
No radiem, draugiem, paziņām	125	34,8%
Drukātā veidā	36	10,1%
Cits	17	4,8%
Grūti pateikt	9	2,5%
Kopā	799	222,4%

E7. Vai Jūs esat izmantojis radu/draugu/paziņu vai kādu iestāžu darbinieku palīdzību, lai saņemtu valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

	Skaitis	%
Jā, bērnu, mazbērnu vai citu ģimenes locekļu palīdzību	32	8,8%
Jā, draugu un paziņu palīdzību	73	20,2%
Jā, bibliotekāru palīdzību	9	2,5%
Jā, iestādes/ pašvaldības darbinieka palīdzību	66	18,4%
Jā, citu cilvēku palīdzību	8	2,3%
Nē	194	54,0%
Grūti pateikt	12	3,4%
Kopā	394	109,6%

E8. Vai informācija par iespējām saņemt valsts un pašvaldību e-pakalpojumus Jums ir pietiekami pieejama? TIKAI VIENA ATBILDE

	Skaitis	%
Jā	522	50,6
Nē	256	24,8
Grūti pateikt	254	24,6
Kopā	1032	100,0

E9. Lūdzu, novērtējiet, kas Jūs visvairāk iedrošinātu formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm veikt elektroniski? Lūdzu, novērtējiet katru faktoru pēc nozīmīguma skalā no 0 līdz 1, kur 0 nozīmē „Neiedrošinātu”, 1 – „Iedrošinātu”.

Plašākas e-pakalpojumu reklāmas masu mēdijos (internetā, TV, radio, presē)			
		Skaits	%
	Neiedrošinātu	349	33,9
	Iedrošinātu	518	50,2
	Grūti pateikt	164	15,9
	Kopā	1032	100,0
Informācija portālā www.latvija.lv			
		Skaits	%
	Neiedrošinātu	355	34,4
	Iedrošinātu	419	40,6
	Grūti pateikt	258	25,0
	Kopā	1032	100,0
Informācija valsts/ pašvaldības iestādēs un to mājas lapās			
		Skaits	%
	Neiedrošinātu	288	27,9
	Iedrošinātu	568	55,1
	Grūti pateikt	175	17,0
	Kopā	1032	100,0
Iestādes darbinieka individuāla konsultācija/ praktiska palīdzība izmēģināt e-pakalpojumu			
		Skaits	%
	Neiedrošinātu	291	28,2
	Iedrošinātu	579	56,1
	Grūti pateikt	163	15,7
	Kopā	1032	100,0
Bezmaksas telefona numurs, kur varu sazināties speciālistu, ja rodas kādas neskaidrības e-pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā			
		Skaits	%
	Neiedrošinātu	273	26,4
	Iedrošinātu	625	60,6
	Grūti pateikt	134	13,0
	Kopā	1032	100,0

Radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs			
		Skaitis	%
	Neiedrošinātu	216	20,9
	Iedrošinātu	657	63,7
	Grūti pateikt	159	15,4
	Kopā	1032	100,0
Saņemts apstiprinājums, ka e-pakalpojums ir veiksmīgi pabeigts			
		Skaitis	%
	Neiedrošinātu	287	27,8
	Iedrošinātu	518	50,2
	Grūti pateikt	227	22,0
	Kopā	1032	100,0
Skaidra informācija par tiesiskajām saistībām, ko uzņemsies, izmantojot e-pakalpojumu			
		Skaitis	%
	Neiedrošinātu	306	29,7
	Iedrošinātu	476	46,1
	Grūti pateikt	250	24,3
	Kopā	1032	100,0
Ja e-pakalpojuma saņemšanas cena būtu zemāka vai būtu iespēja ātrāk saņemt rezultātu			
		Skaitis	%
	Neiedrošinātu	273	26,4
	Iedrošinātu	443	42,9
	Grūti pateikt	317	30,7
	Kopā	1032	100,0

E10. Ja Jums nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, kuru pakalpojuma saņemšanas veidu Jūs izvēlējāties?

	Skaitis	%
Deva priekšroku pakalpojumu lietot klātienē / pa telefonu / pa pastu	526	51,0
Deva priekšroku pakalpojumu lietot elektroniski	332	32,1
Nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm	105	10,2
Grūti pateikt	69	6,7
Kopā	1032	100,0

E11. Kādēļ Jūs dodat priekšroku lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu, nevis elektroniski? *IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

	Skaitis	%
Labāk personīgi pārrunā interesējošos jautājumus ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no iespējamām pārpratumiem vai kļūdām	436	82,9%
Tā ir pieradis darīt	238	45,3%
Nav pieejams internets	105	19,9%
Pietiekami labi neprot strādāt ar datoru, internetu	83	15,8%
E-pakalpojumi ir sarežģīti	66	12,5%
Neuzticas darbam elektroniskā vidē - dati var "noplūst" vai tikt viltoti	53	10,1%
Cits	10	1,8%
Grūti pateikt	2	0,4%
Kopā	993	188,8%

E12. Kādēļ e-pakalpojuma lietošana Jums likās sarežģīta? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

	Skaitis	%
Nemācēja aizpildīt visu prasīto informāciju, nesaprata, kas ir jādara	9	14,0%
Nav pamācības, kā pareizi e-pakalpojumu lietot	12	18,6%
Bija pārāk daudz informācijas, līdz ar to apjuka	16	23,8%
Pakalpojumu vieglāk saņemt klātienē	19	28,2%
Radās tehniska rakstura problēmas	6	9,3%
Cits	1	1,5%
Grūti pateikt	27	40,6%
Kopā	89	136,1%

E13. Kādēļ Jūs izvēlējāties lietot valsts un pašvaldību pakalpojumu elektroniski? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

	Skaitis	%
Var ietaupīt resursus	270	81,4%
E-pakalpojumus lieto arī ārpus iestāžu darba laika	240	72,2%
E-pakalpojumus lieto, atrodoties citā pilsētā vai valstī	110	33,2%
Izmantojot e-pakalpojumus, var strādāt sev piemērotā tempā, neviens nesteidzina	160	48,4%
Pakalpojumu sniedzēji var ietaupīt resursus	78	23,4%
E-pakalpojumi ļauj pašam ērti apkopot informāciju	122	36,8%
E-pakalpojumos tiek izmantoti valsts reģistri, līdz ar to uzskatu, ka rezultāts būs precīzs un būs mazāk atkarīgas no iestādes darbinieka kompetences	61	18,3%
E-pakalpojuma lietošana ļauj mazināt korupcijas risku un sekot līdzi, vai nenotiek kādas nelikumības	38	11,5%
Nav ieguvumu	2	,5%
Grūti pateikt	2	,6%
Kopā	1082	326,4%

E14. Vai e-pakalpojumu lietošana Jums ir atvieglojusi formalitāšu kārtošanu ar valsts un pašvaldību iestādēm?

	Skaits	%
Ir atvieglojusi	287	86,5
Nav atvieglojusi	10	3,0
Nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes valsts un pašvaldību iestādēs	17	5,3
Grūti pateikt	17	5,2
Kopā	332	100,0

E15. Vai esat izmantojis mobilās ierīces (viedtālruni vai planšetdatoru), lai lietotu valsts un pašvaldību e-pakalpojumus vai elektroniski saņemtu informāciju? TIKAI VIENA ATBILDE

	Skaits	%
Jā, tās izmanto bieži, kad nepieciešama šāda informācija	44	13,4
Jā, dažreiz tās izmanto, kad nepieciešama šāda informācija	62	18,7
Nekad nav lietojis valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs	219	66,1
Grūti pateikt / NA	6	1,8
Kopā	332	100,0

E16. Vai Jūsu rīcībā ir... NOLASĪT KATRU, TIKAI VIENA ATBILDE

	Skaits	%
Elektroniskā identifikācijas (eID) karte	97	9,4
Elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	65	6,3
Abi no iepriekš minētajiem	57	5,5
Nav neviens no minētajiem rīkiem	800	77,6
Grūti pateikt / NA	12	1,2
Kopā	1032	100,0

E17. Vai, piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei, pieteicāt arī elektroniskā paraksta iespēju? TIKAI VIENA ATBILDE

	Skaitis	%
Jā	51	33,0
Nē	90	57,9
Grūti pateikt / NA	14	9,1
Kopā	155	100,0

E18. Kādi ir galvenie iemesli, kāpēc Jūs, piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei, neesat pieteicis elektroniskā paraksta iespēju? NE VAIRĀK KĀ 3 ATBILDES

	Skaitis	%
Nebija informēts par iespēju pieteikt elektronisko parakstu	11	10,9%
Neuzticas darbam elektroniskā vidē	5	5,3%
Šobrīd nezina, kur to varētu izmantot	31	29,7%
Elektroniskais paraksts nav nepieciešams	34	32,4%
Nesaprot, kas tas ir un labāk neizvēlos, ko nesaprotu	2	1,9%
Nevēlējās veikt papildus formalitātes eID iegūšanas brīdī	3	2,8%
Finansiālu iemeslu dēļ (jo jāiegādājas viedkartes lasītājs)	3	3,2%
Pakalpojumus labāk saņemt klātienē vai rakstu papīra vēstules	3	3,3%
Nepieciešamos e-pakalpojumus var lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem	19	18,2%
Jau ir elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	9	8,4%
Cits	3	2,4%
Grūti pateikt	17	16,3%
Kopā	140	134,9%

E19. Vai esat izmantojis kādu no minētajām elektroniskajām iespējām (e-iespējām)? TIKA!
VIENA ATBILDE

	Skaitis	%
Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana iestādei vai pašvaldībai	69	59,3
Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana komersantam	5	4,7
Ir izmantojis abas minētās e-iespējas	18	15,7
Nav izmantojis nevienu no minētajām e-iespējām	21	18,0
Grūti pateikt	3	2,2
Kopā	116	100,0

8. Aptaujas anketa

Labdien! Mani sauc _____. Es esmu pētījumu firmas Aptauju Centrs intervētājs. Mēs šobrīd veicam pētījumu par valsts un pašvaldību sniegtajiem e-pakalpojumiem. Vai Jūs būtu ar mieru atbildēt uz dažiem jautājumiem? Tas neaizņems vairāk kā 20 minūtes laika. Pētījumā iegūtā informācija tiks izmantota tikai apkopotā veidā un Jūsu atbilžu konfidencialitāte ir garantēta. Ja tomēr kāds jautājums Jums likties nevēlams, tad Jūs uz šo jautājumu atbildi varat nesniegt. Jautājumu vai neskaidrību gadījumā zvaniet uz mūsu biroju Rīgā – 22053240



Intervijas laiks | | h | | | min

E1. Vai Jūs pēdējo 6 mēnešu laikā esat lietojis jebkādus elektroniskos pakalpojumus - internetbanku, iepirkšanos interneta veikalā, dzīvesvietas elektroniska deklarēšana u.c. (turpmāk - e-pakalpojumus)?

1	Jā	○	
2	Nē	○	→Pāriet pie E4. jautājuma
3	Nezinu, kas ir e-pakalpojumi	○	→Pāriet pie E4. jautājuma
99	Grūti pateikt	○	→Pāriet pie E4. jautājuma

E2. Vai Jūs pēdējo 6 mēnešu laikā esat lietojis valsts un pašvaldību e-pakalpojumus?

1	Jā	○	
2	Nē	○	→Pāriet pie E4. jautājuma
99	Grūti pateikt	○	→Pāriet pie E4. jautājuma

E3. Vai Jūs ieteiktu saviem draugiem vai paziņām lietot valsts un pašvaldību e-pakalpojumus?

Vērtējumam izmantojiet skalu no 0 līdz 10, kur 0 nozīmē, ka „noteikti neieteiktu”, bet 10, ka „noteikti ieteiktu”.

0 – noteiktu neieteiktu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 – noteikti ieteiktu	
										Grūti pateikt/ NA	99

E4. Ja Jums rastos nepieciešamība izmantot valsts/ pašvaldību pakalpojumu, kur Jūs meklētu iespēju izdarīt to elektroniski? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

1	Portālā www.latvija.lv	☐	☐
2	Iestāžu/ pašvaldību mājas lapās	☐	☐
3	Speciālos tam paredzētos portālos (piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta Elektroniskās deklarēšanas sistēma, Lauku atbalsta dienesta Elektroniskā pieteikšanās sistēma u.c.)	☐	☐
4	Citur (norādiet, kur) _____	☐	☐
99	Grūti pateikt	☐	☐

E5. Kādu valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumus Jūs esat izmantojis pēdējo 6 mēnešu laikā klātienē (apmeklējot iestādi) vai lietojot e-pakalpojumu? JA IZMANTOTS GAN KLĀTIENĒ, GAN ELEKTRONISKI, ATZĪMĒT ABAS ATBILDES

		Izmantoju klātienē	Izmantoju e-pakalpojumu (piemēri)
1	Valsts zemes dienests	☐	☐ (saņēmu informāciju par savu nekustamo īpašumu www.kadastrs.lv , www.latvija.lv u.tml.)
2	Valsts ieņēmumu dienests	☐	☐ (iesniedzu gada ienākumu deklarāciju, lai atgūtu iedzīvotāju ienākumu nodokli par attaisnojošiem izdevumiem (zobārstniecību, medicīnas pakalpojumiem, izglītību), aizpildīju amatpersonas deklarāciju, iesniedzu nodokļu pārskatus, pieteicu apgādājamās personas u.tml.)
3	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	☐	☐ (deklarēju dzīvesvietu portālā www.latvija.lv , vēlēšanu iecirkņa maiņa, apskatījos savus datus, kas uzkrāti Iedzīvotāju reģistrā u.tml.)
4	Nodarbinātības valsts aģentūra	☐	☐ (reģistrējos kā bezdarbnieks un iesniedzu CV Vakanču portālā, elektroniski pieteicos un saņēmu apmācību kuponus "Mūžizglītības pasākumi nodarbinātām personām" u.tml.)
5	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	☐	☐ (ieteicos pabalstiem (bērnu piedzimšanas, bezdarbnieka, slimības, invalīda), apskatīju informāciju par prognozēto vecuma pensiju, darba stāžu līdz 1996.gadam, apmaksātajiem nodokļiem, vai uzkrāto pensijas kapitālu u.tml.)
6	Lauku atbalsta dienests	☐	☐ (nosūtīju pieteikumu Elektroniskajā pieteikšanās sistēmā par platību maksājumiem, pieteicu projektu Elektroniskajā pieteikšanās sistēmā akcīzes degvielas iegūšanai u.tml.)
7	Uzņēmumu reģistrs	☐	☐ (nodibināju uzņēmumu, iesniedzu grozījumus uzņēmuma dokumentos, pierēģistrēju laulības līgumu u.tml.)
8	Ceļu satiksmes drošības direkcija	☐	☐ (ieguvu vienas dienas atļauju piedalīties ceļu satiksmē, apmaksāju tehnisko apskati u.tml.)

9	ar Veselību saistītās valsts iestādes (piemēram, Nacionālais veselības dienests, Veselības inspekcija)	☐	☐ (pasūtīju Eiropas veselības apdrošināšanas karti (EVAK), apskatījos manus valsts apmaksātos veselības aprūpes pakalpojumus, ģimenes ārstu u.tml.)
10.	ar Izglītību saistītās valsts iestādes (piemēram, Rīgas Tehniskajā universitātē, Latvijas Universitātē, Latvijas Lauksaimniecības universitātē)	☐	(ieteicos studijām augstskolā portālā www.latvija.lv vai izmantoju portālu www.skolas.lv , lai apskatītos informāciju par skolēnu u.tml.)
11	Pašvaldība	☐	☐ (reģistrēju bērnu bērnudārzā; apmaksāju nekustamā īpašuma nodokli; nosūtīju e-iesniegumu pašvaldībai; iesniedzu pieteikumu sociālajam dienestam par maznodrošinātas vai trūcīgas ģimenes (personas) statusa piešķiršanu, iesniedzu pieteikumu ielu tirdzniecībai u.tml.)
12	Cits (nosauciet) _____	☐	☐ _____
13.	Valsts un pašvaldību pakalpojumus pēdējo 6 mēnešu laikā neesmu izmantojis (-usi)	☐	☐ _____ →Pāriet pie E8. jautājuma

E6. No kādiem informācijas avotiem Jūs uzzinājāt par šiem e-pakalpojumiem? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

1	Portālā www.latvija.lv	☐
2	Valsts/ pašvaldības iestādes mājaslapā	☐
3	Bibliotēkā (no bibliotekāra)	☐
4	Sociālajos tīklos (piem. Draugiem.lv , Twitter.com , Facebook.com , Youtube.com , Odnoklassniki.ru , Vkontakte.ru u.c.)	☐
5	Citur internetā	☐
6	Televīzijā, Radio	☐
7	Valsts/pašvaldības iestādes klientu apkalpošanas centrā	☐
8	No radiem, draugiem, paziņām	☐
9	Drukātā veidā (presē, bukletā u.tml.)	☐
10	Cits (lūdzu, norādiet) _____	☐
99	Grūti pateikt	☐

E7. Vai Jūs esat izmantojis radu/draugu/paziņu vai kādu iestāžu darbinieku palīdzību, lai saņemtu valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

1	Jā, bērnu, mazbērnu vai citu ģimenes locekļu palīdzību	☐
---	--	-----------------------

2	Jā, draugu un paziņu palīdzību	☐
3	Jā, bibliotekāru palīdzību	☐
4	Jā, iestādes/ pašvaldības darbinieka palīdzību	☐
5	Jā, citu cilvēku palīdzību (norādiet kādu....)	☐
6	Nē	☐
99	Grūti pateikt	☐

E8. Vai informācija par iespējām saņemt valsts un pašvaldību e-pakalpojumus Jums ir pietiekami pieejama? TIKAI VIENA ATBILDE

1	Jā	☐
2	Nē	☐
99	Grūti pateikt	☐

E9. Lūdzu, novērtējiet, kas Jūs visvairāk iedrošinātu formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm veikt elektroniski? Lūdzu, novērtējiet katru faktoru pēc nozīmīguma skalā no 0 līdz 1, kur 0 nozīmē „Neiedrošinātu”, 1 – „Iedrošinātu”.

		Iedrošinātu	Neiedrošinātu	Grūti pateikt
1	Plašākas e-pakalpojumu reklāmas masu mēdijos (internetā, TV, radio, presē)	1	0	99
2	Informācija portālā www.latvija.lv	1	0	99
3	Informācija valsts/ pašvaldības iestādēs un to mājas lapās (klātienē semināri, konferences, video pamācības, bukleti u.tml. metodiskie materiāli, e-prasmju nedēļa)	1	0	99
4	Iestādes darbinieka (t.sk. bibliotekāra) individuāla konsultācija/ praktiska palīdzība izmēģināt e-pakalpojumu	1	0	99
5	Bezmaksas telefona numurs, kur varu sazināties ar speciālistu, ja rodas kādas neskaidrības e-pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā	1	0	99
6	Radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs	1	0	99
7	Saņemts apstiprinājums, ka e-pakalpojums ir veiksmīgi pabeigts.	1	0	99
8	Skaidra informācija par tiesiskajām saistībām, ko uzņemšos, izmantojot e-pakalpojumu	1	0	99
9	Ja e-pakalpojuma saņemšanas cena būtu zemāka vai būtu iespēja ātrāk saņemt rezultātu	1	0	99

E10. Ja Jums nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, kuru pakalpojuma saņemšanas veidu Jūs izvēlējāties?

1	Es devu priekšroku pakalpojumu lietot klātienē / pa telefonu / pa pastu	☐	
2	Es devu priekšroku pakalpojumu lietot elektroniski	☐	→ Pāriet pie E13. jautājuma

3	Man nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm	☐	→ Pāriet pie E16. jautājuma
9	Grūti pateikt	☐	

E11. Kādēļ Jūs dodat priekšroku lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu, nevis elektroniski? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

1	Es labāk personīgi pārrunāju interesējošos jautājumus ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no iespējamām pārpratumiem vai kļūdām	☐	→ Pāriet pie E16. jautājuma
2	Tā esmu pieradis darīt		
3	Man nav pieejams internets	☐	
4	Es pietiekami labi neprotu strādāt ar datoru, internetu	☐	
5	E-pakalpojumi ir sarežģīti	☐	→ Pāriet pie E16. jautājuma
6	Es neuzticos darbam elektroniskā vidē - dati var "noplūst" vai tikt viltoti	☐	
7	Cits (lūdzu norādīt) _____	☐	
99	Grūti pateikt	☐	

E12. Kādēļ e-pakalpojuma lietošana Jums likās sarežģīta?

1	Nemācēju aizpildīt visu prasīto informāciju, nesapratu, kas man jādara	☐	→ Pāriet pie E16. jautājuma
2	Nav pamācības, kā pareizi e-pakalpojumu lietot	☐	
3	Bija pārāk daudz informācijas, līdz ar to apjukumu	☐	
4	Pakalpojumu vieglāk saņemt klātienē	☐	
5	Radās tehniska rakstura problēmas	☐	
6	Cits (lūdzu norādīt) _____	☐	
99	Grūti pateikt	☐	

E13. Kādēļ Jūs izvēlējāties lietot valsts un pašvaldību pakalpojumu elektroniski? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

1	Varu ietaupīt resursus (naudu, laiku u.c.)	☐
2	E-pakalpojumus lietoju arī ārpus iestāžu darba laika	☐
3	E-pakalpojumus lietoju, atrodoties citā pilsētā vai valstī	☐
4	Izmantojot e-pakalpojumus, varu strādāt sev piemērotā tempā, neviens nesteidzina	☐
5	Pakalpojumu sniedzēji (valsts vai pašvaldību iestādes) var ietaupīt resursus (mazāk cilvēku nepieciešams klientu apkalpošanai u.c.)	☐
6	E-pakalpojumi ļauj man pašam ērti apkopot informāciju (piem., par saviem darījumiem, īpašumiem)	☐
7	E-pakalpojumos tiek izmantoti valsts reģistri, līdz ar to uzskatu, ka rezultāts būs precīzs un būs mazāk atkarīgs no iestādes darbinieka kompetences	☐
8	E-pakalpojuma lietošana man ļauj mazināt korupcijas risku un sekot līdzi, vai nenotiek kādas nelikumības	☐
9	Nav ieguvumu	☐
99	Grūti pateikt	☐

E14. Vai e-pakalpojumu lietošana Jums ir atvieglājusi formalitāšu kārtēšanu ar valsts un pašvaldību iestādēm?

1	Ir atvieglājusi	☐
2	Nav atvieglājusi	☐
3	Man nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes valsts un pašvaldību iestādēs	☐

99	Grūti pateikt	☐
----	---------------	-----------------------

E15. Vai esat izmantojis mobilās ierīces (viedtālruni vai planšetdatoru), lai lietotu valsts un pašvaldību e-pakalpojumus vai elektroniski saņemtu informāciju? TIKAI VIENA ATBILDE

1	Jā, tās izmantoju bieži, kad man nepieciešama šāda informācija	☐
2	Jā, dažreiz tās izmantoju, kad man nepieciešama šāda informācija	☐
3	Nekad neesmu lietojis valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs	☐

E16. Vai Jūsu rīcībā ir... NOLASĪT KATRU, TIKAI VIENA ATBILDE

1	Elektroniskā identifikācijas (eID) karte	☐	
2	Elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	☐	→Pāriet pie E19. jautājuma
3	Abi no iepriekš minētajiem	☐	
4	Nav neviens no minētajiem rīkiem	☐	
99	Grūti pateikt	☐	→Pāriet pie E20. jautājuma

E17. Vai, piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei, pieteicāt arī elektroniskā paraksta iespēju? TIKAI VIENA ATBILDE

1	Jā	☐	→Pāriet pie E19. jautājuma
2	Nē	☐	
99	Grūti pateikt	☐	

E18. Kādi ir galvenie iemesli, kāpēc Jūs, piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei, neesat pieteicis elektroniskā paraksta iespēju?

NE VAIRĀK KĀ 3 ATBILDES

1	Nebiju informēts par iespēju pieteikt elektronisko parakstu	☐	→Pāriet pie E20. Jautājuma
2	Neuzticos darbam elektroniskā vidē	☐	
3	Šobrīd nezinu, kur to varētu izmantot	☐	
4	Man elektroniskais paraksts nav nepieciešams	☐	
5	Nesaprotu, kas tas ir un labāk neizvēlos, ko nesaprotu	☐	
6	Nevēlējos veikt papildus formalitātes eID iegūšanas brīdī	☐	
7	Finansiālu iemeslu dēļ (jo jāiegādājas viedkartes lasītājs)	☐	
8	Pakalpojumus labāk saņem klātienē vai rakstu papīra vēstules	☐	
9	Man nepieciešamos e-pakalpojumus varu lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem	☐	
10	Man jau ir elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	☐	
11	Cits (lūdzu, norādiet) _____	☐	
99	Grūti pateikt	☐	

E19. Vai esat izmantojis kādu no minētajām elektroniskajām iespējām (e-iespējām)? TIKAI VIENA ATBILDE

1	Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana iestādei vai pašvaldībai	☐
2	Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana komersantam (uzņēmumam)	☐

3	Esmu izmantojis abas minētās e-iespējas	☐
4	Neesmu izmantojis nevienu no minētajām e-iespējām	☐
99	Grūti pateikt	☐

E20. Lūdzu, nosauciet vismaz vienu valsts vai pašvaldību pakalpojumu, kurš vēl nav pieejams elektroniski, bet Jūs tādu vēlētos lietot:

DEMOGRĀFIJA

qd1. Kāda ir Jūsu izglītība? Nolasiet atbilžu variantus. Tikai 1 atbilde.

1) Pamatizglītība ☐	3) Vidējā speciālā ☐
2) Vidējā ☐	4) Nepabeigta augstākā ☐
	5) Augstākā ☐

qd2. Kāda ir Jūsu nodarbošanās? Jūs patlaban: Ne vairāk kā 2 atbildes.

1) Esat pašnodarbinātais, uzņēmējs, zemnieks ☐	5) Esat pensionārs vai saņemat invaliditātes pensiju ☐
2) Esat vadītājs (strādājat algotu darbu, ir vismaz viens padotais) ☐	Esat mājsaimniece vai atrodaties bērna kopšrajūnā ☐
3) Esat speciālists (strādājat algotu, garīgu darbu, nav neviena padotā) ☐	Esat pašreiz bez darba ☐
4) Esat strādnieks (strādājat algotu, fizisku darbu) ☐	

Ja atzīmēts tikai šeit, pāriet pie qd4

Ed3 1. Kādā nodarbinātības sektorā Jūs strādājat?

1.	Valsts un pašvaldību sektors (sabiedriskais sektors)	☐
2.	Privātais sektors	☐
3.	Cita	☐

Qd4. Cik cilvēku dzīvo Jūsu mājsaimniecībā, ieskaitot Jūs? _____ (ierakstiet skaitu)

Ja mājsaimniecībā dzīvo tikai 1 cilvēks, pāriet pie qd6.

Qd5. Cik no tiem ir bērni līdz 12 gadiem? _____ (ierakstiet skaitu)

Cik no tiem ir bērni no 13 līdz 18 gadiem? _____ (ierakstiet skaitu)

Qd6. Kādi bija Jūsu ģimenes kopējie ienākumi pagājušajā mēnesī pēc nodokļu nomaksas (ieskaitot stipendijas, pensijas, pabalstus utt.)? Sauciet atbilžu variantus. Sāciet saukt ar to variantu, kurš, Jūsaprāt, vislabāk atbilst respondenta ienākumiem.

1) Līdz EUR 142 ☐ (līdz Ls 100)	8) EUR 712-EUR 854 ☐ (Ls 500.01 – Ls 600)
2) EUR 143-EUR 213 ☐ (Ls 100.01–Ls 150)	9) EUR 855 -EUR 1138 ☐ (Ls 600.01 – Ls 800)
3) EUR 214-EUR 285 ☐ (Ls 150.01- Ls 200)	10) EUR 1139-EUR 1422 ☐ (Ls 800.01 – Ls 1000)
4) EUR 286-EUR 356 ☐ (Ls 200.01- Ls 250)	11) EUR 1423- EUR 2133 ☐ (Ls 1000.01– Ls 1500)
5) EUR 357-EUR 426 ☐ (Ls 250.01- Ls 300)	12) EUR 2134- 2845 EUR ☐ (Ls 1500.01– Ls 2000)
6) EUR 427-EUR 569 ☐ (Ls 300.01- Ls 400)	13) Virs EUR 2846 ☐ (Virs Ls 2000.01)
7) EUR 570 -EUR 711 ☐ (Ls 400.01 – Ls 500)	12) Nav bijuši
	13) Konkrēts skaitlis EUR

	14) <i>Konkrēts skaitlis LVL</i> _ _ _ _ <i>Ierakstiet respondenta nosaukto skaitli:</i>
--	---

Qd7. Jūsu vecums VAI dzimšanas gads Vecums _ _ vai _ _ _ _ . gads	Ed8. Kurā valodā Jūs visbiežāk runājat ģimenē? 1) Latviešu ☐ 2) Krievu ☐ 3) Cita ☐
---	--

Qd9. Kāda ir Jūsu tautība?

1.	Latvietis (-e)	☐
2.	Krievs (-iete)	☐
3.	Cita	☐

qd10. Cik bieži Jūs lietojat internetu?

1	Katru dienu	☐
2	Regulāri (vismaz reizi nedēļā)	☐
3	Vismaz reizi mēnesī	☐
4	Retāk	☐
5	Nelietoju	☐

PATEICOS PAR ATSAUCĪBU!

Jautājumi qa1, qd15 un qd16 respondentam netiek uzdoti. Atzīmēt pēc intervijas:

qa1. Dzimums: 1. Vīrietis ☐ 2. Sieviete ☐	qd15. Respondenta dzīvesvieta: 1. Rīga ☐ 2. Daugavpils ☐ 3. Jelgava ☐ 4. Jēkabpils ☐ 5. Jūrmala ☐ 6. Liepāja ☐ 7. Rēzekne ☐ 8. Valmiera ☐ 9. Ventspils ☐ 10. Cita pilsēta ☐ 11. Lauku teritorija ☐	qd16. Reģions: 1. Rīga ☐ 2. Pierīgas reģions ☐ 3. Vidzemes reģions ☐ 4. Kurzemes reģions ☐ 5. Zemgales reģions ☐ 6. Latgales reģions ☐ Intervijas beigu laiks: _ _ h _ _ min
--	--	--

Intervētāja apliecinājums

Apliecinu, ka šī intervija ir veikta saskaņā ar Instrukciju, maršruta lapā uzrādītā adrese atbilst patiesībai un respondents pilnībā ir atbildējis uz visiem anketas jautājumiem.

Paraksts _____ (atšifrējums) _____