

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 iela 48/50-502, Rīga, LV 1011
Tālrunis 29135445
E-pasts: andris@aptaujacentrs.lv

Līguma Nr.14/70.05./TP, 29.10.2012.

Sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu.

2013. gada decembris

(trešais 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.....	32
8. Aptaujas anketa	45

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) visu trīs veikto apsekojumu datu faili SPSS formātā *.sav (3 faili)

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 trešais 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.jūnijs)

Aptaujas norises laiks – 2013.gada 4.-14.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 – 1032 respondenti.

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

Stratifikācijas pazīmes – ģeogrāfiskā (administratīvi teritoriālā) un nacionālā.

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

Intervētāju skaits – 54 cilvēki.

2. Terminu skaidrojums

e- pakalpojums - tāds publiskā pakalpojuma organizēšanas veids, kad publiskā pakalpojuma pieteikšana vai saņemšana klientiem ir iespējama, izmantojot informācijas un komunikācijas tehnoloģijas.

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

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

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

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

3. Respondentu sociāldemogrāfiskais profils

Izglītība			
		Skaitis	Procenti
	Pamatizglītība	117	11,3
	Vidējā	263	25,5
	Arodizglītība	89	8,7
	Vidējā speciālā	290	28,1
	Nepabeigta augstākā	44	4,3
	Augstākā	224	21,7
	NA	5	0,5
	Kopā	1032	100,0

Nodarbošanās			
		Skaitis	Procenti
Nodarbošanās	Pašnodarbinātais	37	3,6
	Uzņēmējs, īpašnieks	29	2,8
	Palīdz ģimenes uzņēmumā	10	1,0
	Strādā pastāvīgu, algotu darbu	519	50,6
	Piestrādā gadījuma darbos	40	3,9
	Bērna kopšanas atvaļinājumā	26	2,5
	Mājsaimniece	17	1,7
	Bezdarbnieks	93	9,0
	Mācās, studē	79	7,7
	Saņem pensiju	236	23,0
	Kopā	1085	105,7

Kādā nodarbinātības sektorā strādā?			
		Skaitis	Procenti
	Valsts un pašvaldību sektors (sabiedriskais sektors)	179	28,6
	Privātais sektors	418	67,0
	Cita	5	0,9
	Grūti pateikt / NA	22	3,5
	Kopā	624	100,0

Ieņemamais amats			
		Skaitis	Procenti
	Apkalpojošās sfēras darbinieks	88	14,0
	Vienkāršs strādnieks	129	20,7
	Kvalificēts strādnieks	130	20,8
	Kvalificēts speciālists	127	20,3
	Grāmatvedis, finanšu speciālists	15	2,4
	Ierēdnis, biroja darbinieks	35	5,6
	Vidējā līmeņa vadītājs	44	7,1
	Skolotājs, pasniedzējs	21	3,3
	Zemnieks, laukstrādnieks, mežstrādnieks	8	1,3
	Direktors, uzņēmējs	14	2,3
	Cits	7	1,2
	NA	6	0,9
	Kopā	624	100,0

Ienākumi uz 1 ģimenes locekli			
		Skaitis	Procenti
	Līdz Ls 100	118	11,4
	Ls 101 - Ls 200	494	47,9
	Ls 201 - Ls 300	240	23,3
	Ls 301 - Ls 400	104	10,1
	Ls 401 - Ls 500	31	3,0
	Ls 501 – Ls 600	8	0,8
	Ls 601 – Ls 700	5	0,5
	Ls 701 – Ls 800	5	0,5
	Ls 801 – Ls 1000	3	0,3
	Virs Ls 1000	2	0,2
	NA	22	2,1
	Kopā	1032	100,0

Vecums			
		Skaitis	Procenti
	18 - 25 gadi	163	15,8
	26 - 35 gadi	185	17,9
	36 - 45 gadi	186	18,0
	46 - 60 gadi	281	27,3
	Virs 60 gadiem	216	20,9
	Kopā	1032	100,0

Valoda, kurā visbiežāk runā ģimenē			
		Skaitis	Procenti
	Latviešu	643	62,3
	Krievu	379	36,7
	Cita	10	1,0
	Kopā	1032	100,0

Tautība			
		Skaitis	Procenti
	Latviešu	618	59,9
	Krievu	362	35,1
	Cita	52	5,0
	Kopā	1032	100,0

Vai lieto internetu?			
		Skaitis	Procenti
	Jā	734	71,1
	Nē	293	28,4
	Grūti pateikt / NA	5	0,5
	Kopā	1032	100,0

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

Dzīvesvieta			
		Skaitis	Procenti
	Rīga	335	32,5
		46	4,4
		29	2,8
		11	1,1
		24	2,3
		35	3,4
		15	1,4
		12	1,2
		20	1,9
	Cita pilsēta	169	16,4
	Lauku teritorija	337	32,7

	Kopā	1032	100,0
--	------	------	-------

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

4. Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula

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

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

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

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

5. Secinājumi

Elektronisko pakalpojumu lietošana

- Pēdējo 6 mēnešu laikā jebkākus elektroniskos pakalpojumus ir izmantojuši mazāk kā divas trešdaļas respondentu – 62%, savukārt tikai 7% respondentu atzīst, ka nezina, kas ir e-pakalpojumi. Atbildes uz šo jautājumu nedaudz atšķiras no iepriekšējās aptaujas rezultātiem (izmantoja 66%, nezināja 4%).
- 71% respondentu norādījuši, ka ir interneta lietotāji, bet pēdējo 6 mēnešu laikā jebkākus elektroniskos pakalpojumus ir izmantojuši 62% iedzīvotāji. Iespējams, tas skaidrojams ar to, ka atlikušie 9% iedzīvotāji lasa internetā ziņas, sūta e-pastus vai veic citas vienkāršas darbības.
- Dominējošais vairākums to respondentu, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir izmantojuši jebkākus elektroniskos pakalpojumus, ir veikuši maksājumus un citas banku operācijas (96%), aptuveni puse respondentu ir izmantojuši uzņēmumu sniegtos pakalpojumus, piemēram, apmaksājuši Lattelecom pakalpojumus un rēķinus, veikuši komunālos maksājumus (49%), nedaudz mazāks skaits veicis pirkumus internetā (46%). Ceturtā daļa respondentu jeb 26,8%, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir izmantojuši jebkākus elektroniskos pakalpojumus, ir izmantojuši valsts un pašvaldību sniegtos e-pakalpojumus, piemēram, elektroniski deklarējuši dzīvesvietu, portālā www.latvija.lv aplūkojuši kādi dati par personu ir uzkrāti iedzīvotāju reģistrā, deklarējuši nodokļus VID EDS, CSDD ieguvuši vienas dienas atļauju piedalīties ceļu satiksmē portālā www.e.csdd.lv u.c. Pakalpojumu veidu izmantojums statistiski nozīmīgi pēdējā pusgada laikā nav mainījies.
- 84% respondentu rīcībā nav ne elektroniskās identifikācijas (eID) kartes, ne e-paraksta kartes vai virtuālā paraksta (iepriekš - 86%). Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem nav mainījies to respondentu skaits, kuru rīcībā ir abi no minētajiem rīkiem (abās aptaujās 3%), nedaudz pieaudzis to respondentu skaits, kuru rīcībā ir eID karte (šajā aptaujā 6%, iepriekš 5%) un samazinājies to respondentu skaits, kuru rīcībā ir e-paraksta karte vai virtuālais paraksts (šajā aptaujā 4%, iepriekš 6%).
- Mazāk par pusi respondentu (49%), kuru rīcībā ir eID karte, elektroniskā paraksta karte vai virtuālais paraksts, piesakoties eID kartei, ir pieteikuši arī elektroniskā paraksta iespēju. Salīdzinot šo rezultātu ar iepriekšējās aptaujas datiem, jāsecina, ka vērojams samazinājums par 7%.
- Vairums aptaujāto, kuru rīcībā ir eID karte, elektroniskā paraksta karte vai virtuālais paraksts un kuri, piesakoties eID kartei, nav pieteikuši elektroniskā

paraksta iespēju kā galvenos iemeslus tam, ka viņi nav pieteikuši elektroniskā paraksta iespēju min to, elektroniskais paraksts nav nepieciešams (47%), un salīdzinot ar rezultātu pusgadu iepriekš vērojams pieaugums par 15% (iepriekšējā aptaujā 32%). Kā citi iemesli minēti tas, ka nepieciešamos e-pakalpojumus var lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem (šajā aptaujā 27%, iepriekš 22%) un fakts, ka šobrīd nezina, kur to varētu izmantot (šajā aptaujā 20%, iepriekš 35%).

- Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem saglabājies to respondentu skaits, kuru rīcībā ir e-paraksta karte, virtuālais e-paraksts un/vai eID karte un kuri ir izmantojuši iespēju nosūtīt elektroniski parakstītu dokumentu iestādei vai pašvaldībai – 47% salīdzinājumā ar 46% iepriekš. Savukārt pieaudzis to respondentu skaits, kuru rīcībā ir e-paraksta karte, virtuālais e-paraksts un/vai eID karte un kuri ir nosūtījuši elektroniski parakstītu dokumentu gan iestādei vai pašvaldībai, gan komersantiem – 18% salīdzinājumā ar 8% iepriekš, un par 9% samazinājies to respondentu skaits, kuri nav izmantojuši nevienu no minētajām iespējām (šajā aptaujā 25%, iepriekš 34%).
- Nedaudz pieaudzis to respondentu skaits, kuri neizmanto valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus internetā – 66% salīdzinājumā ar 64% iepriekš. Visbiežāk norādītā joma, kurā respondenti ir izmantojuši valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus, ir ar dzīvesvietu un nekustamo īpašumu saistītā joma - elektroniska dzīvesvietas deklarēšana Latvijā, ārvalstīs, savā īpašumā deklarēto personu pārbaude, Nekustamā īpašuma nodokļa apmaksā www.epakalpojumi.lv (šajā aptaujā 12%, iepriekš 14%).

Informētība par valsts vai pašvaldību e-pakalpojumiem

- Visbiežāk par iespējām izmantot valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus respondenti uzzina pakalpojumu sniedzēju mājaslapās (šajā aptaujā 41%, iepriekš 35%) un no radiem, draugiem, paziņām (šajā aptaujā 38%, iepriekš 46%). Citu visbiežāk izmantoto informācijas avotu vidū minēta informācija citur internetā (32%), portāls www.latvija.lv (32%), valsts/pašvaldību iestādē (30%), kā arī sociālie tīkli, piem. Draugiem.lv, Twitter.com, Facebook.com, Youtube.com, Odnoklassniki.ru, V Kontakte.ru u.c. (22%).
- Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem nav vērojamas izmaiņas to respondentu skaitā, kuri uzskata, ka informācija par iespējām saņemt valsts un pašvaldību e-pakalpojumus ir pietiekami pieejama – 38% salīdzinājumā ar 39% iepriekš, kā arī to respondentu skaitā, kuri uzskata, ka informācija par iespējām saņemt valsts un pašvaldību e-pakalpojumus nav pietiekami pieejama (šajā aptaujā 34%, iepriekš 33%).

- No visiem pasākumiem, kuri visvairāk iedrošinātu lietot valsts un pašvaldību e-pakalpojumus un citas iespējas, respondenti visaugstāk novērtējuši radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemēru. Tam seko bezmaksas telefona numurs, kur var sazināties speciālistu, ja rodas kādas neskaidrības e-pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā, un iespēja saņemt e-pakalpojumu par zemāku cenu vai būtu iespēja ātrāk saņemt rezultātu.

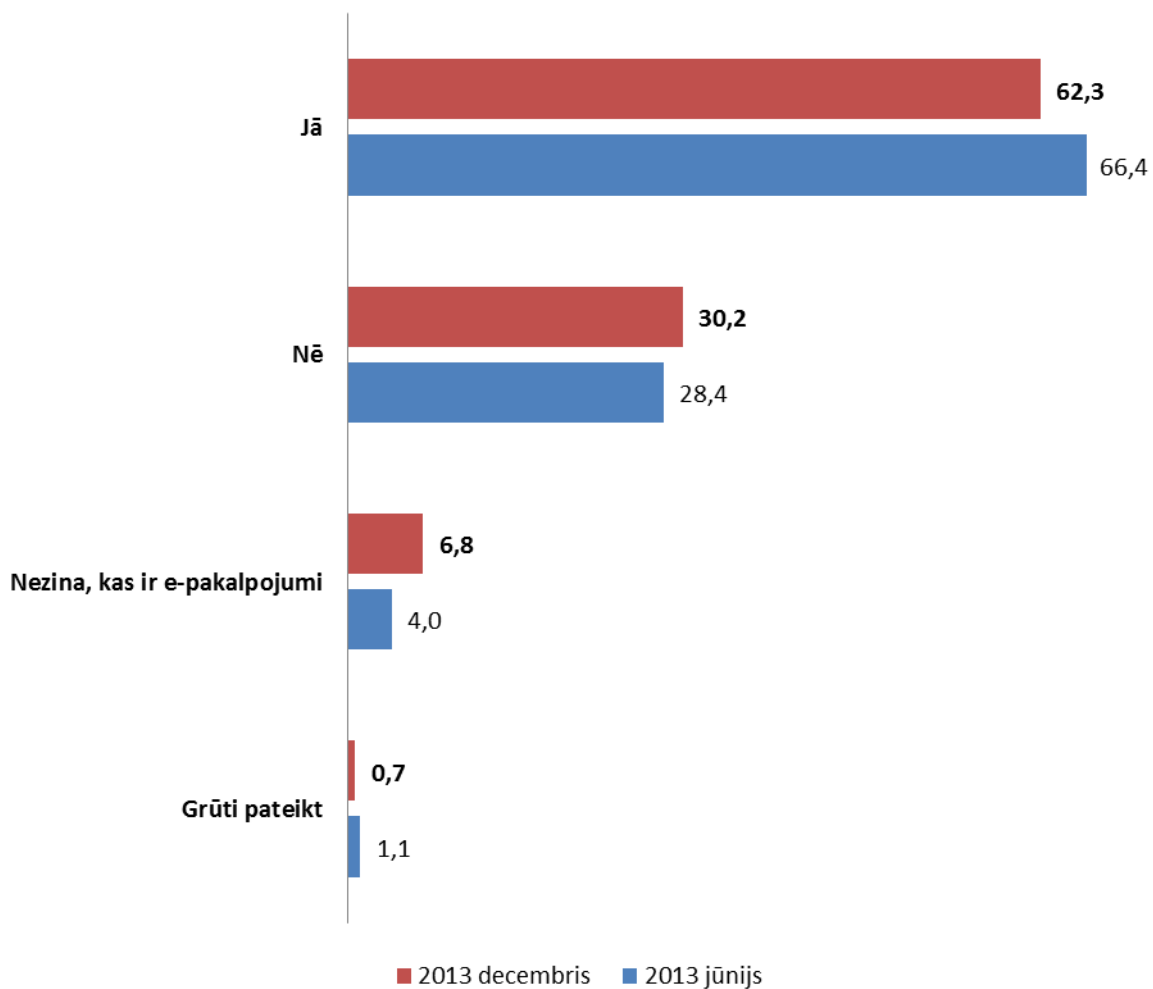
Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu novērtējums

- Ja nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, mazāk par pusi respondentu (40%) deva priekšroku pakalpojumiem klātienē / pa telefonu / pa pastu – nemainīgs skaits, salīdzinot ar iepriekšējās aptaujas datiem (41%), bet nedaudz mazāk kā 1/3 respondentu (29%) deva priekšroku e-pakalpojumiem (iepriekš 28%).
- Visbiežāk minētais iemesls, kādēļ respondenti izvēlējās pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu, bija iespēja personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no pārpratumiem vai kļūdām – šādu atbildi snieguši 80% to respondentu, kuri izvēlējušies saņemt pakalpojumus klātienē, pa telefonu vai pa pastu (iepriekš 83%).
- Nedaudz pieaudzis to respondentu skaits, kuri izvēlējās pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu e-pakalpojumu sarežģītības dēļ – 13% salīdzinājumā ar 9% iepriekš. Visbiežāk minētie iemesli, kādēļ e-pakalpojumu lietošana likās sarežģīta, ir fakts, ka pakalpojumu vieglāk saņemt klātienē (šajā aptaujā 26%, iepriekš 35%), neprasme aizpildīt visu prasīto informāciju un sapratnes trūkums par veicamajām darbībām (24%, iepriekš 22%) un fakts, ka pārāk lielā informācijas apjoma dēļ respondents apjuka (šajā aptaujā 15%, iepriekš 12%).
- Nemainīga ir to respondentu motivācija, kuri izvēlējušies e-pakalpojumus – tāpat kā iepriekšējā aptaujā kā galvenais iemesls savai izvēlei minēta iespēja ietaupīt resursus (naudu, laiku u.c.) (abās aptaujās 91%). Kā nākamais svarīgākais iemesls minēts fakts, ka e-pakalpojumus var izmantot ārpus iestāžu darba laika (šajā aptaujā 76%, iepriekš 80%).
- Nospiedošais vairākums (82%) to respondentu, kuri ir devuši priekšroku e-pakalpojumiem, atzīst, ka e-pakalpojumu lietošana ir atvieglojusi formalitāšu kārtošānu ar valsts un pašvaldību iestādēm (iepriekšējā aptaujā šādu viedokli izteikuši 85% respondentu).

- Aptuveni divas trešdaļas respondentu, kuri ir devuši priekšroku e-pakalpojumiem, nekad nav lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs (viedtālrunī vai planšetdatorā) – 62% salīdzinājumā ar 67% pusgadu iepriekš. Pieaudzis to respondentu skaits, kuri mobilās ierīces izmanto bieži, kad ir nepieciešama šāda informācija (šajā aptaujā 21%, iepriekš 14%).
- Aptaujas gaitā tika noskaidrots valsts un pašvaldību e-pakalpojumu Net Promoter Score (NPS). Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu Net Promoter Score 2013. gada decembrī ir 42, kas ir ļoti pozitīvs rādītājs. Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem NPS rādītājs ir pieaudzis par 6 punktiem, kas uzskatāms par ievērojamu pieaugumu.
- Lūgti nosaukt vismaz vienu valsts vai pašvaldību pakalpojumu, kurš vēl nav pieejams elektroniski, bet respondenti vēlētos tādu lietot, aptaujātie visbiežāk minējuši iespēju balsot Saeimas un pašvaldību vēlēšanās (45%), un šeit nav vērojamas atšķirības no situācijas 2013. gada jūnijā.

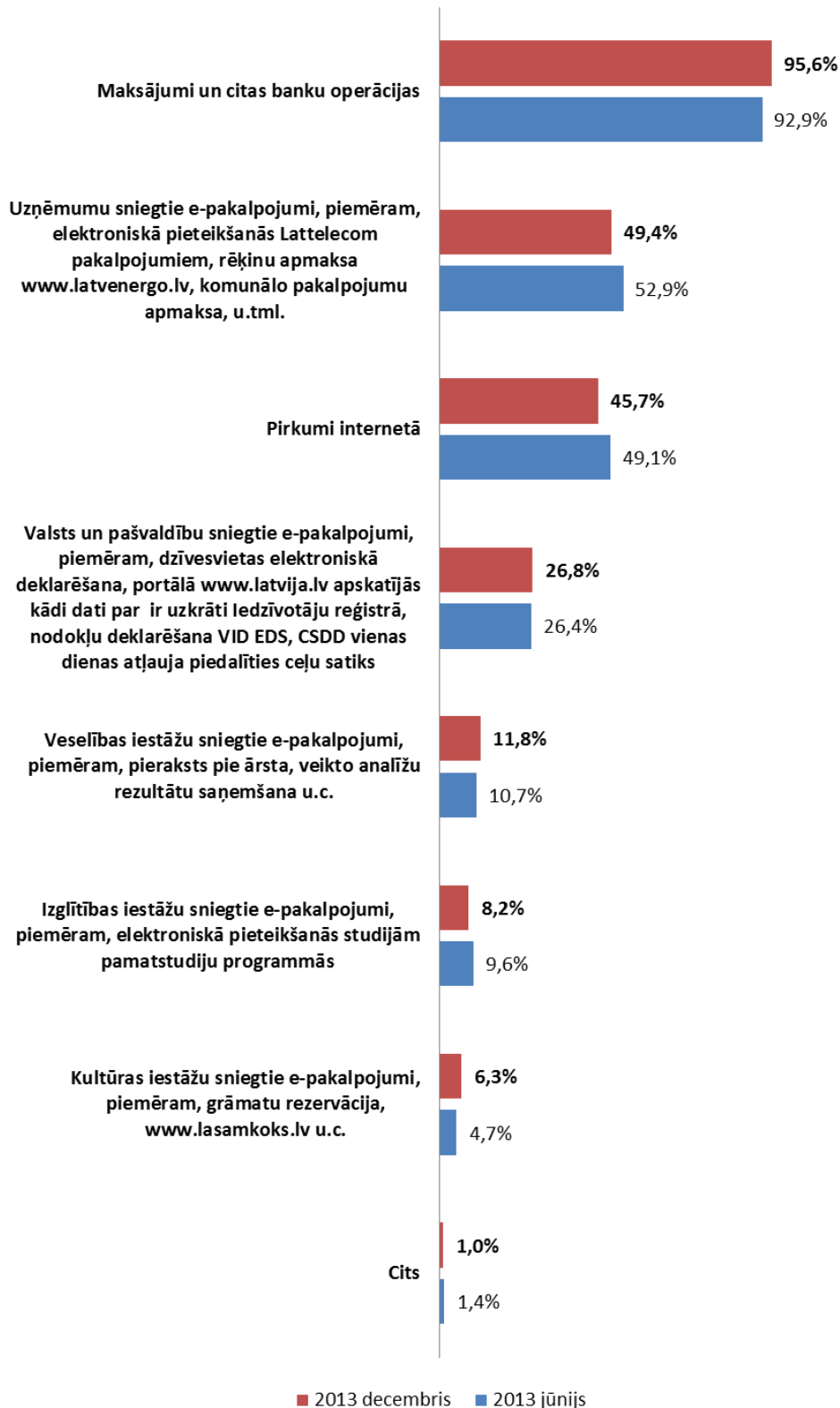
6. Aptaujas rezultātu grafiskais atspoguļojums

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



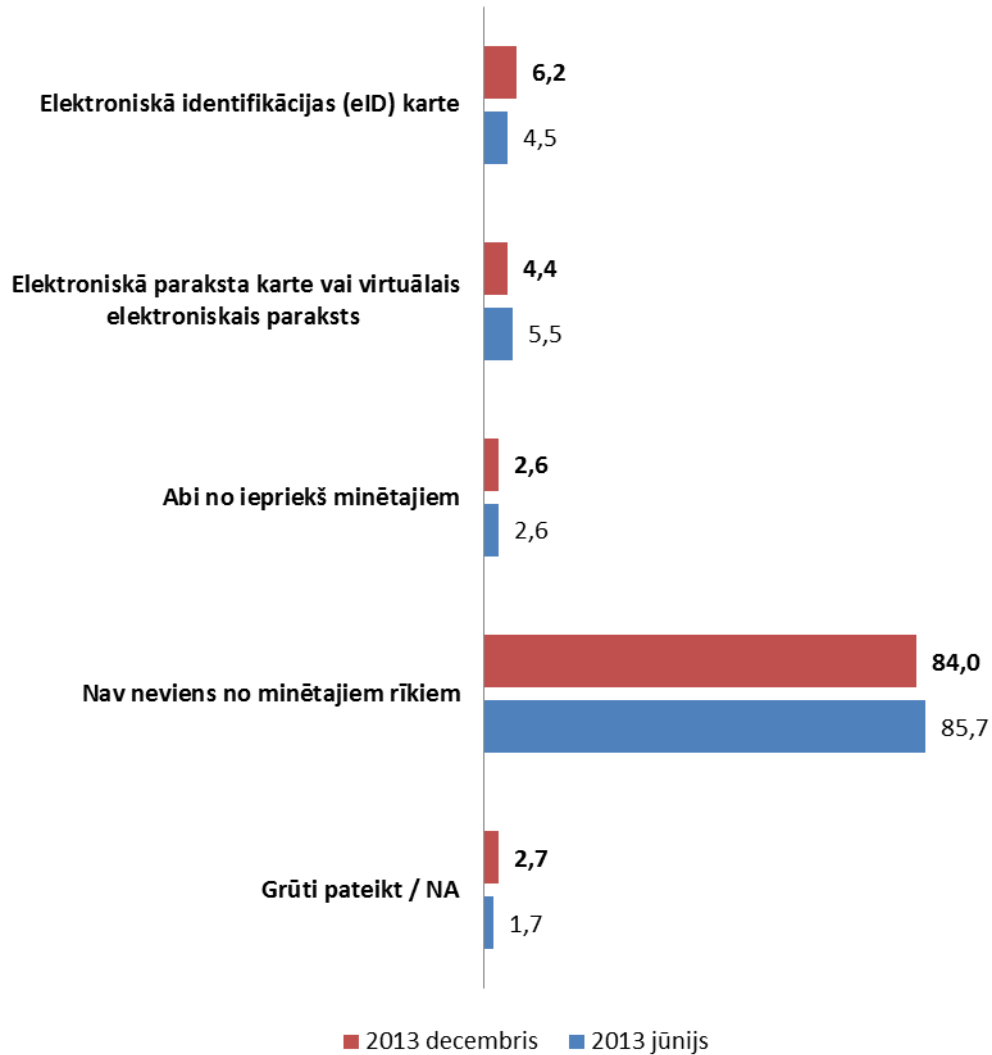
Bāze: visi respondenti (N=1032 – 2013.gada decembris; N=1038 – 2013.gada jūnijs).

E2. Kādus e-pakalpojumus Jūs esat lietojis?



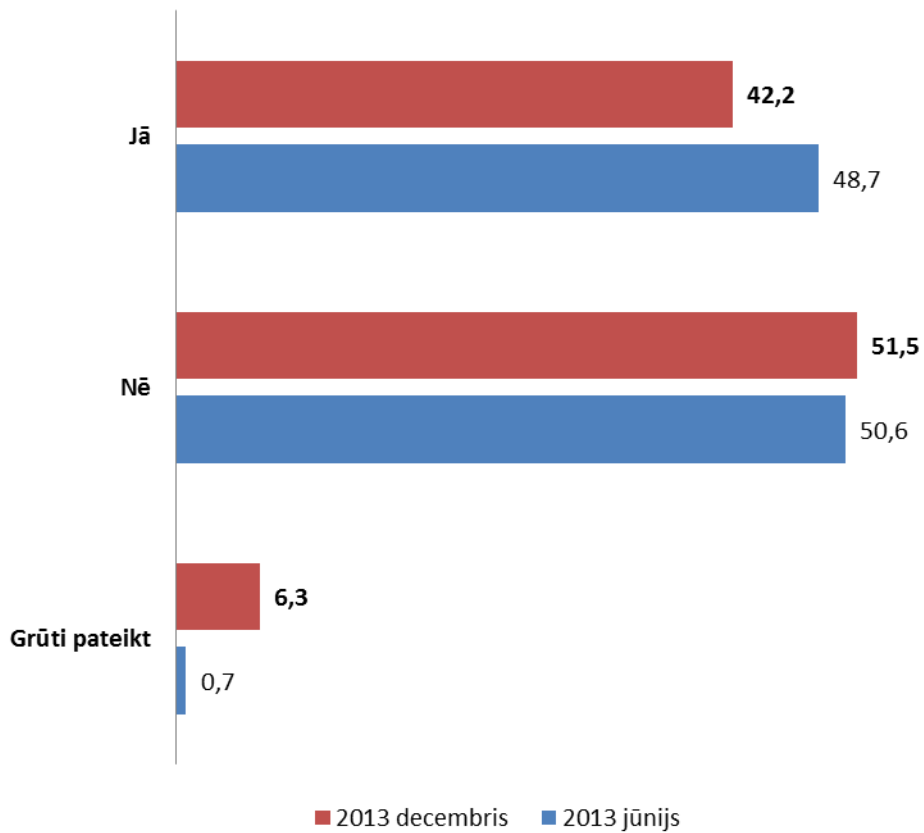
Bāze: tie respondenti, kas pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši jebkādas e-pakalpojumus; iespējamās vairākas atbildes neskaitot tos, kuri atbildējuši „Grūti pateikt” (% > 100); (n=630 – 2013. gada decembris; n=680 – 2013. gada jūnijs).

E3. Vai Jūsu rīcībā ir... (%)



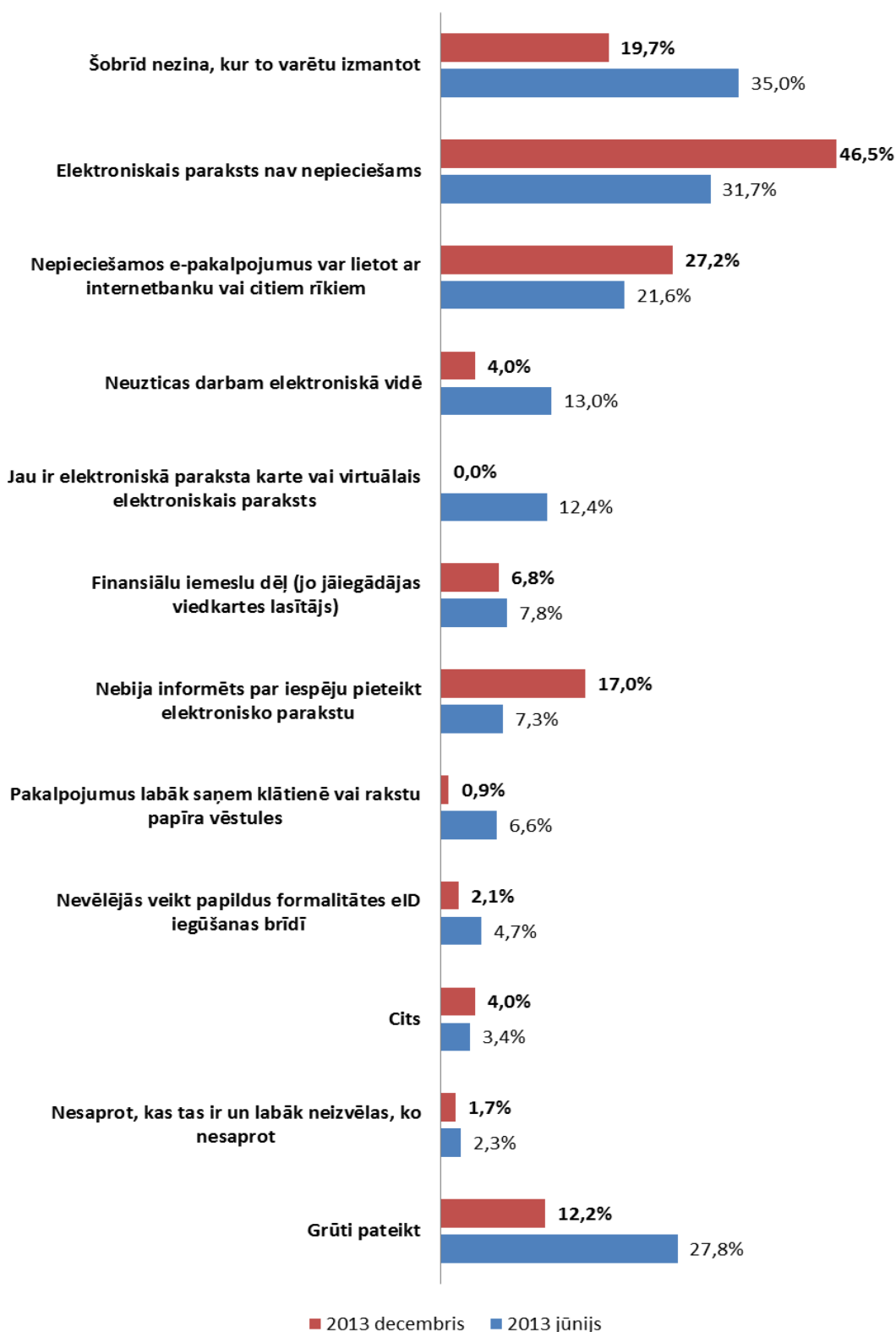
Bāze: visi respondenti (N=1032 – 2013.gada decembris; N=1038 – 2013.gada jūnijs).

E4. Vai, piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei, pieteica arī elektroniskā paraksta iespēju? (%)



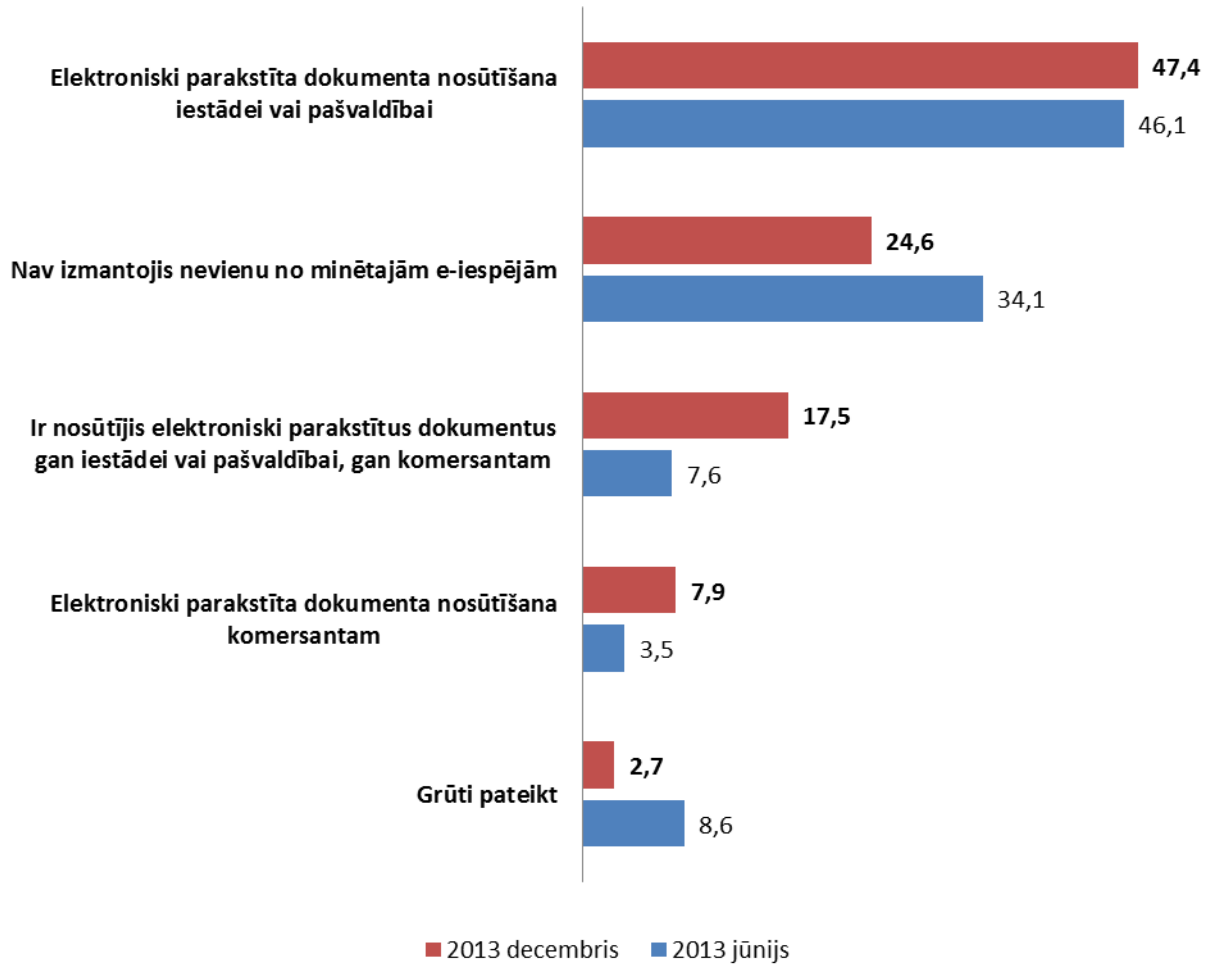
Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte un/vai elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts (n=92 – 2013.gada decembris; n=74 – 2013.gada jūnijs).

E5. Iemesli, kādēļ nav pieteikta e-paraksta iespēja



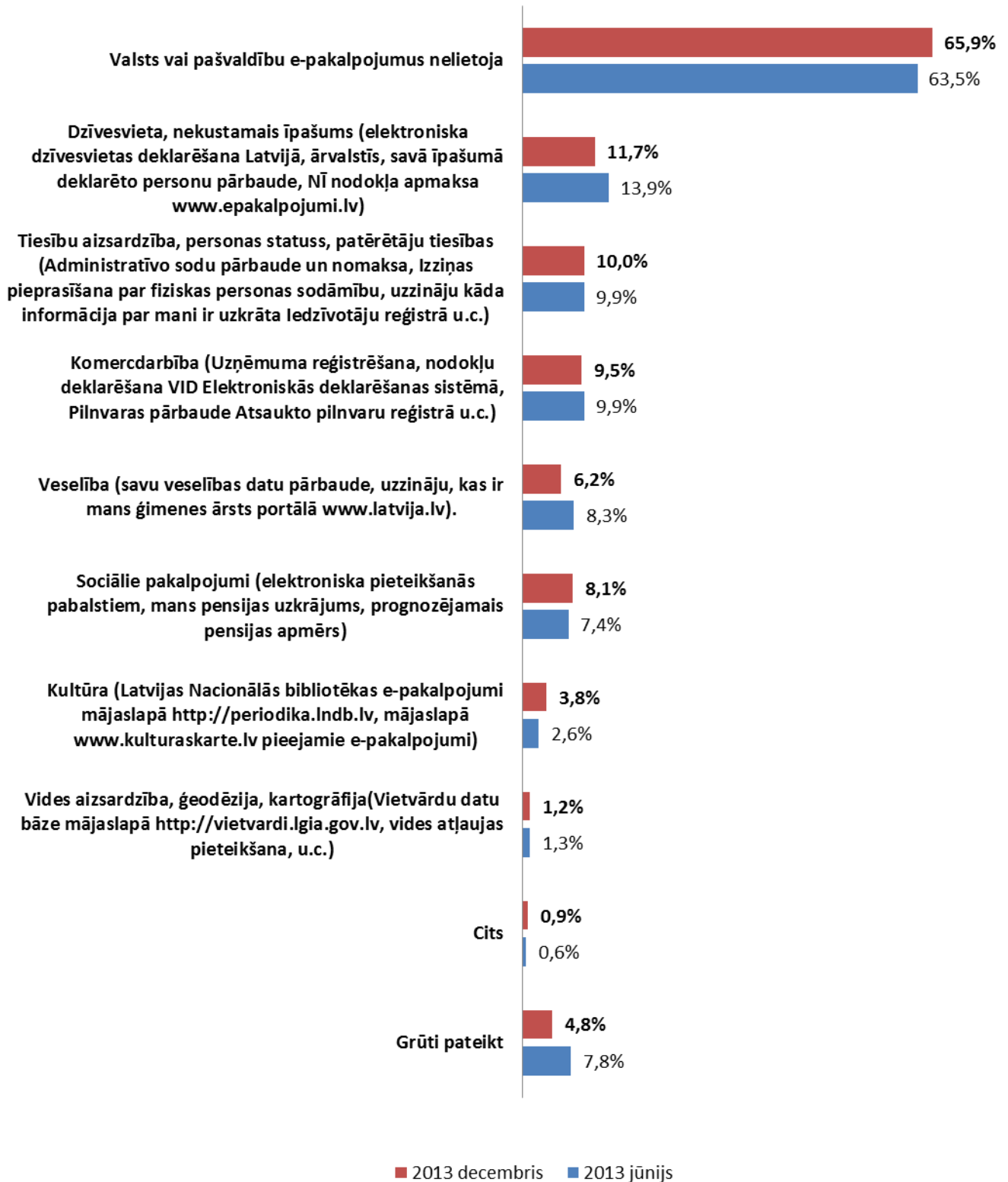
Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte un/vai elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts un nav pieteikta e-paraksta iespēja; iespējamās vairākas atbildes (% > 100); (n=53 – 2013.gada decembris; n=37 – 2013.gada jūnijs).

E6. Vai ir izmantojis kādu no minētajām elektroniskajām iespējām? (%)



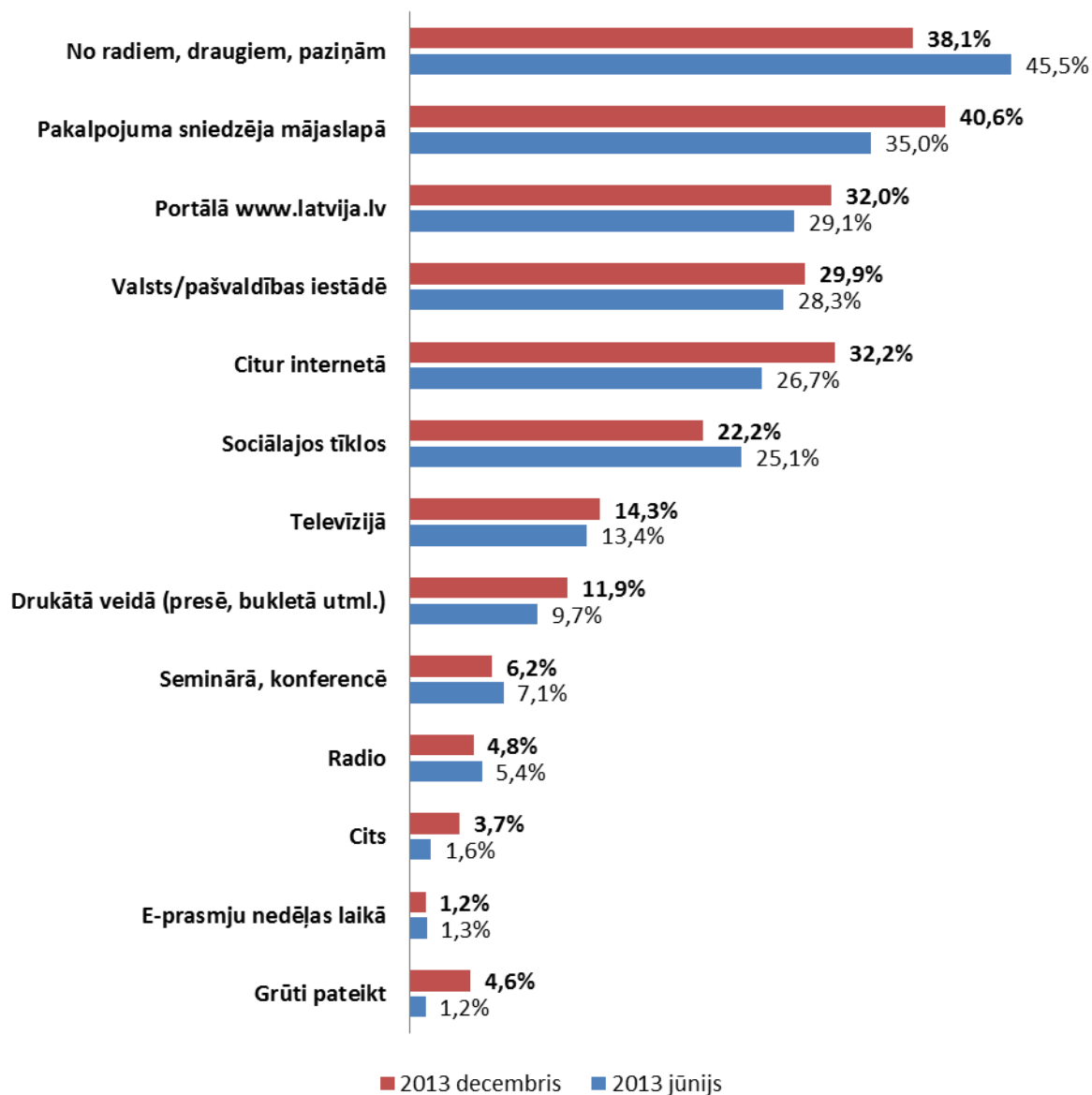
Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir e-paraksta karte vai virtuālais e-paraksts un/vai eID karte ar e-paraksta iespēju; (n=84 – 2013. gada decembris; n=93 – 2013. gada jūnijs).

E7. Jomas, kurās ir izmantoti valsts vai pašvaldību e-pakalpojumi



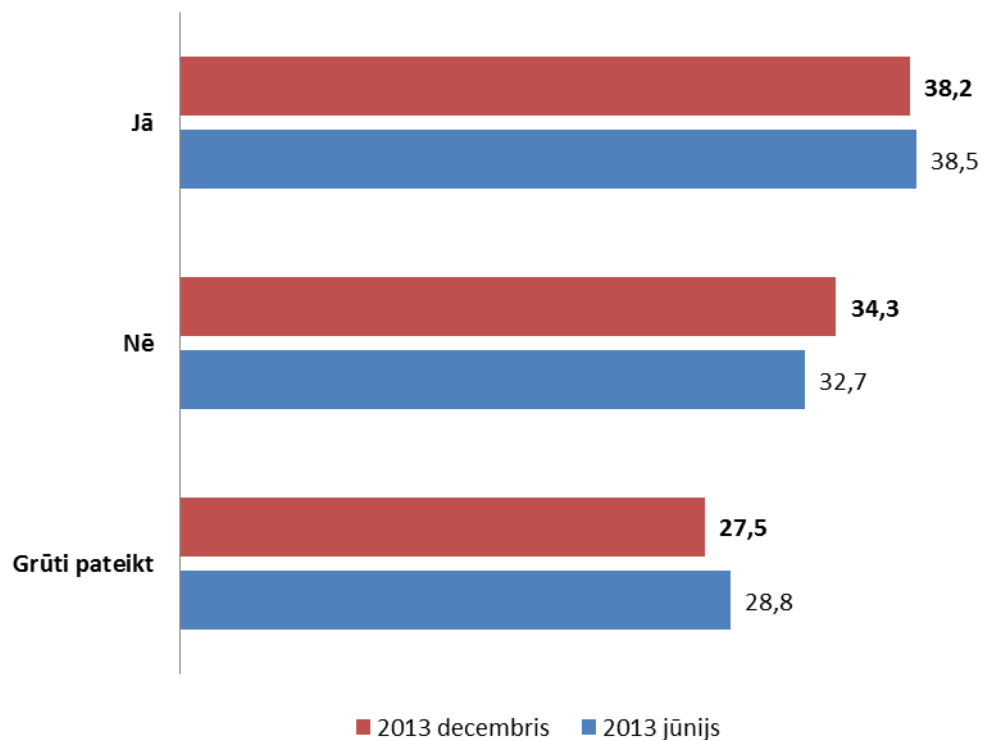
Bāze: visi respondenti (N=1032 – 2013.gada decembris; N=1038 – 2013.gada jūnijs); iespējamās vairākas atbildes (% > 100).

E8. Informācijas avoti, no kuriem uzzināja par iespēju lietot valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus



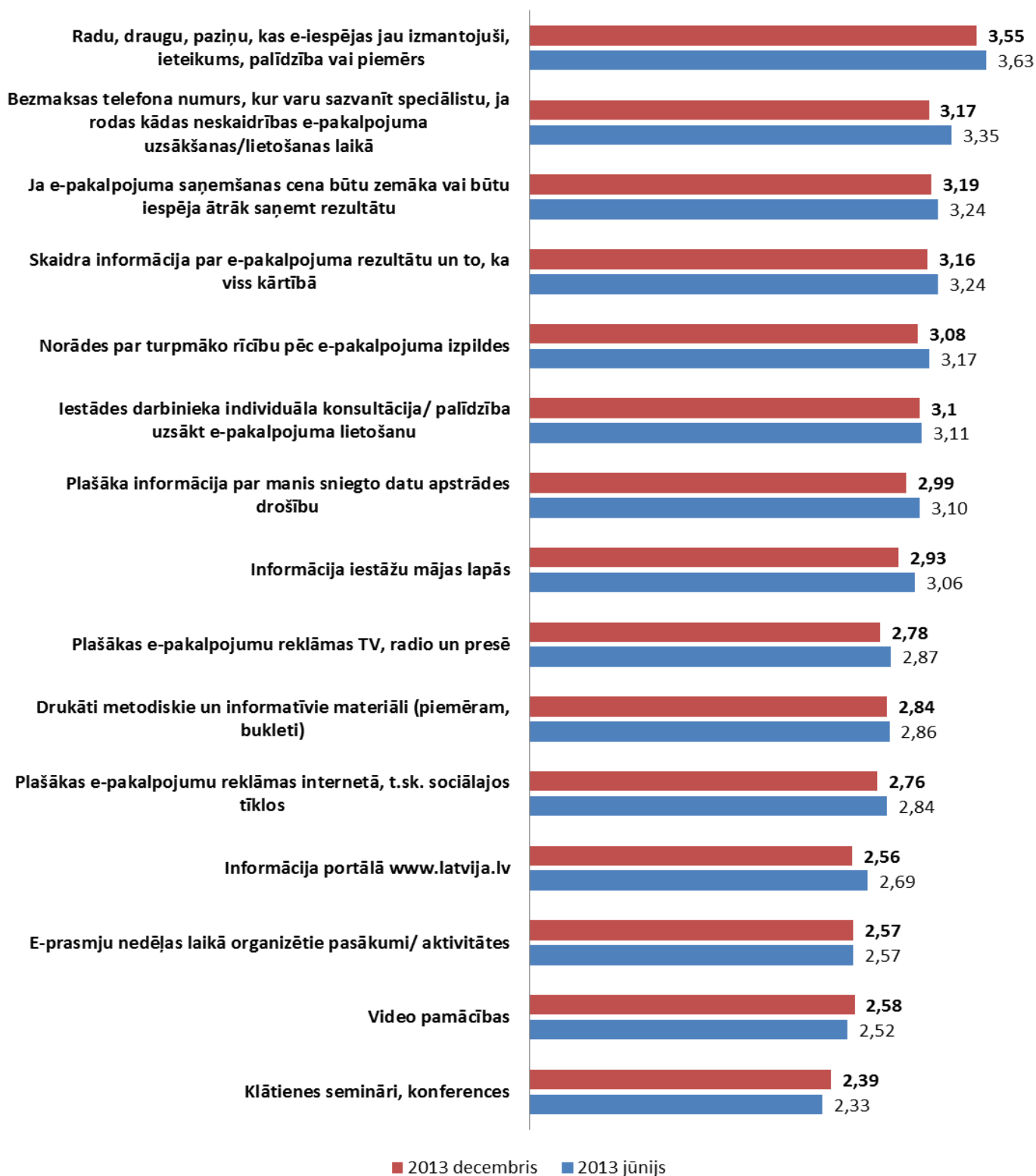
Bāze: tie respondenti, kuri ir izmantojuši vismaz vienu valsts un pašvaldību e-pakalpojumu internetā; iespējamās vairākas atbildes (% > 100); (n=302 – 2013.gada decembris; n=294 – 2013.gada jūnijs).

E9. Vai informācija par valsts un pašvaldību e-pakalpojumiem ir pieejama pietiekamā apjomā? (%)



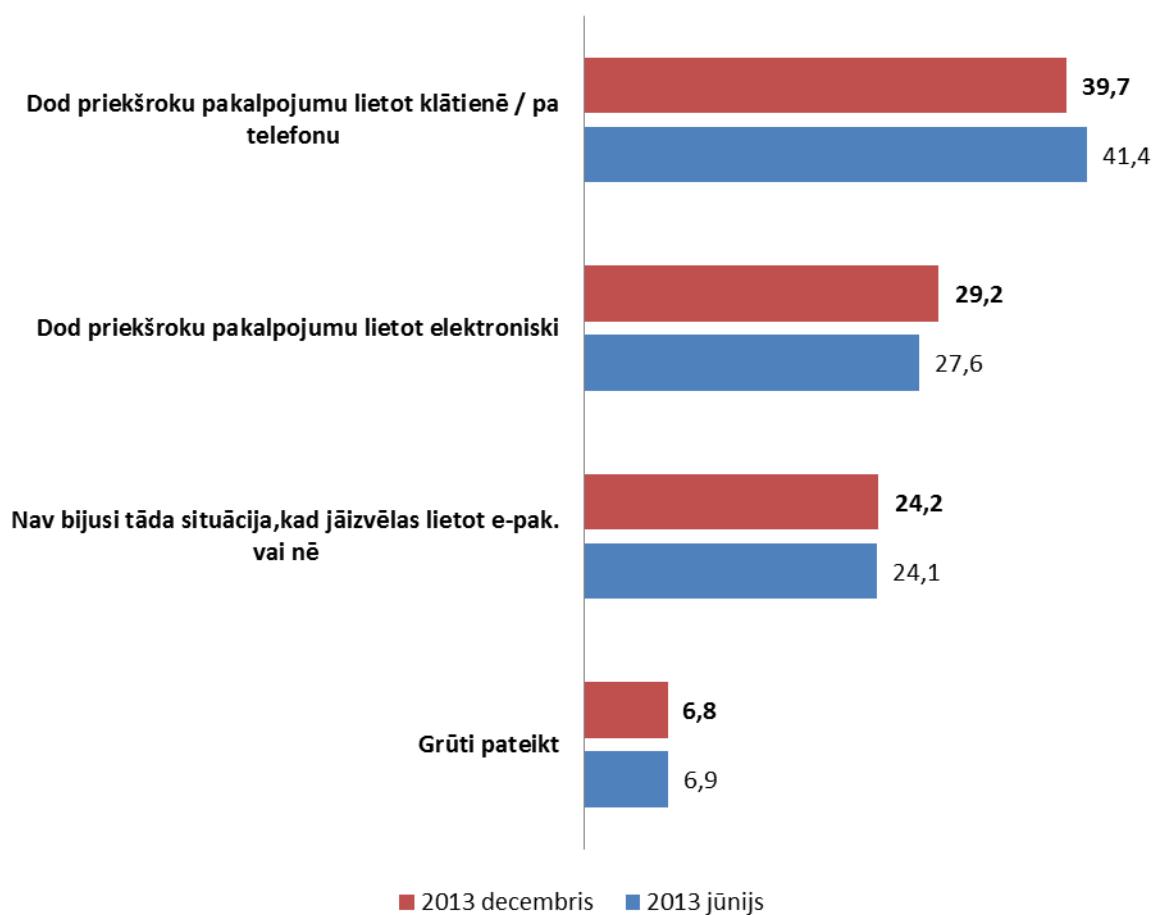
Bāze: visi respondenti (N=1032 – 2013.gada decembris; N=1038 – 2013.gada jūnijs).

E10. Vidējais novērtējums pasākumiem, kas visvairāk iedrošinātu/motivētu lietot valsts un pašvaldību e-pakalpojumus un citas e-iespējas skalā no 1 līdz 5, kur 1 atbilst vērtējumam „Nemaz neiedrošinātu” un 5 – „Ļoti iedrošinātu”



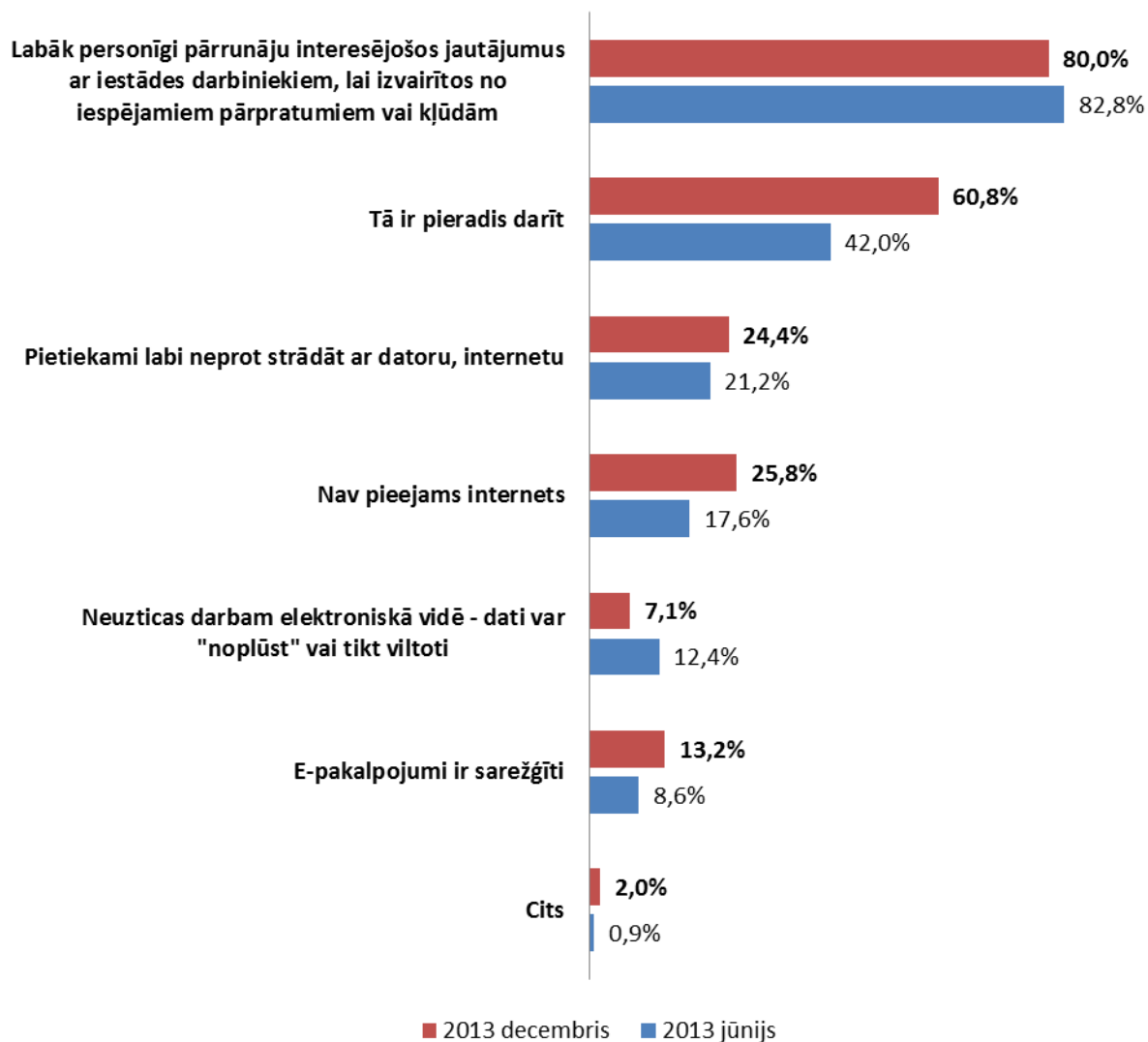
Bāze: visi respondenti (N=1032 – 2013.gada decembris; N=1038 – 2013.gada jūnijs).

E11. Ja nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, kuru pakalpojuma saņemšanas veidu izvēlējās? (%)



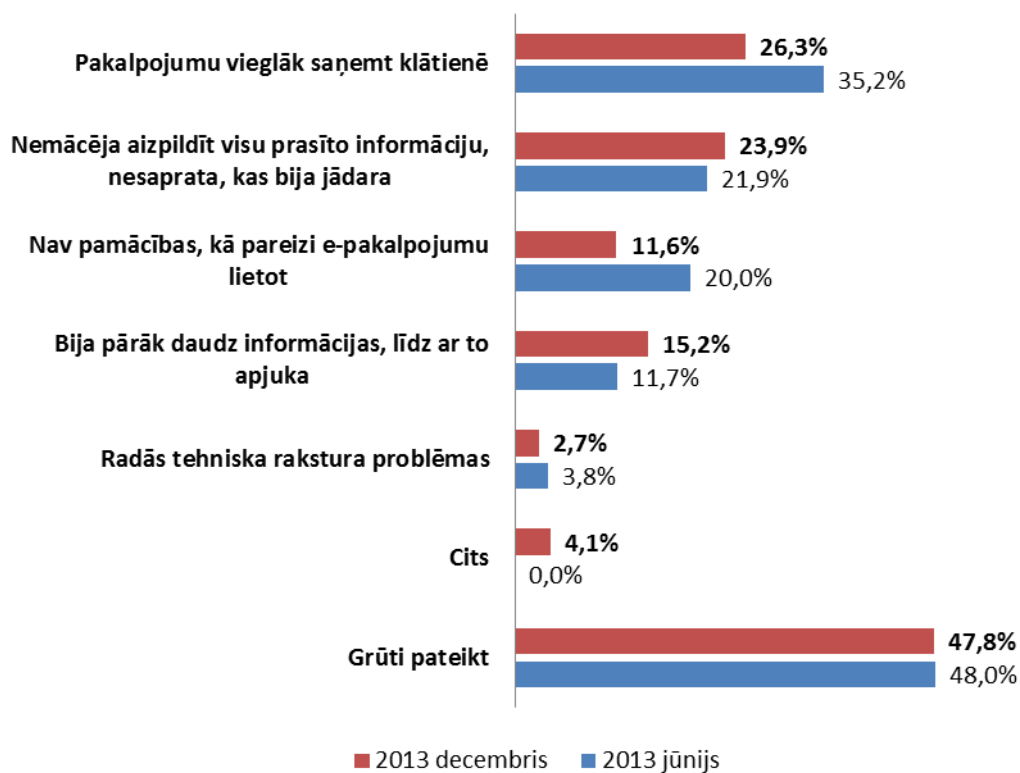
Bāze: visi respondenti (N=1032 – 2013.gada decembris; N=1038 – 2013.gada jūnijs).

E12. Kādēļ dod priekšroku izmantot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē/pa telefonu/pa pastu?



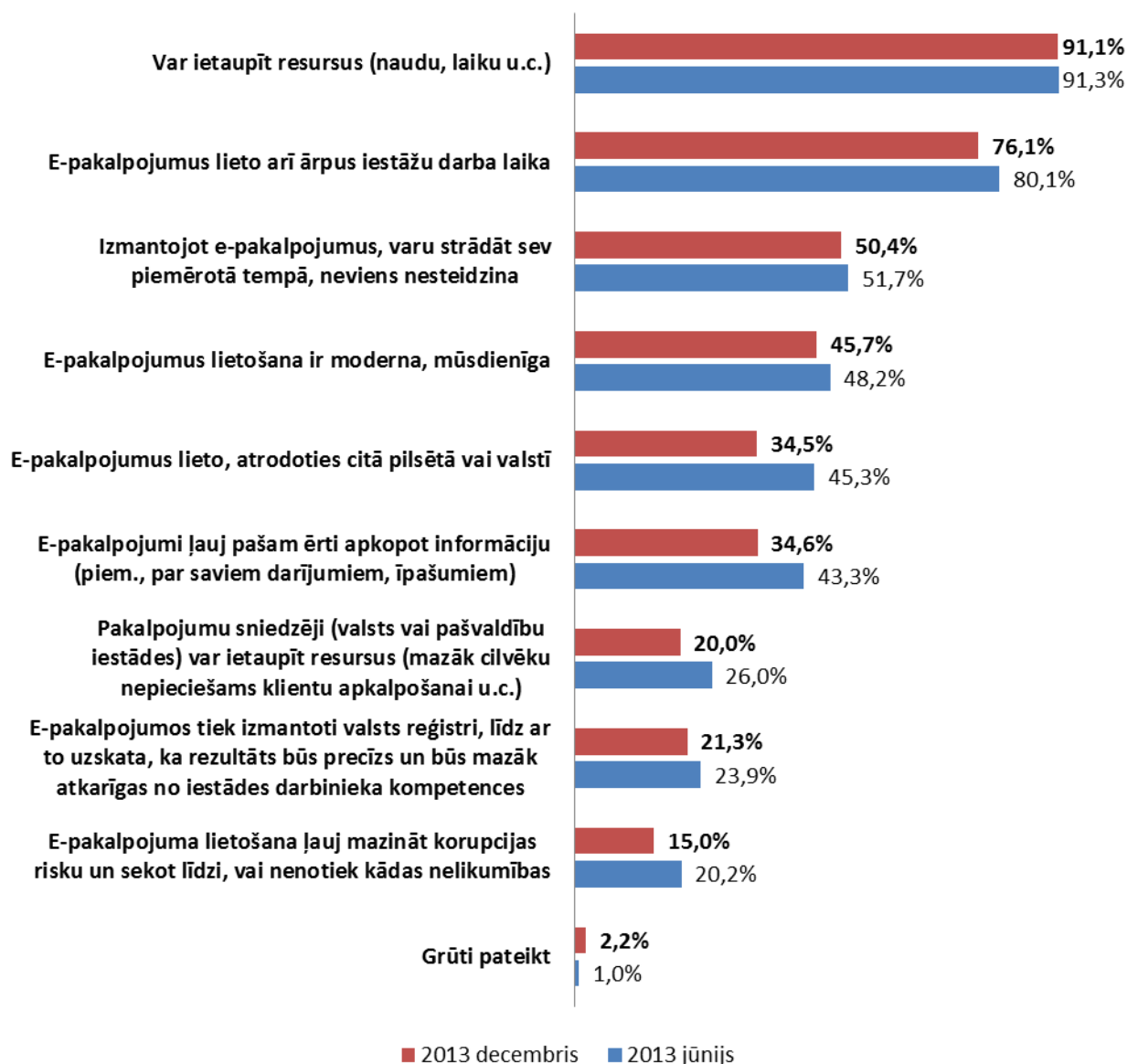
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku pakalpojumiem klātienē/ pa telefonu/ pa pastu un kas atbildēja uz jautājumu; iespējamās vairākas atbildes (% > 100%); (n=408 – 2013.gada decembris; n=423 – 2013.gada jūnijs).

E13. Iemesli, kādēļ e-pakalpojuma lietošana likās sarežģīta



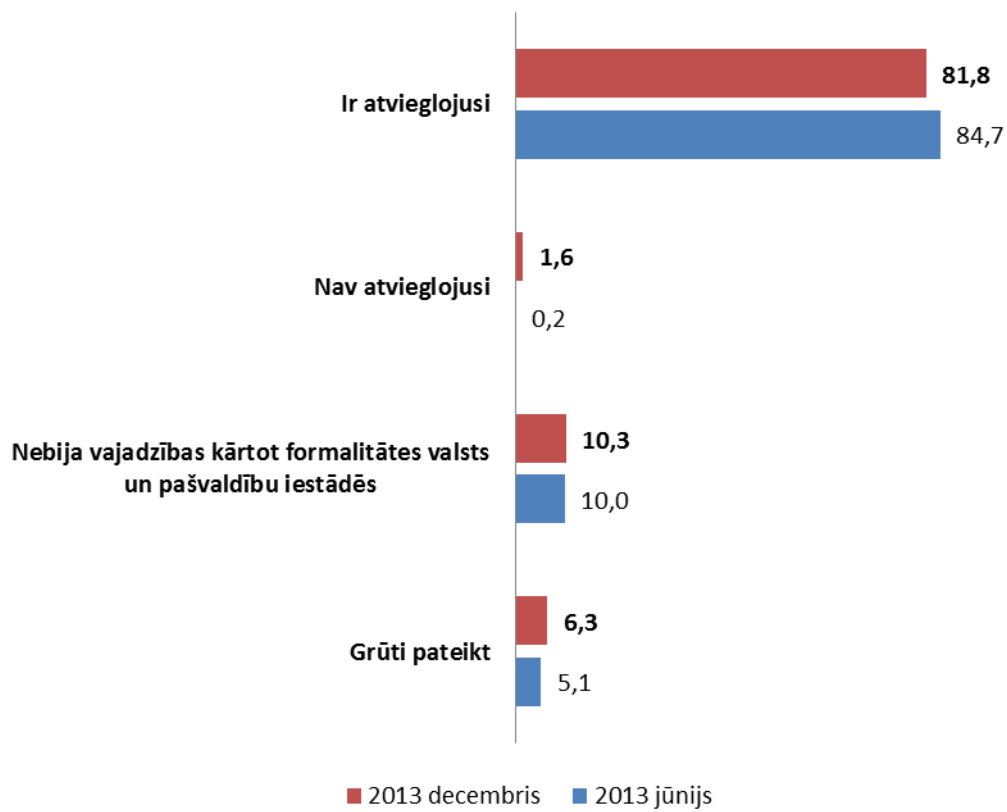
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku pakalpojumiem klātienē/ pa telefonu/ pa pastu un uzskata, ka e-pakalpojumu lietošana ir sarežģīta (n=54 – 2013.gada decembris; n=37 – 2013.gada jūnijs).

E14. Kādēļ dod priekšroku izmantot valsts un pašvaldību pakalpojumus elektroniski?



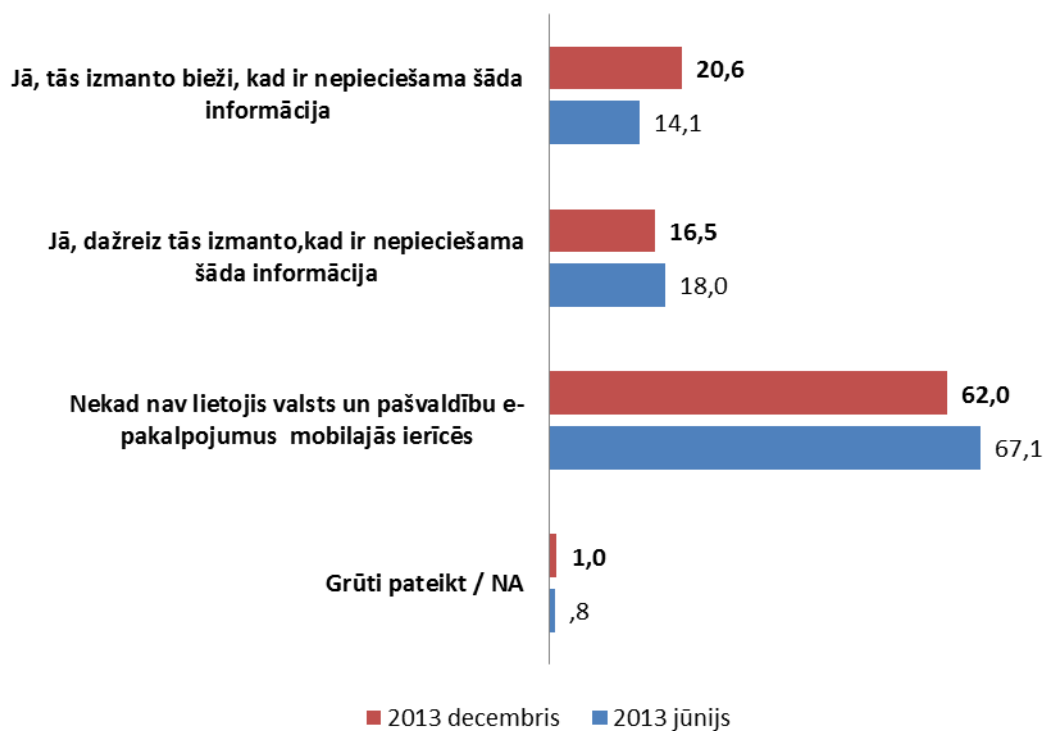
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku e-pakalpojumiem; iespējamās vairākas atbildes (% > 100%); (n=301 – 2013.gada decembris; n=286 – 2013.gada jūnijs).

E15. Vai e-pakalpojumu lietošana ir atvieglojusi formalitāšu kārtošanu ar valsts un pašvaldību iestādēm? (%)



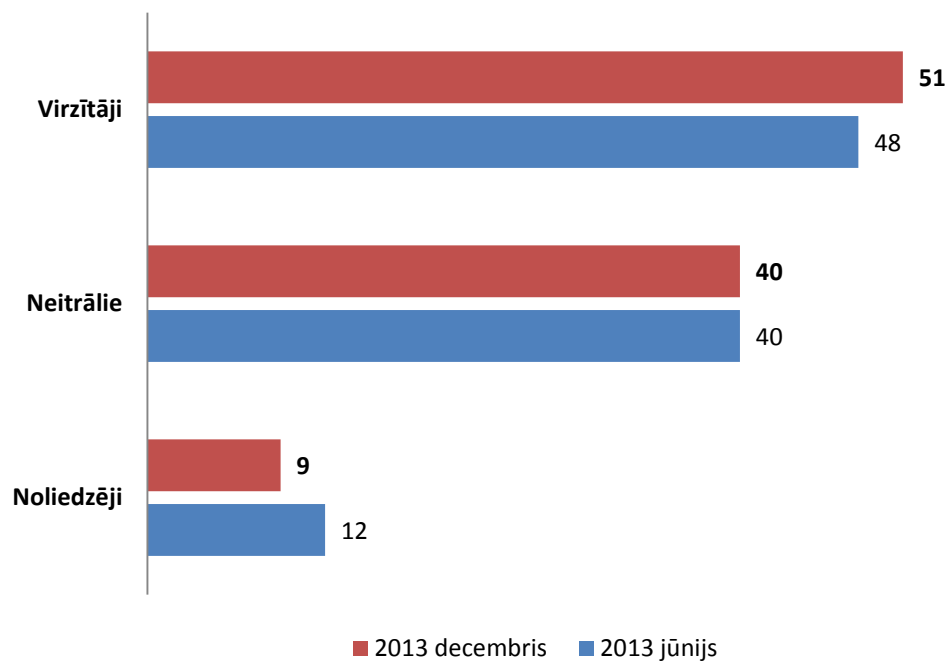
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku e-pakalpojumiem (n=301 – 2013.gada decembris; n=286 – 2013.gada jūnijs).

E16. Vai ir izmantojis mobilās ierīces, lai lietotu valsts un pašvaldību e-pakalpojumus vai elektroniski saņemtu informāciju?



Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku e-pakalpojumiem (n=301– 2013.gada decembris; n=286 – 2013.gada jūnijs).

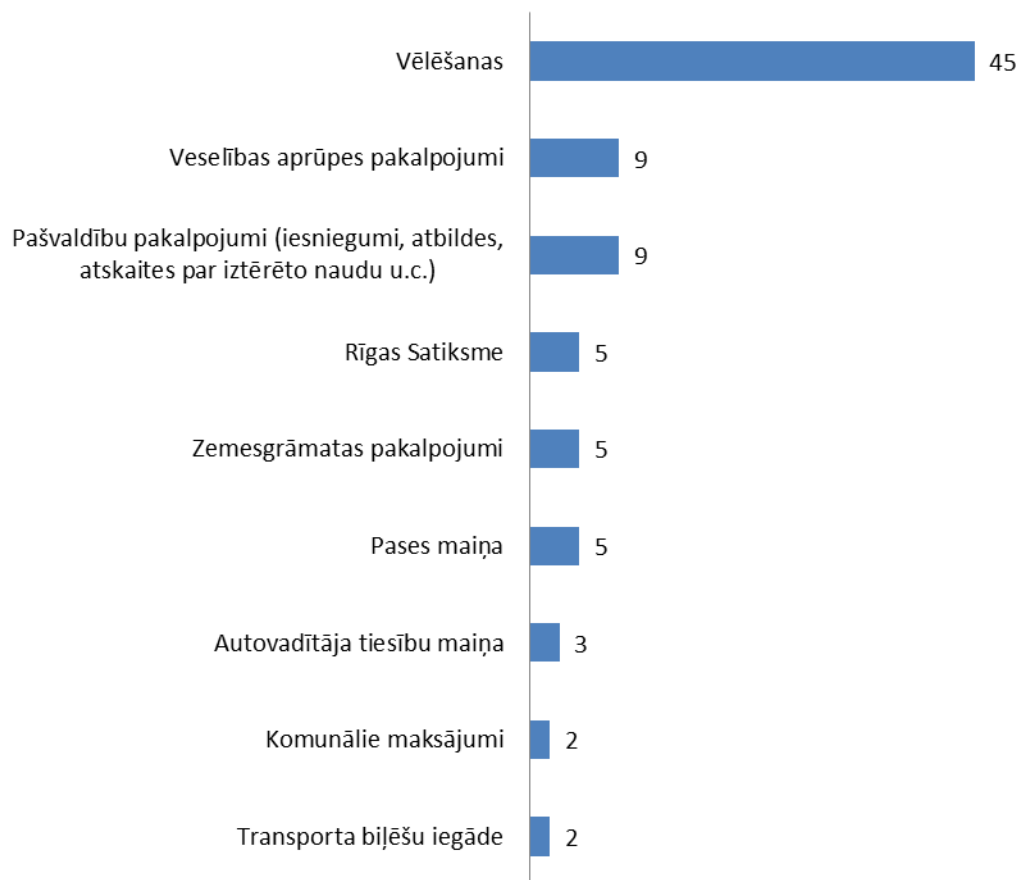
E17. Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu ieteikšana citiem (%)
Net Promoter Score



	Jūnijs 2013	Decembris 2013
NPS	36	42
Vidējais (0 – 10)	8,3	8,4

Bāze: Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku e-pakalpojumiem un kuri ir izteikuši viedokli (neskaitot tos, kuri atbildējuši „Grūti pateikt”); Bāze: n=287 – 2013.gada decembris; n=271 – 2013.gada jūnijs).

E18. Valsts vai pašvaldību pakalpojumi, kuri vēl nav pieejami elektroniski, bet kurus vēlētos lietot (%)



Bāze: visi respondenti, kuri ir izteikuši viedokli (atvērtais jautājums); N=86

7. Aptaujas rezultātu tabulas

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

		Skaitis	%
	Jā	643	62,3
	Nē	312	30,2
	Nezina, kas ir e-pakalpojumi	70	6,8
	Grūti pateikt	7	0,7
	Kopā	1032	100,0

E2. Kādus e-pakalpojumu Jūs esat lietojis? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

		Skaitis	%
	Maksājumi un citas banku operācijas	602	95,6%
	Pirkumi internetā	288	45,7%
	Uzņēmumu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, elektroniskā pieteikšanās Lattelecom pakalpojumiem, rēķinu apmaksa www.latvenergo.lv, komunālo pakalpojumu apmaksa, u.tml.	311	49,4%
	Izglītības iestāžu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, elektroniskā pieteikšanās studijām pamatstudiju programmās	52	8,2%
	Valsts un pašvaldību sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, dzīvesvietas elektroniskā deklarēšana, portālā www.latvija.lv apskatījās kādi dati par ir uzkrāti ledzīvotāju reģistrā, nodokļu deklarēšana VID EDS, CSDD vienas dienas atļauja piedalīties ceļu satiks	169	26,8%
	Kultūras iestāžu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, grāmatu rezervācija, www.lasamkoks.lv u.c.	40	6,3%
	Veselības iestāžu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, pieraksts pie ārsta, veikto analīžu rezultātu saņemšana	74	11,8%
	Cits	6	1,0%
	Kopā	1542	244,8%

E03. Vai Jūsu rīcībā ir...

		Skaitis	%
	Elektroniskā identifikācijas (eID) karte	64	6,2
	Elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	46	4,4
	Abi no iepriekš minētajiem	27	2,6
	Nav neviens no minētajiem rīkiem	867	84,0
	Grūti pateikt	28	2,7
	Kopā	1032	100,0

E4. Vai, piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei, pieteicāt arī elektroniskā paraksta iespēju?

		Skaitis	%
	Jā	39	42,2
	Nē	47	51,5
	Grūti pateikt	6	6,3
	Kopā	92	100,0

E5. Kādi ir galvenie iemesli, kāpēc Jūs piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei neesat pieteicis elektroniskā paraksta iespēju? *NE VAIRĀK KĀ 3 ATBILDES*

		Skaitis	%
Iemesli	Nebija informēts par iespēju pieteikt elektronisko parakstu	9	17,0%
	Neuzticas darbam elektroniskā vidē	2	4,0%
	Šobrīd nezina, kur to varētu izmantot	10	19,7%
	Elektroniskais paraksts nav nepieciešams	25	46,5%
	Nesaprot, kas tas ir un labāk neizvēlos, ko nesaprotu	1	1,7%
	Nevēlējās veikt papildus formalitātes eID iegūšanas brīdī	1	2,1%
	Finansiālu iemeslu dēļ (jo jāiegādājas viedkartes lasītājs)	4	6,8%
	Pakalpojumus labāk saņēmu klātienē vai rakstu papīra vēstules	0	0,9%
	Nepieciešamos e-pakalpojumus var lietot	14	27,2%

ar internetbanku vai citiem rīkiem		
Cits	2	4,0%
Grūti pateikt	6	12,2%
Kopā	75	142,2%

E6. Vai esat izmantojis kādu no minētajām elektroniskajām iespējām (e-iespējām)?

		Skaitis	%
	Elektroniski par. dok. nosūtīšana iestādei vai pašvaldībai	40	47,4
	Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana komersantam	7	7,9
	Ir izmantojis abas minētās e-iespējas	15	17,5
	Nav izmantojis nevienu no minētajām e-iespējām	21	24,6
	Grūti pateikt	2	2,7
	Kopā	84	100,0

E7. Vai Jūs esat lietojis valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus internetā kādā no šīm jomām? Lūdzu, norādiet, kurās! *IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

		Skaitis	%
	Sociālie pakalpojumi	84	8,1%
	Komerccdarbība	98	9,5%
	Veselība	64	6,2%
	Vides aizsardzība, ģeodēzija, kartogrāfija	12	1,2%
	Dzīvesvieta, nekustamais īpašums	121	11,7%
	Tiesību aizsardzība, personas statuss, patērētāju tiesības	104	10,0%
	Kultūra	40	3,8%
	Cits	9	0,9%
	Valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus nelietoja	680	65,9%
	Grūti pateikt	50	4,8%
	Kopā	1300	122,2%

E8. No kādiem informācijas avotiem Jūs uzzinājāt par iespēju lietot šo/šos valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus/-us? *IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

	Skaitis	%
Portālā www.latvija.lv	96	32,0%
Pakalpojuma sniedzēja (valsts/ pašvaldības iestādes) mājaslapā	122	40,6%
Sociālajos tīklos (piem. Draugiem.lv, Twitter.com, Facebook.com, Youtube.com, Odnoklassniki.ru, Vkontakte.ru u.c.)	67	22,2%
Citur internetā	97	32,2%
Televīzijā	43	14,3%
Radio	15	4,8%
Seminārā, konferencē	19	6,2%
Valsts/pašvaldības iestādē	90	29,9%
No radiem, draugiem, paziņām	115	38,1%
Drukātā veidā (presē, bukletā utml.)	36	11,9%
E-prasmju nedēļas laikā	4	1,2%
Cits	11	3,7%
Grūti pateikt	14	4,6%
Kopā	730	241,9%

E9. Vai informācija par iespējām saņemt valsts un pašvaldību e-pakalpojumus Jums ir pietiekami pieejama?

	Skaitis	%
Jā	394	38,2
Nē	354	34,3
Grūti pateikt	283	27,5
Kopā	1032	100,0

E10. Lūdzu, novērtējiet, kas Jūs visvairāk iedrošinātu/motivētu lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus u.c. e-iespējas elektroniski? Lūdzu, novērtējiet katru faktoru pēc nozīmīguma skalā no 1 līdz 5, kur 1 nozīmē „Nemaz neiedrošinātu” un 5 – „Ļoti iedrošinātu”.

Plašākas e-pakalpojumu reklāmas internetā, t.sk. sociālajos tīklos

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	265	25,7
	2	127	12,3
	3	191	18,6
	4	163	15,8
	5 - Ļoti iedrošinātu	143	13,8
	Grūti pateikt	143	13,9
	Kopā	1032	100,0

Plašākas e-pakalpojumu reklāmas TV, radio un presē

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	241	23,3
	2	150	14,6
	3	199	19,3
	4	169	16,4
	5 - Ļoti iedrošinātu	135	13,1
	Grūti pateikt	137	13,3
	Kopā	1032	100,0

Informācija portālā www.latvija.lv

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	309	30,0
	2	119	11,6
	3	164	15,9
	4	123	12,0
	5 - Ļoti iedrošinātu	124	12,0
	Grūti pateikt	192	18,6
	Kopā	1032	100,0

Informācija iestāžu mājas lapās

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	247	23,9
	2	98	9,5
	3	187	18,1
	4	164	15,9
	5 - Ļoti iedrošinātu	183	17,7
	Grūti pateikt	154	14,9
	Kopā	1032	100,0

Iestādes darbinieka individuāla konsultācija/ palīdzība uzsākt e-pakalpojuma lietošanu

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	213	20,6
	2	96	9,3
	3	185	17,9
	4	197	19,1
	5 - Ļoti iedrošinātu	207	20,1
	Grūti pateikt	133	12,9
	Kopā	1032	100,0

Bez maksas telefona numurs, kur varu sazināties ar speciālistu, ja rodas kādas neskaidrības e-pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	212	20,5
	2	89	8,7
	3	172	16,7
	4	184	17,8
	5 - Ļoti iedrošinātu	241	23,3
	Grūti pateikt	134	13,0
	Kopā	1032	100,0

Video pamācības

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	305	29,6
	2	135	13,1
	3	163	15,8
	4	153	14,9
	5 - Ļoti iedrošinātu	115	11,2
	Grūti pateikt	160	15,5
	Kopā	1032	100,0

Klātienē semināri, konferences

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	347	33,7
	2	146	14,2
	3	138	13,4
	4	139	13,5
	5 - Ļoti iedrošinātu	90	8,7
	Grūti pateikt	172	16,7
	Kopā	1032	100,0

Drukāti metodiskie un informatīvie materiāli (piemēram, bukleti)

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	248	24,0
	2	130	12,6
	3	199	19,3
	4	167	16,1
	5 - Ļoti iedrošinātu	157	15,2
	Grūti pateikt	132	12,8
	Kopā	1032	100,0

Radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs

		Skaitis	%
	1 - Nemaz iedrošinātu	162	15,7
	2	50	4,8
	3	148	14,3
	4	229	22,2
	5 - Ļoti iedrošinātu	321	31,1
	Grūti pateikt	123	11,9
	Kopā	1032	100,0

E-prasmju nedēļas laikā organizētie pasākumi/ aktivitātes

		Skaitis	%
	1 - Nemaz iedrošinātu	296	28,6
	2	125	12,1
	3	160	15,5
	4	143	13,8
	5 - Ļoti iedrošinātu	110	10,6
	Grūti pateikt	199	19,2
	Kopā	1032	100,0

Plašāka informācija par manis sniegto datu apstrādes drošību

		Skaitis	%
	1 - Nemaz iedrošinātu	230	22,3
	2	106	10,3
	3	161	15,6
	4	183	17,7
	5 - Ļoti iedrošinātu	185	18,0
	Grūti pateikt	167	16,1
	Kopā	1032	100,0

Skaidra informācija par e-pakalpojuma rezultātu un to, ka viss kārtībā

		Skaitis	%
	1 - Nemaz iedrošinātu	212	20,6
	2	85	8,2
	3	164	15,9
	4	176	17,1
	5 - Ļoti iedrošinātu	236	22,9
	Grūti pateikt	159	15,4
	Kopā	1032	100,0

Norādes par turpmāko rīcību pēc e-pakalpojuma izpildes

		Skaitis	%
	1 - Nemaz iedrošinātu	211	20,4
	2	88	8,5
	3	176	17,1
	4	175	16,9
	5 - Ļoti iedrošinātu	202	19,6
	Grūti pateikt	180	17,5
	Kopā	1032	100,0

Ja e-pakalpojuma saņemšanas cena būtu zemāka vai būtu iespēja ātrāk saņemt rezultātu

		Skaitis	%
	1 - Nemaz iedrošinātu	199	19,3
	2	68	6,6
	3	139	13,5
	4	169	16,4
	5 - Ļoti iedrošinātu	227	22,0
	Grūti pateikt	229	22,2
	Kopā	1032	100,0

E11. 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	%
	Dod priekšroku pakalpojumu lietot klātienē / pa telefonu	410	39,7
	Dod priekšroku pakalpojumu lietot elektroniski	301	29,2
	Nav bijusi tāda situācija, kad jāizvēlas lietot e-pakalpojumu vai nē	250	24,2
	Grūti pateikt	71	6,8
	Kopā	1032	100,0

E12. Kādēļ Jūs dodat priekšroku izmantot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu?
IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

		Skaitis	%
	Labāk personīgi pārrunāju interesējošos jautājumus ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no iespējamām pārpratumiem vai kļūdām	326	80,0%
	Tā ir pieradis darīt	248	60,8%
	Nav pieejams internets	105	25,8%
	Pietiekami labi neprot strādāt ar datoru, internetu	99	24,4%
	E-pakalpojumi ir sarežģīti	54	13,2%
	Neuzticas darbam elektroniskā vidē - dati var "noplūst" vai tikt viltoti	29	7,1%
	Cits	8	2,0%
	Kopā	868	213,2%

E13. Kādēļ e-pakalpojuma lietošana Jums likās sarežģīta? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

		Skaitis	%
	Nemācēja aizpildīt visu prasīto informāciju, nesaprata, kas bija jādara	13	23,9%
	Nav pamācības, kā pareizi e-pakalpojumu lietot	6	11,6%
	Bija pārāk daudz informācijas, līdz ar to apjuka	8	15,2%
	Pakalpojumu vieglāk saņemt klātienē	14	26,3%
	Radās tehniska rakstura problēmas	1	2,7%
	Cits	2	4,1%
	Grūti pateikt	26	47,8%
	Kopā	71	131,5%

E14. Kādēļ Jūs izvēlējāties izmantot valsts un pašvaldību pakalpojumu elektroniski? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

		Skaitis	%
	Var ietaupīt resursus (naudu, laiku u.c.)	274	91,1%
	E-pakalpojumus var izmantot ārpus iestāžu darba laika	229	76,1%
	E-pakalpojumus var izmantot, atrodoties citā pilsētā vai valstī	104	34,5%
	E-pakalpojumu izmantošana ir moderna, mūsdienīga	138	45,7%
	Izmantojot e-pakalpojumus, katrs var strādāt sev piemērotā tempā, neviens nesteidzina	152	50,4%
	Pakalpojumu sniedzēji (valsts vai pašvaldības iestādes) var ietaupīt resursus (mazāk cilvēku nepieciešams iedzīvotāju apkalpošanai u.c.)	60	20,0%

	E-pakalpojumi ļauj to lietotājiem pašiem ērti apkopot informāciju (piem., par saviem darījumiem, īpašumiem)	104	34,6%
	E-pakalpojumos tiek izmantoti dažādi valsts reģistri, līdz ar to uzskata, ka rezultāts būs precīzs un būs mazāk atkarīgas no iestādes darbinieka kompetences	64	21,3%
	E-pakalpojuma lietošana ļauj mazināt korupcijas risku un sekot līdzi, vai nenotiek kādas nelikumības	45	15,0%
	Grūti pateikt	7	2,2%
Kopā		1178	391,0%

E15. Vai izmantotie valsts un pašvaldību e-pakalpojumi ir atvieglojuši formalitāšu kārtšanu valsts un pašvaldības iestādēs?

	Skaitis	%
Ir atvieglojuši	246	81,8
Nav atvieglojuši	5	1,6
Nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes valsts un pašvaldību iestādēs	31	10,3
Grūti pateikt	19	6,3
Kopā	301	100,0

E16. Vai esat izmantojis mobilās ierīces (viedtālruni vai planšetdatoru), lai lietotu valsts un pašvaldību e-pakalpojumus vai elektroniski saņemtu informāciju?

	Skaitis	%
Jā, tās izmantoju bieži, kad man nepieciešama šāda informācija	62	20,6
Jā, dažreiz tās izmantoju, kad man nepieciešama šāda informācija	50	16,5
Nekad neesmu lietojis valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs	187	62,0
Grūti pateikt	3	1,0
Kopā	301	100,0

**E17. 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”.**

		Skaitis	%
	0 – noteikti neieteiktu	0	0,0
	1	1	0,3
	2	0	0,0
	3	2	0,6
	4	3	1,1
	5	7	2,5
	6	13	4,4
	7	57	20,0
	8	56	19,7
	9	53	18,4
	10 - noteikti ieteiktu	95	33,1
	Kopā	287	100,0

8. Aptaujas anketa

Labdien! Mani sauc _____. Es esmu pētījumu firmas Aptauju Centrs intervētājs. Mēs šobrīd veicam pētījumu par valsts un pašvaldību sniegtajiem e-pakalpojumiem. Vai Jūs būtu ar mieru atbildēt uz dažiem jautājumiem? Tas neaizņems vairāk kā 20 minūtes laika. Pētījumā iegūtā informācija tiks izmantota tikai apkopotā veidā un Jūsu atbilžu konfidencialitāte ir garantēta. Ja tomēr kāds jautājums Jums 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 |__|_|_|. |__|_|_|.2013.

Intervijas laiks |__|_|_| h |__|_|_| min

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

1	Jā	<input type="radio"/>	
2	Nē	<input type="radio"/>	→Pāriet pie E3. jautājuma
3	Nezinu, kas ir e-pakalpojumi	<input type="radio"/>	→Pāriet pie E3. jautājuma
99	Grūti pateikt	<input type="radio"/>	→Pāriet pie E3. jautājuma

E2. Kādus e-pakalpojumus Jūs esat lietojis? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

1	Maksājumi un citas banku operācijas	<input type="checkbox"/>
2	Pirkumi internetā	<input type="checkbox"/>
3	Uzņēmumu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, elektroniskā pieteikšanās Lattelecom pakalpojumiem, rēķinu apmaksa www.latvenego.lv , komunālo pakalpojumu apmaksa, u.tml.	<input type="checkbox"/>
4	Izglītības iestāžu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, elektroniskā pieteikšanās studijām pamatstudiju programmās	<input type="checkbox"/>
5	Valsts un pašvaldību sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, dzīvesvietas elektroniskā deklarēšana, portālā www.latvija.lv apskatījos kādi dati par mani ir uzkrāti Iedzīvotāju reģistrā, nodokļu deklarēšana VID EDS, CSDD vienas dienas atļauja piedalīties ceļu satiksmē portālā www.e.csdd.lv u.c.	<input type="checkbox"/>
6	Kultūras iestāžu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, grāmatu rezervācija, www.lasamkoks.lv u.c.	<input type="checkbox"/>
7	Veselības iestāžu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, pieraksts pie ārsta, veikto analīžu rezultātu saņemšana u.c.	<input type="checkbox"/>
8	Cits (lūdzu, norādiet) _____	<input type="checkbox"/>
99	Grūti pateikt	<input type="radio"/>

E3. Vai Jūsu rīcībā ir... *NOLASĪT KATRU, TIKAI VIENA ATBILDE*

1	Elektroniskā identifikācijas (eID) karte	<input type="radio"/>	
2	Elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	<input type="radio"/>	→Pāriet pie E6. jautājuma
3	Abi no iepriekš minētajiem	<input type="radio"/>	
4	Nav neviens no minētajiem rīkiem	<input type="radio"/>	
99	Grūti pateikt	<input type="radio"/>	→Pāriet pie E7. jautājuma

E4. Vai, piesakoties elektroniskajai identifikācijas (eID) kartei, pieteicāt arī elektroniskā paraksta iespēju? *TIKAI VIENA ATBILDE*

1	Jā	<input type="radio"/>	→Pāriet pie E6. jautājuma
2	Nē	<input type="radio"/>	
99	Grūti pateikt	<input type="radio"/>	

E5. 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	<input type="checkbox"/>	→Pāriet pie E7. Jautājuma
2	Neuzticos darbam elektroniskā vidē	<input type="checkbox"/>	
3	Šobrīd nezinu, kur to varētu izmantot	<input type="checkbox"/>	
4	Man elektroniskais paraksts nav nepieciešams	<input type="checkbox"/>	
5	Nesaprotu, kas tas ir un labāk neizvēlos, ko nesaprotu	<input type="checkbox"/>	
6	Nevēlējos veikt papildus formalitātes eID iegūšanas brīdī	<input type="checkbox"/>	
7	Finansiālu iemeslu dēļ (jo jāiegādājas viedkartes lasītājs)	<input type="checkbox"/>	
8	Pakalpojumus labāk saņemu klātienē vai rakstu papīra vēstules	<input type="checkbox"/>	
9	Man nepieciešamos e-pakalpojumus varu lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem	<input type="checkbox"/>	
10	Man jau ir elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	<input type="checkbox"/>	
11	Cits (lūdzu, norādiet) _____	<input type="checkbox"/>	
99	Grūti pateikt	<input type="radio"/>	

E6. Vai esat izmantojis kādu no minētajām elektroniskajām iespējām (e-iespējām)? *TIKAI VIENA ATBILDE*

1	Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana iestādei vai pašvaldībai	<input type="radio"/>
2	Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana komersantam (uzņēmumam)	<input type="radio"/>
3	Esmu izmantojis abas minētās e-iespējas	<input type="radio"/>
4	Neesmu izmantojis nevienu no minētajām e-iespējām	<input type="radio"/>
99	Grūti pateikt	<input type="radio"/>

E7. Vai Jūs esat lietojis valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus-internetā kādā no šīm jomām? Lūdzu, norādiet, kurās! IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

1	Sociālie pakalpojumi (elektroniska pieteikšanās pabalstiem, mans pensijas uzkrājums, prognozējamais pensijas apmērs)	<input type="checkbox"/>	
2	Komercedarbība (Uzņēmuma reģistrēšana, nodokļu deklarēšana Valsts ieņēmumu dienesta Elektroniskās deklarēšanas sistēmā, Pilnvaras pārbaude Atsaukto pilnvaru reģistrā u.c.)	<input type="checkbox"/>	
3	Veselība (savu veselības datu pārbaude, uzzināju, kas ir mans ģimenes ārsts portālā www.latvija.lv).	<input type="checkbox"/>	
4	Vides aizsardzība, ģeodēzija, kartogrāfija (Vietvārdu datu bāze mājaslapā http://vietvardi.lgia.gov.lv , vides atļaujas pieteikšana, u.c.)	<input type="checkbox"/>	
5	Dzīvesvieta, nekustamais īpašums (elektroniska dzīvesvietas deklarēšana Latvijā, ārvalstīs, savā īpašumā deklarēto personu pārbaude, Nekustamā īpašuma nodokļa apmaksā www.epakalpojumi.lv)	<input type="checkbox"/>	
6	Tiesību aizsardzība, personas statuss, patērētāju tiesības (Administratīvo sodu pārbaude un nomaksa, Izziņas pieprasīšana par fiziskas personas sodāmību, uzzināju kāda informācija par mani ir uzkrāta Iedzīvotāju reģistrā, informācija par transporta līdzekli, vienas dienas atļauja piedalīties ceļu satiksmē www.e.csdd.lv)	<input type="checkbox"/>	
7	Kultūra (Latvijas Nacionālās bibliotēkas e-pakalpojumi mājaslapā http://periodika.lndb.lv , mājaslapā www.kulturaskarte.lv pieejamie e-pakalpojumi)		
8	Cits (lūdzu, norādiet) _____	<input type="checkbox"/>	
9	Valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus nelietoju	<input type="checkbox"/>	→ Pāriet pie E9.jautājuma
99	Grūti pateikt	<input type="radio"/>	

E8. No kādiem informācijas avotiem Jūs uzzinājāt par iespēju lietot šo/šos valsts vai pašvaldību e-pakalpojumu/-us? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

1	Portālā www.latvija.lv	<input type="checkbox"/>
2	Pakalpojuma sniedzēja (valsts/ pašvaldības iestādes) mājaslapā	<input type="checkbox"/>
3	Sociālajos tīklos (piem. Draugiem.lv , Twitter.com , Facebook.com , Youtube.com , Odnoklassniki.ru , Vkontakte.ru u.c.)	<input type="checkbox"/>
4	Citur internetā	<input type="checkbox"/>
5	Televīzijā	<input type="checkbox"/>
6	Radio	<input type="checkbox"/>
7	Seminārā, konferencē	<input type="checkbox"/>
8	Valsts/pašvaldības iestādē	<input type="checkbox"/>
9	No radiem, draugiem, paziņām	<input type="checkbox"/>
10	Drukātā veidā (presē, bukletā utml.)	<input type="checkbox"/>
11	E-prasmju nedēļas laikā	<input type="checkbox"/>
12	Cits (lūdzu, norādiet) _____	<input type="checkbox"/>
99	Grūti pateikt	<input type="radio"/>

E9. Vai informācija par iespējām saņemt valsts un pašvaldību e-pakalpojumus Jums ir pietiekami pieejama? TIKAI VIENA ATBILDE

1	Jā	<input type="radio"/>
2	Nē	<input type="radio"/>
99	Grūti pateikt	<input type="radio"/>

E10. Lūdzu, novērtējiet, kas Jūs visvairāk iedrošinātu/motivētu lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus u.c. e-iespējas elektroniski? Lūdzu, novērtējiet katru faktoru pēc nozīmīguma skalā no 1 līdz 5, kur 1 nozīmē „Nemaz neiedrošinātu” un 5 – „Ļoti iedrošinātu”.

		Nemaz neiedrošinātu				Ļoti iedrošinātu	Grūti pateikt
1	Plašākas e-pakalpojumu reklāmas internetā, t.sk. sociālajos tīklos	1	2	3	4	5	99
2	Plašākas e-pakalpojumu reklāmas TV, radio un presē	1	2	3	4	5	99
3	Informācija portālā www.latvija.lv	1	2	3	4	5	99
4	Informācija iestāžu mājas lapās	1	2	3	4	5	99
5	Iestādes darbinieka individuāla konsultācija/ palīdzība uzsākt e-pakalpojuma lietošanu	1	2	3	4	5	99
6	Bez maksas telefona numurs, kur varu sazināties speciālistu, ja rodas kādas neskaidrības e- pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā	1	2	3	4	5	99
7	Video pamācības	1	2	3	4	5	99
8	Klātienē semināri, konferences	1	2	3	4	5	99
9	Drukāti metodiskie un informatīvie materiāli (piemēram, bukleti)	1	2	3	4	5	99
10	Radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs	1	2	3	4	5	99
11	E-prasmju nedēļas laikā organizētie pasākumi/ aktivitātes	1	2	3	4	5	99
12	Plašāka informācija par manis sniegto datu apstrādes drošību	1	2	3	4	5	99
13	Skaidra informācija par e-pakalpojuma rezultātu un to, ka viss kārtībā	1	2	3	4	5	99
14	Norādes par turpmāko rīcību pēc e-pakalpojuma izpildes	1	2	3	4	5	99
15	Ja e-pakalpojuma saņemšanas cena būtu zemāka vai būtu iespēja ātrāk saņemt rezultātu	1	2	3	4	5	99

E11. 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 dodu priekšroku pakalpojumu lietot klātienē / pa telefonu / pa pastu	<input type="radio"/>	
2	Es dodu priekšroku pakalpojumu lietot elektroniski	<input type="radio"/>	→ Pāriet pie E14. jautājuma
3	Man nav bijusi tāda situācija, kad jāizvēlas lietot e-pakalpojumu vai nē	<input type="radio"/>	→ Pāriet pie E18. jautājuma
9	Grūti pateikt	<input type="radio"/>	

E12. 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	<input type="checkbox"/>	→ Pāriet pie E18. jautājuma
2	Tā esmu pieradis darīt		
3	Man nav pieejams internets	<input type="checkbox"/>	
4	Es pietiekami labi neprotu strādāt ar datoru, internetu	<input type="checkbox"/>	→ Pāriet pie E18. jautājuma
5	E-pakalpojumi ir sarežģīti	<input type="checkbox"/>	
6	Es neuzticos darbam elektroniskā vidē - dati var "noplūst" vai tikt viltoti	<input type="checkbox"/>	
7	Cits (lūdzu norādīt) _____	<input type="checkbox"/>	
99	Grūti pateikt	<input type="radio"/>	

E13. Kādēļ e-pakalpojuma lietošana Jums likās sarežģīta?

1	Nemācēju aizpildīt visu prasīto informāciju, nesapratu, kas man jā dara	<input type="checkbox"/>	→ Pāriet pie E18. jautājuma
2	Nav pamācības, kā pareizi e-pakalpojumu lietot	<input type="checkbox"/>	
3	Bija pārāk daudz informācijas, līdz ar to apjuktu	<input type="checkbox"/>	
4	Pakalpojumu vieglāk saņemt klātienē	<input type="checkbox"/>	
5	Radās tehniska rakstura problēmas	<input type="checkbox"/>	
6	Cits (lūdzu norādīt) _____	<input type="checkbox"/>	
99	Grūti pateikt	<input type="radio"/>	

E14. Kādēļ Jūs izvēlējāties lietot valsts un pašvaldību pakalpojumu elektroniski?
IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

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

E15. Vai e-pakalpojumu lietošana Jums ir atvieglojusi formalitāšu kārtosšanu ar valsts un pašvaldību iestādēm?

1	Ir atvieglojusi	<input type="radio"/>
2	Nav atvieglojusi	<input type="radio"/>
3	Man nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes valsts un pašvaldību iestādēs	<input type="radio"/>
99	Grūti pateikt	<input type="radio"/>

E16. 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	<input type="radio"/>
2	Jā, dažreiz tās izmantoju, kad man nepieciešama šāda informācija	<input type="radio"/>
3	Nekad neesmu lietojis valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs	<input type="radio"/>

E17. 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

E18. 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	4) Vidējā speciālā
2) Vidējā	<input type="radio"/>
3) Arodizglītība.....	5) Nepabeigta augstākā
	<input type="radio"/>
	6) Augstākā
	<input type="radio"/>

qd3. Kāda ir Jūsu nodarbošanās? Jūs patlaban: Ne vairāk kā 2 atbildes.

1) Esat pašnodarbinātais <input type="checkbox"/>	7) Esat bērna kopšanas atvaļinājumā..... <input type="checkbox"/>	↗ Ja atzīmēts tikai šeit, pāriet pie qd12
2) Esat uzņēmējs, īpašnieks <input type="checkbox"/>	↗ Ja nājsaimniece <input type="checkbox"/>	
3) Palīdzat ģimenes uzņēmumā <input type="checkbox"/>	} kaut viens, mezarbnieks (-ce) <input type="checkbox"/>	
4) Strādājat pastāvīgu, algotu darbu <input type="checkbox"/>	} uzdod ties, studējat <input type="checkbox"/>	
6) Piestrādājat gadījuma darbos..... <input type="checkbox"/>	} Ed2_1 un nat pensiju (jebkuru)..... <input type="checkbox"/>	
	} rda	

Ed2 1. Kādā nodarbinātības sektorā Jūs strādājat?

1.	Valsts un pašvaldību sektors (sabiedriskais sektors)	<input type="radio"/>
2.	Privātais sektors	<input type="radio"/>
3.	Cita	<input type="radio"/>

qd4. Jūs esat...? Tikai 1 atbilde. Ja strādā vairākās vietās, atzīmēt to, kurā ir lielāki ienākumi.

1) Apkalpojošās sfēras darbinieks.....	8) Vidējā līmeņa vadītājs.....
2) Vienkāršs strādnieks	9) Skolotājs, pasniedzējs
3) Kvalificēts strādnieks.....	10) Zemnieks, laukstrādnieks, mežstrādnieks.....
4) Kvalificēts speciālists	11) Direktors, uzņēmējs
6) Grāmatvedis, finanšu speciālists	12) Cits variants
7) Ierēdnis, biroja darbinieks	

qd12. Kāds ir Jūsu māsaimniecības kopējais tīrais ienākums mēnesī (pēc nodokļiem) uz vienu ģimenes locekli? Sauciet atbilžu variantus. Sāciet saukt ar to variantu, kurš, Jūsaprāt, vislabāk atbilst respondenta ienākumiem.

0) Līdz Ls 100..... <input type="radio"/>	6) Ls 601 – Ls
1) Ls 101- Ls 200.... <input type="radio"/>	700..... <input type="radio"/>
2) Ls 201- Ls 300.... <input type="radio"/>	7) Ls 701 – Ls 800..... <input type="radio"/>
3) Ls 301- Ls 400.... <input type="radio"/>	8) Ls 801 – Ls 1000..... <input type="radio"/>
4) Ls 401- Ls 500.... <input type="radio"/>	9) Virs Ls 1000..... <input type="radio"/>
5) Ls 501 – Ls 600.. <input type="radio"/>	12) Konkrēts skaitlis..... <input type="radio"/>
Ierakstiet respondenta nosaukto skaitli: <input style="width: 50px;" type="text"/>	

qa3. Jūsu vecums VAI dzimšanas gads Vecums _ _ vai _ _ _ _ . gads	Ed6. Kurā valodā Jūs visbiežāk runājat ģimenē? 1) Latviešu.....○ 2) Krievu○ 3) Cita○
--	--

qa2. Kāda ir Jūsu tautība?

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

Ed20. Vai Jūs lietojat internetu?

1	Jā	○
2	Nē	○

PATEICOS PAR ATSAUCĪBU!

Jautājumi qa1, qd15 unqd16 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. Ventpils 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) _____
