

PĒTĪJUMS

Sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu.

2012. gada decembris

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 (p.k. 280874-13056)
Adrese: Ciemupes iela 1-28, Rīga, LV 1024
Tālrunis 29135445
E-pasts: andris@aptaujucentrs.lv

VARAM Publisko pakalpojumu departaments, Elektronisko pakalpojumu nodaļa

Pētījums publicēts [VARAM mājas lapā](#)

Saturs

1. Aptaujas tehniskā informācija.....	3
2. Terminu skaidrojums.....	4
3. Respondentu sociāldemogrāfiskais profils.....	5
4. Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula.....	10
5. Secinājumi	11
6. Aptaujas rezultātu grafiskais atspoguļojums	14

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.gadā viens izvērtējums un laika posmā no 2013.gada līdz 2015.gadam pa diviem izvērtējumiem gadā. Dotais izvērtējums ir pirmais šo sabiedriskās domas izvērtējumu sērijā, tādēļ tajā netiek veikts salīdzinājums ar iepriekšējā perioda datiem, bet tas uzskatāms par atskaites punktu turpmākajiem sabiedriskās domas izvērtējumiem.

Aptaujas veicējs – SIA „Aptauju Centrs”

Aptaujas norises laiks – 2012.gada 30.novembris – 17.decembris.

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 – 1002 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 – 59 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) – aprēķina metode, kas novērtē klientu lojalitāti, rekomendācijas potenciālu 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 virzītājiem (promoters), tie, kas izvēlas ciparus no nulles līdz seši - par noliedzējiem (detractors), savukārt tie, kas atzīmē septīto vai astoto variantu - par neitrālajiem (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	96	9,6
	Vidējā	246	24,5
	Arodizglītība	101	10,1
	Vidējā speciālā	301	30,1
	Nepabeigta augstākā	54	5,4
	Augstākā	200	19,9
	NA	4	0,4
	Kopā	1002	100,0

Nodarbošanās			
		Skaitis	Procenti
Nodarbošanās	Pašnodarbinātais	28	2,6%
	Uzņēmējs, īpašnieks	22	2,1%
	Palīdz ģimenes uzņēmumā	5	0,4%
	Strādā pastāvīgu, algotu darbu	563	53,6%
	Piestrādā gadījuma darbos	47	4,5%
	Bērna kopšanas atvaļinājumā	13	1,2%
	Mājsaimniece	12	1,2%
	Bezdarbnieks	78	7,4%
	Mācās, studē	81	7,7%
	Saņem pensiju	203	19,3%

	Kopā	1050	100,0%
--	------	------	--------

Iespējamās vairākas atbildes, tādēļ skaits lielāks par 1002.

Kādā nodarbinātības sektorā strādā?

		Skaitis	Procenti
	Valsts un pašvaldību sektors (sabiedriskais sektors)	188	28,6
	Privātais sektors	442	67,2
	Cita	9	1,4
	Grūti pateikt / NA	19	2,9
	Kopā	657	100,0

Ieņemamais amats

		Skaitis	Procenti
	Apkalpojošās sfēras darbinieks	91	13,8
	Vienkāršs strādnieks	165	25,1
	Kvalificēts strādnieks	104	15,9
	Kvalificēts speciālists	131	19,9
	Grāmatvedis, finanšu speciālists	25	3,8
	Ierēdnis, biroja darbinieks	41	6,3
	Vidējā līmeņa vadītājs	30	4,5
	Skolotājs, pasniedzējs	29	4,4
	Zemnieks, laukstrādnieks, mežstrādnieks	10	1,5
	Direktors, uzņēmējs	15	2,3
	Cits	6	,9
	NA	10	1,5
	Kopā	657	100,0

Ģimenes tīrais mēneša ienākums			
		Skaitis	Procenti
	Līdz Ls 100	36	3,5
	Ls 101 - Ls 200	132	13,2
	Ls 201 - Ls 300	176	17,6
	Ls 301 - Ls 400	192	19,1
	Ls 401 - Ls 500	120	11,9
	Ls 501 – Ls 600	141	14,1
	Ls 601 – Ls 700	91	9,1
	Ls 701 – Ls 800	58	5,8
	Ls 801 – Ls 1000	25	2,5
	Virs Ls 1000	10	1,0
	NA	22	2,2
	Kopā	1002	100,0

Vecums			
		Skaitis	Procenti
	18 - 24 gadi	136	13,5
	25 - 34 gadi	183	18,2
	35 - 44 gadi	188	18,7
	45 - 54 gadi	193	19,3
	55 – 64 gadi	168	16,8
	65 – 74 gadi	135	13,4
	Kopā	1002	100,0

Valoda, kurā visbiežāk runā ģimenē			
		Skaitis	Procenti
	Latviešu	610	60,8
	Krievu	372	37,1
	Cita	20	2,0
	Kopā	1002	100,0

Tautība			
		Skaitis	Procenti
	Latviešu	601	59,9
	Krievu	353	35,2
	Cita	48	4,8
	Kopā	1002	100,0

Vai lieto internetu?			
		Skaitis	Procenti
	Jā	694	69,3
	Nē	308	30,7
	Kopā	1002	100,0

Dzimums			
		Skaitis	Procenti
	Vīrietis	466	46,5
	Sieviete	536	53,5
	Kopā	1002	100,0

Dzīvesvieta			
		Skaitis	Procenti
	Rīga	329	32,8
	Cita pilsēta	353	35,2
	Lauku teritorija	320	31,9
	Kopā	1002	100,0

Reģions			
		Skaitis	Procenti
	Rīga	325	32,5
	Pierīgas reģions	178	17,7
	Vidzemes reģions	101	10,1
	Kurzemes reģions	129	12,8
	Zemgales reģions	122	12,2
	Latgales reģions	147	14,7
	Kopā	1002	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 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 atbilstošais 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

- Pēdējo 6 mēnešu laikā jebkādus elektroniskos pakalpojumus ir izmantojusi nedaudz vairāk kā ceturtdaļa visu respondentu – 28%, savukārt 16% respondentu atzīst, ka nezina, kas ir e-pakalpojumi.
- Četrām piektdaļām jeb 81% respondentu rīcībā nav ne elektroniskās identifikācijas (eID) kartes, ne e-paraksta kartes vai virtuālā paraksta. Tikai 2% respondentu rīcībā ir abi no minētajiem rīkiem, bet 4% eID karte un tik pat e-paraksta karte vai virtuālais paraksts.
- Aptuveni $\frac{2}{3}$ to respondentu (70%), kuru rīcībā ir eID karte, piesakoties eID kartei nav pieteikuši arī elektroniskā paraksta iespēju.
- Vairums aptaujāto, kuru rīcībā ir eID karte, kā iemeslu tam, ka viņi nav pieteikuši elektroniskā paraksta iespēju min faktu, ka šī iespēja viņiem nav nepieciešama – 86% respondentu. Kā nākamais biežāk minētais iemesls minēta neuzticība darbam elektroniskā vidē (15%).
- Vairāk kā puse (52%) respondentu, kuru rīcībā ir e-paraksta karte, virtuālais e-paraksts un/vai eID karte ar e-paraksta iespēju ir izmantojuši iespēju nosūtīt elektroniski parakstītu dokumentu iestādei vai pašvaldībai. Savukārt viena piektā daļa aptaujāto, kuru rīcībā ir e-paraksta karte, virtuālais e-paraksts un/vai eID karte ar e-paraksta iespēju, elektroniski parakstītu dokumentu ne reizi nav nosūtījuši ne iestādei vai pašvaldībai, ne komersantiem – 22%.
- Gandrīz 4/5 visu aptaujāto respondentu (77%) neizmanto valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus internetā. Visbiežāk norādītā joma, kurā respondenti ir izmantojuši valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus, ir sociālo pakalpojumu joma (11%).
- Vairāk kā citus valsts un pašvaldības e-pakalpojumus respondenti ir izmantojuši portālā www.latvija.lv pieejamos pakalpojumus (10%), kā arī izmantojuši elektronisku datu iesniegšanas iespēju Valsts ieņēmumu dienesta Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (9%).

Informētība par valsts vai pašvaldību e-pakalpojumiem

- Visbiežāk par iespējām izmantot valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus respondenti uzzina no radiem, draugiem, paziņām (35%) un valsts vai pašvaldību iestādēs (32%). Citu visbiežāk izmantoto informācijas avotu vidū minēts portāls www.latvija.lv (24%), pakalpojumu sniedzēja (valsts vai pašvaldības iestādes) mājas lapa (23%), kā arī reklāma internetā (21%).
- Ar informācijas par valsts vai pašvaldību e-pakalpojumiem pietiekamību ir apmierināta 1/5 respondentu (19%). Divas reizes vairāk par šo respondentu skaitu ir to, kuri uzskata, ka informācija par valsts vai pašvaldību e-pakalpojumiem nav pieejama pietiekamā apjomā (39%).
- Novērtējot, cik būtiski ir dažādi informācijas avoti par valsts vai pašvaldību e-pakalpojumiem, visaugstāko vērtējumu saņēmusi iespēja iegūt plašāku informāciju par personas sniegto datu apstrādes drošību, norādes par turpmāko rīcību pēc e-pakalpojumu izpildes, radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs, kā arī klātienē konsultācijas iestādē vai iestādes klientu apkalpošanas centrā, kas nodrošina pakalpojumu – visi minētie informācijas avoti saņēmuši vidējo vērtējumu 4,2 skalā no 1 līdz 5, kur 1 atbilst viszemākajam novērtējumam un 5 – visaugstākajam. Kā visnebūtiskākos informācijas avotus respondenti novērtējuši reklāmu radio un televīzijā, kā arī reklāmkarogus (banners) internetā.
- Nospiedošais vairākums respondentu (89%) valsts un pašvaldības pakalpojumu saņemšanai vai informācijas ieguvei par tiem nekad neizmanto mobilās ierīces (viedtālruni vai planšetdatoru). Tikai 3% respondentu mobilās ierīces izmanto vienmēr vai gandrīz vienmēr, kad ir nepieciešama šāda informācija.

Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu novērtējums

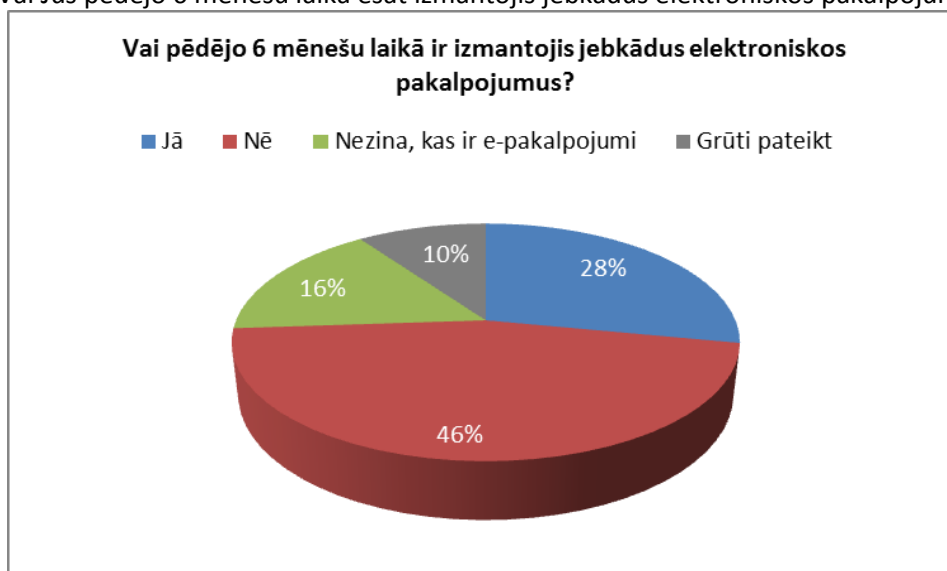
- Vērtējot e-pakalpojumu un citu e-iespēju īpašības, respondenti visaugstāk novērtējuši resursu (laika, naudas) ietaupījumu – šī īpašība skalā no 1 līdz 5, kur 1 atbilst viszemākajam novērtējumam un 5 – visaugstākajam, saņēmusi vidējo vērtējumu 4,2. Nedaudz zemāk (4,1) respondenti vērtējuši e-pakalpojumu un e-iespēju pieejamību jebkurā laikā un vietā.
- Aptaujas gaitā tika noskaidrots valsts un pašvaldību e-pakalpojumu Net Promoter Score (NPS). Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu Net Promoter Score 2012. gada decembrī ir 13, kas ir pozitīvs rādītājs.

- Ja nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, mazāk par pusi respondentu (41%) deva priekšroku pakalpojumiem klātienē / pa telefonu / pa pastu, bet $\frac{1}{4}$ respondentu (25%) izmantoja e-pakalpojumus.
- 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 89% to respondentu, kuri izvēlējušies saņemt pakalpojumus klātienē, pa telefonu vai pa pastu.
- Tie respondenti, kuri izvēlējušies e-pakalpojumus (25% no visiem respondentiem), kā galvenos iemeslus savai izvēlei min to, ka var ietaupīt resursus (naudu, laiku u.c.) (89%), kā arī faktu, ka e-pakalpojumus var izmantot ārpus iestāžu darba laika (80%).
- Lūgti nosaukt vienu valsts vai pašvaldību pakalpojumu, kuru respondenti vēlētos saņemt elektroniski, aptaujātie visbiežāk minējuši VID pakalpojumus (18%), kā arī komunālos maksājumus (11%).

6. Aptaujas rezultātu grafiskais atspoguļojums

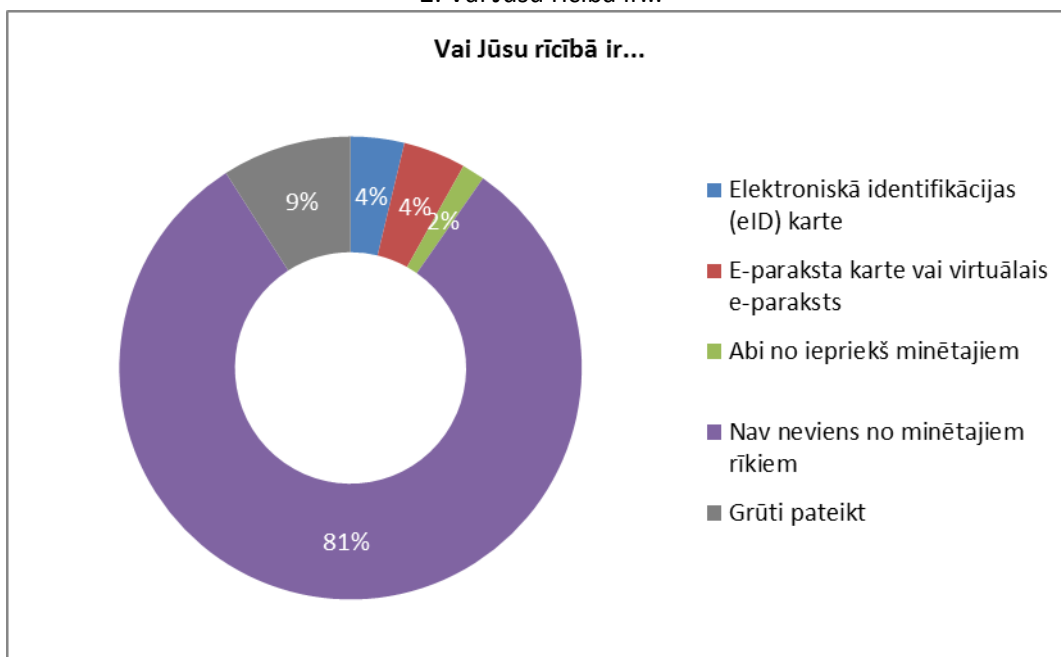
Elektronisko pakalpojumu lietošana

1. Vai Jūs pēdējo 6 mēnešu laikā esat izmantojis jebkākus elektroniskos pakalpojumus?



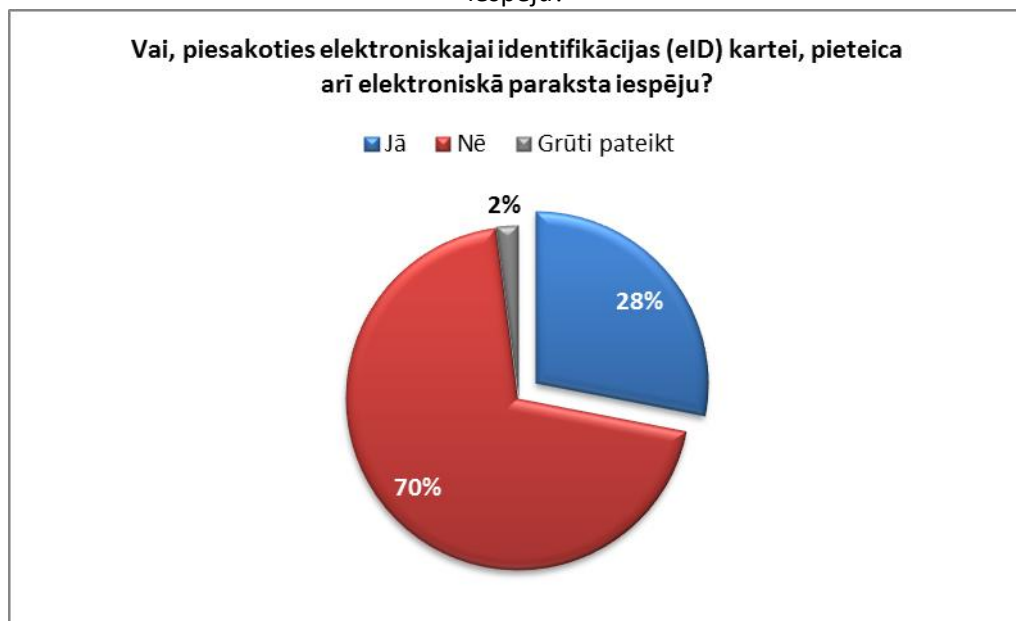
Bāze: visi respondenti; N=1002

2. Vai Jūsu rīcībā ir...



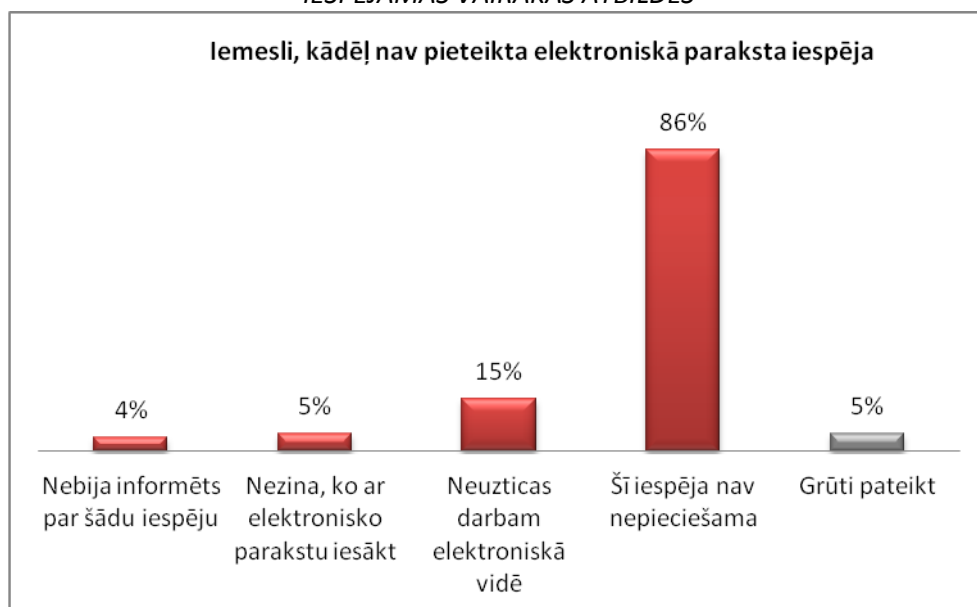
Bāze: visi respondenti; N=1002

3. Vai, piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei, pieteicāt arī elektroniskā paraksta iespēju?



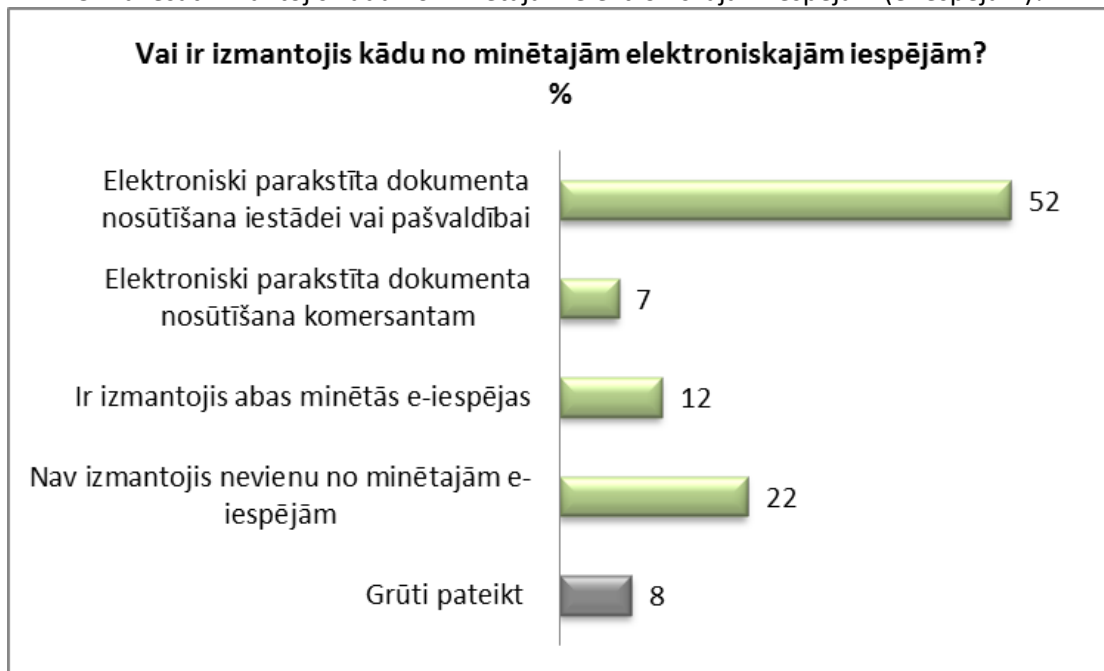
Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte; N=38, kas ir 3,8% no visiem respondentiem.

4. Ja neesat pieteicis elektroniskā paraksta iespēju, tad iemesls tam ir:
IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES



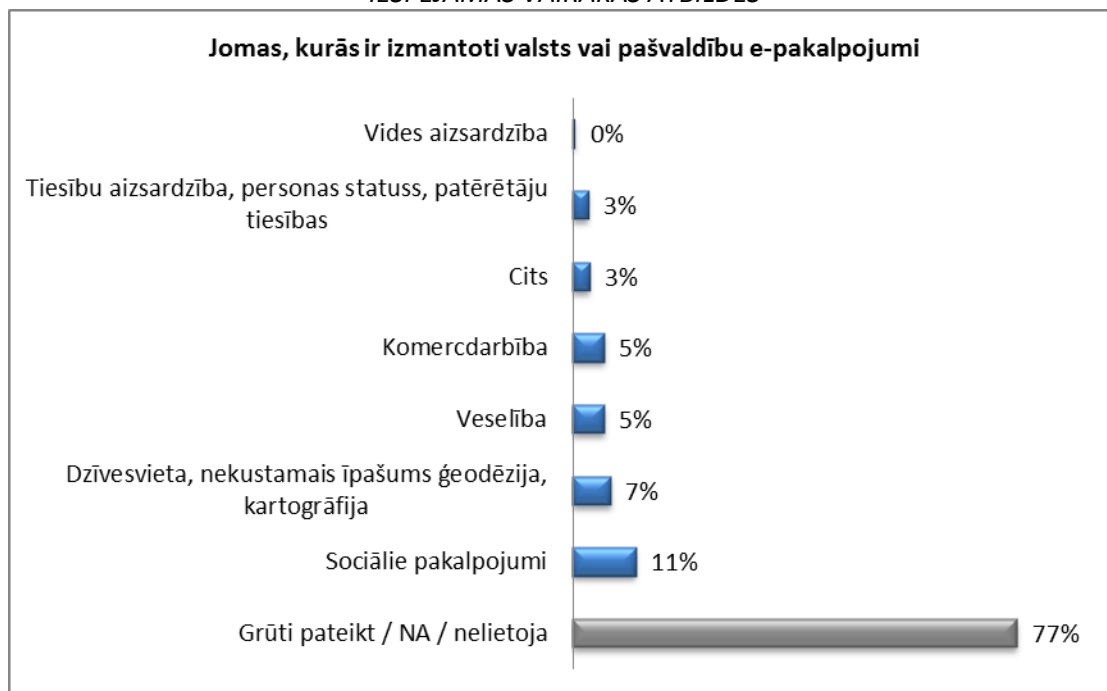
Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte un nav pieteikta e-paraksta iespēja; N=27, kas ir 2,7% no visiem respondentiem.

5. Vai esat izmantojis kādu no minētajām elektroniskajām iespējām (e-iespējām)?



Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir e-paraksta karte, virtuālais e-paraksts un/vai eID karte ar e-paraksta iespēju; N=70, kas ir 7% no visiem respondentiem.

6. Vai Jūs esat izmantojis valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus internetā kādā no šīm jomām?
IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

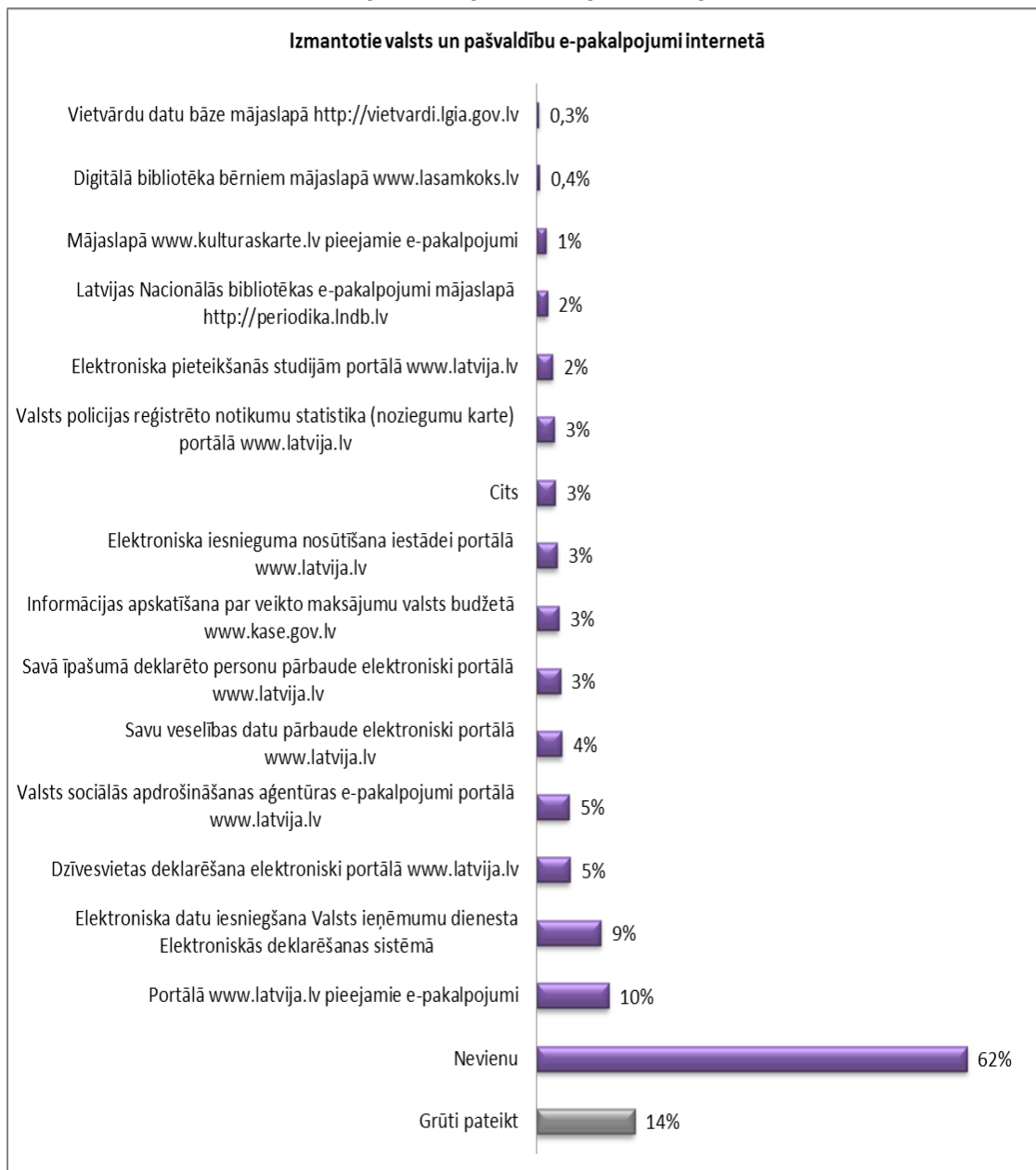


Bāze: visi respondenti; N=1002; iespējamās vairākas atbildes (% > 100)

7. Vai Jūs esat izmantojis kādus no šiem valsts un pašvaldību e-pakalpojumiem internetā?

Lūdzu, norādiet, kuru/-us!

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

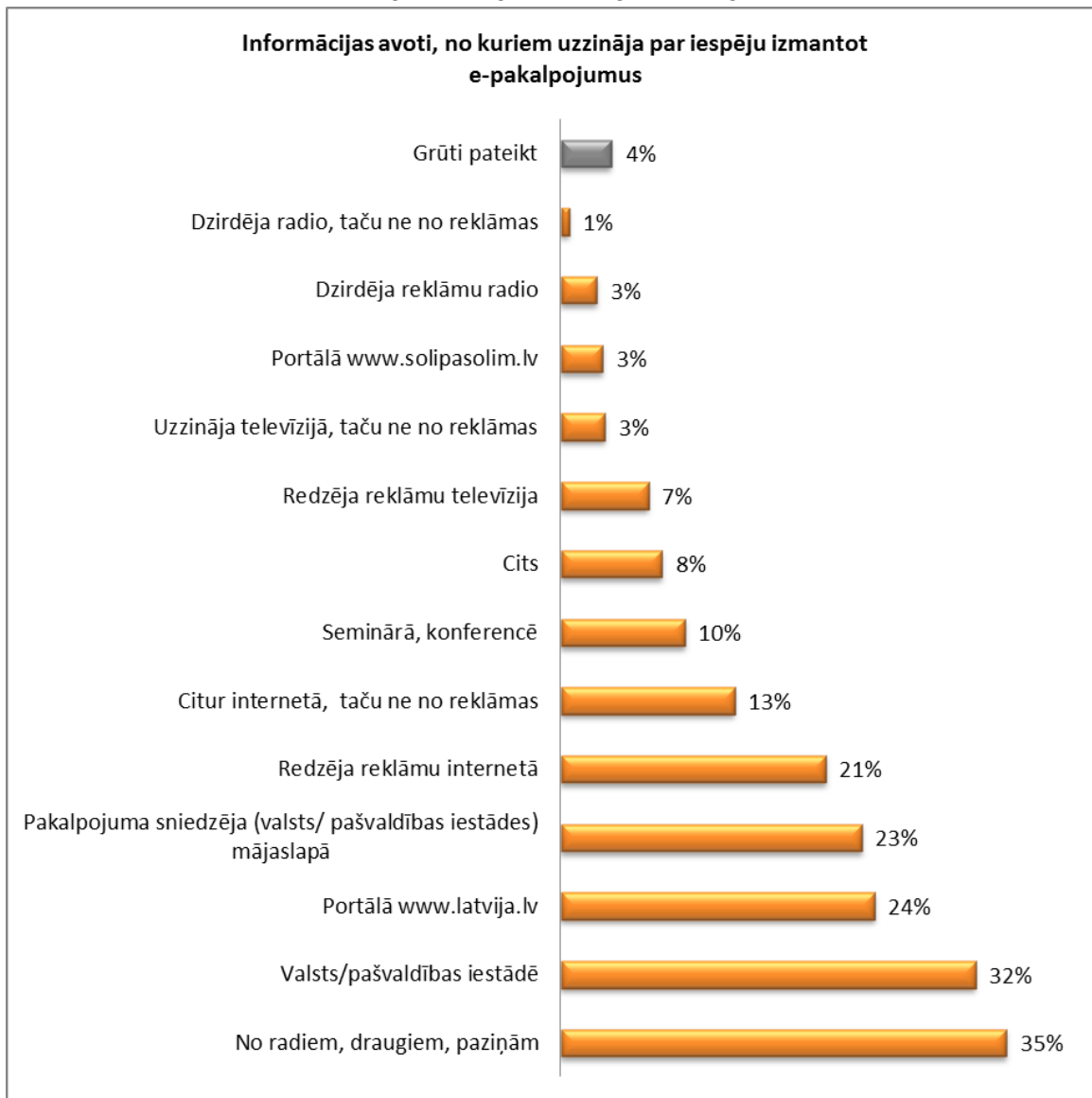


Bāze: visi respondenti; N=1002; iespējamās vairākas atbildes (% > 100)

Informētība par valsts vai pašvaldību e-pakalpojumiem

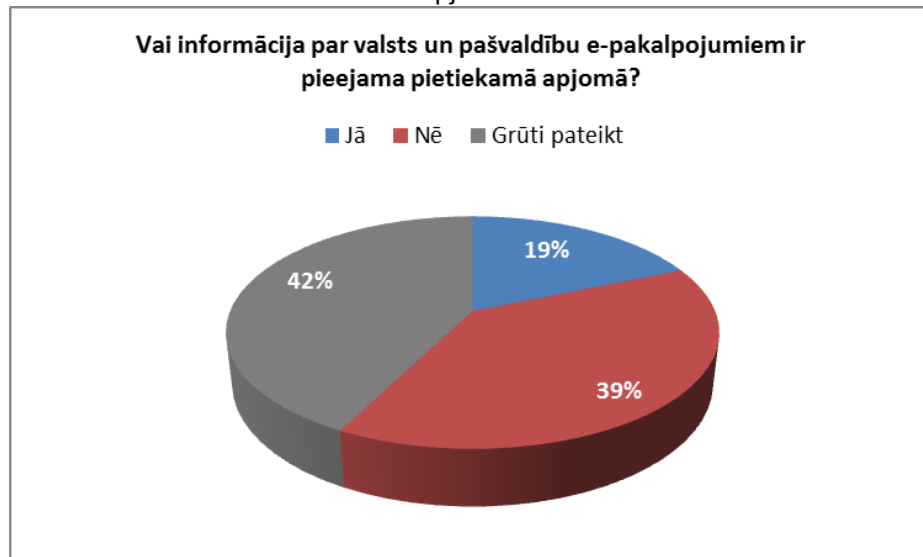
8. No kādiem informācijas avotiem Jūs uzzinājāt par iespēju izmantot šo/šos e-pakalpojumu/-us?

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES



Bāze: tie respondenti, kuri ir izmantojuši vismaz vienu valsts un pašvaldību e-pakalpojumu internetā; N=245; iespējamās vairākas atbildes (% > 100), kas ir 24% no visiem respondentiem.

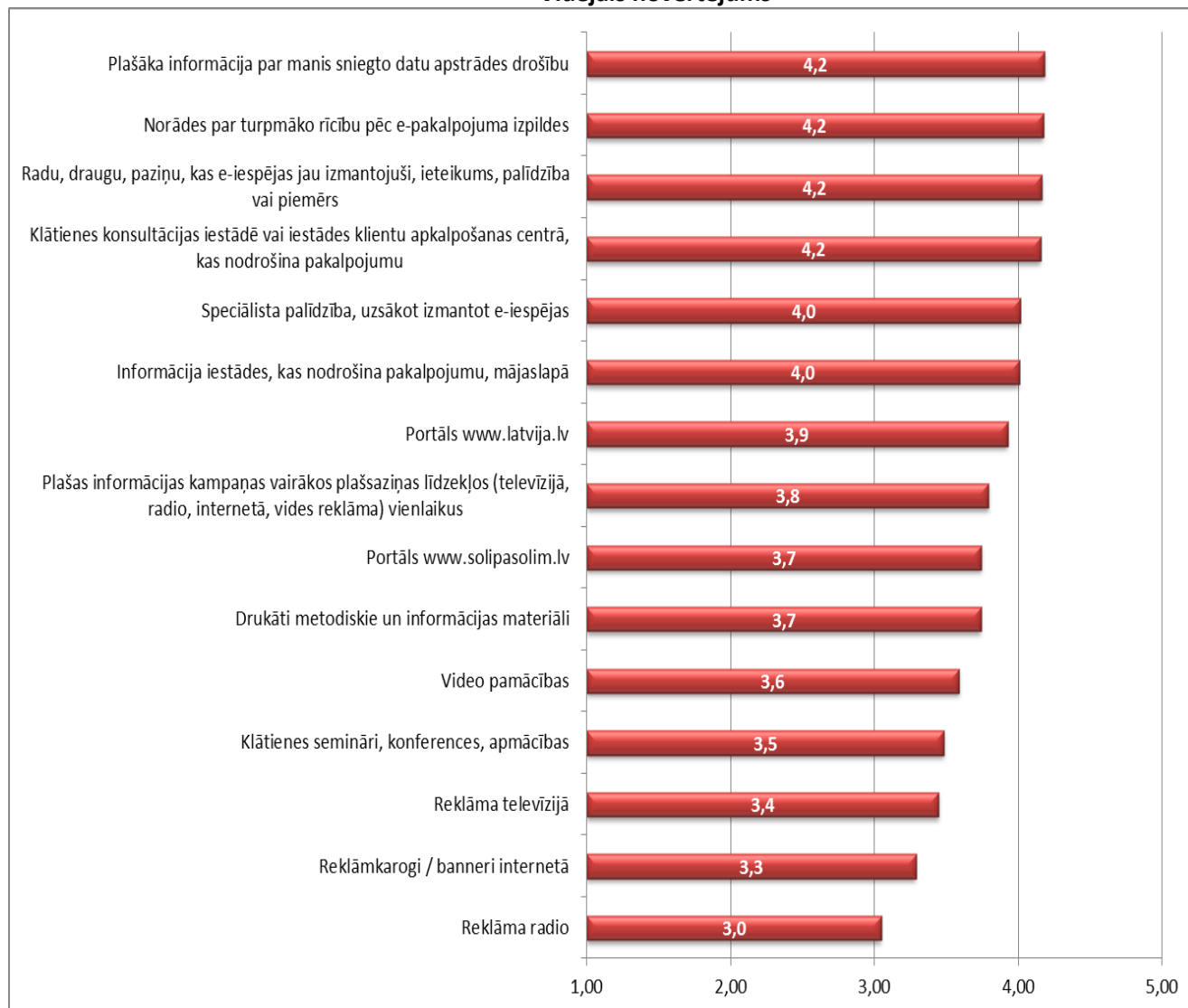
9. Vai, Jūsaprāt, informācija par valsts un pašvaldību e-pakalpojumiem ir pieejama pietiekamā apjomā?



Bāze: visi respondenti; N=1002

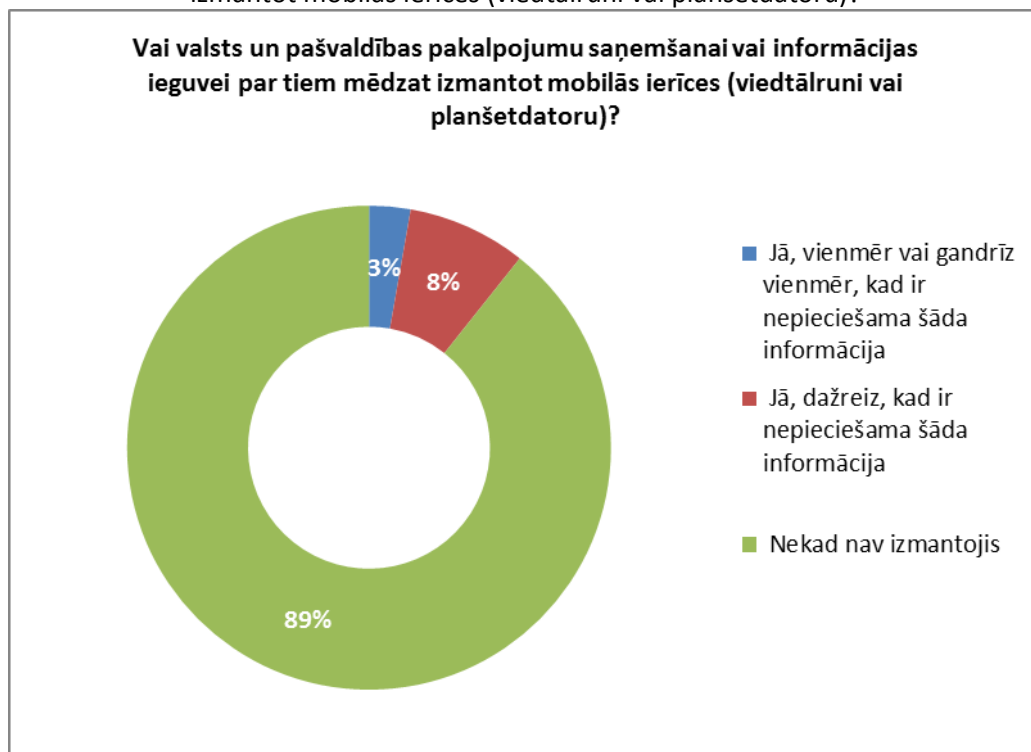
10. Lūdzu, novērtējiet, cik būtisks informācijas avots par valsts un pašvaldību e-pakalpojumiem un citām e-iespējām ir... (Lūdzu, novērtējiet katru īpašību skalā no 1 līdz 5, kur 1 atbilst viszemākajam novērtējumam un 5 – visaugstākajam!)

Vidējais novērtējums



Bāze: visi respondenti, kuri snieguši konkrētu vērtējumu; skaits svārstās no 291 līdz 613 atkarībā no informācijas avota vērtējuma. Respondentu sadalījumu vērtējuma griezumā skatīt sadaļā 7.Aptaujas rezultātu tabulas.

11. Vai valsts un pašvaldības pakalpojumu saņemšanai vai informācijas ieguvei par tiem mēdzat izmantot mobilās ierīces (viedtālruni vai planšetdatoru)?

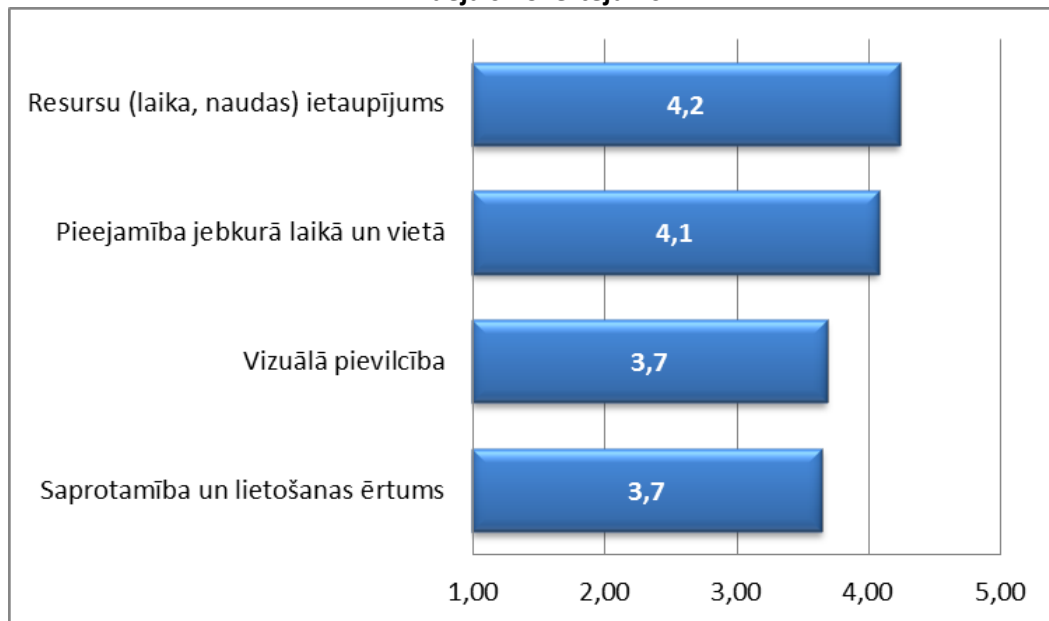


Bāze: visi respondenti; N=1002

Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu novērtējums

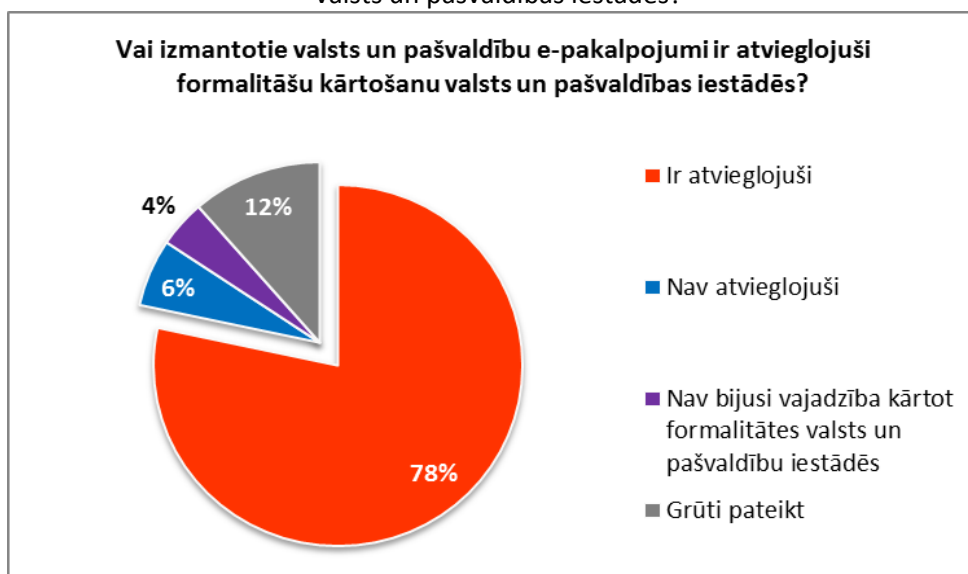
12. Kā Jūs kopumā vērtētu sevis izmantoto e-pakalpojumu un/vai citu e-iespēju īpašības? (Lūdzu, novērtējiet katru īpašību skalā no 1 līdz 5, kur 1 atbilst viszemākajam novērtējumam un 5 – visaugstākajam!)

Vidējais novērtējums



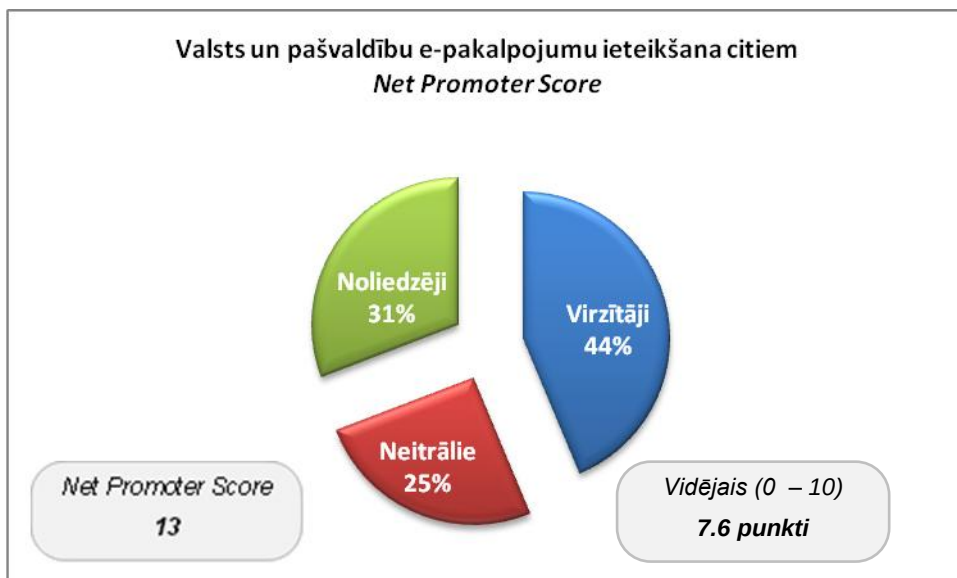
Bāze: tie respondenti, kuri snieguši konkrētu vērtējumu; *N* mainās no 318 līdz 371 atkarībā no vērtētās īpašības. Respondentu sadalījumu vērtējuma griezumā skatīt sadaļā 7.Aptaujas rezultātu tabulas.

13. Vai izmantotie valsts un pašvaldību e-pakalpojumi Jums ir atvieglojuši formalitāšu kārtošānu valsts un pašvaldības iestādēs?



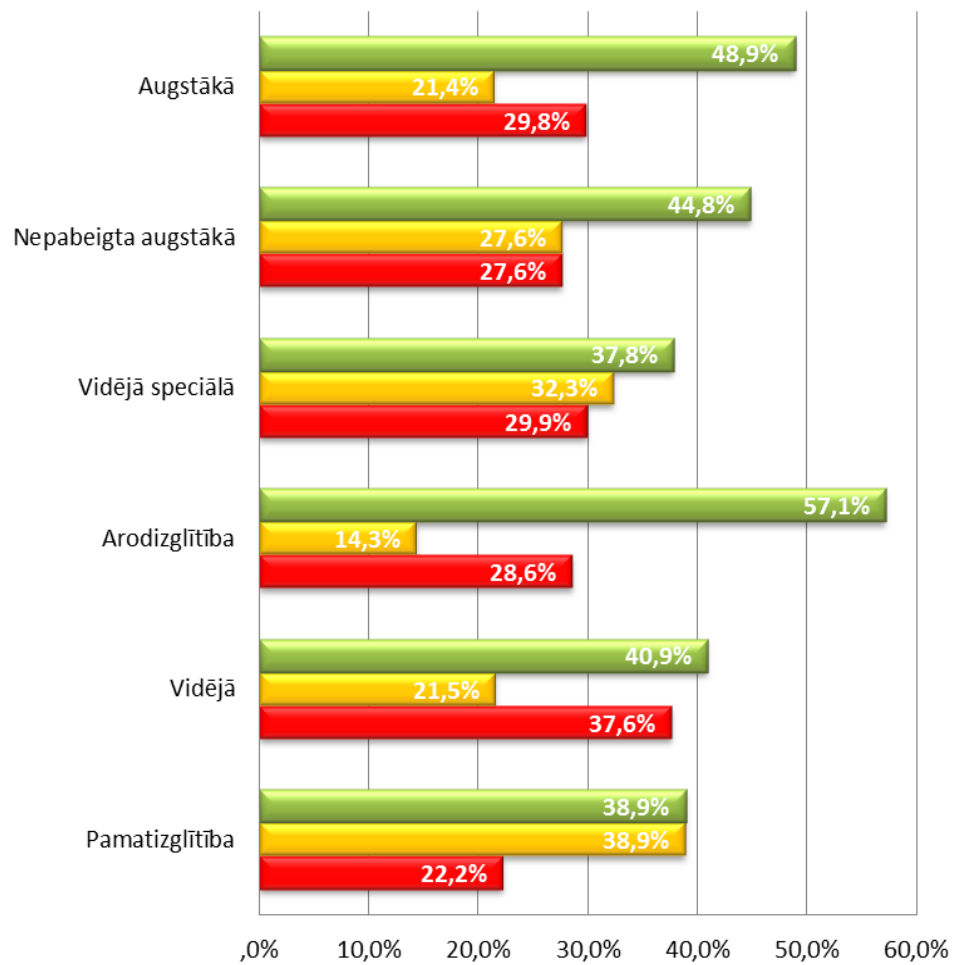
Bāze: tie respondenti, kuri ir izmantojuši vismaz vienu valsts un pašvaldību e-pakalpojumus internetā; N=245, kas ir 24% no visiem respondentiem.

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



Bāze: visi respondenti, kuri ir izteikuši viedokli (neskaitot tos, kuri atbildējuši „Grūti pateikt”); N=427, kas ir 43% no visiem respondentiem. „Virzītāji” (vērtējums 9+10) = 187; „Neitrālie” (vērtējums 7+8) = 109; „Noliedzēji” (vērtējums 0-6) = 131.

NPS pēc izglītības



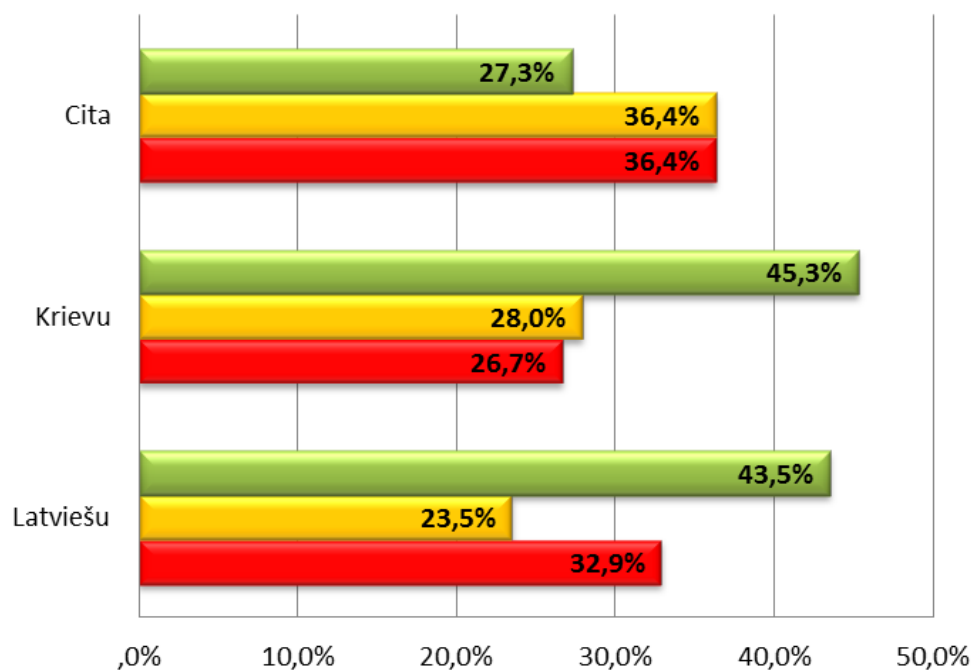
	Pamatizglītība	Vidējā	Arodizglītība	Vidējā speciālā	Nepabeigta augstākā	Augstākā
■ Veicinātāji	38,9%	40,9%	57,1%	37,8%	44,8%	48,9%
■ Pasīvie	38,9%	21,5%	14,3%	32,3%	27,6%	21,4%
■ Noliedzēji	22,2%	37,6%	28,6%	29,9%	27,6%	29,8%

NPS pēc ienākumiem



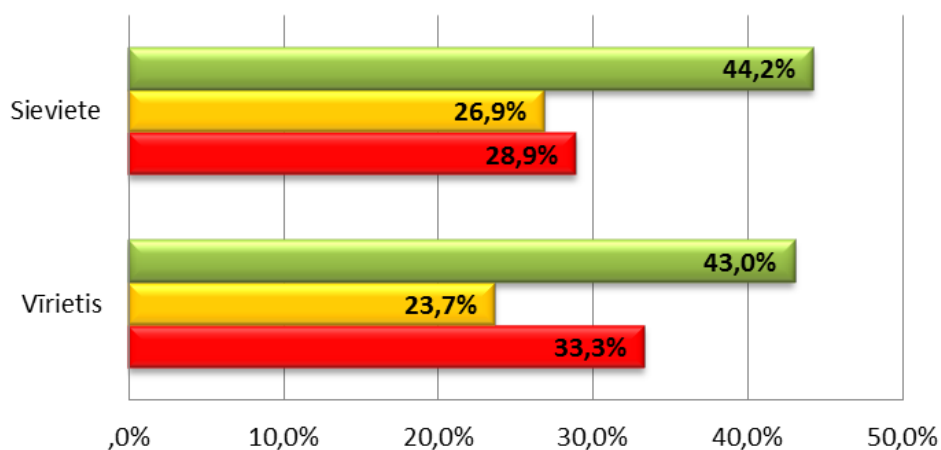
	Līdz Ls 100	Ls 101 - Ls 200	Ls 201 - Ls 300	Ls 301 - Ls 400	Ls 401 - Ls 500	Ls 501 - Ls 600	Ls 601 - Ls 700	Ls 701 - Ls 800	Ls 801 - Ls 1000	Virš Ls 1000
Veicinātāji	45,5%	31,4%	50,0%	45,8%	39,6%	40,3%	46,9%	42,9%	61,1%	75,0%
Pasīvie	45,5%	40,0%	21,4%	22,9%	13,2%	26,4%	34,7%	25,7%	22,2%	25,0%
Noliedzēji	9,1%	28,6%	28,6%	31,3%	47,2%	33,3%	18,4%	31,4%	16,7%	

NPS pēc tautības



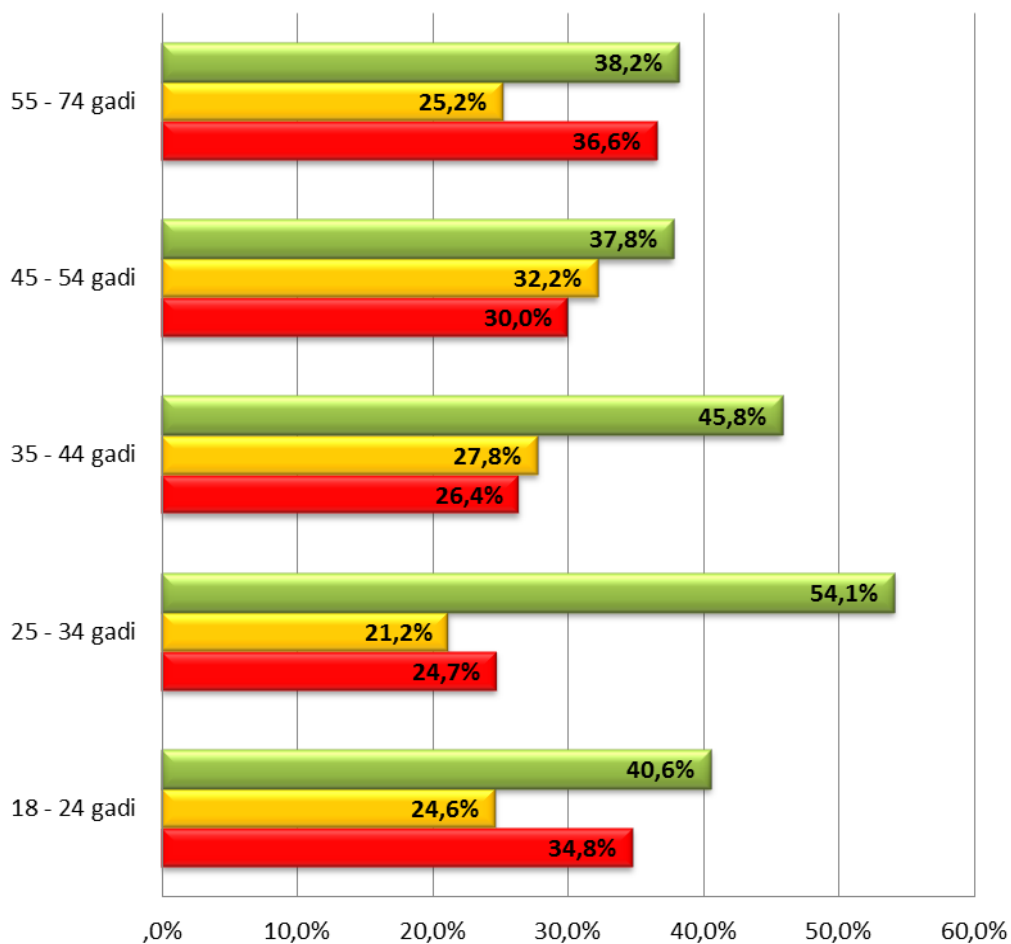
	Latviešu	Krievu	Cita
■ Veicinātāji	43,5%	45,3%	27,3%
■ Pasīvie	23,5%	28,0%	36,4%
■ Noliedzēji	32,9%	26,7%	36,4%

NPS pēc dzimuma



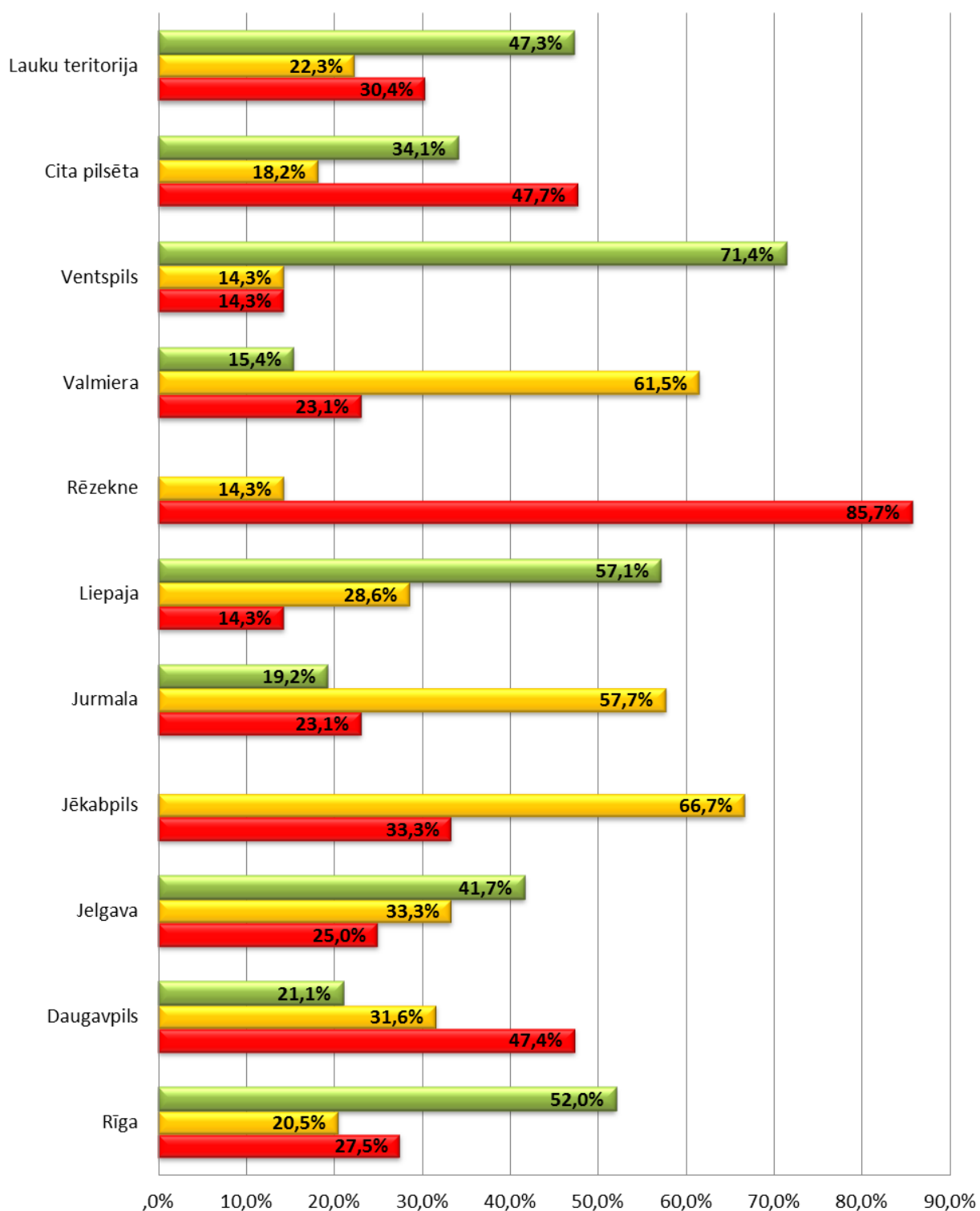
	Vīrietis	Sieviete
■ Veicinātāji	43,0%	44,2%
■ Pasīvie	23,7%	26,9%
■ Noliedzēji	33,3%	28,9%

NPS pēc vecuma



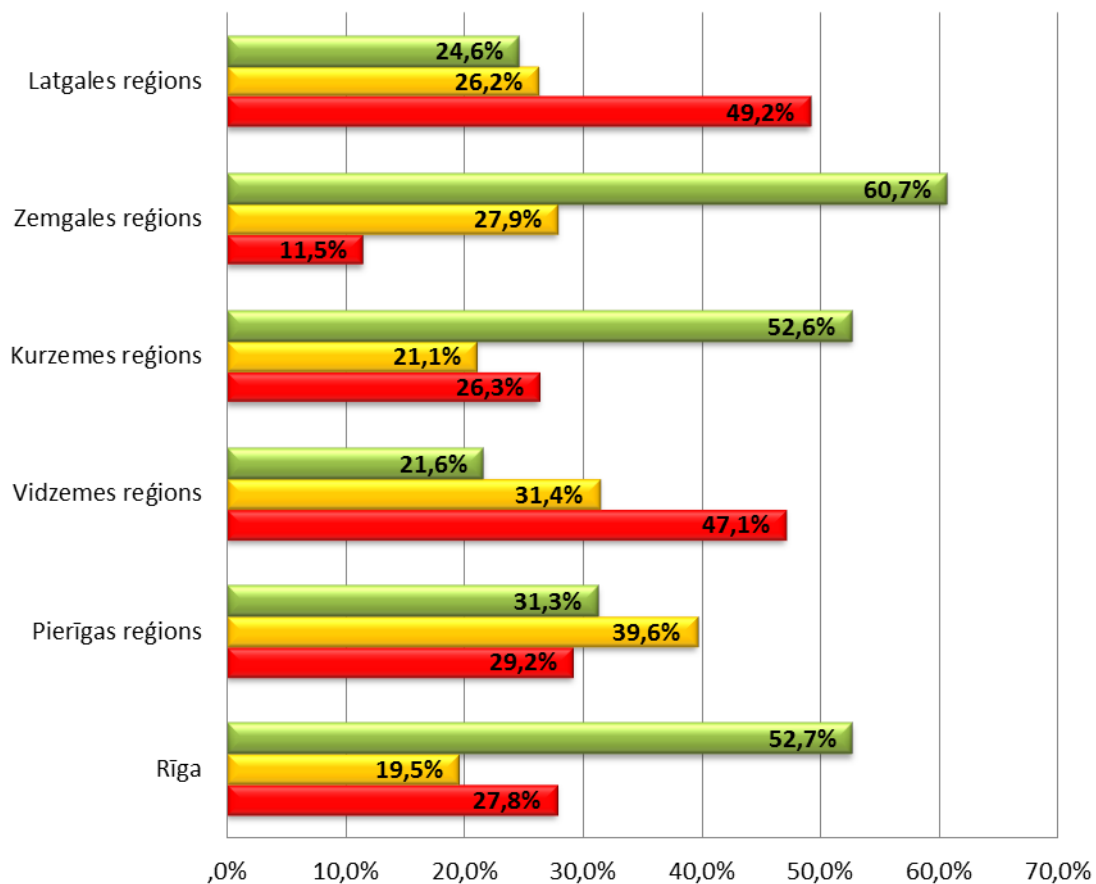
	18 - 24 gadi	25 - 34 gadi	35 - 44 gadi	45 - 54 gadi	55 - 74 gadi
■ Veicinātāji	40,6%	54,1%	45,8%	37,8%	38,2%
■ Pasīvie	24,6%	21,2%	27,8%	32,2%	25,2%
■ Noliedzēji	34,8%	24,7%	26,4%	30,0%	36,6%

NPS pēc dzīvesvietas



	Rīga	Daugavpils	Jelgava	Jēkabpils	Jurmala	Liepāja	Rēzekne	Valmiera	Ventspils	Cita pilsēta	Lauku teritorija
■ Veicinātāji	52,0%	21,1%	41,7%		19,2%	57,1%		15,4%	71,4%	34,1%	47,3%
■ Pasīvie	20,5%	31,6%	33,3%	66,7%	57,7%	28,6%	14,3%	61,5%	14,3%	18,2%	22,3%
■ Noliedzēji	27,5%	47,4%	25,0%	33,3%	23,1%	14,3%	85,7%	23,1%	14,3%	47,7%	30,4%

NPS pēc reģiona



	Rīga	Pierīgas reģions	Vidzemes reģions	Kurzemes reģions	Zemgales reģions	Latgales reģions
■ Veicinātāji	52,7%	31,3%	21,6%	52,6%	60,7%	24,6%
■ Pasīvie	19,5%	39,6%	31,4%	21,1%	27,9%	26,2%
■ Noliedzēji	27,8%	29,2%	47,1%	26,3%	11,5%	49,2%

15. Lūdzu, nosauciet vienu valsts vai pašvaldību pakalpojumu, kuru Jūs vēlētos saņemt elektroniski!

ATVĒRTAIS JAUTĀJUMS

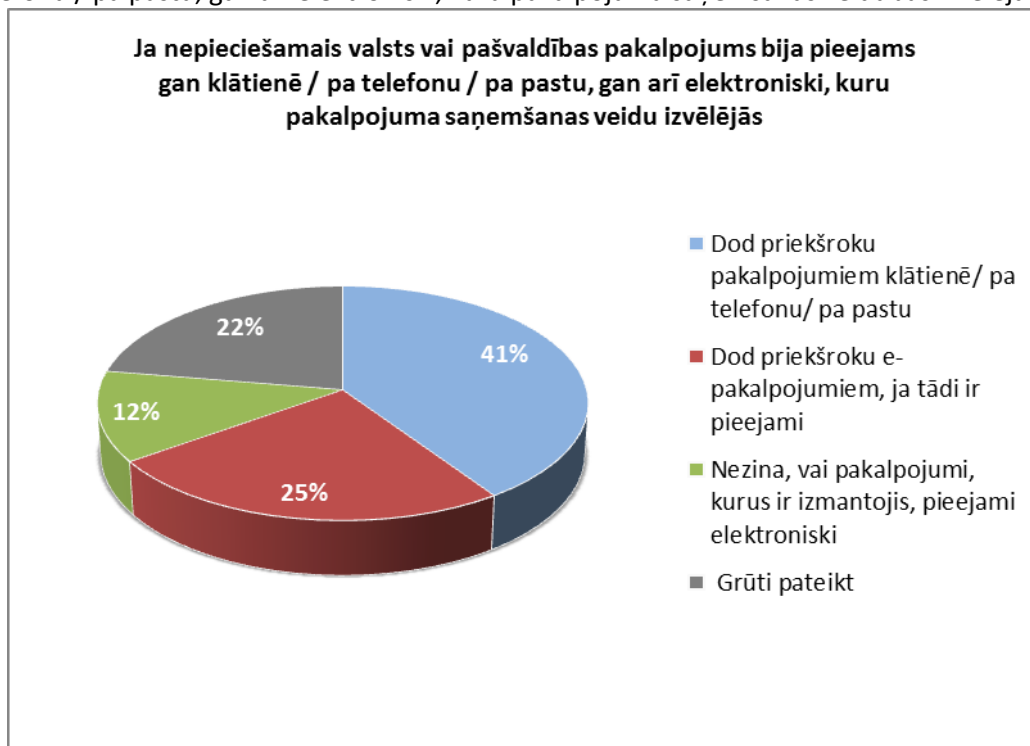


Bāze: visi respondenti, kuri ir izteikuši viedokli (atvērtais jautājums); N=182, kas ir 18% no visiem respondentiem.

Kā *citus pakalpojumus* respondenti minējuši (atsevišķas atbildes):

- dati par sodāmību,
- civilstāvokļa aktu reģistrācijas dati,
- dati par būvprojektiem,
- banku / parādnieku reģistra dati,
- bibliotēkas,
- vilciena / autobusa biļetes,
- ģeodēzisko uzmērījumu saskaņošana,
- e-iesniegums policijai,
- izklaide pilsētā,
- pasta pakalpojumi,
- mednieka kartes / medību atļaujas saņemšana.

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



Bāze: visi respondenti; N=1002

17. Kādēļ Jūs dodat priekšroku izmantot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē/ pa telefonu/pastu? *IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*



Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku pakalpojumiem klātienē/ pa telefonu/ pa pastu; N=406, kas ir 41% no visiem respondentiem.

18. Kādēļ Jūs izvēlējāties izmantot valsts un pašvaldību pakalpojumu elektroniski?
IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES



Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku e-pakalpojumiem; N=247, kas ir 25% no visiem respondentiem.