

**„DNB Latvijas barometra” apraksts**

„DNB Latvijas barometrs” ir Latvijas iedzīvotāju noskaņojuma, viedokļu un attieksmes pret dažādiem sociāliem, ekonomiskiem u.c. jautājumiem pētījums, kurš ietver arī dažādu sfēru pazīstamu ekspertu vērtējumu un cēloņsakarību analīzi.

„DNB Latvijas barometrs” tiek veidots katru mēnesi, un tajā tiek pētītas konkrētā brīža aktuālākās norises. Paralēli katrā no aptaujām sabiedrībai tiek uzdots arī indikatoru jautājumu kopums, kas norāda uz vispārējā sabiedrības noskaņojuma izmaiņām.

Dati tiek iegūti SKDS Latvijas pastāvīgo iedzīvotāju aptaujā, veicot tiešās intervijas respondentu dzīves vietās. Ar stratificētās nejaušās izlases metodi katru mēnesi tiek aptaujāti ne mazāk kā 1000 respondenti vecumā no 18 līdz 74 gadiem visā Latvijā. Izlase ir reprezentatīva attiecībā pret ģenerālo kopumu. Pētījuma statistiskā kļūda kopējiem atbilžu sadalījumiem nepārsniedz + / - 3% robežas.

**„DNB Latvijas barometra” Nr.44 satura rādītājs**

Informācija par „DNB Latvijas barometru” .....

**I DAĻA - INDIKATORI**

Kopējais sabiedrības noskaņojums .....	3
Tagadnes un nākotnes vērtējums .....	3
Kopējās situācijas attīstības vērtējums .....	4
Latvijas ekonomikas stāvokļa vērtējums .....	4
Ģimenes materiālā stāvokļa vērtējums .....	6
Iespēju atrast darbu vērtējums .....	7
Valdības darba vērtējums .....	7

**II EKSPERTU KOMENTĀRI PAR INDIKATORIEM**

Margarita Dunska, Valts Kalniņš, Prof. Gundars Ķeniņš – Kings, Juris Rozenvalds, Veiko Spolītis, Pēteris Strautiņš, Ieva Strode .....

8

**III DAĻA – E-PAKALPOJUMI**

E-pakalpojumu izmantošana .....	10
Uzskati par ieguvumiem un trūkumiem no e-pakalpojumu izmantošanas .....	13

**IV DAĻA – EKSPERTU KOMENTĀRI PAR E-PAKALPOJUMIEM**

Daiga Auziņa-Melalksne, Jānis Bokta, Margarita Dunska, Valts Kalniņš, Māris Krastiņš, Prof. Gundars Ķeniņš – Kings, Juris Rozenvalds, Ieva Sircova, Veiko Spolītis, Ieva Strode, Viesturs Šeļmanovs-Plešs, Inguss Treiguts, Ieva Vanaga, Ēriks Zēģelis .....

15

**PIELIKUMI**

Aptaujas tehniskā informācija .....	20
Aptaujā izmantotā anketa .....	21

**„DNB Latvijas barometra” Nr.44 vajadzībām veiktās aptaujas tehniskā informācija**

Aptaujas dati iegūti pētījumu centra SKDS Latvijas pastāvīgo iedzīvotāju aptaujā, laika posmā no 09.12.2011. līdz 21.12.2011. Ar stratificētās nejaušās izlases metodi, veicot tiešās intervijas respondentu dzīves vietās, tika aptaujāti 1000 respondenti vecumā no 18 līdz 74 gadiem visā Latvijā.

## I DAĻA – INDIKATORI

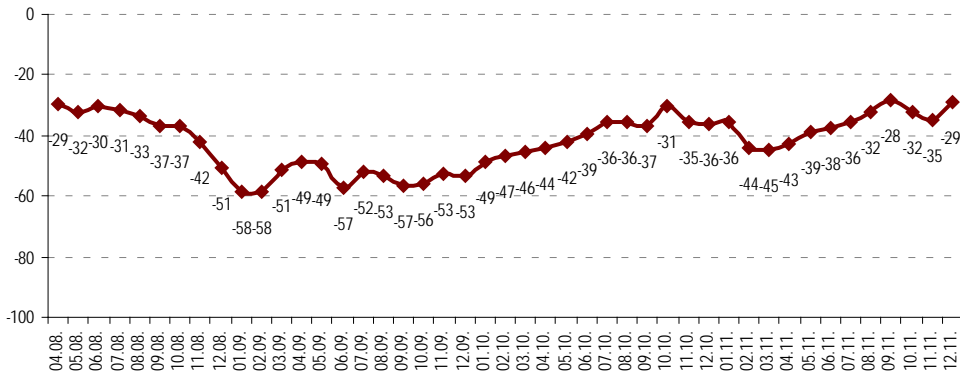
### „DNB Latvijas barometra” Nr.44 galvenie rezultāti

Apkopojot „DNB Latvijas barometra” Nr.44 datus, var secināt, ka 2011.gada decembrī pēc oktobrī un novembrī vērojamās pasliktināšanās sabiedrības kopējais noskaņojums atkal ir uzlabojies, kļūstot par vienu no pozitīvākajiem „DNB Latvijas barometra” pētījumu veikšanas laikā. Salīdzinot ar novembri, uzlabojušies ir arī Tagadnes (par 6 punktiem) un Nākotnes (par 4 punktiem) vērtējumu indeksi. Analizējot izmaiņas atsevišķajos rādītājos, būtiskāks kāpums vērojams kopējās situācijas attīstības vērtējumā, kur indekss uzlabojies par 17 punktiem, kļūstot par atzinīgāko līdz šim sniegto šīs jomas vērtējumu, kā arī ekonomikas stāvokļa izmaiņu virziena vērtējumā (indeksa kāpums par 9 punktiem). Citi indikatori uzlabojušies par 2 līdz 4 punktiem. Jāatzīmē, ka salīdzinoši stabilāks apmierinātības pieaugums vērojams, runājot par valdības darba vērtējumu, kur laikā no oktobra līdz decembrim indekss pieaudzis no -56 līdz -44.

- Iedzīvotāju vērtējums **kopējās situācijas attīstībai valstī** decembrī, ja salīdzina ar novembri, ir diezgan būtiski uzlabojies: aptaujātie biežāk teikuši, ka situācija attīstās „pareizi” (novembrī: 15%, decembrī: 21%), un retāk – ka „nepareizi” (novembrī: 72%, decembrī: 61%): indekss ir pieaudzis no -57 līdz -40.
- Vērtējot dažādus ekonomiskās situācijas aspektus, decembrī iedzīvotāji bijuši nedaudz optimistiskāk noskaņoti nekā novembrī. **Pašreizējais ekonomiskais stāvoklis** valstī decembrī (69%), salīdzinot ar oktobri un novembri (71%), nedaudz retāk atzīts par kopumā sliktu. Kritisko atbilžu īpatsvara samazināšanās vērojama arī **ekonomikas izmaiņu virziena vērtējumā**: ja novembrī to, ka situācija šobrīd „pasliktinās”, norādīja 40% aptaujāto, tad decembrī tā teica 35%. Savukārt atbildes „uzlabojas” minēšanas biežums decembrī palielinājies (novembrī: 7%, decembrī: 11%). Nedaudz optimistiskāki iedzīvotāji bijuši, arī **izsakot prognozes** par to, kā **ekonomiskā situācija attīstīsies turpmākā gada laikā**. Nedaudz biežāk teikts, ka pēc gada situācija būs uzlabojusies (novembrī: 16%, decembrī: 19%), un retāk norādīts uz tās pasliktināšanos (novembrī: 34%, decembrī: 29%). Tiesa, visos ar ekonomisko situāciju saistītajos indikatoros kritiskās atbildes joprojām sniegtas ievērojami biežāk nekā atzinīgās.
- Aptaujāto uzskati par viņu **ģimenes pašreizējo materiālo stāvokli** pēdējo četrus mēnešus laikā nav būtiski mainījušies. Tiesa, decembrī (11%) nedaudz biežāk nekā laikā no septembra līdz novembrim notikušajos pētījumos (8% līdz 9%) iedzīvotāji snieguši atzinīgus vērtējumus (atbildes: „drīzāk labs” un „loti labs”). Savukārt, domājot par savas **ģimenes materiālo stāvokli pēc gada**, decembrī iedzīvotāji pozitīvas prognozes izteikuši nedaudz biežāk (19%) nekā negatīvas (16%).
- Lūgti **novērtēt iespējas Latvijā atrast labu darbu**, decembrī aptaujātie nedaudz biežāk nekā novembrī teikuši, ka tās ir kopumā labas (novembrī: 3%, decembrī: 5%), un nedaudz retāk – ka sliktas (novembrī: 74%, decembrī: 71%). Jānorāda gan, ka darba izredzes valstī joprojām ir vērtētas kritiskāk nekā pārējie „DNB Latvijas barometra” indikatori.
- Iedzīvotāju **vērtējums valdības darbam** pēdējo trīs mēnešu laikā ir uzlabojies: ja oktobrī apmierinātību ar tās darbu pauda 11%, tad decembrī tā domāja 20% iedzīvotāju. Savukārt neapmierinātība decembrī pausta retāk (oktobrī: 80%, decembrī: 77%).

## Kopējais sabiedrības noskaņojums

### Kopējā noskaņojuma INDEKSS

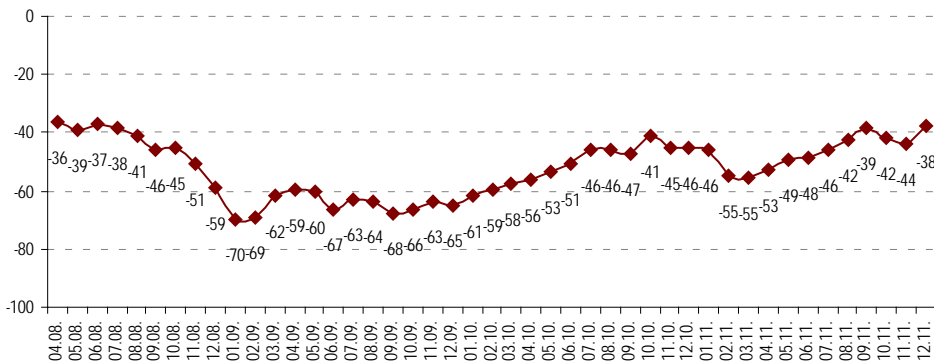


Visi respondenti

Kā liecina „DNB Latvijas barometra” Nr.44 rezultāti, pēc neliela krituma oktobrī un novembrī, 2011.gada decembrī sabiedrības Kopējā noskaņojuma indekss atkal ir uzlabojies: ja oktobrī tas bija -32 un novembrī samazinājās līdz -35, tad decembrī tas ir -29. Jāatzīmē, ka, lai arī iedzīvotāju kopējais noskaņojums joprojām ir pesimistisks, tomēr decembra indekss ir viens no atzinīgākajiem, kopš uzsākti „DNB Latvijas barometra” pētījumi (līdzīgs vērtējums sniegts tikai 2008.gada aprīlī (-29) un 2011.gada septembrī (-28)).

## Tagadnes un nākotnes vērtējums

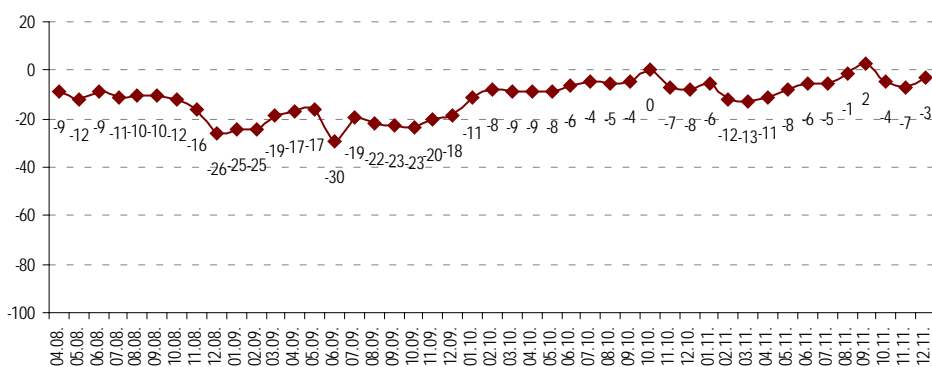
### Tagadnes vērtējuma INDEKSS



Visi respondenti

Pēc krituma 2011.gada oktobrī un novembrī, par 6 punktiem (no -44 novembrī līdz -38 decembrī) uzlabojies ir arī Tagadnes vērtējuma indekss.

### Nākotnes vērtējuma INDEKSS



Visi respondenti

Decembrī kopumā atzinīgākus vērtējumus nekā novembrī iedzīvotāji snieguši, arī prognozējot, kā situācija attīstīsies nākotnē: ja novembrī Nākotnes vērtējuma indekss bija -7, tad decembrī tas ir -3, kas ir atzinīgākais Nākotnes vērtējums kopš 2011.gada septembra (+2).

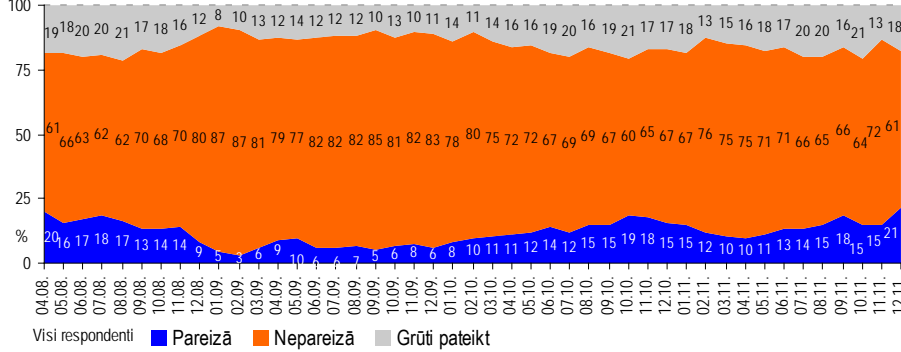
Kopējā noskaņojuma indekss ir aprēķināts, balstoties uz „DNB Latvijas barometrā” iegūtajiem rādītājiem par iedzīvotāju attieksmi pret kopējo situāciju Latvijā, valdības darbu, ekonomikas stāvokli un tā attīstības tendencēm, darba iespējām, kā arī iedzīvotāju materiālā stāvokļa pašvērtējumu. Kopējā noskaņojuma indekss ir iegūts no 8 apakšindeksiem, kas detalizētāk analizēti tālāk materiālā. Indekss var svārstīties no +100 (visi vērtējumi pozitīvi) līdz -100 (visi vērtējumi negatīvi).

Tagadnes vērtējuma indekss tiek aprēķināts kā vidējais rādītājs no 6 apakšindeksiem (kopējās situācijas attīstības vērtējuma, pašreizējā ekonomikas stāvokļa vērtējuma, ekonomikas stāvokļa izmaiņu virziena, pašreizējā ģimenes materiālā stāvokļa vērtējuma, darba izredžu vērtējuma un valdības darba vērtējuma indeksa).

Nākotnes vērtējuma indekss tiek aprēķināts kā vidējais rādītājs no 2 apakšindeksiem (Latvijas ekonomikas stāvokļa attīstības prognozes un ģimenes materiālā stāvokļa attīstības prognozes).

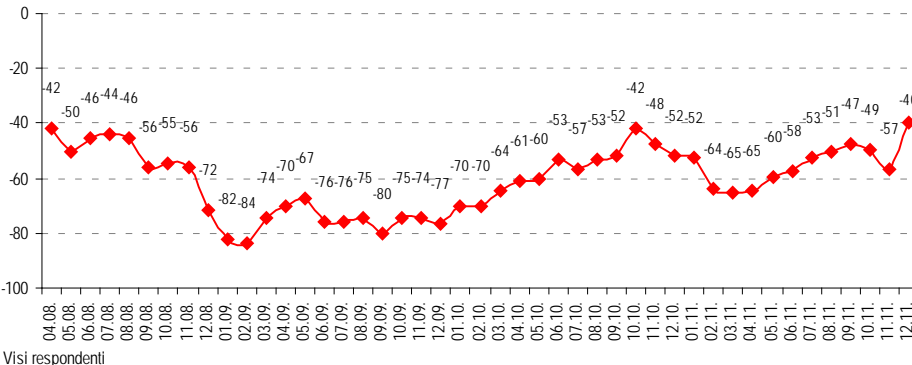
## Kopējās situācijas attīstības vērtējums

Vai, Jūsaprāt, situācija Latvijā kopumā attīstās pareizā vai nepareizā virzienā?



Vērtējot kopējās situācijas attīstību valstī, 2011.gada decembrī iedzīvotāji snieguši vienu no pozitīvākajiem vērtējumiem, kopš 04.2008. tika uzsākti „DNB Latvijas barometra” pētījumi. Salīdzinot ar novembri, samērā būtiski samazinājies atbilstu „nepareizā” minēšanas īpatsvars (novembrī: 72%, decembrī 61%), un biežāk sniegtas atzinīgas atbildes (novembrī: 15%, decembrī: 21%).

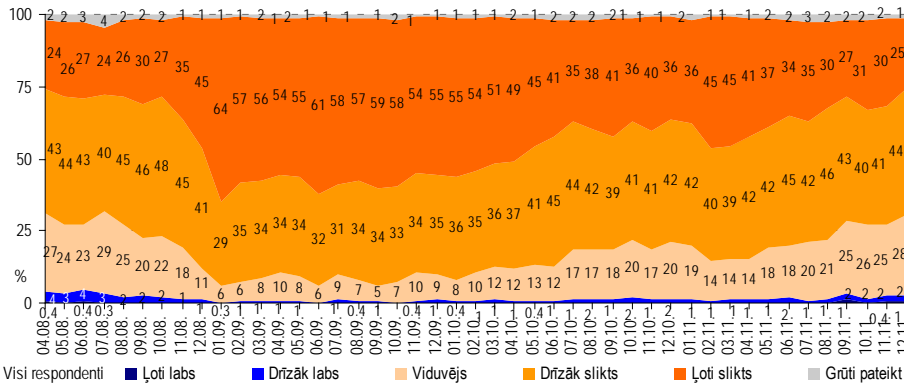
### Kopējās situācijas attīstības vērtējuma INDEKSS



## Latvijas ekonomikas stāvokļa vērtējums

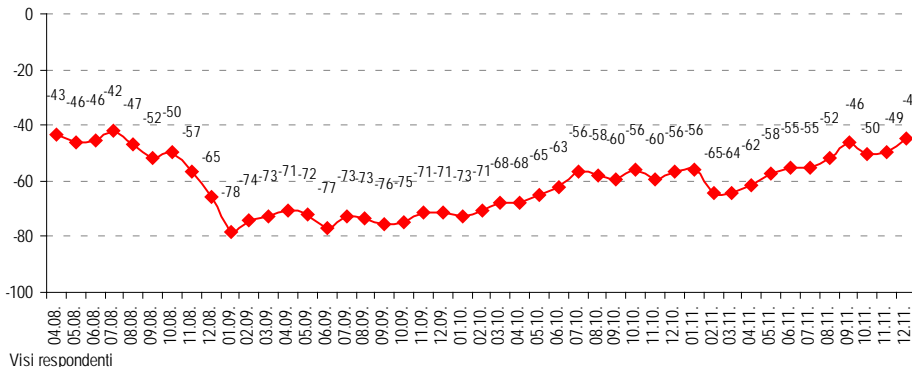
### Pašreizējā Latvijas ekonomiskā stāvokļa vērtējums

Kā Jūs novērtētu pašreizējo Latvijas ekonomikas stāvokli? Vai, Jūsaprāt, tas ir...



Lai arī joprojām vairāk nekā 2/3 iedzīvotāju (69%) Latvijas pašreizējo ekonomisko stāvokli uzskata par kopumā sliktu, decembrī šādas atbildes sniegtas nedaudz retāk nekā 2011.gada oktobrī un novembrī, kad tā domāja 71% aptaujāto. Tiesa, to, ka stāvoklis ir kopumā labs, joprojām min tikai neliela iedzīvotāju daļa (3%).

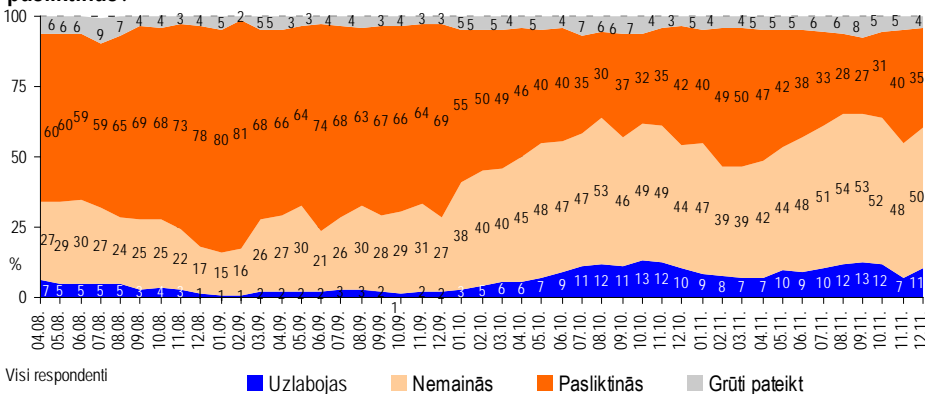
### Pašreizējā ekonomikas stāvokļa vērtējuma INDEKSS



Apakšindeksi atspoguļo pozitīvo un negatīvo vērtējumu īpatsvaru starpību, kur daļēji pozitīvo/negatīvo vērtējumu minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet pilnībā pozitīvo/negatīvo vērtējumu minēšanas biežums - ar koeficientu 1. Līdz ar to indekss var svārstīties robežās no +100 līdz -100.

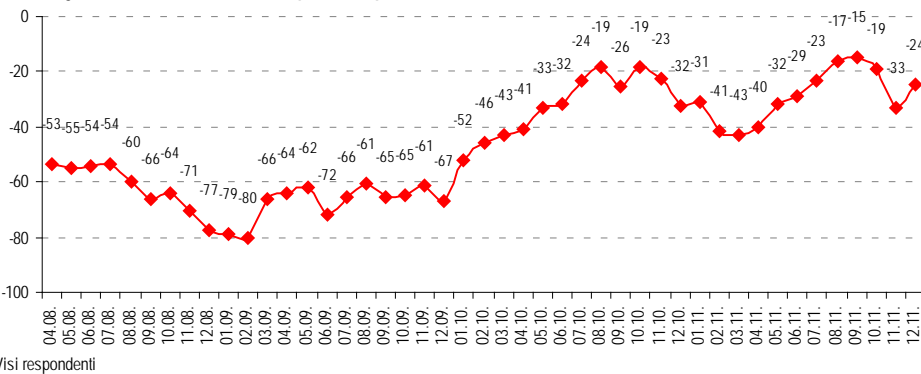
## Latvijas ekonomikas stāvokļa izmaiņu virziens

Vai, Jūsaprāt, Latvijas ekonomikas situācija šobrīd kopumā uzlabojas, nemainās vai arī pasliktinās?



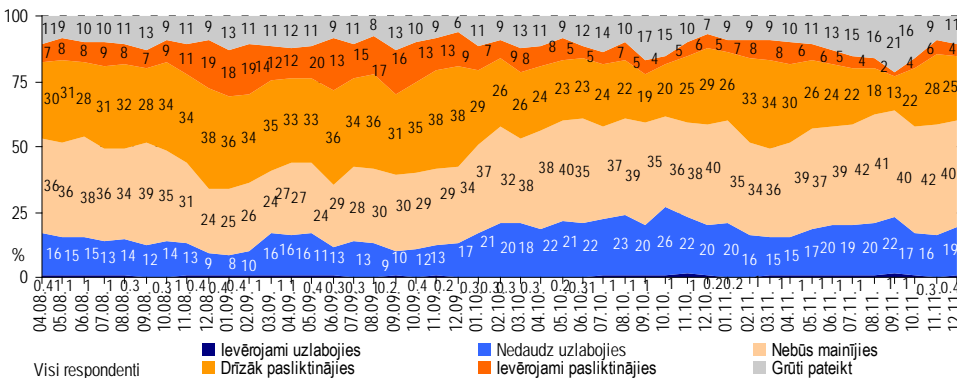
Pēc kritisko atbilžu īpatsvara pieauguma novembrī, 2011.gada decembrī to, ka ekonomiskā situācija valstī šobrīd „pasliktinās”, iedzīvotāji minējuši retāk (novembrī: 40%, decembrī: 35%). Savukārt atbilde „uzlabojas” decembrī (11%) minēta nedaudz biežāk nekā novembrī (7%). Tiesa, aptuveni puse aptaujāto joprojām uzskata, ka ekonomiskā situācija valstī „nemainās”. Jāatzīmē arī, ka decembrī sniegtais ekonomiskās situācijas izmaiņu vērtējums joprojām ir nedaudz kritiskāks nekā laikā no augusta līdz oktobrim.

### Latvijas ekonomikas stāvokļa izmaiņu virziena INDEKSS



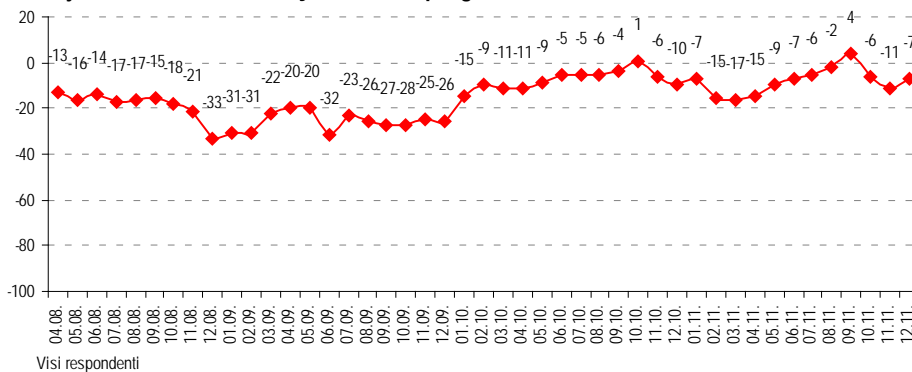
## Latvijas ekonomikas stāvokļa attīstības prognoze

Domājot par Latvijas ekonomikas stāvokli pēc 12 mēnešiem, vai, salīdzinot ar pašreizējo situāciju, tas, Jūsaprāt, visdrīzāk būs...



Kā liecina „DNB Latvijas barometra” Nr.44 dati, decembrī, salīdzinot ar novembri, nedaudz optimistiskākas kļuvas arī ekonomiskā stāvokļa prognozes turpmākajam gadam. Iedzīvotāji nedaudz biežāk teikuši, ka pēc gada situācija būs uzlabojusies (novembrī: 16%, decembrī: 19%), un retāk norādījuši uz situācijas pasliktināšanos (novembrī: 34%, decembrī: 29%).

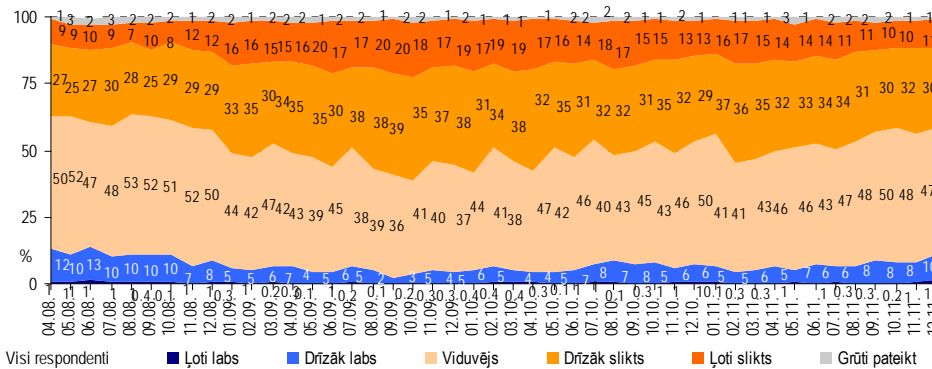
### Latvijas ekonomikas stāvokļa attīstības prognozes INDEKSS



## Ģimenes materiālā stāvokļa vērtējums

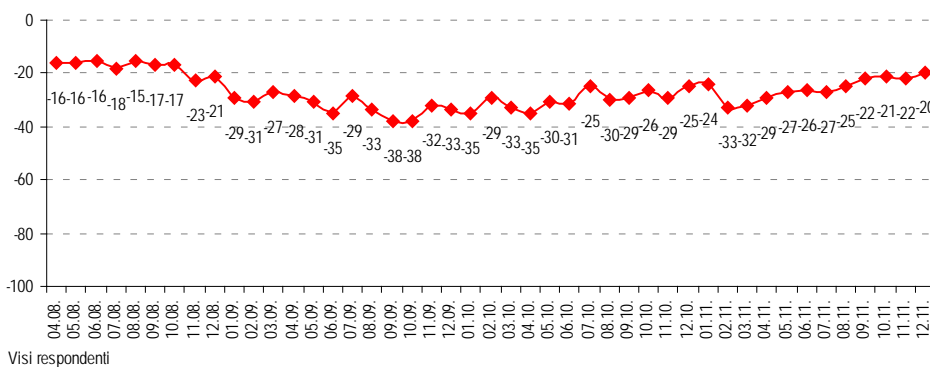
### Pašreizējā ģimenes materiālā stāvokļa vērtējums

Kā Jūs novērtētu savu/ savas ģimenes pašreizējo finansiālo stāvokli? Vai, Jūsaprāt, tas ir...



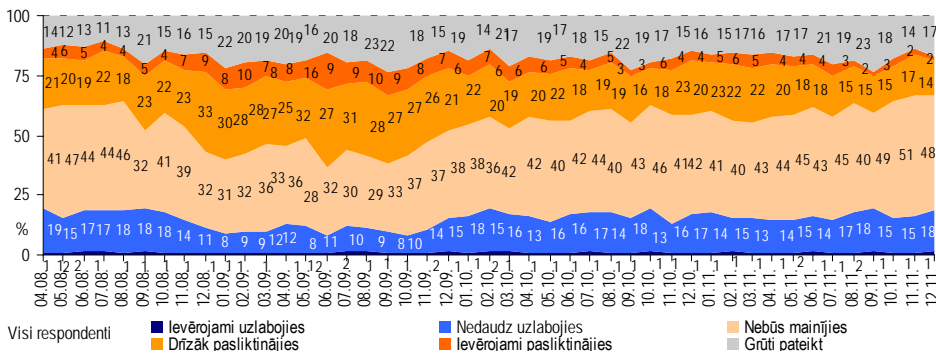
Saskaņā ar aptauju datiem pēdējo četru mēnešu laikā, tas ir, laika posmā no septembra līdz decembrim, iedzīvotāju vērtējums viņu ģimenes pašreizējam finansiālajam stāvoklim nav būtiski mainījies. Tiesa, decembrī (11%), salīdzinot ar laiku no septembra līdz novembrim (8% līdz 9%), iedzīvotāji savas ģimenes finanšu situāciju nedaudz biežāk vērtējuši kā kopumā labu („drīzāk labs” un „ļoti labs”). Jāatzīmē, ka minētajā laika posmā visbiežāk aptaujātie tomēr teikuši, ka viņu ģimenes finansiālais stāvoklis ir „viduvējs” (47% līdz 50%).

### Pašreizējā ģimenes materiālā stāvokļa vērtējuma INDEKSS



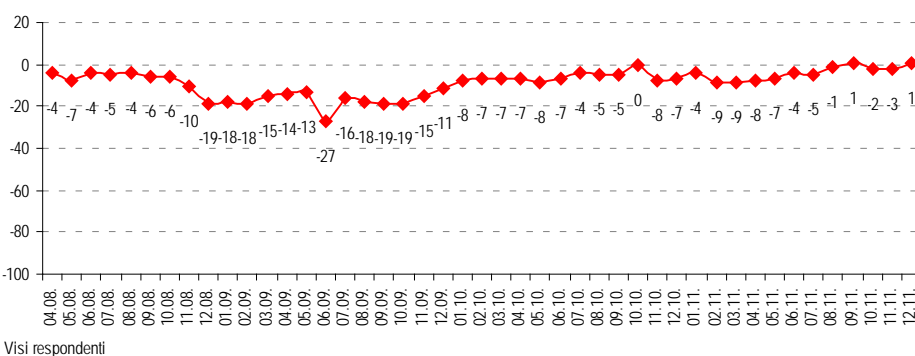
### Ģimenes materiālā stāvokļa attīstības prognoze

Domājot par Jūsu un Jūsu ģimenes materiālo stāvokli pēc 12 mēnešiem, vai, salīdzinot ar pašreizējo situāciju, tas, Jūsaprāt, visdrīzāk būs...



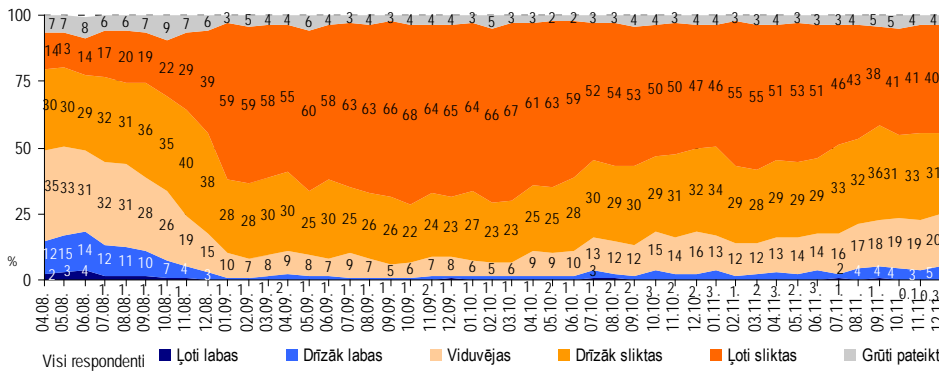
2011.gada decembrī, prognozējot ģimenes materiālā stāvokļa attīstību turpmākā gada laikā, uz stāvokļa uzlabošanos („nedaudz uzlabojies” un „ievērojami uzlabojies”) norādīts nedaudz biežāk (19%) nekā uz pasliktināšanos („drīzāk pasliktinājies” un „ievērojami pasliktinājies”) (16%). Līdz ar to vērtējums pēc nelielas pasliktināšanas oktobrī un novembrī atgriezies septembra līmenī, kad optimistiskas prognozes tika sniegtas nedaudz biežāk kā pesimistiskas.

### Ģimenes materiālā stāvokļa attīstības prognozes INDEKSS



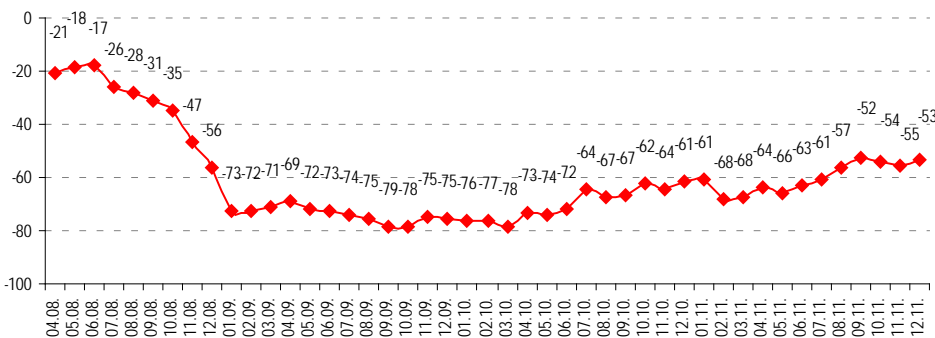
## Iespēju atrast darbu vērtējums

Kādas, Jūsaprāt, šobrīd kopumā ir iespējas Latvijā atrast labu darbu? Vai, Jūsaprāt, tās ir...



Analizējot „DNB Latvijas barometra” Nr.44 datus, jāsecina, ka aptaujāto vērtējums iespējam valstī atrast labu darbu ir kopumā kritiskāk vērtētais indikators. To, ka šīs iespējas ir labas („drīzāk labas” un „ļoti labas”), decembrī norādīja 5% aptaujāto, kas ir nedaudz biežāk nekā novembrī (3%), bet to, ka tās ir kopumā sliktas („drīzāk sliktas” un „ļoti sliktas”) teica gandrīz 3/4 iedzīvotāju (71%, novembrī: 74%).

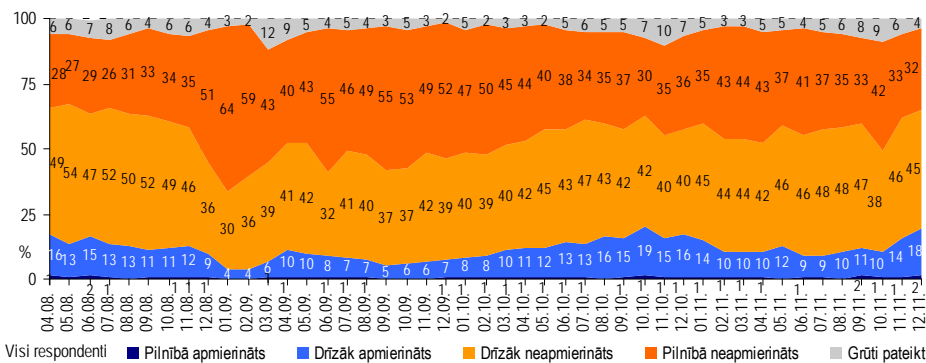
### Darba izredžu vērtējuma INDEKSS



Visi respondenti

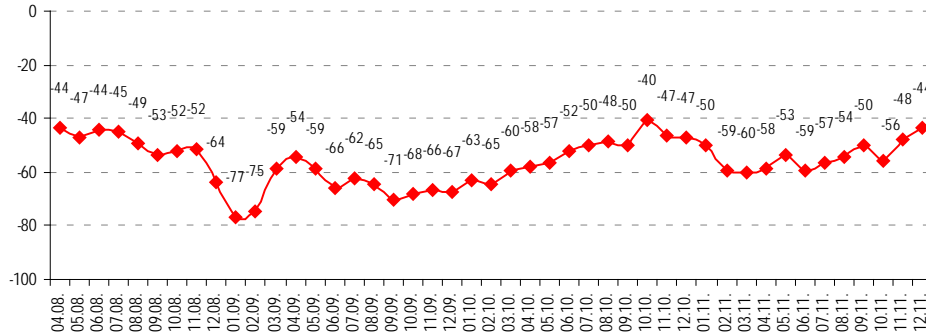
## Valdības darba vērtējums

Kā Jūs šobrīd vērtējat Latvijas valdības darbu? Vai Jūs ar to esat...



Runājot par valdības darba vērtējumu, var secināt, ka pēdējo trīs mēnešu laikā sabiedrības attieksme ir kļuvusi mazāk kritiska. Negatīvo vērtējumu īpatsvars laikā no oktobra līdz decembrim samazinājies no 80% līdz 77%, savukārt atbīļu „drīzāk apmierināts” un „pilnībā apmierināts” minēšanas biežums pieaudzis no 11% līdz 20%.

### Valdības darba vērtējuma INDEKSS



Visi respondenti

## II DAĻA – EKSPERTU KOMENTĀRI PAR INDIKATORIEM

**Margarita Dunska, Dr.oec., Latvijas Universitātes Ekonomikas un vadības fakultātes asociētā profesore**

Latvijas iedzīvotāju noskaņojums joprojām ir pesimistisks, bet jāatzīmē, ka pēc pāris mēnešu noskaņojuma pasliktināšanās šoreiz visu indikatoru vērtējums ir uzlabojies, - dažos no tiem pat ļoti jūtami. Vai cilvēkus iepaidojusi svētku sezona? Iepriekšējo gadu aptaujas to gan neaplicina. Piemēram, 2010./2011. gadā noskaņojums pasliktinājās rudenī, negatīvs saglabājās visu ziemeļus, bet, tai beidzoties, nokritās vēl vairāk.

Katrā ziņā pagājušā decembra kopējais sabiedrības noskaņojums izrādījies viens no labvēlīgākajiem trīsarpus gadu laikā, kopš tiek veikts „DNB Latvijas barometra” pētījums. Vislielākās pozitīvās izmaiņas vērojamas kopējās situācijas attīstības vērtējumā - ja novembrī rādītāja indekss bija - 57, decembrī tas pieaudzis līdz - 40. Daudz vairāk cilvēku nekā iepriekš atbildējuši, ka situācija attīstās pareizā virzienā. Protams, vērtējot kopumā, to, kuri uzskata, ka situācija attīstās nepareizā virzienā, ir daudz vairāk, tai pašā laikā šī ir pirmā reize, kad izmaiņas ir tik būtiskas. Savukārt tagadnes vērtējuma indekss ir uzlabojies par sešiem punktiem, kas arī ir ievērojams pieaugums.

Interesanti, ka no oktobra līdz decembrim būtiski – par deviņiem procentu punktiem – uzlabojies valdības darba vērtējuma indekss. Decembrī 20% aptaujāto atzinuši, ka ir apmierināti ar valdības darbu.

Vai pozitīvi vērstās tendences saglabāsies, ir ļoti grūti pateikt. Noskaņojumu var mainīt jebkādi notikumi, jo stabilitāte gan ekonomikā, gan sabiedrībā ir ļoti trausla. Taču noteikti ir iemesls priecāties, ka neapmierinātu cilvēku ir mazliet mazāk!

**Valts Kalniņš, sabiedriskā politikas centra PROVIDUS pētnieks, Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātes Politikas zinātnes studiju nodaļas docents**

Decembrī veiktais „DNB Latvijas barometra” pētījums parāda, ka 2011. gads iedzīvotāju noskaņojumā kopumā bijis ar plus zīmi. Atbildēs paustās izjūtas par ekonomisko stāvokli un valdības darbu liecina par sava veida ekonomisku, politisku un psiholoģisku „savākšanos”. Visi minētie faktori, protams, ir gana trausli, taču parāda spēju pamazām atbrīvoties no strupceļa sajūtas, kas pašlaik vērojama ne vienā vien Eiropas reģionā.

**Prof. Gundars Ķeniņš – Kings, Latvijas Zinātņu akadēmijas ārzemju loceklis**

Relatīvi pieaugušais Latvijas sabiedrības optimisms, ko parāda jaunākais „DNB Latvijas barometra” pētījums, saskan ar līdzīgu, iespējams, īslaicīgu parādību citur Eiropas Savienībā.

Šķiet, ka samērā augstais saimnieciskās aktivitātes līmenis Vācijā un Ziemeļeiropas valstīs nāk par labu Latvijas eksportam, savukārt uzlabojot attiecīgo uzņēmēju un viņu darbinieku noskaņojumus. Ilgtspējīgam eksportam gan vairāk jābalstās uz jauninājumiem, Latvijā tas varētu būt īpaši nozīmīgi pārtikas kvalitātes un informācijas tehnoloģiju jomā. Tiesa gan, pagaidām tas ir nākotnes jautājums, jo dažādu izejvielu – kokmateriālu un citu – eksporta līmenis praksē joprojām ir noteicošais.

Vērojot rādītājus par darba atrašanas iespējām, jānorāda, ka atrast labu darbu ļoti grūti ir vecākiem darba meklētājiem. Tas mani vedina domāt, ka valdības uzdevumos pārskatāmā nākotnē arvien lielāka loma būs bezdarba samazināšanai.

**Juris Rozenvalds, Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātes dekāns**

Sabiedrības kopējais noskaņojums „DNB Latvijas barometra” pētījumā decembrī ir uzlabojies, turklāt tas noticis visās vērtējuma pozīcijās. Manuprāt, tas izskaidrojams ar īslaicīgiem faktoriem – svētku priekšnojautām un zināmu atvieglojuma sajūtu sabiedrībā, ka 2012. gada budžeta pieņemšana nav nesusi iedzīvotājiem pēdējos gados jau ierastus nepatīkamus pārsteigumus pieaugošu nodokļu un dramatisku finansējuma samazinājumu veidā iedzīvotājiem vitāli nozīmīgās jomās. Ņemot vērā tikko publicētos tautas skaitīšanas rezultātus, īpaša uzmanība būtu jāpievērš tam, ka iespējas atrast Latvijā darbu iedzīvotāji joprojām vērtē zemāk nekā vispārējo situāciju valstī, kaut arī situācija ir nedaudz uzlabojusies salīdzinājumā ar oktobri un novembri.

**Veiko Spolītis, politologs, Rīgas Stradiņa universitātes lektors**

Analizējot vispārējos „DNB Latvijas barometra” datus, redzama skaidra tendence. Var teikt, ka aplis ir noslēdzies un individuālais noskaņojums par šodienas ekonomisko situāciju un nākotnes prognozēm, kā arī nākotnes indekss salīdzinājumā ar 2008. gada aprīli, kad šis pētījums tika uzsākts (tātad – pirms ekonomiskās krīzes sākuma), ir atgriezies sākumpunktā vai pat mazliet uzlabojies. No visiem indikatoriem vienīgi novērtējums par nodarbinātības iespējām saglabājies nemainīgi zems, un tas ir saprotams, jo Latvijas padomju perioda tautsaimniecības infrastruktūru nav iespējams transformēt tā, lai rīt uz kafijas laiku viss būtu kārtībā.

Uzticība valdības ilgtspējai ir atgriezies sākotnējā punktā (no 11% atbalsta līmeņa oktobrī tas pieaudzis līdz 20% decembrī). Viens no galvenajiem indikatoriem tam, vai atbalsts valdībai turpinās pieaugt, būs atkarīgs no Valda Dombrovska vadītā Ministru kabineta spējas pabeigt iesāktās izglītības, veselības aizsardzības, nodokļu un



sociālo pabalstu sistēmu reformas. Šodienas atbalsta pieaugumu valdības darbam var saistīt ar veiksmīgi pabeigto starptautiskā aizdevuma programmu, kura plaši tika atspoguļota plašsaziņas līdzekļos un kurai pozitīvu novērtējumu nepastarpināti devis arī Nobela prēmijas laureāts Pols Krugmans (*Paul Krugman*). Tomēr 2011. gada oficiālie Centrālās statistikas pārvaldes dati par iedzīvotāju aizplūšanu (īpaši no Latgales un Vidzemes) noteikti radīs spiedienu valdībai kompleksi risināt nodarbinātības un infrastruktūras jautājumus reģionos, kā arī domāt par lietderīgāku Eiropas Savienības fondu izmantošanu un veiksmīgāku rīcībpolitiku Latvijas eiropeizācijā.

### **Pēteris Strautiņš, DNB bankas ekonomikas eksperts**

2011. gada decembra „DNB Latvijas barometra” rezultāti ir ļoti liels pārsteigums. Ir grūti izskaidrot, kāpēc noskaņojums tik strauji uzlabojies. Iespējams, tas, ka gandrīz visi noguldītāji jau saņēmuši atpakaļ savu „Latvijas Krājbankā” noguldīto naudu, ir bijis patīkams pārsteigums sabiedrībai, kaut arī tā tam nevajadzēja būt. Varbūt cilvēkus iedrošina apstākļi, ka Latvijas ekonomika pagaidām droši šķēļ pasaules krīzes otro vilni. Visu rezultātu saliktais indekss pēc divu mēnešu krituma ar joni atgriezies pavisam tuvu līdz šim augstākajam punktam, par iedaļu atpaliekot no 2011. gada septembrī sasniegtā. Savukārt kopējais tagadnes indekss ir pozitīvākais kopš 2008. gada vidus.

Ir skaidri redzams, ka uzlabojums decembrī, pirmkārt, bijis balstīts uz vispārējām sajūtām, nevis precīzi izmērāmām lietām. Sabiedrības vērtējums par „kopējo situāciju” ir labvēlīgākais „DNB Latvijas barometra” vēsturē. Turklāt lēciens kopš novembra bijis fantastisks – par 17 punktiem; tas ir līdz šim lielākais jebkāda pētījuma indeksa pozitīvais pavērsiens. Varētu jau teikt, ka pētījums tika veikts svētku sezonā un tā rezultātus ietekmēja Ziemassvētku gaidīšanas sajūtas, tomēr Ziemassvētki bija arī pirms gada, un tad šis indekss gulēja nekustīgi kā blūķis.

Citi indeksi arī mainījušies pozitīvā virzienā, bet pragmatiskāk. Pašreizējā ekonomikas stāvokļa indekss pieaudzis par četriem punktiem, kam ir reāls pamatojums. Arī šis indekss pašlaik ir augstākais kopš 2008. gada. To pašu var teikt par ģimenes materiālā stāvokļa vērtējumu, kas vienmēr mainās ļoti pakāpeniski, šoreiz uzlabojoties par diviem punktiem.

Decembris ir apliecinājis, cik grūti var būt uzminēt turpmāko mēnešu rezultātus, taču, uzņemoties šo risku, jāteic, ka janvārī noskaņojums visdrīzāk būs atkal pasliktinājies tāpēc, ka pētījuma veikšanas laikā ir paziņoti Tautas skaitīšanas rezultāti. Tiem nevajadzēja būt pārsteigumam, taču arī tikai atgādinājums par nepatīkamām lietām ir nepatīkams, turklāt vēl notiek ekspertu sacensība medijos par to, kurš spēs tautas nākotni iekrāsot tumšākos toņos. Savukārt reālā ekonomiskās situācijas attīstība Latvijā pagaidām drīzāk ir iemesls optimismam, bet diez vai šī ietekme uz iedzīvotāju noskaņojumu būs tik spēcīga.

### **Ieva Strode, tirgus un sabiedriskās domas pētījumu centra „SKDS” sociālo un politisko projektu direktore**

Šķiet, ka iedzīvotāji gada nogalē ir nedaudz optimistiskāk vērtējuši situāciju valsts ekonomikā. Lai arī esošā situācija joprojām tiek vērtēta kritiski (tiesa, vērtējuma „ļoti slikts” minēšanas biežums ir mazākais visā „DNB Latvijas barometra” veikšanas vēsturē kopš 2008. aprīļa), raksturojot izmaiņas un iespējamo situāciju pēc gada, vērtējums bijis atzinīgāks nekā novembrī, kaut arī tas vēl nesasniedz vēlēšanu laikā novēroto pozitīvo vērtējumu pieaugumu.

Par dažiem punktiem pieaudzis arī personiskā materiālā stāvokļa vērtējums. Lai arī šī tendence vērojama jau kopš 2011. gada sākuma, izmaiņas ir ļoti lēnas. Arī optimisms par situāciju pēc 12 mēnešiem ir lielāks, nekā tas bija pirms gada, tomēr arī šeit par strauju uzlabojumu nevar runāt.

## III DAĻA –E–PAKALPOJUMI

### Galvenie rezultāti

Kā liecina „DNB Latvijas barometra” Nr.44 dati, kopumā 56% iedzīvotāju pēdējā gada laikā ir lietojuši kādu e-pakalpojumu, un 42% dotu priekšroku e-pakalpojumu izmantošanai, ja būtu iespējas izvēlēties. Salīdzinājumam: cita veida (klātienē, pa telefonu, pastu) pakalpojumus izvēlētos aptuveni 1/3 aptaujāto. No piedāvātajiem e-pakalpojumiem visizplatītākais bijis dažādu maksājumu un citu banku operāciju veikšana (53%), kā arī iepirkšanās internetā (29%). Savukārt visretāk iedzīvotāji teikuši, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši e-parakstu (3%). Jautāti, kāpēc, pēc viņu domām, šis e-pakalpojums Latvijā joprojām ir tik maz izplatīts, salīdzinoši biežāk par iemesliem minēts tas, ka pietrūkst informācijas par tā saņemšanu un lietošanas iespējām (37%), kā arī tas, ka cilvēki joprojām labprātāk izvēlas kārtot dokumentus „taustāmā” veidā (31%). Pētījuma dati ļauj secināt, ka iedzīvotāji e-pakalpojumu lietošanā saskata gan priekšrocības, gan trūkumus. Runājot par priekšrocībām, respondenti biežāk minējuši ieguvumus, kas attiecas uz viņiem pašiem kā e-pakalpojumu lietotājiem, nevis uz valsti vai pašvaldību kā pakalpojumu sniedzējiem. Vairāk nekā puse aptaujāto par galvenajiem ieguvumiem, ko dod e-pakalpojumu izmantošana, uzskatījuši iespēju ietaupīt resursus (laiku, naudu u.c.) (60%) un pakalpojumus izmantot ārpus iestāžu darba laika (54%). Savukārt par būtiskākajiem šo pakalpojumu trūkumiem atzīts tas, ka ne visiem iedzīvotājiem pieejams internets (59%) un ne visi prot to pietiekami labi lietot (56%).

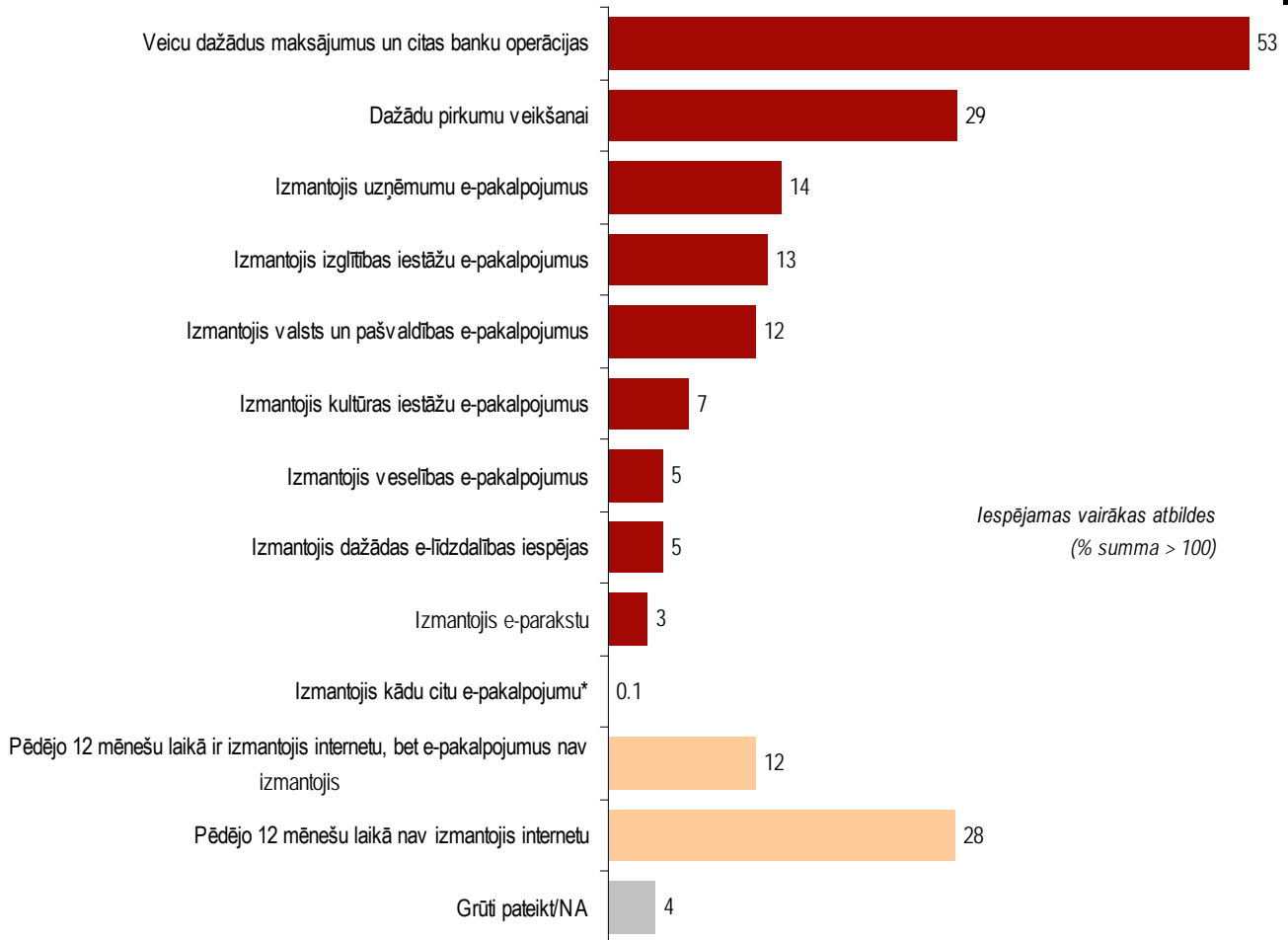
- Decembra pētījuma dati liecina, ka kopumā 56% aptaujāto **pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši** kādu no aptaujā piedāvātajiem **e-pakalpojumiem**. Visbiežāk aptaujātie veikuši dažādus maksājumus un citas bankas operācijas (53%), kā arī izmantojuši e-pakalpojumus pirkumu veikšanai (29%). Savukārt salīdzinoši reti izmantoti kultūras (7%) un veselības (5%) iestāžu pakalpojumi, dažādas e-līdzdalības iespējas (5%), kā arī e-paraksts (3%).
- Ja iedzīvotājiem nepieciešamais pakalpojums viņiem pieejams arī elektroniski, kopumā 42% atzina, ka šādā situācijā viņi **izvēlas e-pakalpojumu**, bet aptuveni 1/3 norādīja, ka labprātāk izvēlas pakalpojumu saņemt klātienē, pa telefonu vai pastu. **Pamatojot, kāpēc netiek izvēlēts e-pakalpojums**, par būtiskākajiem iemesliem aptaujātie minējuši vēlmi labāk personīgi parunāt ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no pārpratumiem vai kļūdām (16%), kā arī to, ka viņiem nav pieejams internets (15%).
- Lūgti minēt iemeslus, **kāpēc, viņuprāt, e-paraksts Latvijā joprojām ir maz izplatīts**, visbiežāk iedzīvotāji to pamatojuši, sakot, ka pietrūkst informācijas par tā saņemšanu un lietošanas iespējām (37%) un ka cilvēki labprātāk kārtot dokumentus „taustāmā” veidā (31%).
- Jautāti, kādas ir **galvenās e-pakalpojumu priekšrocības**, visbiežāk iedzīvotāju teikuši, ka, izmantojot e-pakalpojumus, lietotāji (iedzīvotāji, uzņēmumi) var ietaupīt resursus (60%) un e-pakalpojumus var izmantot ārpus iestāžu darba laika (54%). Salīdzinoši retāk aptaujātie teikuši, ka būtiskākais ieguvums no šo pakalpojumu lietošanas ir iespēja apvienot dažādus valsts reģistrus, līdz ar to iegūstot precīzāku informāciju (16%), kā arī informācijas uzkrāšana elektroniskā formā ļauj valsts iestādēm sekot līdzi, vai nenotiek kādas nelikumības, tās novērst (12%). To, ka no e-pakalpojumiem nav nekādu ieguvumu, minēja tikai 7% iedzīvotāju.
- Savukārt, raksturojot **e-pakalpojumu trūkumus**, salīdzinoši biežāk aptaujātie minēja, ka ne visiem iedzīvotājiem ir pieejams internets (59%) un ne visi prot ar to labi strādāt (56%), bet retāk par trūkumiem uzskatīts tas, ka e-pakalpojumi rada papildus izmaksas to saņēmējiem (9%) vai sniedzējiem (7%). Atbildi „nav trūkumu” atzīmēja vien 3% aptaujāto.
- 14% pētījuma dalībnieku teikuši arī, ka e-pakalpojumu izmantošanas trūkums ir zemais interneta ātrums valstī. Lūgti norādīt, **kurā vietā pasaulē Latvija atrodas pēc interneta ātruma**, visbiežāk (40%) iedzīvotāji atzīmējuši atbildi „grūti pateikt”. Tiesa, ja to, ka Latvija atrodas 41. vietā vai zemāk, minēja tikai 8% aptaujāto, tad pirmajā „pieciniekā” pasaulē pēc interneta ātruma Latviju ierindojuši kopumā 12%. Jāatzīmē, ka pēc *Pando Networks* pētījuma datiem<sup>1</sup> Latvija pēc interneta ātruma pasaulē atrodas 5.vietā.

<sup>1</sup> Pando Networks Global Internet Speed Study. Pieejams: <http://www.pandonetworks.com/Pando-Networks-Releases-Global-Internet-Speed-Study>  
2012.gada janvāris

## E-pakalpojumu izmantošana

Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat izmantojis/-usi e-pakalpojumus šādās jomās?

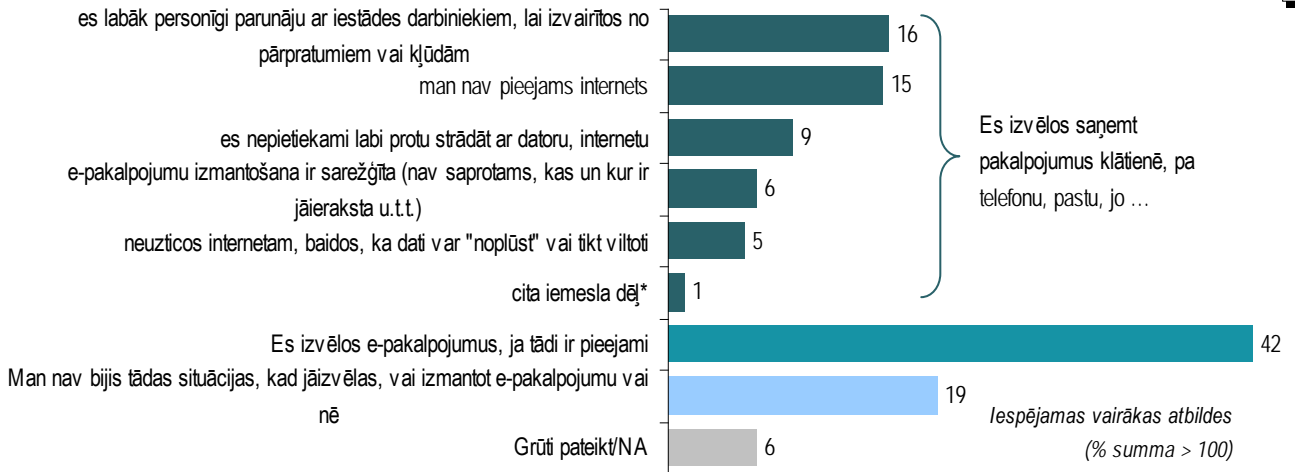
%



\*Kategorijā "Izmantojis kādu citu e-pakalpojumu" minēts: "informācijas iegūšana" (minēts 1 reizi).

Iedzīvotājiem lūdza nosaukt, kurās no piedāvātajām jomām viņi pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši e-pakalpojumus. Jāatzīmē, ka kopumā pēdējā gada laikā e-pakalpojumus vismaz vienā no jomām ir izmantojuši vairāk nekā puse aptaujāto (56%). Visbiežāk e-pakalpojumi izmantoti, lai veiktu dažādus maksājumus un citas banku operācijas (53%). Kopumā 29% iedzīvotāju teica, ka pēdējā gada laikā e-pakalpojumus ir izmantojuši dažādu pirkumu veikšanai, bet nedaudz vairāk par 1/10 aptaujāto atzīmēja, ka ir izmantojuši uzņēmumu (14%), izglītības iestāžu (13%) vai valsts un pašvaldības (12%) sniegtos e-pakalpojumus. Kā liecina aptaujas dati, citus pakalpojumus ir izmantojuši mazāk par 10% iedzīvotāju: 7% ir lietojuši kultūras iestāžu un 5% - veselības iestāžu piedāvātos e-pakalpojumus, 5% izmantojuši dažādas e-līdzdalības iespējas, bet visretāk (3%) respondenti lietojuši e-parakstu. Jāpiebilst, ka kopumā 40% ir teikuši, ka pēdējā gada laikā e-pakalpojumus nav izmantojuši, tai skaitā 28% norādīja, ka iepriekšējo 12 mēnešu laikā vispār nav izmantojuši internetu, un vēl 12% - ka internetu gan ir izmantojuši, bet e-pakalpojumus - nē.

**Ja Jums nepieciešamais pakalpojums ir pieejams arī elektroniski, vai Jūs to izmantojat, ja nē – kādu iemeslu dēļ Jūs to neizmantojat?**

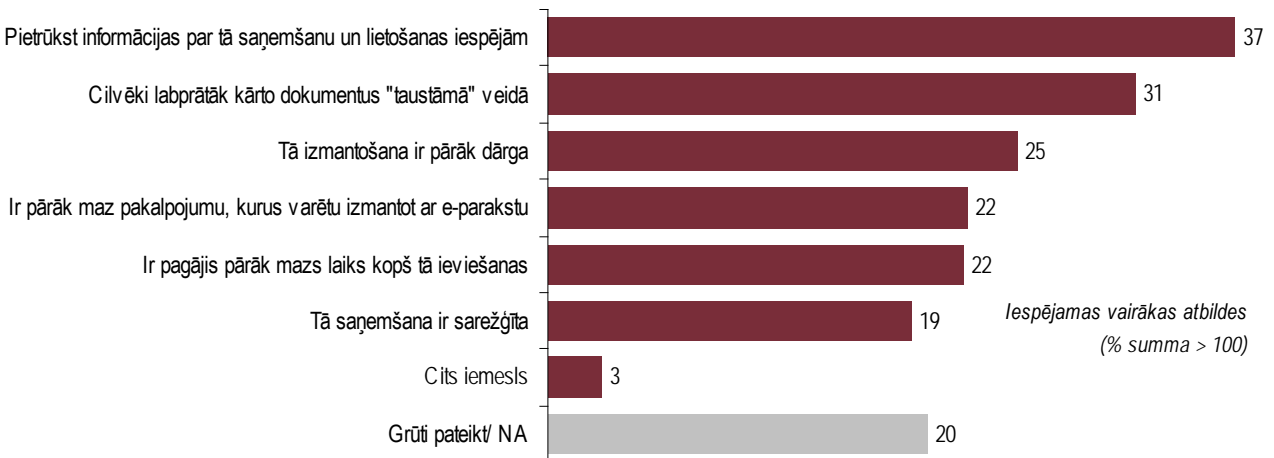


2011.gada 9.decembris - 21.decembris, N=1000 Latvijas iedzīvotāji

\*Kategorijā "Cita iemesla dēļ" minēts: "e-pakalpojumus izmanto kāds cits ģimenes loceklis" (minēts 4 reizes); "nav nepieciešamības" (minēts 2 reizes); "dators - tas ir kaut kas mistisks" (minēts 1 reizi); "mantu var aptaustīt" (minēts 1 reizi); "neinteresē" (minēts 1 reizi); "nezina, kas e-pakalpojums tāds vispār ir" (minēts 1 reizi); "pierastāk" (minēts 1 reizi); "veselības dēļ - slikta redze" (minēts 1 reizi).

Situācijā, kad iespējams izvēlēties izmantot nepieciešamo pakalpojumu elektroniski vai pakalpojumu saņemt citā veidā, nedaudz vairāk nekā 2/5 iedzīvotāju (42%) teica, ka izvēlas e-pakalpojumu. Aptuveni trešdaļa respondentu (33%) norādīja, ka izvēlas pakalpojumu saņemt klātienē, pa telefonu vai pastu, visbiežāk to pamatojot ar vēlmi personīgi parunāt ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no pārpratumiem vai kļūdām (16%), un ar to, ka internets viņiem vispār nav pieejams (15%). Nedaudz retāk iedzīvotāji teikuši, ka e-pakalpojumus neizvēlas tāpēc, ka viņi nepietiekami labi prot strādāt ar datoru, internetu (9%), e-pakalpojumu izmantošana ir sarežģīta (6%) vai tāpēc, ka viņi internetam neuzticas un baidās, ka dati var „noplūst” vai tikt viltoti (5%). 19% iedzīvotāju norādīja, ka viņiem nav bijis tādas situācijas, kad jāizvēlas - saņemt pakalpojumu elektroniski vai citā veidā.

**Kādēļ, Jūsuprāt, e-paraksts Latvijā joprojām ir maz izplatīts?**



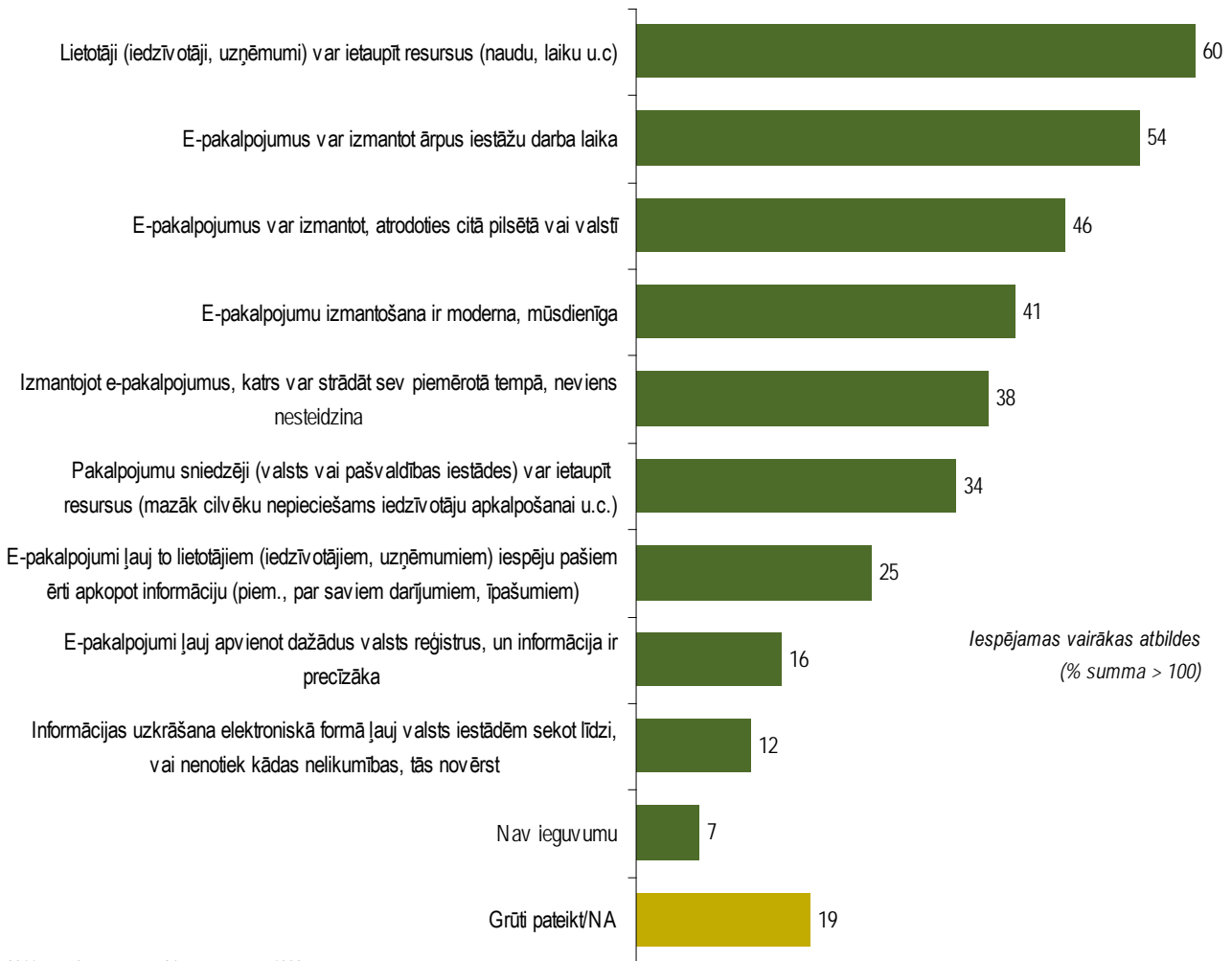
2011.gada 9.decembris - 21.decembris, N=1000 Latvijas iedzīvotāji

Kategorijā "Cits iemesls" minēts: "to ir sarežģīti pielietot" (minēts 3 reizes); "cilvēkiem e-paraksts nav vajadzīgs" (minēts 3 reizes); "nav aizsargāti personiskie dati" (minēts 1 reizi); "ne visiem pieejams internets" (minēts 1 reizi); "negribas to darīt" (minēts 1 reizi); "tā ir afēra" (minēts 1 reizi); "valdībā nav sakārtota skaidrība par e-paraksta izmantošanu, nav skaidra likuma" (minēts 1 reizi); "valdībā pašai nav īstas skaidrības, kā izmantot" (minēts 1 reizi); "valsts nav ieinteresēta interneta izplatīšanā" (minēts 1 reizi).

Kā liecina pētījuma dati, e-paraksts no e-pakalpojumiem, kuru izmantošanu lūdza novērtēt šī pētījuma ietvaros, izmantots visretāk – pēdējo 12 mēnešu laikā to, kā jau minēts, izmantojuši vien 3% aptaujāto. Lūgti pamatot, kādēļ, viņuprāt, e-paraksts Latvijā joprojām ir maz izplatīts, visbiežāk iedzīvotāji teikuši, ka pietrūkst informācijas par tā saņemšanu un lietošanas iespējām (37%). Nedaudz retāk mazā e-paraksta izplatība pamatota ar to, ka cilvēki labprātāk kārtu dokumentus „taustāmā” veidā (31%). Aptuveni 1/4 norādīja, ka e-paraksts ir maz izplatīts, jo tā izmantošana ir pārāk dārga (25%), bet nedaudz vairāk par 1/5 iedzīvotāju teica, ka ir pārāk maz pakalpojumu, kurus varētu izmantot ar e-parakstu (22%) un, ka ir pagājis pārāk mazs laiks kopš tā ieviešanas (22%). 19% puda uzskatu, ka e-paraksts tiek maz lietots tāpēc, ka ir sarežģīti to saņemt. Jāatzīmē, ka salīdzinoši lielai daļai respondentu nebija noteikta viedokļa šajā jautājumā (20%).

## Uzskati par ieguvumiem un trūkumiem no e-pakalpojumu izmantošanas

Kā Jums šķiet, kas ir galvenie ieguvumi no e-pakalpojumu izmantošanas?



2011.gada 9.decembris - 21.decembris, N=1000 Latvijas iedzīvotāji

Raksturojot ieguvumus no e-pakalpojumu izmantošanas, vairāk nekā puse aptaujāto teikuši, ka, tos lietojot, iedzīvotāji vai uzņēmumi var ietaupīt resursus (naudu, laiku u.c.) (60%), un e-pakalpojumus var izmantot ārpus iestāžu darba laika (54%). Vairāk nekā 2/5 iedzīvotāju minējuši iespēju tos izmantot, arī atrodoties citā pilsētā vai valstī (46%), kā arī to, ka šos pakalpojumu izmantošana ir moderna, mūsdienīga (41%). 38% par e-pakalpojumu priekšrocību uzskatījuši to, ka, tos izmantojot, katrs var strādāt sev piemērotā tempā, neviens nesteidzina, un vēl 25% teikuši, ka e-pakalpojumi sniedz to lietotājiem iespēju pašiem ērti apkopot informāciju.

Salīdzinoši retāk aptaujātie par galvenajiem e-pakalpojumu ieguvumiem uzskatījuši dažādas priekšrocības, ko no tiem gūst valsts vai pašvaldība. 34% teica, ka būtisks ieguvums no e-pakalpojumu lietošanas ir iespēja valsts vai pašvaldības iestādēm ietaupīt resursus, 16% norādīja, ka e-pakalpojumi ļauj apvienot dažādus valsts reģistrus, padarot informāciju precīzāku, un vēl 12% pauda uzskatu, ka e-pakalpojumu lietošana ļauj valsts iestādēm sekot līdzi, vai nenotiek kādas nelikumības, tās novērst.

Jāatzīmē, ka tikai 7% iedzīvotāju pauda viedokli, ko no e-pakalpojumu lietošanas nav nekādu ieguvumu.

**Kā Jums šķiet, kas ir e-pakalpojumu trūkumi?**



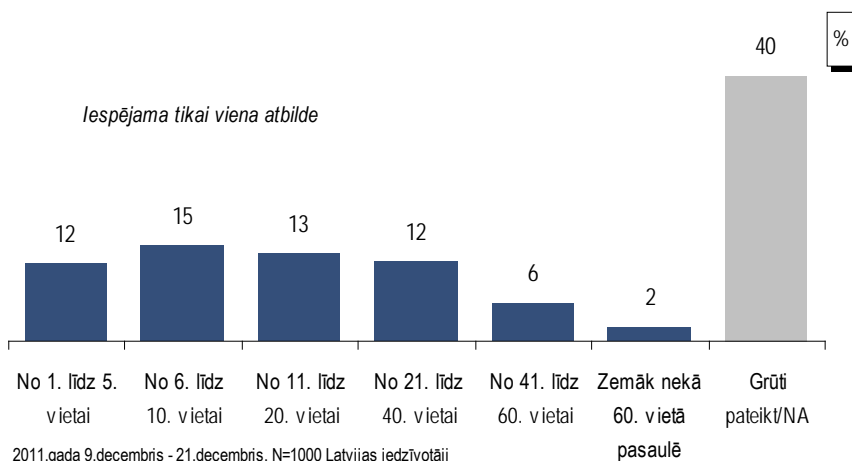
2011.gada 9.decembris - 21.decembris, N=1000 Latvijas iedzīvotāji

Kategorijā "Cits" minēts: "cilvēkiem nav uzticības e-pakalpojumiem" (minēts 2 reizes); "daudz laika aizņem jaunatnei" (minēts 1 reizi); "hakeru darbība ir aktīva" (minēts 1 reizi); "nav iespējams vienkāršam lietotājam identificēt informācijas avotu" (minēts 1 reizi); "nevar pierādīt, nav likumu par elektroniskajiem pakalpojumiem" (minēts 1 reizi).

Apkopojot iedzīvotāju atbildes par to, kādi ir galvenie e-pakalpojumu trūkumi, var secināt, ka par būtiskākajiem mīnusiem respondenti uzskatījuši to, ka ne visiem iedzīvotājiem ir pieejams internets (59%) un ne visi prot labi ar to strādāt (56%). Salīdzinoši bieži aptaujātie norādījuši arī uz drošības trūkumu – 31% iedzīvotāju teikuši, ka turēt personisko informāciju internetā nav droši, jo tā var „noplūst”, un vēl 23% norādīja, ka informācija internetā var tikt viltota, mainīta. Starp būtiskākajām problēmām aptaujātie norādījuši arī, ka e-pakalpojumu sistēmā var būt tehniskas problēmas (31%) un, lietojot e-pakalpojumus, neskaidrību gadījumā ir grūtāk saņemt konsultācijas (22%). Salīdzinoši retāk par trūkumu uzskatīts tas, ka Latvijā ir pārāk lēns internets (14%), un ka e-pakalpojumi rada papildus izmaksas to lietotājiem (9%) vai uzturētājiem (7%).

Interesanti, ka iedzīvotāji salīdzinoši reti teikuši gan to, ka e-pakalpojumiem nav priekšrocību (7%), gan to, ka tiem nav trūkumu (3%).

**Kurā vietā pasaulē, Jūsprāt, Latvija ir interneta ātruma ziņā?**



2011.gada 9.decembris - 21.decembris, N=1000 Latvijas iedzīvotāji

veiktā globālā interneta ātruma pētījuma<sup>2</sup> dati, Latvija pēc lejupielādes ātruma atrodas 5.vietā pasaulē, bet atbildi „no 1.līdz 5.vietai” minēja 12% aptaujāto.

Lai arī salīdzinoši reti, tomēr par vienu no trūkumiem e-pakalpojumu lietošanai uzskatīts tas, ka Latvijā ir pārāk lēns internets (14%). Pētījuma ietvaros iedzīvotājiem tika jautāts, kurā vietā pasaulē, pēc viņu domām, Latvija ir interneta ātruma ziņā. Jāsecina, ka daudziem aptaujas dalībniekiem nav bijis konkrēta viedokļa šajā jautājumā: 40% atzīmēja atbildi „grūti pateikt”. Salīdzinoši reti uzskatīts, ka Latvija interneta ātruma ziņā ir 41.vietā vai zemāk (8%). Savukārt to, ka Latvija pēc interneta ātruma atrodas pirmajā desmitniekā (27%) un to, ka no 11. līdz 40.vietai (25%), iedzīvotāji minējuši aptuveni vienlīdz bieži. Salīdzinājumam – kā liecina mediju izplatīšanas kompānijas Pando Networks

<sup>2</sup> Pando Networks Global Internet Speed Study. Pieejams: <http://www.pandonetworks.com/Pando-Networks-Releases-Global-Internet-Speed-Study>  
2012.gada janvāris

## IV DAĻA – EKSPERTU KOMENTĀRI PAR E-PAKALPOJUMI

### **Daiga Auziņa-Melalksne, NASDAQ OMX Riga valdes priekšsēdētāja**

Strādājot nozarē, kas balstās uz pakalpojumiem e-vidē un augsta drošības līmeņa IT risinājumiem, esmu pārliecināta, ka iedzīvotāju skaits, kuri ikdienā labprātāk izvēlas e-pakalpojumus, turpinās pieaugt. Tas, ka 56% „DNB Latvijas barometra” aptaujāto iedzīvotāju pēdējā gada laikā lietojuši kādu e-pakalpojumu, ir ievērojams rādītājs un apliecina, ka sabiedrība ir gatava pieņemt un aktīvi lietot e-pakalpojumus aizvien plašāk.

Fakts, ka lielākā daļa šo cilvēku e-pakalpojumus vērtē, lielākoties balstoties uz savu pieredzi, lietojot internetbanku, netieši norāda uz to, ka citas nozares, tostarp valsts institūcijas, nav vēl pilnībā izmantojušas e-pakalpojumu sniegtās priekšrocības un savu potenciālu e-vidē. Piemēram, e-paraksta ieviešana Latvijā vēl aizvien raisa vairāk jautājumu nekā atbilžu. Kamēr e-pakalpojumu ērtumu noliedz retais, informācija par pakalpojumiem, kādi pieejami e-paraksta īpašniekiem, balstoties uz „DNB Latvijas barometra” datiem, ir nepietiekama. Tāpat plašāks varētu būt arī pats pakalpojumu klāsts, kas nozīmē, ka šeit ir attīstības iespējas gan atbildīgajām valsts iestādēm, gan arī privātajam sektoram.

Uzmanības vērti ir arī dati, kas norāda uz trūkumiem e-pakalpojumu lietošanā. Prieks, ka liela daļa (31%) respondentu apzinās savu datu drošības riskus, kas ļauj cerēt, ka Latvijas iedzīvotāji ir apzinīgi un izglītoti interneta lietotāji. Patiesībā šis faktors būtu jāuzskata par priekšrocību, nevis trūkumu, jo, veidojot un piedāvājot e-pakalpojumus, drošības faktoram ir visaugstākā nozīme. Tas savukārt nozīmē, ka izdzīvot spēš tikai kvalitatīvi jeb lietotājam ērti un droši e-pakalpojumi.

### **Jānis Bokta, Latvijas Valsts radio un televīzijas centra valdes priekšsēdētājs**

Lai arī pētījumā e-pakalpojumu vidū iekļauts e-paraksts, pirmkārt, jānorāda, ka tiešā veidā tas neietilpst e-pakalpojumos. E-paraksts ir instruments, ar kura starpniecību sniegt e-pakalpojumu. Tomēr piekrītu iedzīvotāju viedoklim, ka nepieciešama plašāka sabiedrības informēšana par e-paraksta saņemšanas un lietošanas iespējām, jo, kā parāda jaunākā „DNB Latvijas barometra” pētījuma rezultāti, tā ir visretāk izmantotā iespēja no atbilžu variantos minētajām. Vēl viens iemesls tam, ka e-paraksts pagaidām netiek plaši izmantots, ir valsts fokusa trūkums. Bez valsts līdzdalības iedzīvināt e-paraksta izmantošanu vēl nevienam nav izdevies.

Taču kopumā varu teikt, ka e-pakalpojumu izmantošanā Latvijā jūtamas pozitīvas tendences. To varam novērot, izvērtējot e-parakstu lietotāju skaita pieaugumu pēdējo mēnešu laikā. Vienīgais mīnuss – e-pakalpojumu attīstība netiek pietiekami labi koordinēta.

Novērojumi liecina, ka sabiedrībai patīk izmantot e-pakalpojumus un mēs esam tiem gatavi. Turklāt šogad tiks ieviestas jaunās elektroniskās identifikācijas kartes, kas noteikti būs veiksmīgs un nopietns projekts.

### **Margarita Dunska, Dr.oec., Latvijas Universitātes Ekonomikas un vadības fakultātes asociētā profesore**

Izskatās, ka kopumā e-pakalpojumu lietošana atbilst gan mūsu ekonomiskajai, gan demogrāfiskai situācijai (vecuma struktūrai). 56% jaunākā „DNB Latvijas barometra” respondentu atbildējuši, ka pēdējā gada laikā ir lietojuši kādu e-pakalpojumu, turklāt diezgan daudzi (42%) arī teikuši – ja būtu iespēja izvēlēties, viņi dotu priekšroku e-pakalpojumiem.

Visvairāk tiek izmantotas internetbankas, veicot maksājumus un norēķinus, kā arī interneta veikali. Iedzīvotāji pieņem šādas iespējas kā ērtas un izdevīgas dažādu aspektu dēļ, bet par galveno uzskata resursu (laika, naudas) ekonomiju. Salīdzinot ar citām Eiropas valstīm, arī šī aptauja parāda, ka pie mums ir daudz cilvēku, kuriem internets nav pieejams vai viņiem nav nepieciešamo prasmju, lai strādātu ar datoru vai internetu.

Jāatzīst, interesanti bija ieraudzīt, ka pie e-pakalpojumu lietošanas trūkumiem 14% aptaujāto pieskaitījuši interneta zemo ātrumu valstī. Zinot, ka Latvijā interneta ātrumam ir viens no augstākajiem rādītājiem pasaulē (5. vieta saskaņā ar aktuālo pētījumu), tas jāuztver kā kārtējais apliecinājums tam, ka cilvēkos mīt apziņa – pie mums nekā laba nevar būt. Galvenais, ka pozitīvās informācijas trūkst, jo uz konkrētu jautājumu, kurā vietā pasaulē Latvija atrodas pēc interneta ātruma, 40% respondentu bija grūti atbildēt un tikai 12% Latviju ierindoja starp pirmajām piecām valstīm pasaulē. Iespējams, e-pakalpojumus un jo īpaši e-parakstu izmantotu vēl vairāk cilvēku, ja būtu vairāk informācijas un skaidrojumu.

### **Valts Kalniņš, sabiedriskā politikas centra PROVIDUS pētnieks, Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātes Politikas zinātnes studiju nodaļas docents**

Attiecībā uz e-pakalpojumu lietošanu ir skaidrs, ka Latvijā var runāt par e-komerciju kā sektoru, bet e-pārvalde joprojām ir margināla parādība. Lieku reizi apstiprinās jau zināmais, ka no iedzīvotāju viedokļa e-paraksts ir piedzimis nedzīvs un pagaidām nav manāmas reanimēšanās pazīmes. Vājš mierinājums valstij ir biežāk minētais iemesls, kāpēc neizmanto e-pakalpojumus, - proti, vēlme personiski parunāt ar iestādes darbiniekiem, lai izvirītos no pārpratumiem vai kļūdām. Padarot spēkā esošos noteikumus skaidrākus un komunikāciju efektīvāku, vēlme pēc personiska kontakta droši vien mazinātos.

Savietojot šos rezultātus ar 2011. gada novembrī veikto „SKDS” aptauju par uzņēmēju attieksmi pret korupciju, kur nesakārtota likumdošana ir trešais biežāk minētais, bet birokrātija un procedūru sarežģītība – septītais biežāk minētais korupciju veicinošais apstāklis, jāsecina, ka e-pārvaldes vājā attīstība ir viens no nozīmīgiem administratīvās korupcijas riska faktoriem Latvijā.

### **Māris Krastiņš, Valsts reģionālās attīstības aģentūras direktors**

„DNB Latvijas barometra” pētījums pierāda, ka dažādu elektronisko pakalpojumu izmantošana pakāpeniski kļūst par iedzīvotāju ikdienas sastāvdaļu. Dati liecina, ka patlaban e-pakalpojumu mērķauditorija ir divas trešdaļas Latvijas iedzīvotāju, - tas ir labs rādītājs, bet vienlaikus vēl ir lielas izaugsmes iespējas, jo 31% valsts iedzīvotāju joprojām labprātāk izvēlas dokumentus kārtot „taustāmā” veidā.

Aptauja pierāda to, ko Valsts reģionālās attīstības aģentūra ir konstatējusi praksē, proti, iespēja ietaupīt naudu un laiku (tostarp iespēja labāk plānot laiku) motivē iedzīvotājus izmantot e-pakalpojumus. Piemēram, viens no populārākajiem pakalpojumiem valsts un pašvaldību vienotajā pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) ir „Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana”, kas 2011. gadā ticis izmantots 94 157 reizes un tādējādi ļāvis iedzīvotājiem ietaupīt kopumā 376 628 latus.

Protams, ka e-pakalpojumu izmantošanas biežums atkarīgs no to izmantotāju vajadzībām, tādēļ likumsakarīgi, ka banku un interneta veikalu pakalpojumi tiek izmantoti biežāk nekā cita veida pakalpojumi. Valsts un pašvaldību sniegtie pakalpojumi to specifikas dēļ iedzīvotājiem nepieciešami retāk – reizi gadā vai pat vēl retāk. Tas, ka pēdējo 12 mēnešu laikā valsts un pašvaldību sniegtos e-pakalpojumus izmantojuši 12% aptaujāto, nav mazs skaitlis, un līdzīga tendence novērojama arī portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) statistikā - 2011. gadā portāla pastāvīgo lietotāju skaits bija 163 342 iedzīvotāji, un e-pakalpojumi tikuši izmantoti 708 044 reizes.

Pozitīvi vērtējams tas, ka 34% aptaujāto uzskata: e-pakalpojumi ļauj ietaupīt arī pakalpojumu sniedzēju – valsts un pašvaldību iestāžu – resursus. Tas liecina, ka daļai e-pakalpojumu izmantotāju ir dziļāka izpratne par pakalpojumu sniegšanas pamatprincipiem un e-pakalpojumu nozīmi iestāžu efektīvā darba organizācijā.

Vēl viena būtiska lieta, kas būtu jāņem vērā visiem e-pakalpojumu sniedzējiem (gan valsts vai pašvaldību institūcijām, gan privātzņēmējiem), ir informācijas un datu drošības un pakalpojumu nepārtrauktības jautājums. Regulāri drošības auditi un jaunāko drošības standartu ieviešana mazinās iedzīvotāju bažas par šo jautājumu, jo patlaban līdztekus interneta pieejamības un cilvēku e-prasmju trūkuma problemātikai 31% aptaujāto uzsver drošības faktora nozīmi. Kopīgi palielinot gan e-pakalpojumu klāstu, gan mazinot dažādos šķēršļus interneta lietošanā, varam ietaupīt gan katrs savu laiku un naudu, gan valsts institūciju resursus.

### **Prof. Gundars Ķeniņš – Kings, Latvijas Zinātņu akadēmijas ārzemju loceklis**

Spriežot pēc „DNB Latvijas barometra” pētījumā sniegtajām atbildēm, IT pielietojums Latvijā vēl ir agrīnā stadijā. Šis slēdziens norāda, ka IT pakalpojumi Latvijā vēl ilgāku laiku nebūs vadošs spēks vietējās saimnieciskās darbības attīstībā. Lielāks pieprasījums pēc tiem ir valstīs ar augstu preču un pakalpojumu patēriņu. Inovāciju eksperti jau tagad prognozē arvien jaunu datu bāzu izveidi, un, tā kā datu apjoms pasaulē pieaug ļoti strauji, jaunu „tīklošanās” veidu un datu analīzes metožu pielietojums ir neizbēgams.

Nozares speciālisti uzskata, ka šajā jomā ir liels potenciāls radīt arvien jaunas augsti vērtētas darbavietas. Tomēr Latvija šajos procesos varēs īsti piedalīties tikai tad, kad pašreizējo praksi veicinās un izkops daudz lielāki ieguldījumi IT un ar to saistītās jomās.

### **Juris Rozenvalds, Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātes dekāns**

Jaunākā „DNB Latvijas barometra” pētījuma dati liecina par samērā plašu e-pakalpojumu izmantošanu – to lietotāju skaits tuvojas pasaules tīmekļa lietotāju īpatsvaram valsts iedzīvotāju kopskaitā, turklāt tikai 7% aptaujāto uzskata, ka e-pakalpojumu izmantošana nesniedz nekādus ieguvumus.

Lielākā daļa lietotāju izmanto e-pakalpojumus sadzīvisku jautājumu risināšanai. Ņemot vērā pēdējā laika diskusijas par politiskās līdzdalības veicināšanas nepieciešamību, kā arī pieaugošās iespējas šajā nolūkā izmantot pasaules tīmekli, ievērtību pelna fakts, ka e-līdzdalības iespējas izmanto tikai 5% aptaujāto. Par acīmredzamu valsts struktūru neizdarību liecina nieka 3% aptaujāto, kuri ir izmantojuši e-parakstu.

### **Ieva Sircova, DNB bankas Elektronisko produktu daļas vadītāja**

Preču un pakalpojumu izplatīšana internetā turpina savu uzvaras gājienu. Gadiem rūpīgi koptā banku pieredze un pievilcīgais cenu piedāvājums ir pārliecinājies vairākumu iedzīvotāju finanšu pakalpojumus izmantot tieši internetā. Gados jaunāko cilvēku vidū pat trīs ceturtdaļas pēdējā gada laikā ir izbaudījuši iespēju elektroniski rīkoties ar sava maciņa saturu. Taču tikpat strauju uzvaras gājienu internetā pēdējos gados rāda arī tirdzniecības nozare, jauniešu vidū pat pārsniedzot banku pakalpojumu izmantošanu. Ja vēl pirms dažiem gadiem par iedzīvotāju „e-pieredzes” veidotājām varēja uzskatīt internetbankas, tad patlaban interneta veikali un sociālie tīkli pakāpeniski pārņem stafeti un jau drīzumā diktēs labas prakses principus pašreizējiem līderiem – bankām.

Likumsakarīgi, ka interesei par e-pakalpojumiem ir ciešs sakars ar ekonomisko aktivitāti, – jo augstāks izglītības līmenis, augstāki un regulārāki ienākumi, aktīvāka individuālā uzņēmējdarbība, jo aktuālāka ir interese par šo darījumu un jautājumu kārtēšanas veidu. „DNB Latvijas barometrs” parāda šīs intereses tikpat ciešo sakaru



arī ar personisko finanšu un valsts kopējās attīstības pozitīvu prognozi – sīkāka analīze liecina, ka pesimisti izvēli par labu elektroniskajiem pakalpojumiem izdara divreiz retāk nekā optimisti.

Šai likumsakarībai cēlonis ir arī aptaujāto novērtētās e-pakalpojumu priekšrocības – ekonomiskums, pieejamība jebkurā laikā un vietā. Slinkums vienmēr ir virzījis progresu, un e-pakalpojumi nav izņēmums. Jo vairāk cilvēkam ir „citu darīšanu”, jo mazāk piepūles viņš vēlas veltīt savas sadzīves kārtīšanai. Interneta vide kopumā kļūst arvien grafiskāka, intuitīvāka, citiem vārdiem sakot – modernāka. Planšetes, skārienjūtīgie ekrāni, mobilās aplikācijas – tas viss ir radīts, lai lietotājam padarītu produkta iegādi vienkāršāku, bieži vien pārvēršot to pat par rotaļu. Varbūt tieši tādēļ valsts un pašvaldību e-pakalpojumi tāpat kā e-paraksts pagaidām vēl nav izcīnījuši iedzīvotāju uzticību. Valsts, iestāde, paraksts – tas taču ir nopietni! Lai gan jāatzīst, ka problēma ir vairāk stereotipos un līdz šim pieticīgajā komunikācijā.

Runājot par pētījumā minētajiem e-pakalpojumu trūkumiem, jāpiebilst, ka cilvēkiem vispār piemīt izcilas spējas saskatīt traucēkļus sev apkārt. Lielākā daļa aptaujāto (59%) ir minējuši interneta pieejas trūkumu kā galveno e-pakalpojumu attīstības traucēkli, kad par reālu problēmu to norādījuši vien 15%. Otra būtiskākā problēma, pēc aptaujas rezultātiem, ir zemās interneta lietošanas prasmes (56%), tai pašā laikā savu neprasmi šai jomā atzīst vien 13% respondentu. 80% aptaujāto novērtējuši interneta ātrumu Latvijā zemāk, nekā liecina globālā pētījuma rezultāti. Tāpat gandrīz puse no aptaujātajiem akcentējuši kādu no drošības faktoriem (informācijas „noplūšanu” vai viltošana, tehniskas problēmas), kas ir vēl viens dabas dots „talants” – baidīties no nezināmā. Taču nezināšanu var ārstēt, tādējādi mainot arī stereotipus. Katrā ziņā e-pakalpojumiem ir milzīgs potenciāls, un esam būtisku pārmaiņu priekšā. Tas sola daudz interesantas pieredzes visiem – gan e-pakalpojumu sniedzējiem, gan lietotājiem.

### **Veiko Spolītis, politologs, Rīgas Stradiņa universitātes lektors**

Latvija ir viena no vadošajām valstīm Eiropas Savienībā (ES) interneta ātruma ziņā, kas iespējams gan salīdzinoši mazā valsts ģeogrāfiskā mēroga, gan arī informācijas tehnoloģiju (IT) nozares speciālistu entuziasma dēļ apvienojumā ar VAS „Lattelecom” un citu kompāniju veiksmīgo darbību. „DNB Latvijas barometrs” diemžēl atklāj, ka absolūtais vairākums respondentu nav informēti par šiem faktiem, un tikai 12% respondentu spēja precīzi atbildēt uz jautājumu par interneta ātrumu Latvijā salīdzinājumā ar citām valstīm. Tā ir specifiska informācija, par kuru ierindas pilsoņi var arī nebūt informēti, tomēr konstanta piektā daļa respondentu, kuriem vispār nav viedokļa par e-pakalpojumiem (un 28%, kuri norāda, ka pēdējā gada laikā nav izmantojuši internetu), norāda uz to, ka pieslēgums internetam var veicināt vecāku iedzīvotāju grupu sociāli ekonomiskās situācijas uzlabošanu (pieņemot, ka šai jomā „nezinošo” un „neaktīvo” respondentu vairākums ir vecāka gada gājuma cilvēki un ka par interneta vidi tradicionāli zinošāka ir tieši jaunatne).

Trešdaļa respondentu izmanto internetu, lai iepirktos, bet mazliet vairāk nekā puse – lai veiktu dažādus maksājumus. 42% respondentu lemj par labu e-pakalpojumiem, ja tādi ir pieejami, kas ir pozitīvs rādītājs, salīdzinot ar citām ES valstīm, - kaut arī Latvija joprojām šajā ziņā atpaliek no Igaunijas un dažām Skandināvijas valstīm. Problēma, ar kuru nākotnē būs jāstrādā, ir iedzīvotāju neinformētība par e-pakalpojumu iespējām un interneta pieejamības ierobežojumi, uz kuriem norādījuši gandrīz 60% respondentu.

Novērtējot e-pakalpojumu priekšrocības, absolūts vairākums respondentu norāda uz e-pakalpojumu kā uz laika un citu resursu ietaupītāju. Tomēr tikai nieka 5% respondentu izmanto internetu, lai līdzdarbotos sabiedriskajos procesos, un šī nesakritība ir viens no iemesliem Latvijas hroniskajām problēmām ar sabiedrības iesaisti demokrātijā un publiskajā pārvaldē. Šis ir resurss, kuru nākotnē Latvijas pilsoņu grupas noteikti varētu izmantot pilnvērtīgāk.

### **Ieva Strode, tirgus un sabiedriskās domas pētījumu centra „SKDS” sociālo un politisko projektu direktore**

Zīmīgi, ka absolūtais vairākums no tiem, kuri vispār izmanto e-pakalpojumus (56%), ir izmantojuši iespēju veikt maksājumus un citas banku operācijas (53% no visiem iedzīvotājiem, kas savukārt veido aptuveni 95% no tiem, kuri ir izmantojuši e-pakalpojumus). Nākamo populārāko e-pakalpojumu veidu – iepirkšanos interneta vidē – ir izmantojuši 29% iedzīvotāju jeb 52% no tiem, kuri vispār izmantojuši kādu e-pakalpojumu.

Valsts un pašvaldības iestāžu pakalpojumi ir salīdzinoši mazāk populāri - tos izmantojuši 12% respondentu. Interesanti atzīmēt, ka vismazāk populārais ir e-paraksts, neraugoties uz to, ka tā ieviešana jau ilgstoši ir politiskajā dienaskārtībā, turklāt biežāk minētais izskaidrojums tā mazajai izplatībai ir nepietiekamā informācija par tā saņemšanu un lietošanas iespējām.

Jāatzīmē, ka, raksturojot e-pakalpojumu priekšrocības, aptaujas dalībnieki galvenokārt uzsvēruši iedzīvotāju ieguvumus – naudas un laika ekonomiju, kā arī iespējas šos pakalpojumus izmantot sev izdevīgā vietā un laikā. Pakalpojumu sniedzēju ieguvumi iedzīvotājiem šķituši mazāk svarīgi, pat ja tas paredz valsts līdzekļu taupīšanu.

Lai arī raksturojot, kas viņiem personiski traucē izmantot e-pakalpojumus, iedzīvotāji biežāk minējuši bažas pieļaut kļūdas dokumentu aizpildīšanā un iesniegšanā, nevis e-pakalpojumu nedrošību, priekšstats, ka informācija internetā var noplūst vai tikt viltota, ir samērā izplatīts. Tiesa, par daudz nozīmīgāku šķērslī e-pakalpojumu izmantošanai atzīta nepietiekamā pieeja internetam un zināšanu trūkums darbā ar to.

Jāteic, arī šajā pētījumā parādās Latvijas iedzīvotāju neticība valsts panākumiem – faktisko 5. vietu interneta ātruma ziņā minējuši vien 12% respondenti.

## **Viesturs Šelģmanovs-Plešs, Latvijas Interneta asociācijas izpilddirektors**

„DNB Latvijas barometra” rezultāti liecina, ka pēdējo 12 mēnešu laikā e-parakstu lietojuši 3% respondentu. It kā nav daudz, bet pēc būtības tas ir interesants skaitlis, jo tādā gadījumā ir vairāk nekā 60 000 fizisku personu, kuras jau patlaban ar valsts pārvaldi un savstarpēji apmainās ar elektroniski parakstītiem dokumentiem.

Pakalpojumu saņēmēji joprojām kalpo kā spēcīgs dzinulis jaunu e-pakalpojumu radīšanā. 41% aptaujāto apgalvo – ja būtu iespējams izvēlēties, fizisko pakalpojumu aizstātu ar e-pakalpojumu. Lielākais bremsējošais faktors plašākai e-pakalpojumu izplatībai ir sarežģītais to saņemšanas process un ļoti skopi pieejamā informācija par esošajām iespējām. Labs piemērs ir 29% iedzīvotāju, kas regulāri iepērkas internetā, un 53% respondentu, kas ikdienā izmanto virtuālos banku pakalpojumus. Tie ir servisi, kas laika gaitā izauguši līdz tādām līmenim, ka spēj piedāvāt ērtu piekļuvi nepieciešamajiem pakalpojumiem. Līdzīgā lietotājam draudzīgā līmenī vajadzētu attīstīt arī pārējos sabiedrībā plaši pieejamos e-servisus.

## **Inguss Treiguts, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes Personu apliecināšanu dokumentu departamenta direktors**

„DNB Latvijas barometra” pētījuma dati par e-pakalpojumu izmantošanu jeb jomas, kurās e-pakalpojumu popularitāte ir visaugstākā, manuprāt, objektīvi raksturo, ka kopējais pieprasījums pēc privātā sektora pakalpojumiem ir augstāks nekā pēc publiskā sektora pakalpojumiem. Ir labi saprotams, ka rēķinu apmaksa vai preču iegāde ikdienā ir biežāk lietotami pakalpojumi nekā, piemēram, dzīvesvietas deklarēšana vai informācijas saņemšana no valsts reģistriem neatkarīgi no tā, vai pakalpojums tiek sniegts klātienē vai elektroniskā veidā. Līdz ar to arī atbilstošie e-pakalpojumi bauda lielāku popularitāti. Papildus jāņem vērā, ka tādiem e-pakalpojumiem kā interneta bankas, elektroniskā maksājumu apstrāde un interneta veikali ir senāka vēsture nekā publiskā sektora piedāvātajiem e-pakalpojumiem, tāpēc tiem uzticas un par to ērtumu praksē ir pārliecinājušies vairāk iedzīvotāju.

Nenoliedzami, arī publiskā sektora e-pakalpojumiem ir potenciāls iemantot lielāku popularitāti, ko apliecina arī pētījuma rezultāti, – 42% respondentu izvēlas saņemt e-pakalpojumus, ja tādi ir pieejami. Lai to panāktu, pirmkārt, jā rūpējas, lai e-pakalpojums būtu ērts un vienkārši saprotams, otrkārt, jānodrošina resursu ietaupījums pakalpojuma saņēmējam (un, vēlams, arī pakalpojuma sniedzējam), samazinot pakalpojuma sniegšanas un saņemšanas izmaksas. Tāpat ir būtiski meklēt sinerģiju starp privātā un publiskā sektora pakalpojumiem – kā labu piemēru šeit var minēt interneta banku autentifikācijas līdzekļu izmantošanu piekļuvei publiskā sektora e-pakalpojumiem, savukārt nākotnē personas apliecināšanu jeb elektroniskās identifikācijas kartes (eID) varētu izmantot piekļuvei arī privātā sektora e-pakalpojumiem, tostarp interneta bankām.

Runājot par pētījuma rezultātiem attiecībā uz e-paraksta izmantošanu, jāņem vērā, ka līdz šim iedzīvotājiem bijis pārāk maz pozitīvu stimulu savā rīcībā iegūt e-paraksta radīšanas līdzekļus. Sākotnējās izmaksas to iegādei bijušas augstākas par reāliem resursu ietaupījumiem, lietojot e-parakstu ikdienā (kas atbilstoši pētījuma rezultātiem ir viens no galvenajiem stimuliem e-pakalpojumu lietošanai), ja vien persona nav ļoti aktīva sarakstē ar valsts un pašvaldību iestādēm. eID izsniegšanas uzsākšanai un virtuālā e-paraksta risinājumam būtu jāatvieglo šie procesi, tomēr publiskajam sektoram būs grūti tikai ar saviem pakalpojumiem vien nodrošināt e-parakstam lielu popularitāti un pieprasījumu. Jau iepriekš minētais sinerģijas efekts starp publisko un privāto sektoru un iedzīvotājiem, kurā katra puse gūst savu resursu ietaupījumu, būtu vēlāmākais scenārijs turpmākai e-pakalpojumu un arī e-paraksta attīstībai.

Liela nozīme ir arī e-prasmju attīstībai sabiedrībā, sākot jau no pirmsskolas vecumu un neaizmirstot arī mūžizglītību, – būtisks ieguvums ir datoru un interneta pieejamība, piemēram, bibliotēkās, kas pavērusi iespējas apgūt e-prasmes iedzīvotāju daļai, kam šī infrastruktūra nav pieejama darbā vai mājās.

## **Ieva Vanaga, Centrālās statistikas pārvaldes Tirdzniecības un pakalpojumu statistikas daļas vecākā referente**

Tas, ka 56% „DNB Latvijas barometra” aptaujāto pēdējā gada laikā lietojuši kādu e-pakalpojumu, vērtējams kā pietiekami augsts rādītājs, īpaši ņemot vērā apstākli, ka pēc Centrālās statistikas pārvaldes datiem pēdējo piecu gadu laikā interneta lietotāju īpatsvars ir pieaudzis par 13 procentpunktiem, kā arī Latvijā pieaudzis piedāvāto e-pakalpojumu klāsts. Šis rādītājs ilustrē to, ka iedzīvotāji ir novērtējuši iespējas taupīt laiku un resursus, izmantojot e-pakalpojumus. Turklāt Eiropas Savienības (ES) statistikas biroja „Eurostat” dati rāda, ka Latvijā internetbanku lietotāju īpatsvars ir augstāks nekā vidēji ES. Arī sadarbībai ar valsts un sabiedriskajām iestādēm Latvijā internetu izmanto vairāk iedzīvotāju nekā vidēji ES.

Tomēr samērā vienmērīgais atbilžu sadalījums jautājumā par Latvijas vietu pasaulē interneta ātruma ziņā uzskatāmi parāda, ka Latvijas iedzīvotājiem trūkst informācijas par sasniegumiem interneta attīstībā.

„DNB Latvijas barometra” pētījums arī parāda, ka turpmāku e-pakalpojumu popularitātes pieaugumu varētu sekmēt interneta lietotāju skaita pieaugums. E-pakalpojumu priekšrocības īpaši varētu novērtēt vecāka gadagājuma cilvēki, taču tieši šajā grupā ir viszemākais interneta lietotāju īpatsvars, ko var izskaidrot gan ar IT zināšanu trūkumu, gan ierobežotajām materiālajām iespējām. Vecākiem cilvēkiem pietrūkst informācijas par interneta sniegtajām e-pakalpojumu lietošanas iespējām un to priekšrocībām.

## **Ēriks Zēgelis, Rīgas domes Informācijas tehnoloģiju centra direktors**

Lai gan pētījumā nav minēti dati par e-pakalpojumu lietošanas dinamiku gadu griezumā, esmu pārliecināts, ka ar katru gadu būtiski pieaug to lietotāju skaits. Pozitīvi vērtējama sabiedrības izpratne par ieguvumiem, ko dod e-pakalpojumi. Tas parāda e-pakalpojumu ārkārtīgi lielo nozīmi sabiedrības izaugsmē un to, ka privātais, valsts un pašvaldības sektors ir uz pareizā ceļa.

Tam, ka trešdaļa „DNB Latvijas barometra” respondentu izvēlas saņemt pakalpojumus klātienē un ka 16% neizmanto e-pakalpojumus, lai izvairītos no pārpratumiem, skaidrojums ir vienkāršs. Lielākajā daļā gadījumu procedūras, kas jāievēro, lai saņemtu publiskā sektora pakalpojumus (tostarp e-pakalpojumus), ir sarežģītas, sastādītas tā, lai būtu ievēroti visi spēkā esošie normatīvie dokumenti, kuri savukārt rakstīti tā, ka tos spēj „tulkot” tikai kvalificēti juristi. Tādējādi „vienkāršajam” cilvēkam orientēties daudzajos juridiskajos formulējumos ir grūti, kas savukārt rada visai lielu iespēju pieļaut kļūdas un neprecizitātes elektroniskā pakalpojuma pieprasīšanas laikā, paildzinot kopējo pakalpojuma saņemšanas laiku. E-pakalpojumu aprakstos un instrukcijās arī nevar pilnībā izbēgt no juridiskās valodas un terminoloģijas, jo pretējā gadījumā iestādei var draudēt nepatīkšanas par neprecīzas informācijas sniegšanu.

Vislielākās grūtības saredzamas apmācību procesā. Lielākoties visi pakalpojumi tiek veidoti, lai iespējami vienkāršāk varētu sasniegt mērķi, taču kaut nelielām datorzināšanām cilvēkam ir jābūt. Datoru lietošanas apmācības būtu nepieciešamas pilnīgi visiem, kas vēl nelieto e-pakalpojumus. Ieguldot gan valsts, gan privāto finansējumu šajā aktivitātē, ieguvums būtu milzīgs gan pašam indivīdam, gan privātajam un publiskajam sektoram, līdz ar to arī valstij kopumā.

Visa informācijas un komunikācijas tehnoloģiju nozare, tostarp arī e-pakalpojumi, attīstītos vēl straujāk un produktīvāk, ja valstī būtu institūcija, kas strādātu pie šīs jomas izaugsmes un būtu „virs” ministrijām.

**PIELIKUMI****„DNB Latvijas barometra” Nr.44 aptaujas tehniskā informācija**

PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
ĢENERĀLAIS KOPUMS	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 74 gadiem
PLĀNOTĀS IZLASES APJOMS	1000 respondenti (ģenerālajam kopumam reprezentatīva izlase)
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1000 respondenti
IZLASES METODE	Stratificētā nejaušā izlase
STRATIFIKĀCIJAS PAZĪMES	Administratīvi teritoriālā
APTAUJAS VEIKŠANAS METODE	Tiešās intervijas respondentu dzīves vietās
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visi Latvijas reģioni (114 izlases punkti)
APTAUJAS VEIKŠANAS LAIKS	No 09.12.2011. līdz 21.12.2011.

**SASNIEGTĀS IZLASES SALĪDZINĀJUMS AR IEDZĪVOTĀJU STATISTIKU**

	Respondentu skaits izlasē (%) pirms svēršanas	Respondentu skaits izlasē (%) pēc svēršanas	LR IeM PMLP Iedz. reģ. dati uz 07.09.2011.
<b>KOPĀ</b>	100.0	100.0	100.0
<b>REĢIONS</b>			
Rīga	33.7	31.8	31.8
Pierīga	17.7	17.5	17.5
Vidzeme	10.6	10.3	10.3
Kurzeme	12.4	13.1	13.1
Zemgale	12.7	12.3	12.3
Latgale	12.9	15.0	15.0
<b>DZIMUMS</b>			
Vīrieši	45.1	47.2	47.2
Sievietes	54.9	52.8	52.8
<b>TAUTĪBA</b>			
Latvieši	59.5	57.9	57.9
Citi	40.5	42.1	42.1
<b>VECUMS</b>			
18 - 24 g.v.	12.7	13.8	13.8
25 - 34 g.v.	16.2	19.7	19.7
35 - 44 g.v.	16.7	18.5	18.5
45 - 54 g.v.	20.7	19.2	19.2
55 - 74 g.v.	33.7	28.7	28.7
<b>STATUSS</b>			
Strādājošie	56.5	58.8	
Nestrādājošie	43.5	41.2	
<b>IZGLĪTĪBA</b>			
Pamata	11.9	12.2	
Vidējā, vidējā speciālā	65.6	65.5	
Augstākā	22.5	22.3	
<b>PILSONĪBA</b>			
LR pilsoņi	82.5	82.7	
Respondenti bez LR pilsonības	17.5	17.3	

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

## „DNB Latvijas barometra” Nr.44 aptaujā izmantotā anketa

### I DAĻA - INDIKATORI

**N1. Vai, Jūsaprāt, situācija Latvijā kopumā attīstās pareizā vai nepareizā virzienā?**

Pareizā	1
Nepareizā	2
Grūti pateikt/ NA	8

**N2. Kā Jūs šobrīd vērtējat Latvijas valdības darbu? Vai Jūs ar to esat...**

Pilnībā apmierināts	1
Drīzāk apmierināts	2
Drīzāk neapmierināts	3
Pilnībā neapmierināts	4
Grūti pateikt/ NA	8

**N3. Kā Jūs novērtētu pašreizējo Latvijas ekonomikas stāvokli? Vai, Jūsaprāt, tas ir...**

Ļoti labs	1
Drīzāk labs	2
Viduvējs	3
Drīzāk slikts	4
Ļoti slikts	5
Grūti pateikt/ NA	8

**N4. Vai, Jūsaprāt, Latvijas ekonomikas situācija šobrīd kopumā uzlabojas, nemainās vai arī pasliktinās?**

Uzlabojas	1
Pasliktinās	2
Nemainās	3
Grūti pateikt/ NA	8

**N5. Domājot par Latvijas ekonomikas stāvokli pēc 12 mēnešiem, vai, salīdzinot ar pašreizējo situāciju tas, Jūsaprāt, visdrīzāk būs...**

ievērojami uzlabojies	1
Nedaudz uzlabojies	2
Nebūs mainījies	3
Drīzāk pasliktinājies	4
ievērojami pasliktinājies	5
Grūti pateikt/ NA	8

**N6. Kā Jūs novērtētu savu/ savas ģimenes pašreizējo finansiālo stāvokli? Vai, Jūsaprāt, tas ir...**

Ļoti labs	1
Drīzāk labs	2
Viduvējs	3
Drīzāk slikts	4
Ļoti slikts	5
Grūti pateikt/ NA	8

**N7. Domājot par Jūsu un Jūsu ģimenes materiālo stāvokli pēc 12 mēnešiem, vai, salīdzinot ar pašreizējo situāciju tas, Jūsaprāt, visdrīzāk būs...**

ievērojami uzlabojies	1
Nedaudz uzlabojies	2
Nebūs mainījies	3
Drīzāk pasliktinājies	4
ievērojami pasliktinājies	5
Grūti pateikt/ NA	8

**N8. Kādas, Jūsaprāt, šobrīd kopumā ir iespējas Latvijā atrast labu darbu? Vai, Jūsaprāt, tās ir...**

Ļoti labas	1
Drīzāk labas	2
Viduvējas	3
Drīzāk sliktas	4
Ļoti sliktas	5
Grūti pateikt/ NA	8

## II DAĻA – E-PAKALPOJUMI

**R1. Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat izmantojis/-usi e-pakalpojumus šādās jomās? (Izsniegt kartīti R1, atzīmēt visus piemērotos atbilstošos variantus!)**

Veicu dažādus <b>maksājumus</b> un citas banku operācijas (interneta banku pakalpojumi)	1
Dažādu <b>pirkumu</b> veikšanai (interneta veikalos, biļešu iegāde u.c.)	2
Izmantojis <b>uzņēmumu e-pakalpojumus</b> (t.sk. elektroniski pieteicies uz pakalpojumu, apmeklējumu (piem., noteiktā laikā, „nodevis” rādītājus par patērētajiem pakalpojumiem u.t.t.))	3
Izmantojis <b>valsts un pašvaldības e-pakalpojumus</b> (iesniedzis datus dažādiem reģistriem, iesniedzis dokumentus, iesniegumus, saņēmis informāciju no reģistriem, izziņas, atļaujas u.c.)	4
Izmantojis <b>izglītības iestāžu e-pakalpojumus</b> (elektroniskā reģistrācija bērnudārzu rindā, pieteikšanās studijām augstskolā, e-klase, augstskolu informatīvā sistēma (piem., LUIS) utt.)	5
Izmantojis <b>veselības e-pakalpojumus</b> („mani valsts apmaksātie veselības aprūpes pakalpojumi”, „mans ģimenes ārsts” u.c.)	6
Izmantojis <b>kultūras iestāžu e-pakalpojumus</b> (piem., reģistrēšanās, datubāzes u.tml.)	7
Izmantojis dažādas <b>e-līdzdalības</b> iespējas (piem., manabalss.lv)	8
Izmantojis <b>e-parakstu</b>	9
Izmantojis kādu citu e-pakalpojumu ( <i>norādiet, kādu!</i> ).....	10
Pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojis internetu, bet e-pakalpojumus nav izmantojis	11
Pēdējo 12 mēnešu laikā nav izmantojis internetu	12
Grūti pateikt/NA	98

**R2. Ja Jums nepieciešamais pakalpojums ir pieejams arī elektroniski, vai Jūs to izmantojat, ja nē – kādu iemeslu dēļ Jūs to neizmantojat? (Izsniegt kartīti R2, atzīmēt visas piemērotās atbildes!)**

Es izvēlos e-pakalpojumus, ja tādi ir pieejami	1	
Es izvēlos saņemt pakalpojumus klātienē, pa telefonu, pastu, jo ...	Man nav pieejams internets	2
	Es nepietiekami labi protu strādāt ar datoru, internetu	3
	E-pakalpojumu izmantošana ir sarežģīta (nav saprotams, kas un kur ir jāieraksta u.t.t.)	4
	Neuzticos internetam, baidos, ka dati var „noplūst” vai tikt viltoti	5
	Es labāk personīgi parunāju ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no pārpratumiem vai kļūdām	6
Cita iemesla dēļ ( <i>norādi!</i> ).....	7	
Man nav bijis tādas situācijas, kad jāizvēlas, vai izmantot e-pakalpojumu vai nē	8	
Grūti pateikt/NA	98	

**R3. Kā Jums šķiet, kas ir galvenie ieguvumi no e-pakalpojumu izmantošanas? (Izsniegt kartīti R3, atzīmēt visas piemērotās atbildes!)**

Lietotāji (iedzīvotāji, uzņēmumi) var ietaupīt resursus (naudu, laiku u.c.)	1
Pakalpojumu sniedzēji (valsts vai pašvaldības iestādes) var ietaupīt resursus (mazāk cilvēku nepieciešams iedzīvotāju apkalpošanai u.c.)	2
E-pakalpojumus var izmantot ārpus iestāžu darba laika	3
E-pakalpojumus var izmantot, atrodoties citā pilsētā vai valstī	4
Izmantojot e-pakalpojumus, katrs var strādāt sev piemērotā tempā, neviens nesteidzina	5
E-pakalpojumi ļauj to lietotājiem (iedzīvotājiem, uzņēmumiem) iespēju pašiem ērti apkopot informāciju (piem., par saviem darījumiem, īpašumiem)	6
E-pakalpojumu izmantošana ir moderna, mūsdienīga	7
E-pakalpojumi ļauj apvienot dažādus valsts reģistrus, un informācija ir precīzāka	8
Informācijas uzkrāšana elektroniskā formā ļauj valsts iestādēm sekot līdzi, vai nenotiek kādas nelikumības, tās novērst	9
Cits ( <i>norādi!, kāds</i> ).....	10
Nav ieguvumu	11
Grūti pateikt/NA	98

**R4. Kā Jums šķiet, kas ir e-pakalpojumu trūkumi? (Izsniegt kartīti R4, atzīmēt visas piemērotās atbildes!)**

Ne visiem iedzīvotājiem ir pieejams internets	1
Latvijā ir pārāk lēns internets	2
Ne visi iedzīvotāji prot labi strādāt ar internetu	3
Turēt personisko informāciju internetā nav droši, tā var „noplūst”	4
Informācija internetā var tikt viltota, mainīta	5
E-pakalpojumu sistēmā var būt tehniskas problēmas	6
Ir grūtāk saņemt konsultācijas neskaidrību gadījumā	7
E-pakalpojumu veidošana un uzturēšana rada papildus izmaksas to sniedzējiem (valsts vai pašvaldības iestādēm, uzņēmumiem)	8
E-pakalpojumi var radīt papildus izmaksas to saņēmējiem (piem., maksa par e-paraksta izmantošanu)	9
Cits (norādīt, kas).....	10
Nav trūkumu	11
Grūti pateikt/NA	98

**R5. Kurā vietā pasaulē, Jūsprāt, Latvija ir interneta ātruma ziņā?**

No 1. līdz 5. vietai	1
No 6. līdz 10. vietai	2
No 11. līdz 20. vietai	3
No 21. līdz 40. vietai	4
No 41. līdz 60. vietai	5
Zemāk nekā 60. vietā pasaulē	6
Grūti pateikt/NA [NEPIEDĀVĀT]	8

**R6. Kādēļ, Jūsprāt, e-paraksts Latvijā joprojām ir maz izplatīts? (Atzīmēt visas piemērotās atbildes!)**

Tā saņemšana ir sarežģīta	1
Tā izmantošana ir pārāk dārga	2
Ir pārāk maz pakalpojumu, kurus varētu izmantot ar e-parakstu	3
Pietrūkst informācijas par tā saņemšanu un lietošanas iespējām	4
Cilvēki labprātāk kārto dokumentus „taustāmā” veidā	5
Ir pagājis pārāk mazs laiks kopš tā ieviešanas	6
Cits iemesls (norādīt).....	7
Grūti pateikt/ NA	8

**Papildu informācija:**

Teika Lapsa

DNB bankas sabiedrisko attiecību vadītāja

Tel. 29161561

E-pasts: [teika.lapsa@dnb.lv](mailto:teika.lapsa@dnb.lv)