

## Apraksts par aptauju „Pieteikšanās studijām portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)”

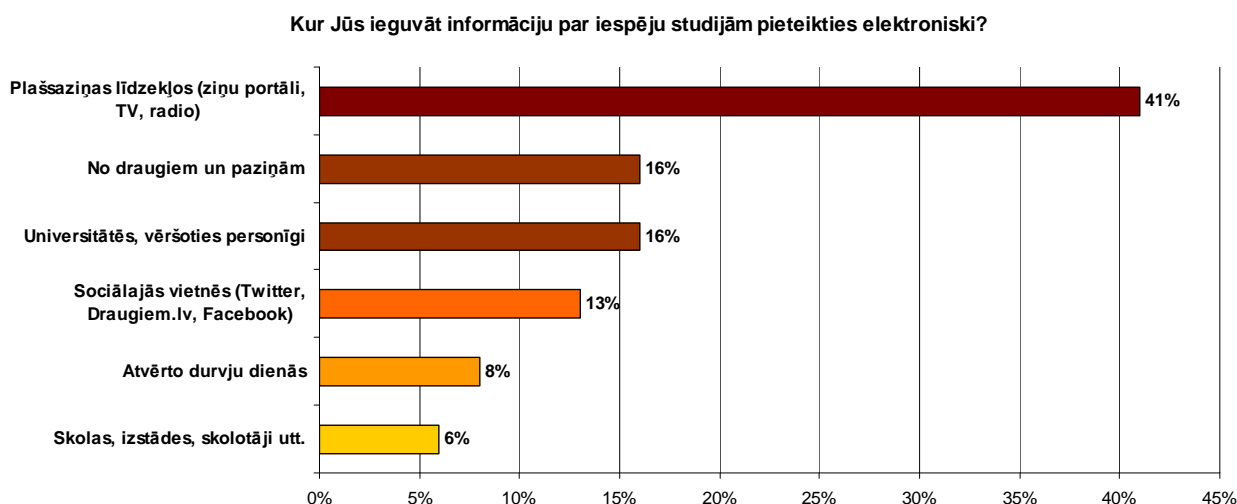
No šī gada 3.novembra līdz 3.decembrim tika veikta aptauja par elektronisko pieteikšanos studijām. Respondentiem bija jānovērtē pieteikšanās process, kā arī jāizsaka savs viedoklis par dažādām pieteikšanās procesa īpatnībām. Aptaujas datu analīze ir tikai par to respondentu atbildēm, kas bija izmantojuši šo pakalpojumu.

Kopumā aptaujā piedalījās 766 respondenti. No tiem pakalpojumu izmantoja, t.i., pieteicās studijām 637 respondenti jeb 83 % no aptaujātajiem. 16% aptaujāto jeb 129 nebija izmantojuši pieteikšanos elektroniski. Galvenie iemesli, kāpēc netika veikta pieteikšanās elektroniski bija neuzticība formai (elektroniska pieteikšanās), tika norādītas grūtības aizpildot pieteikšanās formu, kas pamudināja reflektantus neturpināt iesākto procedūru. Vairāk aptaujātie minēja, ka klātienē to izdarīt ir drošāk, piedevām tik un tā esot jāierodas klātienē, lai iesniegtu oriģinālu kopijas. Bieži kā iespējas neizmantošana tika minēts cilvēcisks faktors – iespēja neskaidros jautājumus noskaidrot tieši reģistrācijas laikā. Bija sastopamas atbildes, kas parādīja reflektantu nedrošību par ievadītās informācijas pareizību un tālākās apstrādes procesu. Iespējams tās bija bailes no atbildības gadījumā, ja forma nebūtu aizpildīta pareizi.

Izvērtējot respondentu dzimuma struktūru, kas izmantoja elektronisko pieteikšanos, secinām, ka aktīvākās bija sievietes 63%, bet vīrieši 37%. Ja analizējam vecuma struktūru, tad vairums (89%) respondentu bija reflektanti vecumā līdz 21 gadam, t.i., jaunieši, kas stājas augstskolā uzreiz pēc vidusskolas pabeigšanas.

Analizējot aptaujāto reflektantu sniegtās atbildes par to, kur tika iegūta informācija par iespēju pieteikties studijām elektroniski, lielākā daļa, jeb 34% minēja „plašsaziņas līdzekļus, ziņu portālus”, 23% informāciju ieguva no draugiem un paziņām, 14% universitātē un tikai 11% sociālajās vietnēs (Facebook, Draugiem.lv, Twitter) un 10% universitāšu atvērto durvju dienās. Cita starpā aptaujātie minēja vidusskolu un skolotājus, izstādi „Skola 2010”, Latvijas Universitātes mājas lapu, RTU.lv, interneta meklētāju Google, laikrakstus, u.c.

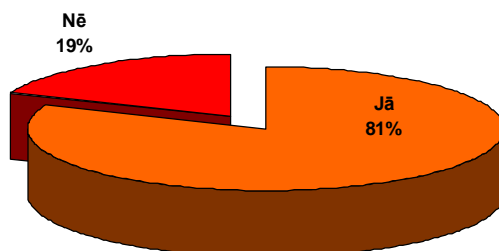
Analizējot to daļu, kas bija veikuši reģistrēšanos studijām elektroniski atbilžu skaits ir šāds – 41% - plašsaziņas līdzekļos, 16% paziņas un draugi, 16% vēršoties personīgi augstskolā, 13% sociālais tīkls, 8% „atvērto durvju dienas”, citi varianti 6%.\*



\*Jāņem vērā, ka respondentiem bija iespēja vienlaicīgi norādīt dažādus informācijas avotus.

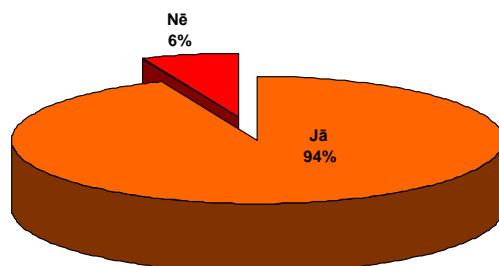
Uz jautājumu par pieteikšanās formas atrašanu 81% atbildēja, ka tā bija viegli atrodama, savukārt 19% atzina, ka pieteikuma formas atrašana sagādāja neērtības.

Vai bija viegli atrast, kur un kādā veidā elektroniski pieteikties?



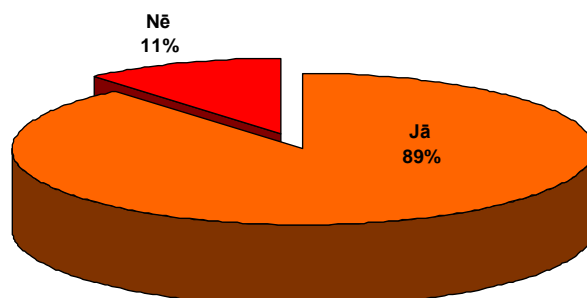
Jautāti par pieteikumu formu izskatu apstiprinoši atbildēja 94% aptaujāto, savukārt 6% atzina, to, ka nav bijuši apmierināti ar pieteikuma formas izskatu. Pārsvārā kā galvenie argumenti neapmierinātībai tika minēti – izkārtojums un neērtā funkcionalitāte, nepārskatāmība, grūta orientēšanās, īpaši daudz iebildumu bija par veidlapas prioritāšu sadaļu, pieteikuma aizpildīšana prasīja vairāk laika nekā tas bija domāts sākumā.

Vai Jūs bijāt apmierināti ar pieteikšanās formu izskatu?



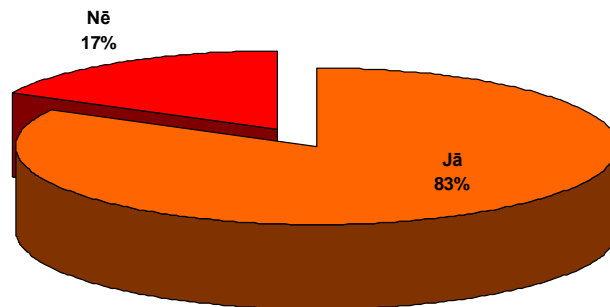
Atbildot uz jautājumu par pieteikuma formā esošās informācijas saprotamību, pārliecinošs vairākums (89%) atbildēja pozitīvi, tomēr 11% aptaujāto atzina, ka pieteikšanās formā iekļautā informācija bija grūti saprotama un sarežģīta. Pārsvārā tika minēti šādi argumenti: prioritāšu saraksta neērtā lietošana, grūti orientēties un saprast, kuros ievadlaukos kāda informācija ir jāieraksta, pārāk maz paskaidrojumu par lauku aizpildīšanu, trūkst paraugu, grūtības ar informācijas meklēšanu, kas saistīta ar reflektanta atrašanos sarakstā pēc kārtas. Dažos gadījumos bija problēmas ar secīgo soļu izpildi un orientēšanos tālākajās darbībās.

Vai pieteikšanās kārtība, forma un aizpildāmā informācija Jums bija viegli saprotama?



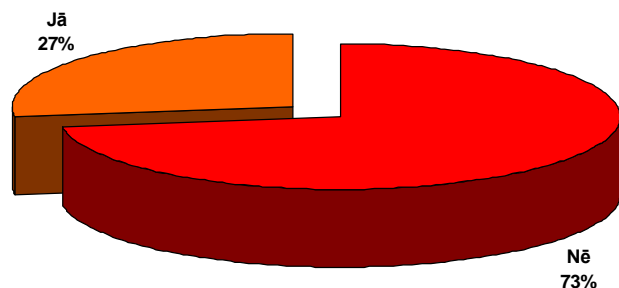
Respondentiem jautājot par apmierinātību ar paskaidrojošo informāciju, pārsvarā bija pozitīvas atbildes – 83%, tomēr diezgan daudz – 17% bija ar negatīvām atsauksmēm. Galvenās iebildes bija par paskaidrojumiem, kas saistīti ar prioritātēm un to maiņu, trūka informācijas par atrašanos konkrētajā vietā pēc kārtas.

Vai bija pietiekami paskaidrojošas informācijas (par pieteikšanās kārtību, prioritāšu maiņu, rezultātu paziņošanu)?



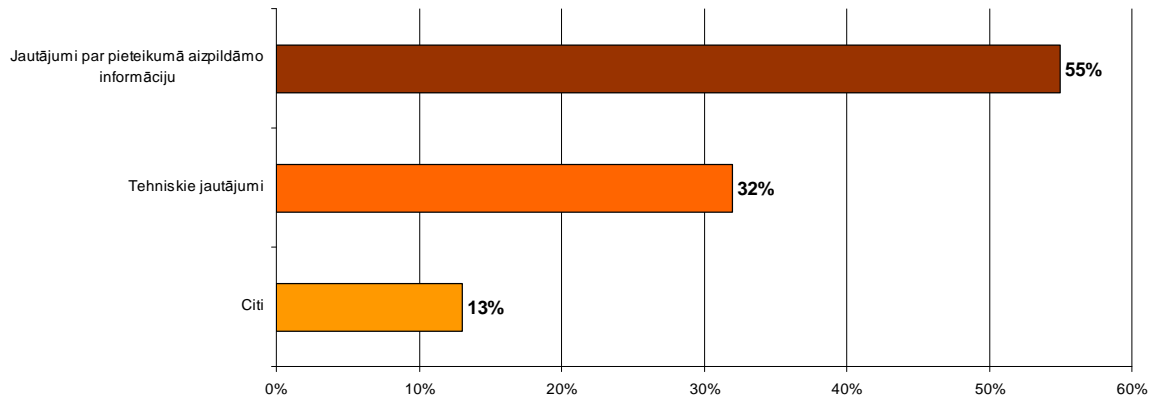
Aptaujājot respondentus, par Uzņemšanas palīdzības dienesta tālruņa lietošanu, lielākā daļa, jeb 73% atbildēja noraidoši, savukārt 23% atbildējušo atzina, ka, lai precīzi aizpildītu pieteikšanās formu, bija nepieciešams speciālista padoms.

Vai bija nepieciešamība izmantot Uzņemšanas palīdzības dienesta palīdzību?



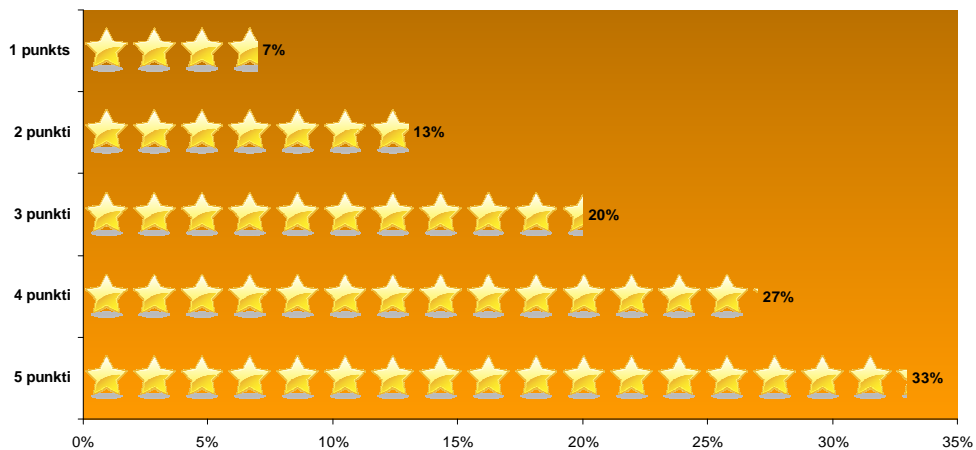
Respondentiem atbildot uz jautājumu par galvenajiem problēmjautājumiem, kas tika uzdoti Uzņemšanas palīdzības dienestam, 55% atbildējušo norādīja, ka vērsušies pēc palīdzības par pieteikumā aizpildāmo informāciju. Trešā daļa no aptaujātajiem jeb 32% kā vēšanās pēc palīdzības galveno iemeslu minēja tehniskos jautājumus. 13% aptaujāto minēja dažādus jautājumus. Daļa jautājumu bija saistīti ar dzīves vietas norādīšanu, jautājumi, kas saistīti ar diplomu derīgumu un stipendijām, kā arī neskaidrības par e-pastos un īsziņās sniegto informāciju. Bija sastopami arī jautājumi par prioritātēm un to izvēli.

### Kādiem jautājumiem Jūs izmantojāt Uzņēmšanas palīdzības dienesta palīdzību?



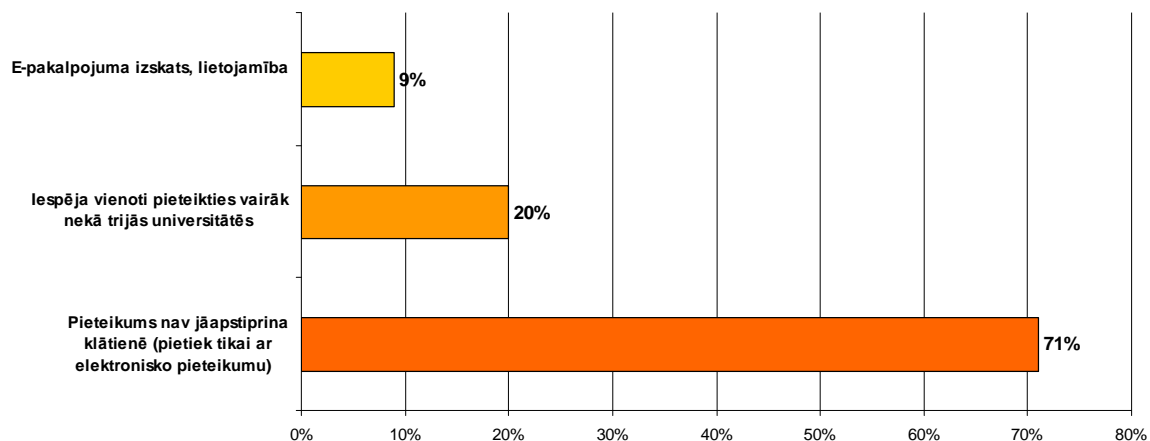
Ņemot vērā visai lielo Uzņēmšanas palīdzības dienesta tālruņa noslodzi - elektroniskās pieteikšanās laikā, aptaujas dalībniekiem, kas bija lietojuši palīdzības dienesta konsultācijas, bija iespēja novērtēt sniegtās palīdzības kvalitāti. Vērtējumam izmantojām 5 punktu sistēmu, kur 1 - ļoti slikti/neapmierinoši un 5 – ļoti labi. Vairākums aptaujāto dienesta darbību novērtēja ar augstāko atzīmi.

### Novērtējiet Uzņēmšanas palīdzības dienesta darbu



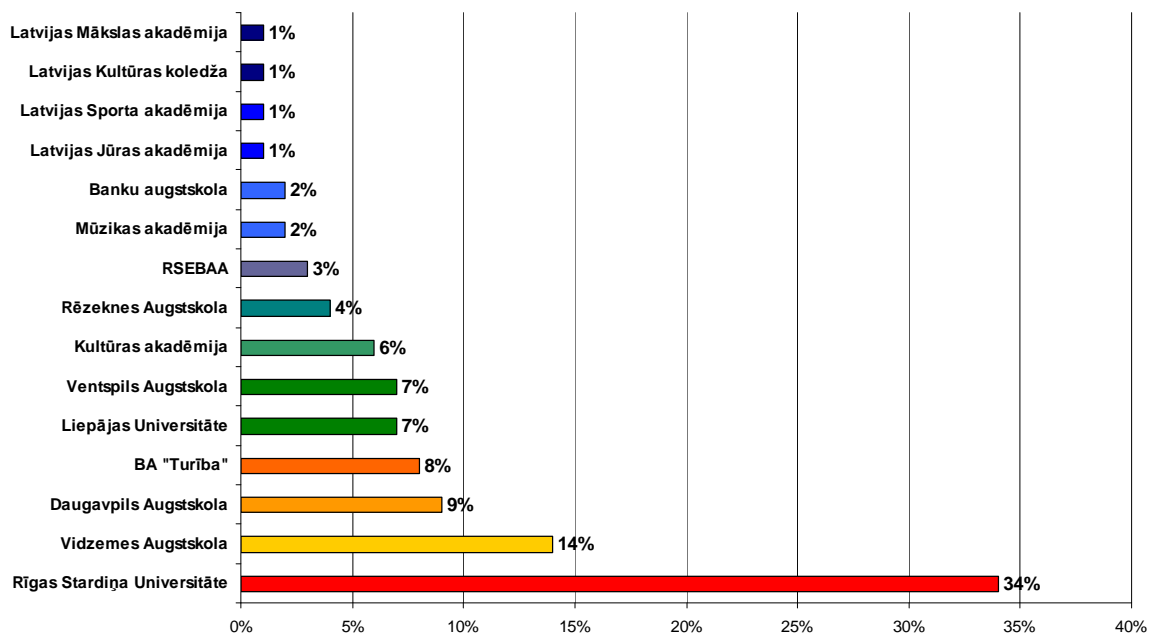
Aptaujas jautājumā par nepieciešamajiem uzlabojumiem vairākums atbildējušo respondentu atzīmēja, ka nākotnē ir jāparedz to, ka klātienē nav jāapstiprina pieteikums – šī atbilde bija 71% no visiem atbildējušajiem, savukārt par e-pakalpojuma izskatu un lietošanas ērtuma uzlabošanu bija tikai 9% no saņemtajām atbildēm.

### Kas Jūsaprāt ir jāuzlabo nākamā gada uzņemšanas procesā?



Ievērojama daļa (20%) atbilžu bija priekšlikumi nākotnē iekļaut šajā e-pakalpojumā visas Latvijas augstākās mācību iestādes. Turpmākajā grafikā ir redzams procentuālais sadalījums pa augstskolām.

### Visbiežāk minētās augstskolas, kurās būtu jāievieš elektroniskā pieteikšanās studijām



Aptaujas pēdējā jautājumā vēlējamies uzzināt, kādi uzlabojumi būtu nepieciešami šajā e-pakalpojumā. Kopumā savu viedokli izteica 175 aptaujāto. Izvērtējot sniegtos priekšlikumus, tos var sadalīt divos lielos blokos: saturiskie un tehniskie. Par tehniskajiem priekšlikumiem šīs analīzes ietvaros tiek saprasti priekšlikumi, kas saistīti ar e-pakalpojuma lietojamību, izskatu un vispārēju darbību. Savukārt, saturiskie priekšlikumi ir piezīmes par formas saturu un tā kvalitāti. Pilns aptaujāto respondentu sniegto priekšlikumu un viedokļu saraksts ir pielikumā (nerediģēts).

#### Tehniskie priekšlikumi/iebildumi:

- Ir jābūt vieglāk saprotamai saskarnei, ērtībai un jāuzlabo dizains;
- Jānovērš problēmas, kas saistītas ar adrešu ievadišanu;
- Jāsaīsina ceļš uz reģistrēšanās veidlapu – ir pārāk daudz apstiprinājumu;
- Aprgrūtināta pieeja sevī sniegtajai informācijai;
- Datu apstrādes ātrums un biežā „uzkāšanās” formas aizpildīšanas laikā;
- Vienkāršot pieeju portālam, pēc tam, kad ir apstiprināta forma;

- Navigācijas vienkāršošana, jo brīžiem nebija iespējams saprotams, kuri taustiņi ir jāspiež;
- Problēmas ar pieteikuma rediģēšanu, kas atveras katru reizi kā jauns dokuments;
- Netika saņemta informācija par uzņemšanas rezultātiem, respektīvi, par to, ka reflektants ir uzņemts budžeta grupā;
- Pieteikuma anketu filtrēšana reitingu sastādīšanas laikā;
- Reitinga un vietas uzzināšanai vajadzēja sākt jaunu pakalpojumu, kas apgrūtināja operatīvu informācijas iegūšanu.

Saturiskie priekšlikumi/iebildumi:

- Aizpildot pieteikšanos formu, būtu nepieciešami vairāk paskaidrojumu par to kāda veida informācija ir jāaizpilda konkrētajos laukos;
- Nepieciešams uzlabot mājas lapas vizuālo izskatu un lietošanas ērtumu;
- Ievietot vairāk paskaidrojumus par aizpildīšanu un prioritāšu izvēli;
- Nedot iespēju iesniegtās prioritātes mainīt, jo tas veido pārpratumus ar sapratni par iestāšanos budžeta vai maksas grupā;
- Jāparedz iespēja rangu norādīt ne tikai 1.prioritātei, bet arī citām;
- Jāparedz iespēja pievienot starptautiskajos konkursos un zinātniskajās konferencēs iegūtos diplomus;
- Programmu saraksts būtu jāpapildina ar vienkāršu aprakstu par programmas saturu;
- Izslēgt iespēju pieteikties vairākās augstskolās un vairākās programmās, jo tas samazinātu nevajadzīgo ažiotažu par budžeta vietām;
- Nepieciešams vairāk popularizēt šādu iespēju – jāveic reklāmas kampaņa;
- Gribētos labākus Palīdzības tālruņa konsultantus.

### **Secinājumi**

Kopumā vērtējot respondentu sniegtās atbildes uz aptaujas jautājumiem, secinām, ka lietotāji ir apmierināti ar e-pakalpojuma kvalitāti, kas liek domāt par to, ka vienotās reģistrēšanās pakalpojums ir izstrādāts pietiekoši kvalitatīvi. Spriežot pēc respondentu iebildēm un priekšlikumiem, nākotnē būtu jāvienkāršo pieteikšanās process, jāuzlabo lietotāja saskarnes vizuālais noformējums, kā arī jāņem vērā pārējie lietotāju kvalitatīvie vērtējumi. Nākošajā gadā būtu jāvelta vairāk uzmanības popularizēšanas pasākumiem, kā arī izskaidrošanas darbam.