

**ZA4980**

**Flash Eurobarometer 243  
(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire  
Latvia (Latvian)**

## FLASH EUROBAROMETER

### Questionnaire

**D1. Dzimums** [NEJAUTĀT - ATZĪMĒT ATBILSTOŠO VARIANTU]

[1] Vīrietis

[2] Sieviete

**D2. Cik Jums gadu?**

[ ][ ] gadus vecs

[00] [ATTEIKUMS/NAV ATBILDES]

**D3. Cik Jums bija gadu, kad Jūs beidzāt pilna laika mācības?**

[Ierakstīt VECUMU, KAD TIKA PĀRTRAUKTA IZGLĪTĪBAS IEGŪŠANA]

[ ][ ] gadus vecs

[00] [JOPROJĀM MĀCĀS PILNA LAIKA IZGLĪTĪBU]

[01] [NEKAD NAV MĀCĪJIES PILNA LAIKA IZGLĪTĪBU]

[99] [ATTEIKUMS/NAV ATBILDES]

**D4. Runājot par Jūsu patreizējo nodarbošanos, vai Jūs teiktu, ka esat pašnodarbināts, algots darbinieks, fiziskā darba strādnieks vai arī Jūs teiktu, ka ka pašreiz nestrādājat algotu darbu? Vai tas nozīmē, ka Jūs esat...**

[JA ATBILDE TIEK SNIEGTA PAR PAMATA KATEGORIJU, NOLASĪT ATBILSTOŠĀS APAKŠKATEGORIJAS]

**- PAŠNODARBINĀTS**

→ i.e. :	- Fermeris / zemnieks, mežstrādnieks, zvejnieks .....	11
	- veikala īpašnieks, amatnieks .....	12
grāmatvedis, arhitekts, ...)	- Profesionālis, kuram ir privātprakse (jurists, praktizējošs ārsts, .....	13
	- Uzņēmuma vadītājs .....	14
	- Cits .....	15

**- Algots darbinieks**

→ i.e. :	- algots profesionālis (ārsts, jurists, grāmatvedis, arhitekts) .....	21
komercdirektors, cits direktors)	- vadošais menedžments, uzņēmuma vadītājs (ģenerāldirektors, .....	22
	- vidējais menedžments .....	23
	- Civildienesta ierēdnis .....	24
	- Biroja darbinieks .....	25
	- cits algots darbinieks (pārdevējs, medmāsa, utt...) .....	26
	- Cits .....	27

**- Fiziska darba strādnieks**

→ i.e. :	- Uzraugs, brigadieris .....	31
	- Fiziska darba strādnieks .....	32
	- nekvalificēts strādnieks .....	33
	- Cits .....	34

**- Nestrādā algotu darbu**

→ i.e. :	- māsaimnieks/māsaimniece .....	41
	- students (pilna laika dienas nodaļas) .....	42
	- pensionārs .....	43
	- darbu meklējošs .....	44

- Cits.....	45
- [Atteikums].....	99

**D6. Vai Jus teiktu, ka Jus dzivojat...**

- Rīga un Rīgas rajons .....	1
- cita pilsēta .....	2
- lauki / rajons ar mazāk kā 10.000 iedzīvotājiem .....	3
- [Atteikums].....	9

**D10. Vai Jums mājās ir pieejams interneta pieslēgums...**

ar iezvana pieeju, vai.....	1
pastāvīgais interneta pieslēgums, vai.....	2
Jums mājās nav interneta pieslēguma? .....	3
[Nezin/NA] .....	9

**Q1. Vai Jūs man nepateiktu, kurus no sekojošiem pakalpojumiem vai pakalpojumu sniedzējiem Jūs izmantojat?**

*[NOLASĪT – KATRĀ RINDIŅĀ VIENA ATBILDE – FILTRA JAUTĀJUMS: JA NOTEIKTI PAKALPOJUMI NETIEK IZMANTOTI, TAD IGNORĒT SEKOJOŠOS JAUTĀJUMUS PAR ŠIEM PAKALPOJUMIEM]*

Izmantoju.....	1
Neizmantoju .....	2
[Nezin/NA] .....	9

A) Norēķinu konts.....	1	2	9
B) Uzkrājumi vai investīcijas.....	1	2	9
C) Hipotekārais kredīts.....	1	2	9
D) Kredīts, kas izsniegts vairāk kā uz gadu (izņemot hipotekāros kredītus).....	1	2	9
E) Automašīnas apdrošināšana (obligātā civiltiesiskā apdrošināšana - OCTA).....	1	2	9
F) Mājokļa apdrošināšana.....	1	2	9
H) Mobilo sakaru pakalpojumi .....	1	2	9
I) Fiksēto telefonu sakaru pakalpojumi.....	1	2	9
J) Latvenergo pakalpojumi .....	1	2	9
K1) Latvijas Gāzes pakalpojumi .....	1	2	9
K2) Gāze balonos.....	1	2	9

**Q2. Kopumā ņemot, kā Jums liekas, cik viegli ir salīdzināt piedāvājumus no dažādiem uzņēmumiem/ iestādēm, kas piedāvā (IEVIETOT ATTIECĪGO PAKALPOJUMU SNIEDZĒJU):**

*[NOLASĪT SKALU – KATRĀ RINDIŅĀ VIENA ATBILDE]*

Ļoti viegli .....	4
Diezgan viegli .....	3
Diezgan grūti .....	2
Ļoti grūti.....	1

[Nezin/NA] .....9

A) Norēķinu kontus.....	1 2 3 4 9
B) Uzkrājumus vai investīcijas.....	1 2 3 4 9
C) Hipotekāros kredītus.....	1 2 3 4 9
D) Kredītus, kas ilgāki par gadu (neskaitot hipotekāros kredītus).....	1 2 3 4 9
E) Automašīnas apdrošināšanu (Obligātā civiltiesiskā apdrošināšana - OCTA) .....	1 2 3 4 9
F) Mājokļa apdrošināšanu .....	1 2 3 4 9
G) Interneta pieslēgumu .....	1 2 3 4 9
H) Mobilo sakaru pakalpojumus .....	1 2 3 4 9
I) Fiksēto sakaru pakalpojumus.....	1 2 3 4 9
J) Elektroenerģijas piegādes .....	1 2 3 4 9
K) gāzi .....	1 2 3 4 9

**Q3. Vai Jūs pēdējo 2 gadu laikā esat mēģinājis mainīt uzņēmumu/ iestādi (IEVIETOT ATTIECĪGO PAKALPOJUMU SNIEDZĒJU), kas piedāvā:**

*[NOLASĪT – KATRĀ RINDIŅĀ VIENA ATBILDE]*

Jā, jūs mainījāt un tas bija viegli.....	1
Jā, Jūs mainījāt, bet tas bija grūti .....	2
Jā, Jūs mēģinājāt mainīt, bet atmetu šo domu .....	3
Nē, nemēģinājāt, jo Jūs neesat ieinteresēti mainīt piegādātāju.....	4
Nē, Jūs nemēģinājāt, jo domājāt, ka tas varētu būt pārāk grūti.....	5
Nē, citu iemeslu dēļ.....	6
[Nezin/NA] .....	9

A) Norēķinu kontus.....	1 2 3 4 5 6 9
B) Uzkrājumus vai investīcijas.....	1 2 3 4 5 6 9
C) Hipotekāro kredītu .....	1 2 3 4 5 6 9
D) Kredītu, kas ilgāks par gadu (neskaitot hipotekāro kredītu).....	1 2 3 4 5 6 9
E) Automašīnas apdrošināšanu (obligātā civiltiesiskā apdrošināšana - OCTA) .....	1 2 3 4 5 6 9
F) Mājokļa apdrošināšanu .....	1 2 3 4 5 6 9
G) Interneta pieslēgumu .....	1 2 3 4 5 6 9
H) Mobilo sakaru pakalpojumi .....	1 2 3 4 5 6 9
I) Fiksēto sakaru pakalpojumi.....	1 2 3 4 5 6 9
J) Elektrības piegādi.....	1 2 3 4 5 6 9
K) Gāzes piegādi.....	1 2 3 4 5 6 9

**Q4a Kāda bija Jūsu pieredze mainot Jūsu kompāniju (IEVIETOT ATTIECĪGO PAKALPOJUMU SNIEDZĒJU), kas piedāvā:**

*[NOLASĪT SKALU – KATRĀ RINDIŅĀ VIENA ATBILDE]*

Jaunais pakalpojumu sniedzējs ir lētāks nekā iepriekšējais .....	1
Jaunais pakalpojumu sniedzējs ir dārgāks .....	2
Starp jauno un veco pakalpojumu sniedzēju nav cenu atšķirības .....	3
Jūs nevarat pateikt, vai jaunais pakalpojumu sniedzējs ir lētāks vai dārgāks nekā vecais.....	4

[Nezin/NA] .....	9
A) Norēķinu kontus .....	1 2 3 4 9
B) Uzkrājumus vai investīcijas .....	1 2 3 4 9
C) Hipotekāro kredītu .....	1 2 3 4 9
D) Kredītu, kas ilgāks par gadu (neskaitot hipotekāro kredītu) .....	1 2 3 4 9
E) Automašīnas apdrošināšanu (obligātā civiltiesiskā apdrošināšana - OCTA) .....	1 2 3 4 9
F) Mājokļa apdrošināšanu .....	1 2 3 4 9
G) Interneta pieslēgumu .....	1 2 3 4 9
H) Mobilo sakaru pakalpojumi .....	1 2 3 4 9
I) Fiksēto sakaru pakalpojumi .....	1 2 3 4 9
J) Elektrības piegādi .....	1 2 3 4 9
K) Gāzes piegādi .....	1 2 3 4 9

**Q4b. Kas bija galvenais iemesls tam, ka Jūs palikāt pie savas kompānijas (IEVIETOT ATTIECĪGO PAKALPOJUMU SNIEDZĒJU), kas piedāvā:**

*[NOLASĪT SKALU – KATRĀ RINDIŅĀ VIENA ATBILDE – MAINĪT ATBILŽU LASĪŠANAS KĀRTĪBU]*

Nav cita vietējā pakalpojumu sniedzēja .....	1
Jūs nezinājāt, ka varat mainīt .....	2
Jūsu līguma noteikumi padara maiņu grūtu .....	3
Jūsu patreizējais pakalpojumu sniedzējs piedāvā vislabāko pakalpojumu par atbilstošu cenu .....	4
Naudas daudzums, ko Jūs varētu ietaupīt, mainot pakalpojumu sniedzējus, ir pārāk niecīgs .....	5
Pāriešanas izmaksas un pieliktās pūles ir pārāk lielas .....	6
Ir grūti noskaidrot, kurš pakalpojumu sniedzējs ir vislētākais .....	7
Cits .....	8
[Nezin/NA] .....	9

A) Norēķinu kontus .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Uzkrājumus vai investīcijas .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Hipotekāro kredītu .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Kredītu, kas ilgāks par gadu (neskaitot hipotekāro kredītu) .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Automašīnas apdrošināšanu (Obligātā civiltiesiskā apdrošināšana - OCTA) ..	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Mājokļa apdrošināšanu .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Interneta pieslēgumu .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) Mobilo sakaru pakalpojumi .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Fiksēto sakaru pakalpojumi .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Elektrības piegādi .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Gāzes piegādi .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9

**Q5a. Kuras no sekojošām papildiespējām Jūs pārlicinātu apdomāt par sava patreizējā norēķinu konta apkalpotāja maiņu? Izvēlaties tik daudz atbilžu, cik uzskatāt par atbilstošām**

*[NOLASĪT UN ROTĒT SKALU – IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]*

Interneta mājas lapas, kas Jūs informē, kurš pakalpojuma sniedzējs ir vislētākais.....	1
Pakalpojumu sniedzēju salīdzināmi standartizēti piedāvājumi.....	2
Pārejas procesu uzrauga un vada uzņēmuma pārstāvis/ uzņēmums	3
Īsāki līgumi.....	4
Pakalpojumu sniedzēju maiņas process, kas Jums neko nemaksā...5	
pakalpojumu sniedzēja maiņas process, kas tiek pabeigts 10 darba dienās	6
Cits .....	7
[Nezin/NA].....	9

**Q5b. Kuras no sekojošām papildiespējām Jūs pārlicinātu apdomāt par sava patreizējā krājkonta apkalpotāja maiņu?** Izvēlaties tik daudz atbilžu, cik uzskatāt par atbilstošām.

*[NOLASĪT UN ROTĒT SKALU – IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]*

Interneta mājas lapas, kas Jūs informē, kurš pakalpojuma sniedzējs ir vislētākais.....	1
Pakalpojumu sniedzēju salīdzināmi standartizēti piedāvājumi.....	2
Pārejas procesu uzrauga un vada uzņēmuma pārstāvis/ uzņēmums	3
Īsāki līgumi.....	4
Pakalpojumu sniedzēju maiņas process, kas Jums neko nemaksā...5	
Pakalpojumu sniedzēja maiņas process, kas tiek pabeigts 5 darba dienās	6
Cits .....	7
[Nezin/NA].....	9

**Q5c. Kuras no sekojošām papildiespējām Jūs pārlicinātu apsvērt sava patreizējā hipotekārā kredīta sniedzēja maiņu?** Izvēlaties tik daudz atbilžu, cik uzskatāt par atbilstošām

*[NOLASĪT UN ROTĒT SKALU – IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]*

Interneta mājas lapas, kas Jūs informē, kurš pakalpojuma sniedzējs ir vislētākais.....	1
Pakalpojumu sniedzēju salīdzināmi standartizēti piedāvājumi.....	2
Pārejas procesu uzrauga un vada uzņēmuma pārstāvis/ uzņēmums	3
Īsāki līgumi.....	4
Pakalpojumu sniedzēju maiņas process, kas Jums neko nemaksā...5	
Pakalpojumu sniedzēja maiņas process, kas tiek pabeigts 15 darba dienās	6
Cits .....	7
[Nezin/NA].....	9

**Q5d. Kuras no sekojošām papildiespējām Jūs pārlicinātu apsvērt sava patreizējā kredīta, kas ilgāks par vienu gadu (izņemot hipotekāro kredītu), sniedzēja maiņu?** Izvēlaties tik daudz atbilžu, cik uzskatāt par atbilstošām

*[NOLASĪT UN ROTĒT SKALU – IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]*

Interneta mājas lapas, kas Jūs informē, kurš pakalpojuma sniedzējs ir vislētākais.....	1
--	---

Pakalpojumu sniedzēju salīdzināmi standartizēti piedāvājumi.....	2
Pārejas procesu uzrauga un vada uzņēmuma pārstāvis/ uzņēmums	3
Īsāki līgumi.....	4
Pakalpojumu sniedzēju maiņas process, kas Jums neko nemaksā...5	5
Pakalpojumu sniedzēja maiņas process, kas tiek pabeigts 5 darba dienās	6
Cits .....	7
[Nezin/NA].....	9

**Q5e. Kuras no sekojošām papildiespējām Jūs pārliecinātu apsvērt sava patreizējā automašīnas apdrošinātāja (OCTA) maiņu?** Izvēlaties tik daudz atbilžu, cik uzskatāt par atbilstošām

*[NOLASĪT UN ROTĒT SKALU – IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]*

Interneta mājas lapas, kas Jūs informē, kurš pakalpojuma sniedzējs ir vislētākais.....	1
Pakalpojumu sniedzēju salīdzināmi standartizēti piedāvājumi.....	2
Pārejas procesu uzrauga un vada uzņēmuma pārstāvis/ uzņēmums	3
Īsāki līgumi.....	4
Pakalpojumu sniedzēju maiņas process, kas Jums neko nemaksā...5	5
Pakalpojumu sniedzēja maiņas process, kas tiek pabeigts 30 darba dienās	6
Cits .....	7
[Nezin/NA].....	9

**Q5f. Kuras no sekojošām papildiespējām Jūs pārliecinātu apsvērt sava patreizējā mājokļa apdrošinātāja maiņu?** Izvēlaties tik daudz atbilžu, cik uzskatāt par atbilstošām

*[NOLASĪT UN ROTĒT SKALU – IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]*

Interneta mājas lapas, kas Jūs informē, kurš pakalpojuma sniedzējs ir vislētākais.....	1
Pakalpojumu sniedzēju salīdzināmi standartizēti piedāvājumi.....	2
Pārejas procesu uzrauga un vada uzņēmuma pārstāvis/ uzņēmums	3
Īsāki līgumi.....	4
Pakalpojumu sniedzēju maiņas process, kas Jums neko nemaksā...5	5
Pakalpojumu sniedzēja maiņas process, kas tiek pabeigts 3 darba dienās	6
Cits .....	7
[Nezin/NA].....	9

**Q5g. Kuras no sekojošām papildiespējām Jūs pārliecinātu apsvērt sava patreizējā interneta pieslēguma nodrošinātāja maiņu?** Izvēlaties tik daudz atbilžu, cik uzskatāt par atbilstošām

*[NOLASĪT UN ROTĒT SKALU – IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]*

Interneta mājas lapas, kas Jūs informē, kurš pakalpojuma sniedzējs ir vislētākais.....	1
Pakalpojumu sniedzēju salīdzināmi standartizēti piedāvājumi.....	2
Pārejas procesu uzrauga un vada uzņēmuma pārstāvis/ uzņēmums	3
Īsāki līgumi.....	4
Pakalpojumu sniedzēju maiņas process, kas Jums neko nemaksā...5	5

Pakalpojumu sniedzēja maiņas process, kas tiek pabeigts 5 darba dienās	6
Cits .....	7
[Nezin/NA].....	9

**Q5h. Kuras no sekojošām papildiespējām Jūs pārlicinātu apsvērt sava patreizējā mobilo telefonu sakaru operatora maiņu?** Izvēlaties tik daudz atbilžu, cik uzskatāt par atbilstošām

*[NOLASĪT UN ROTĒT SKALU – IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]*

Interneta mājas lapas, kas Jūs informē, kurš pakalpojuma sniedzējs ir vislētākais.....	1
Pakalpojumu sniedzēju salīdzināmi standartizēti piedāvājumi.....	2
Pārejas procesu uzrauga un vada uzņēmuma pārstāvis/ uzņēmums	3
Īsāki līgumi.....	4
Pakalpojumu sniedzēju maiņas process, kas Jums neko nemaksā...5	5
Pakalpojumu sniedzēja maiņas process, kas tiek pabeigts 1 darba dienā	6
Cits .....	7
[Nezin/NA].....	9

**Q5i. Kuras no sekojošām papildiespējām Jūs pārlicinātu apsvērt sava patreizējā fiksēto telefonu sakaru operatora maiņu?** Izvēlaties tik daudz atbilžu, cik uzskatāt par atbilstošām

*[NOLASĪT UN ROTĒT SKALU – IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]*

Interneta mājas lapas, kas Jūs informē, kurš pakalpojuma sniedzējs ir vislētākais.....	1
Pakalpojumu sniedzēju salīdzināmi standartizēti piedāvājumi.....	2
Pārejas procesu uzrauga un vada uzņēmuma pārstāvis/ uzņēmums	3
Īsāki līgumi.....	4
Pakalpojumu sniedzēju maiņas process, kas Jums neko nemaksā...5	5
Pakalpojumu sniedzēja maiņas process, kas tiek pabeigts 1 darba dienā	6
Cits .....	7
[Nezin/NA].....	9

**Q5j. Kuras no sekojošām papildiespējām Jūs pārlicinātu mainīt savu patreizējo elektroenerģijas piegādātāju?** Izvēlaties tik daudz atbilžu, cik uzskatāt par atbilstošām

*[NOLASĪT UN ROTĒT SKALU – IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]*

Interneta mājas lapas, kas Jūs informē, kurš pakalpojuma sniedzējs ir vislētākais.....	1
Pakalpojumu sniedzēju salīdzināmi standartizēti piedāvājumi.....	2
Pārejas procesu uzrauga un vada uzņēmuma pārstāvis/ uzņēmums	3
Īsāki līgumi.....	4
Pakalpojumu sniedzēju maiņas process, kas Jums neko nemaksā...5	5
Pakalpojumu sniedzēja maiņas process, kas tiek pabeigts 5 darba dienās	6
Cits .....	7
[Nezin/NA].....	9

**Q5k. Kuras no sekojošām papildiespējām Jūs pārliecinātu mainīt savu patreizējo gāzes piegādātāju?** Izvēlaties tik daudz atbilžu, cik uzskatāt par atbilstošām  
*[NOLASĪT UN ROTĒT SKALU – IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES]*

Interneta mājas lapas, kas Jūs informē, kurš pakalpojuma sniedzējs ir vislētākais.....	1
Pakalpojumu sniedzēju salīdzināmi standartizēti piedāvājumi.....	2
Pārejas procesu uzrauga un vada uzņēmuma pārstāvis/ uzņēmums	3
Īsāki līgumi.....	4
Pakalpojumu sniedzēju maiņas process, kas Jums neko nemaksā...	5
Pakalpojumu sniedzēja maiņas process, kas tiek pabeigts 5 darba dienās	6
Cits .....	7
[Nezin/NA].....	9

**Q6. Ko no sekojošā pēdējo 12 mēnešu laikā ir darījis Jūsu uzņēmums/ iestāde, kas piedāvā (IEVIETOT ATTIECĪGO PAKALPOJUMU):**

*[NOLASĪT SKALU – KATRĀ RINDIŅĀ VIENA ATBILDE]*

Viņi paaugstināja cenu .....	1
Viņi pazemināja cenu .....	2
Cena par pakalpojumu palika nemainīga .....	3
Jūs nevarat pateikt, vai pakalpojumu cena ir mainīta .....	4
[Nezin/NA] .....	9

A) Norēķinu kontus .....	1	2	3	4	9
B) Uzkrājumus vai investīcijas .....	1	2	3	4	9
C) Hipotekāro kredītu.....	1	2	3	4	9
D) Kredītu, kas ilgāks par gadu (neskaitot hipotekāro kredītu)	1	2	3	4	9
E) Automašīnas apdrošināšanu (obligātā civiltiesiskā apdrošināšana - OCTA)	1	2	3	4	9
.....	2	3	4	9	
F) Mājokļa apdrošināšanu.....	1	2	3	4	9
G) Interneta pieslēgumu .....	1	2	3	4	9
H) Mobilo sakaru pakalpojumi.....	1	2	3	4	9
I) Fiksēto sakaru pakalpojumi.....	1	2	3	4	9
J) Elektrības piegādi.....	1	2	3	4	9
K) Gāzes piegādi .....	1	2	3	4	9