

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.

2015. gada jūnijs

(sestais 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.....	35
8. Aptaujas anketa	54

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 sestais 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).

(Piektā izvērtējuma aptaujas norises laiks – 2014. gada 6.-19. novembris).

Aptaujas norises laiks – 2015. gada 14.-27. 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 – 1000 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 – 53 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	107	10,7
	Vidējā	212	21,2
	Vidējā speciālā	395	39,5
	Nepabeigta augstākā	55	5,5
	Augstākā	226	22,6
	NA	5	0,5
	Kopā	1000	100,0

Nodarbošanās			
		Skaitis	Procenti
	Pašnodarbinātais, uzņēmējs, zemnieks	62	6,3
	Vadītājs (strādā algotu darbu, ir vismaz viens padotais)	58	5,8
	Speciālists (strādā algotu, garīgu darbu, nav neviena padotā)	245	24,6
	Strādnieks (strādā algotu, fizisku darbu)	289	29,0
	Pensionārs vai saņem invaliditātes pensiju	189	18,9
	Mājsaimniece vai atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā	46	4,6
	Pašreiz bez darba	140	14,0
	Kopā	1029	103,2

Kādā nodarbinātības sektorā strādā?			
		Skaitis	Procenti
	Valsts un pašvaldību sektors (sabiedriskais sektors)	184	28,5
	Privātais sektors	449	69,5
	Cita	4	0,6
	NA	9	1,4
	Kopā	647	100,0

Ienākumi uz 1 ģimenes locekli			
		Skaitis	Procenti
	Līdz EUR 142 (līdz Ls 100)	148	14,8
	EUR 143 – EUR 213 (Ls 100.01 – Ls 150)	157	15,7
	EUR 214 – EUR 285 (Ls 150.01 - Ls 200)	179	17,9
	EUR 286 - EUR 356 (Ls 200.01-Ls250)	179	17,9
	EUR 357 - EUR 426 (Ls 250.01-Ls 300)	80	8,0
	EUR 427 - EUR 569 (Ls 300.01-Ls 400)	86	8,6
	EUR 570 - EUR 711 (Ls 400.01-Ls 500)	45	4,5
	EUR 712 - EUR 854 (Ls 500.01-Ls 600)	13	1,3
	EUR 855 - EUR 996 (Ls 600.01-Ls 700)	4	0,4
	EUR 997 - EUR 1138 (Ls 700.01-Ls 800)	2	0,2
	EUR 1139 - EUR 1422 (Ls 800.01-Ls 1000)	0	0,0
	EUR 1423 - EUR 1707 (Ls 1000.01-Ls 1200)	0	0,0
	NA	107	10,7
	Kopā	1000	100,0

Vecums			
		Skaitis	Procenti
	18 - 25 gadi	147	14,7
	26 - 35 gadi	187	18,7
	36 - 45 gadi	183	18,3
	46 - 55 gadi	197	19,7
	56 – 65	159	15,9
	Virs 65 gadiem	128	12,8
	Kopā	1000	100,0

Valoda, kurā visbiežāk runā ģimenē			
		Skaitis	Procenti
	Latviešu	607	60,7
	Krievu	387	38,7
	Cita	7	0,7
	Kopā	1000	100,0

Tautība			
		Skaitis	Procenti
	Latviešu	599	59,9
	Krievu	365	36,5
	Cita	35	3,5
	Kopā	1000	100,0

Cik bieži lieto internetu?			
		Skaitis	Procenti
	Katru dienu	567	56,7
	Regulāri (vismaz reizi nedēļā)	166	16,6
	Vismaz reizi mēnesī	39	3,9
	Retāk	34	3,4
	Nelieto	194	19,4
	Kopā	1000	100,0

Dzimums			
		Skaitis	Procenti
	Vīrietis	465	46,5
	Sieviete	535	53,5
	Kopā	1000	100,0

Pilsonība			
		Skaitis	Procenti
	Latvijas pilsonis	876	87,6
	Latvijas nepilsonis	111	11,1
	Citas valsts pilsonis	13	1,3
	Kopā	1000	100,0

Dzīvesvieta			
		Skaitis	Procenti
	Rīga	325	32,5
	Daugavpils	56	5,6
	Jelgava	40	4,0
	Jēkabpils	10	1,0
	Jūrmala	23	2,3
	Liepāja	32	3,2
	Rēzekne	20	2,0
	Valmiera	11	1,1
	Ventspils	20	2,0
	Cita pilsēta	153	15,3
	Lauku teritorija	310	31,0
	Kopā	1000	100,0

Reģions			
		Skaitis	Procenti
	Rīga	325	32,5
	Pierīgas reģions	178	17,8
	Vidzemes reģions	101	10,1
	Kurzemes reģions	128	12,8
	Zemgales reģions	122	12,2
	Latgales reģions	147	14,7
	Kopā	1000	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

- 81% respondentu norādījuši, ka ir interneta lietotāji, no tiem vairāk kā puse aptaujāto (57%) norādījuši, ka lieto internetu katru dienu, bet 17% internetu lieto regulāri (vismaz reizi nedēļā).
- Pēdējo 6 mēnešu laikā jebkākus elektroniskos pakalpojumus ir lietojuši vairāk nekā divas trešdaļas respondentu – 72%, savukārt tikai 3% respondentu atzīst, ka nezina, kas ir e-pakalpojumi. Atbildes uz šo jautājumu neatšķiras no iepriekšējās aptaujas rezultātiem.
- Gandrīz divas trešdaļas (60%) to respondentu, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši jebkākus e-pakalpojumus, pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus.
- Ja rastos nepieciešamība izmantot valsts / pašvaldību pakalpojumus, 35% respondentu meklētu iespēju izdarīt to elektroniski iestāžu / pašvaldību mājaslapās, trešā daļa (32%) speciālos tam paredzētos portālos, bet 30% šādu iespēju meklētu portālā www.latvija.lv. **Jāpiebilst, salīdzinot ar iepriekšējo aptauju rezultātiem, pieaug to respondentu skaits, kuri meklētu šādu iespēju portālā www.latvija.lv.**
- Aptaujas dati liecina, ka valsts un pašvaldību pakalpojumu izmantošana klātienē (apmeklējot iestādi) ir izplatītāka par šo pakalpojumu izmantošanu elektroniski – no 11 dažādām institūcijām tikai VID, ar izglītību saistīto valsts iestāžu, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes un Valsts zemes dienesta pakalpojumi ir vairāk izmantoti elektroniski, kā klātienē. **No dažādu valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumiem elektroniski respondenti visvairāk izmantojuši Valsts ieņēmumu dienesta, Ceļu satiksmes drošības direkcijas, pašvaldību un ar izglītību saistīto iestāžu e-pakalpojumus.**
- Pusei (51%) 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 22% respondentu ir izmantojuši iestādes / pašvaldības darbinieka palīdzību, bet 21% draugu un paziņu palīdzību.
- 75% respondentu rīcībā nav ne elektroniskās identifikācijas (eID) kartes, ne e-paraksta kartes vai virtuālā paraksta (iepriekš - 79%). Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem nedaudz pieaudzis to respondentu skaits, kuru

rīcībā ir gan eID karte, gan ir e-paraksta karte vai virtuālais paraksts (šajā aptaujā 8%, iepriekš 6%).

- 14% 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 53% (iepriekš 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 nepieciešamos e-pakalpojumus var lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem (46%, iepriekš 29%). Kā citi iemesli minēti tas, ka elektroniskais paraksts nav nepieciešams (44%, iepriekš 46%) un to, ka šobrīd nezina, kur to varētu izmantot (32%, iepriekš 35%).
- Salīdzinājumā ar iepriekšējo aptauju 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 – 37% salīdzinājumā ar 42% pusgadu un 59% gadu iepriekš. Savukārt pieaudzis to respondentu skaits, kuri nav sūtījuši elektroniski parakstītus dokumentus vispār (šajā aptaujā 35%, pusgadu iepriekš 32%, gadu iepriekš 18%).

Informētība par valsts vai pašvaldību e-pakalpojumiem

- Aptuveni vienāds skaits to respondentu, kuri ir izmantojuši kādu konkrētu valsts un pašvaldību pakalpojumu klātienē vai/un elektroniski, par šo pakalpojumu uzzināja valsts / pašvaldības iestādes mājaslapā (31%), valsts / pašvaldības iestādes klientu apkalpošanas centrā (30%) no radiem, draugiem, paziņām (28%) un portālā www.latvija.lv (28%).
- 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 ja e-pakalpojuma saņemšanas cena būtu zemāka vai būtu iespēja ātrāk saņemt rezultātu.

Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu novērtējums

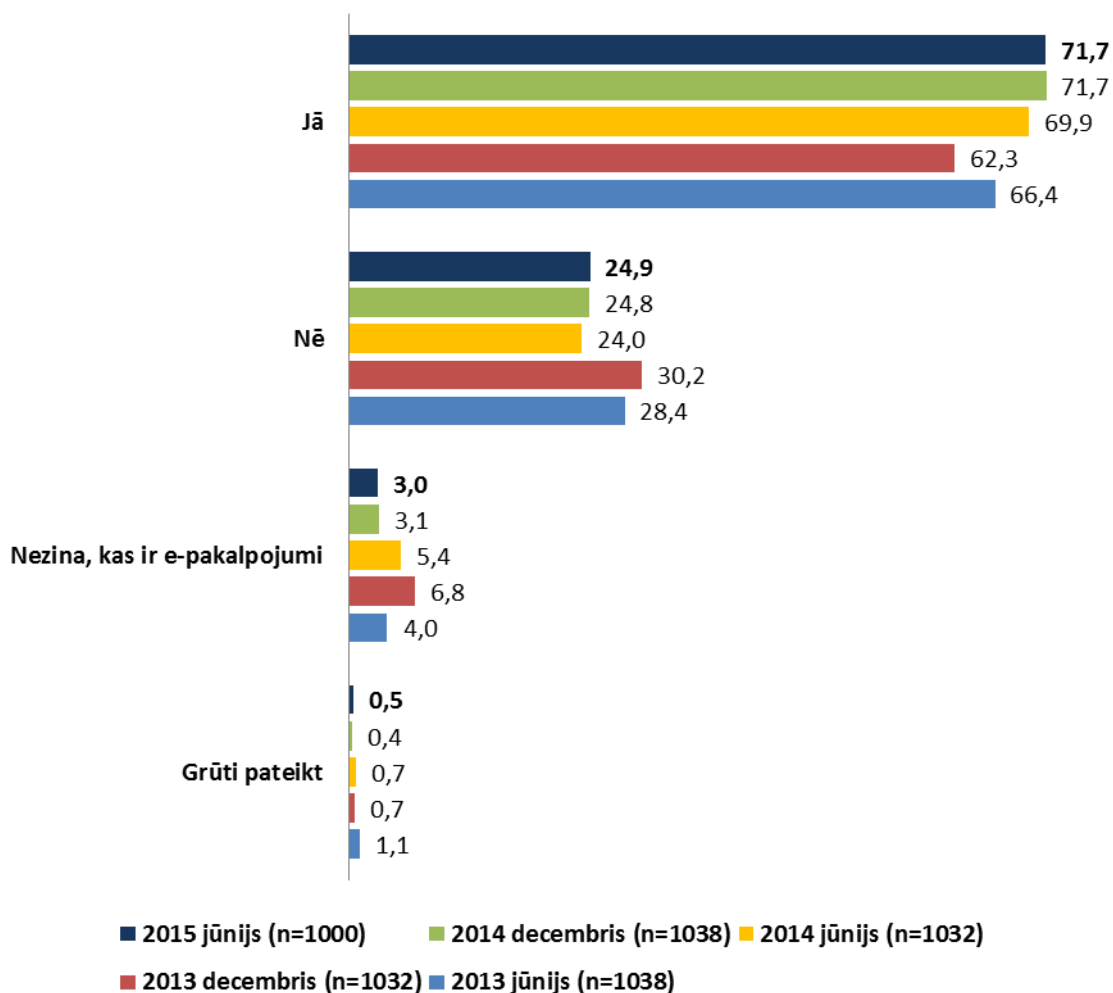
- No visiem izmantotajiem e-pakalpojumiem respondenti visapmierinātākie ir ar e-pakalpojumiem, kurus sniedz Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD), ar izglītību saistītās iestādes un pašvaldības. Savukārt Uzņēmumu reģistra, Nodarbinātības valsts aģentūras un Valsts zemes dienesta sniegtos e-pakalpojumus respondenti vērtējuši viszemāk.
- Ja nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, puse respondentu (49%) deva priekšroku pakalpojumiem klātienē / pa telefonu / pa pastu (52% pusgadu iepriekš), bet vairāk nekā trešdaļa respondentu (38%) izmantoja e-pakalpojumus (iepriekš 30%).
- 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 77% to respondentu, kuri izvēlējušies saņemt pakalpojumus klātienē, pa telefonu vai pa pastu (pusgadu iepriekš 83%).
- Puse visu respondentu, kuri ir devuši priekšroku e-pakalpojumiem, nekad nav lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs (viedtālrunī vai planšetdatorā) – 50% salīdzinājumā ar 57% pusgadu un 66% gadu iepriekš. Palielinājies to respondentu skaits, kuri mobilās ierīces izmanto dažreiz, kad ir nepieciešama šāda informācija (šajā aptaujā 29%, pusgadu iepriekš 22%, gadu iepriekš 19%).
- Aptaujas gaitā tika noskaidrots valsts un pašvaldību e-pakalpojumu Net Promoter Score (NPS). Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu Net Promoter Score 2015. gada jūnijā ir 44, kas uzskatāms par ļoti pozitīvu rādītāju (pieaugums par 5 punktiem salīdzinājumā ar NPS 2014. gada decembrī).
- 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.) (25%), balsot Saeimas un pašvaldību vēlēšanās (13%), kā arī 9% respondentu nosaukuši iespēju saņemt Dzimtsarakstu nodaļu e-pakalpojumus (bērna dzimšanas reģistrācija, laulības, šķiršanās reģistrācija u.c.).

Valsts e-pakalpojumu reklāmas novērtējums

- Aptuveni divas trešdaļas (65%) visu respondentu pēdējā pusgada laikā nav pamanījuši reklāmu, kur tiek informēts par valsts e-pakalpojumu izmantošanu / lietošanu, bet 27% respondentu apgalvo, ka šo reklāmu ir pamanījuši.
- Trešajai daļai (33%) to respondentu, kuri pēdējā pusgada laikā ir pamanījuši šo reklāmu, tā asociējas ar rūtaino ē! burtu iestāžu mājaslapās, bet katram piektajam (21%) ar interneta portālu www.latvija.lv.
- Aptuveni katram trešajam respondentam (30%) rūtainā ē! burta attēls asociējas ar valsts e-pakalpojumiem, bet 36% visu respondentu tas neasociējas ne ar ko.

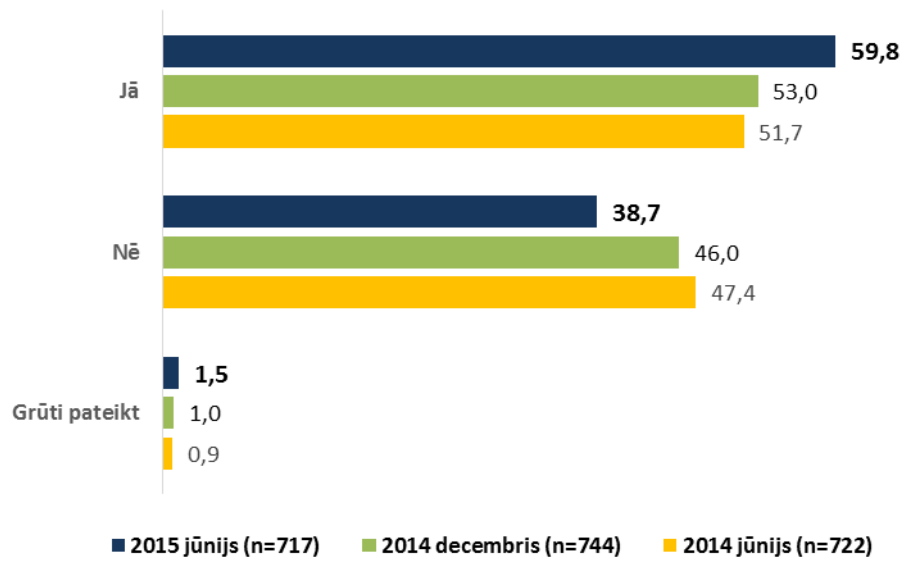
6. Aptaujas rezultātu grafiskais atspoguļojums

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



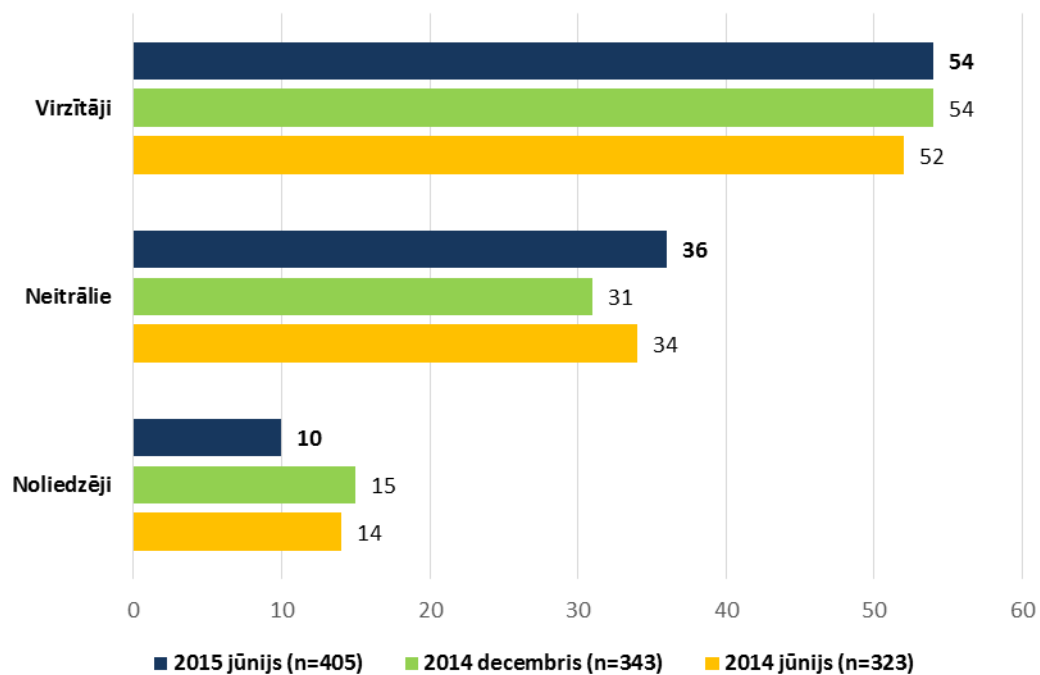
Bāze: visi respondenti.

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.

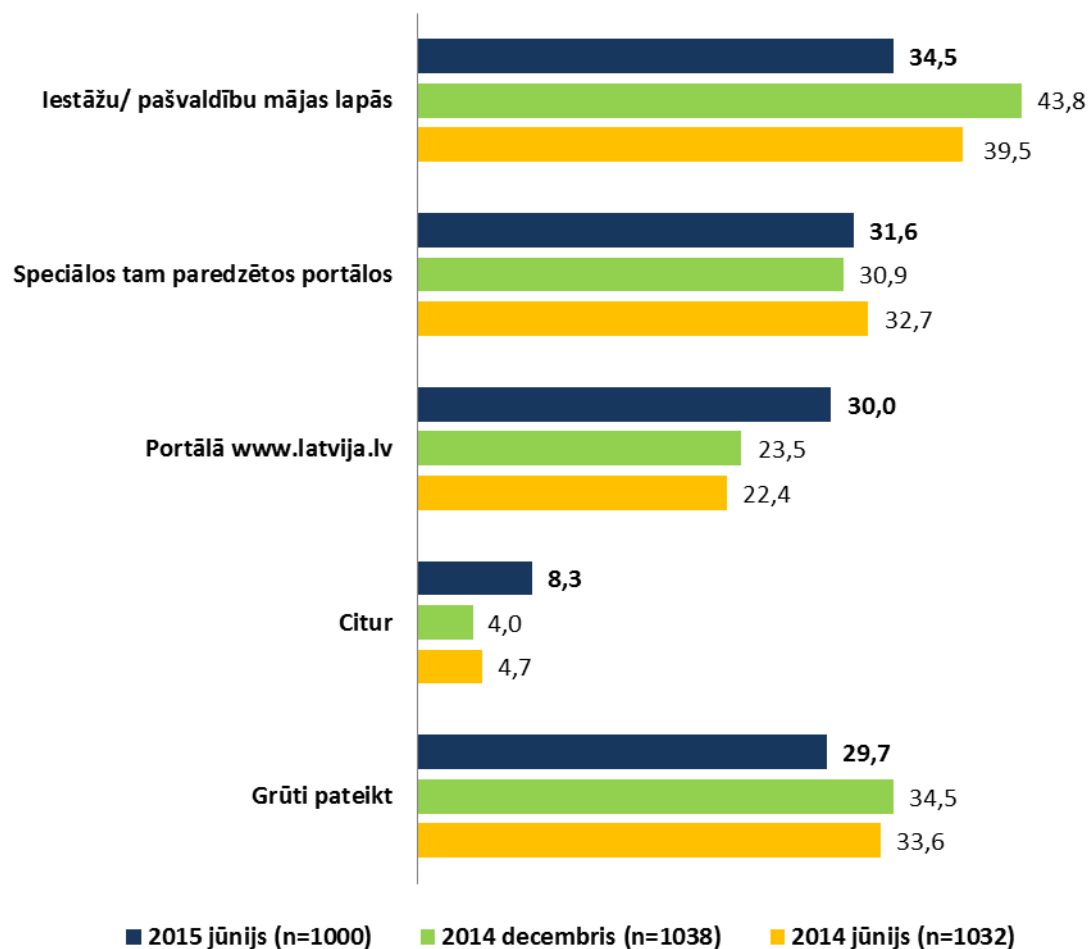
E3. Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu ieteikšana citiem (%)
Net Promoter Score



	2014 jūnijs	2014 decembris	2015 jūnijs
NPS	38	39	44
Vidējais (0 – 10)	8,3	8,3	8,4

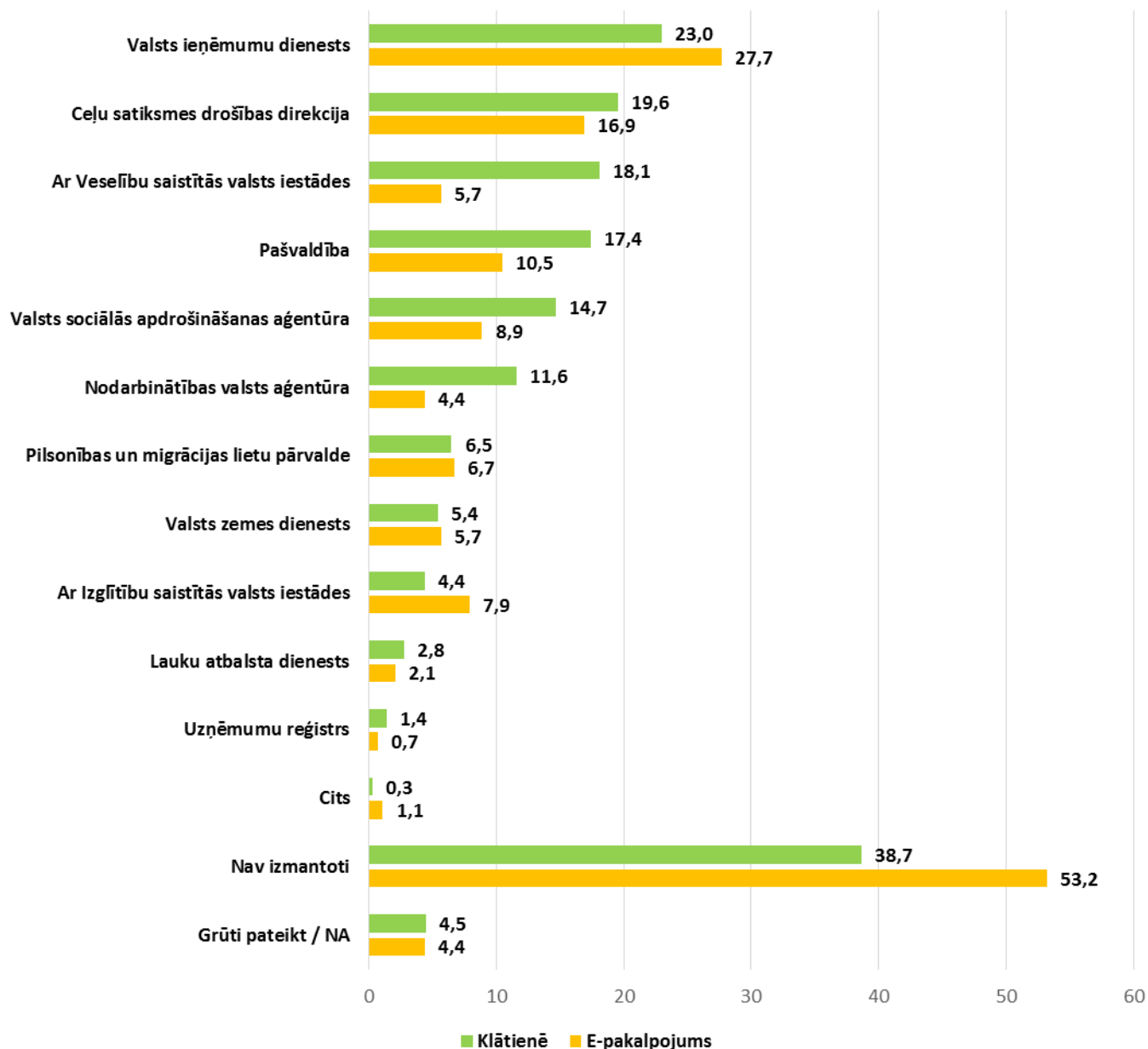
Bāze: tie respondenti, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus un kuri ir izteikuši viedokli (neskaitot tos, kuri atbildējuši „Grūti pateikt”).

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



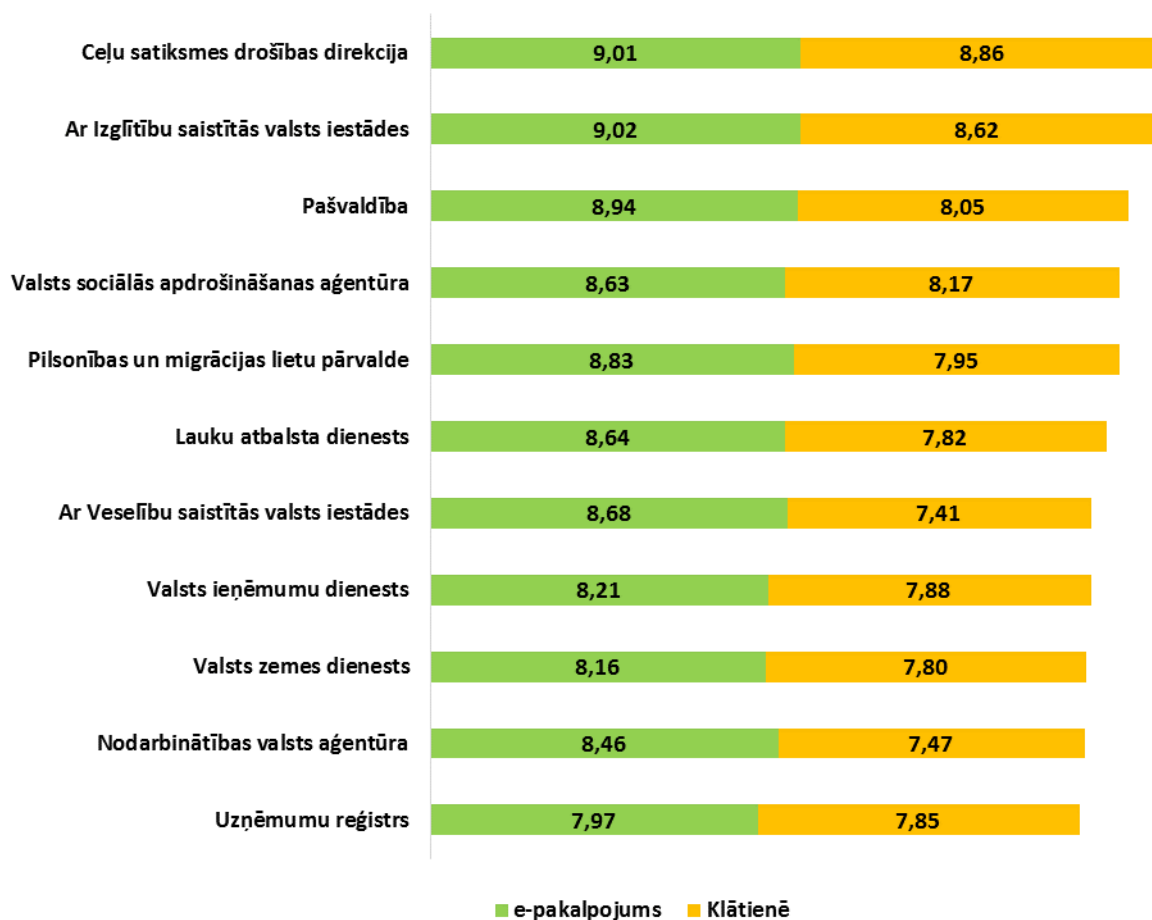
Bāze: visi respondenti (n=1000); iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

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



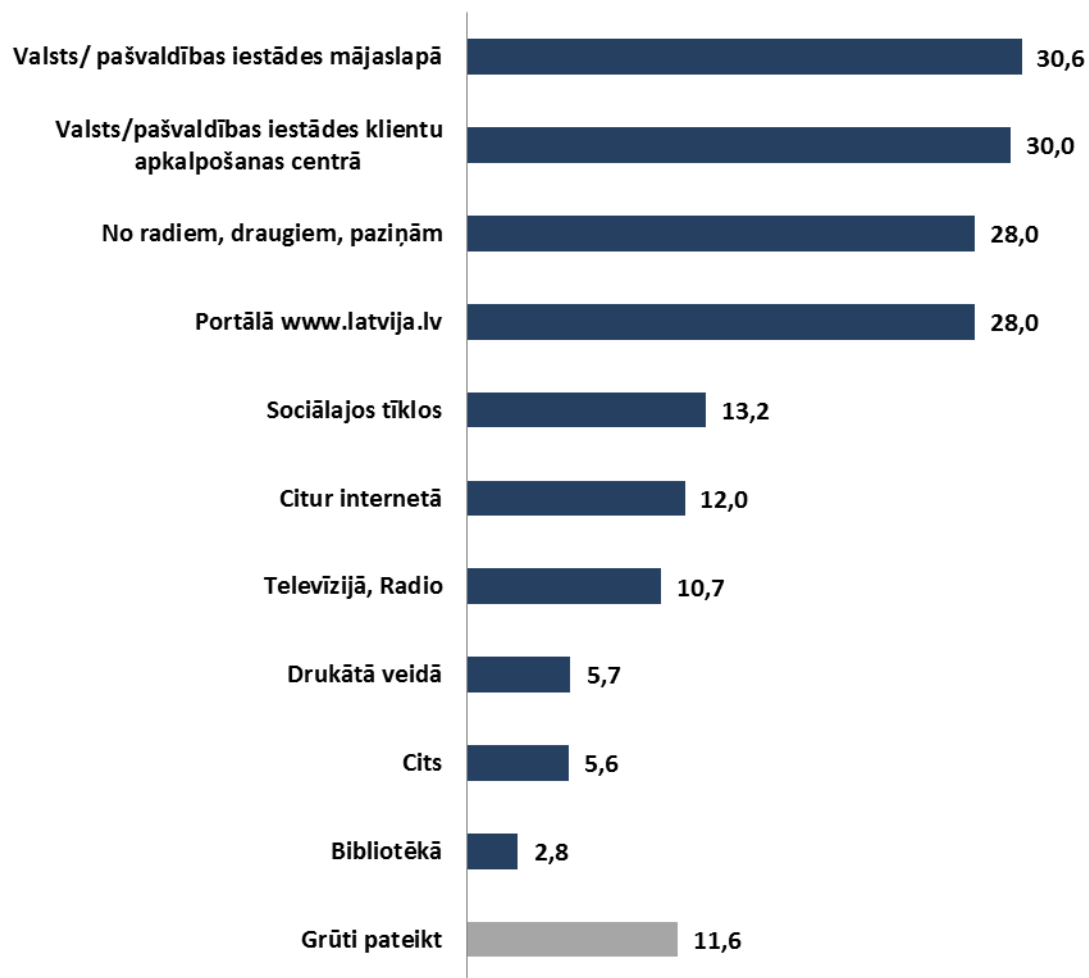
Bāze: visi respondenti (n=1000); iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

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



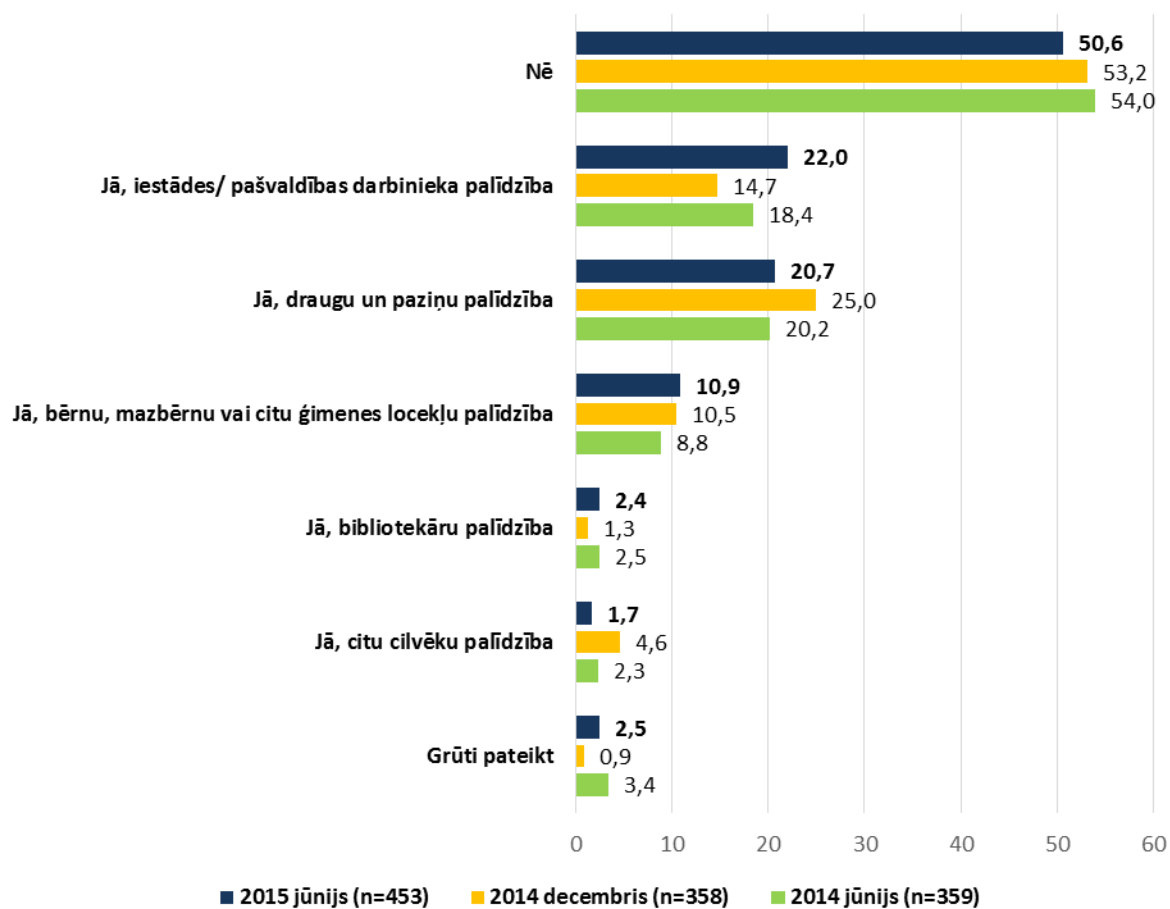
Bāze mainīga: katras iestādes pakalpojumus vērtējuši tie respondenti, kuri izmantojuši konkrētās iestādes pakalpojumus.

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



Bāze: tie respondenti, kuri ir atbildējuši, ka ir izmantojuši kādu konkrētu valsts un pašvaldību pakalpojumu klātienē vai/un elektroniski (n=769); iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

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



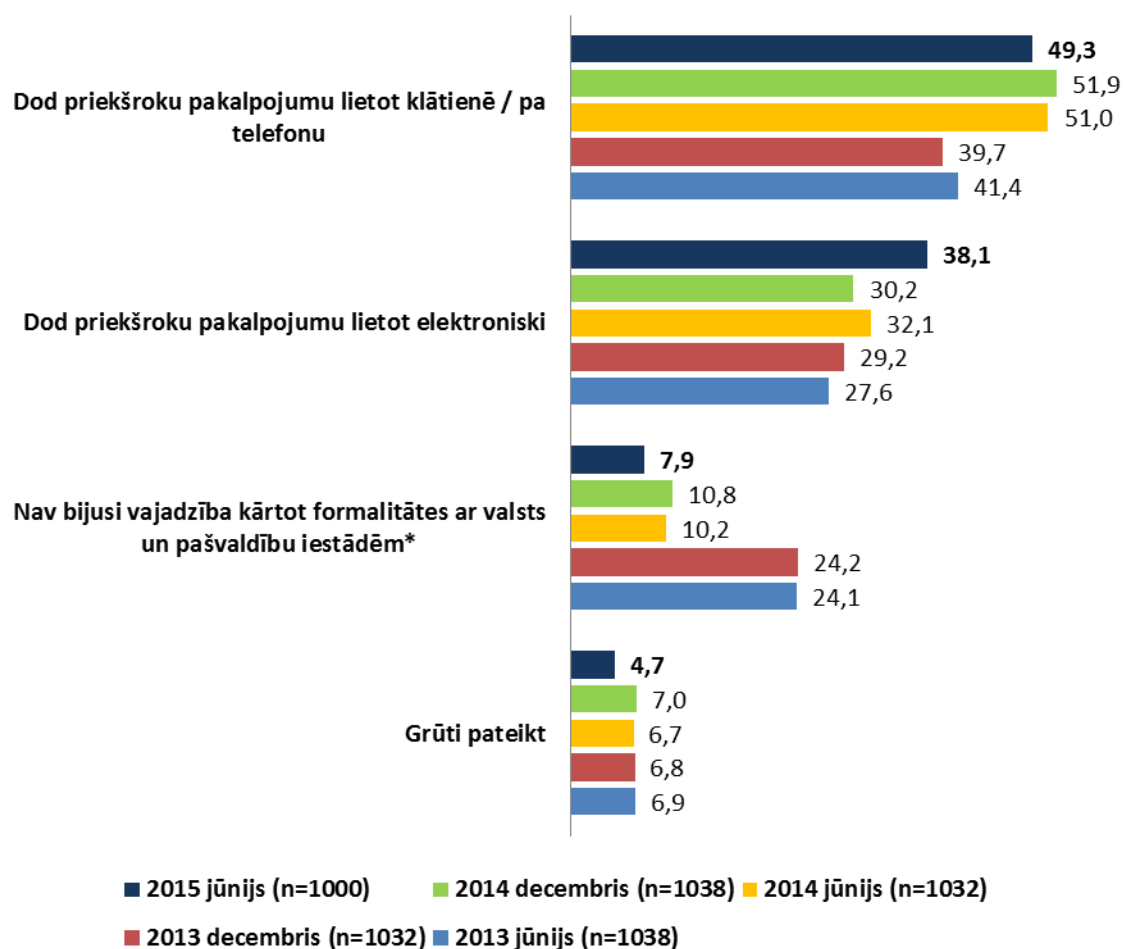
Bāze: tie respondenti, kuri atbildējuši, ka ir izmantojuši kādu konkrētu valsts un pašvaldību e-pakalpojumu; iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

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.

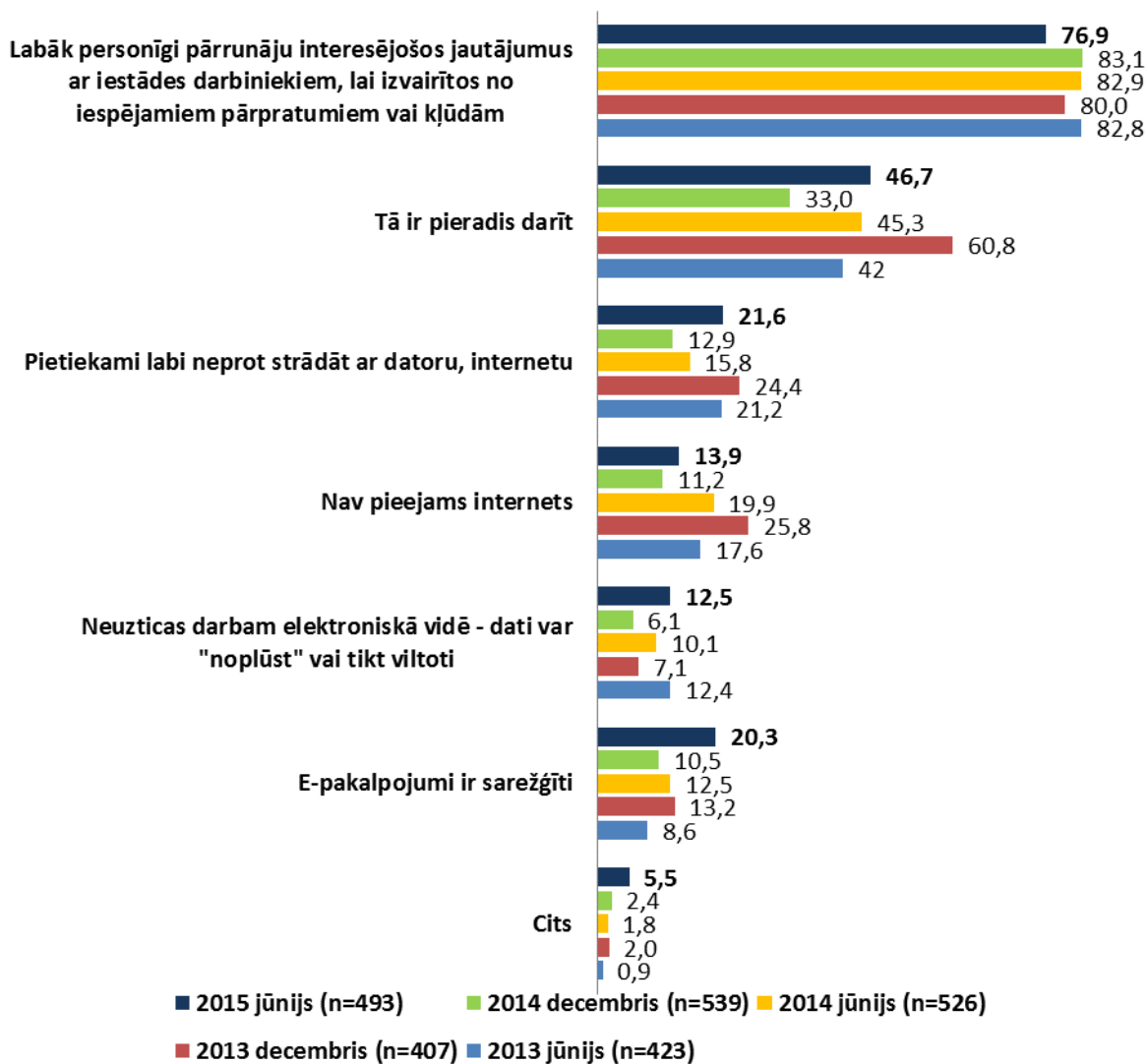
E9. Ja nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, kuru pakalpojuma saņemšanas veidu izvēlējās? (%)



Bāze: visi respondenti.

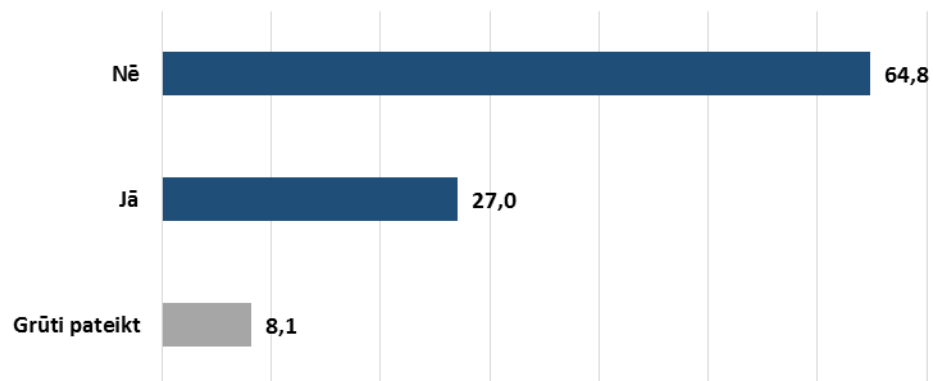
* Abās 2013. gada aptaujās atbilžu alternatīvas „Nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm” vietā respondentiem bija piedāvāta alternatīva „Nav bijusi tāda situācija, kad jāizvēlas lietot e-pakalpojumu vai nē”.

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



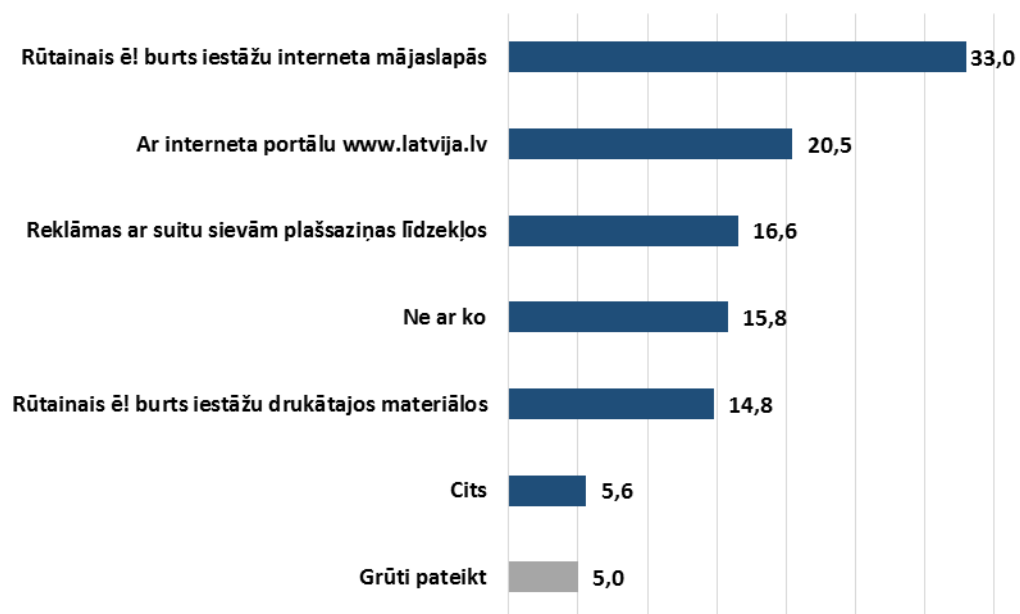
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu; iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E11a. Vai pēdējā pusgada laikā ir pamanīta reklāma, kur tiek informēts par valsts e-pakalpojumu izmantošanu/lietošanu? (%)



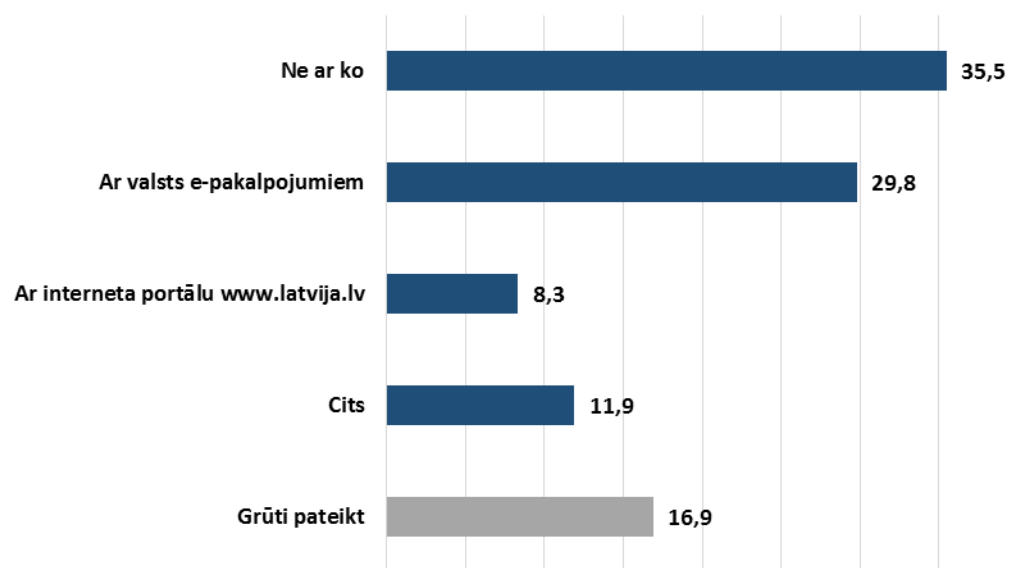
Bāze: visi respondenti (n=1000).

E11b. Ar ko asociējas šī reklāma? (%)



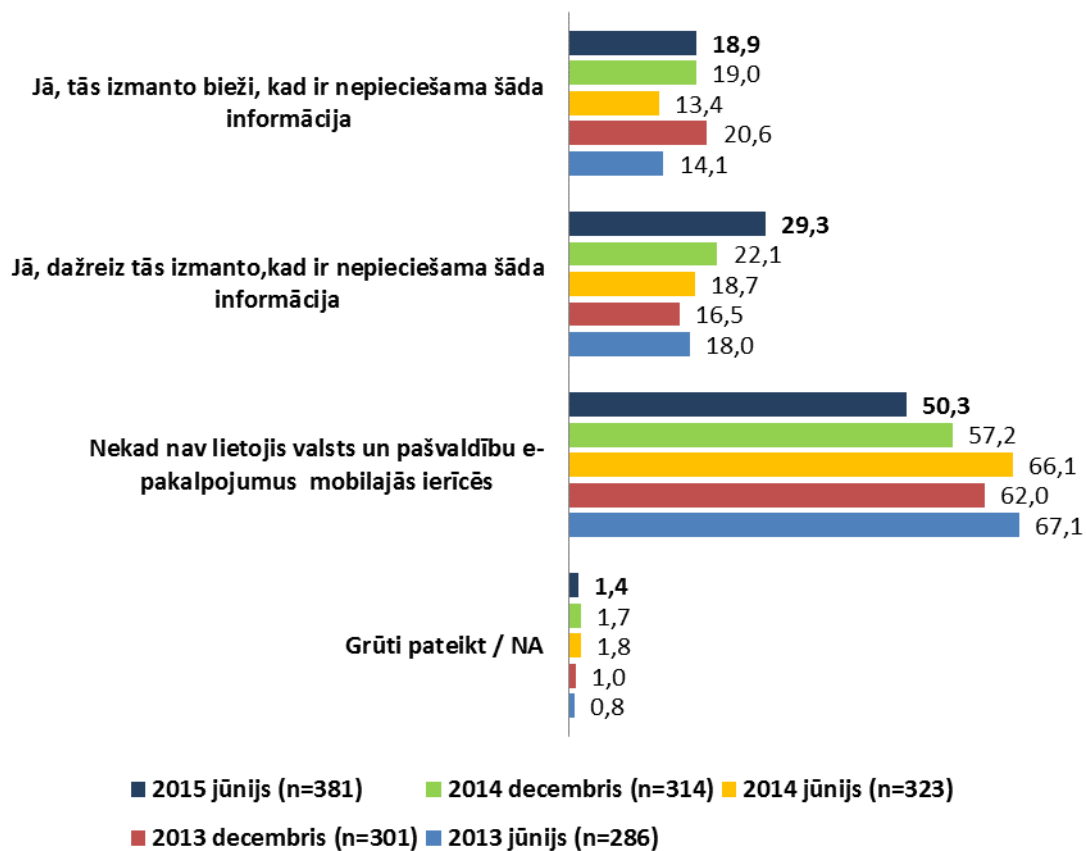
Bāze: tie respondenti, kuri pēdējā pusgada laikā ir pamanījuši reklāmu (n=270); iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E12. Ar ko asociējas rūtainā ē! burta attēls? (%)



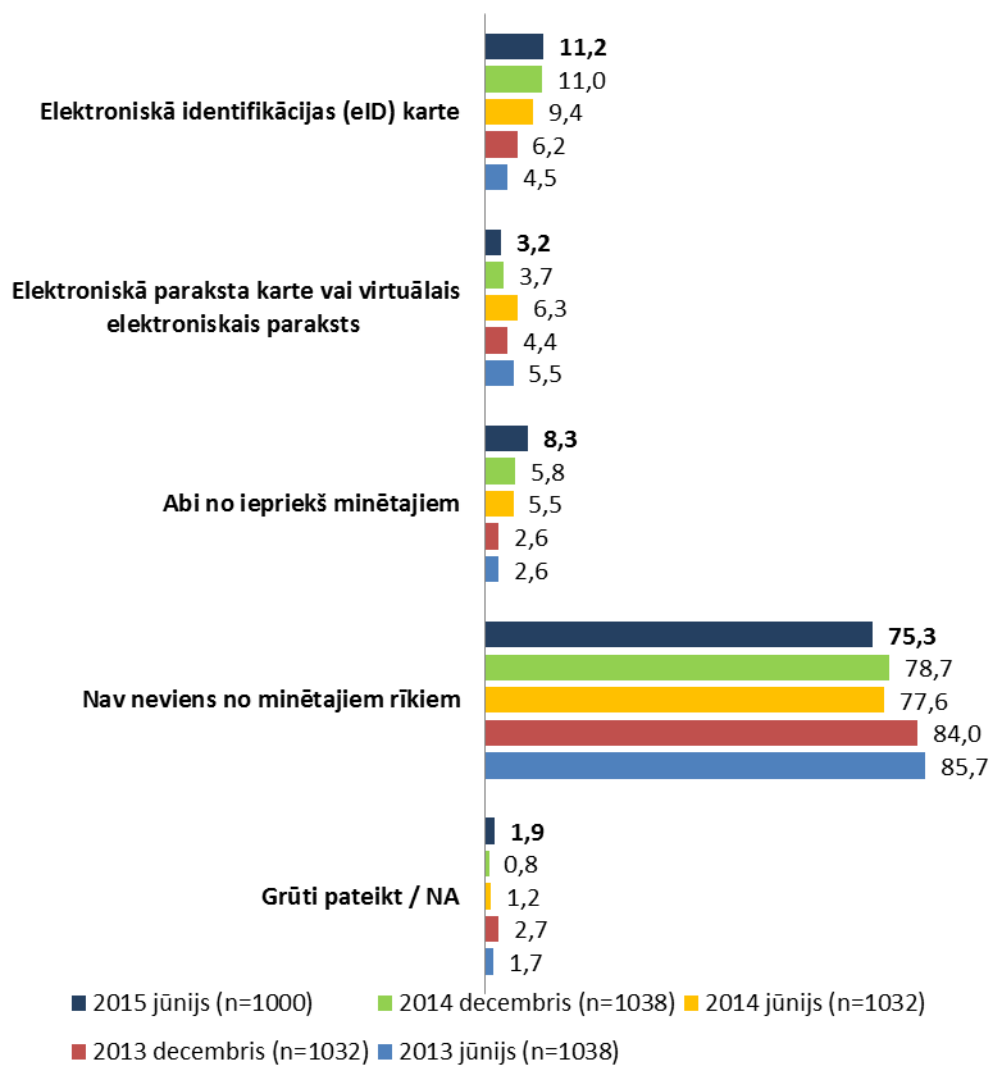
Bāze: visi respondenti (n=1000); iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

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



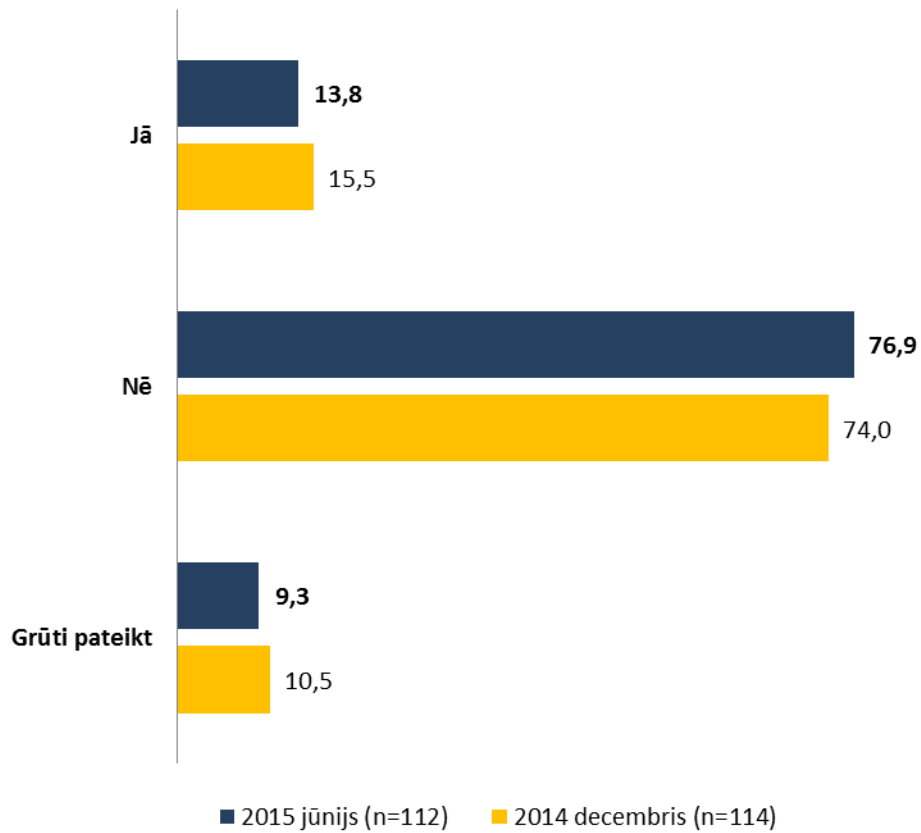
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību e-pakalpojumus.

E14. Vai Jūsu rīcībā ir... (%)



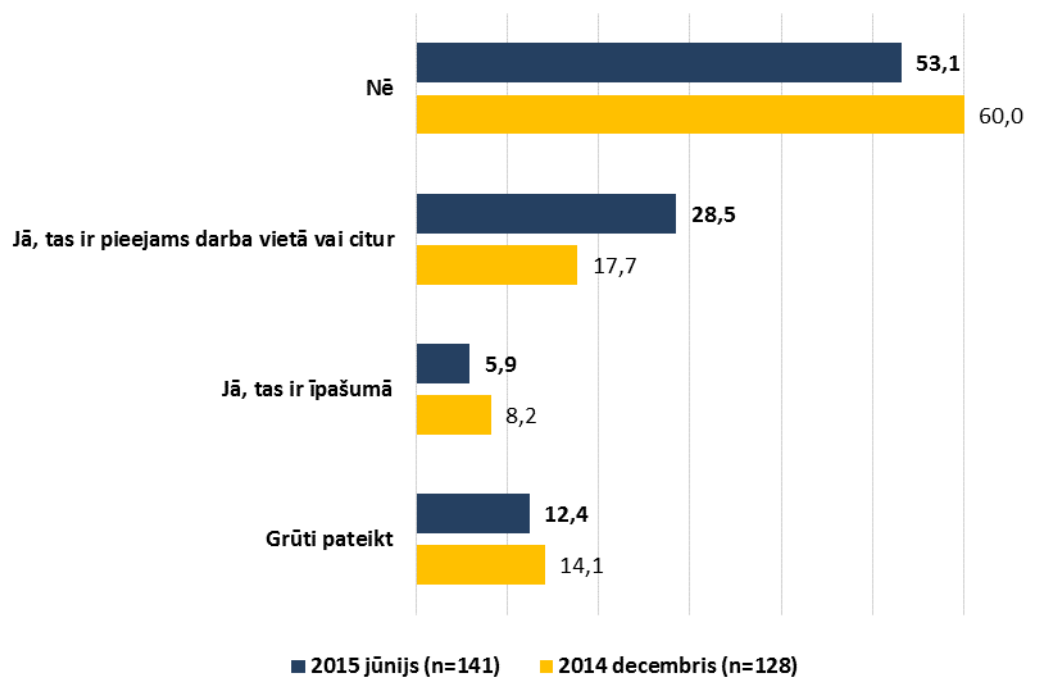
Bāze: visi respondenti.

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



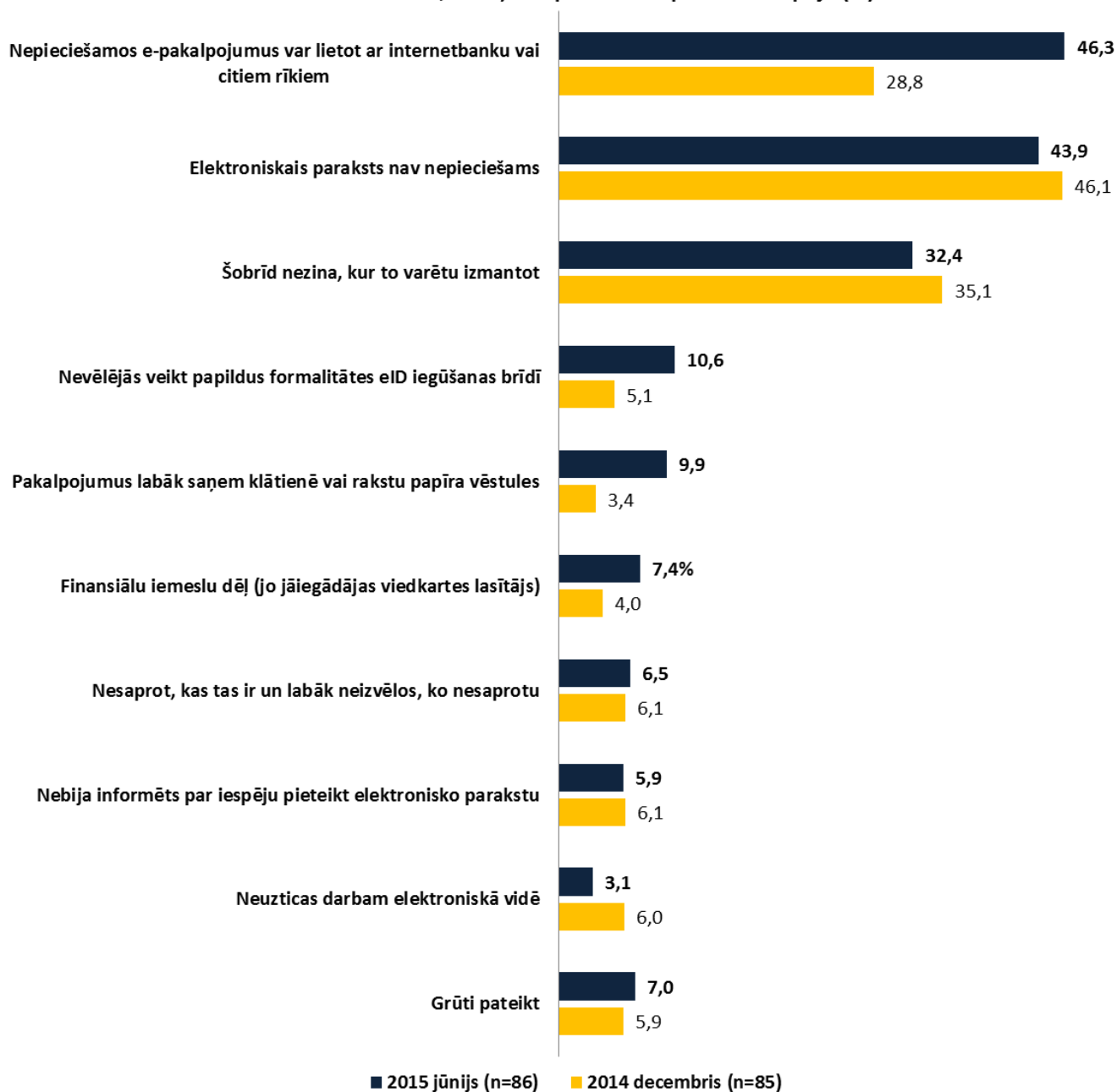
Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte.

E16. Vai ir pieejams viedkaršu lasītājs? (%)



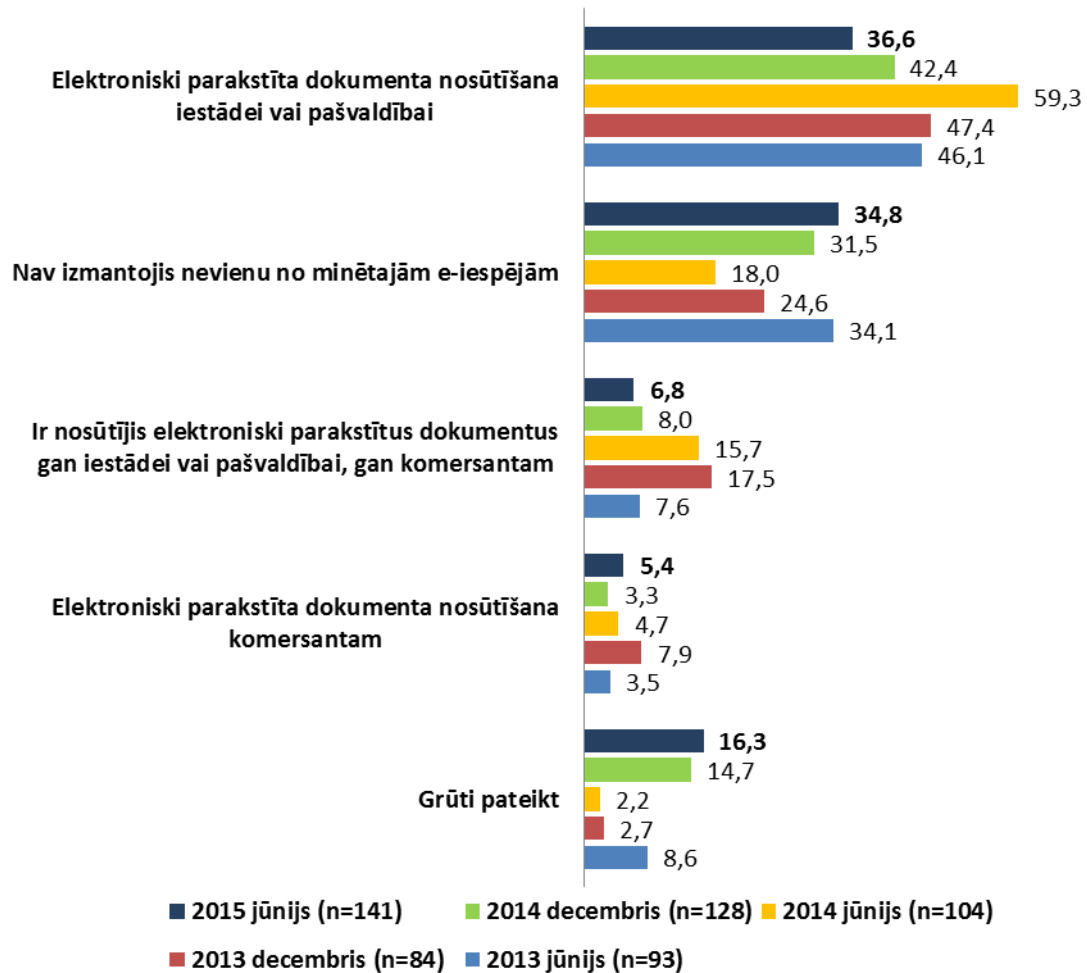
Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte un/vai elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts un kuri ir pieteikuši e-paraksta iespēju.

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



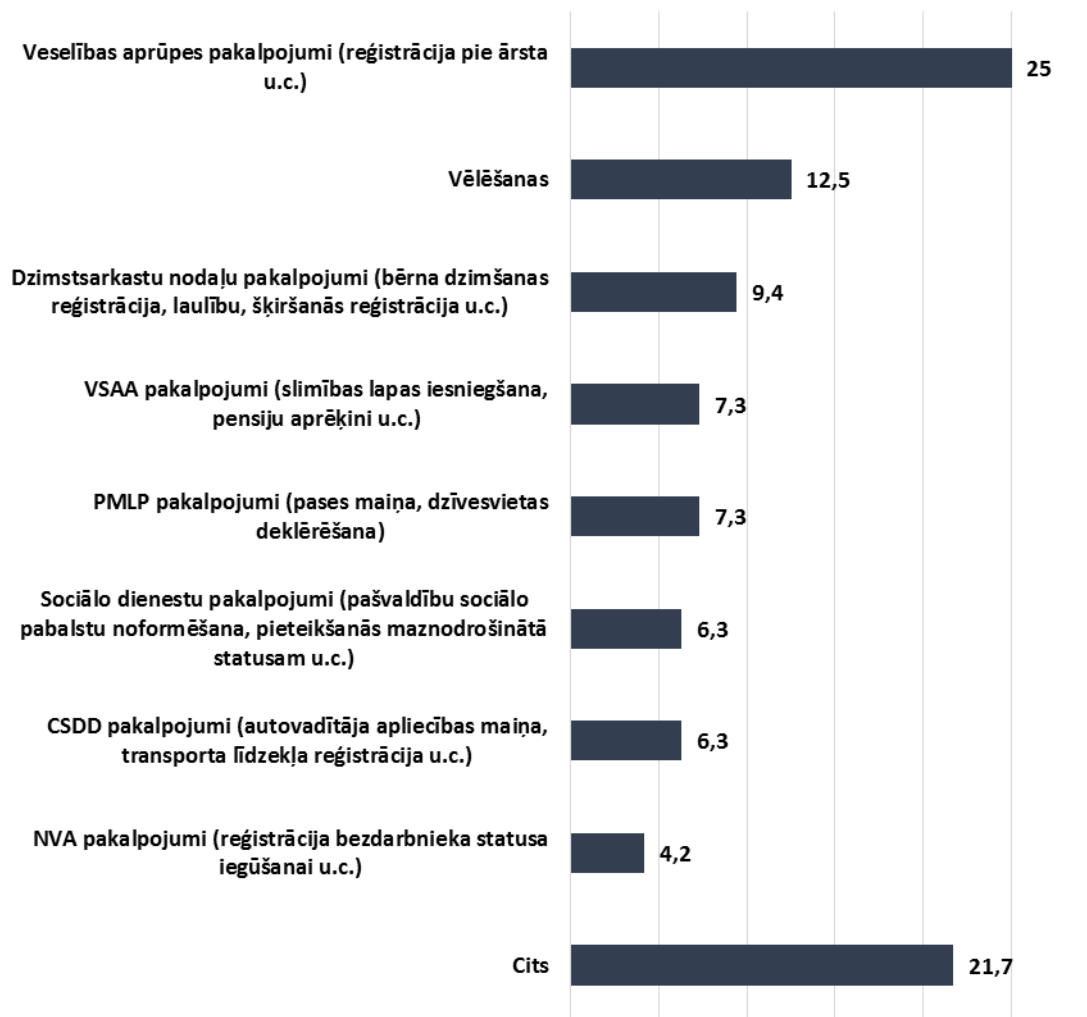
Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte un kuri nav pieteikuši e-paraksta iespēju; iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

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=96.

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	717	71,7
Nē	249	24,9
Nezina, kas ir e-pakalpojumi	30	3,0
Grūti pateikt	5	0,5
Kopā	1000	100,0

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

	Skaitis	%
Jā	429	59,8
Nē	277	38,7
Grūti pateikt	11	1,5
Kopā	717	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	% no tiem, kuri devuši vērtējumu
0 – noteikti neieteiktu	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	2	0,4
4	3	0,8
5	14	3,6
6	22	5,4
7	61	15,0
8	86	21,3
9	93	22,9
10 – noteikti ieteiktu	124	30,7
Kopā	405	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	300	30,0
Iestāžu/ pašvaldību mājaslapās	345	34,5
Speciālos tam paredzētos portālos	316	31,6
Citur	83	8,3
Grūti pateikt	297	29,7
Kopā	1341	134,1

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	
	Skaitis	%	Skaitis	%
Valsts zemes dienests	52	5,4	55	5,7
Valsts ieņēmumu dienests	220	23,0	264	27,7
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	62	6,5	64	6,7
Nodarbinātības valsts aģentūra	110	11,6	42	4,4
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	140	14,7	85	8,9
Lauku atbalsta dienests	27	2,8	20	2,1
Uzņēmumu reģistrs	13	1,4	6	0,7
Ceļu satiksmes drošības direkcija	187	19,6	162	16,9
Ar Veselību saistītās valsts iestādes	173	18,1	54	5,7
Ar Izglītību saistītās valsts iestādes	42	4,4	76	7,9
Pašvaldība	166	17,4	100	10,5
Cits	3	0,3	10	1,1
Valsts un pašvaldību pakalpojumus pēdējo 6 mēnešu laikā nav izmantojis (-usi)	369	38,7	508	53,2
Kopā	1563	163,8	1447	151,4

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	%
1	1	1,6
2	2	4,5
3	1	1,9
4	1	1,8
5	1	2,5
6	4	7,5
7	5	10,3
8	16	30,4
9	5	10,3
10	15	29,1
Kopā	52	100,0
Valsts ieņēmumu dienests - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	2	1,1
2	5	2,1
3	7	3,3
4	3	1,2
5	8	3,5
6	19	8,6
7	34	15,4
8	44	20,0
9	35	15,7
10	63	28,6
Grūti pateikt	1	0,4
Kopā	220	100,0
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	2	2,8
4	3	5,7
5	6	3,5

6	5	4,8
7	3	7,3
8	11	11,8
9	9	22,2
10	21	38,2
Grūti pateikt	1	1,3
Kopā	62	100,0
Nodarbinātības valsts aģentūra - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	1	0,9
2	4	3,3
3	1	0,7
4	2	1,7
5	5	4,5
6	15	13,7
7	21	19,4
8	32	29,4
9	9	7,7
10	20	17,9
Grūti pateikt	1	0,9
Kopā	110	100,0
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	1	0,8
3	1	1,1
4	2	1,6
5	4	2,9
6	8	6,0
7	14	10,0
8	48	34,6
9	31	22,2
10	29	20,9
Grūti pateikt	0	0,0
Kopā	140	100,0
Lauku atbalsta dienests - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	1	5,6
2	0	0,0

3	0	0,0
4	1	3,1
5	2	5,8
6	2	9,2
7	2	7,5
8	7	26,1
9	2	8,0
10	9	34,6
Grūti pateikt	0	0,0
Kopā	27	100,0
Uzņēmumu reģistrs - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	6,4
6	0	0,0
7	7	54,0
8	0	0,0
9	3	21,5
10	2	18,2
Kopā	13	100,0
Ceļu satiksmes drošības direkcija - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	4	2,0
5	5	2,7
6	8	4,0
7	14	7,4
8	28	14,8
9	39	20,7
10	90	48,3
Kopā	187	100,0
Ar Veselību saistītās valsts iestādes - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	2	1,2

2	2	1,0
3	4	2,2
4	4	2,2
5	21	11,9
6	26	14,8
7	28	16,4
8	32	18,3
9	13	7,7
10	42	24,4
Kopā	173	100,0
Ar Izglītību saistītās valsts iestādes - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	2,3
4	0	0,0
5	0	0,0
6	1	2,1
7	8	20,1
8	8	18,5
9	7	16,2
10	17	40,8
Kopā	42	100,0
Pašvaldība - klātienē		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	1	0,7
3	2	0,9
4	0	0,0
5	11	6,5
6	26	15,8
7	23	13,9
8	30	18,2
9	14	8,2
10	59	35,3
Grūti pateikt	1	0,5
Kopā	166	100,0
Cits - klātienē		
Punkti	Skaitis	%

1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	33,3
6	0	0,0
7	0	0,0
8	0	0,0
9	0	0,0
10	1	33,3
Grūti pateikt	1	33,4
Kopā	3	100,0

E-pakalpojums

Valsts zemes dienests - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
1	1	2,7
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	4	8,1
6	5	18,8
7	7	17,4
8	8	31,0
9	11	5,5
10	19	19,8
Kopā	55	100,0
Valsts ieņēmumu dienests - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
1	1	0,5
2	5	1,9
3	2	0,6
4	2	0,9
5	13	4,8
6	17	6,2
7	27	10,1
8	63	23,8
9	57	21,7
10	77	29,0
Grūti pateikt	1	0,4

Kopā	264	100,0
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	3	4,1
6	1	1,4
7	5	7,8
8	16	25,3
9	11	16,6
10	29	44,8
Kopā	64	100,0
Nodarbinātības valsts aģentūra - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
1	1	2,2
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	3	6,6
6	2	4,6
7	1	3,3
8	11	26,5
9	8	19,6
10	16	37,2
Kopā	42	100,0
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	2	2,1
6	4	4,4
7	9	11,0
8	24	28,0
9	17	20,2
10	29	34,4

Kopā	85	100,0
Lauku atbalsta dienests - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	3	14,0
7	1	6,8
8	4	21,2
9	3	17,0
10	8	41,0
Kopā	20	100,0
Uzņēmumu reģistrs - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	11,6
6	1	16,8
7	0	0,0
8	2	38,8
9	0	0,0
10	2	32,8
Kopā	6	100,0
Ceļu satiksmes drošības direkcija - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	0,5
6	8	4,8
7	10	6,3
8	28	17,5
9	38	23,5
10	77	47,4

Kopā	162	100,0
Ar Veselību saistītās valsts iestādes - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	1	1,4
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	2,0
6	3	5,8
7	3	5,5
8	15	28,3
9	8	14,0
10	23	43,0
Kopā	54	100,0
Ar Izglītību saistītās valsts iestādes - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,3
4	0	0,0
5	0	0,0
6	3	2,1
7	3	4,7
8	17	29,1
9	15	15,8
10	38	44,6
Kopā	76	100,0
Pašvaldība - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	1	0,8
3	0	0,0
4	1	1,3
5	2	1,2
6	4	5,5
7	8	10,0
8	21	15,6
9	8	20,1
10	56	44,0

Kopā	100	100,0
Cits - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	0	0,0
7	1	13,7
8	0	0,0
9	5	45,1
10	1	7,8
Grūti pateikt	3	33,4
Kopā	10	100,0

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

	Skaitis	%
Portālā www.latvija.lv	215	28,0
Valsts/ pašvaldības iestādes mājaslapā	235	30,6
Bibliotēkā	21	2,8
Sociālajos tīklos	101	13,2
Citur internetā	92	12,0
Televīzijā, Radio	82	10,7
Valsts/pašvaldības iestādes klientu apkalpošanas centrā	231	30,0
No radiem, draugiem, paziņām	215	28,0
Drukātā veidā	44	5,7
Cits	43	5,6
Grūti pateikt	89	11,6
Kopā	1369	178,1

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	49	10,9
Jā, draugu un paziņu palīdzību	94	20,7
Jā, bibliotekāru palīdzību	11	2,4
Jā, iestādes/ pašvaldības darbinieka palīdzību	99	22,0
Jā, citu cilvēku palīdzību	8	1,7
Nē	229	50,6
Grūti pateikt	11	2,5
Kopā	501	110,7

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	Skaitis	%
1	137	13,7
2	35	3,5
3	50	5,0
4	38	3,8
5	91	9,1
6	53	5,3
7	100	10,0
8	126	12,6
9	53	5,3
10	146	14,6
Grūti pateikt	172	17,2
Kopā	1000	100,0
Informācija portālā www.latvija.lv		
Punkti	Skaitis	%
1	142	14,2
2	39	3,9
3	31	3,1
4	35	3,5
5	79	7,9
6	61	6,1

7	89	8,9
8	121	12,1
9	64	6,4
10	152	15,2
Grūti pateikt	186	18,6
Kopā	1000	100,0
Informācija valsts/ pašvaldības iestādēs un to mājaslapās		
Punkti	Skaitis	%
1	116	11,6
2	25	2,5
3	48	4,8
4	22	2,2
5	66	6,6
6	68	6,8
7	95	9,5
8	150	15,0
9	93	9,3
10	162	16,2
Grūti pateikt	154	15,4
Kopā	1000	100,0
Iestādes darbinieka individuāla konsultācija/ praktiska palīdzība izmēģināt e-pakalpojumu		
Punkti	Skaitis	%
1	125	12,5
2	27	2,7
3	38	3,8
4	29	2,9
5	58	5,8
6	57	5,7
7	98	9,8
8	115	11,5
9	89	8,9
10	219	21,9
Grūti pateikt	146	14,6
Kopā	1000	100,0
Bezmaksas telefona numurs, kur varu sazināties speciālistu, ja rodas kādas neskaidrības e-pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā		
Punkti	Skaitis	%
1	110	11,0

2	17	1,7
3	36	3,6
4	22	2,2
5	58	5,8
6	70	7,0
7	75	7,5
8	117	11,7
9	102	10,2
10	269	26,9
Grūti pateikt	125	12,5
Kopā	1000	100,0
Radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs		
Punkti	Skaitis	%
1	79	7,9
2	6	0,6
3	20	2,0
4	18	1,8
5	79	7,9
6	61	6,1
7	71	7,1
8	152	15,2
9	101	10,1
10	265	26,5
Grūti pateikt	148	14,8
Kopā	1000	100,0
Saņemts apstiprinājums, ka e-pakalpojums ir veiksmīgi pabeigts		
Punkti	Skaitis	%
1	107	10,7
2	15	1,5
3	18	1,8
4	15	1,5
5	54	5,4
6	44	4,4
7	57	5,7
8	102	10,2
9	89	8,9
10	319	31,9
Grūti pateikt	180	18,0
Kopā	1000	100,0

Skaidra informācija par tiesiskajām saistībām, ko uzņemšos, izmantojot e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	112	11,2
2	16	1,6
3	31	3,1
4	21	2,1
5	62	6,2
6	51	5,1
7	63	6,3
8	111	11,1
9	76	7,6
10	213	21,3
Grūti pateikt	243	24,3
Kopā	1000	100,0
Ja e-pakalpojuma saņemšanas cena būtu zemāka vai būtu iespēja ātrāk saņemt rezultātu		
Punkti	Skaits	%
1	111	11,1
2	10	1,0
3	22	2,2
4	16	1,6
5	41	4,1
6	67	6,7
7	62	6,2
8	100	10,0
9	66	6,6
10	244	24,4
Grūti pateikt	260	26,0
Kopā	1000	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	493	49,3
Deva priekšroku pakalpojumu lietot elektroniski	381	38,1
Nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm	79	7,9
Grūti pateikt	47	4,7
Kopā	1000	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	379	76,9
Tā ir pieradis darīt	230	46,7
Nav pieejams internets	68	13,9
Pietiekami labi neprot strādāt ar datoru, internetu	106	21,6
E-pakalpojumi ir sarežģīti	100	20,3
Neuzticas darbam elektroniskā vidē - dati var "noplūst" vai tikt viltoti	61	12,5
Cits	27	5,5
Grūti pateikt	5	1,1
Kopā	977	198,4

E11a. Vai pēdējā pusgada laikā esiet pamanījuši reklāmu, kur tiek informēts par valsts e-pakalpojumu izmantošanu/lietošanu?

	Skaitis	%
Jā	270	27,0
Nē	648	64,8
Grūti pateikt	81	8,1
Kopā	100	100,0

E11b. Ar ko jums asociējas šī reklāma? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

	Skaitis	%
Rūtainais ē! burts iestāžu interneta mājaslapās	89	33,0
Rūtainais ē! burts iestāžu drukātajos materiālos	40	14,8
Reklāmas ar suitu sievietēm plašsaziņas līdzekļos	45	16,6
Ar interneta portālu www.latvija.lv	55	20,5
Ne ar ko	43	15,8
Cits	15	5,6
Grūti pateikt	14	5,0
Kopā	301	111,2

E12. Tagad es jums parādīšu attēlu – ar ko jums tas asociējas? ATBILŽU VARIANTUS NETEIKT PRIEKŠĀ! IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

	Skaitis	%
Ar valsts e-pakalpojumiem	298	29,8
Ar interneta portālu www.latvija.lv	83	8,3
Ne ar ko	355	35,5
Cits	119	11,9
Grūti pateikt	169	16,9
Kopā	1023	102,3

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	72	18,9
Jā, dažreiz tās izmanto, kad nepieciešama šāda informācija	112	29,3
Nekad nav lietojis valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs	192	50,3
Grūti pateikt / NA	5	1,4
Kopā	381	100,0

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

	Skaits	%
Elektroniskā identifikācijas (eID) karte	112	11,2
Elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	32	3,2
Abi no iepriekš minētajiem	83	8,3
Nav neviens no minētajiem rīkiem	753	75,3
Grūti pateikt / NA	19	1,9
Kopā	1000	100,0

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

	Skaits	%
Jā	15	13,8
Nē	86	76,9
Grūti pateikt / NA	10	9,3
Kopā	112	100,0

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

	Skaits	%
Jā, tas ir manā īpašumā	8	5,9
Jā, tas man ir pieejams darbā vai citur	40	28,5
Nē	75	53,1
Grūti pateikt / NA	18	12,4
Kopā	141	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	5,9
Neuzticas darbam elektroniskā vidē	3	3,1
Šobrīd nezina, kur to varētu izmantot	28	32,4
Elektroniskais paraksts nav nepieciešams	38	43,9
Nesaprot, kas tas ir un labāk neizvēlos, ko nesaprotu	6	6,5
Nevēlējās veikt papildus formalitātes eID iegūšanas brīdī	9	10,6
Finansiālu iemeslu dēļ (jo jāiegādājas viedkartes lasītājs)	6	7,4
Pakalpojumus labāk saņēmu klātienē vai rakstu papīra vēstules	9	9,9
Nepieciešamos e-pakalpojumus var lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem	40	46,3
Grūti pateikt	6	7,0
Kopā	150	173,0

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

	Skaitis	%
Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana iestādei vai pašvaldībai	52	36,6
Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana komersantam	8	5,4
Ir izmantojis abas minētās e-iespējas	10	6,8
Nav izmantojis nevienu no minētajām e-iespējām	49	34,8
Grūti pateikt	23	16,3
Kopā	141	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	
										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	☐

E11a. Vai pēdējā pusgada laikā esiet pamanījuši reklāmu, kur tiek informēts par valsts e-pakalpojumu izmantošanu/lietošanu?

1	Jā	☐
2	Nē	☐ → PĀRIET UZ E12
99	Grūti pateikt	☐ → PĀRIET UZ E12

E11b. Ar ko jums asociējas šī reklāma? ATBILŽU VARIANTUS NETEIKT PRIEKŠĀ! IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

1	Rūtainais ē! burts iestāžu interneta mājaslapās	☐
2	Rūtainais ē! burts iestāžu drukātajos materiālos	☐
3	Reklāmas ar suitu sievietēm plašsaziņas līdzekļos	☐
4	Ar interneta portālu www.latvija.lv	☐
5	Ne ar ko	☐
6	Cits (lūdzu norādīt) _____	☐
99	Grūti pateikt	☐

E12. Tagad es jums parādišu attēlu – ar ko jums tas asociējas? ATBILŽU VARIANTUS NETEIKT PRIEKŠĀ! IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES. JAUTĀJUMS TIEK UZDOTS VISIEM RESPONDENTIEM!

1	Ar valsts e-pakalpojumiem	☐
2	Ar interneta portālu www.latvija.lv	☐
3	Ne ar ko	☐
4	Cits (lūdzu norādīt) _____	☐
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.a	5.2.a	5.1.b	5.2.b
		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.)	☐		☐	

		5.1.a	5.2.a	5.1.b	5.2.b
		Izmantoju klātienē	Punkti	Izmantoju e-pakalpojumu	Punkti
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 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 medijos (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	Bez maksas 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 izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs		99
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	☐	→ Pāriet pie E13. jautājuma
2	Es devu priekšroku pakalpojumu lietot elektroniski	☐	
3	Man nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm	☐	
9	Grūti pateikt	☐	

E10. 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	☐
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	☐
7	Cits (lūdzu norādīt) _____	☐
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	☐	
2	Elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	☐	→Pāriet pie E16. jautājuma
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	☐	
2	Nē	☐	→Pāriet pie E17. jautājuma
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..... ☐ | 5) Esat pensionārs vai saņemat invaliditātes pensiju..... ☐ | Ja atzīmēts tikai šeit, pāriet pie qd4 |
| 2) Esat vadītājs (strādājat algotu darbu, vismaz viens padotais)..... ☐ | Esat mājsaimniece vai atrodaties kopšanas atvaļinājumā ☐ | |
| 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*

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, 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 EURO ☐ (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)	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)
