

ePasūtītājs:

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 decembris

(piektais 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	9
5. Secinājumi	10
6. Aptaujas rezultātu grafiskais atspoguļojums.....	14
7. Aptaujas rezultātu tabulas.....	34
8. Aptaujas anketa	52

PIELIKUMI:

Atskaites elektroniskajā nodevumā CD matricā atrodas:

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

(Ceturtā izvērtējuma aptaujas norises laiks – 2014. gada 16.-25. maijs).

Aptaujas norises laiks – 2014. gada 6. novembris-19. novembris.

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 – 1038 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 – 46 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	117	11,3
	Vidējā	235	22,6
	Vidējā speciālā	386	37,2
	Nepabeigta augstākā	66	6,4
	Augstākā	232	22,3
	NA	2	0,2
	Kopā	1038	100,0

Nodarbošanās			
		Skaitis	Procenti
	Pašnodarbinātais, uzņēmējs, zemnieks	63	6,1
	Vadītājs (strādā algotu darbu, ir vismaz viens padotais)	59	5,7
	Speciālists (strādā algotu, garīgu darbu, nav neviena padotā)	225	21,8
	Strādnieks (strādā algotu, fizisku darbu)	306	29,6
	Pensionārs vai saņem invaliditātes pensiju	216	20,9
	Mājsaimniece vai atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā	50	4,8
	Pašreiz bez darba	134	12,9
	Kopā	1054	101,7

Kādā nodarbinātības sektorā strādā?			
		Skaitis	Procenti
	Valsts un pašvaldību sektors (sabiedriskais sektors)	175	26,5
	Privātais sektors	461	70,0
	Cita	14	2,1
	NA	9	1,4
	Kopā	659	100,0

Ienākumi uz 1 ģimenes locekli			
		Skaitis	Procenti
	Līdz EUR 142 (līdz Ls 100)	185	17,8
	EUR 143 – EUR 213 (Ls 100.01 – Ls 150)	198	19,0
	EUR 214 – EUR 285 (Ls 150.01 - Ls 200)	190	18,3
	EUR 286 - EUR 356 (Ls 200.01-Ls250)	170	16,4
	EUR 357 - EUR 426 (Ls 250.01-Ls 300)	83	8,0
	EUR 427 - EUR 569 (Ls 300.01-Ls 400)	103	9,9
	EUR 570 - EUR 711 (Ls 400.01-Ls 500)	44	4,2
	EUR 712 - EUR 854 (Ls 500.01-Ls 600)	15	1,5
	EUR 855 - EUR 996 (Ls 600.01-Ls 700)	17	1,6
	EUR 997 - EUR 1138 (Ls 700.01-Ls 800)	0	0,0
	EUR 1139 - EUR 1422 (Ls 800.01-Ls 1000)	7	0,6
	EUR 1423 - EUR 1707 (Ls 1000.01-Ls 1200)	0	0,0
	NA	26	2,7
	Kopā	1038	100,0

Vecums			
		Skaitis	Procenti
	18 - 25 gadi	167	16,1
	26 - 35 gadi	190	18,3
	36 - 45 gadi	185	17,9
	46 - 55 gadi	201	19,4
	56 – 65	161	15,5
	Virs 65 gadiem	133	12,9
	Kopā	1038	100,0

Valoda, kurā visbiežāk runā ģimenē			
		Skaitis	Procenti
	Latviešu	637	61,4
	Krievu	389	37,4
	Cita	13	1,2
	Kopā	1038	100,0

Tautība			
		Skaitis	Procenti
	Latviešu	622	59,9
	Krievu	350	33,7
	Cita	66	6,3
	Kopā	1038	100,0

Cik bieži lieto internetu?			
		Skaitis	Procenti
	Katru dienu	573	55,2
	Regulāri (vismaz reizi nedēļā)	164	15,8
	Vismaz reizi mēnesī	54	5,2
	Retāk	34	3,3
	Nelieto	204	19,6
	NA	8	0,8
	Kopā	1038	100,0

Dzimums			
		Skaitis	Procenti
	Vīrietis	482	46,5
	Sieviete	556	53,5
	Kopā	1038	100,0

Pilsonība			
		Skaitis	Procenti
	Latvijas pilsonis	913	87,9
	Latvijas nepilsonis	102	9,8
	Citas valsts pilsonis	16	1,5
	NA	7	0,7
	Kopā	1038	100,0

Dzīvesvieta			
		Skaitis	Procenti
	Rīga	337	32,5
	Daugavpils	47	4,5
	Jelgava	26	2,5
	Jēkabpils	27	2,6
	Jūrmala	28	2,6
	Liepāja	36	3,4
	Rēzekne	18	1,7
	Valmiera	12	1,2
	Ventspils	21	2,0
	Cita pilsēta	152	14,6
	Lauku teritorija	335	32,3
	Kopā	1038	100,0

Reģions			
		Skaitis	Procenti
	Rīga	337	32,5
	Pierīgas reģions	184	17,8
	Vidzemes reģions	104	10,1
	Kurzemes reģions	133	12,8
	Zemgales reģions	127	12,2
	Latgales reģions	153	14,7
	Kopā	1038	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, no tiem puse aptaujāto (55%) norādījuši, ka lieto internetu katru dienu, bet 16% internetu lieto regulāri (vismaz reizi nedēļā).
- Pēdējo 6 mēnešu laikā jebkādus elektroniskos pakalpojumus ir lietojuši vairāk kā divas trešdaļas respondentu – 72%, savukārt tikai 3% respondentu atzīst, ka nezina, kas ir e-pakalpojumi. Atbildes uz šo jautājumu nedaudz atšķiras no iepriekšējās aptaujas rezultātiem (izmantoja 70%, nezina 5%).
- 41% visu respondentu pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus, kas veido pusi (53%) to respondentu, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši jebkādus elektroniskos pakalpojumus.
- Ja rastos nepieciešamība izmantot valsts / pašvaldību pakalpojumus, 44% respondentu meklētu iespēju izdarīt to elektroniski iestāžu / pašvaldību mājas lapās, trešā daļa (31%) speciālos tam paredzētos portālos, bet 24% šādu iespēju meklētu portālā www.latvija.lv. Jāpiebilst, ka katram trešajam respondentam (35%) 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.) ir vairāk izmantoti elektroniski, kā klātienē. **No dažādu valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumiem elektroniski respondenti visvairāk izmantojuši Ceļu satiksmes drošības direkcijas (CSDD) e-pakalpojumus (ieguva vienas dienas atļauju transportlīdzekļa dalībai ceļu satiksmē, apmaksāja tehnisko apskati u.tml.), Valsts ieņēmuma dienesta (VID) e-pakalpojumus (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.), kā arī pašvaldību e-pakalpojumus (reģistrēja bērnu 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.).**

- Pusei (53%) 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 25% respondentu ir izmantojuši draugu un paziņu palīdzību, bet 15% iestādes / pašvaldības darbinieka palīdzību.
- 79% respondentu rīcībā nav ne elektroniskās identifikācijas (eID) kartes, ne e-paraksta kartes vai virtuālā paraksta (iepriekš - 78%). Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem nedaudz pieaudzis to respondentu skaits, kuru rīcībā ir eID karte (šajā aptaujā 11%, iepriekš 9%), nedaudz samazinājies to, kuru rīcībā ir e-paraksta karte vai virtuālais paraksts (šajā aptaujā 4%, iepriekš 6%), un nemainīgs palicis to respondentu skaits, kuru rīcībā ir abi no minētajiem rīkiem (6%).
- 16% to respondentu, kuru rīcībā ir tikai eID karte, piesakoties tai, ir pieteikuši arī elektroniskā paraksta iespēju. Savukārt elektroniskā paraksta funkciju lietošanai nepieciešamais viedkaršu lasītājs nav pieejams 60% to respondentu, kuru rīcībā ir eID karte un kuri ir pieteikuši e-paraksta iespēju un / vai kuru rīcībā ir elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts.
- Vairums aptaujāto, kuru rīcībā ir eID karte un kuri, piesakoties eID kartei, nav pieteikuši elektroniskā paraksta iespēju, kā galvenos iemeslus tam, ka viņi nav pieteikuši elektroniskā paraksta iespēju, min faktu, ka elektroniskais paraksts nav nepieciešams (46%). Kā citi iemesli minēti tas, ka šobrīd nezina, kur to varētu izmantot (35%) un iemesls, ka nepieciešamos e-pakalpojumus var lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem (29%).
- Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem ir samazinājies to respondentu skaits, kuru rīcībā ir e-paraksta karte, virtuālais e-paraksts un/vai eID karte ar e-paraksta iespēju un kuri ir izmantojuši iespēju nosūtīt elektroniski parakstītu dokumentu iestādei vai pašvaldībai – 42% salīdzinājumā ar 59% pusgadu iepriekš. Tāpat 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 – 8% salīdzinājumā ar 16% pusgadu agrāk. Savukārt ievērojami pieaudzis to respondentu skaits, kuri nav sūtījuši elektroniski parakstītus dokumentus vispār (šajā aptaujā 32%, iepriekš 18%).

Informētība par valsts vai pašvaldību e-pakalpojumiem

- Mazāk par pusi (43%) 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 valsts / pašvaldības iestādes klientu apkalpošanas centrā (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, saņemts apstiprinājums tam, ka e-pakalpojums ir veiksmīgi pabeigts, bezmaksas telefona numurs, kur var sazināties speciālistu, ja rodas kādas neskaidrības e-pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā, kā arī skaidra informācija par e-pakalpojumu izmantošanas tiesiskajām saistībām.

Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu novērtējums

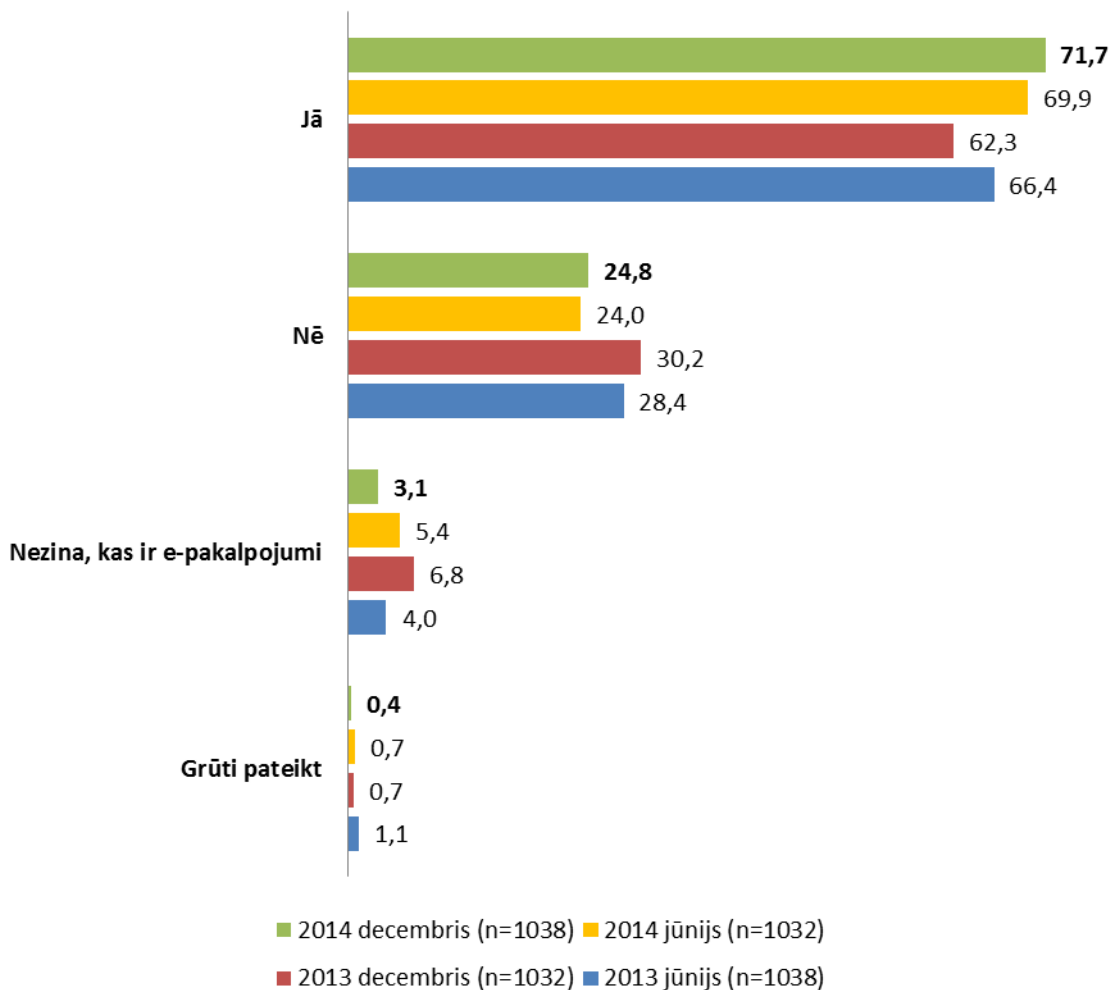
- No visiem izmantotajiem e-pakalpojumiem respondenti visapmierinātākie ir ar e-pakalpojumiem, kurus sniedz Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD), ar izglītību saistītās iestādes un pašvaldības. Savukārt Valsts ieņēmumu dienesta (VID), Lauku atbalsta dienesta (LAD) un Valsts zemes dienesta (VZD) sniegtos e-pakalpojumus respondenti vērtējuši viszemāk.
- Ja nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, puse respondentu (52%) deva priekšroku pakalpojumiem klātienē / pa telefonu / pa pastu (51% pusgadu iepriekš), bet aptuveni trešdaļa respondentu (30%) izmantoja e-pakalpojumus (iepriekš 32%).
- 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 izvēlējusies saņemt pakalpojumus klātienē, pa telefonu vai pa pastu.
- Salīdzinot ar datiem pusgadu iepriekš, nedaudz samazinājies to respondentu skaits, kuri izvēlējās pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu e-

pakalpojumu sarežģītības dēļ – 11% šajā aptaujā, 13% pusgadu iepriekš. Visbiežāk minētie iemesli, kādēļ e-pakalpojumu lietošana likās sarežģīta, ir fakts, ka pakalpojumu vieglāk saņemt klātienē (šajā aptaujā 40%, iepriekš 28%), kā arī fakts, ka trūkst pamācības, kā pareizi lietot e-pakalpojumu (šajā aptaujā 25%, iepriekš 19%).

- Nospiedošais vairākums (90%) to respondentu, kuri ir devuši priekšroku e-pakalpojumiem, atzīst, ka e-pakalpojumu lietošana ir atvieglojusi formalitāšu kārtošanu ar valsts un pašvaldību iestādēm (iepriekšējās aptaujās šādu viedokli izteikuši 87% un 82% respondentu).
- Vairāk par pusi visu respondentu, kuri ir devuši priekšroku e-pakalpojumiem, nekad nav lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs (viedtālrunī vai planšetdatorā) – 57% salīdzinājumā ar 66% pusgadu un 62% gadu iepriekš. Palielinājies to respondentu skaits, kuri mobilās ierīces izmanto bieži, kad ir nepieciešama šāda informācija (šajā aptaujā 19%, iepriekš 13%).
- Aptaujas gaitā tika noskaidrots valsts un pašvaldību e-pakalpojumu Net Promoter Score (NPS). Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu Net Promoter Score 2014. gada decembrī ir 39, kas uzskatāms par ļoti pozitīvu rādītāju (pieaugums par 1 punktu salīdzinājumā ar NPS 2014. gada jūnijā).
- Lūgti nosaukt vismaz vienu valsts vai pašvaldību pakalpojumu, kurš vēl nav pieejams elektroniski, bet respondenti vēlētos tādu lietot, aptaujātie visbiežāk minējuši iespēju saņemt elektroniskus veselības aprūpes pakalpojumus (reģistrācija pie ārsta u.c.) (23%), balsot Saeimas un pašvaldību vēlēšanās (22%), kā arī 8% respondentu nosaukuši Ceļu satiksmes drošības direkcijas (CSDD) pakalpojumus (autovadītāja apliecības maiņa, transportlīdzekļa reģistrācija u.c.) un Valsts ieņēmumu dienesta (VID) pakalpojumus (deklarāciju iesniegšana, nodokļu atmaksa u.c.).

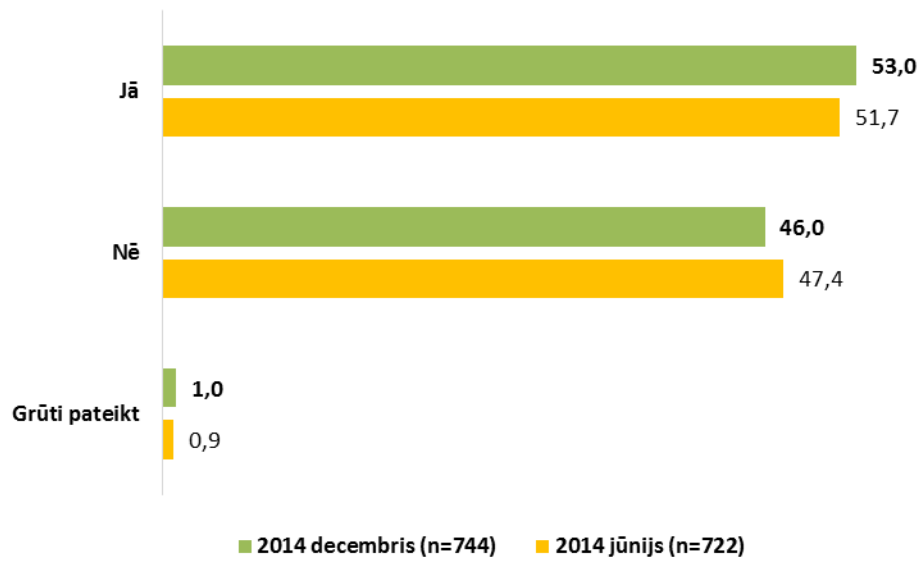
6. Aptaujas rezultātu grafiskais atspoguļojums

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



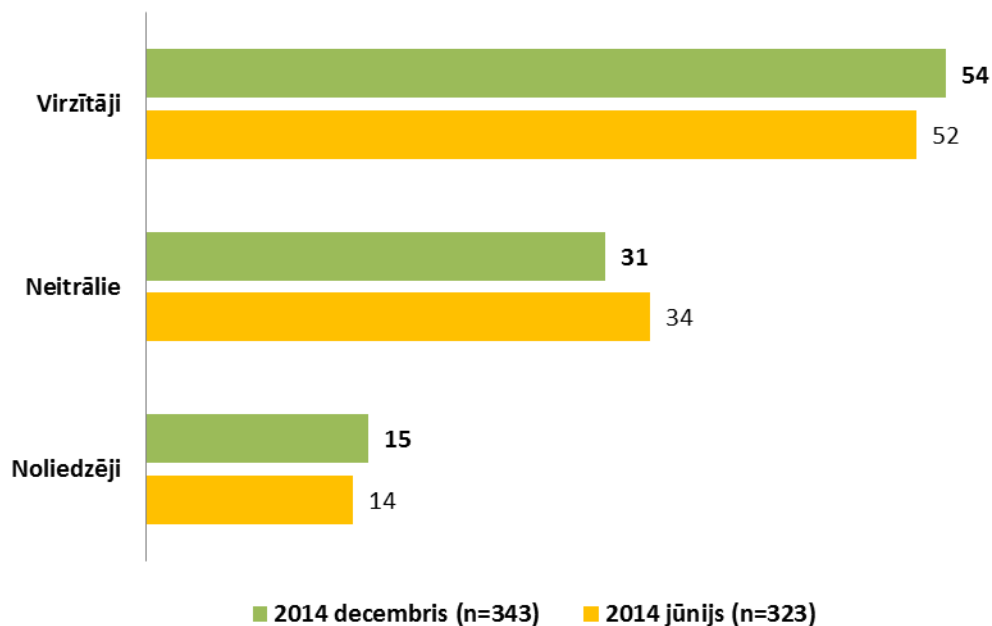
Bāze: visi respondenti.

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.

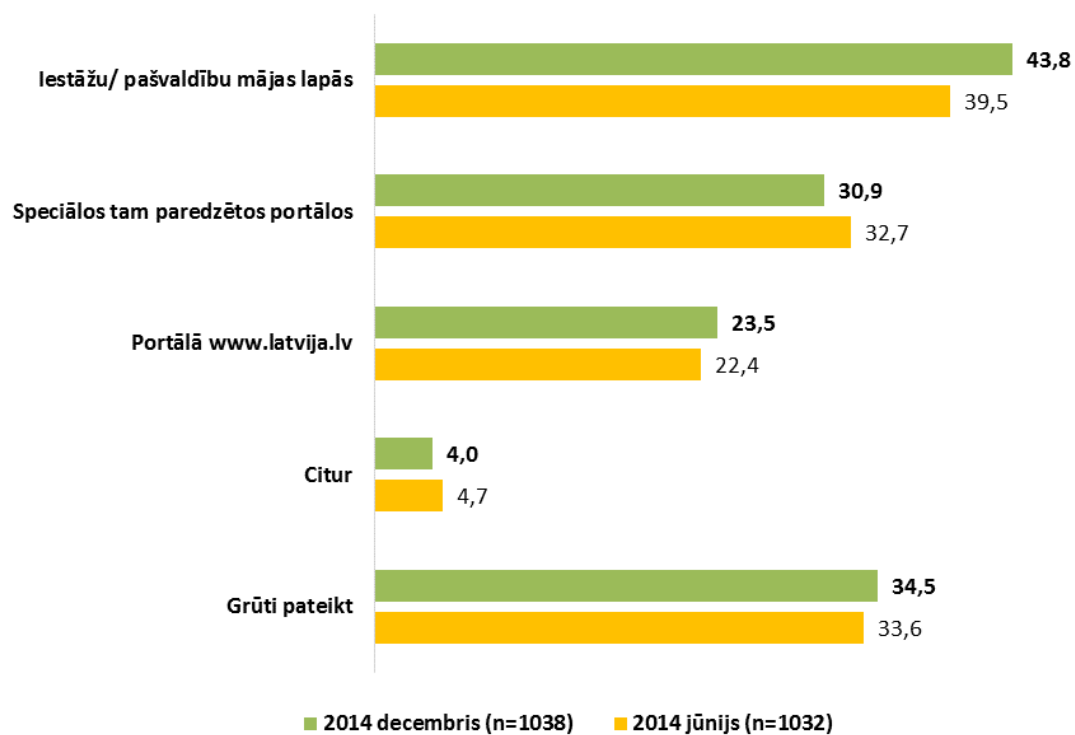
E3. Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu ieteikšana citiem (%)
Net Promoter Score



	2014 jūnijs	2014 decembris
NPS	38	39
Vidējais (0 – 10)	8,3	8,3

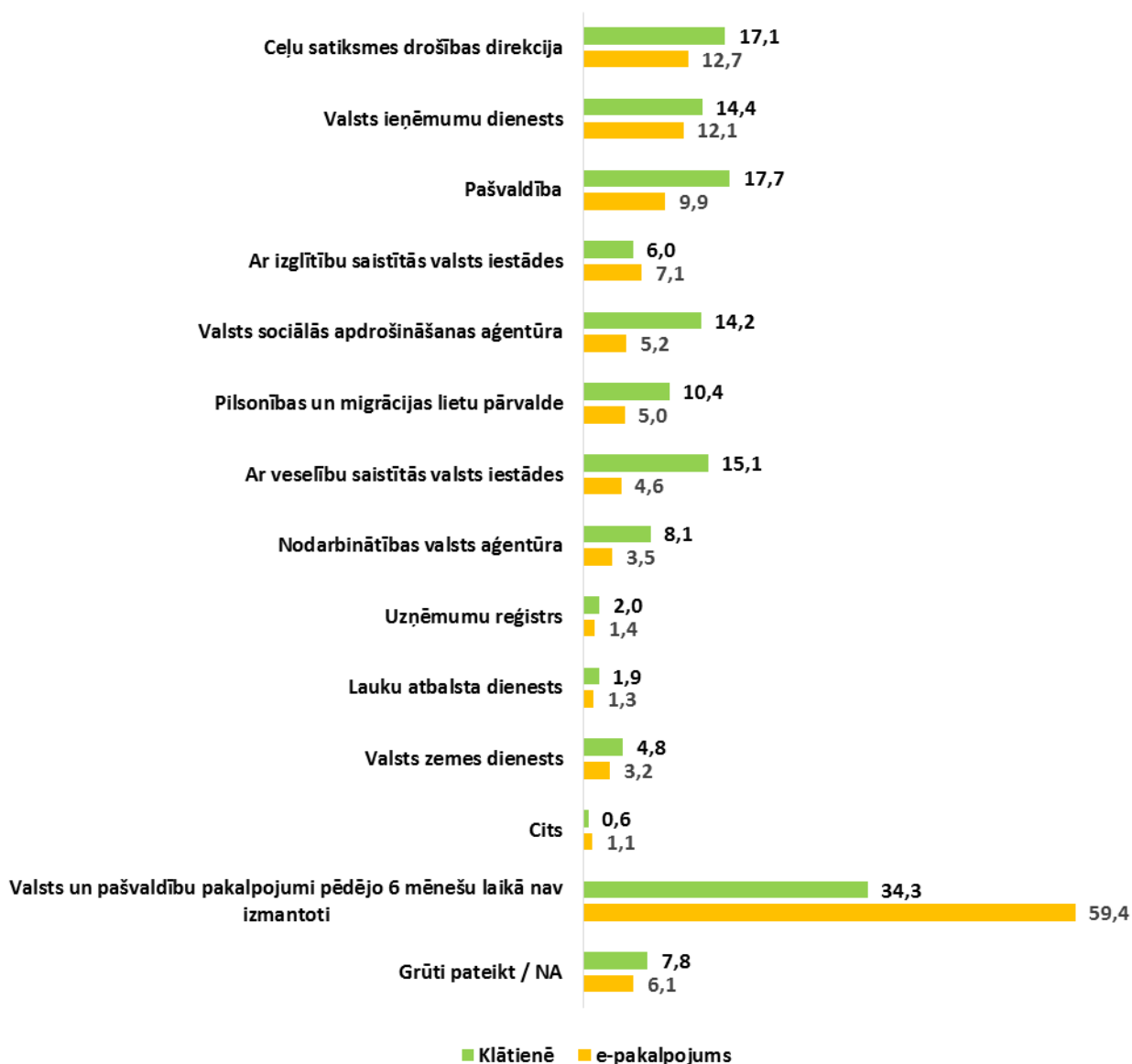
Bāze: tie respondenti, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus un kuri ir izteikuši viedokli (neskaitot tos, kuri atbildējuši „Grūti pateikt”).

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



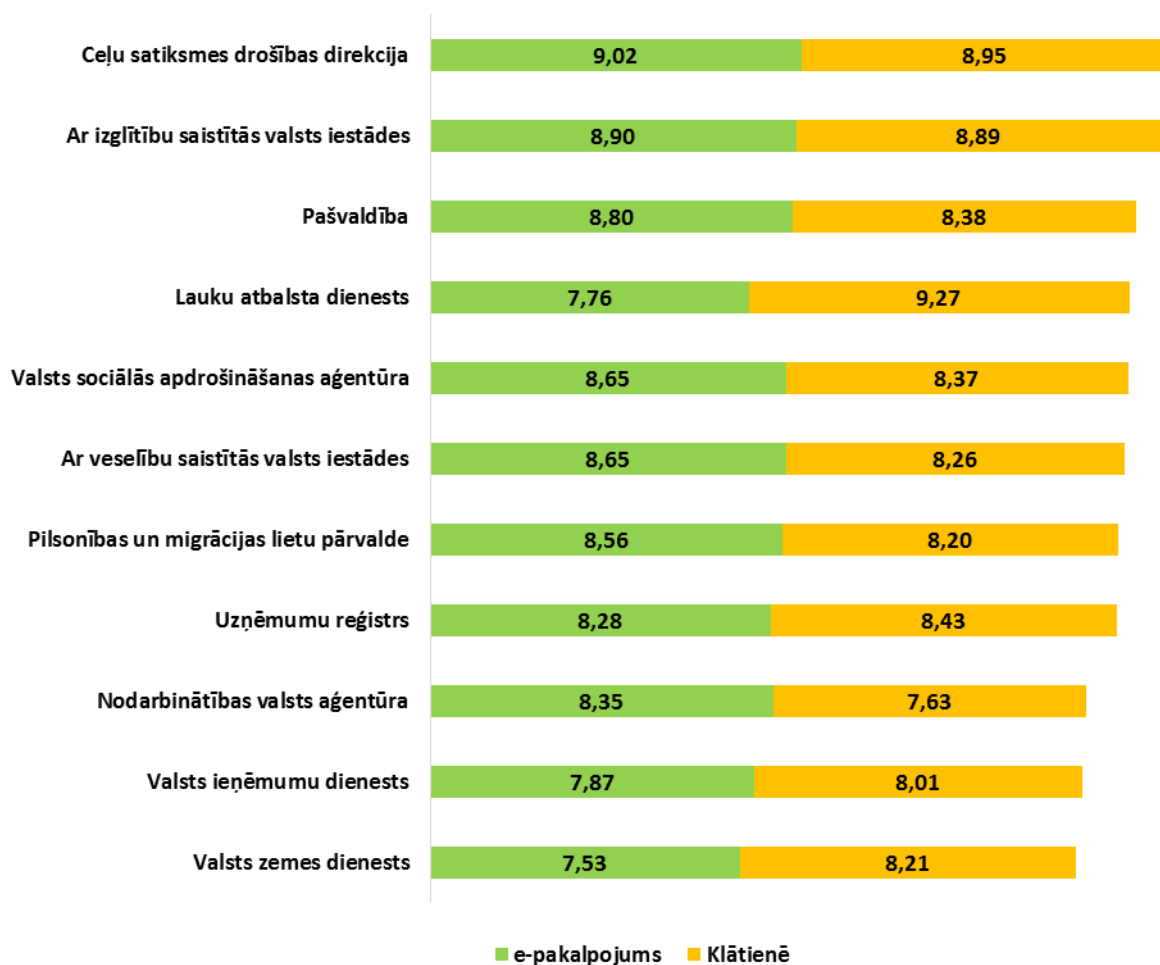
Bāze: visi respondenti; iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E5.1. Kādi valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi ir izmantoti pēdējo 6 mēnešu laikā klātienē (apmeklējot iestādi) vai lietojot e-pakalpojumu? (%)



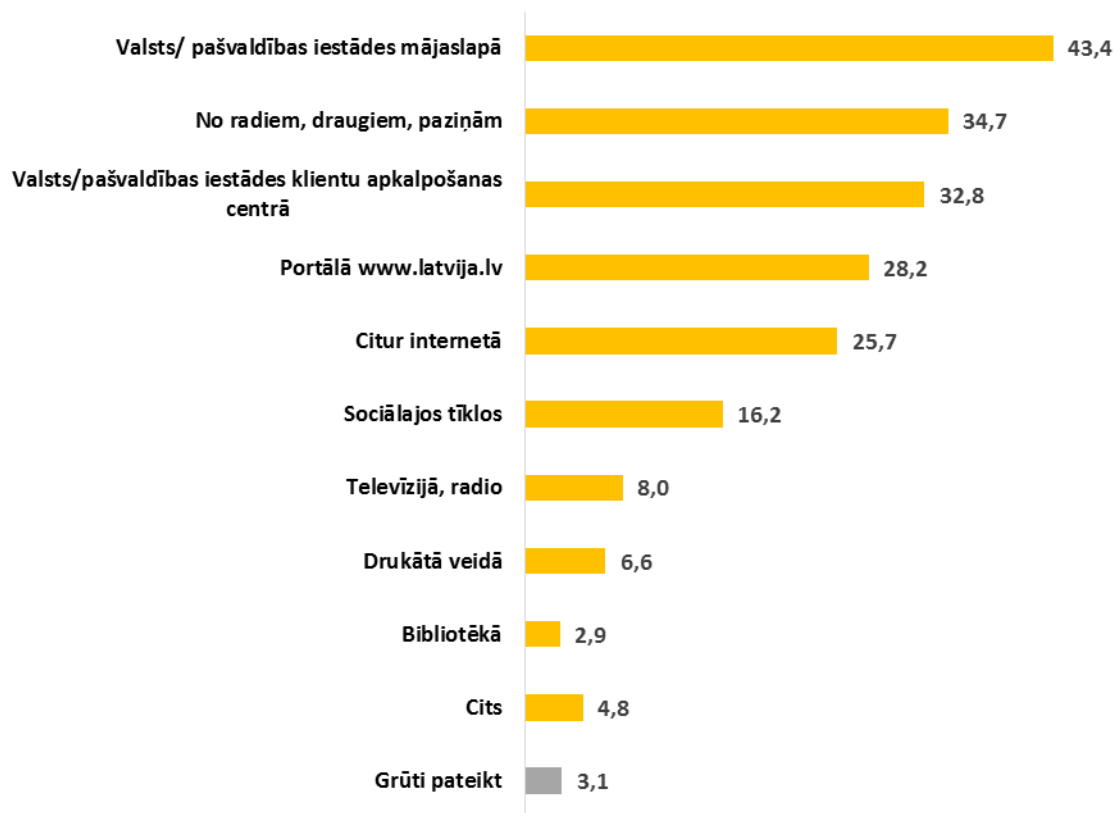
Bāze: visi respondenti (n=1038); iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E5.2. Apmierinātības ar valsts un pašvaldību pakalpojumiem vidējie novērtējumi 10 punktu skalā, kur 1 apzīmē “Ļoti neapmierināts” un 10 apzīmē “Ļoti apmierināts”



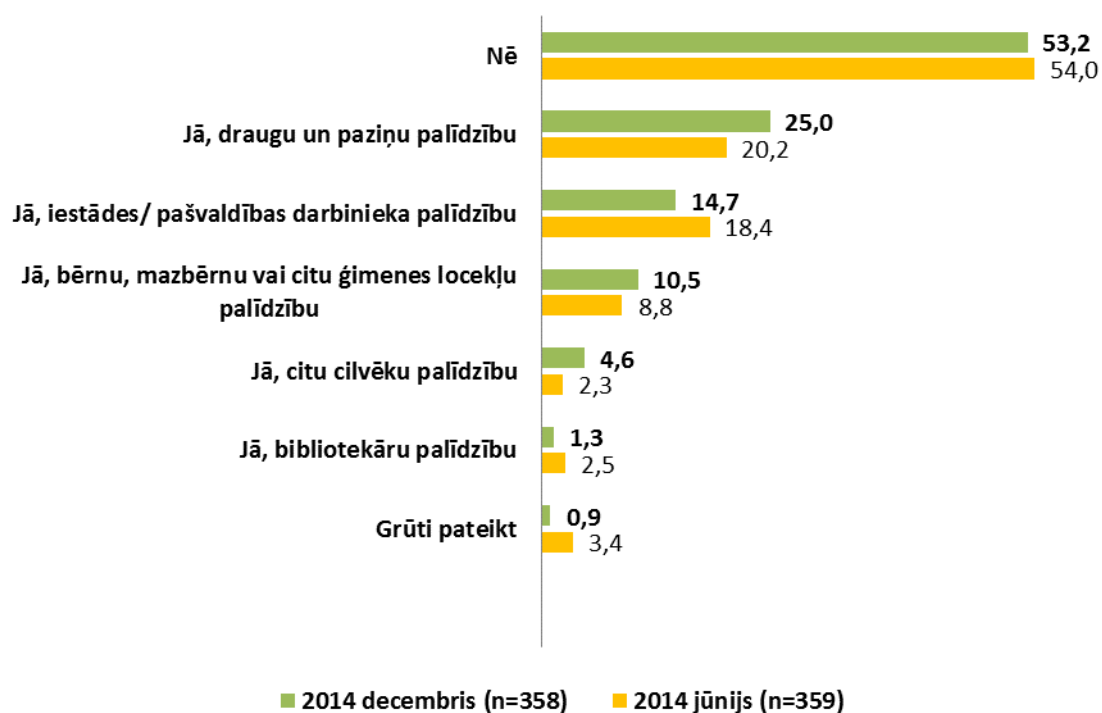
Bāze mainīga: katras iestādes pakalpojumus vērtējuši tie respondenti, kuri izmantojuši konkrētās iestādes pakalpojumus.

E6. Informācijas avoti par pakalpojumu saņemšanas veidiem un kārtību (t.sk. iespējām pakalpojumu pieteikt elektroniski)? (%)



Bāze: tie respondenti, kuri ir atbildējuši, ka ir izmantojuši kādu konkrētu valsts un pašvaldību e-pakalpojumu (n=358); iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

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



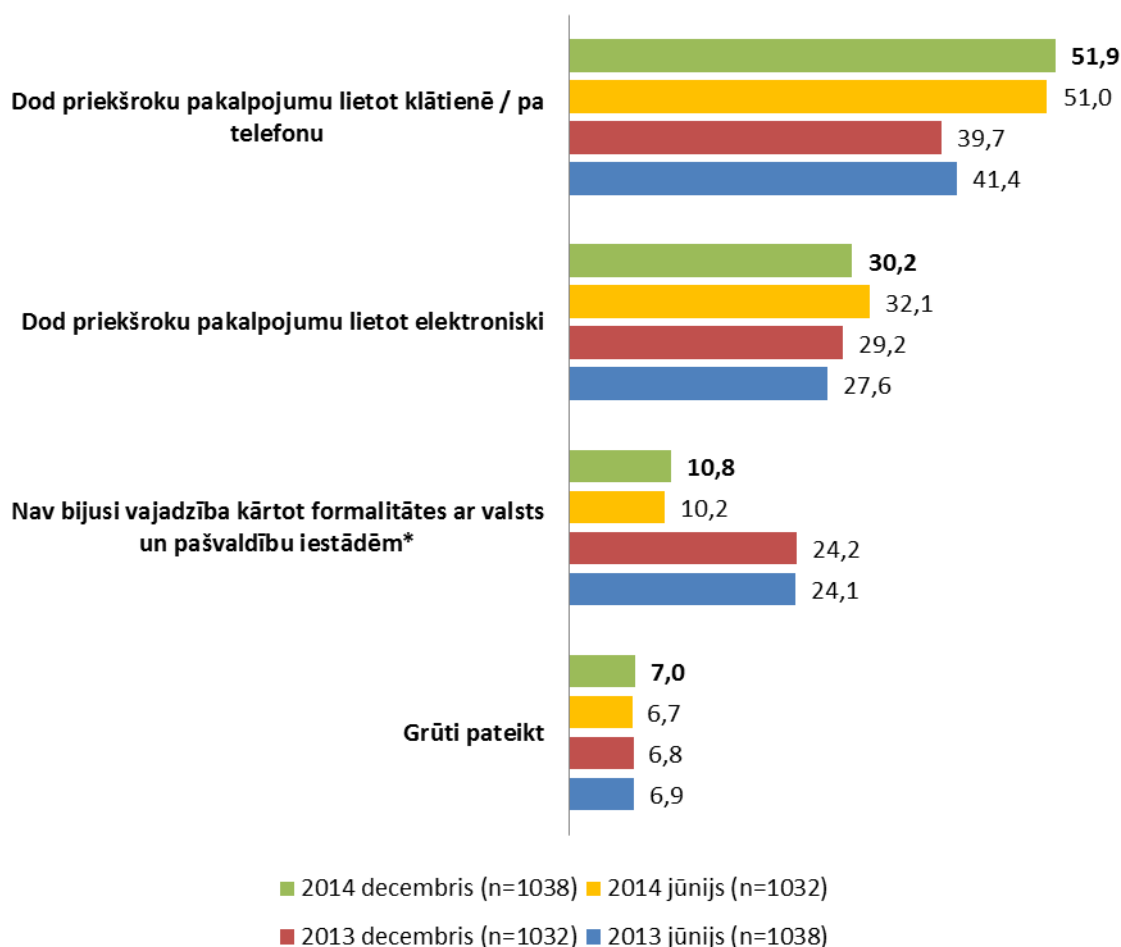
Bāze: tie respondenti, kuri atbildējuši, ka ir izmantojuši kādu konkrētu valsts un pašvaldību e-pakalpojumu; iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E8. Faktoru, kas visvairāk iedrošinātu formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm veikt elektroniski, vidējie vērtējumi skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē „Noteikti neiedrošinātu”, bet 10 – „Noteikti iedrošinātu”



Bāze: visi respondenti (n=1038).

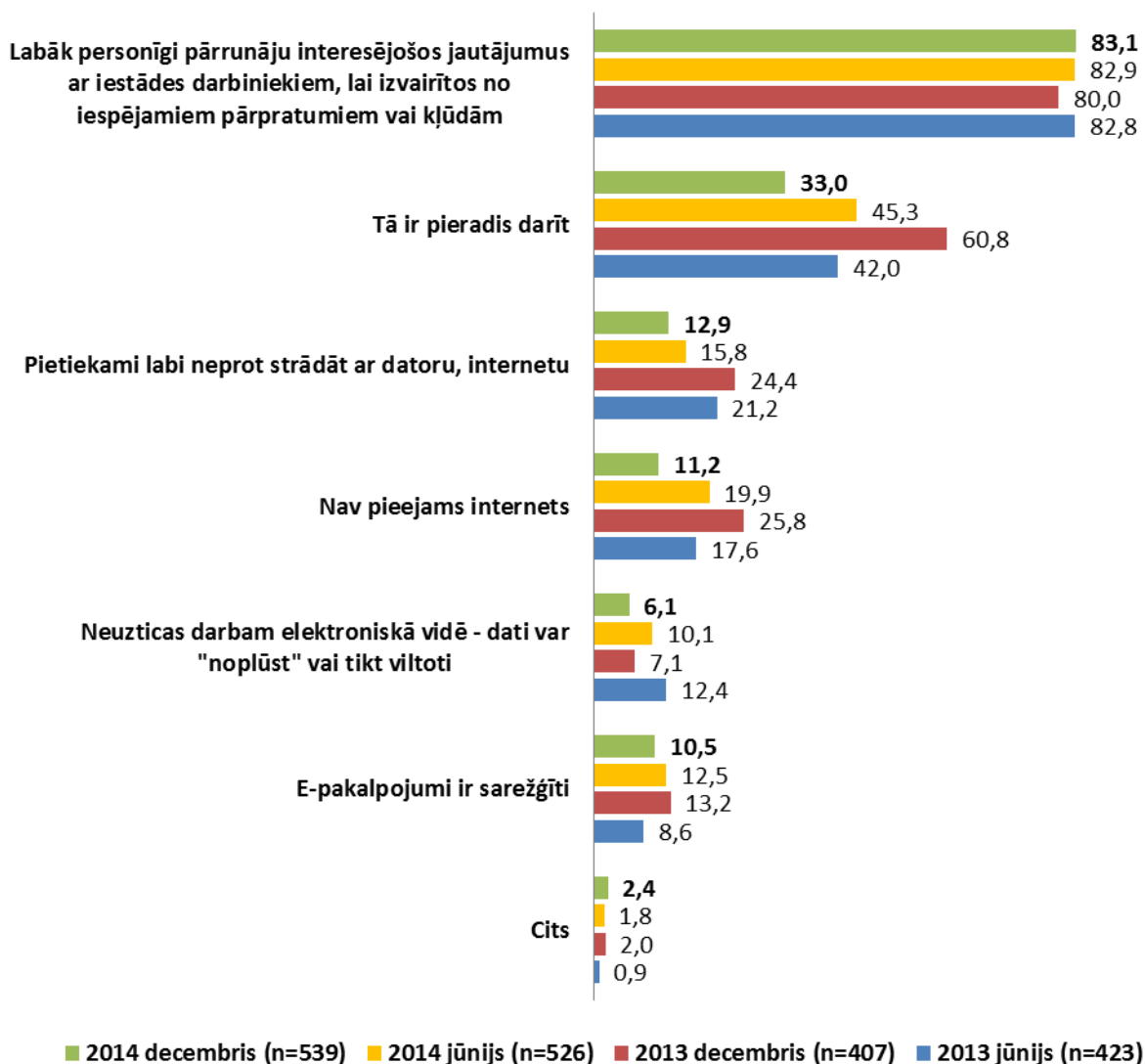
E9. Ja nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, kuru pakalpojuma saņemšanas veidu izvēlējās? (%)



Bāze: visi respondenti.

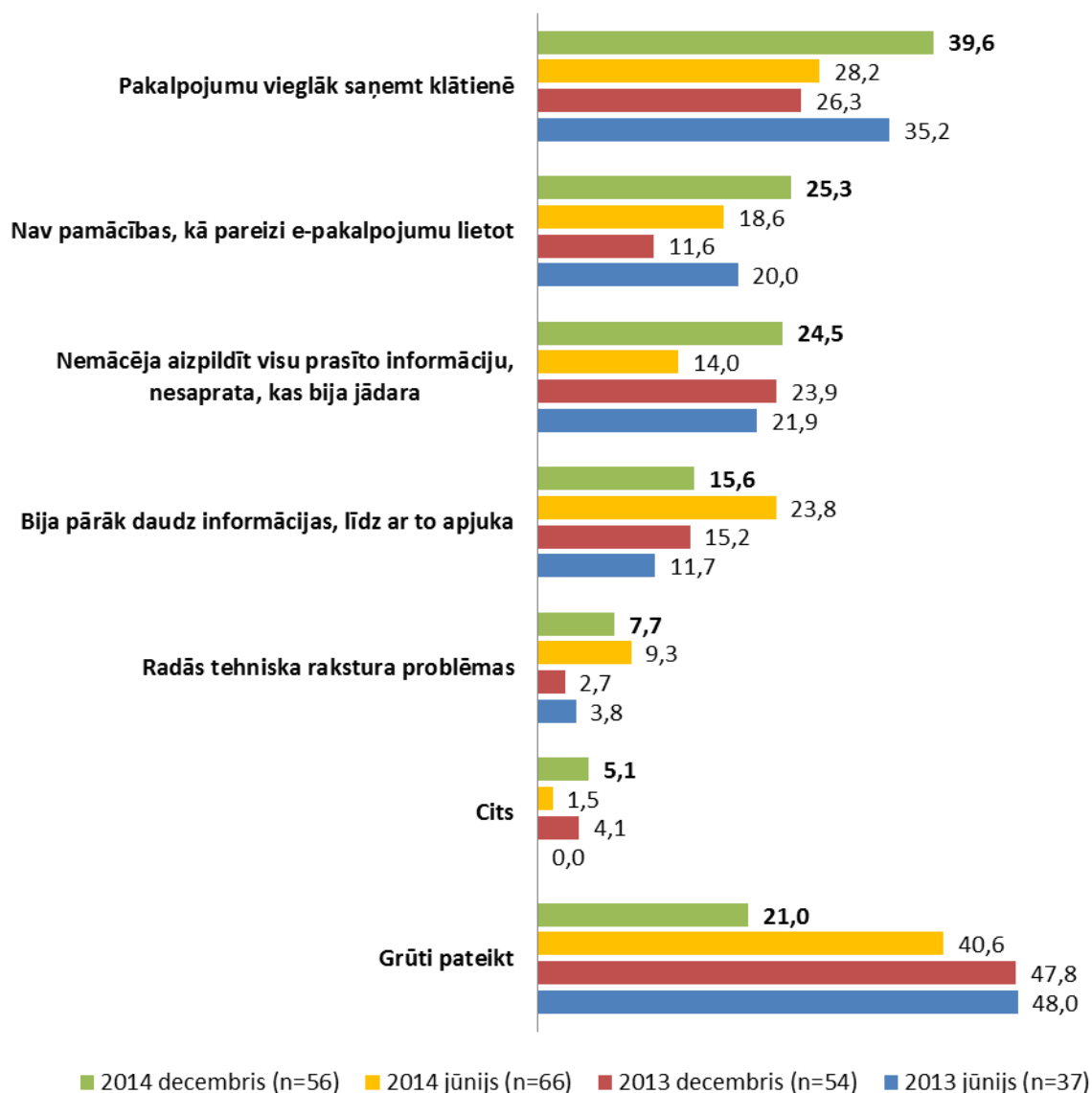
* Abās 2013. gada aptaujās atbilžu alternatīvas „Nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm” vietā respondentiem bija piedāvāta alternatīva „Nav bijusi tāda situācija, kad jāizvēlas lietot e-pakalpojumu vai nē”.

E10. Kādēļ dod priekšroku izmantot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē/pa telefonu/pa pastu? (%)



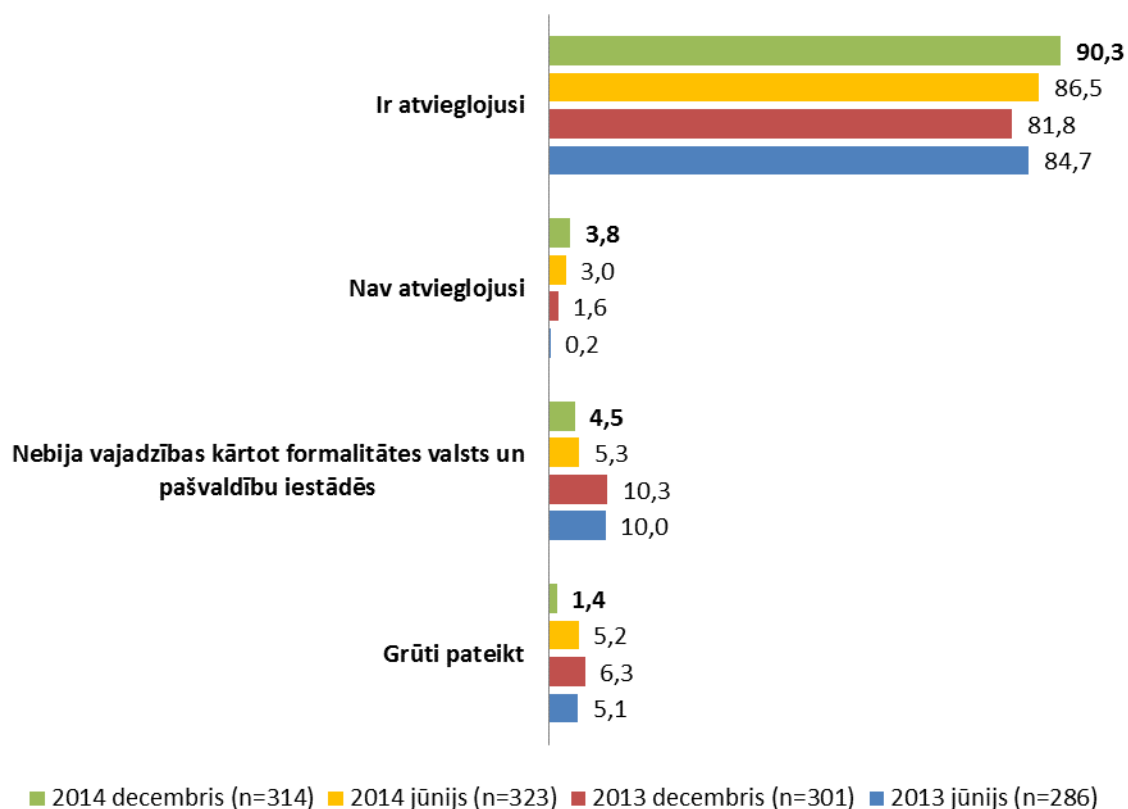
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu; iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E11. Iemesli, kādēļ e-pakalpojuma lietošana likās sarežģīta (%)



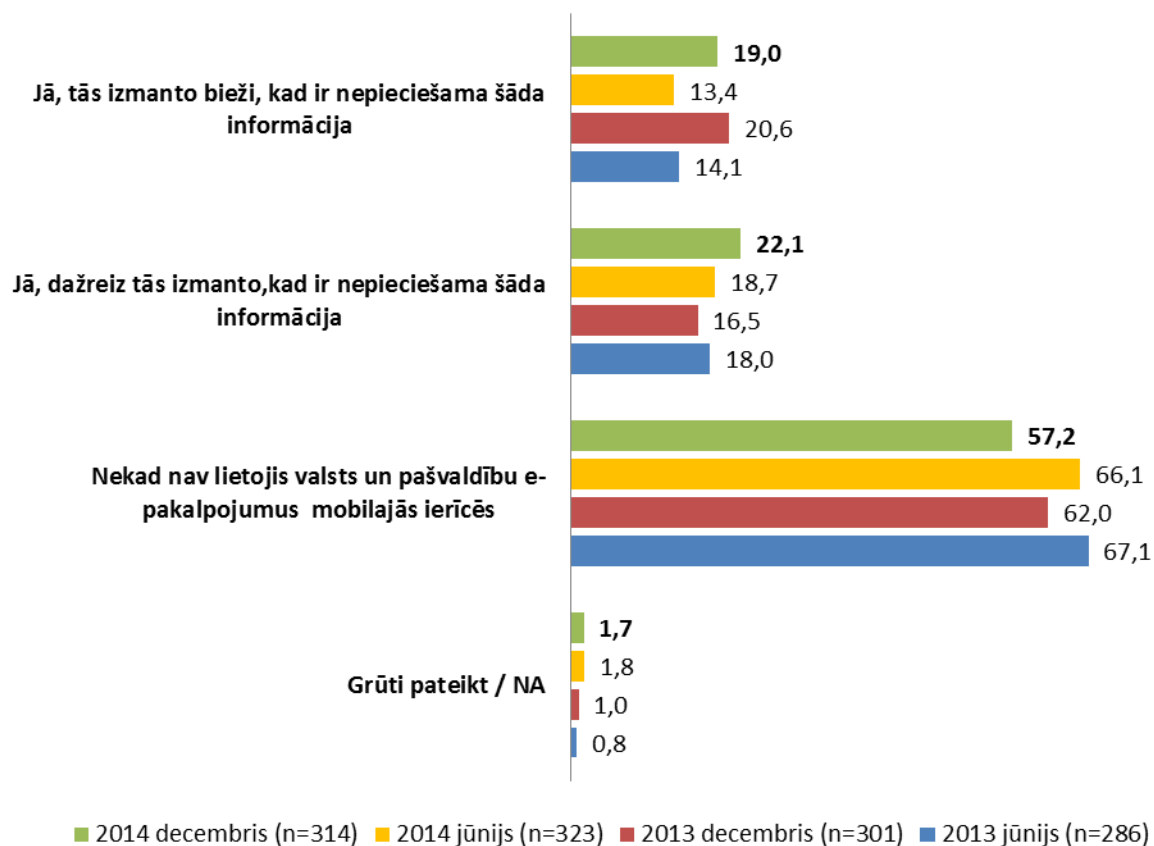
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu un uzskata, ka e-pakalpojumi ir sarežģīti; iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E12. Vai e-pakalpojumu lietošana ir atvieglājusi formalitāšu kārtošanu ar valsts un pašvaldību iestādēm? (%)



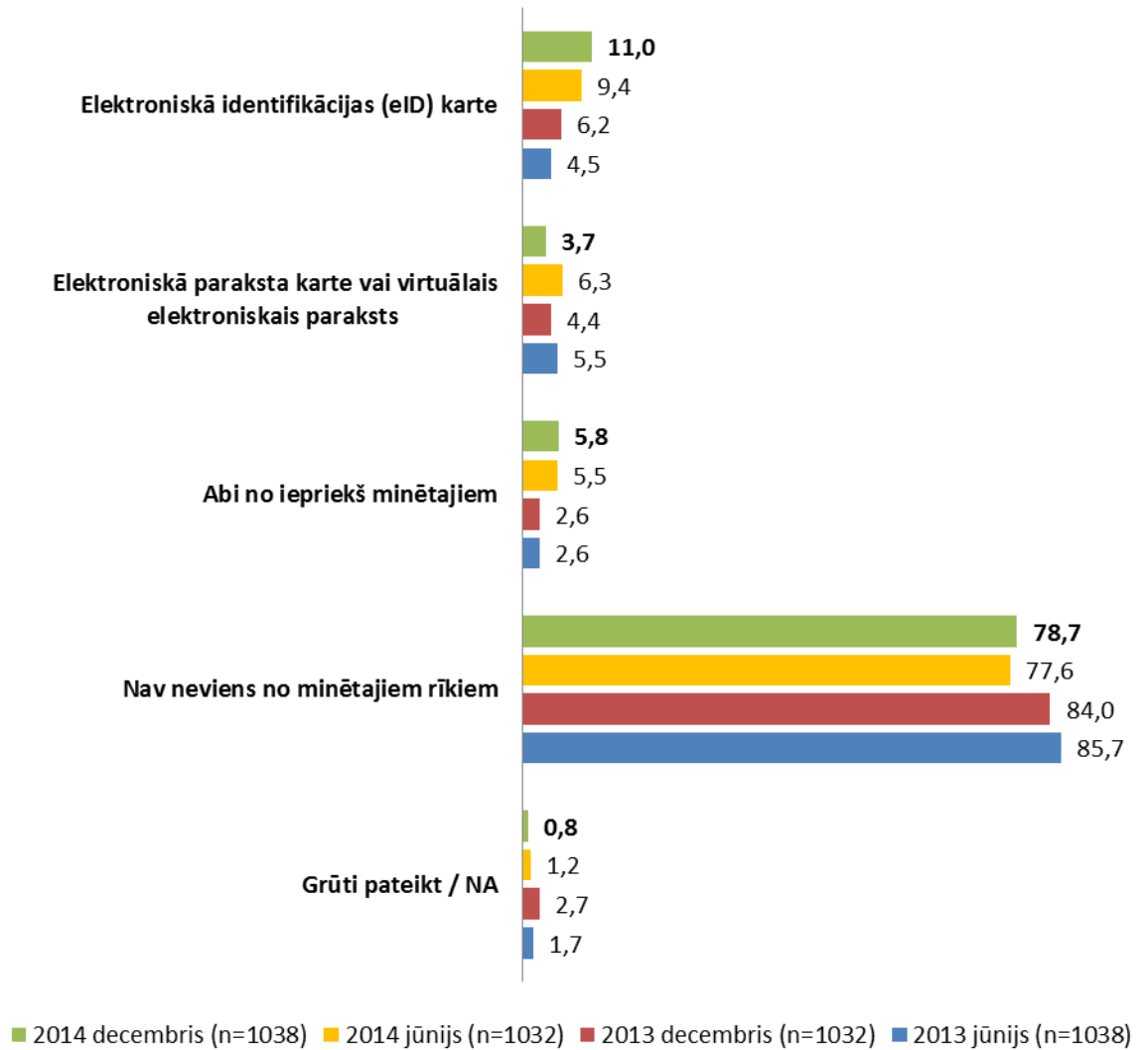
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību e-pakalpojumus.

E13. Vai ir izmantojis mobilās ierīces, lai lietotu valsts un pašvaldību e-pakalpojumus vai elektroniski saņemtu informāciju? (%)



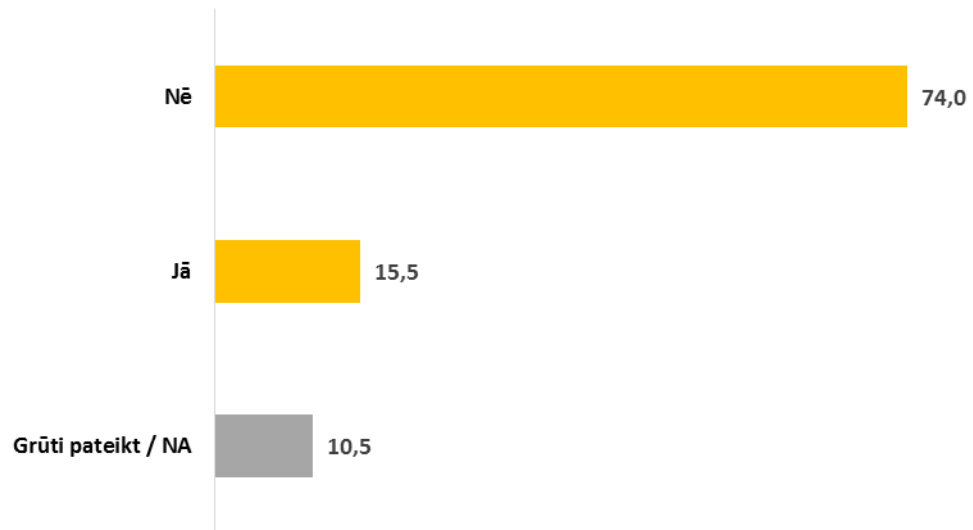
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību e-pakalpojumus.

E14. Vai Jūsu rīcībā ir... (%)



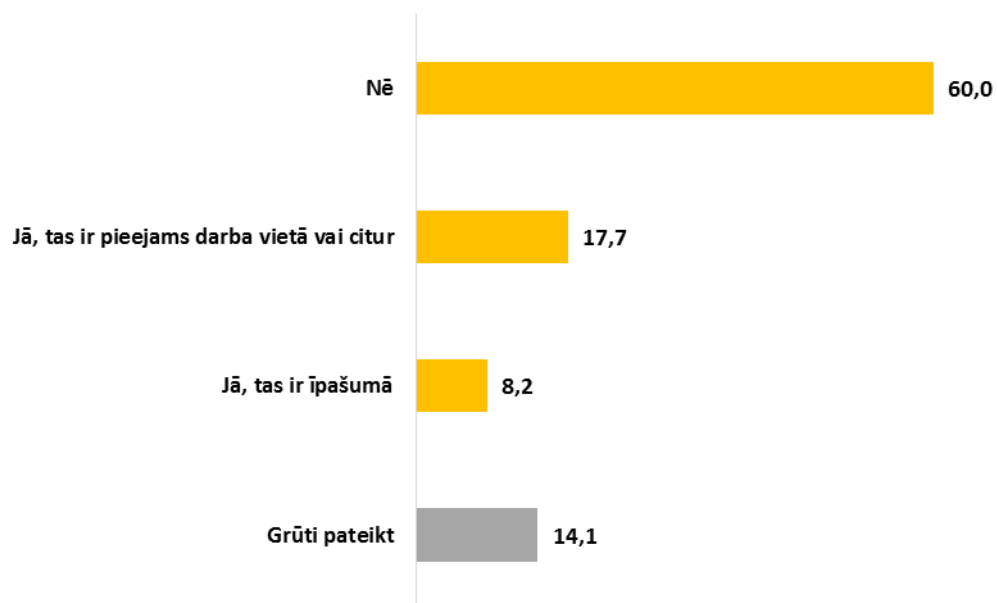
Bāze: visi respondenti.

E15. Vai, piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei, pieteica arī elektroniskā paraksta iespēju? (%)



Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte (n=114).

E16. Vai ir pieejams viedkaršu lasītājs? (%)



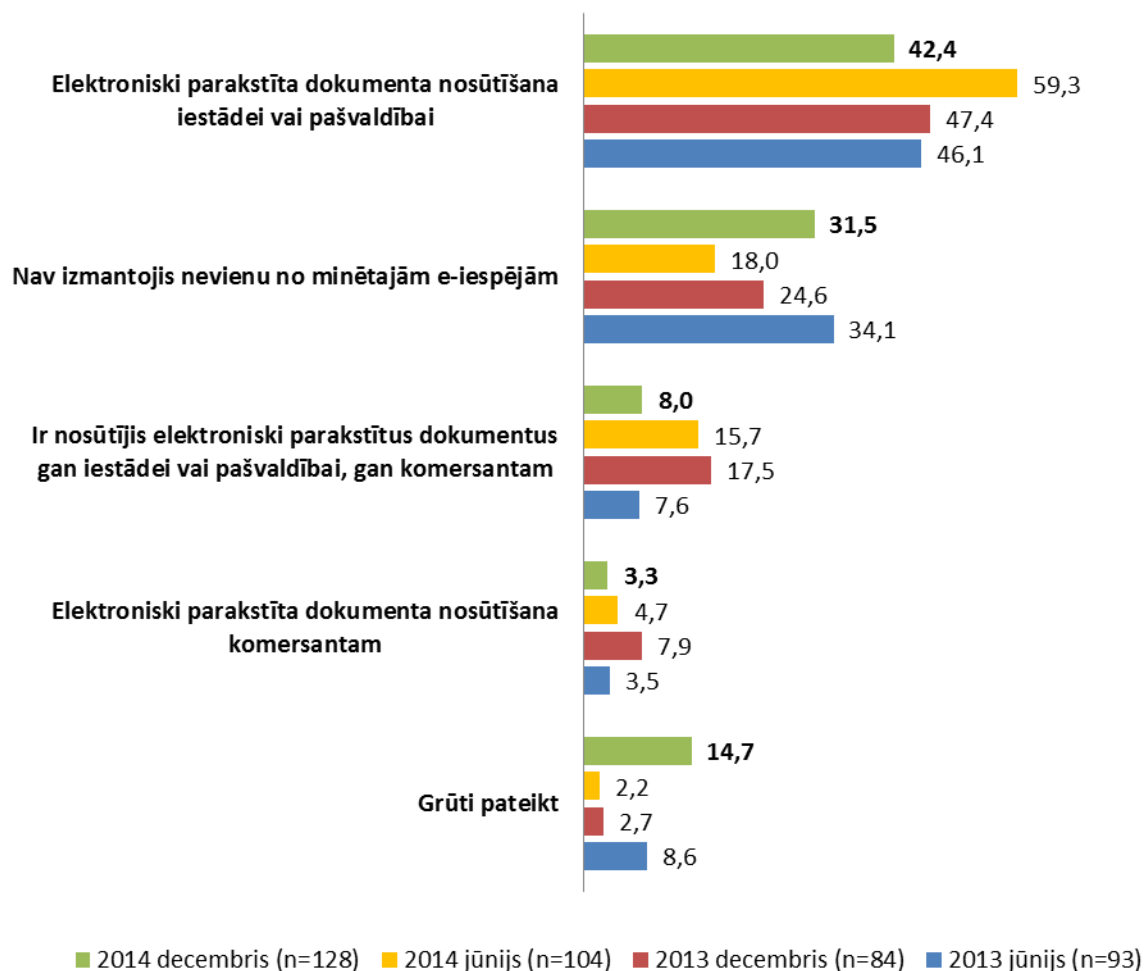
Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte un/vai elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts un kuri ir pieteikuši e-paraksta iespēju (n=128).

E17. Iemesli, kādēļ, piesakoties eID kartei, nav pieteikta e-paraksta iespēja (%)



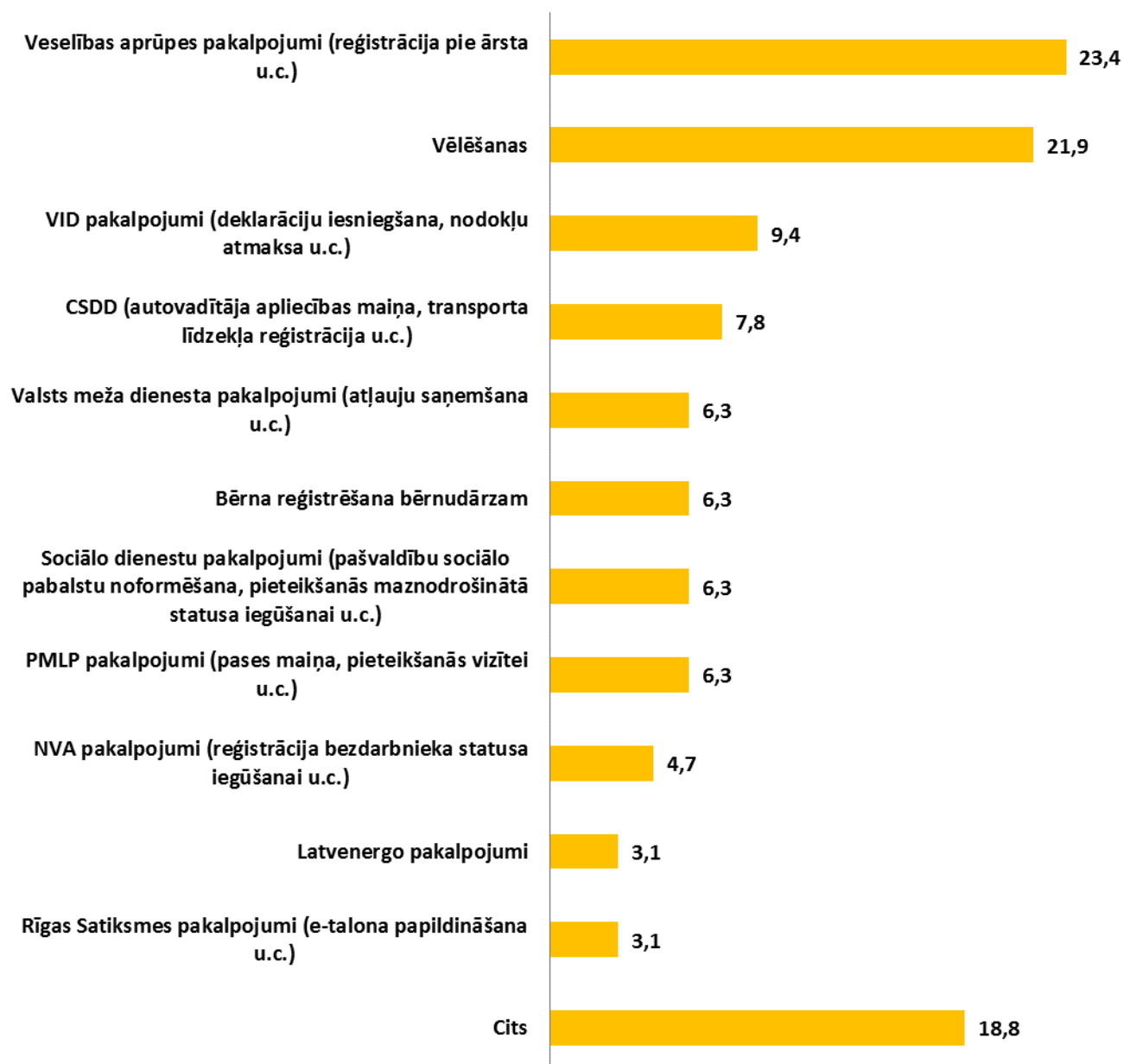
Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte un kuri nav pieteikuši e-paraksta iespēju (n=85); iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E18. 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.

E19. Valsts vai pašvaldību pakalpojumi, kuri vēl nav pieejami elektroniski, bet kurus vēlētos lietot (%)



Bāze: visi respondenti, kuri ir izteikuši viedokli (atvērtais jautājums); n=64.

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)?

	Skaits	%
Jā	744	71,7
Nē	257	24,8
Nezina, kas ir e-pakalpojumi	32	3,1
Grūti pateikt	4	0,4
Kopā	1038	100,0

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

	Skaits	%
Jā	394	53,0
Nē	342	46,0
Grūti pateikt	8	1,0
Kopā	744	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	Skaits	%	% no tiem, kuri devuši vērtējumu
0 – noteikti neieteiktu	1	0,1	0,4
1	4	0,4	1,2
2	0	0,0	0,0
3	2	0,2	0,6
4	8	0,7	2,2
5	18	1,7	5,3
6	18	1,7	5,2
7	34	3,3	9,9
8	72	6,9	21,0
9	69	6,6	20,1
10 – noteikti ieteiktu	117	11,3	34,1
Grūti pateikt	51	5,0	-
NA	644	62,0	-
Kopā	1038	100,0	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	244	35,9%
Iestāžu/ pašvaldību mājas lapās	455	66,9%
Speciālos tam paredzētos portālos	320	47,1%
Citur	42	6,1%
Kopā	1061	155,9%

E5.1. 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		T.sk. gan klātienē, gan e-pakalpojums	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Valsts zemes dienests	50	4,8	34	3,2	6	0,6
Valsts ieņēmumu dienests	150	14,4	126	12,1	36	3,5
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	108	10,4	51	5,0	21	2,0
Nodarbinātības valsts aģentūra	84	8,1	36	3,5	13	1,3
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	148	14,2	54	5,2	15	1,4
Lauku atbalsta dienests	19	1,9	13	1,3	6	0,6
Uzņēmumu reģistrs	21	2,0	15	1,4	6	0,6
Ceļu satiksmes drošības direkcija	177	17,1	132	12,7	79	7,6
Ar Veselību saistītās valsts iestādes	156	15,1	48	4,6	24	2,3
Ar Izglītību saistītās valsts iestādes	63	6,0	73	7,1	38	3,7
Pašvaldība	184	17,7	102	9,9	32	3,1
Cits	7	0,6	12	1,1	6	0,6
Valsts un pašvaldību pakalpojumus pēdējo 6 mēnešu laikā nav izmantojis (-usi)	356	34,3	617	59,4	-	-
Grūti pateikt / NA - klātienē	81	7,8	63	6,1	-	-

E5.2. Cik apmierināti Jūs esat ar pakalpojumu kopumā (tā saņemšanas iespējām, kārtību, kvalitāti utt.) – novērtējiet, lūdzu, 10 punktu skalā, kur 1 apzīmē “Ļoti neapmierināts” un 10 apzīmē “Ļoti apmierināts”.

Klātienē

Valsts zemes dienests - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
5	1	1,6
6	6	11,6
7	5	10,2
8	20	40,2
9	7	13,7
10	11	22,6
Kopā	50	100,0
Valsts ieņēmumu dienests - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
3	2	1,6
4	6	3,8
5	9	6,1
6	13	8,6
7	16	10,8
8	32	21,6
9	33	22,1
10	37	24,4
Grūti pateikt	1	0,8
Kopā	150	100,0
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	1	0,9
2	2	1,6
3	3	2,8
4	6	5,7
5	4	3,5
6	5	4,8
7	8	7,3
8	13	11,8
9	24	22,2
10	41	38,2

Grūti pateikt	1	1,3
Kopā	108	100,0
Nodarbinātības valsts aģentūra - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	2	2,0
2	1	1,0
3	3	3,5
4	2	2,0
5	3	3,8
6	12	13,9
7	11	13,0
8	19	22,1
9	12	14,2
10	20	23,2
Grūti pateikt	1	1,5
Kopā	84	100,0
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	2	1,1
2	2	1,1
3	1	0,6
4	3	2,0
5	2	1,4
6	4	2,6
7	17	11,5
8	40	27,2
9	31	20,7
10	46	31,1
Grūti pateikt	1	0,8
Kopā	148	100,0
Lauku atbalsta dienests - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
6	1	4,3
8	4	18,4
9	3	14,4
10	11	56,8
Grūti pateikt	1	6,1
Kopā	19	100,0

Uzņēmumu reģistrs - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
6	2	8,0
7	2	10,2
8	10	47,4
10	7	34,5
Kopā	21	100,0
Ceļu satiksmes drošības direkcija - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
5	5	2,7
6	2	1,4
7	12	7,0
8	37	21,1
9	33	18,8
10	80	45,2
Grūti pateikt	7	3,8
Kopā	177	100,0
Ar Veselību saistītās valsts iestādes - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
2	1	0,8
3	1	0,3
4	1	0,6
5	8	5,2
6	14	9,1
7	18	11,5
8	34	21,6
9	25	15,9
10	50	31,6
Grūti pateikt	5	3,3
Kopā	156	100,0
Ar Izglītību saistītās valsts iestādes - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
2	1	1,6
5	1	1,0
6	1	1,1
7	4	5,8
8	15	24,6
9	12	19,3

10	27	43,2
Grūti pateikt	2	3,5
Kopā	63	100,0
Pašvaldība - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	2	0,9
3	5	3,0
4	1	0,5
5	8	4,1
6	16	8,5
7	15	8,2
8	34	18,3
9	22	12,2
10	79	43,2
Grūti pateikt	2	1,1
Kopā	184	100,0
Cits - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
6	3	40,8
7	1	14,9
8	1	20,6
9	1	10,0
10	1	13,6
Kopā	7	100,0

E-pakalpojums

Valsts zemes dienests - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
2	1	3,4
4	1	4,2
6	6	18,8
7	6	17,4
8	10	31,0
9	2	5,5
10	7	19,8
Kopā	34	100,0
Valsts ieņēmumu dienests - izmantoja e-pakalpojumu		

Punkti	Skaits	%
1	2	1,5
2	4	2,9
3	5	3,7
4	1	1,0
5	5	4,2
6	9	7,4
7	12	9,6
8	29	22,9
9	21	17,0
10	36	28,9
Grūti pateikt	1	,9
Kopā	126	100,0
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
4	1	2,6
5	3	5,3
6	3	5,6
7	6	11,2
8	7	14,3
9	8	16,2
10	23	43,8
Grūti pateikt	1	1,0
Kopā	51	100,0
Nodarbinātības valsts aģentūra - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
5	2	5,6
6	3	7,9
7	5	14,9
8	4	10,1
9	14	38,3
10	8	21,7
Grūti pateikt	1	1,5
Kopā	36	100,0
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
5	1	1,1
6	6	10,7

7	4	7,8
8	14	25,0
9	8	13,8
10	23	41,6
Kopā	54	100,0
Lauku atbalsta dienests - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
6	1	8,7
7	4	27,4
8	2	15,6
9	3	26,0
Grūti pateikt	3	22,3
Kopā	13	100,0
Uzņēmumu reģistrs - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
7	2	12,1
8	9	57,0
9	2	11,2
10	2	13,7
Grūti pateikt	1	6,0
Kopā	15	100,0
Ceļu satiksmes drošības direkcija - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
5	1	0,9
6	3	2,4
7	8	6,4
8	28	21,4
9	29	21,7
10	62	46,9
Grūti pateikt	1	0,4
Kopā	132	100,0
Ar Veselību saistītās valsts iestādes - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
5	2	3,6
6	4	7,4
7	2	3,6
8	9	18,7

9	15	31,5
10	14	29,7
Grūti pateikt	3	5,5
Kopā	48	100,0
Ar Izglītību saistītās valsts iestādes - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
2	1	1,3
6	2	2,1
7	3	4,7
8	21	29,1
9	12	15,8
10	33	44,6
Grūti pateikt	2	2,3
Kopā	73	100,0
Pašvaldība - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
4	1	1,3
5	1	1,2
6	6	5,5
7	10	10,0
8	16	15,6
9	21	20,1
10	45	44,0
Grūti pateikt	2	2,4
Kopā	102	100,0
Cits - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
6	5	42,2
8	1	10,9
9	1	11,4
10	4	35,4
Kopā	12	100,0

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

	Skaitis	%
Portālā www.latvija.lv	101	28,2
Valsts/ pašvaldības iestādes mājaslapā	155	43,4
Bibliotēkā	10	2,9
Sociālajos tīklos	58	16,2
Citur internetā	92	25,7
Televīzijā, Radio	29	8,0
Valsts/pašvaldības iestādes klientu apkalpošanas centrā	117	32,8
No radiem, draugiem, paziņām	124	34,7
Drukātā veidā	24	6,6
Cits	17	4,8
Grūti pateikt	11	3,1
Kopā	738	206,3

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	38	10,5
Jā, draugu un paziņu palīdzību	89	25,0
Jā, bibliotekāru palīdzību	4	1,3
Jā, iestādes/ pašvaldības darbinieka palīdzību	53	14,7
Jā, citu cilvēku palīdzību	16	4,6
Nē	190	53,2
Grūti pateikt	3	0,9
Kopā	394	110,1

E8. Lūdzu, novērtējiet, kas Jūs visvairāk iedrošinātu formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm veikt elektroniski? Lūdzu, novērtējiet katru faktoru pēc nozīmīguma skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē „Noteikti neiedrošinātu”, bet 10 – „Noteikti iedrošinātu”.

Plašākas e-pakalpojumu reklāmas masu mēdijos		
Punkti	Skaits	%
1	136	13,1
2	31	3,0
3	43	4,1
4	44	4,2
5	81	7,8
6	63	6,1
7	70	6,7
8	123	11,9
9	76	7,3
10	160	15,5
Grūti pateikt	211	20,4
Kopā	1038	100,0
Informācija portālā www.latvija.lv		
Punkti	Skaits	%
1	182	17,6
2	40	3,9
3	25	2,4
4	33	3,1
5	70	6,7
6	50	4,8
7	79	7,6
8	109	10,5
9	71	6,8
10	125	12,1
Grūti pateikt	253	24,3
Kopā	1038	100,0
Informācija valsts/ pašvaldības iestādēs un to mājas lapās		
Punkti	Skaits	%
1	109	10,5
2	19	1,8
3	31	3,0
4	41	3,9
5	64	6,2
6	68	6,5

7	76	7,4
8	139	13,4
9	92	8,9
10	216	20,8
Grūti pateikt	183	17,6
Kopā	1038	100,0
Iestādes darbinieka individuāla konsultācija/ praktiska palīdzība izmēģināt e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	103	9,9
2	28	2,7
3	33	3,2
4	47	4,5
5	94	9,1
6	52	5,0
7	80	7,7
8	131	12,7
9	101	9,7
10	210	20,2
Grūti pateikt	159	15,3
Kopā	1038	100,0
Bezmaksas telefona numurs, kur varu sazināties ar speciālistu, ja rodas kādas neskaidrības e-pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā		
Punkti	Skaits	%
1	101	9,7
2	22	2,1
3	30	2,9
4	28	2,7
5	66	6,3
6	60	5,8
7	83	8,0
8	154	14,8
9	104	10,0
10	232	22,4
Grūti pateikt	158	15,2
Kopā	1038	100,0
Radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs		
Punkti	Skaits	%

1	74	7,1
2	11	1,1
3	20	1,9
4	29	2,8
5	79	7,6
6	52	5,0
7	61	5,8
8	155	14,9
9	113	10,8
10	304	29,3
Grūti pateikt	142	13,7
Kopā	1038	100,0
Saņemts apstiprinājums, ka e-pakalpojums ir veiksmīgi pabeigts		
Punkti	Skaits	%
1	98	9,5
2	16	1,5
3	25	2,4
4	20	2,0
5	39	3,8
6	35	3,3
7	60	5,8
8	135	13,0
9	115	11,1
10	267	25,7
Grūti pateikt	227	21,8
Kopā	1038	100,0
Skaidra informācija par tiesiskajām saistībām, ko uzņēmšos, izmantojot e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	113	10,9
2	19	1,8
3	26	2,5
4	23	2,2
5	38	3,7
6	41	4,0
7	74	7,2
8	118	11,3
9	91	8,8
10	238	22,9
Grūti pateikt	256	24,7
Kopā	1038	100,0

Ja e-pakalpojuma saņemšanas cena būtu zemāka vai būtu iespēja ātrāk saņemt rezultātu		
Punkti	Skaitis	%
1	120	11,6
2	11	1,0
3	21	2,0
4	25	2,4
5	36	3,4
6	40	3,8
7	65	6,3
8	100	9,6
9	92	8,8
10	208	20,0
Grūti pateikt	321	30,9
Kopā	1038	100,0

E9. 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	539	51,9
Deva priekšroku pakalpojumu lietot elektroniski	314	30,2
Nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm	112	10,8
Grūti pateikt	73	7,0
Kopā	1038	100,0

E10. 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	444	82,3
Tā ir pieradis darīt	176	32,7
Nav pieejams internets	60	11,1
Pietiekami labi neprot strādāt ar datoru, internetu	69	12,8
E-pakalpojumi ir sarežģīti	56	10,4
Neuzticas darbam elektroniskā vidē - dati var "noplūst" vai tikt viltoti	32	6,0
Cits	13	2,4
Grūti pateikt	5	1,0
Kopā	855	158,6

E11. Kādēļ e-pakalpojuma lietošana Jums likās sarežģīta? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

	Skaitis	%
Nemācēja aizpildīt visu prasīto informāciju, nesaprata, kas ir jādara	14	24,5
Nav pamācības, kā pareizi e-pakalpojumu lietot	14	25,3
Bija pārāk daudz informācijas, līdz ar to apjuka	9	15,6
Pakalpojumu vieglāk saņemt klātienē	22	39,6
Radās tehniska rakstura problēmas	4	7,7
Cits	3	5,1
Grūti pateikt	12	21,0
Kopā	78	138,7

E12. Vai e-pakalpojumu lietošana Jums ir atvieglojusi formalitāšu kārtšanu ar valsts un pašvaldību iestādēm?

	Skaitis	%
Ir atvieglojusi	283	90,3
Nav atvieglojusi	12	3,8
Nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes valsts un pašvaldību iestādēs	14	4,5
Grūti pateikt	4	1,4
Kopā	314	100,0

E13. Vai esat izmantojis mobilās ierīces (viedtālruni vai planšetdatoru), lai lietotu valsts un pašvaldību e-pakalpojumus vai elektroniski saņemtu informāciju? TIKAI VIENA ATBILDE

	Skaitis	%
Jā, tās izmanto bieži, kad nepieciešama šāda informācija	60	19,0
Jā, dažreiz tās izmanto, kad nepieciešama šāda informācija	69	22,1
Nekad nav lietojis valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs	179	57,2
Grūti pateikt / NA	5	1,7
Kopā	314	100,0

E14. Vai Jūsu rīcībā ir... NOLASĪT KATRU, TIKAI VIENA ATBILDE

	Skaitis	%
Elektroniskā identifikācijas (eID) karte	114	11,0
Elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	38	3,7
Abi no iepriekš minētajiem	60	5,8
Nav neviens no minētajiem rīkiem	817	78,7
Grūti pateikt / NA	9	,8
Kopā	1038	100,0

E15. Vai, piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei, pieteicāt arī elektroniskā paraksta iespēju? TIKAI VIENA ATBILDE

	Skaitis	%
Jā	18	15,5
Nē	85	74,0
Grūti pateikt / NA	12	10,5
Kopā	114	100,0

E16. Vai Jums ir pieejams viedkaršu lasītājs? TIKAI VIENA ATBILDE

	Skaitis	%
Jā, tas ir manā īpašumā	11	8,2
Jā, tas man ir pieejams darbā vai citur	23	17,7
Nē	77	60,0
Grūti pateikt / NA	18	14,1
Kopā	128	100,0

E17. 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	5	6,1
Neuzticas darbam elektroniskā vidē	5	6,0
Šobrīd nezina, kur to varētu izmantot	30	35,1
Elektroniskais paraksts nav nepieciešams	39	46,1
Nesaprot, kas tas ir un labāk neizvēlos, ko nesaprotu	5	6,1
Nevēlējās veikt papildus formalitātes eID iegūšanas brīdī	4	5,1
Finansiālu iemeslu dēļ (jo jāiegādājas viedkartes lasītājs)	3	4,0
Pakalpojumus labāk saņemt klātienē vai rakstu papīra vēstules	3	3,4
Nepieciešamos e-pakalpojumus var lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem	24	28,8
Cits	3	3,4
Grūti pateikt	5	5,9
Kopā	127	149,9

E18. Vai esat izmantojis kādu no minētajām elektroniskajām iespējām (e-iespējām)? TIKA!
VIENA ATBILDE

	Skaitis	%
Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana iestādei vai pašvaldībai	54	42,4
Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana komersantam	4	3,3
Ir izmantojis abas minētās e-iespējas	10	8,0
Nav izmantojis nevienu no minētajām e-iespējām	40	31,5
Grūti pateikt	19	14,7
Kopā	128	100,0

Labdien! Mani sauc _____. Es esmu pētījumu firmas Aptaļu 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 atbildžu konfidencialitāte ir garantēta. Ja tomēr kāds jautājums Jums liksies nevēlams, tad Jūs uz šo jautājumu atbildi varat nesniegt. Jautājumu vai neskaidrību gadījumā zvaniet uz mūsu biroju Rīgā – 22053240



Intervijas laiks | | h | | | min

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

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

0 – noteiktu neieteiktu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 – noteikti ieteiktu
<i>Grūti pateikt/ NA</i>										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 deklarēšanās sistēma, Lauku atbalsta dienesta Elektroniskā pieteikšanās sistēma u.c.)	☐
4	Citur (norādiet, kur)	☐
99	Grūti pateikt	☐

E5.1. 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

E5.2. Cik apmierināti Jūs esat ar pakalpojumu kopumā (tā saņemšanas iespējām, kārtību, kvalitāti utt.) – novērtējiet, lūdzu, 10 punktu skalā, kur 1 apzīmē “Ļoti neapmierināts” un 10 apzīmē “Ļoti apmierināts”. ATZĪMĒT NOSAUKTO VĒRTĒJUMU PAR KATRU IZMANTOTO PAKALPOJUMU GAN KLĀTIENĒ, GAN E-PAKALPOJUMU.

		5.1.1	5.2.1	5.1.2	5.2.2
		Izmantoju klātienē	Punkti	Izmantoju e-pakalpojumu	Punkti
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 universitāte, Latvijas Universitāte, Latvijas Lauksaimniecības universitāte) (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 kurienes Jūs ieguvāt informāciju par šī pakalpojuma saņemšanas veidiem un kārtību (t.sk. iespējām pakalpojumu pieteikt elektroniski)? 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. Lūdzu, novērtējiet, kas Jūs visvairāk iedrošinātu formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm veikt elektroniski? Lūdzu, novērtējiet katru faktoru pēc nozīmīguma skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē „Noteikti neiedrošinātu”, bet 10 – „Noteikti iedrošinātu”.

		Punkti	Grūti pateikt
1	Plašākas e-pakalpojumu reklāmas masu mēdijos (internetā, TV, radio, presē)		99
2	Informācija portālā www.latvija.lv		99
3	Informācija valsts/ pašvaldības iestādēs un to mājas lapās (klātienē semināri, konferences, video pamācības, bukleti u.tml. metodiskie materiāli, e-prasmju nedēļa)		99
4	Iestādes darbinieka (t.sk. bibliotekāra) individuāla konsultācija/ praktiska palīdzība izmēģināt e-pakalpojumu		99
5	Bezmaksas telefona numurs, kur varu sazināties ar speciālistu, ja rodas kādas neskaidrības e-pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā		99
6	Radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau		99

	izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs		
7	Saņemts apstiprinājums, ka e-pakalpojums ir veiksmīgi pabeigts.		99
8	Skaidra informācija par tiesiskajām saistībām, ko uzņemšos, izmantojot e-pakalpojumu		99
9	Ja e-pakalpojuma saņemšanas cena būtu zemāka vai būtu iespēja ātrāk saņemt rezultātu		99

E9. 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 E12. jautājuma
3	Man nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm	☐	→ Pāriet pie E14. jautājuma
9	Grūti pateikt	☐	

E10. Kādēļ Jūs dodāt 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 E14. 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	☐	
6	Es neuzticos darbam elektroniskā vidē - dati var "noplūst" vai tikt viltoti	☐	→ Pāriet pie E14. jautājuma
7	Cits _____ (lūdzu _____ norādīt)	☐	
99	Grūti pateikt	☐	

E11. Kādēļ e-pakalpojuma lietošana Jums likās sarežģīta?

1	Nevarēju aizpildīt visu prasīto informāciju, nesapratu, kāda informācija tiek prasīta	☐	→ Pāriet pie E14. jautājuma
2	Nav pamācības/palīdzības, kā pareizi e-pakalpojumu lietot	☐	
3	Bija pārāk daudz informācijas, līdz ar to apjuku	☐	
4	Pakalpojumu vieglāk saņemt klātienē	☐	
5	Radās tehniska rakstura problēmas	☐	
6	Cits _____ (lūdzu _____ norādīt)	☐	
99	Grūti pateikt	☐	

E12. Vai e-pakalpojumu lietošana Jums ir atvieglojusi formalitāšu kārtošānu 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	☐

E13. 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	☐

E14. Vai Jūsu rīcībā ir... NOLASĪT KATRU, TIKAI VIENA ATBILDE

1	Elektroniskā identifikācijas (eID) karte	☐	→Pāriet pie E16. jautājuma
2	Elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	☐	
3	Abi no iepriekš minētajiem	☐	
4	Nav neviens no minētajiem rīkiem	☐	→Pāriet pie E19. jautājuma
99	Grūti pateikt	☐	

E15. Vai, piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei, pieteicāt arī elektroniskā paraksta iespēju? TIKAI VIENA ATBILDE

1	Jā	☐	→Pāriet pie E17. jautājuma
2	Nē	☐	
99	Grūti pateikt	☐	

E16. Vai Jums ir pieejams viedkaršu lasītājs? TIKAI VIENA ATBILDE

1	Jā, tas ir manā īpašumā	☐	→Pāriet pie E18. jautājuma
2	Jā, tas man ir pieejams darba vietā vai citur	☐	
2	Nē	☐	
99	Grūti pateikt	☐	

E17. 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 E19. 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 saņemu 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	☐	

E18. 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	☐

E19. 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..... ☐ | 3) Esat pensionārs vai saņemat invalīd pensiju ☐ | Ja atzīmēts tikai šeit, pāriet pie qd4 |
| 2) Esat vadītājs (strādājat algotu darbu, ir vismaz viens padotais)..... ☐ | 4) Esat mājsaimniece vai atrodaties kopšanas atvaļinājumā ☐ | |
| 3) Esat speciālists (strādājat algotu, garīgu darbu, nav neviena padotā) ☐ | 5) Esat pašreiz bez darba ☐ | |
| 4) Esat strādnieks (strādājat algotu, fizisku darbu)..... ☐ | | |

Qd3 1. Kādā nodarbinātības sektorā Jūs strādājat?

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

3.	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, Jūsprāt, vislabāk atbilst respondenta ienākumiem.

1) Līdz EUR 142 ☐ <i>(līdz Ls 100)</i> 2) EUR 143-EUR 213 ☐ <i>(Ls 100.01–Ls 150)</i> 3) EUR 214-EUR 285 ☐ <i>(Ls 150.01- Ls 200)</i> 4) EUR 286-EUR 356 ☐ <i>(Ls 200.01- Ls 250)</i> 5) EUR 357-EUR 426 ☐ <i>(Ls 250.01- Ls 300)</i> 6) EUR 427-EUR 569 ☐ <i>(Ls 300.01- Ls 400)</i> 7) EUR 570 -EUR 711 ☐ <i>(Ls 400.01 – Ls 500)</i>	8) EUR 712-EUR 854 ☐ <i>(Ls 500.01 – Ls 600)</i> 9) EUR 855 -EUR 1138 ☐ <i>(Ls 600.01 – Ls 800)</i> 10) EUR 1139-EUR 1422 ☐ <i>(Ls 800.01 – Ls 1000)</i> 11) EUR 1423- EUR 2133 ☐ <i>(Ls 1000.01– Ls 1500)</i> 12) EUR 2134- 2845 EURO ☐ <i>(Ls 1500.01– Ls 2000)</i> 13) Virs EUR 2846 ☐ <i>(Virs Ls 2000.01)</i> 14) Nav bijuši
--	---

Qd7. Jūsu vecums VAI dzimšanas gads Vecums vai . gads	Qd8. Kurā valodā Jūs visbiežāk runājat ģimenē? 1) Latviešu ☐ 2) Krievu ☐ 3) Cita ☐
---	--

Qd9. Kāda ir Jūsu tautība?

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

Qd10. Kāda ir Jūsu pilsonība?

1.	7) Latvijas pilsonis	☐
2.	8) Latvijas nepilsonis	☐
3.	9) Citas valsts pilsonis	☐

Qd11. 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)