2. pielikums

**Valsts pakalpojumu pieteikšanas pieredze un vēlme pieteikt noteiktos kanālos: realitāte pret vēlmi**

Lai noskaidrotu valsts pakalpojumu pieteikšanas pieredzi un vēlmi pieteikt pakalpojumus noteiktos kanālos, tika analizēti **Latvijas iedzīvotāju aptaujas[[1]](#footnote-1)** dati, kas veikta projekta “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings” ietvaros.

Latvijas iedzīvotāju aptaujā tika noskaidrota pakalpojumu pieteikšanas pieredze pēdējos trijos gados. Pēdējo trīs gadu laikā jebkādu no populārākajiem valsts pakalpojumiem vai valsts pakalpojumiem, par kuriem iedzīvotāji ir atcerējušies, ir pieteikuši 87% iedzīvotāju vecumā no 18 līdz 74 gadiem (*jautājuma formulējums: Q4. Vai pēdējo 3 gadu laikā esat pieteicis/-kusi kādu no šiem pakalpojumiem?*)

Vidēji viens aptaujātais pieteicis 1,28 pakalpojumus klātienē un 2,29 pakalpojumus elektroniski, kopumā 3,57 pakalpojumus pēdējo 3 gadu laikā (*jautājums: Q6. Kādā veidā Jūs pieteicāt [pakalpojums]*?). Īpaši liels pakalpojumu “komplekts” ir bijis jaunajām māmiņām (*nodarbinātības statuss: mājsaimniece vai atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā*), kuras vidēji pieteikušas 2,46 pakalpojumus klātienē, bet 2,65 – elektroniski (pat vidēji 5,11 pakalpojumus).

No pieteiktajiem pakalpojumiem 59% kādu no pakalpojumiem ir pieteikuši klātienes kanālā, bet 77% - vismaz kāds no pieteikumiem ir bijis pieteikts elektroniski.

Dažādos kanālos pakalpojumus ir pieteikuši 36% pakalpojumu pieteicēju, 23% - tikai klātienē, bet 41% - tikai elektroniski. Šī aktuālā kanālu daudzveidība būtiski atšķiras dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās[[2]](#footnote-2). Tikai 8% pieteikuši pakalpojumus gan elektroniski, gan klātienes kanālā, tātad var noteikt, kurās grupās, kuri pieteikšanas kanāli bijuši izplatītāki.

Interneta nelietotāji, kā arī pensionāri, iedzīvotāji vecumā no 65 līdz 74 gadiem, nestrādājošie, mājsaimnieces vai bērna kopšanas atvaļinājumā esošie, kā arī iedzīvotāji ar zemiem personiskajiem ienākumiem (līdz 300 EUR mēnesī), retāki un retie interneta lietotāji (ne katru dienu; lieto internetu reizi nedēļā vai retāk) ir tās grupas, kuras galvenokārt pieteikušas pakalpojumus klātienē (>50% pieteikumu). Interneta neizmantotāju, pensionāru un iedzīvotāju vecumā virs 65 gadiem vidū lielākā daļa (>50%) pieteikuši pakalpojumus tikai klātienē.

Daudz grupās, galvenokārt, pakalpojumi pieteikti elektroniski. Lielākā daļa (>50%) vadītāju, speciālistu un iedzīvotāji ar augstiem ģimenes un personīgajiem ienākumiem (>600 eur mēnesī) pieteikuši pakalpojumus tikai elektroniski.

Kopumā interneta lietošanas regularitāte ir būtiskākais kritērijs, pēc kura atšķiras pakalpojumu pieteikšanas kanāli. Nodarbošanās statuss un vecums arī ir kritēriji, kuros ir vērojamas zināmas atšķirības.

1. *attēls. Pakalpojumu pieteikšanas pieredze Latvijas iedzīvotājiem:*

*no klātienes līdz e-kanālam*

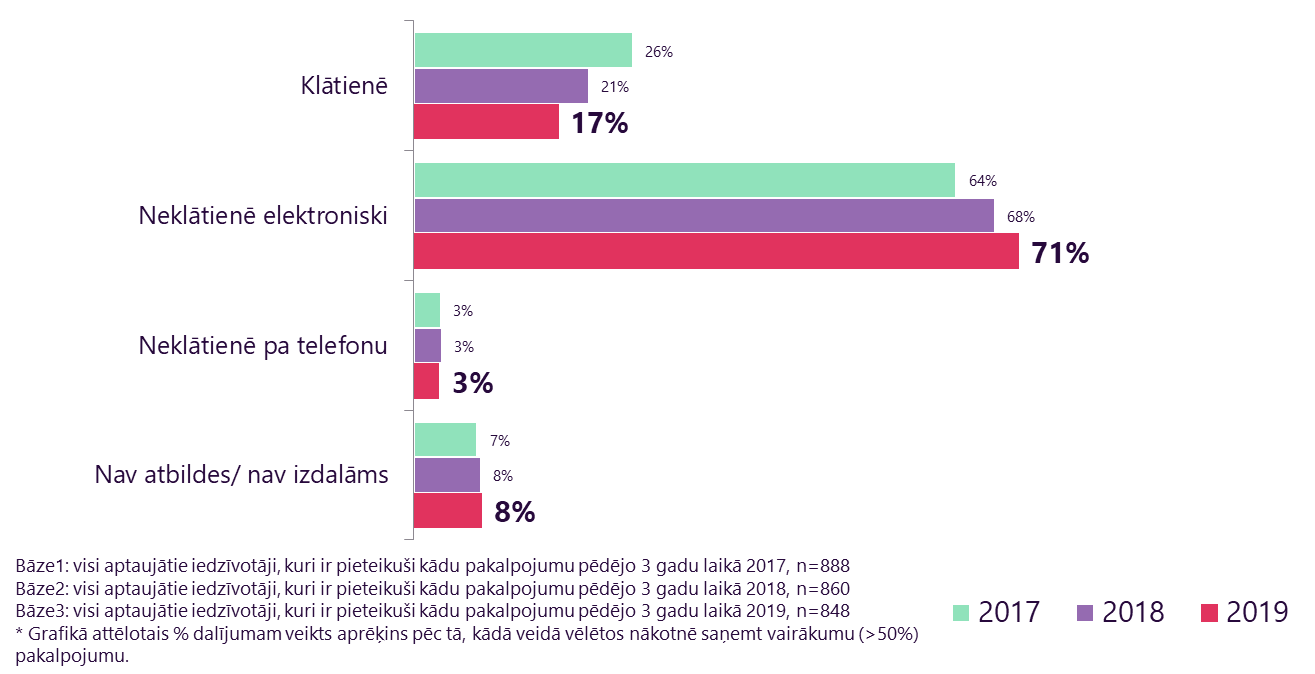


## **1.1. Realitātes un vēlmju atšķirības**

Nākotnē vairums no tiem iedzīvotājiem, kuri līdz šim ir pieteikuši kādu no valsts vai pašvaldības iestāžu pakalpojumiem, tos vēlētos pieteikt neklātienē – elektroniski. No 26% 2017. gadā uz 17% šī gada pētījumā ir samazinājies to iedzīvotāju skaits, kuri valsts vai pašvaldību pakalpojumus vēlētos pieteikt klātienē (skat. 2. attēlu).

1. *attēls. Respondentu vēlamais pakalpojumu pieteikšanas veids*

*no 2017.gada līdz 2019.gadam*



3. attēlā iekļautas gan dažādas **sociāli demogrāfiskās grupas**, gan iedzīvotāji pēc viņu **pakalpojumu pieteikšanas kanālu pieredzes** (noteikta veida elektroniski pieteiktie pakalpojumi, noteiktos klātienes kanālos pieteiktie pakalpojumi).

Kopumā **aktīvākās e-grupas realitātē** (>74 no 100 elektroniski pieteikto pakalpojumu apjoms) ir vadītāji, speciālisti, iedzīvotāji ar augstiem ienākumiem (601 un vairāk EUR (ģim.); 601 un vairāk EUR (pers.)), kā arī iedzīvotāji vecuma grupā no 25 līdz 34 gadiem. Aktīvākās grupas ir arī tās, kuras kādu no pakalpojumiem ir pieteikušas elektroniski.

Ir samērā daudz grupas, kurās realitātē elektroniskie pieteikto pakalpojumu īpatsvars ir augstāks, nekā vidēji, bet vēlme pieteikt elektroniski attiecībā pret realitāti ir lielāka, nekā kopumā visu iedzīvotāju vidū. Tās var nosaukt par **aktīvākās e-grupas vēlmē.** Šajā grupā ietilpst: ģimenes ar bērnu/-iem un bērniem vecumā līdz 18 gadiem, Rīgā dzīvojošie, iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 24 gadiem un no 35 līdz 44 gadiem, iedzīvotāji dzīvojoši 3 cilvēku mājsaimniecībās, kā arī pašnodarbinātie, uzņēmēji, zemnieki.

Papildus jānorāda, ka tieši **jaunās māmiņas** izceļas **elektroniskās pieteikšanās** realitātes un vēlmju atšķirībās, jo lai gan līdz šim jaunās māmiņas daudz pakalpojumu pieteikušas elektroniski, tomēr šajā grupā vēlamais kanāls izteikti ir elektroniskais kanāls. Tie iedzīvotāji, kuri kādu no pakalpojumiem ir **pieteikuši klātienē**, kopumā ir nedaudz aktīvāki turpmāk pieteikt pakalpojumus elektroniski, bet **VPVKAC klienti** ir īpaši aktīvi vēlmē pieteikt pakalpojumus elektroniski – **klātienē : elektroniski** pieteikto pakalpojumu attiecība šajā grupā ir **2:1** (33 no 100 elektroniski), bet vēlme ir **1:2** (65 no 100 elektroniski).

Savukārt, atšķirībā no dažādām grupām, pirmspensijas vecuma iedzīvotāji (55-64 gadi) ir stabilāki savās vēlmēs – 51 no 100 realitātē, bet faktiski tie paši 53 no 100 vēlmēs.

**Interneta neizmantotāji** (10% no Latvijas iedzīvotājiem), galvenokārt, gan pašlaik, gan turpmāk vēlētos izmantot iespēju pieteikt pakalpojumus klātienē. Šī grupa būtiski atšķiras no citām sociāli demogrāfiskajām grupām.

1. *attēls. Pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas pieredze un vēlme Latvijas iedzīvotājiem[[3]](#footnote-3)*



Arī **vecuma grupās** redzamas atšķirības. Iedzīvotāji **līdz 44 gadu** **vecumam** izrāda izteiktāku vēlmi pieteikt pakalpojumus elektroniski, bet no 45 gadiem līdz pensijas vecumam (62 gadu ieskaitot) ir pietiekami aktīvi e-pakalpojumu pieteikšanā, bet konservatīvāki savās vēlmēs izmantot izteiktāk elektronisko kanālu pakalpojumu pieteikšanā, savukārt, pensijas vecuma iedzīvotāji (63 līdz 74 gadi) gan realitātes, gan vēlmju ziņā pakalpojumus biežāk piesaka klātienē.

Jāatzīmē, ka iedzīvotāji līdz 44 gadiem dažādās vecuma grupās pakalpojumu pieteikšanas pieredzē un vēlmēs pieteikt pakalpojumus dažādos kanālos būtiski neatšķiras. Piemēram, jauniešu vecumā no 18 līdz 24 gadiem pieredze un vēlmes būtiski neatšķiras no 40 līdz 44 gadu veco iedzīvotāju pieredzes un vēlmes.

1. *attēls. Pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas pieredze un vēlme*

*Latvijas iedzīvotājiem – detalizētas vecuma grupas[[4]](#footnote-4)*



## **1.2. Pāriešana uz elektronisku pakalpojumu pieteikšanu**

4. attēlā redzama iedzīvotāju sadalījums procentos, kuri vēlētos mainīt pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas kanālu, proti, turpmāk pieteikt pakalpojumu citā kanālā. Metodoloģiski katra vēlme saņemt attiecīgo pakalpojumu (piemēram, VID gada ienākumu deklarācija) turpmāk elektroniski, ja iepriekš klātienē “+1”, bet otrādi – “-1”. Ja vēlas saņemt tajā pašā kanālā – “0”.

Tikai 6%, kas tomēr ir salīdzinoši daudz, vēlētos pāriet no e-pakalpojumu pieteikšanas uz klātieni. Lielākā daļa vēlētos saglabāt līdzšinējo kanālu (64%) vai pāriet no klātienes uz e-pakalpojumiem (pat 30%). Kanāla vēlmes maiņa no klātienes uz elektronisko kopumā liecina par salīdzinoši konservatīvu noskaņojumu abos virzienos – pat 65% iedzīvotāju negrasās mainīt kanālu. Ja bija pieteikuši attiecīgo pakalpojumu elektroniski, tad vēlas arī turpmāk pieteikt to elektroniski un līdzīgi arī klātienē pakalpojumu pieteicēju vidū. Tomēr pat 30% gadījumu iedzīvotāji, kas pieteica pakalpojumus klātienē, turpmāk to vēlētos pieteikt elektroniski.

1. *attēls. Kanāla vēlmes maiņa no klātienes uz elektronisko*



Summāri 2% iedzīvotāju pat vairāk kā 5 pakalpojumus pieteikuši klātienē. 95% pieteikto **pakalpojumu pieteikšanas pieredzes starpība**, ko var izteikt ar elektroniski pieteikto pakalpojumu skaits mīnus klātienē pieteiktajiem pakalpojumiem svārstās robežās no -5 līdz +5.

1. *attēls. Pašreizējā pakalpojumu pieteikšanas pieredzes kanālos starpība*

*(elektroniski mīnus klātiene)*



Līdzīgi kā 2. attēlā, arī 6. attēlā par pāreju uz pakalpojumu pieteikšanu elektroniski, **jaunās māmiņas** izceļas gan ar vidēji daudz pieteiktiem pakalpojumiem (par to norāda apļa diametrs – jo lielāks aplis, jo vairāk pakalpojumu vidēji attiecīgajā grupā pēdējo trīs gadu laikā iedzīvotāji pieteikuši pakalpojumus; lielākais aplis ir vidēji 5,1 pakalpojums grupā, mazākais – 1,8), gan ar to, ka pie pašreizējā sadalījuma klātiene : elektroniski (57:43), turpmāk to izteikti vēlētos pieteikt elektroniski – klātiene : elektroniski (31:69).

Kopumā pastāv statistiski nozīmīga saistība (korelācijas koeficients 0,42 no 1) starp **pieteikto pakalpojumu skaitu** un **vēlme “pāriet” no klātienes uz elektronisko kanālu[[5]](#footnote-5)**. Tas ir redzams arī 6. attēlā. Grupas, kuras galvenokārt piesaka pakalpojumus **elektroniski** – iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 34 gadiem un iedzīvotāji ar augstiem personīgajiem un ģimenes ienākumiem ir arī starp citām grupām, kas vidēji pieteikušas daudz pakalpojumu – vairāk kā 4 pakalpojumi pēdējos trīs gados. Un otrādi - grupas, kuras galvenokārt piesaka pakalpojumus **klātienē** – interneta neizmantotāji, pensijas vecuma iedzīvotāji vecumā no 65 līdz 74 gadiem un arī pensionāri vai tie, kuri saņem invaliditātes pensiju, vidēji pēdējos trīs gados ir pieteikuši arī vismazāk pakalpojumu – no 1,8 līdz 2,6 pakalpojumiem. Viena cilvēka mājsaimniecībās dzīvojošie arī ir starp tām grupām, kuru pārstāvji pieteikuši maz pakalpojumu – vidēji 2,6 pakalpojumus pēdējos 3 gados, bet nedaudz biežāk elektroniski, tomēr vēlme pieteikt pakalpojumus elektroniski nav izteikta (+0,2).

*7.  attēls. Noteiktā kanālā pieteiktie pakalpojumi un vēlme mainīt kanālu sociāli demogrāfiskajās grupās*



Galu galā kopējo e-pakalpojumu pieteikšanas pieredzi visizteiktāk ietekmē pieteikšanas ātrums, izslēdzot apkalpošanas vērtējumu vai otrādi – apkalpošana (korel.koef. 0,79), izslēdzot ātrumu. Kolinearitātes dēļ e-pakalpojumu gadījumā ātrums ~ apkalpošana (korel.koef. 0,70).

1. Latvijas iedzīvotāju aptauja veikta pētījuma “Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings” ietvaros 2017., 2018., 2019. gadā. Aptaujas dati un rezultāti publicēti VARAM tīmekļvietnē, sadaļā “Pētījumi E-pārvaldes jomā”: <http://www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321> [↑](#footnote-ref-1)
2. Tālākam izvērtējumam noderīgās sociāli demogrāfiskās un paradumu pazīmes ir: vecuma grupas; tautība; nodarbošanās (izvērsts un fakts); cilvēku skaits mājsaimniecībā; mājsaimniecības tips; bērni mājsaimniecībā; ienākumi (personīgie un ģimenes); vēlamā saziņas valoda; interneta lietošanas biežums (dažādos apvienojumos); eID kartes esamība. [↑](#footnote-ref-2)
3. Vēlme pieteikt pakalpojumu elektroniski: izteikta koeficientā no 0 līdz 100 (jeb īpatsvarā 0% līdz 100%), kur 0 - visus pakalpojumus, kurus pieteica, turpmāk vēlētos pieteikt klātienē, bet 100 - visus pakalpojumus, kurus pieteica, turpmāk vēlētos pieteikt elektroniski.

   Realitāte jeb tas, kā faktiski pieteica pakalpojumu: izteikta koeficientā no 0 līdz 100 (jeb īpatsvarā 0% līdz 100%), kur 0 - visus pakalpojumus pieteica klātienē, bet 100 - visus pakalpojumus pieteica elektroniski.

   Lineārā vēlmju izmaiņu līkne sociāli demogrāfiskajās grupās skaidro 92% izmaiņu, ar funkciju y = 1,0513x + 7,742

   Lineārā vēlmju izmaiņu līkne pēc pieteikšanās kanāla skaidro 95% izmaiņu ar funkciju y = 0,6666x + 34,486 [↑](#footnote-ref-3)
4. Lineārā vēlmju izmaiņu līkne skaidro 89% izmaiņu, ar funkciju y = 1,0878x + 5,4442 [↑](#footnote-ref-4)
5. Kanāla vēlmes maiņa no klātienes uz elektronisko: +1, no elektroniskā uz klātieni -1, saglabāt kanālu 0.

   Pakalpojumu pieteikšanas pieredze kanālā: starpība starp elektroniski un klātienē pieteiktajiem pakalpojumiem: elektroniski – klātienē. [↑](#footnote-ref-5)