

SABIEDRISKĀS DOMAS IZVĒRTĒJUMS PAR E-PAKALPOJUMU PIELIETOJUMU

2013. gada maijs (otrais izvērtējums)

Līguma Nr.14/70.05./TP, 29.10.2012

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: Ciemupes iela 1-28, Rīga, LV 1024

Tālrunis 29135445

E-pasts: andris@aptaujucentrs.lv

KOPSAVILKUMS

85% Latvijas iedzīvotāji, kuri kaut reizi izmantojuši kādu no valsts un pašvaldību iestāžu piedāvātajiem e-pakalpojumiem, atzīst, ka tie ir atvieglojuši formalitāšu kārtošānu.

Par to liecina jaunākie 2013. gada maijā Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas sadarbībā ar Aptauju Centru rīkotās aptaujas „Sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu” rezultāti*.

Biežāk izmantotie iestāžu e-pakalpojumi – dzīvesvietas deklarēšana, nekustamā īpašuma nodoklis

Pēdējo 6 mēnešu laikā e-pakalpojumus ir izmantojuši 67% aptaujātie Latvijas iedzīvotāji. Dominējošais vairākums aptaujāto atzina, ka visbiežāk elektroniski veic maksājumus un izmanto internetbanku (93%), lieto uzņēmumu e-pakalpojumus (53%), piemēram, www.lattelecom.lv, www.latvenergo.lv, komunālo pakalpojumu sniedzēju u.c. Savukārt valsts un pašvaldību iestāžu (turpmāk – iestāžu) e-pakalpojumus vidēji izmanto katrs ceturtais (26%) iedzīvotājs. Kā visbiežāk lietotie iestāžu e-pakalpojumi ir dzīvesvietas un nekustamā īpašuma jomas e-pakalpojumi (dzīvesvietas deklarēšana, nekustamā īpašuma nodokļa nomaksa u.c.).

Par e-pakalpojumiem visbiežāk uzzina no radiem, draugiem, paziņām

Visbiežāk iedzīvotāji informācijas avotus, no kuriem uzzināja par iespēju lietot iestāžu e-pakalpojumus min radus, draugus, paziņas (46%), pakalpojuma sniedzēja mājas lapu (35%), portālu www.latvija.lv (29%). Kā arī aptaujātie iedzīvotāji norāda, ka pasākumi, kas visvairāk motivētu/iedrošinātu lietot iestāžu e-pakalpojumus un citas e-iespējas, ir radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs, ne mazāk svarīgs būtu arī bezmaksas telefona numurs, kur varētu sazināties speciālistu, ja rodas kādas neskaidrības e-pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā, kā arī būtiski, ja e-pakalpojuma saņemšanas cena būtu zemāka vai būtu iespēja ātrāk saņemt rezultātu.

Klātienē pakalpojumus saņem, lai izvairītos no pārpratumiem un saņemtu konsultāciju

Iestāžu pakalpojumu saņemšanai elektroniski priekšroku dod katrs ceturtais iedzīvotājs (28%) un katrs otrais uzņēmējs (52%). Savukārt klātienē pakalpojumu saņemšanas veidu kā piemērotāko izvēlas vidēji 41% iedzīvotāju, no kuriem lielākā daļa ir iedzīvotāji vecumā pēc 65 gadiem (70%), bet tikai 23% studentu un 20% uzņēmēju. Galvenais iemesls vēlmei pakalpojumu saņemt klātienē ir iespēja labāk pārrunāt personīgi interesējošos jautājumus ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no iespējamajiem pārpratumiem un kļūdām (83%), bet 42% iedzīvotāji atzīst, ka izvēlas klātienē apmeklējumu sekojot ieradumam (42%). Pozitīvais aspekts ir tas, ka salīdzinot ar iepriekšējo aptauju par 6% ir samazinājies iedzīvotāju skaits, kas kā iemeslu klātienē apmeklējumam min to, ka pietiekami labi neprot strādāt ar datoru un internetu.

Visbiežāk elektroniskajās identifikācijas (eID) kartēs e-parakstu nepiesaka informācijas trūkuma dēļ

Lai arī 2013.gada pirmajā pusgadā salīdzinot ar 2012.gada otro pusgadu ir dubultojies izsniegto eID karšu skaits, tomēr salīdzinot neliela Latvijas pilsoņu daļa izvēlas savā eID kartē aktivizēt arī e-parakstu. 2013.gadā e-parakstu aktivizēt ir izvēlējušies 37% (samazinājums pret 2012.gadu par 10 %) tajās eID kartēs, kurās tas ir iekļauts (avots: Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes dati). Aptaujā kā biežāko iemeslu kādēļ nepiesaka e-paraksta iespēju, 35% iedzīvotāji min, ka nezina, kur šobrīd to

varētu izmantot, 32% tas nav nepieciešams, bet 22% norāda, ka nepieciešamos e-pakalpojumus var lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem.

VARAM komentārs par aptaujas rezultātiem

Ir skaidra tendence – arvien vairāk iedzīvotāji novērtē iespēju formalitātes ar valsti nokārtot ērtākā veidā. Lai arī daļa iedzīvotāju joprojām izvēlas tradicionālos pakalpojumu saņemšanas kanālus, 85% no tiem, kuri kaut reizi ir mēģinājuši kādu no iestāžu e-pakalpojumiem, atzīst, ka tas ir atvieglojis viņu ikdienu. Lai arī pakalpojumu saņemšanai klātienē joprojām priekšroku dod lielāks iedzīvotāju īpatsvars, uzņēmēju vidū pakalpojumus saņemt elektroniski izvēlētas biežāk.

Savukārt tas, ka privāto pakalpojumu sniedzēju e-pakalpojumus izmanto lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju, norāda, ka iedzīvotāji ir gatavi vienkāršas procedūras veikt elektroniski, un klātienē lielāks uzsvars ir liekams uz sarežģīto gadījumu risināšanu, konsultāciju sniegšanu, kā arī palīdzības nodrošināšanu tiem iedzīvotājiem, kuriem ir nepieciešams atbalsts elektronisko iespēju izmantošanā, vai, kuri neizmanto elektronisko iespēju sniegtās priekšrocības nezināšanas pēc (vairāk kā 42% norādījuši, ka dodas „stāvēt rindās” sekojot ieradumam).

Iedzīvotāji atzīst, ka izmantot e-iespējas iedrošinātu radu un draugu ieteikumi, vairāk informācija iestādēs, kā arī iespēja saņemt telefonisku konsultāciju – tas norāda uz nepieciešamību iestādēm pievērst pastiprinātu uzmanību savām mājas lapām, klientu apkalpošanas centriem, kā arī izmantot sociālo platformu priekšrocības, lai plašāk informētu par iestādēs pieejamām elektroniskajām iespējām. Īpaši būtiski tas ir tādēļ, ka vairāk kā trešdaļa iedzīvotāju un uzņēmēju nav zinoši par iespējām atvieglot savu ikdienu izvēloties iespēju eID kartē aktivizēt elektronisko parakstu, kas ir pieejams bezmaksas.

Pētījums publicēts: www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

Galvenie aptaujas rezultāti atspoguļoti infografikā: http://bit.ly/epak_aptauja_jul2013 **.

Pētījuma izejas dati (*.XLS formātā): www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

* Pirmā aptauja notika 2012. gada decembrī, bet trešā aptauja plānota 2013.gada novembrī. Līdz 2015.gada decembrim tiks veikti vēl pieci sabiedriskās domas izvērtējumi par e-pakalpojumu pielietojumu.

** ja spiežot uz saiti infografika neatveras, saiti nepieciešams iekopēt pārlūkā (nav saderība ar Internet Explorer).

Aptauja veikta ar Eiropas Savienības fondu 3.darbības programmas „Infrastruktūra un pakalpojumi” 3.2.2.1.1. apakšaktivitāte „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” atbalstu.

Papildu informācijai, vai jautājumiem

Lūdzu, sazinieties ar VARAM Publisko pakalpojumu departamenta E-pakalpojumu nodaļas pārstāvjiem.

Pētījums publicēts: www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

Saturs

1. Aptaujas tehniskā informācija	5
2. Terminu skaidrojums.....	6
3. Respondentu sociāldemogrāfiskais profils.....	7
4. Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula.....	10
5. Secinājumi	11
6. Aptaujas rezultātu grafiskais atspoguļojums.....	15
7. Aptaujas rezultātu tabulas.....	27
8. Aptaujas anketa	40

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) atskaites prezentācija VARAM pārstāvjiem 20.06.2013. *.ppt formātā;
- 4) respondentu atbilžu tabulas pēc demogrāfiskajām pazīmēm *.xls formātā

1. Aptaujas tehniskā informācija

Sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu ir Latvijas sabiedrības viedokļu un attieksmes pret valsts un pašvaldību elektronisko pakalpojumiem pētījums, kurš ietver elektronisko pakalpojumu novērtējumu, to izmantošanas, kā arī informētības par e-pakalpojumiem izvērtējumu.

Kopā tiks veikti 7 sabiedriskās domas izvērtējumi – 2012.gada decembrī tika veikts pirmais izvērtējums un laika posmā no 2013.gada līdz 2015.gadam pa diviem izvērtējumiem gadā. Dotais izvērtējums ir otrais šo sabiedriskās domas izvērtējumu sērijā.

Sakarā ar to, ka pēc pirmās aptaujas tika precizēta aptaujas anketa, mainīti atsevišķu jautājumu formulējumi un atbilžu alternatīvas, izmaiņas (salīdzinājumu) respondentu atbildēs nav iespējams korekti noteikt visiem anketā iekļautajiem jautājumiem un salīdzinājums tiks dots tikai tiem jautājumiem, kuru formulējumi ir palikuši nemainīgi.

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)

Aptaujas norises laiks – 2013.gada 10.-30.maijs.

Aptaujas metode – tiešās intervijas respondentu dzīves vietās.

Aptaujas vieta – visi Latvijas reģioni.

Aptaujas veikšanai tika sagatavotas anketas latviešu un krievu valodā, intervija tika veikta valodā, kuru izvēlējās respondents.

Mērķa grupa – Latvijas iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 74 gadiem.

Sasniegtās izlases lielums – 1038 respondenti.

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

Stratifikācijas pazīmes – ģeogrāfiskā (administratīvi teritoriālā) un nacionālā.

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

Intervētāju skaits – 54 cilvēki.

2. Terminu skaidrojums

e- pakalpojums - pakalpojums, kura pieprasīšanas vai sniegšanas veids nodrošina tā pieejamību attālināti - ar informācijas un komunikācijas tehnoloģiju palīdzību.

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

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

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

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

3. Respondentu sociāldemogrāfiskais profils

Izglītība			
		Skaitis	Procenti
	Pamatizglītība	100	9,6
	Vidējā	264	25,5
	Arodizglītība	99	9,6
	Vidējā speciālā	308	29,7
	Nepabeigta augstākā	44	4,2
	Augstākā	223	21,5
	Kopā	1038	100,0

Nodarbošanās			
		Skaitis	Procenti
Nodarbošanās	Pašnodarbinātais	23	2,2
	Uzņēmējs, īpašnieks	29	2,8
	Palīdz ģimenes uzņēmumā	11	1,0
	Strādā pastāvīgu, algotu darbu	575	55,5
	Piestrādā gadījuma darbos	58	5,6
	Bērna kopšanas atvaļinājumā	23	2,3
	Mājsaimniece	20	1,9
	Bezdarbnieks	67	6,5
	Mācās, studē	77	7,4
	Saņem pensiju	213	20,6
	Kopā	1096	105,8

Kādā nodarbinātības sektorā strādā?			
		Skaitis	Procenti
	Valsts un pašvaldību sektors (sabiedriskais sektors)	195	28,7
	Privātais sektors	468	69,0
	Cita	12	1,7
	Grūti pateikt / NA	4	0,6
	Kopā	679	100,0

Ieņemamais amats			
		Skaitis	Procenti
	Apkalpojošās sfēras darbinieks	113	16,6
	Vienkāršs strādnieks	152	22,4

	Kvalificēts strādnieks	112	16,5
	Kvalificēts speciālists	124	18,3
	Grāmatvedis, finanšu speciālists	29	4,2
	Ierēdnis, biroja darbinieks	53	7,8
	Vidējā līmeņa vadītājs	24	3,5
	Skolotājs, pasniedzējs	28	4,1
	Zemnieks, laukstrādnieks, mežstrādnieks	10	1,4
	Direktors, uzņēmējs	24	3,5
	Cits	4	0,6
	NA	8	1,1
	Kopā	679	100,0

Ģimenes tīrais mēneša ienākums			
		Skaitis	Procenti
	Līdz Ls 100	14	1,4
	Ls 101 - Ls 200	87	8,8
	Ls 201 - Ls 300	160	16,1
	Ls 301 - Ls 400	218	21,9
	Ls 401 - Ls 500	144	14,4
	Ls 501 – Ls 600	120	12,0
	Ls 601 – Ls 700	106	10,6
	Ls 701 – Ls 800	79	7,9
	Ls 801 – Ls 1000	42	4,3
	Ls 1001 – Ls 1200	4	0,4
	Virs Ls 1200	7	0,8
	NA	56	5,4
	Kopā	1038	100,0

Vecums			
		Skaitis	Procenti
	18 - 24 gadi	135	13,0
	25 - 34 gadi	187	18,1
	35 - 44 gadi	197	19,0
	45 - 54 gadi	205	19,7
	55 – 64 gadi	177	17,1
	65 – 74 gadi	137	13,2
	Kopā	1038	100,0

Valoda, kurā visbiežāk runā ģimenē			
		Skaitis	Procenti
	Latviešu	622	59,9
	Krievu	345	33,2
	Cita	71	6,8
	Kopā	1038	100,0

Tautība			
		Skaitis	Procenti
	Latviešu	641	61,7
	Krievu	381	36,7
	Cita	16	1,6
	Kopā	1038	100,0

Vai lieto internetu?			
		Skaitis	Procenti
	Jā	753	72,5
	Nē	285	27,5
	Kopā	1038	100,0

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

Dzīvesvieta			
		Skaitis	Procenti
	Rīga	337	32,5
	Cita pilsēta	338	32,5
	Lauku teritorija	364	35,0
	Kopā	1038	100,0

Reģions			
		Skaitis	Procenti
	Rīga	337	32,5
	Pierīgas reģions	184	17,7
	Vidzemes reģions	105	10,1
	Kurzemes reģions	133	12,8
	Zemgales reģions	127	12,2
	Latgales reģions	153	14,7
	Kopā	1038	100,0

4. Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula

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

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

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

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

5. Secinājumi

Elektronisko pakalpojumu lietošana

- Pēdējo 6 mēnešu laikā jebkākus elektroniskos pakalpojumus ir izmantojuši divas trešdaļas respondentu – 66%, savukārt tikai 4% respondentu atzīst, ka nezina, kas ir e-pakalpojumi. Atbildes uz šo jautājumu kardināli atšķiras no iepriekšējās aptaujas rezultātiem (izmantoja 28%, nezināja 16%), kas skaidrojams ar izmaiņām jautājuma formulējumā, papildinot to ar skaidrojumu, ka e-pakalpojumus ietilpst internetbanka, iepirkšanās interneta veikalā, dzīvesvietas elektroniska deklarēšana u.c.
- 72,5% respondentu norādījuši, ka ir interneta lietotāji, bet pēdējo 6 mēnešu laikā jebkākus elektroniskos pakalpojumus ir izmantojuši 67 % iedzīvotāji. Iespējams, tas skaidrojams ar to, ka atlikušie 5.5% 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 (93%), nedaudz vairāk par pusi respondentu ir apmaksājuši Lattelecom pakalpojumus un rēķinus (53%), aptuveni tikpat veikuši pirkumus internetā (49%). Ceturtā daļa respondentu, 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. – šādu respondentu īpatsvars ir 26%.
- 86% respondentu rīcībā nav ne elektroniskās identifikācijas (eID) kartes, ne e-paraksta kartes vai virtuālā paraksta (iepriekš - 81%). Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem praktiski nav mainījies to respondentu skaits, kuru rīcībā ir abi no minētajiem rīkiem (šajā aptaujā 3%, iepriekš 2%), kā arī to respondentu skaits, kuru rīcībā ir eID karte (abās aptaujās 4%) un e-paraksta karte vai virtuālais paraksts (šajā aptaujā 5%, iepriekš 4%).
- Aptuveni puse respondentu (49%), kuru rīcībā ir eID karte, elektroniskā paraksta karte vai virtuālais paraksts, piesakoties eID kartei, ir pieteikuši arī elektroniskā paraksta iespēju. Atbildes nav salīdzināmas ar iepriekšējās aptaujas datiem atšķirīgu filtra nosacījumu dēļ.
- 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, ka šobrīd nezina, kur to varētu izmantot (35%), elektroniskais paraksts nav

nepieciešams (32%), kā arī to, ka nepieciešamos e-pakalpojumus var lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem (22%).

- Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem nedaudz samazinājies 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 – 46% salīdzinājumā ar 52% iepriekš. Savukārt pieaudzis to respondentu skaits, kuru rīcībā ir e-paraksta karte, virtuālais e-paraksts un/vai eID karte un kuri ne reizi nav nosūtījuši elektroniski parakstītu dokumentu ne iestādei vai pašvaldībai, ne komersantiem – 34% salīdzinājumā ar 22% iepriekš.
- 67% respondentu atzīst, ka elektroniskais paraksts nav nepieciešams un nezina, kur to pielietot, jo internetbankas kartes kā personas autentifikācijas un identifikācijas rīks, kas nodrošina iespēju daudzus publiskos pakalpojumus pieprasīt vai saņemt elektroniski, ir nozīmīgs konkurents e-paraksta attīstībai.
- Vairāk kā puse visu respondentu (63%) neizmanto valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus internetā. 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 apmaksa www.epakalpojumi.lv (14%).

Informētība par valsts vai pašvaldību e-pakalpojumiem

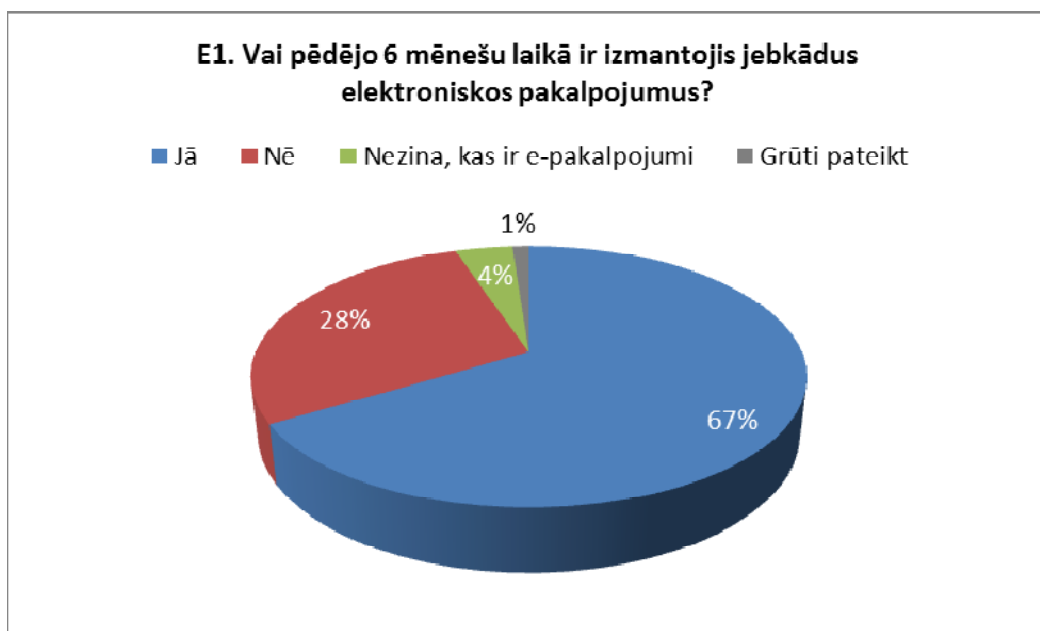
- Visbiežāk par iespējām izmantot valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus respondenti uzzina no radiem, draugiem, paziņām (46%) un pakalpojumu sniedzēju mājaslapās (35%). Citu visbiežāk izmantoto informācijas avotu vidū minēts - portāls www.latvija.lv (29%), valsts/pašvaldību iestādē (28%), citur internetā (27%), kā arī sociālie tīkli, piem. Draugiem.lv, Twitter.com, Facebook.com, Youtube.com, Odnoklassniki.ru, Vkontakte.ru u.c. (25%).
- Salīdzinājumā ar iepriekšējās aptaujas datiem ievērojami pieaudzis to respondentu skaits, kuri uzskata, ka informācija par iespējām saņemt valsts un pašvaldību e-pakalpojumus ir pietiekami pieejama – 38% salīdzinājumā ar 19% iepriekš. Iespējams, ka izmaiņas skaidrojamas ar nelielām izmaiņām jautājuma formulējumā.
- Kaut gan e-prasmju nedēļa, kas jau ceturto gadu noritēja Latvijā, ilgst tikai nedēļu, kampaņas laikā rīkotās aktivitātes ir apliecinājums tam, ka katrs simtais iedzīvotājs ir sadzirdējis VARAM aktivitātes. Turklāt apmēram 2,6% vēlētos saņemt informāciju tieši e-prasmju nedēļas laikā.

Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu novērtējums

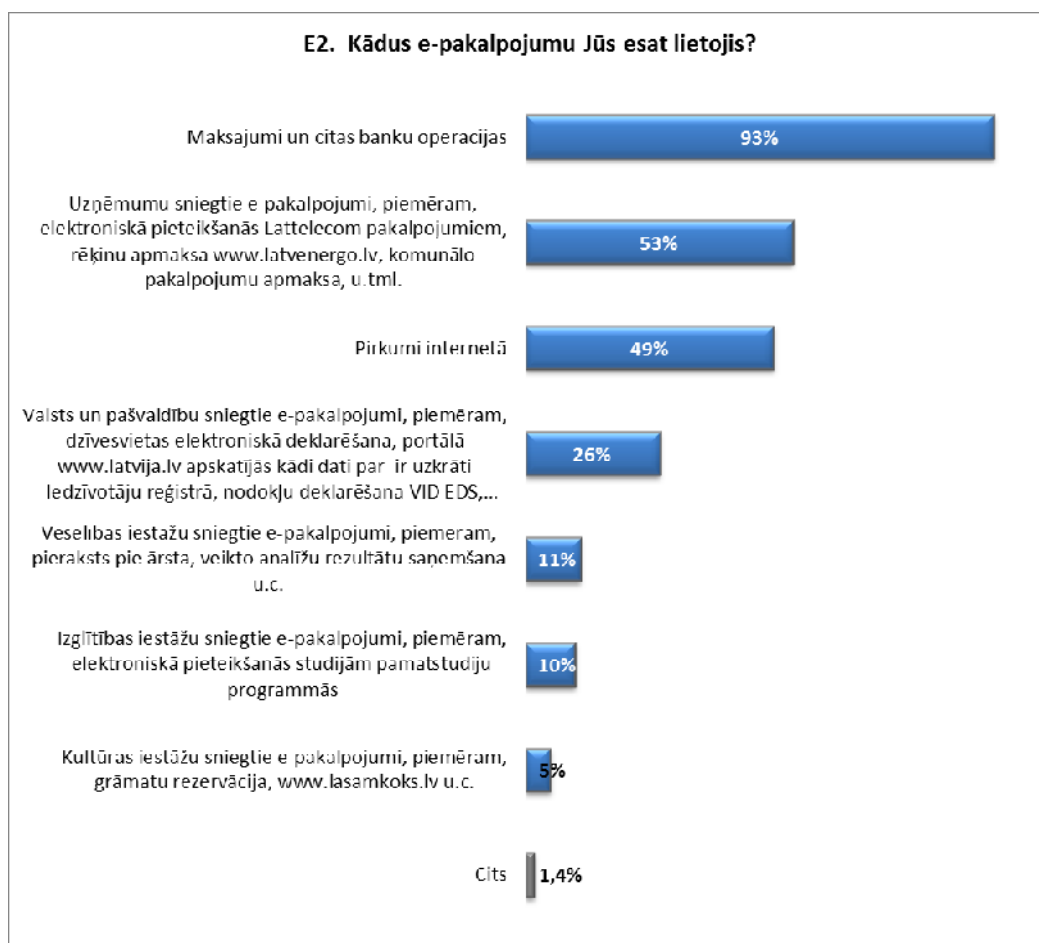
- Novērtējot, kas visvairāk iedrošinātu/motivētu lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus u.c. e-iespējas elektroniski, respondenti visbiežāk minējuši radu, draugu, paziņu, kas e-iespējas jau izmantojuši, ieteikums, palīdzība vai piemērs, bezmaksas telefona numurs, pa kuru var sazināties speciālistu, ja rodas kādas neskaidrības e-pakalpojuma uzsākšanas/lietošanas laikā. Vismazāk respondentus iedrošinātu/motivētu lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus u.c. e-iespējas elektroniski klātienē semināri un konferences, video pamācības un e-prasmju nedēļas laikā organizētie pasākumi/ aktivitātes.
- Ja nepieciešamais valsts vai pašvaldības pakalpojums bija pieejams gan klātienē / pa telefonu / pa pastu, gan arī elektroniski, mazāk par pusi respondentu (41%) deva priekšroku pakalpojumiem klātienē / pa telefonu / pa pastu – nemainīgs skaits, salīdzinot ar iepriekšējās aptaujas datiem, bet aptuveni ¼ respondentu (28%) izmantoja e-pakalpojumus (iepriekš 25%).
- Visbiežāk minētais iemesls, kādēļ respondenti izvēlējās pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu, bija iespēja personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no pārpratumiem vai kļūdām – šādu atbildi snieguši 83% to respondentu, kuri izvēlējušies saņemt pakalpojumus klātienē, pa telefonu vai pa pastu (iepriekš 89%).
- Samērā neliels ir to respondentu skaits, kuri izvēlējās pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu e-pakalpojumu sarežģītības dēļ – 9%. Visbiežāk minētie iemesli, kādēļ e-pakalpojumu lietošana likās sarežģīta, ir fakts, ka pakalpojumu vieglāk saņemt klātienē (35%), neprasme aizpildīt visu prasīto informāciju un sapratnes trūkums par veicamajām darbībām (22%) un pamācību kā pareizi lietot e-pakalpojumus neesamība (20%).
- 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.) (91%, iepriekš 89%). Kā nākamais svarīgākais iemesls minēts fakts, ka e-pakalpojumus var izmantot ārpus iestāžu darba laika (abās aptaujās 80%).
- Nospiedošais vairākums (85%) to respondentu, kuri ir devuši priekšroku e-pakalpojumiem, atzīst, ka e-pakalpojumu lietošana ir atvieglojusi formalitāšu kārtšanu ar valsts un pašvaldību iestādēm. Atbildes nav salīdzināmas ar iepriekšējās aptaujas datiem atšķirīgu filtra nosacījumu dēļ.
- Divas trešdaļas respondentu (67%), kuri ir devuši priekšroku e-pakalpojumiem, nekad nav lietojuši valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs (viedtālrunī vai planšetdatorā). 14% mobilās ierīces izmanto bieži, kad ir nepieciešama šāda informācija, bet 18% tās izmanto dažreiz.

- Aptaujas gaitā tika noskaidrots valsts un pašvaldību e-pakalpojumu Net Promoter Score (NPS). Valsts un pašvaldību e-pakalpojumu Net Promoter Score 2013. gada jūnijā ir 36, kas ir ļoti pozitīvs rādītājs. Rādītājs nav salīdzināms ar iepriekšējās aptaujas datiem atšķirīgu filtra nosacījumu dēļ.
- Pēc VRAA sniegtajiem datiem 2012. gadā elektroniskā pieteikšanās pamatstudiju programmās bija vispieprasītākais no publiskajiem pakalpojumiem, kam sekoja dzīvesvietas elektroniskā deklarēšana, taču dotajā pētījumā dominē dzīvesvietas elektroniskā deklarēšana kopā ar citiem portālā www.latvija.lv pieejamajiem pakalpojumiem, kā arī ar VID EDS. Iespējams, tas skaidrojams ar to, ka pieteikšanās pamatstudijām nenotika pirms mācību gada sākuma, kā arī tas, ka VID EDS ir kopā ar dzīvesvietas elektronisko deklarēšanu.
- 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 (42%).

6. Aptaujas rezultātu grafiskais atspoguļojums

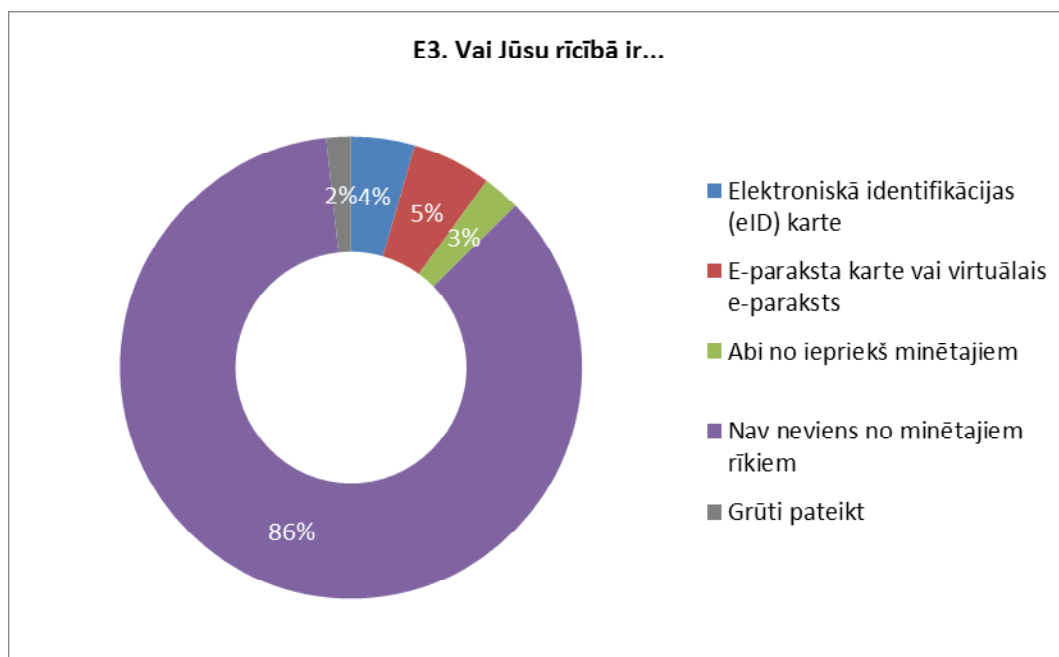


Bāze: visi respondenti; N=1038

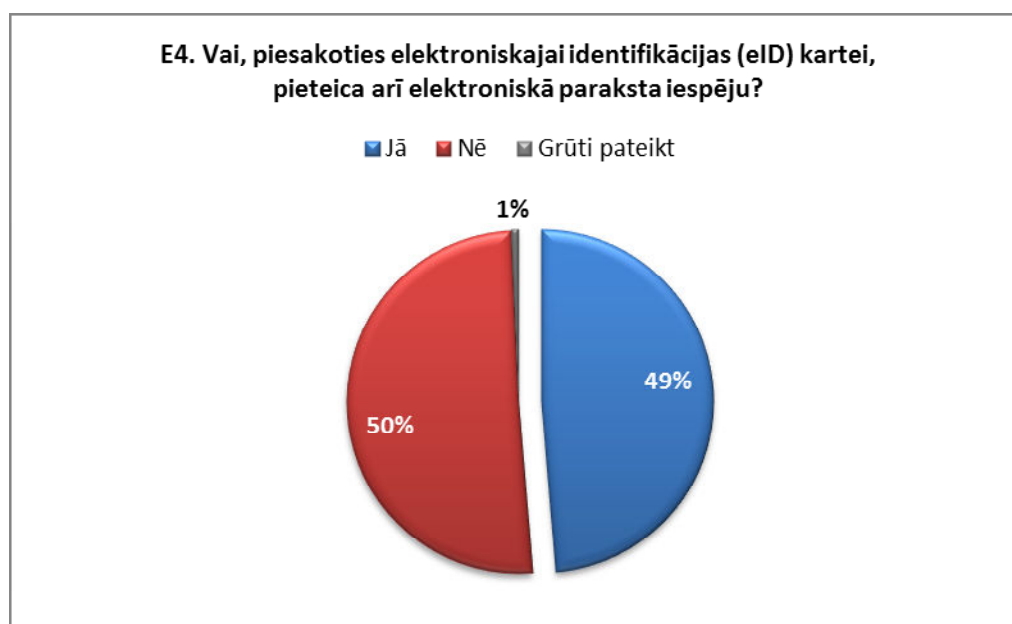


Bāze: tie respondenti, kas pēdējo 6 mēnešu laikā ir lietojuši jebkākus e-pakalpojumus; N=690; iespējamās vairākas atbildes (% > 100)

Pētījums publicēts: www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

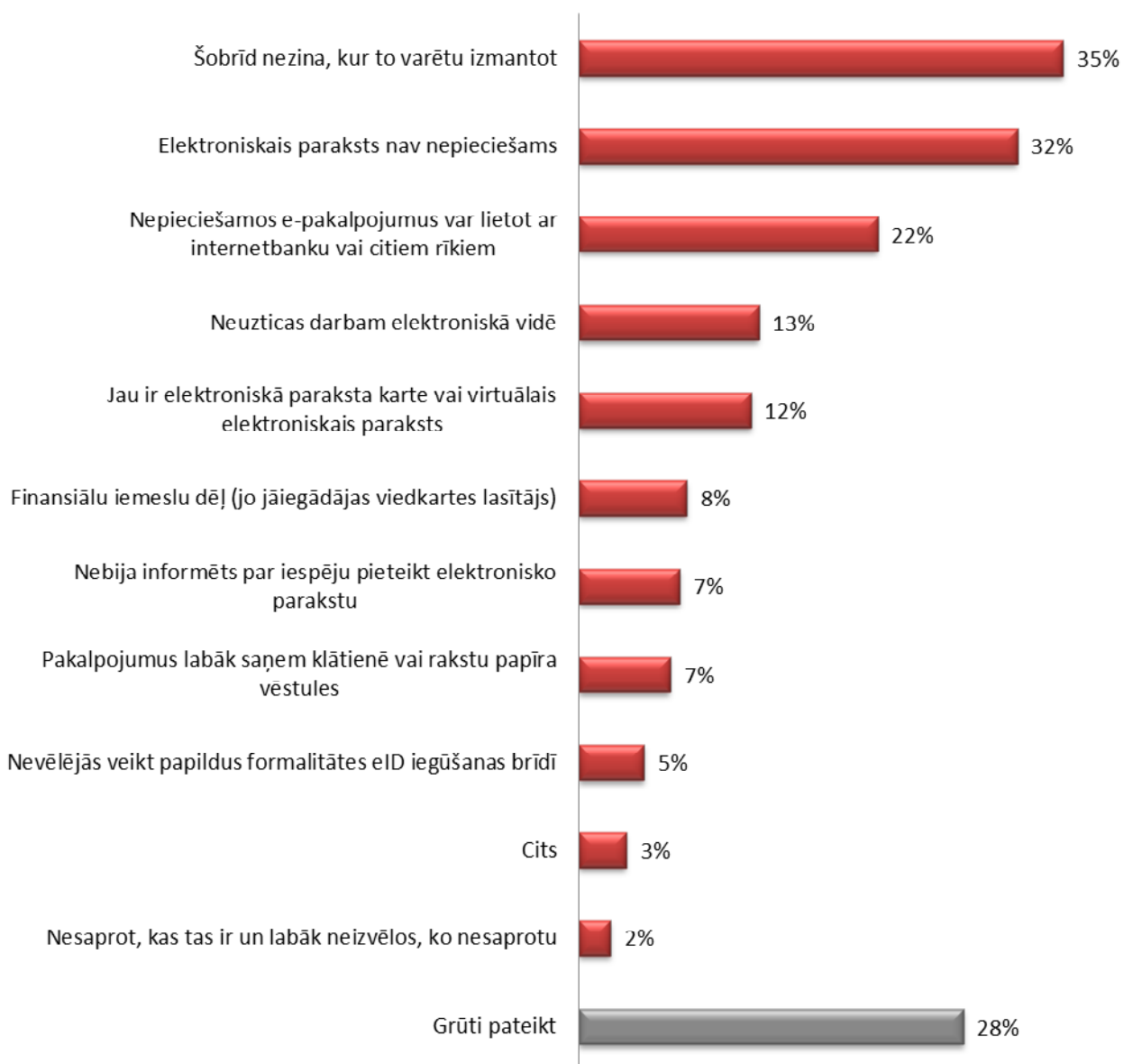


Bāze: visi respondenti; N=1038

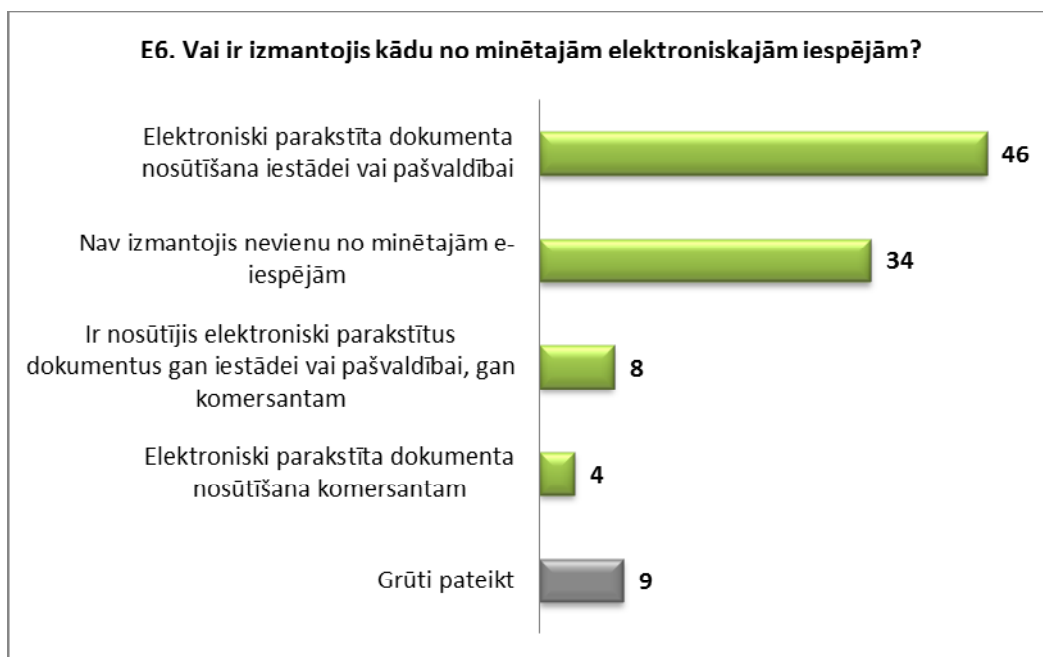


Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte un/vai elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts; N=74

E5. Iemesli, kādēļ nav pieteikta elektroniskā paraksta iespēja

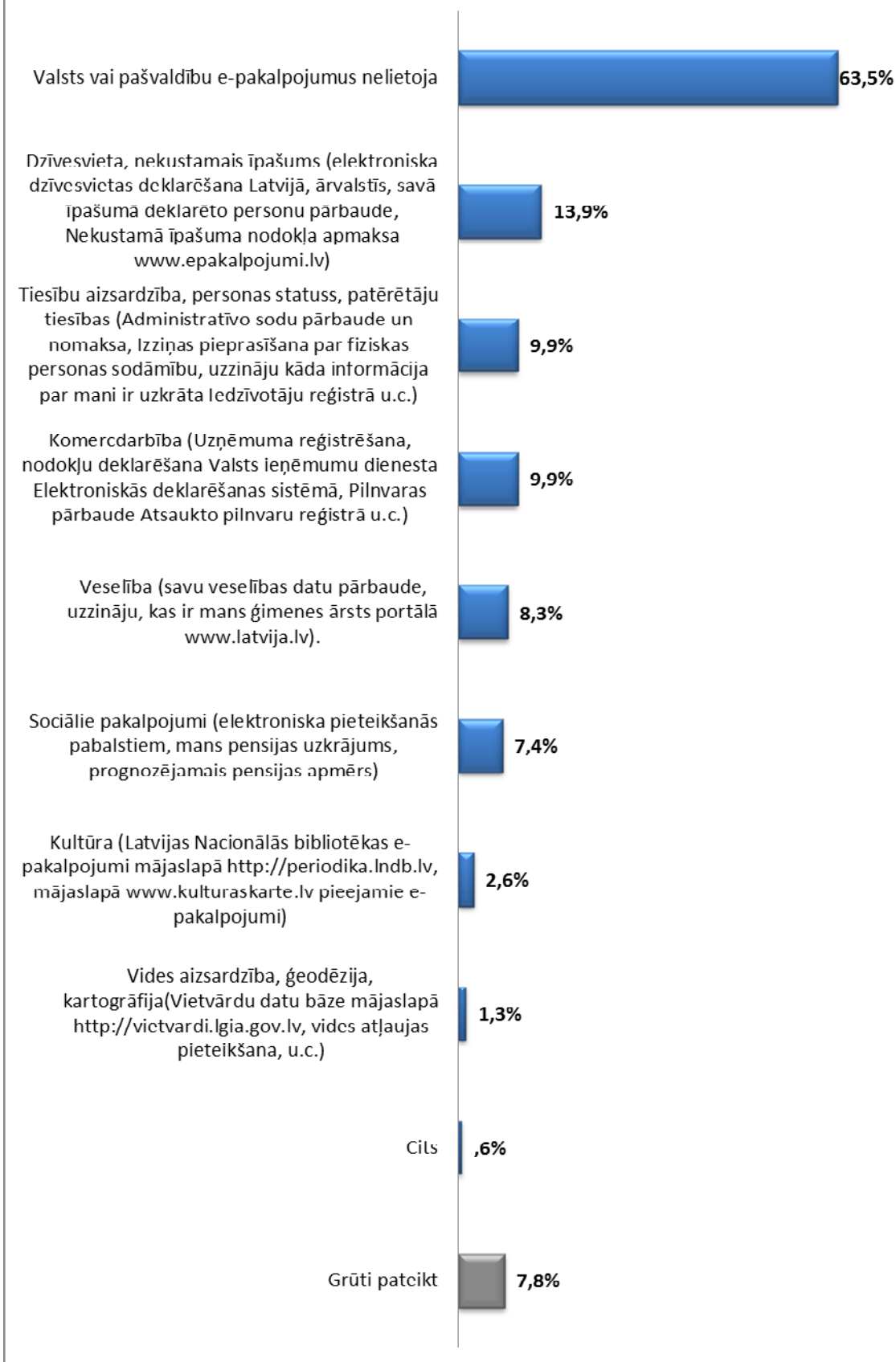


Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir eID karte un/vai elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts un nav pieteikta e-paraksta iespēja; N=37; iespējamās vairākas atbildes (% > 100)



Bāze: tie respondenti, kuru rīcībā ir e-paraksta karte vai virtuālais e-paraksts un/vai eID karte ar e-paraksta iespēju; N=93

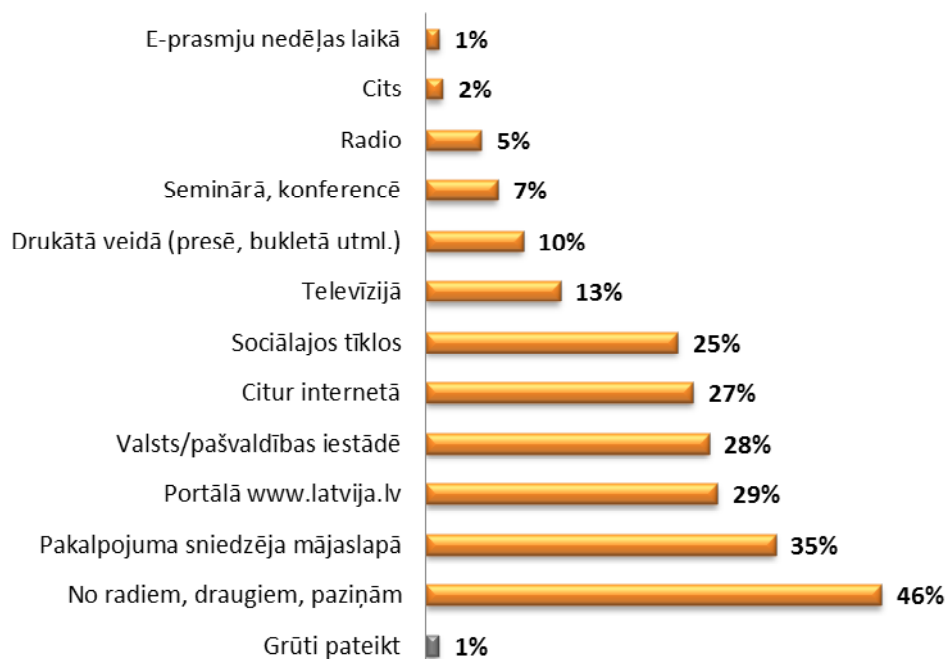
E7. Jomas, kurās ir izmantoti valsts vai pašvaldību e-pakalpojumi



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

Pētījums publicēts: www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

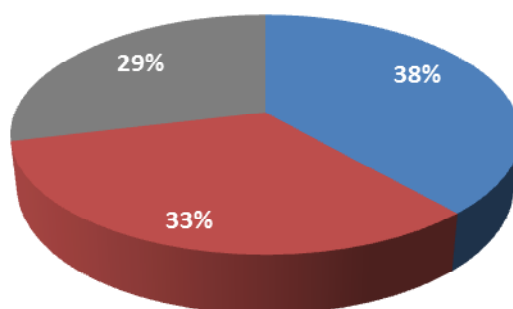
E8. Informācijas avoti, no kuriem uzzināja par iespēju lietot valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus



Bāze: tie respondenti, kuri ir izmantojuši vismaz vienu valsts un pašvaldību e-pakalpojumu internetā; N=294; iespējamās vairākas atbildes (% > 100)

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

■ Jā ■ Nē ■ Grūti pateikt



Bāze: visi respondenti; N=1038

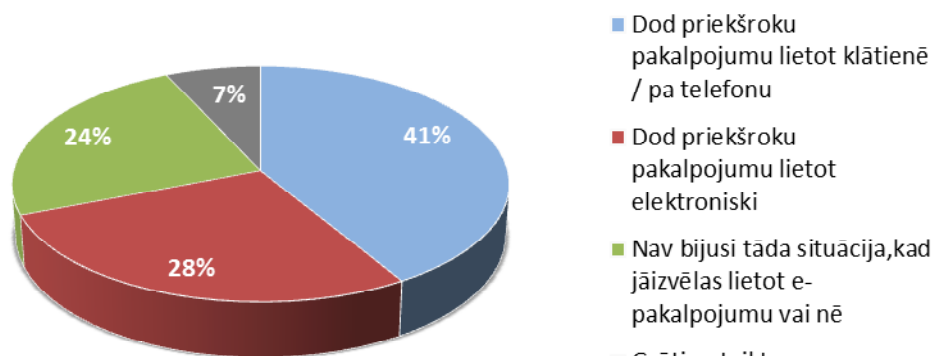
E10. Vidējais novērtējums pasākumiem, kas visvairāk iedrošinātu/motivētu lietot valsts un pašvaldību e-pakalpojumus un citas e-iespējas skalā no 1 līdz 5, kur 1 atbilst vērtējumam „Nemaz neiedrošinātu” un 5 – „Ļoti iedrošinātu”



Bāze: visi respondenti; N=1038

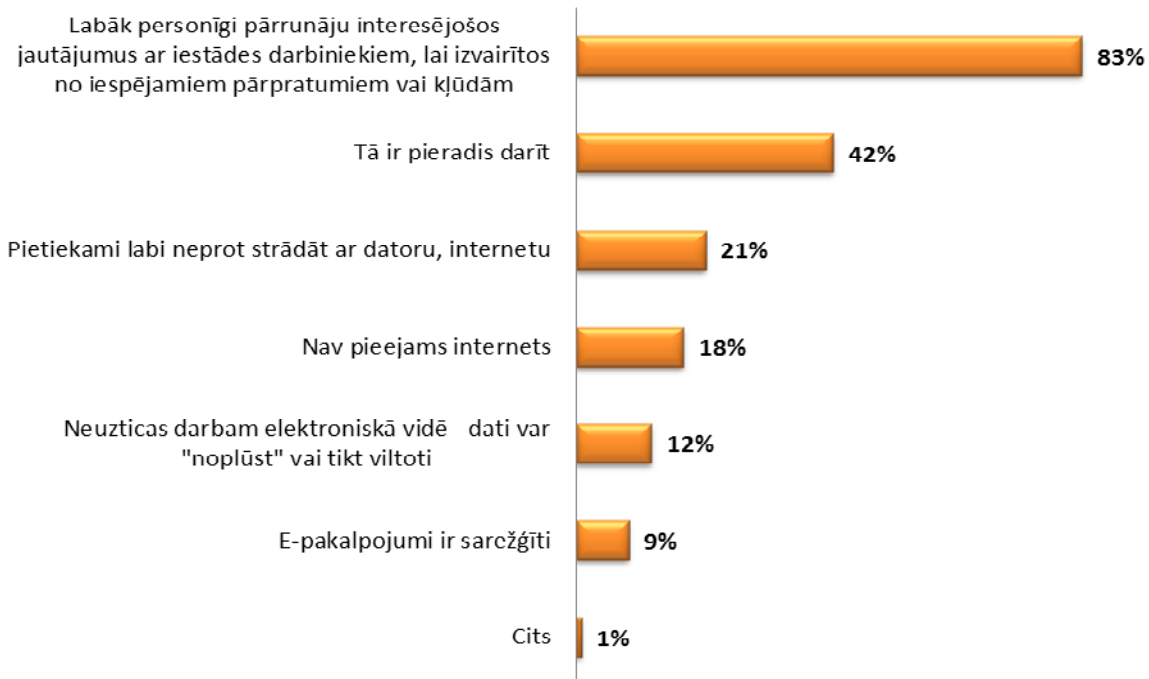
Pētījums publicēts: www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

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

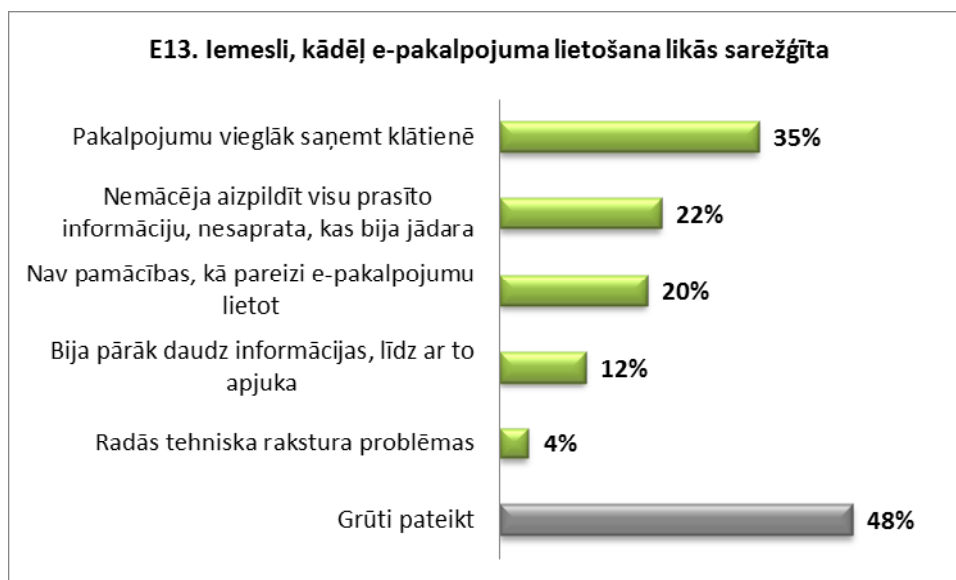


Bāze: visi respondenti; N=1038

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; N=423; iespējamās vairākas atbildes (% > 100%)



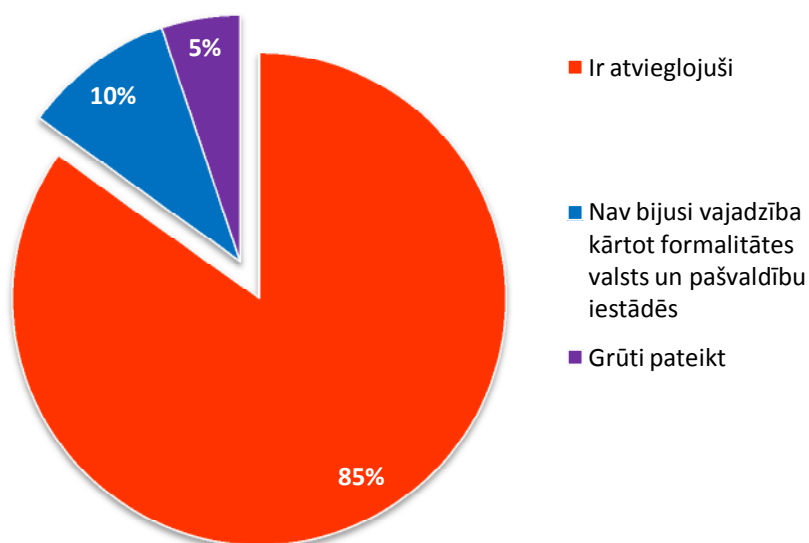
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku pakalpojumiem klātienē/ pa telefonu/ pa pastu un uzskata, ka e-pakalpojumu lietošana ir sarežģīta; N=37

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



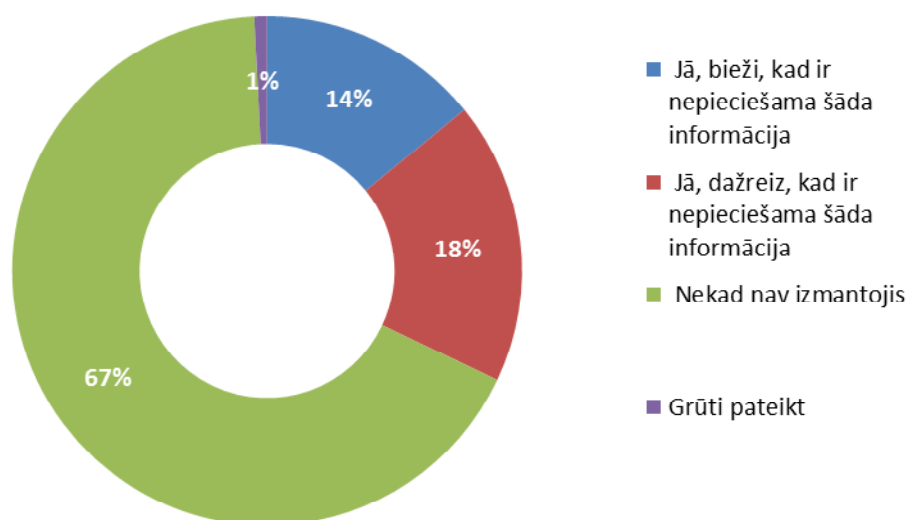
Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku e-pakalpojumiem; N=286; iespējamās vairākas atbildes (% > 100%)

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

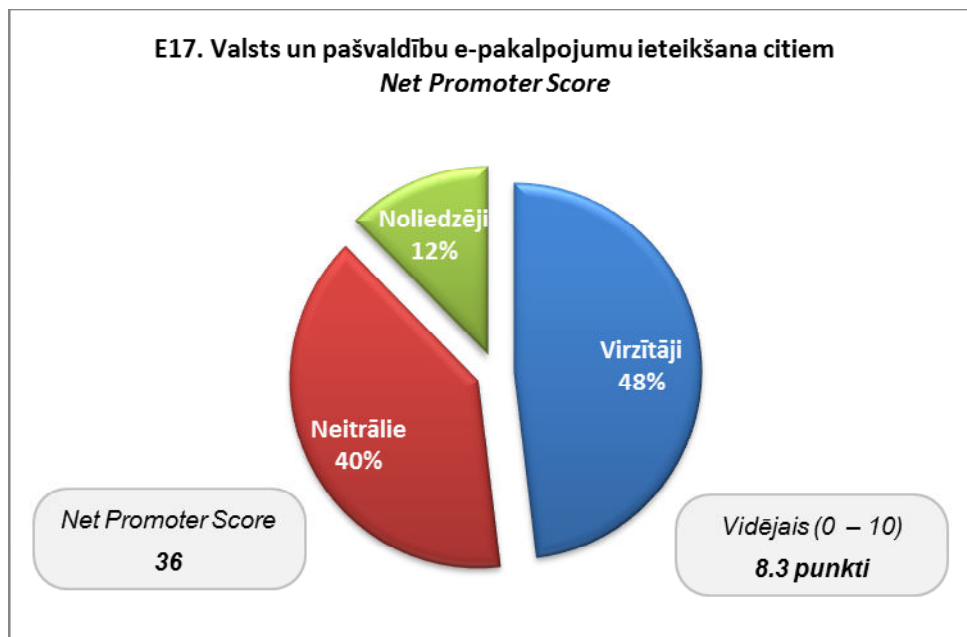


Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku e-pakalpojumiem; N=286

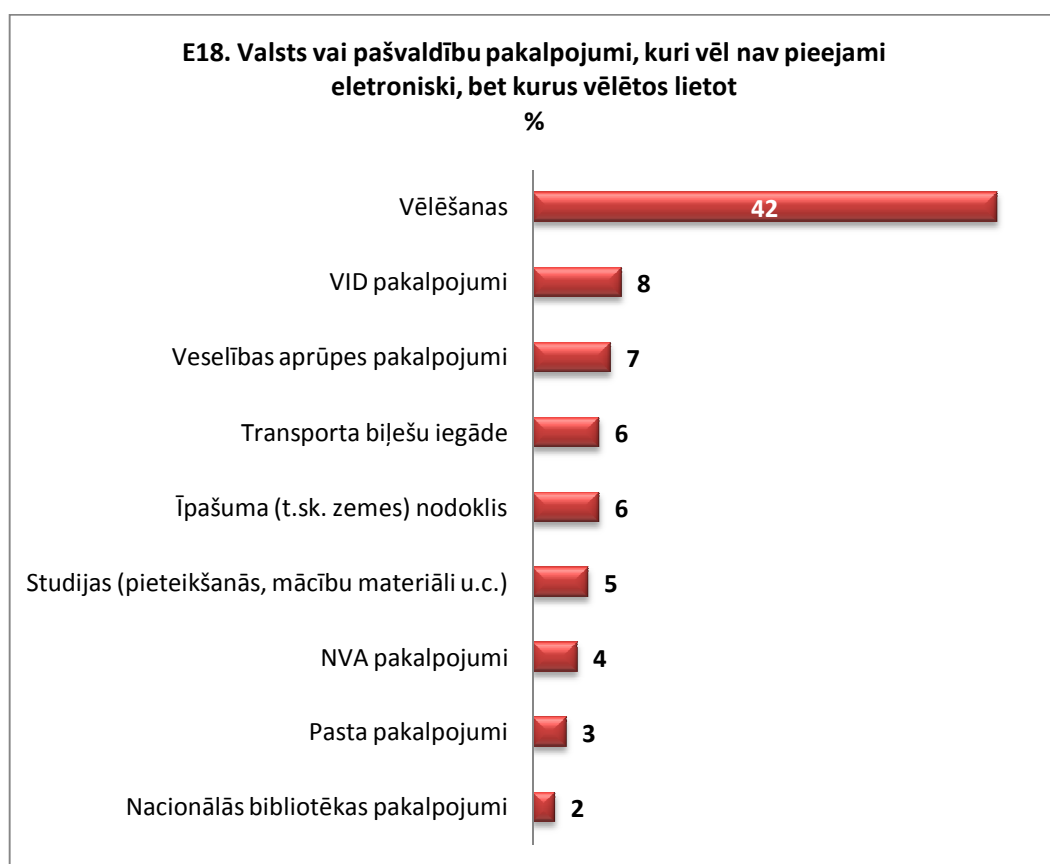
E16. Mobilo ierīču izmantošana valsts un pašvaldības e-pakalpojumu lietošanai vai informācijas elektroniskai saņemšanai



Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku e-pakalpojumiem; N=286



Bāze: Bāze: tie respondenti, kuri dod priekšroku e-pakalpojumiem un kuri ir izteikuši viedokli (neskaitot tos, kuri atbildējuši „Grūti pateikt”); N=271



Bāze: visi respondenti, kuri ir izteikuši viedokli (atvērtais jautājums); N=96

7. Aptaujas rezultātu tabulas

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

		Skaitis	%
	Jā	690	66,4
	Nē	295	28,4
	Nezina, kas ir e-pakalpojumi	42	4,0
	Grūti pateikt	12	1,1
	Kopā	1038	100,0

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

		Skaitis	%
	Maksājumi un citas banku operācijas	637	92,9%
	Pirkumi internetā	337	49,1%
	Uzņēmumu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, elektroniskā pieteikšanās Lattelecom pakalpojumiem, rēķinu apmaksa www.latvenergo.lv , komunālo pakalpojumu apmaksa, u.tml.	362	52,9%
	Izglītības iestāžu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, elektroniskā pieteikšanās studijām pamatstudiju programmās	66	9,6%
	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	181	26,4%
	Kultūras iestāžu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, grāmatu rezervācija, www.lasamkoks.lv u.c.	32	4,7%
	Veselības iestāžu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, pieraksts pie ārsta, veikto analīžu rezultātu saņemšana	73	10,7%
	Cits	9	1,4%
	Kopā	1697	247,7%

E03. Vai Jūsu rīcībā ir...

		Skaitis	%
	Elektroniskā identifikācijas (eID) karte	46	4,5
	Elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	57	5,5
	Abi no iepriekš minētajiem	27	2,6
	Nav neviens no minētajiem rīkiem	889	85,7
	Grūti pateikt	18	1,7
	Kopā	1038	100,0

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

		Skaitis	%
	Jā	36	48,7
	Nē	37	50,6
	Grūti pateikt	1	,7
	Kopā	74	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	3	7,3%
	Neuzticas darbam elektroniskā vidē	5	13,0%
	Šobrīd nezina, kur to varētu izmantot	13	35,0%
	Elektroniskais paraksts nav nepieciešams	12	31,7%
	Nesaprot, kas tas ir un labāk neizvēlos, ko nesaprotu	1	2,3%
	Nevēlējās veikt papildus formalitātes eID iegūšanas brīdī	2	4,7%
	Finansiālu iemeslu dēļ (jo jāiegādājas viedkartes lasītājs)	3	7,8%
	Pakalpojumus labāk saņemt klātienē vai rakstu papīra vēstules	2	6,6%
	Nepieciešamos e-	8	21,6%

Pētījums publicēts: www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

	pakalpojumus var lietot ar internetbanku vai citiem rīkiem		
	Jau ir elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	5	12,4%
	Cits	1	3,4%
	Grūti pateikt	10	27,8%
	Kopā	65	173,5%

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

		Skaitis	%
	Elektroniski par. dok. nosūtīšana iestādei vai pašvaldībai	43	46,1
	Elektroniski parakstīta dokumenta nosūtīšana komersantam	3	3,5
	Ir izmantojis abas minētās e-iespējas	7	7,6
	Nav izmantojis nevienu no minētajām e-iespējām	32	34,1
	Grūti pateikt	8	8,6
	Kopā	93	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	77	7,4%
	Komerccdarbība	103	9,9%
	Veselība	86	8,3%
	Vides aizsardzība, ģeodēzija, kartogrāfija	13	1,3%
	Dzīvesvieta, nekustamais īpašums	144	13,9%
	Tiesību aizsardzība, personas statuss, patērētāju tiesības	103	9,9%
	Kultūra	27	2,6%
	Cits	6	0,6%
	Valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus nelietoja	660	63,5%
	Grūti pateikt	81	7,8%
	Kopā	1300	125,2%

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

		Skaitis	%
	Portālā www.latvija.lv	85	29,1%
	Pakalpojuma sniedzēja (valsts/ pašvaldības iestādes) mājaslapā	103	35,0%
	Sociālajos tīklos (piem. Draugiem.lv, Twitter.com, Facebook.com, Youtube.com, Odnoklassniki.ru, V Kontakte.ru u.c.)	74	25,1%
	Citur internetā	78	26,7%
	Televīzijā	39	13,4%
	Radio	16	5,4%
	Seminārā, konferencē	21	7,1%
	Valsts/pašvaldības iestādē	83	28,3%
	No radiem, draugiem, paziņām	134	45,5%
	Drukātā veidā (presē, bukletā utml.)	28	9,7%
	E-prasmju nedēļas laikā	4	1,3%
	Cits	5	1,6%
	Grūti pateikt	3	1,2%
	Kopā	673	229,4%

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

		Skaitis	%
	Jā	400	38,5
	Nē	339	32,7
	Grūti pateikt	299	28,8
	Kopā	1038	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	237	22,9
	2	126	12,1
	3	174	16,7
	4	160	15,4
	5 - Ļoti iedrošinātu	152	14,6
	Grūti pateikt	189	18,2
	Kopā	1038	100,0

Plašākas e-pakalpojumu reklāmas TV, radio un presē

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	212	20,4
	2	147	14,2
	3	183	17,6
	4	192	18,5
	5 - Ļoti iedrošinātu	131	12,6
	Grūti pateikt	173	16,7
	Kopā	1038	100,0

Informācija portālā www.latvija.lv

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	264	25,5
	2	129	12,5
	3	160	15,4
	4	130	12,5
	5 - Ļoti iedrošinātu	136	13,1
	Grūti pateikt	218	21,0
	Kopā	1038	100,0

Informācija iestāžu mājas lapās

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	219	21,1
	2	92	8,8
	3	173	16,6
	4	192	18,5
	5 - Ļoti iedrošinātu	194	18,7
	Grūti pateikt	169	16,3
	Kopā	1038	100,0

Iestādes darbinieka individuāla konsultācija/ palīdzība uzsākt e-pakalpojuma lietošanu

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	204	19,7
	2	110	10,6
	3	159	15,3
	4	185	17,8
	5 - Ļoti iedrošinātu	216	20,8
	Grūti pateikt	164	15,8
	Kopā	1038	100,0

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

		Skaitis	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	170	16,4
	2	101	9,7
	3	134	12,9
	4	181	17,5
	5 - Ļoti iedrošinātu	281	27,1
	Grūti pateikt	171	16,4
	Kopā	1038	100,0

Video pamācības

		Skaits	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	289	27,9
	2	148	14,3
	3	173	16,7
	4	137	13,2
	5 - Ļoti iedrošinātu	94	9,1
	Grūti pateikt	196	18,8
	Kopā	1038	100,0

Klātienē semināri, konferences

		Skaits	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	358	34,5
	2	132	12,7
	3	152	14,7
	4	125	12,0
	5 - Ļoti iedrošinātu	77	7,4
	Grūti pateikt	194	18,7
	Kopā	1038	100,0

Drukāti metodiskie un informatīvie materiāli (piemēram, bukleti)

		Skaits	%
	1 - Nemaz neiedrošinātu	230	22,2
	2	127	12,2
	3	199	19,1
	4	200	19,3
	5 - Ļoti iedrošinātu	129	12,5
	Grūti pateikt	153	14,8
	Kopā	1038	100,0

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

		Skaitis	%
	1 - Nemaz iedrošinātu	127	12,3
	2	65	6,3
	3	145	14,0
	4	237	22,8
	5 - Ļoti iedrošinātu	322	31,0
	Grūti pateikt	142	13,7
	Kopā	1038	100,0

E-prasmju nedēļas laikā organizētie pasākumi/ aktivitātes

		Skaitis	%
	1 - Nemaz iedrošinātu	260	25,0
	2	134	12,9
	3	194	18,7
	4	144	13,9
	5 - Ļoti iedrošinātu	80	7,7
	Grūti pateikt	226	21,7
	Kopā	1038	100,0

Plašāka informācija par manis sniegto datu apstrādes drošību

		Skaitis	%
	1 - Nemaz iedrošinātu	191	18,4
	2	94	9,1
	3	181	17,4
	4	205	19,7
	5 - Ļoti iedrošinātu	177	17,1
	Grūti pateikt	190	18,3
	Kopā	1038	100,0

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

		Skaits	%
	1 - Nemaz iedrošinātu	177	17,0
	2	81	7,8
	3	165	15,9
	4	211	20,3
	5 - Ļoti iedrošinātu	214	20,6
	Grūti pateikt	190	18,3
	Kopā	1038	100,0

Norādes par turpmāko rīcību pēc e-pakalpojuma izpildes

		Skaits	%
	1 - Nemaz iedrošinātu	183	17,6
	2	85	8,2
	3	149	14,4
	4	225	21,6
	5 - Ļoti iedrošinātu	185	17,8
	Grūti pateikt	212	20,4
	Kopā	1038	100,0

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

		Skaits	%
	1 - Nemaz iedrošinātu	180	17,3
	2	71	6,8
	3	131	12,6
	4	191	18,4
	5 - Ļoti iedrošinātu	216	20,8
	Grūti pateikt	249	24,0
	Kopā	1038	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?

		Skaits	%
	Dod priekšroku pakalpojumu lietot klātienē / pa telefonu	430	41,4
	Dod priekšroku pakalpojumu lietot elektroniski	286	27,6
	Nav bijusi tāda situācija, kad jāizvēlas lietot e-pakalpojumu vai nē	250	24,1
	Grūti pateikt	72	6,9
	Kopā	1038	100,0

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

		Skaits	%
	Labāk personīgi pārrunāju interesējošos jautājumus ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no iespējamām pārpratumiem vai kļūdām	350	82,8%
	Tā ir pieradis darīt	178	42,0%
	Nav pieejams internets	74	17,6%
	Pietiekami labi neprot strādāt ar datoru, internetu	90	21,2%
	E-pakalpojumi ir sarežģīti	36	8,6%
	Neuzticas darbam elektroniskā vidē - dati var "noplūst" vai tikt viltoti	52	12,4%
	Cits	4	0,9%
	Kopā	785	170,2%

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

		Skaitis	%
	Nemācēja aizpildīt visu prasīto informāciju, nesaprata, kas bija jādara	8	21,9%
	Nav pamācības, kā pareizi e-pakalpojumu lietot	7	20,0%
	Bija pārāk daudz informācijas, līdz ar to apjuka	4	11,7%
	Pakalpojumu vieglāk saņemt klātienē	13	35,2%
	Radās tehniska rakstura problēmas	1	3,8%
	Grūti pateikt	18	48,0%
	Kopā	52	140,6%

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

		Skaitis	%
	Var ietaupīt resursus (naudu, laiku u.c)	261	91,3%
	E-pakalpojumus var izmantot ārpus iestāžu darba laika	229	80,1%
	E-pakalpojumus var izmantot, atrodoties citā pilsētā vai valstī	130	45,3%
	E-pakalpojumu izmantošana ir moderna, mūsdienīga	138	48,2%
	Izmantojot e-pakalpojumus, katrs var strādāt sev piemērotā tempā, neviens nesteidzina	148	51,7%
	Pakalpojumu sniedzēji (valsts vai pašvaldības iestādes) var ietaupīt resursus (mazāk cilvēku nepieciešams iedzīvotāju apkalpošanai u.c.)	74	26,0%
	E-pakalpojumi ļauj to lietotājiem pašiem ērti apkopot informāciju (piem., par saviem darījumiem, lēmumiem)	124	43,3%

	E-pakalpojumus tiek izmantoti dažādi valsts reģistri, līdz ar to uzskata, ka rezultāts būs precīzs un būs mazāk atkarīgas no iestādes darbinieka kompetences	68	23,9%
	E-pakalpojuma lietošana ļauj mazināt korupcijas risku un sekot līdzi, vai nenotiek kādas nelikumības	58	20,2%
	Nav ieguvumu	1	0,3%
	Grūti pateikt	3	1,0%
Kopā		1234	431,4%

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

		Skaitis	%
	Ir atvieglojuši	242	84,7
	Nav atvieglojuši	1	,2
	Nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes valsts un pašvaldību iestādēs	28	10,0
	Grūti pateikt	15	5,1
	Kopā	286	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	40	14,1
	Jā, dažreiz tās izmantoju, kad man nepieciešama šāda informācija	51	18,0
	Nekad neesmu lietojis valsts un pašvaldību e-pakalpojumus mobilajās ierīcēs	192	67,1
	Grūti pateikt	2	,8
	Kopā	286	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	%
	1 - noteikti neieteiktu	0	0
	2	2	,6
	3	2	,7
	4	0	,2
	5	13	4,5
	6	16	5,7
	7	41	14,5
	8	66	22,9
	9	54	18,9
	10 - noteikti ieteiktu	76	26,6
	Grūti pateikt	15	5,4
	Kopā	286	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 jebkākus elektroniskos pakalpojumus - internetbanku, iepirkšanos interneta veikalā, dzīvesvietas elektroniska deklarēšana u.c. (turpmāk - e-pakalpojumus)? TIKAI VIENA ATBILDE

1	Jā	☐	
2	Nē	☐	→Pāriet pie E3. jautājuma
3	Nezinu, kas ir e-pakalpojumi	☐	→Pāriet pie E3. jautājuma
99	Grūti pateikt	☐	→Pāriet pie E3. jautājuma

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

1	Maksājumi un citas banku operācijas	☐
2	Pirkumi internetā	☐
3	Uzņēmumu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, elektroniskā pieteikšanās Lattelecom pakalpojumiem, rēķinu apmaksa www.latvenergo.lv , komunālo pakalpojumu apmaksa, u.tml.	☐
4	Izglītības iestāžu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, elektroniskā pieteikšanās studijām pamatstudiju programmās	☐
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.	☐
6	Kultūras iestāžu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, grāmatu rezervācija, www.lasamkoks.lv u.c.	☐
7	Veselības iestāžu sniegtie e-pakalpojumi, piemēram, pieraksts pie ārsta, veikto analīžu rezultātu saņemšana u.c.	☐
8	Cits (lūdzu, norādiet) _____	☐
99	Grūti pateikt	☐

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

1	Elektroniskā identifikācijas (eID) karte	☐	
2	Elektroniskā paraksta karte vai virtuālais elektroniskais paraksts	☐	→Pāriet pie E6. jautājuma

Pētījums publicēts: www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

3	Abi no iepriekš minētajiem	☐	
4	Nav neviens no minētajiem rīkiem	☐	
99	Grūti pateikt	☐	→Pāriet pie E7. jautājuma

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

1	Jā	☐	→Pāriet pie E6. jautājuma
2	Nē	☐	
99	Grūti pateikt	☐	

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	☐	→Pāriet pie E7. Jautājuma
2	Nezūticos 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 saņemtu 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	☐	

E6. 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	☐

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)	☐
---	--	--------------------------

2	Komerccdarbība (Uzņēmuma reģistrēšana, nodokļu deklarēšana Valsts ieņēmumu dienesta Elektroniskās deklarēšanas sistēmā, Pilnvaras pārbaude Atsaukto pilnvaru reģistrā u.c.)	☐	→ Pāriet pie E9.jautājuma
3	Veselība (savu veselības datu pārbaude, uzzināju, kas ir mans ģimenes ārsts portālā www.latvija.lv).	☐	
4	Vides aizsardzība, ģeodēzija, kartogrāfija (Vietvārdu datu bāze mājaslapā http://vietvardi.lgia.gov.lv , vides atļaujas pieteikšana, u.c.)	☐	
5	Dzīvesvieta, nekustamais īpašums (elektroniska dzīvesvietas deklarēšana Latvijā, ārvalstīs, savā īpašumā deklarēto personu pārbaude, Nekustamā īpašuma nodokļa apmaksa www.epakalpojumi.lv)	☐	
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)	☐	
7	Kultūra (Latvijas Nacionālās bibliotēkas e-pakalpojumi mājaslapā http://periodika.lndb.lv , mājaslapā www.kulturaskarte.lv pieejamie e-pakalpojumi)		
8	Cits (lūdzu, norādiet) _____	☐	
9	Valsts vai pašvaldību e-pakalpojumus nelietoju	☐	
99	Grūti pateikt	☐	

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

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

1	Jā	☐
2	Nē	☐
99	Grūti pateikt	☐

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	Bezmaksas 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	☐	
2	Es dodu priekšroku pakalpojumu lietot elektroniski	☐	→ Pāriet pie E14. jautājuma
3	Man nav bijusi tāda situācija, kad jāizvēlas lietot e-pakalpojumu vai nē	☐	→ Pāriet pie E18. jautājuma
9	Grūti pateikt	☐	

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	☐	→ Pāriet pie E18. jautājuma
2	Tā esmu pieradis darīt		
3	Man nav pieejams internets	☐	

Pētījums publicēts: www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

4	Es pietiekami labi neprotu strādāt ar datoru, internetu	☐	
5	E-pakalpojumi ir sarežģīti	☐	
6	Es neuzticos darbam elektroniskā vidē - dati var "noplūst" vai tikt viltoti	☐	→ Pāriet pie E18. jautājuma
7	Cits (lūdzu norādīt) _____	☐	
99	Grūti pateikt	☐	

E13. Kādēļ e-pakalpojuma lietošana Jums likās sarežģīta?

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

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

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

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

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

1	Ir atvieglojusi	☐
2	Nav atvieglojusi	☐
3	Man nav bijusi vajadzība kārtot formalitātes valsts un pašvaldību iestādēs	☐
99	Grūti pateikt	☐

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

Pētījums publicēts: www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

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	☐

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.....	☐	5) Nepabeigta augstākā.....	☐
3) Arodizglītība.....	☐	6) Augstākā	☐

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

1) Esat pašnodarbinātais	☐	7) Esat bērna kopšanas atvaļinājumā.....	☐	Ja atzīmēts tikai šeit, pāriet pie qd12
2) Esat uzņēmējs, īpašnieks.....	☐	Esat māsainiece.....	☐	
3) Palīdzat ģimenes uzņēmumā.....	☐	Esat bezdarbnieks (-ce).....	☐	
4) Strādājat pastāvīgu, algotu darbu	☐	Mācāties, studējat	☐	
6) Piestrādājat gadījuma darbos.....	☐	Šņemat pensiju (jebkuru).....	☐	

Ed2_1. Kādā nodarbinātības sektorā Jūs strādājat?

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

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	☐		

Pētījums publicēts: www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

☐ 6) Grāmatvedis, finansu speciālists ☐ 7) Ierēdnis, biroja darbinieks ☐	 ☐ 11) Direktors, uzņēmējs ☐ 12) Cits variants ☐
---	--

qd12. Kāds ir Jūsu mājsaimniecības kopējais tīrais ienākums mēnesī (pēc nodokļiem)?
Sauciet atbildžu variantus. Sāciet saukt ar to variantu, kurš, Jūsaprāt, vislabāk atbilst respondenta ienākumiem.

0) Līdz Ls 100..... ☐ 1) Ls 101- Ls 200.... ☐ 2) Ls 201- Ls 300.... ☐ 3) Ls 301- Ls 400.... ☐ 4) Ls 401- Ls 500.... ☐ 5) Ls 501 – Ls 600.. ☐	6) Ls 601 – Ls 700..... ☐ 7) Ls 701 – Ls 800..... ☐ 8) Ls 801 – Ls 1000..... ☐ 9) Virs Ls 1000 ☐ 12) Konkrēts skaitlis..... ☐ <i>Ierakstiet respondenta nosaukto skaitli: _ _ _ _ _ </i>
---	--

qa3. Jūsu vecums VAI dzimšanas gads Vecums _ _ _ _ _ _ . 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 un qd16 respondentam netiek uzdoti. Atzīmēt pēc intervijas:

qa1. Dzimums: 1. Vīrietis..... 2. Sieviete.....	qd15. Respondenta dzīvesvieta: 1. Rīga 2. Daugavpils..... 3. Jelgava..... 4. Jēkabpils..... 5. Jūrmala..... 6. Liepāja..... 7. Rēzekne.....	Qd16. Reģions: 1. Rīga..... ☐ 2. Pierīgas reģions..... ☐ 3. Vidzemes reģions..... ☐ 4. Kurzemes reģions..... ☐ 5. Zemgales reģions..... ☐ 6. Latgales reģions..... ☐
--	---	---

Pētījums publicēts: www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

	8. Valmiera.....	Intervijas beigu laiks: _ _ h _ _ min
	9. Ventspils.....	
	10. Cita pilsēta.....	
	11. Lauku teritorija	

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. _____ (atšifrējums) _____ Paraksts
--