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 decembris

(septītais 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. Visu aptauju rezultātu salīdzinājums 14
7. Aptaujas rezultātu grafiskais atspoguļojums 18
8. Aptaujas rezultātu tabulas 39
9. Aptaujas anketa 58

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 tika 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 septītais, pēdējais 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).
(Sestā izvērtējuma aptaujas norises laiks – 2015. gada 14.-27. maijs.).
Aptaujas norises laiks – 2015. gada 30. oktobris-11. 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 – 1004 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 – 47 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			
		Skaits	Procenti
	Pamatizglītība	105	10,5
	Vidējā	244	24,3
	Vidējā speciālā	392	39,0
	Nepabeigta augstākā	51	5,1
	Augstākā	209	20,8
	NA	3	0,3
	Kopā	1004	100,0

Nodarbošanās			
		Skaits	Procenti
	Pašnodarbinātais, uzņēmējs, zemnieks	56	5,6
	Vadītājs (strādā algotu darbu, ir vismaz viens padotais)	42	4,2
	Speciālists (strādā algotu, garīgu darbu, nav neviena padotā)	210	20,9
	Strādnieks (strādā algotu, fizisku darbu)	322	32,1
	Pensionārs vai saņem invaliditātes pensiju	215	21,5
	Mājsaimniece vai atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā	46	4,6
	Pašreiz bez darba	136	13,6
	Kopā	1004	102,4

Kādā nodarbinātības sektorā strādā?			
		Skaits	Procenti
	Valsts un pašvaldību sektors (sabiedriskais sektors)	145	23,3
	Privātais sektors	475	75,9
	Cita	2	0,3
	NA	3	0,5
	Kopā	625	100,0

Ienākumi uz 1 ģimenes locekli			
		Skaits	**Procenti**
	Līdz EUR 142 (līdz Ls 100)	83	8,3
	EUR 143 – EUR 213 (Ls 100.01 – LS 150)	130	13,0
	EUR 214 – EUR 285 (Ls 150.01 - Ls 200)	134	13,4
	EUR 286 - EUR 356 (Ls 200.01-LS250)	160	15,9
	EUR 357 - EUR 426 (Ls 250.01-LS 300)	118	11,7
	EUR 427 - EUR 569 (Ls 300.01-Ls 400)	186	18,5
	EUR 570 - EUR 711 (LS 400.01-Ls 500)	80	8,0
	EUR 712 - EUR 854 (Ls 500.01-Ls 600)	22	2,2
	EUR 855 - EUR 996 (Ls 600.01-Ls 700)	18	1,7
	EUR 997 - EUR 1138 (Ls 700.01-Ls 800)	6	0,6
	EUR 1139 - EUR 1422 (Ls 800.01-Ls 1000)	3	0,3
	NA	64	6,4
	Kopā	1004	100,0

Vecums			
		Skaits	**Procenti**
	18 - 25 gadi	152	15,1
	26 - 35 gadi	189	18,8
	36 - 45 gadi	176	17,6
	46 - 55 gadi	182	18,1
	56 – 65	179	17,8
	Virs 65 gadiem	126	12,6
	Kopā	1004	100,0

Valoda, kurā visbiežāk runā ģimenē			
		Skaits	**Procenti**
	Latviešu	621	61,8
	Krievu	378	37,7
	Cita	5	0,5
	Kopā	1004	100,0

Tautība			
		Skaits	**Procenti**
	Latviešu	602	59,9
	Krievu	353	35,2
	Cita	49	4,9
	Kopā	1004	100,0

Cik bieži lieto internetu?			
		Skaits	**Procenti**
	Katru dienu	559	55,6
	Regulāri (vismaz reizi nedēļā)	153	15,2
	Vismaz reizi mēnesī	39	3,9
	Retāk	36	3,6
	Nelieto	217	21,6
	Kopā	1004	100,0

Dzimums			
		Skaits	**Procenti**
	Vīrietis	467	46,5
	Sieviete	537	53,5
	Kopā	1004	100,0

Pilsonība			
		Skaits	**Procenti**
	Latvijas pilsonis	868	86,4
	Latvijas nepilsonis	131	13,0
	Citas valsts pilsonis	5	0,5
	Kopā	1004	100,0

Dzīvesvieta			
		Skaits	**Procenti**
	Rīga	326	32,5
	Daugavpils	51	5,1
	Jelgava	32	3,2
	Jēkabpils	15	1,5
	Jūrmala	33	3,3
	Liepāja	30	3,0
	Rēzekne	23	2,3
	Valmiera	9	0,9
	Ventspils	22	2,2
	Cita pilsēta	195	19,5
	Lauku teritorija	268	26,7
	Kopā	1004	100,0

Reģions			
		Skaits	**Procenti**
	Rīga	326	32,5
	Pierīgas reģions	178	17,8
	Vidzemes reģions	101	10,1
	Kurzemes reģions	129	12,8
	Zemgales reģions	122	12,2
	Latgales reģions	148	14,7
	Kopā	1004	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 atbilžu 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

- 78% respondentu norādījuši, ka ir interneta lietotāji, no tiem vairāk kā puse aptaujāto (56%) norādījuši, ka lieto internetu katru dienu, bet 15% internetu lieto regulāri (vismaz reizi nedēļā).
- Pēdējo 6 mēnešu laikā jebkādus elektroniskos pakalpojumus ir lietojuši vairāk nekā divas trešdaļas respondentu – 69%, savukārt tikai 4% respondentu atzīst, ka nezina, kas ir e-pakalpojumi. Atbildes uz šo jautājumu neatšķiras no iepriekšējās aptaujas rezultātiem.
- Gandrīz divas trešdaļas (59%) to respondentu, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši jebkādus e-pakalpojumus, pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus.
- Ja rastos nepieciešamība izmantot valsts / pašvaldību pakalpojumus, 40% respondentu meklētu iespēju izdarīt to elektroniski iestāžu / pašvaldību mājaslapās, trešā daļa (30%) speciālos tam paredzētos portālos, bet 29% šādu iespēju meklētu portālā www.latvija.lv. Jāpiebilst, salīdzinot ar iepriekšējo aptauju rezultātiem, pieaug to respondentu skaits, kuri meklētu šādu iespēju iestāžu / pašvaldību mājaslapās.
- Aptaujas dati liecina, ka valsts un pašvaldību pakalpojumu izmantošana klātienē (apmeklējot iestādi) ir izplatītāka par šo pakalpojumu izmantošanu elektroniski – no 11 dažādu institūciju pakalpojumiem pēdējo 6 mēnešu laikā tikai VID pakalpojumi ir vairāk izmantoti elektroniski, kā klātienē.
- Nedaudz vairāk par pusi (56%) 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 19% respondentu ir izmantojuši iestādes / pašvaldības darbinieka palīdzību, un tikpat (19%) draugu un paziņu palīdzību.
- 77% respondentu rīcībā nav ne elektroniskās identifikācijas (eID) kartes, ne e-paraksta kartes vai virtuālā paraksta (iepriekš - 75%). Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem nedaudz samazinājies to respondentu skaits, kuru rīcībā ir gan eID karte, gan ir e-paraksta karte vai virtuālais paraksts (šajā aptaujā 6%, iepriekš 8%).
- 12% 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 43% (iepriekš 53%) 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. Salīdzinot ar iepriekšējās aptaujas rezultātiem (2015. gada jūnijs), ievērojami pieaudzis to respondentu skaits, kuriem viedkaršu lasītājs ir pieejams darba vietā vai citur – šajā pataujā tādu ir 41%, iepriekšējā aptaujā – 29%.

- 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 (56%, iepriekš 44%), to, ka šobrīd nezina, kur to varētu izmantot (35%, iepriekš 32%) un apgalvojumu, ka nepieciešamos e-pakalpojumus var lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem (22%, iepriekš 46%).

- Salīdzinājumā ar iepriekšējo aptauju datiem nedaudz 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 – 34% salīdzinājumā ar 37% pusgadu un 42% gadu iepriekš. Savukārt pieaudzis to respondentu skaits, kuri nav sūtījuši elektroniski parakstītus dokumentus vispār (šajā aptaujā 42%, pusgadu iepriekš 35%, gadu iepriekš 32%) un to respondentu skaits, kuri ir nosūtījuši elektroniski parakstītus dokumentus gan iestādei vai pašvaldībai, gan komersantam – šajā aptaujā 12%, pusgadu iepriekš 7%.

Informētība par valsts vai pašvaldību e-pakalpojumiem

- Vairāk nekā trešā daļa to respondentu, kuri ir izmantojuši kādu konkrētu valsts un pašvaldību pakalpojumu klātienē vai/un elektroniski, par šo pakalpojumu uzzināja valsts / pašvaldības iestādes mājaslapā (36%), nedaudz mazāks skaits valsts / pašvaldības iestādes klientu apkalpošanas centrā (30%), no radiem, draugiem, paziņām (27%) un portālā www.latvija.lv (25%).

- Saskaņā ar respondentu atbildēm, formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm veikt elektroniski visvairāk iedrošinātu saņemts apstiprinājums tam, ka e-pakalpojums ir veiksmīgi pabeigts, ja e-pakalpojuma saņemšanas cena būtu zemāka vai būtu iespēja ātrāk saņemt rezultātu, radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs, kā arī skaidra

informācija par tiesiskajām saistībām, kuras jāuzņemas, izmantojot pakalpojumu.

Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu novērtējums

- No visiem izmantotajiem e-pakalpojumiem respondenti visapmierinātākie ir ar e-pakalpojumiem, kurus sniedz Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD), pašvaldības, ar veselību saistītās valsts iestādes un Pilsonības un migrācijas pārvalde. Savukārt Uzņēmumu reģistra, Valsts ieņēmumu dienesta un Lauku atbalsta 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 (47%) deva priekšroku pakalpojumiem klātienē / pa telefonu / pa pastu (49% pusgadu iepriekš), bet vairāk nekā trešdaļa respondentu (39%) izmantoja e-pakalpojumus (iepriekš 38%).
- 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 74% to respondentu, kuri izvēlējušies saņemt pakalpojumus klātienē, pa telefonu vai pa pastu (pusgadu iepriekš 77%).
- Puse visu respondentu, kuri ir devuši priekšroku e-pakalpojumiem, nekad nav lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs (viedtālrunī vai planšetdatorā) – 55% salīdzinājumā ar 50% pusgadu un 57% gadu iepriekš. Nedaudz samazinājies to respondentu skaits, kuri mobilās ierīces izmanto bieži, kad ir nepieciešama šāda informācija (šajā aptaujā 15%, pusgadu iepriekš 19%, 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 decembrī ir 45, kas uzskatāms par ļoti pozitīvu rādītāju (pieaugums par 1 punktu salīdzinājumā ar NPS 2015. 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.) (25%), saņemt informāciju par komunālajiem pakalpojumiem un veikt komunālos maksājumu (21%), balsot Saeimas un pašvaldību vēlēšanās (14%), kā arī 7% respondentu nosaukuši

iespēju saņemt pilnīgākus Valsts ieņēmumu dienesta e-pakalpojumus (nodokļu nomaksas kontrole, gada deklarācijas iesniegšana u.c.).

Valsts e-pakalpojumu reklāmas novērtējums

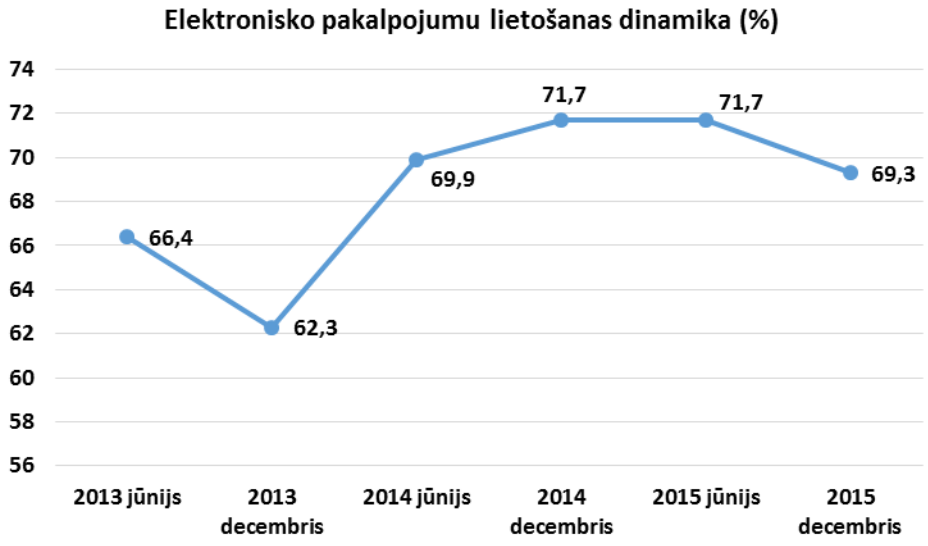
- Aptuveni divas trešdaļas (65%) visu respondentu pēdējā pusgada laikā nav pamanījuši reklāmu, kur tiek informēts par valsts e-pakalpojumu izmantošanu / lietošanu, bet 29% respondentu apgalvo, ka šo reklāmu ir pamanījuši (pusgadu iepriekš 27%).

- Gandrīz pusei (46%) to respondentu, kuri pēdējā pusgada laikā ir pamanījuši šo reklāmu, tā asociējas ar rūtaino ē! burtu iestāžu mājaslapās (iepriekš 33%), bet katram piektajam (21%) ar reklāmām ar suitu sievām plašsaziņas līdzekļos (iepriekš 17%).

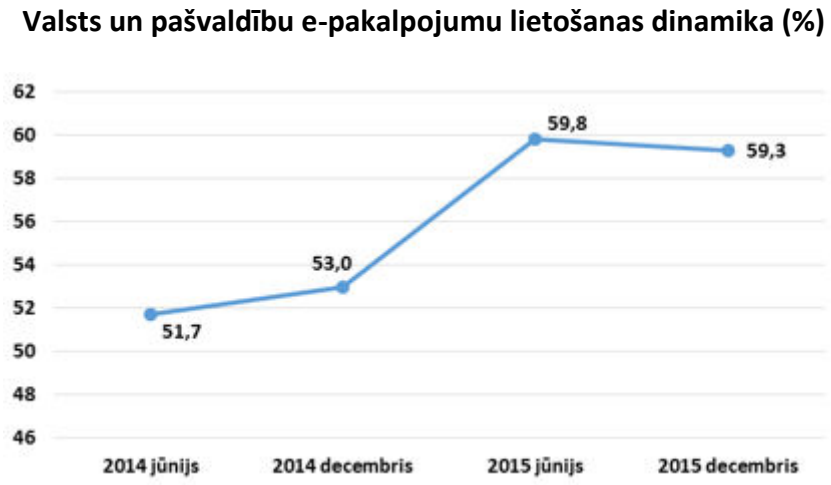
- Aptuveni katram trešajam respondentam (35%) rūtainā ē! burta attēls asociējas ar valsts e-pakalpojumiem, un tādam pašam respondentu skaitam (35%) tas neasociējas ne ar ko.

6. Visu aptauju rezultātu salīdzinājums

- Salīdzinot aptauju rezultātus laika posmā no 2013. gada jūnijam līdz 2015. gada decembrim jāsecina, ka ir vērojams neliels elektronisko pakalpojumu lietotāju pieaugums, zemāko skaitu novērojot 2013. gada decembrī (62.3%), bet augstāko jebkādu e-pakalpojumu lietotāju skaitu sasniedzot 2014. gada decembrī un 2015. gada jūnijā (71.7% abās aptaujās)



- Tāpat novērojams pieaugums valsts un pašvaldību e-pakalpojumu lietotāju skaitā no 51.7% 2014. gada jūnijā līdz 59.3% 2015. gada decembrī, augstāko lietotāju skaitu sasniedzot 2015. gada jūnijā – 59.8%.



- Valsts un pašvaldību e-pakalpojumiem raksturīgs augsts un pieaugošs *Net Promoter Score* – indekss, kas mēra klientu lojalitāti konkrētiem pakalpojumiem. 18 mēnešu laikā NPS indekss pieaudzis par 7 punktiem un 2015. gada decembrī sasniedzis 45 punktus, kas uzskatāms par lielisku rādītāju.

	2014 jūnijs	2014 decembris	2015 jūnijs	**2015 decembris**
NPS	38	39	44	**45**
Vidējais (0 – 10)	8,3	8,3	8,4	**8,4**

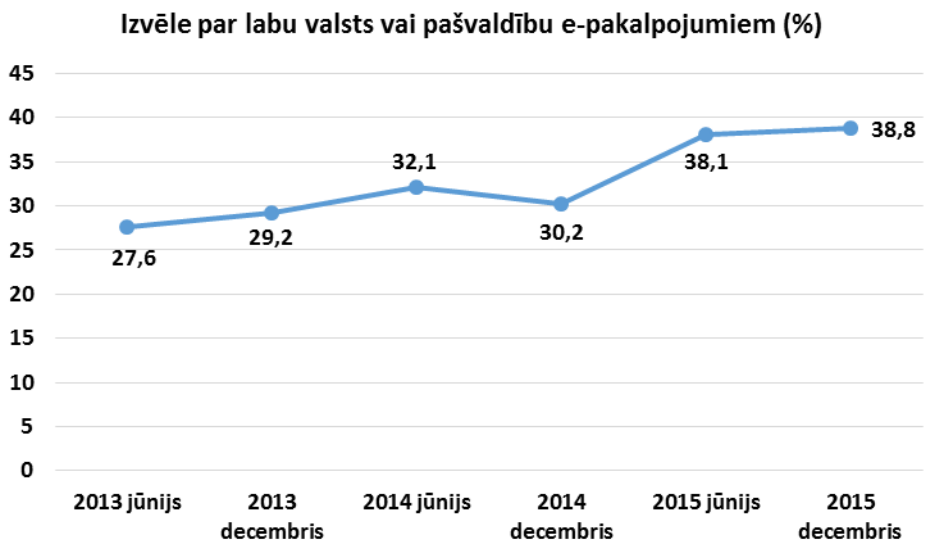
- Laika periodā no 2014. gada jūnija līdz 2015. gada decembrim biežāk izmantojamās vietnes, kur respondenti nepieciešamības gadījumos meklētu iespēju lietot elektroniskus valsts un pašvaldību pakalpojumus, ir iestāžu un pašvaldību mājaslapas.

- Tāpat šī laika perioda aptauju dati liecina, ka saglabājas samērā stabils to respondentu skaits, kuriem nav nepieciešama citu cilvēku (kādu iestāžu darbinieku, radinieku, draugu un paziņu, bibliotekāru u.c.) palīdzība, lai saņemtu valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus – tādu ir vairāk par pusi no visu respondentu kopskaita.

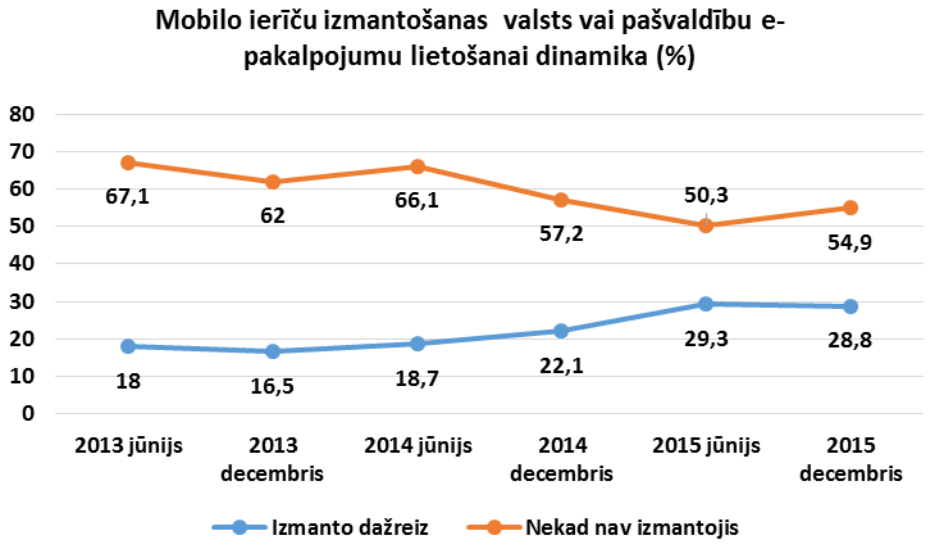
- No deviņiem dažādiem faktoriem, kas visvairāk iedrošinātu formalitātes ar valsts iestādēm veikt elektroniski, pēdējo trīs aptauju (2014. gada decembris, 2015. gada jūnijs un 2015. gada decembris) respondenti visaugstāk vērtējuši faktoru "*Saņemts apstiprinājums, ka e-pakalpojums ir veiksmīgi pabeigts*". Tāpat augstākus vērtējumus, nekā citi, saņēmuši tādi faktori, kā "*Ja e-pakalpojuma cena būtu zemāka vai būtu iespēja ātrāk saņemt rezultātu*" un "*Radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs*".

- Situācijās, kad nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, pēdējo sešu aptauju periodā no 2013. gada jūnijam līdz 2015. gada decembrim saglabājās to respondentu pārsvars, kuri dod priekšroku pakalpojumu lietot klātienē vai pa telefonu (kā dominējošo iemeslu minot iespēju personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no iespējamiem pārpratumiem vai kļūdām). Tomēr aptauju dati liecina, ka minētajā laika periodā pieaug to respondentu skaits, kuri šādās situācijās dod

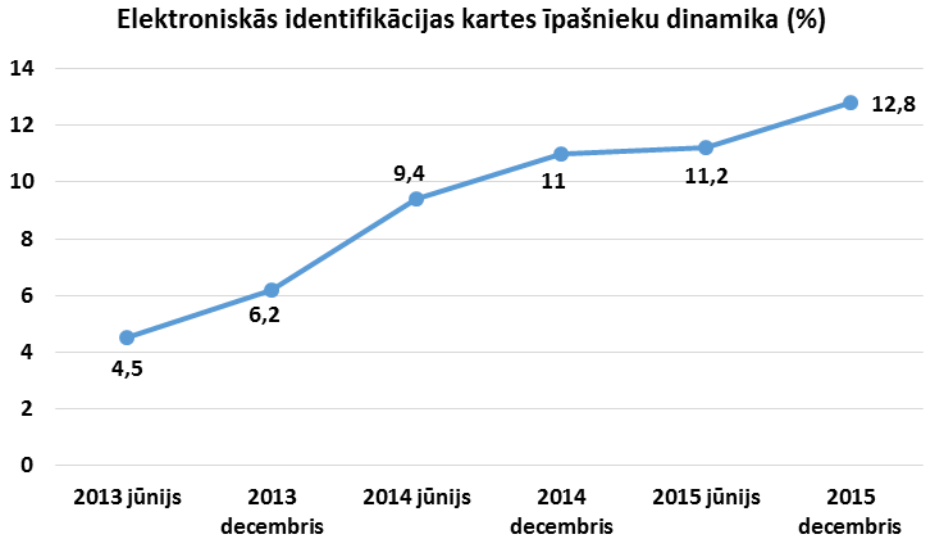
priekšroku pakalpojumus lietot elektroniski – no 27.6% 2013. gada jūnijā līdz 38.8% 2015. gada decembrī.



- Saskaņā ar aptauju datiem, laika posmā no 2013. gada jūnijam līdz 2015. gada decembrim ir samazinājies to respondentu skaits, kuri nekad nav lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs un palielinājies to respondentu skaits, kuri tās izmanto dažreiz, kad ir nepieciešama šāda informācija.



- Tāpat minētā laika perioda aptauju dati liecina, ka turpina pieaugt to respondentu skaits, kuru rīcībā ir elektroniskā identifikācijas (eID) karte - no 2013. gada jūnijam līdz 2015. gada decembrim to skaits ir gandrīz trīskāršojies.

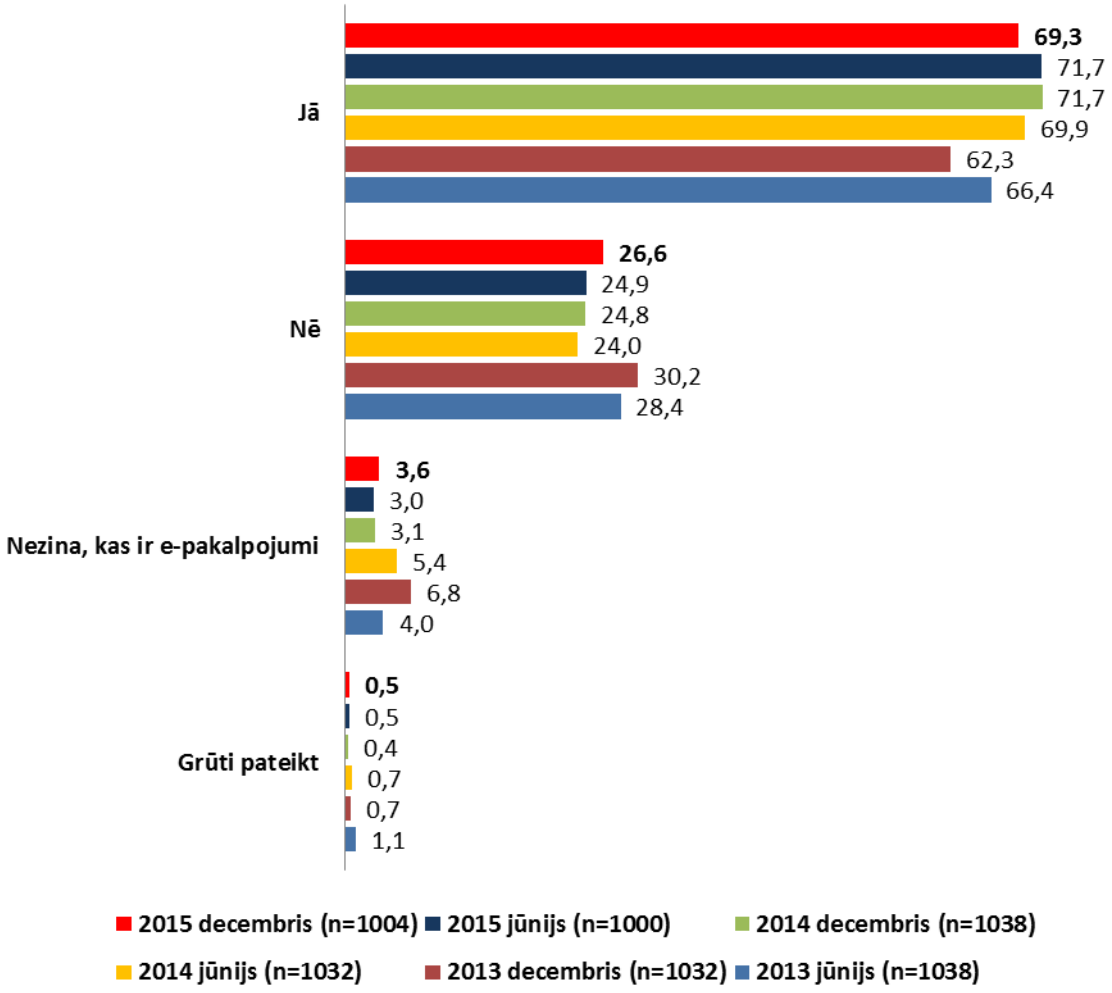


- Saskaņā ar aptauju datiem, pieaug arī viedkaršu lasītāju pieejamība – pēdējā gada laikā to respondentu skaits, kuriem viedkaršu lasītājs nav pieejams, ir samazinājies no 60% 2014. gada decembrī līdz 43.2% 2015. gada decembrī, un attiecīgi pieaudzis to respondentu skaits, kuriem tas ir pieejams darba vietā vai citur no 17.7% līdz 41%.

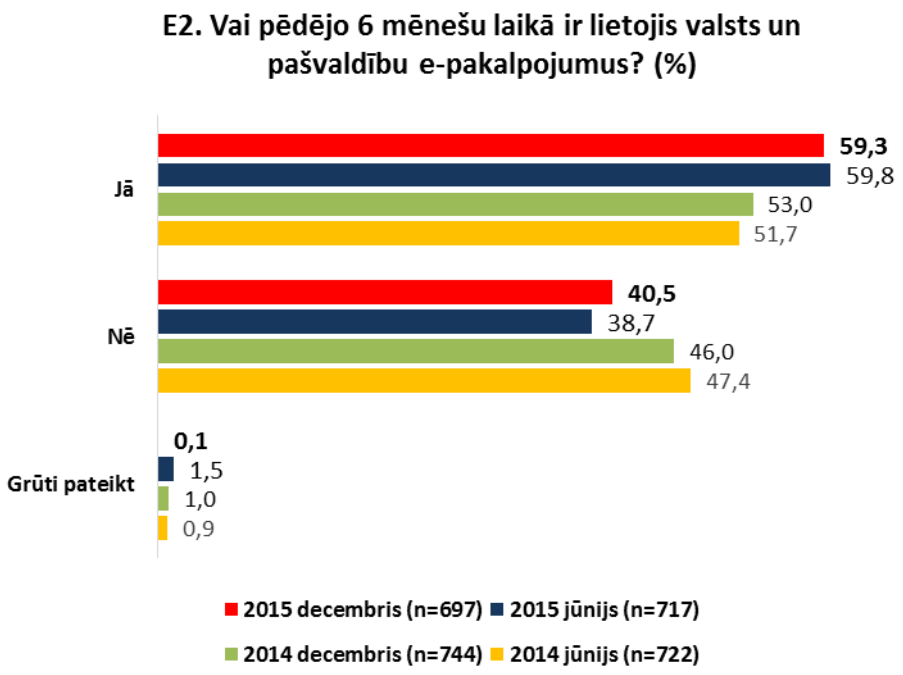
- Apkopojot datus par visu aptauju rezultātiem laikā no 2013. gada jūnija līdz 2015. gada decembrim jāsecina, ka, nosaucot tos valsts vai pašvaldību pakalpojumus, kuri vēl nav pieejami elektroniski, bet kurus vēlētos lietot, respondenti visbiežāk minējuši elektroniskās balsošanas iespēju valsts vai pašvaldību vēlēšanās, kā arī iespēju saņemt veselības aprūpes e-pakalpojumus.

7. Aptaujas rezultātu grafiskais atspoguļojums

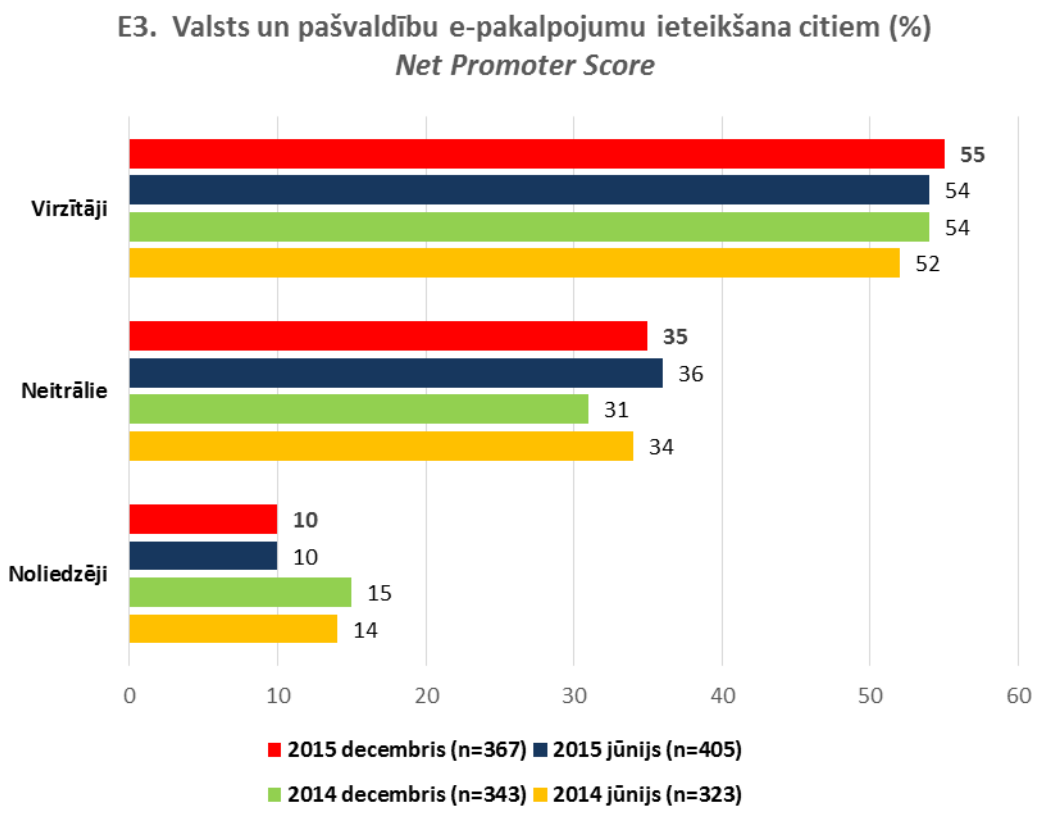
E1. Vai pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojis jebkādus elektroniskos pakalpojumus? (%)



Bāze: visi respondenti



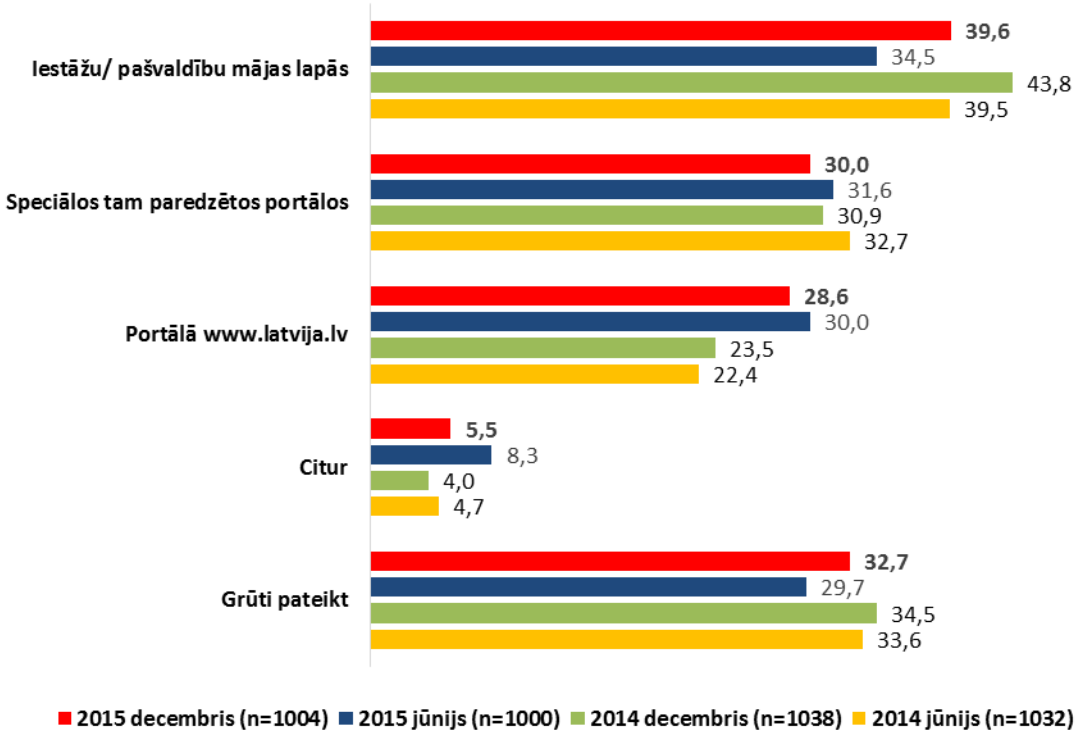
Bāze: tie respondenti, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši jebkādus e-pakalpojumus.



	2014 jūnijs	2014 decembris	2015 jūnijs	**2015 decembris**
NPS	38	39	44	**45**
Vidējais (0 – 10)	8,3	8,3	8,4	**8,4**

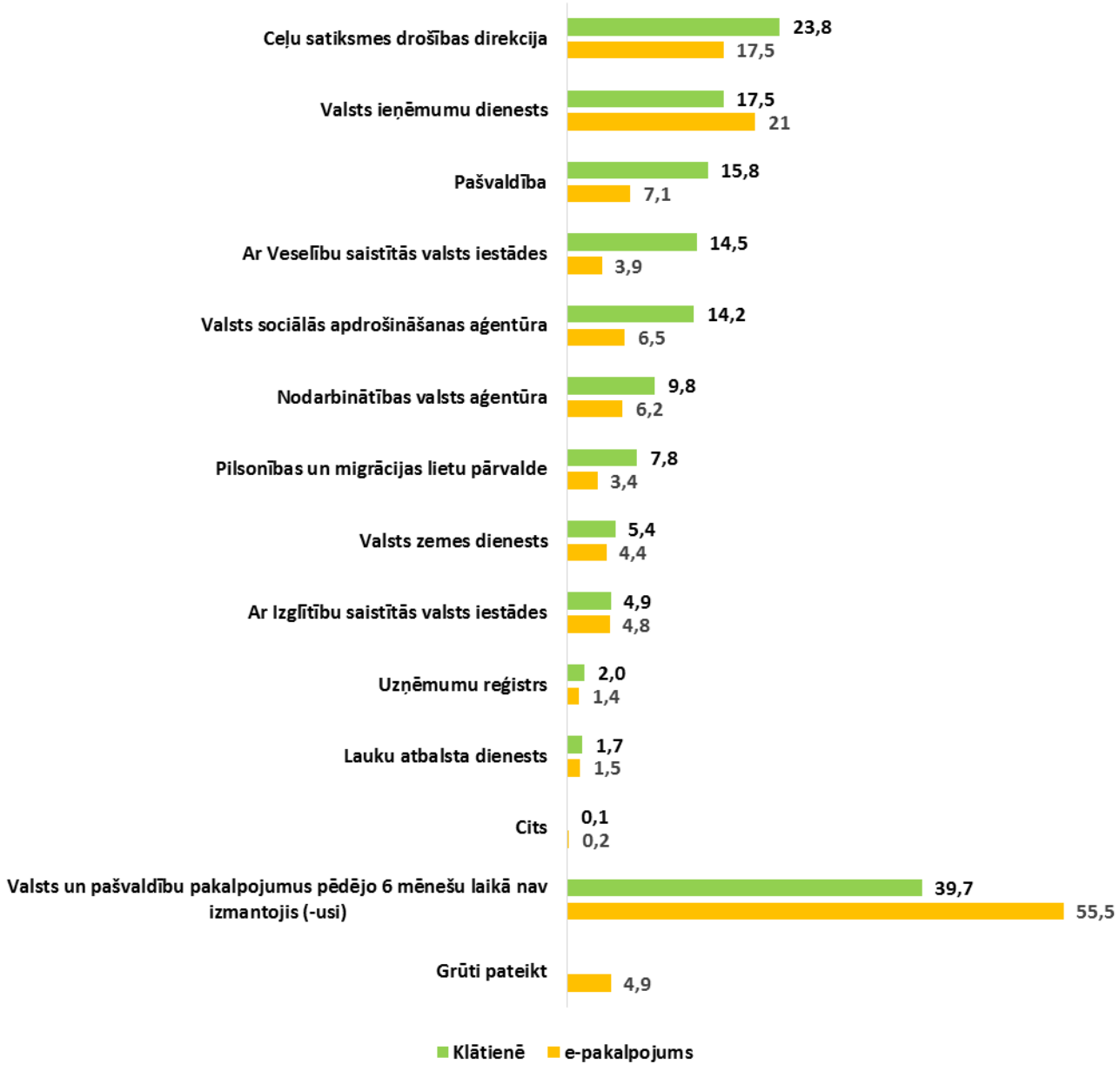
Bāze: tie respondenti, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus un kuri ir izteikuši viedokli (neskaitot tos, kuri atbildējuši „Grūti pateikt”).

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



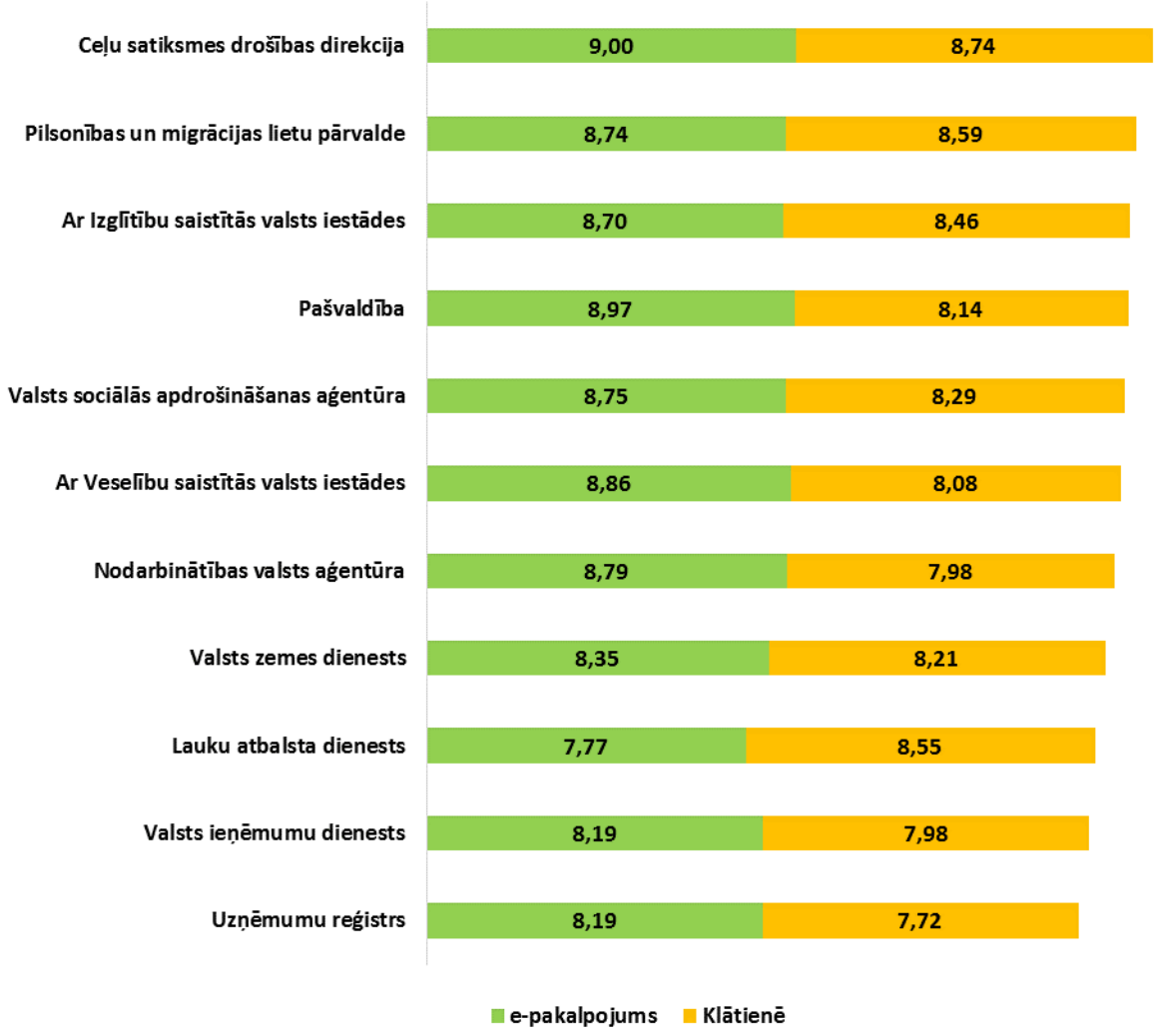
Bāze: visi respondenti (n=1004); iespējamas vairākas atbildes (% > 100).

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



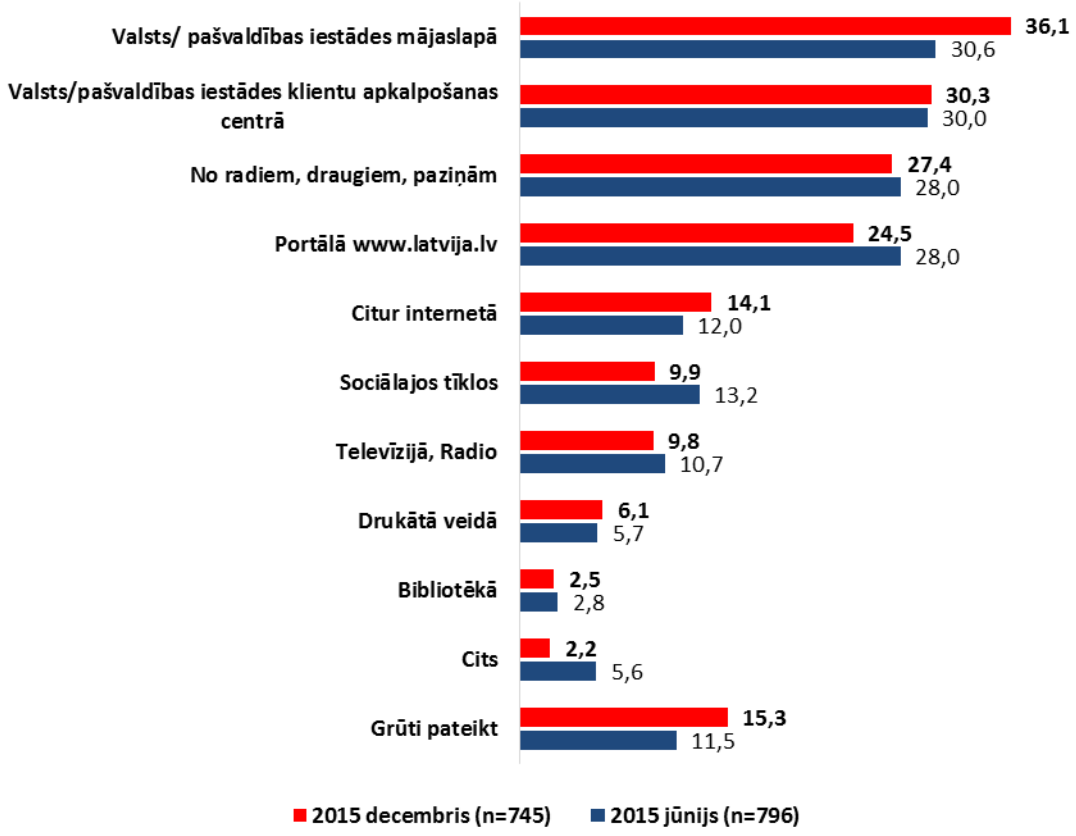
Bāze: visi respondenti (n=1004); iespējamas vairākas atbildes (% > 100).

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



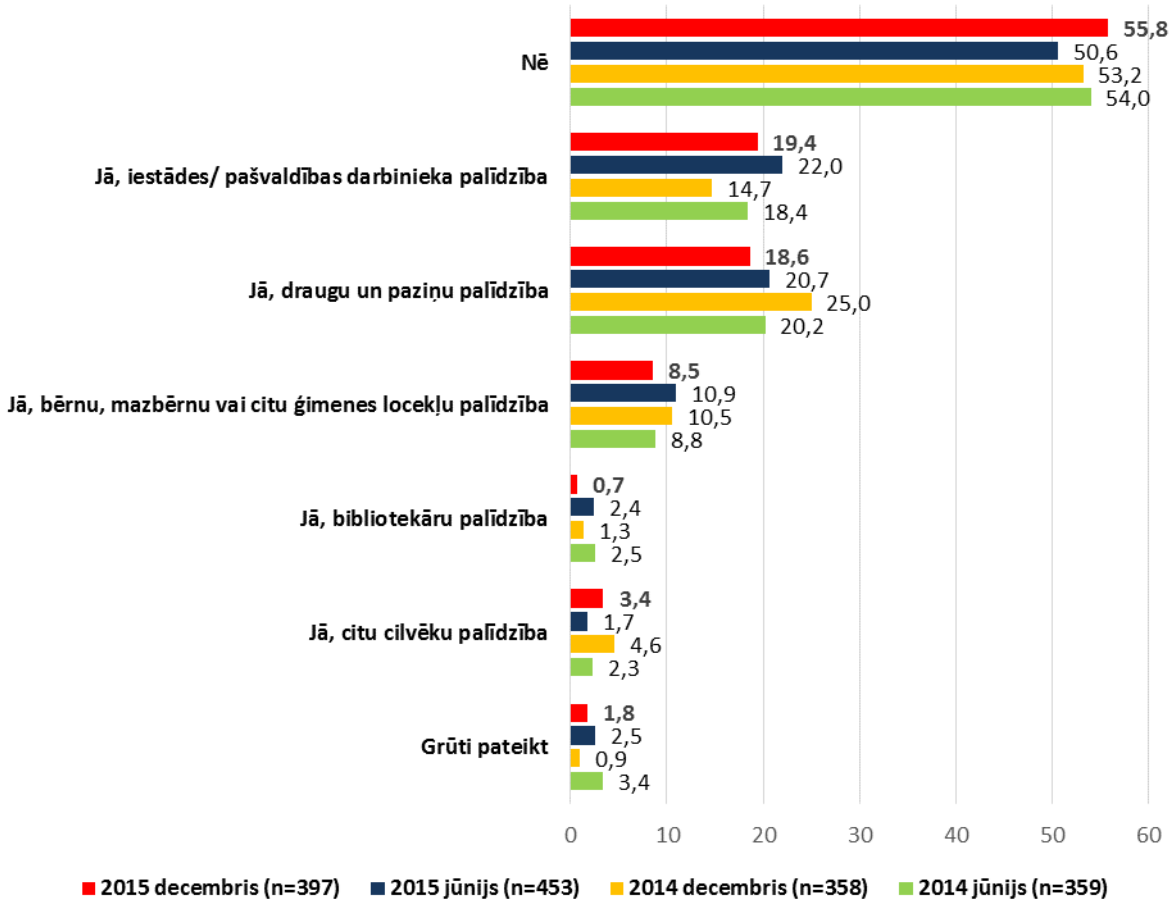
Bāze mainīga: katras iestādes pakalpojumus vērtējuši tie respondenti, kuri izmantojuši konkrētās iestādes pakalpojumus.

E6. Informācijas avoti par e-pakalpojuma saņemšanas veidiem un kārtību (t.sk. iespējām pakalpojumu pieteikt elektroniski)



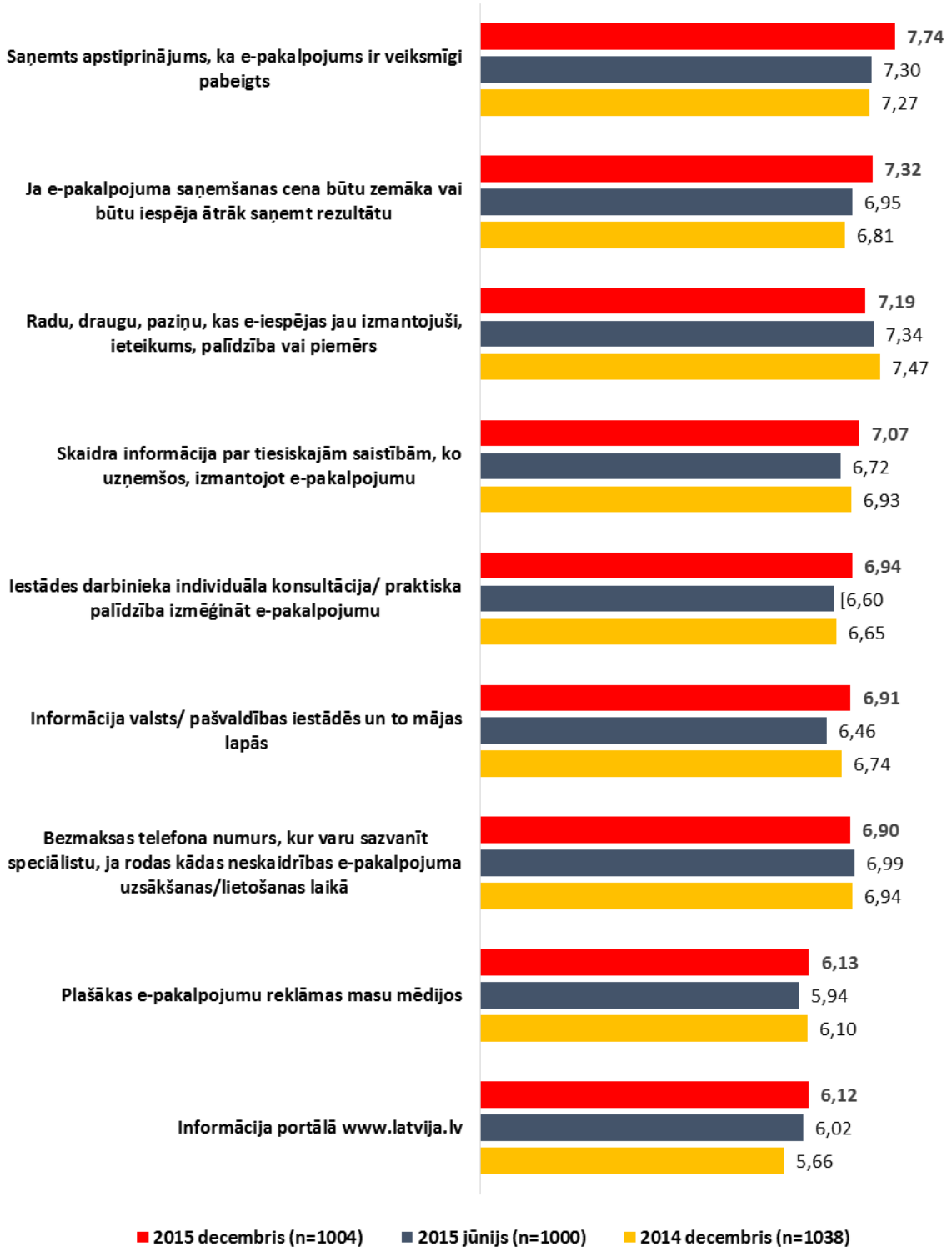
Bāze: tie respondenti, kuri ir atbildējuši, ka ir izmantojuši kādu konkrētu valsts un pašvaldību pakalpojumu klātienē vai/un elektroniski (n=745); iespējamas vairākas atbildes (% > 100).

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



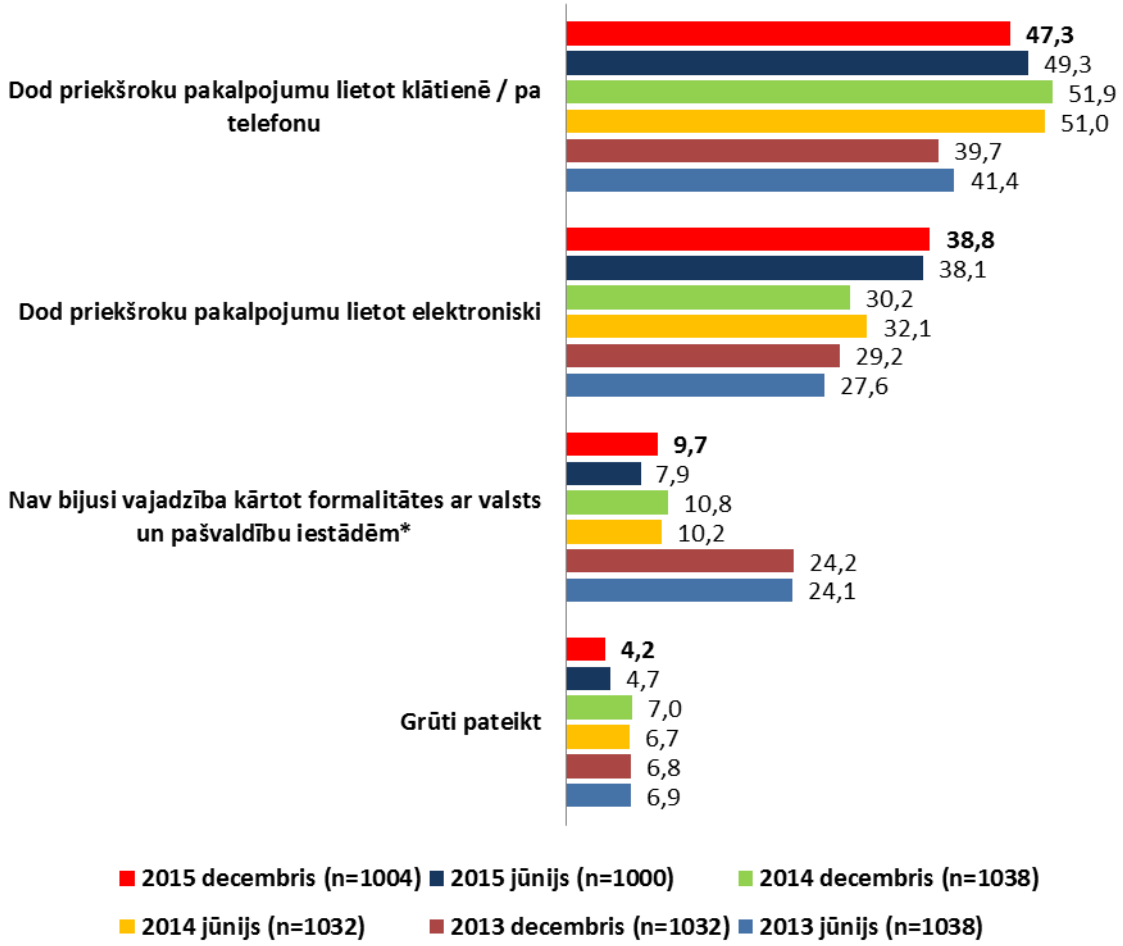
Bāze: tie respondenti, kuri atbildējuši, ka ir izmantojuši kādu konkrētu valsts un pašvaldību e-pakalpojumu; iespējamas vairākas atbildes (% > 100).

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.

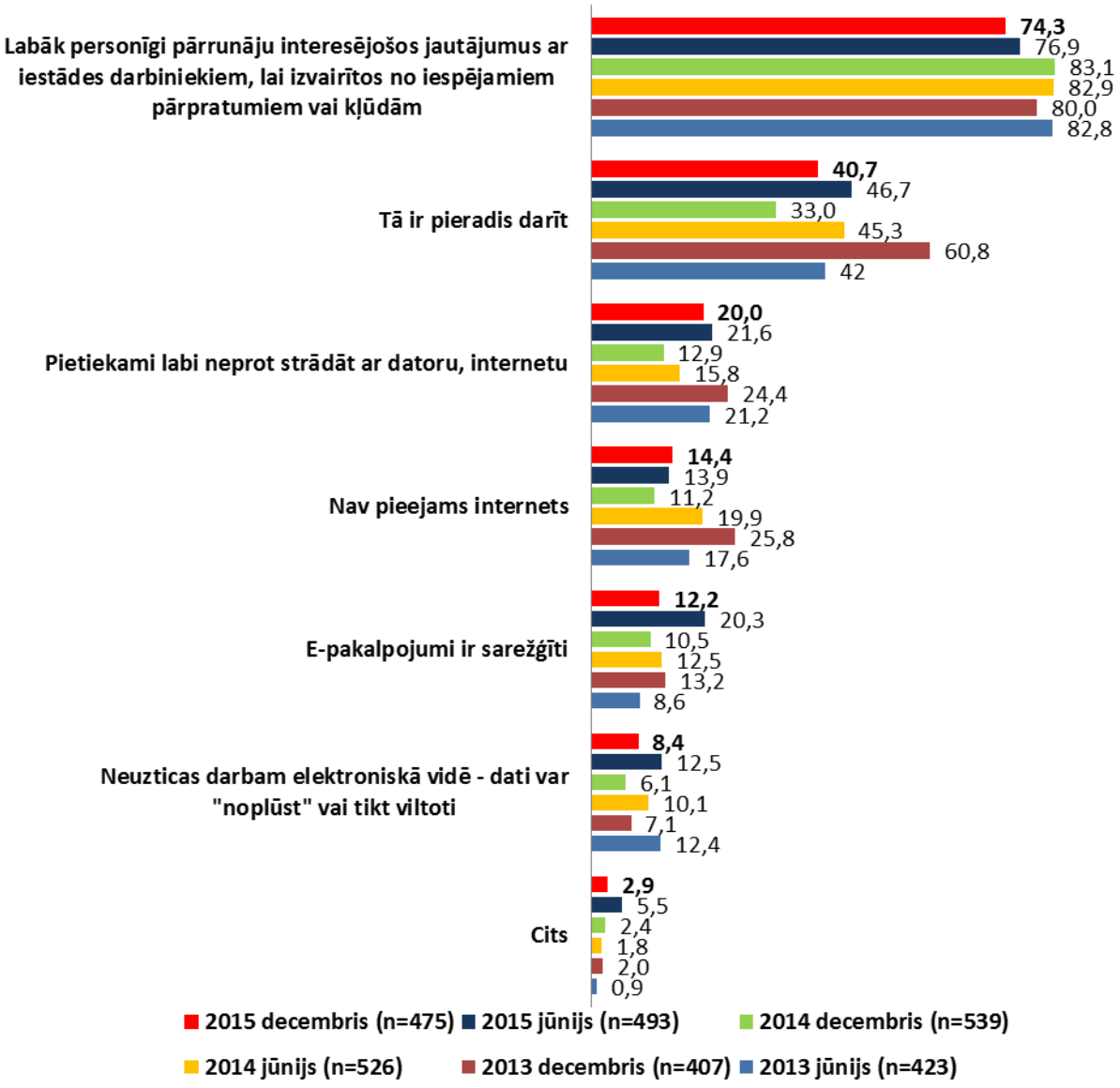
E9. Ja nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, kuru pakalpojuma saņemšanas veidu izvēlējās? (%)



Bāze: visi respondenti.

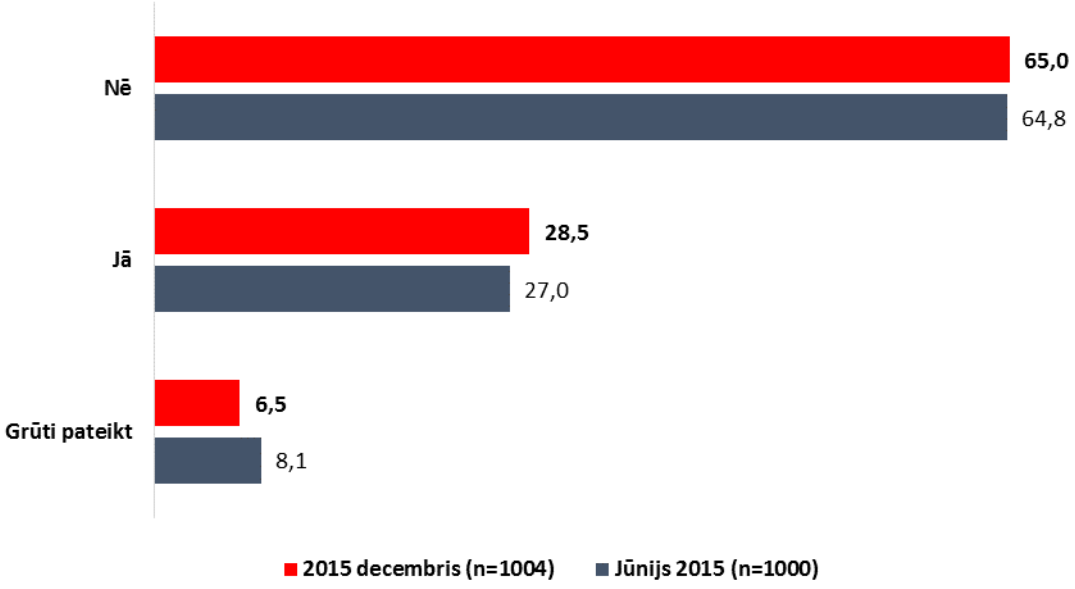
** Abās 2013. gada aptaujās atbilžu alternatīvas „Nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm" vietā respondentiem bija piedāvāta alternatīva „Nav bijusi tāda situācija, kad jāizvēlas lietot e-pakalpojumu vai nē".*

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

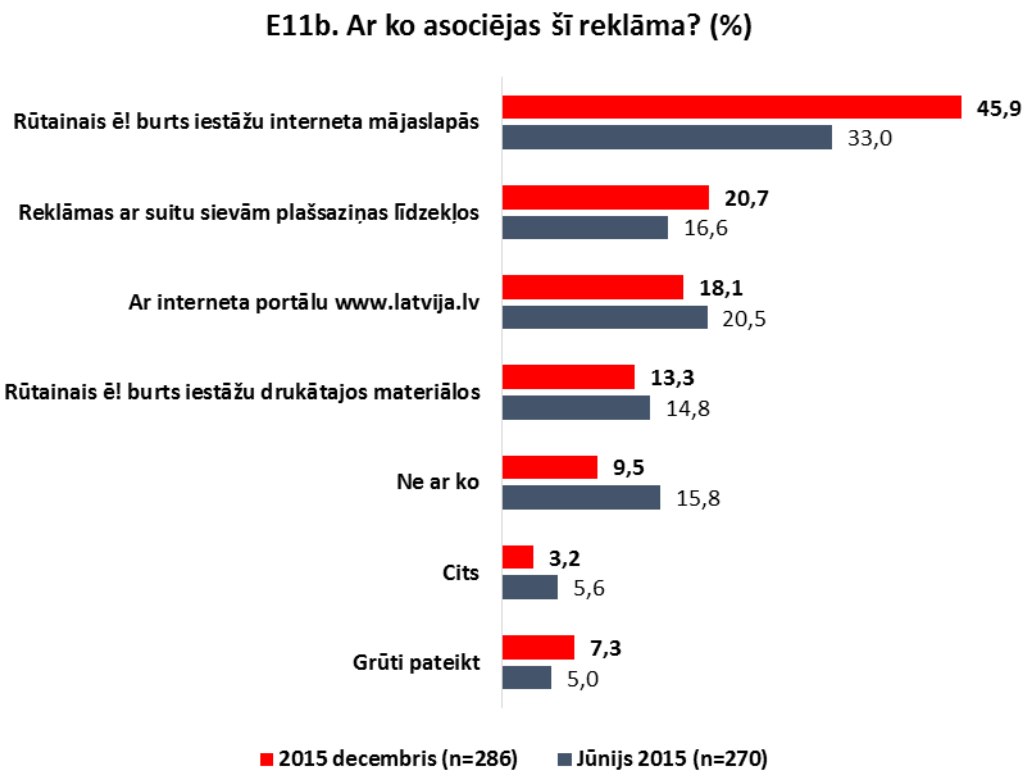


Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu; iespējamas vairākas atbildes (% > 100).

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

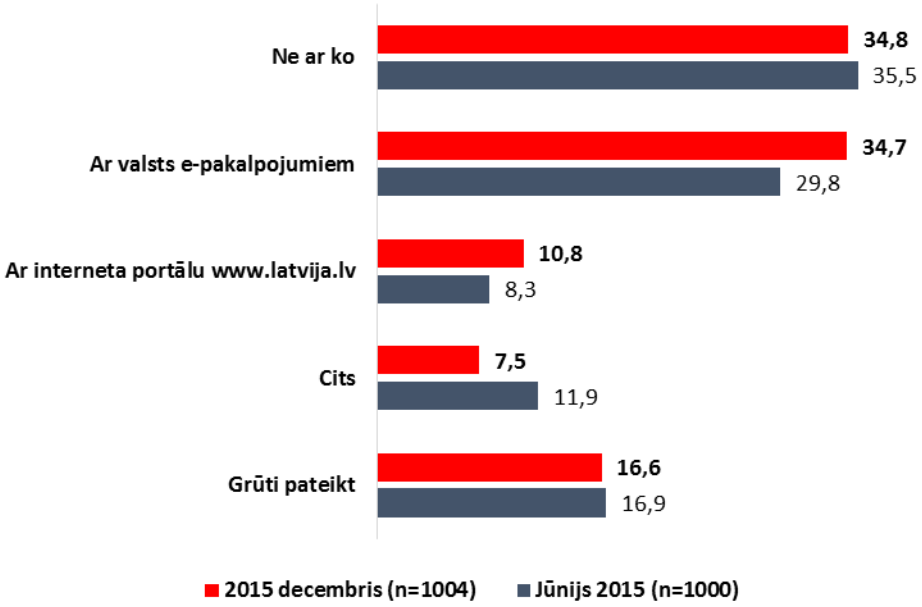


Bāze: visi respondenti (n=1004).



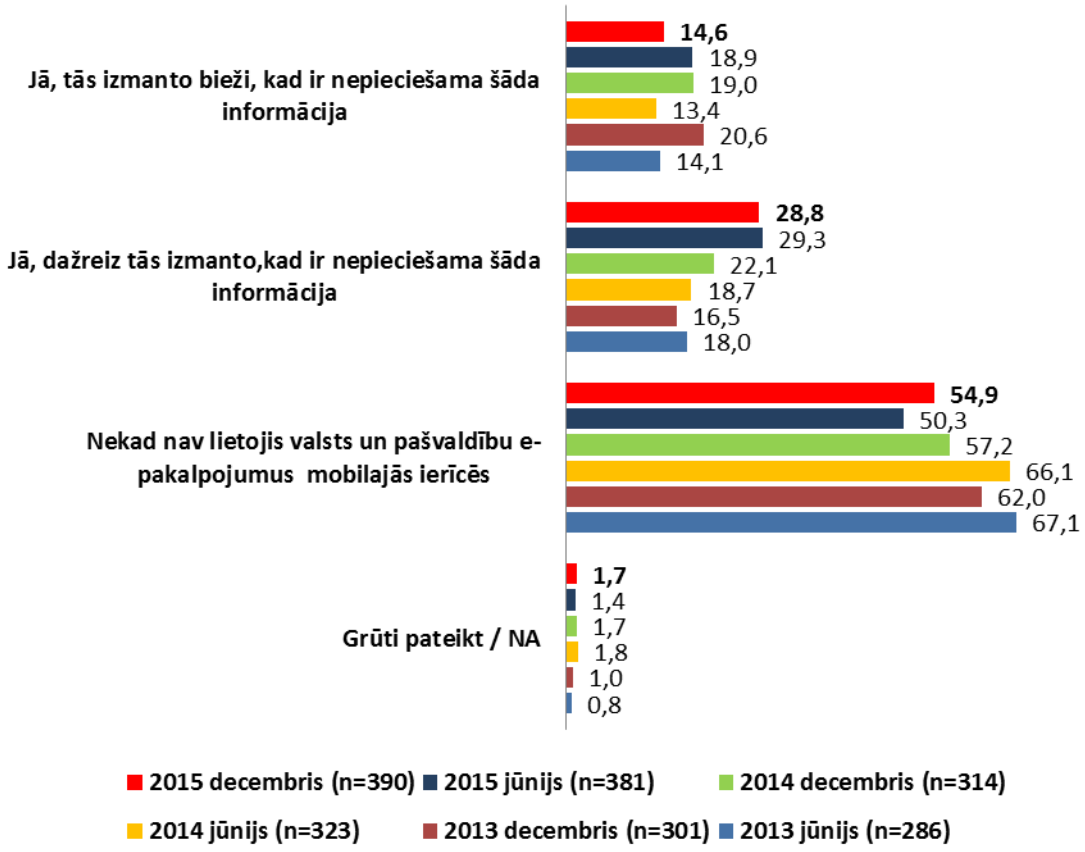
Bāze: tie respondenti, kuri pēdējā pusgada laikā ir pamanījuši reklāmu (n=286); iespējamas vairākas atbildes (% > 100).

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



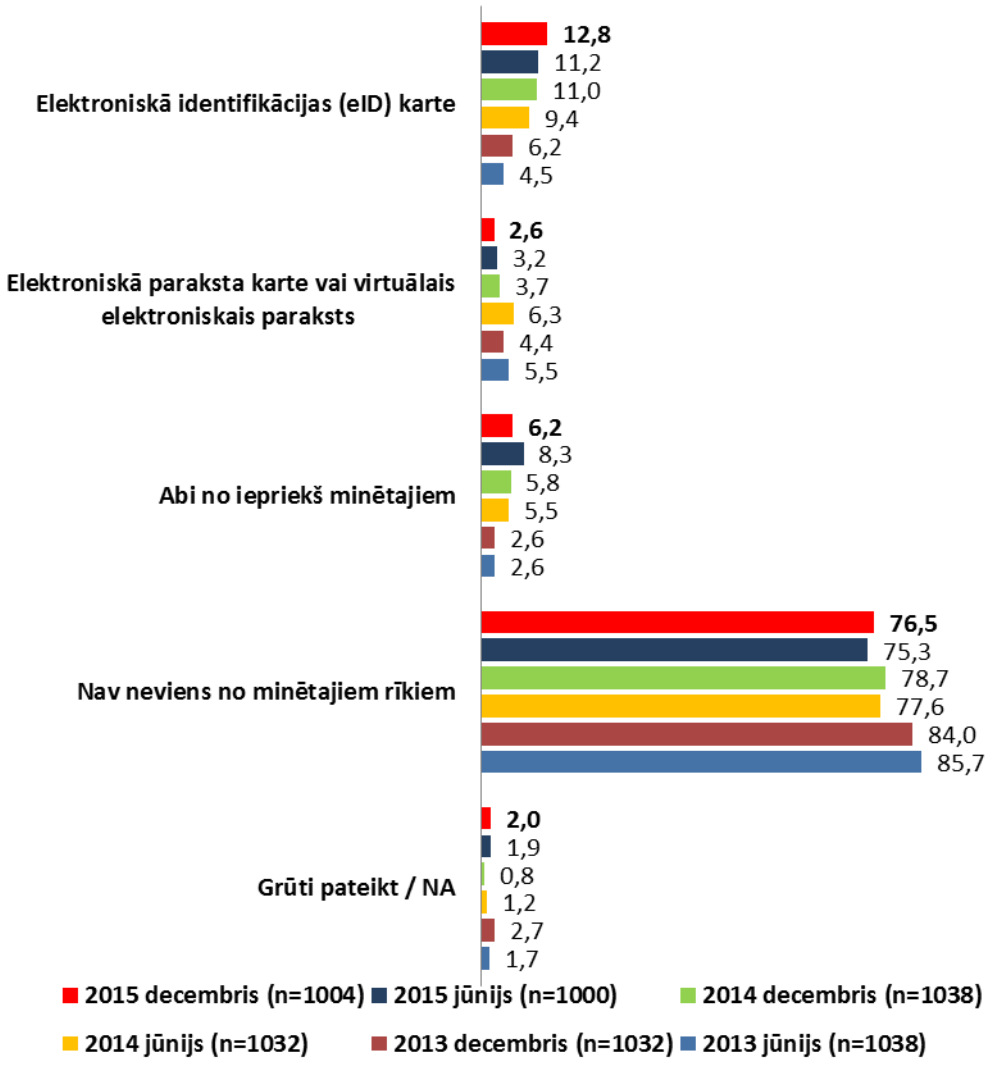
Bāze: visi respondenti (n=1004); iespējamas vairākas atbildes (% > 100).

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



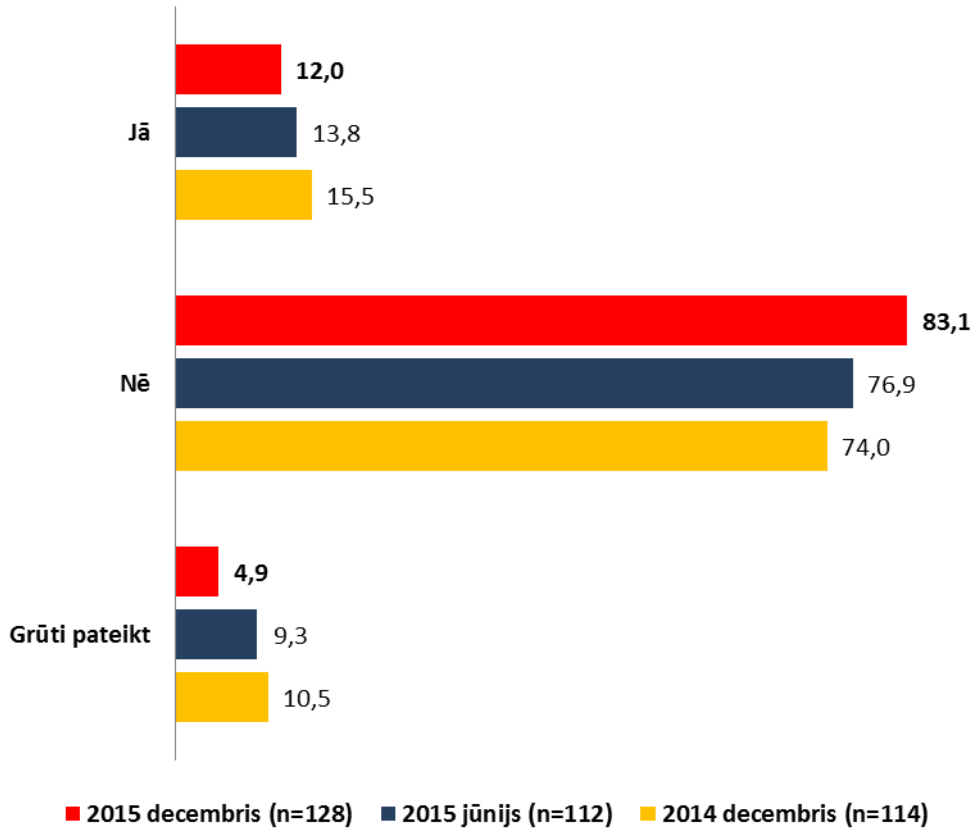
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību e-pakalpojumus.

E14. Vai Jūsu rīcībā ir... (%)



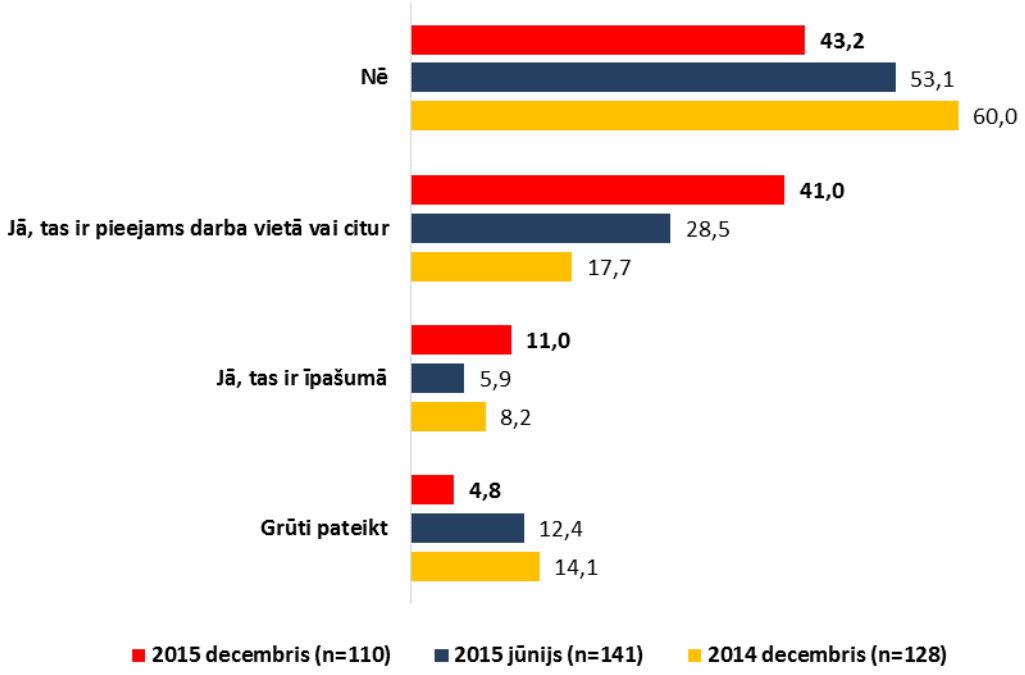
Bāze: visi respondenti.

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

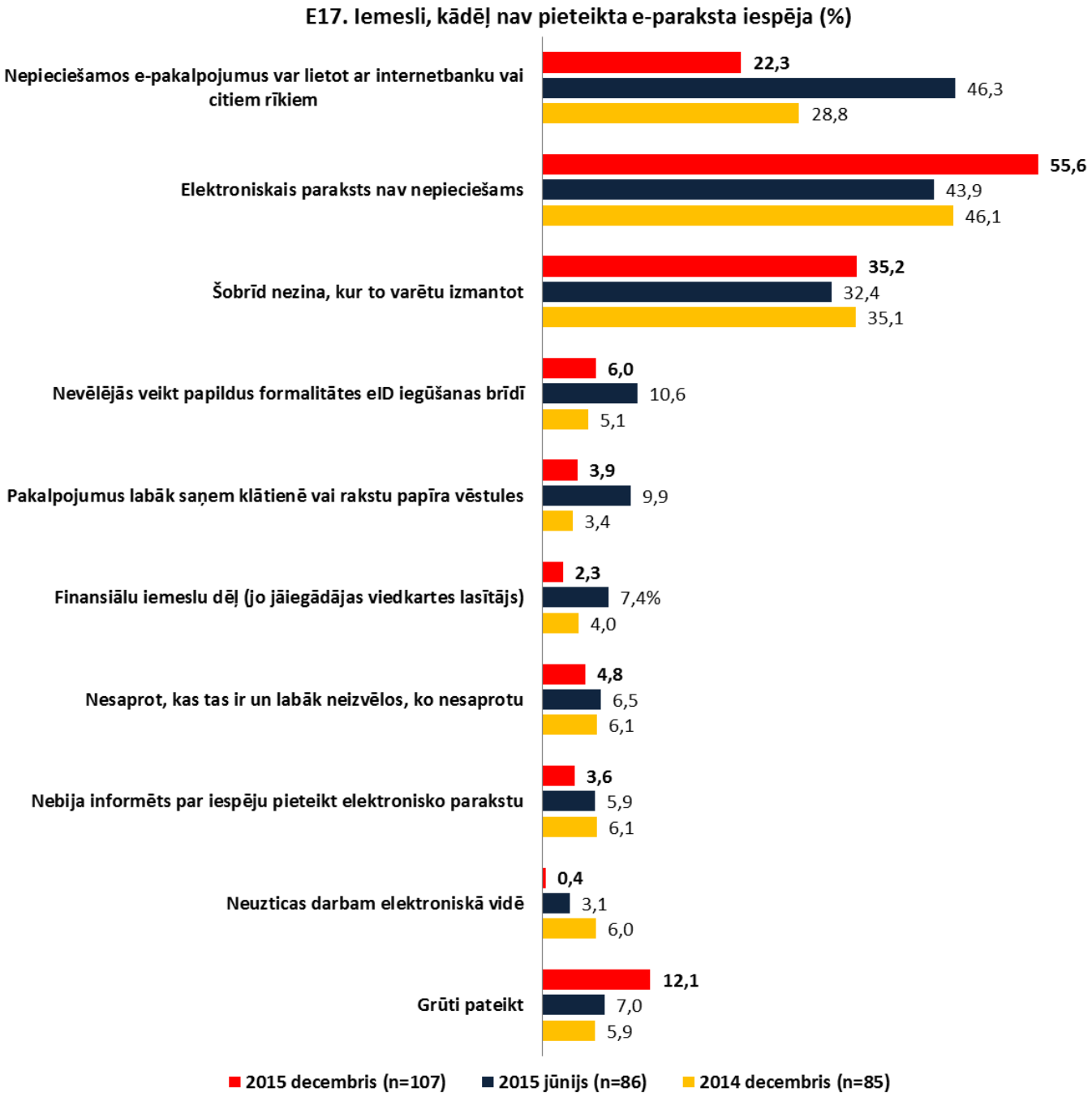


Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte.

E16. Vai ir pieejams viedkaršu lasītājs? (%)

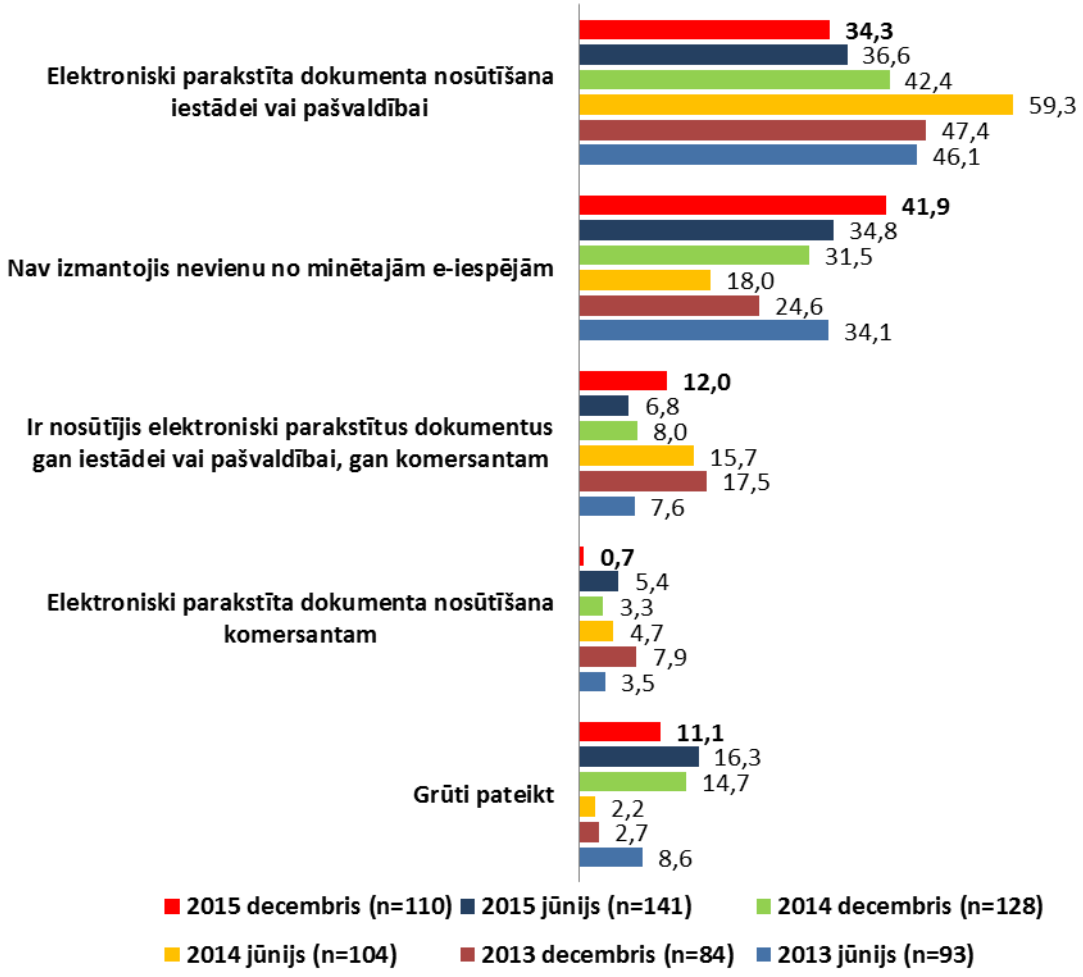


Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte un/vai elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts un kuri ir pieteikuši e-paraksta iespēju.



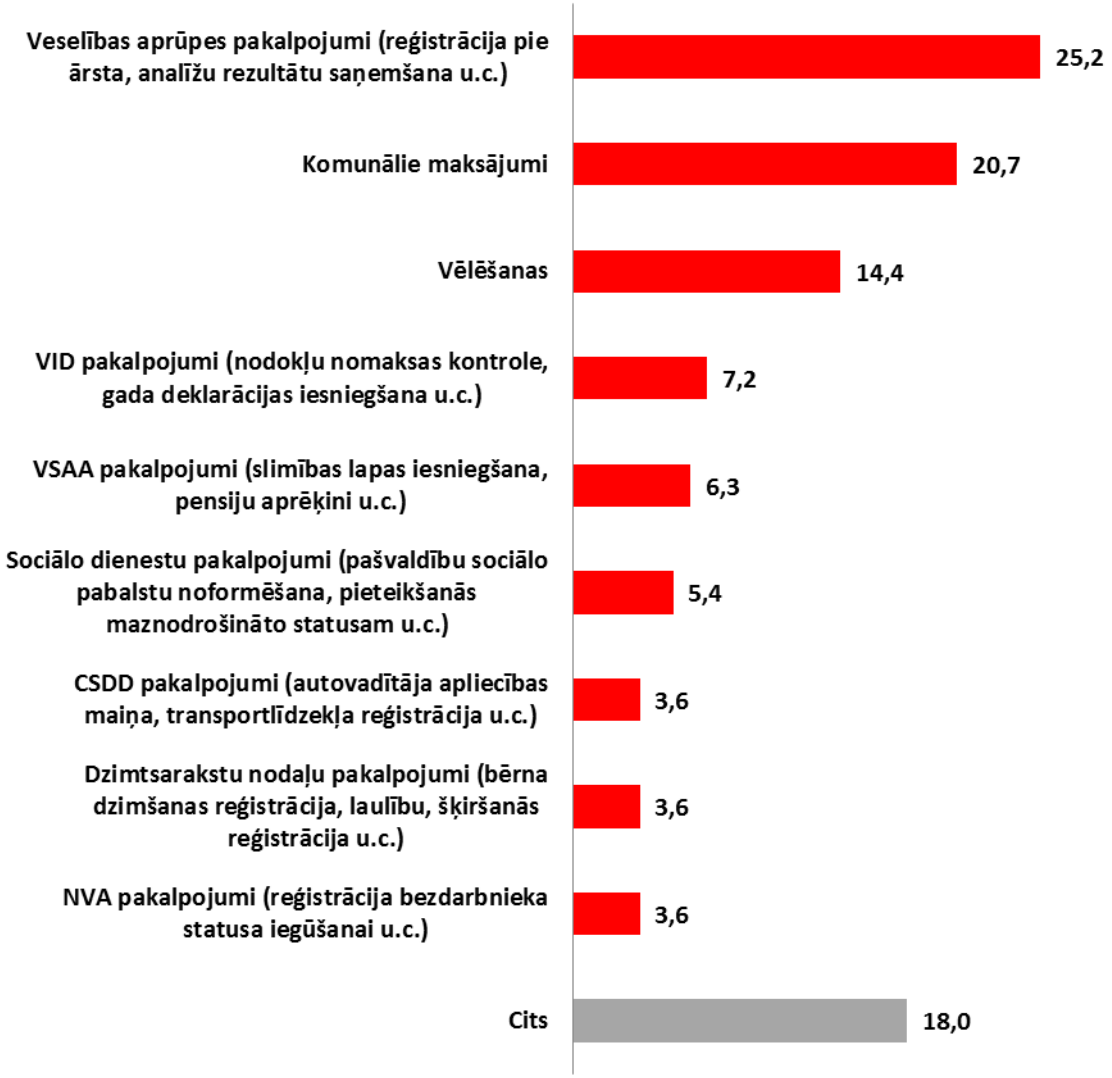
Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte un kuri nav pieteikuši e-paraksta iespēju; iespējamas vairākas atbildes (% > 100).

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=111.

8. Aptaujas rezultātu tabulas

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

	Skaits	%
Jā	696	69,3
Nē	267	26,6
Nezina, kas ir e-pakalpojumi	36	3,6
Grūti pateikt	5	0,5
Kopā	1004	100,0

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

	Skaits	%
Jā	413	59,3
Nē	282	40,5
Grūti pateikt	1	0,1
Kopā	697	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	0,2
1	0	0,0
2	2	0,6
3	2	0,5
4	4	1,2
5	13	3,6
6	14	3,8
7	53	14,4
8	75	20,6
9	87	23,9
10 – noteikti ieteiktu	114	31,2
Kopā	367	100,0

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

	Skaits	%
Portālā www.latvija.lv	287	28,6%
Iestāžu/ pašvaldību mājaslapās	401	39,9%
Speciālos tam paredzētos portālos	301	30,0%
Citur	55	5,5%
Grūti pateikt	328	32,7%
Kopā	1373	136,7%

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	
	Skaits	%	Skaits	%
Valsts zemes dienests	54	5,4	45	4,4
Valsts ieņēmumu dienests	175	17,5	211	21,0
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	79	7,8	35	3,4
Nodarbinātības valsts aģentūra	98	9,8	62	6,2
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	143	14,2	66	6,5
Lauku atbalsta dienests	17	1,7	15	1,5
Uzņēmumu reģistrs	20	2,0	14	1,4
Ceļu satiksmes drošības direkcija	239	23,8	176	17,5
Ar Veselību saistītās valsts iestādes	146	14,5	39	3,9
Ar Izglītību saistītās valsts iestādes	49	4,9	48	4,8
Pašvaldība	159	15,8	71	7,1
Cits	1	0,1	2	0,2
Valsts un pašvaldību pakalpojumus pēdējo 6 mēnešu laikā nav izmantojis (-usi)	398	39,7	557	55,5
Grūti pateikt	0	0,0,	49	4,9
Kopā	1580	157,3	1389	138,3

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	Skaits	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	2,2
5	3	5,4
6	0	0,0
7	12	23,0
8	15	28,9
9	6	12,1
10	15	28,5
Kopā	53	100,0
Valsts ieņēmumu dienests - klātienē		
Punkti	Skaits	%
1	1	0,4
2	4	2,5
3	2	1,2
4	3	1,8
5	6	3,7
6	11	6,0
7	30	17,0
8	39	22,2
9	37	21,3
10	42	23,9
Kopā	175	100,0
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde - klātienē		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	1	1,2
3	1	1,9
4	1	1,5
5	3	3,6

6	3	3,8
7	6	7,2
8	13	16,0
9	18	23,5
10	33	41,4
Kopā	79	100,0
Nodarbinātības valsts aģentūra - klātienē		
Punkti	Skaits	%
1	1	1,3
2	1	1,3
3	4	3,7
4	0	0,0
5	4	3,8
6	5	5,6
7	12	12,5
8	27	28,1
9	17	18,0
10	25	25,7
Kopā	97	100,0
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra - klātienē		
Punkti	Skaits	%
1	1	0,5
2	2	1,1
3	0	0,0
4	1	0,7
5	8	5,7
6	7	4,8
7	18	12,5
8	37	26,5
9	22	15,6
10	46	32,6
Kopā	141	100,0
Lauku atbalsta dienests - klātienē		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0

4	0	0,0
5	0	0,0
6	2	12,1
7	2	11,9
8	4	24,5
9	2	11,8
10	7	39,6
Kopā	17	100,0
Uzņēmumu reģistrs - klātienē		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	4	21,0
6	1	7,1
7	4	21,0
8	2	8,6
9	3	13,9
10	6	28,4
Kopā	20	100,0
Ceļu satiksmes drošības direkcija - klātienē		
Punkti	Skaits	%
1	3	1,2
2	0	0,0
3	1	0,3
4	1	0,5
5	6	2,6
6	6	2,6
7	19	8,2
8	54	23,0
9	39	16,4
10	107	45,3
Kopā	236	100,0
Ar Veselību saistītās valsts iestādes - klātienē		
Punkti	Skaits	%
1	2	1,1

2	2	1,1
3	2	1,5
4	2	1,3
5	5	3,2
6	11	7,9
7	31	21,5
8	23	15,9
9	17	11,9
10	50	34,6
Kopā	143	100,0
Ar Izglītību saistītās valsts iestādes - klātienē		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	3	5,3
5	0	0,0
6	1	2,0
7	10	20,3
8	10	19,6
9	7	13,9
10	19	38,9
Kopā	49	100,0
Pašvaldība - klātienē		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	1	0,4
3	6	3,6
4	2	1,1
5	5	3,4
6	8	5,1
7	29	18,2
8	34	21,6
9	24	15,1
10	50	31,4
Kopā	158	100,0
Cits - klātienē		

Punkti	Skaits	%
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	0	0,0
8	0	0,0
9	1	100,0
10	0	0,0
Kopā	1	100,0

E-pakalpojums

Valsts zemes dienests - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	1,3
5	3	7,6
6	1	1,4
7	5	11,5
8	14	31,5
9	7	15,8
10	14	30,9
Kopā	45	100,0
Valsts ieņēmumu dienests - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	2	1,1
4	2	1,1
5	10	4,8
6	14	6,5
7	26	12,4
8	61	28,9
9	44	21,0

10	51	24,1
Kopā	211	100,0
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	3	8,7
7	3	7,5
8	8	22,1
9	8	24,1
10	13	37,5
Kopā	35	100,0
Nodarbinātības valsts aģentūra - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	1	1,6
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	1	2,4
7	2	3,6
8	19	31,3
9	16	25,7
10	22	35,5
Kopā	62	100,0
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	1,0
6	3	4,6
7	5	7,8
8	19	29,0

9	13	20,4
10	24	37,1
Kopā	66	100,0
Lauku atbalsta dienests - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	4,6
4	0	0,0
5	2	14,1
6	1	6,0
7	3	20,9
8	1	4,9
9	3	23,4
10	4	26,1
Kopā	15	100,0
Uzņēmumu reģistrs - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	1	9,5
7	4	26,6
8	3	20,2
9	3	23,0
10	3	20,8
Kopā	14	100,0
Ceļu satiksmes drošības direkcija - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	0,7
4	0	0,0
5	1	0,8
6	6	3,5
7	10	5,9

8	34	19,4
9	36	20,6
10	86	49,1
Kopā	175	100,0
Ar Veselību saistītās valsts iestādes - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	1	1,8
3	1	1,7
4	0	0,0
5	2	5,8
6	1	2,7
7	4	10,1
8	2	5,2
9	3	7,0
10	26	65,7
Kopā	39	100,0
Ar Izglītību saistītās valsts iestādes - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	1	2,8
7	4	9,0
8	18	38,1
9	7	15,5
10	16	34,6
Kopā	47	100,0
Pašvaldība - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	0,7
4	0	0,0
5	0	0,0
6	6	8,1

7	5	6,6
8	9	13,7
9	13	18,6
10	36	52,4
Kopā	69	100,0
Cits - izmantoja e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
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	0	0,0
8	0	0,0
9	1	34,7
10	1	65,3
Kopā	2	100,0

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

	Skaits	%
Portālā www.latvija.lv	183	24,5
Valsts/ pašvaldības iestādes mājaslapā	269	36,1
Bibliotēkā	19	2,5
Sociālajos tīklos	74	9,9
Citur internetā	105	14,1
Televīzijā, Radio	73	9,8
Valsts/pašvaldības iestādes klientu apkalpošanas centrā	226	30,3
No radiem, draugiem, paziņām	204	27,4
Drukātā veidā	45	6,1
Cits	17	2,2
Grūti pateikt	114	15,3
Kopā	1328	178,2

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

	Skaits	%
Jā, bērnu, mazbērnu vai citu ģimenes locekļu palīdzību	34	8,5
Jā, draugu un paziņu palīdzību	74	18,6
Jā, bibliotekāru palīdzību	3	0,7
Jā, iestādes/ pašvaldības darbinieka palīdzību	77	19,4
Jā, citu cilvēku palīdzību	13	3,4
Nē	222	55,8
Grūti pateikt	7	1,8
Kopā	430	108,1

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	108	13,4
2	29	3,6
3	50	6,2
4	38	4,7
5	95	11,8
6	78	9,7
7	94	11,6
8	104	12,9
9	57	7,1
10	153	19,0
Kopā	806	100,0
Informācija portālā www.latvija.lv		
Punkti	Skaits	%
1	135	16,6
2	27	3,3
3	38	4,6
4	39	4,8

5	86	10,6
6	77	9,5
7	78	9,6
8	93	11,5
9	63	7,8
10	176	21,7
Kopā	813	100,0
Informācija valsts/ pašvaldības iestādēs un to mājaslapās		
Punkti	Skaits	%
1	94	11,3
2	20	2,4
3	22	2,7
4	30	3,6
5	71	8,5
6	71	8,5
7	86	10,3
8	131	15,7
9	82	9,8
10	228	27,3
Kopā	834	100,0
Iestādes darbinieka individuāla konsultācija/ praktiska palīdzība izmēģināt e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	94	11,0
2	18	2,1
3	26	3,0
4	35	4,1
5	92	10,7
6	48	5,6
7	97	11,3
8	105	12,2
9	90	10,6
10	252	29,4
Kopā	856	100,0
Bezmaksas telefona numurs, kur varu sazvanīt speciālistu, ja rodas kādas neskaidrības e-pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā		
Punkti	Skaits	%

1	101	12,1
2	13	1,5
3	25	3,0
4	30	3,6
5	71	8,5
6	53	6,3
7	109	13,1
8	123	14,7
9	74	8,9
10	234	28,1
Kopā	832	100,0
Radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs		
Punkti	Skaits	%
1	65	7,5
2	11	1,2
3	15	1,8
4	51	5,9
5	85	9,8
6	81	9,3
7	90	10,4
8	135	15,6
9	63	7,3
10	271	31,3
Kopā	865	100,0
Saņemts apstiprinājums, ka e-pakalpojums ir veiksmīgi pabeigts		
Punkti	Skaits	%
1	67	8,3
2	14	1,8
3	12	1,5
4	24	2,9
5	43	5,3
6	42	5,1
7	68	8,3
8	115	14,2
9	69	8,5
10	357	44,0
Kopā	811	100,0

Skaidra informācija par tiesiskajām saistībām, ko uzņemšos, izmantojot e-pakalpojumu		
Punkti	Skaits	%
1	80	11,2
2	19	2,7
3	12	1,6
4	31	4,3
5	46	6,4
6	60	8,4
7	61	8,5
8	129	18,0
9	43	6,1
10	235	32,8
Kopā	716	100,0
Ja e-pakalpojuma saņemšanas cena būtu zemāka vai būtu iespēja ātrāk saņemt rezultātu		
Punkti	Skaits	%
1	72	10,1
2	7	1,0
3	12	1,6
4	24	3,3
5	40	5,6
6	61	8,6
7	90	12,6
8	104	14,5
9	62	8,7
10	242	33,9
Kopā	715	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?

	Skaits	%
Deva priekšroku pakalpojumu lietot klātienē / pa telefonu / pa pastu	475	47,3
Deva priekšroku pakalpojumu lietot elektroniski	390	38,8
Nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes ar valsts un pašvaldību iestādēm	97	9,7
Grūti pateikt	42	4,2
Kopā	1004	100,0

E10. Kādēļ Jūs dodat priekšroku lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu, nevis elektroniski? *IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

	Skaits	%
Labāk personīgi pārrunā interesējošos jautājumus ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no iespējamiem pārpratumiem vai kļūdām	353	74,3
Tā ir pieradis darīt	193	40,7
Nav pieejams internets	68	14,4
Pietiekami labi neprot strādāt ar datoru, internetu	95	20,0
E-pakalpojumi ir sarežģīti	58	12,2
Neuzticas darbam elektroniskā vidē - dati var "noplūst" vai tikt viltoti	40	8,4
Cits	14	2,9
Grūti pateikt	8	1,6
Kopā	829	174,6

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

	Skaits	%
Jā	286	28,5
Nē	652	65,0
Grūti pateikt	65	6,5
Kopā	1004	100,0

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

	Skaits	%
Rūtainais ē! burts iestāžu interneta mājaslapās	132	45,9
Rūtainais ē! burts iestāžu drukātajos materiālos	38	13,3
Reklāmas ar suitu sievām plašsaziņas līdzekļos	59	20,7
Ar interneta portālu www.latvija.lv	52	18,1
Ne ar ko	27	9,5
Cits	9	3,2
Grūti pateikt	21	7,3
Kopā	338	118,0

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

	Skaits	%
Ar valsts e-pakalpojumiem	348	34,7
Ar interneta portālu www.latvija.lv	108	10,8
Ne ar ko	349	34,8
Cits	75	7,5
Grūti pateikt	167	16,6
Kopā	1048	104,3

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

	Skaits	%
Jā, tās izmanto bieži, kad nepieciešama šāda informācija	74	7,4
Jā, dažreiz tās izmanto, kad nepieciešama šāda informācija	142	14,1
Nekad nav lietojis valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs	776	77,3
Grūti pateikt / NA	12	1,2
Kopā	1004	100,0

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

	Skaits	%
Elektroniskā identifikācijas (eID) karte	128	12,8
Elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	26	2,6
Abi no iepriekš minētajiem	62	6,2
Nav neviens no minētajiem rīkiem	768	76,5
Grūti pateikt / NA	20	2,0
Kopā	1004	100,0

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

	Skaits	%
Jā	15	12,0
Nē	107	83,1
Grūti pateikt / NA	6	4,9
Kopā	128	100,0

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

	Skaits	%
Jā, tas ir manā īpašumā	12	11,0
Jā, tas man ir pieejams darbā vai citur	45	41,0
Nē	47	43,2
Grūti pateikt / NA	5	4,8
Kopā	110	100,0

E17. Kādi ir galvenie iemesli, kāpēc Jūs, piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei, neesat pieteicis elektroniskā paraksta iespēju? *NE VAIRĀK KĀ 3 ATBILDES*

	Skaits	%
Nebija informēts par iespēju pieteikt elektronisko parakstu	4	3,6
Neuzticas darbam elektroniskā vidē	0	0,4
Šobrīd nezina, kur to varētu izmantot	37	35,2
Elektroniskais paraksts nav nepieciešams	59	55,6
Nesaprot, kas tas ir un labāk neizvēlos, ko nesaprotu	5	4,8
Nevēlējās veikt papildus formalitātes eID iegūšanas brīdī	6	6,0
Finansiālu iemeslu dēļ (jo jāiegādājas viedkartes lasītājs)	2	2,3
Pakalpojumus labāk saņem klātienē vai rakstu papīra vēstules	4	3,9
Nepieciešamos e-pakalpojumus var lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem	24	22,3
Grūti pateikt	13	12,1
Kopā	156	146,2

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

	Skaits	%
Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana iestādei vai pašvaldībai	38	34,3
Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana komersantam	1	0,7
Ir izmantojis abas minētās e-iespējas	13	12,0
Nav izmantojis nevienu no minētajām e-iespējām	46	41,9
Grūti pateikt	12	11,1
Kopā	110	100,0

9. Aptaujas anketa

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

				Intervētāja kods	Anketas numurs		

Intervijas datums |___|___|. |___|___|.2015. Intervijas laiks |___|___| h |___|___| min

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

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

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

1	Jā	O	
2	Nē	O	⟶Pāriet pie E4. jautājuma
99	Grūti pateikt	O	⟶Pāriet pie E4. jautājuma

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

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

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

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

1	Portālā www.latvija.lv	☐
2	Iestāžu/ pašvaldību mājas lapās	☐
3	Speciālos tam paredzētos portālos (piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta Elektroniskās deklarēšanās 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 sievām plašsaziņas līdzekļos	☐
4	Ar interneta portālu www.latvija.lv	☐
5	Ne ar ko	☐
6	Cits (lūdzu norādīt) _____	☐
99	Grūti pateikt	○

E12. Tagad es jums parādīšu 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** (pieteicos 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, piereģistrēju 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) (pieteicos 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 (klātienes 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 sazvanīt speciālistu, ja rodas kādas		99

	neskaidrības e-pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā		
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	○	
2	Es devu priekšroku pakalpojumu lietot elektroniski	○	→ Pāriet pie E13. jautājuma
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 iespējamiem 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, <u>kurš vēl nav pieejams elektroniski</u>, 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..... .....☐
2) Esat vadītājs (strādājat algotu darbu, ir vismaz viens padotais)..... ☐
3) Esat speciālists (strādājat algotu, garīgu darbu , nav neviena padotā) .....☐
4) Esat strādnieks (strādājat algotu, fizisku darbu)..... ☐
5) Esat pensionārs vai saņemat tātes pensiju ....☐
6) Mājsaimniece vai atrodaties opšanas atvaļinājumā ☐
7) Esat pašreiz bez darba ☐

Ja atzīmēts kaut viens, uzdod Ed3

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 <u>ģimenes kopējie ienākumi</u> pagājušajā mēnesī pēc nodokļu nomaksas (ieskaitot stipendijas, pensijas, pabalstus utt.)? *Sauciet atbilžu variantus. Sāciet saukt ar to variantu, kurš, Jūsuprāt, vislabāk atbilst respondenta ienākumiem.*

1) Līdz EUR 142 ○ *(līdz Ls 100)* 2) EUR 143-EUR 213 ○ *(Ls 100.01–Ls 150)* 3) EUR 214-EUR 285 ○ *(Ls 150.01- Ls 200)* 4) EUR 286-EUR 356 *(Ls 200.01- Ls 250)* ○ 5) EUR 357-EUR 426 ○ *(Ls 250.01- Ls 300)* 6) EUR 427-EUR 569 ○ *(Ls 300.01- Ls 400)* 7) EUR 570 -EUR 711 ○ *(Ls 400.01 – Ls 500*	8) EUR 712-EUR 854 ○ *(Ls 500.01 – Ls 600)* 9) EUR 855 -EUR 1138 ○ *(Ls 600.01 – Ls 800)* 10) EUR 1139-EUR 1422 ○ *(Ls 800.01 – Ls 1000)* 11) EUR 1423- EUR 2133 ○ *(Ls 1000.01– Ls 1500)* 12) EUR 2134- 2845 EUR ○ *(Ls 1500.01– Ls 2000)* 13) Virs EUR 2846 ○ *(Virs Ls 2000.01)* 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.....O 2. Sieviete.....O	**qd15. Respondenta dzīvesvieta:** 1. Rīga O 2. Daugavpils O 3. Jelgava O 4. Jēkabpils O 5. Jūrmala O 6. Liepāja O 7. Rēzekne O 8. Valmiera O 9. Ventspils O 10. Cita pilsēta O 11. Lauku teritorija O	**qd16. Reģions:** 1. Rīga.....O 2. Pierīgas reģions.....O 3. Vidzemes reģions.....O 4. Kurzemes reģions.....O 5. Zemgales reģions.....O 6. Latgales reģions.....O **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) _____