



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Latvijas iedzīvotāju viedoklis par preču un pakalpojumu iegādi sociālo mediju vietnēs

Latvijas iedzīvotāju aptaujas rezultāti

2021. gada oktobris

SATURS

Aptaujas tehniskā informācija	3
Terminu skaidrojums.....	4
Respondentu sociāli demogrāfiskais profils	5
Pētījumu rezultātu statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula.....	6
Galvenie secinājumi	7
Galvenie rezultāti	
1. Sociālo mediju vietnēs piedāvātas preces vai pakalpojumu iegāde.....	10
2. Sociālo tīklu vietnes, kurās ievietoti piedāvājumi	11
3. Preces vai pakalpojuma pārdevējs.....	12
4. Apmierinātība ar pirkumiem un iepirkšanos saistītajiem procesiem.....	13
5. Iemesli neapmierinātībai ar pirkumu vai tā piegādes laiku un procesu	14
6. Problēmas risināšana.....	15
Aptaujas anketa	16
Rezultātu tabulas	18
1. "Vai pēdējo 3 gadu laikā Jūs esat internetā iegādājies/-usies kādu preci vai pakalpojumu, kā piedāvājumu Jūs atradāt sociālo mediju vietnēs (piemēram, Facebook, Instagram, YouTube, TikTok u. c.) vai ar sociālo mediju vietņu starpniecību?" — P3. jaut.....	19
2. "Kurā/-ās sociālo tīklu vietnē/-ēs bija ievietots/-i šis/-e piedāvājums/-i?" — P4. jaut.	20
3. "Kas bija šīs preces vai pakalpojuma pārdevējs?" — P5. jaut.	21
4. "Vai Jūs vienmēr palikāt apmierināts/-a ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar iepirkšanos saistītajiem procesiem?" — P6. jaut.	22
5. "Kādēļ Jūs nebijāt apmierināts/-a ar pirkumu vai tā piegādes laiku un procesu? Lūdzu, atzīmējiet visas situācijas, ar kurām saskārāties pēdējo 3 gadu laikā." — P7. jaut.	23
6. "Vai šīs preces vai pakalpojuma pārdevējs risināja Jūsu problēmu/-as, pretenziju/-as?" — P8. jaut.....	25

APTAUJAS TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
ĢENERĀLAIS KOPUMS	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 gadiem
PLĀNOTĀS IZLASES APJOMS	1000 respondenti
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1005 respondenti
APTAUJAS METODE	Interneta aptauja (CAWI)
IZLASES METODE	Kvotu izlase
RESPONDENTI	Pētījumu centra SKDS WEB paneļa dalībnieki
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visa Latvija
APTAUJAS VEIKŠANAS LAIKS	No 15.10.2021. līdz 19.10.2021.

SASNIEGTĀS IZLASES SALĪDZINĀJUMS AR STATISTIKU PAR IEDZĪVOTĀJIEM

	Respondentu skaits izlasē (%) pirms svēršanas	Respondentu skaits izlasē (%) pēc svēršanas	LR leM PMLP ledz. rēģ. dati uz 25.01.21.
KOPĀ	100.0	100.0	100.0

REĢIONS

Rīga	35.6	33.4	33.4
Pierīga	18.2	19.3	19.3
Vidzeme	10.0	9.5	9.5
Kurzeme	11.3	12.4	12.4
Zemgale	11.3	11.7	11.7
Latgale	13.5	13.7	13.7

DZIMUMS

Vīrieši	46.0	48.3	48.3
Sievietes	54.0	51.7	51.7

TAUTĪBA

Latvieši	59.8	58.9	58.9
Citi	40.2	41.1	41.1

VECUMS

18–24 g. v.	7.3	8.4	8.4
25–34 g. v.	17.4	18.7	18.7
35–44 g. v.	20.7	19.6	19.6
45–54 g. v.	19.7	19.1	19.1
55–63 g. v.	18.0	17.4	17.4
64–75 g. v.	16.9	16.8	16.8

Dati tika svērti pēc pazīmēm: reģions, tautība, dzimums, vecums.
Šajā materiālā norādīti svērti procenti un nesvērts respondentu skaits.

TERMINU SKAIDROJUMS

IZLASE

- Latvijas iedzīvotāju kopuma mikromodelis.

REĢIONS

- *Rīga* – Rīgas valstspilsētas pašvaldība.
- *Vidzeme*
Pilsētas – Jūrmalas valstspilsētas pašvaldība.
Novadi – Alūksnes, Ādažu, Cēsu, Gulbenes, Ķekavas, Limbažu, Madonas, Mārupes, Ogres, Olaines, Ropažu, Salaspils, Saulkrastu, Siguldas, Smiltenes, Valkas, Valmieras, Varakļānu novads.
- *Kurzeme*
Pilsētas – Ventspils valstspilsētas pašvaldība, Liepājas valstspilsētas pašvaldība.
Novadi – Dienvidkurzemes, Kuldīgas, Saldus, Talsu, Ventspils novads.
- *Zemgale*
Pilsētas – Jelgavas valstspilsētas pašvaldība.
Novadi – Aizkraukles, Bauskas, Dobeles, Jelgavas, Jēkabpils, Tukuma novads.
- *Latgale*
Pilsētas – Daugavpils valstspilsētas pašvaldība, Rēzeknes valstspilsētas pašvaldība.
Novadi – Augšdaugavas, Balvu, Krāslavas, Līvānu, Ludzas, Preiļu, Rēzeknes novads.

APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS

- *Rīga* – Rīgas pilsēta.
- *Cita pilsēta* – Daugavpils, Liepāja, Jelgava, Ventspils, Rēzekne, Jūrmala, Valmiera, Jēkabpils un citas pilsētas.
- *Lauki* – pagasti, lauku viensētas.

IZGLĪTĪBA

- *Pamatizglītība* – respondents ar pamata vai nepabeigtu vidējo izglītību.
- *Vidējā, vidējā profesionālā* – respondents ar vispārējo vidējo vai vidējo profesionālo izglītību.
- *Augstākā* – respondents ar augstāko izglītību.

NODARBINĀTĪBAS STATUSS

- *Strādā* – respondenti, kuri strādā valsts vai pašvaldības iestādēs vai uzņēmumos ar valsts vai pašvaldības kapitālu un respondenti, kuri strādā uzņēmumos ar privāto kapitālu.
- *Nestrādā* – respondenti: māsaimnieces, pensionāri, skolēni, studenti, bezdarbnieki.

PAMATNODARBOŠANĀS

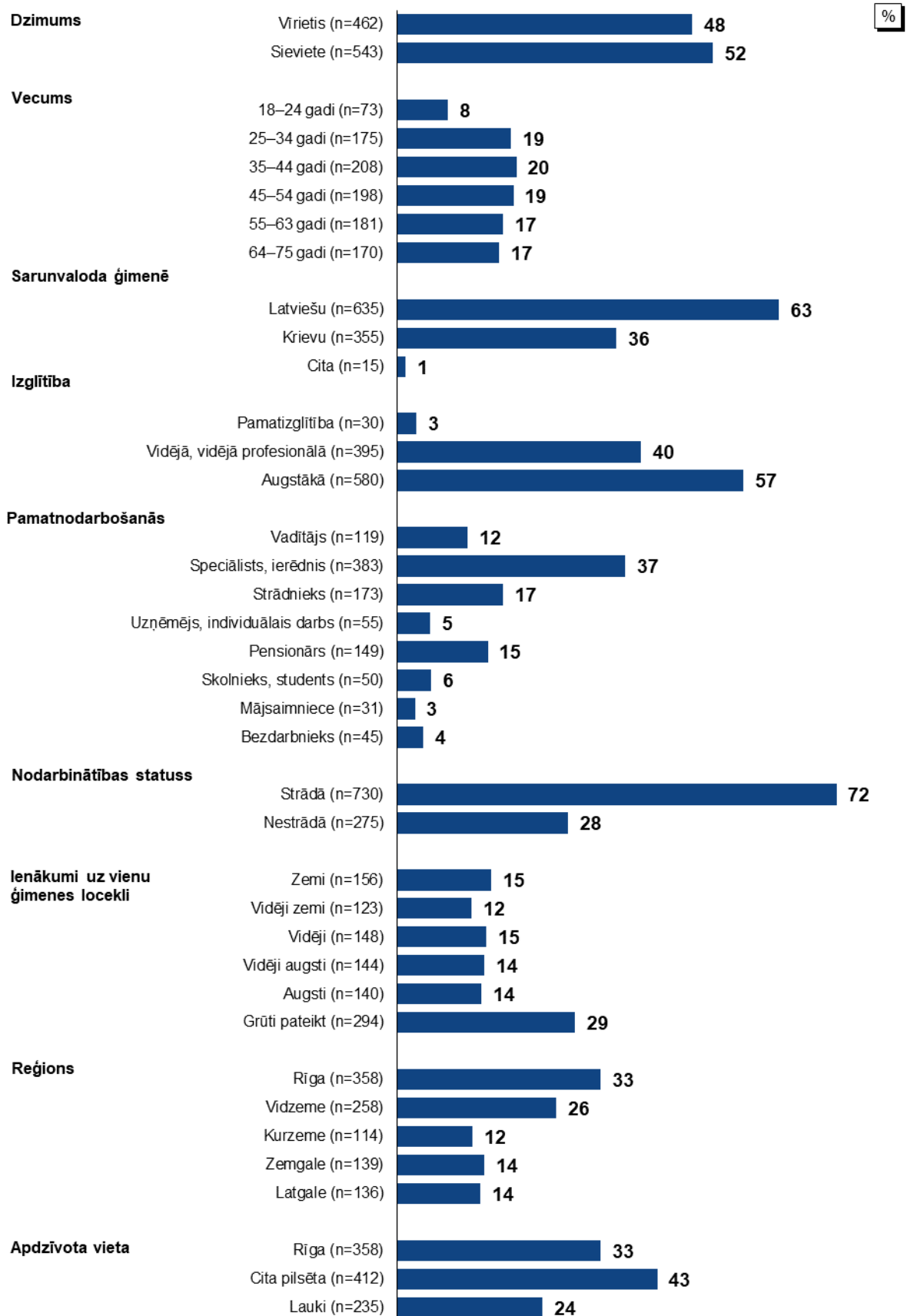
- *Vadītājs* – augstākā vai vidējā līmeņa vadītājs: uzņēmuma, firmas, organizācijas, nodaļas vadītājs, vadošais speciālists uzņēmumā, iestādē.
- *Speciālists, ierēdnis* – ierēdnis vai darbinieks valsts, pašvaldību iestādē vai privātā uzņēmumā; nestrādā fizisku darbu.
- *Strādnieks* – ierindas darbinieks rūpniecībā, celtniecībā, lauksaimniecībā, tirdzniecībā, apkalpojošajā sfērā, sabiedriskajā ēdināšanā; strādā fizisku darbu.
- *Uzņēmējs, individuālais darbs* – pats sev darba devējs, arī profesionāls speciālists (advokāts, ārsts u. tml.), uzņēmuma īpašnieks; persona, kas strādā sev piederošā lauku saimniecībā.
- *Pensionārs* – persona, kas ir pensijā un nestrādā algotu darbu, arī invaliditātes pensionārs.
- *Skolnieks, students* – persona, kas mācās dienas nodaļā kādā no mācību iestādēm.
- *Māsaimniece* – persona, kas ir māsaimnieks vai māsaimniece un pašlaik nestrādā algotu darbu; arī ja atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā.
- *Bezdarbnieks* – persona, kas ir darba spējīgā vecumā un nekur nestrādā.

ĪENĀKUMU LĪMENIS

Ienākumi uz vienu ģimenes locekli mēnesī, ieskaitot visus ienākumus (algas, stipendijas, pabalstus, pensijas utt.) pēc nodokļu nomaksas. Respondenti pēc ienākumu līmeņa ir sadalīti kvintilēs.

- *Zemi* – 319 EUR un mazāk
- *Vidēji zemi* – no 320 līdz 499 EUR
- *Vidēji* – no 500 līdz 649 EUR
- *Vidēji augsti* – no 650 līdz 929 EUR
- *Augsti* – 930 EUR un vairāk.

RESPONDENTU SOCIĀLI DEMOGRĀFISKAIS PROFILS



Bāze: visi respondenti, n=1005; 2021. gada oktobra aptaujas dati

PĒTĪJUMU REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOVĒRTĒŠANAS TABULA

Pētījuma rezultātos vienmēr pastāv zināma *statistiskās kļūdas* varbūtība. Analizējot un interpretējot pētījumā iegūtos rezultātus, to vajadzētu ņemt vērā. Tās atšķirības, kuras iekļaujas statistiskās kļūdas robežās jeb ir mazākas par to, var uzskatīt par *nenozīmīgām*.

Statistiskā kļūda tiek aprēķināta pēc sekojošas formulas:

$$SK = q \times \sqrt{\pi \times (100 - \pi) / n}$$

kur:

SK - statistiskā kļūda

q - koeficients, kas pie 95% varbūtības ir vienāds ar 1.96

π - pētījumā iegūtais respondentu atbilžu procentuālais sadalījums

n - respondentu skaits

Lai ērtāk un ātrāk noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir lietderīgi izmantot statistiskās kļūdas novērtēšanas tabulu.

PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOVĒRTĒŠANAS TABULA (ar 95 % varbūtību)

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

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

Piemēram, ja pētījuma rezultāti rāda, ka no visiem aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem (respondentu skaits n=1005) tiek iegūta mērķa grupa 10.0%, kas pauž apstiprinošu attieksmi pret spriedumu vai izteikumu "X", tad ar 95% varbūtību var teikt, ka statistiskā mērījuma kļūda šeit ir + / - 1.9% robežās. No tā izriet, ka mērķa grupa, kura identificē sevi ar spriedumu vai izteikumu "X", ir no 8.1% līdz 11.9%.

GALVENIE SECINĀJUMI

GALVENIE SECINĀJUMI

Sociālo mediju vietnēs piedāvātas preces vai pakalpojuma iegāde

Saskaņā ar aptaujas rezultātiem gandrīz $\frac{1}{2}$ no respondentiem (49%) pēdējo 3 gadu laikā ir internetā iegādājušies kādu preci vai pakalpojumu, kā piedāvājumu atrada sociālo mediju vietnēs vai ar sociālo mediju vietņu starpniecību. Gandrīz tikpat liels respondentu īpatsvars (46%) norāda, ka nav iegādājušies šādas preces. Novērojams, ka nedaudz biežāk sociālajos medijos piedāvātas preces vai pakalpojumus ir pirkušas sievietes, respondenti vecumā no 25 līdz 44 gadiem, ģimenē latviski runājošie respondenti un respondenti ar augstākiem ienākumiem.

Sociālo tīklu vietnes, kurās ievietoti piedāvājumi

Visbiežāk dažādu preču un pakalpojumu piedāvājumi tikuši ievietoti portālā *Facebook* (tā minējuši 76% respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā internetā ir iegādājušies sociālo mediju vietnēs piedāvātu preci vai pakalpojumu). Citas sociālo tīklu vietnes ir minētas ievērojami retāk. Šādus piedāvājumus *Instagram* ir pamanījuši 16% respondentu, *YouTube* – 10%, bet *TikTok* – 1% respondentu.

Preces vai pakalpojuma pārdevējs

Visbiežāk sociālo mediju vietnēs piedāvāto preču vai pakalpojumu pārdevējs ir bijusi juridiska persona (65%). 42% respondentu norāda, ka pārdevējs bija privātpersona.

Apmierinātība ar pirkumiem un iepirkšanos saistītajiem procesiem

Aptuveni $\frac{2}{3}$ (68%) respondentu, kuri pēdējo 3 gadu laikā internetā ir iegādājušies sociālo mediju vietnēs piedāvātu preci vai pakalpojumu, ir palikuši apmierināti ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar iepirkšanos saistītajiem procesiem. Tomēr $\frac{1}{4}$ respondentu (23%) nav palikuši ar to apmierināti. Novērojams, ka mazliet biežāk tie respondenti, kuri preces vai pakalpojumus pirkuši no privātpersonas, ir apmierinātāki ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar iepirkšanos saistītajiem procesiem.

Iemesli neapmierinātībai ar pirkumu vai tā piegādes laiku un procesu

Galvenie neapmierinātības iemesli ar pirkumu vai tā piegādes laiku un procesu – prece izrādījās savādāka, sliktāka nekā tika solīts / attēlots fotogrāfijās (64%) un pirkums tika piegādāts ar būtisku kavēšanos (53%). Citi iemesli minēti ievērojami retāk.

Problēmas risināšana

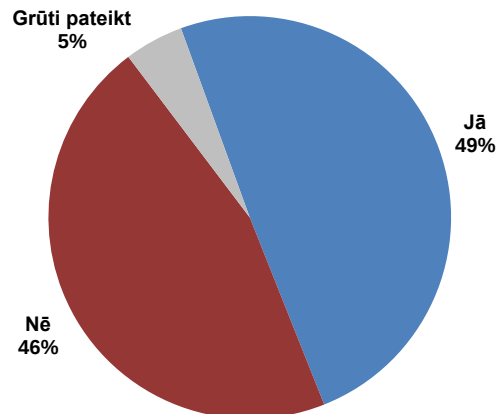
30% respondentu, kuri ne vienmēr palika apmierināti ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar iepirkšanos saistītajiem procesiem, norāda, ka preces vai pakalpojuma pārdevējs vienmēr risināja problēmas vai pretenzijas, kad ar tām vērsās pie pārdevēja. 31% respondentu norāda, ka pārdevējs to darīja tikai dažās situācijās, bet 16% – ne reizi, kad vērsās ar pretenziju, problēma netika risināta.

GALVENIE REZULTĀTI

1. SOCIĀLO MEDIJU VIETNĒS PIEDĀVĀTAS PRECES VAI PAKALPOJUMA IEGĀDE

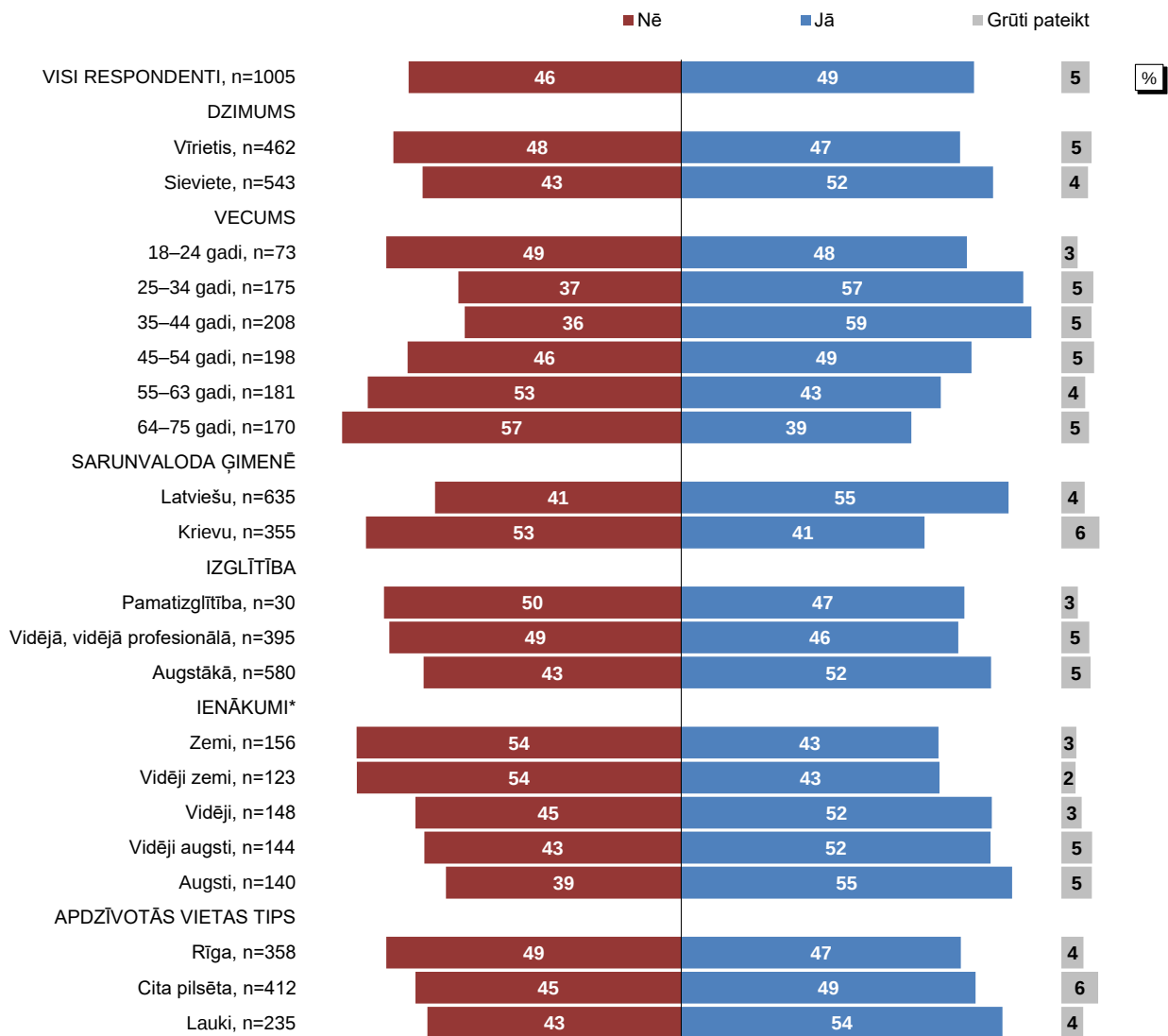
"Vai pēdējo 3 gadu laikā Jūs esat internetā iegādājies/-usies kādu preci vai pakalpojumu, kā piedāvājumu Jūs atradāt sociālo mediju vietnēs (piemēram, Facebook, Instagram, YouTube, TikTok u. c.) vai ar sociālo mediju vietņu starpniecību?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: visi respondenti, n=1005

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



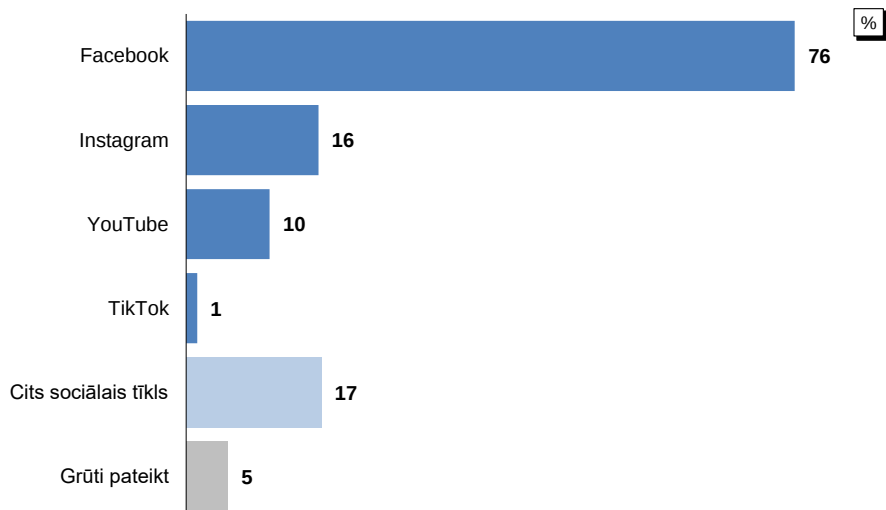
Bāze: visi respondenti attiecīgajās grupās (skat. "n=" grafikā)

*Šeit un turpmāk atskaitē — mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli

2. SOCIĀLO TĪKLU VIETNES, KURĀS IEVIETOTI PIEDĀVĀJUMI

"Kurā/-ās sociālo tīklu vietnē/-ēs bija ievietots/-i šis/-e piedāvājums/-i?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā internetā ir iegādājušies sociālo mediju vietnēs piedāvātu preci vai pakalpojumu, n=499
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās

	Facebook	Instagram	YouTube	Cits sociālais tīkls
VISI RESPONDENTI, n=499	76	16	10	17
DZIMUMS				
Vīrietis, n=217	73	10	15	20
Sieviete, n=282	78	22	7	14
VECUMS				
18–24 gadi, n=35	77	51	23	5
25–34 gadi, n=101	86	38	7	4
35–44 gadi, n=123	78	13	10	14
45–54 gadi, n=96	77	3	10	15
55–63 gadi, n=79	76	2	13	29
64–75 gadi, n=65	53	0	6	38
SARUNVALODA ĢIMENĒ				
Latviešu, n=348	74	18	9	17
Krievu, n=145	79	13	14	18
IZGLĪTĪBA				
Pamatizglītība, n=14	71	6	13	21
Vidējā, vidējā profesionālā, n=184	72	16	9	19
Augstākā, n=301	78	17	11	15
IENĀKUMI				
Zemī, n=67	81	8	10	16
Vidēji zemī, n=54	75	6	11	21
Vidēji, n=77	72	16	13	20
Vidēji augsti, n=74	76	9	11	20
Augsti, n=78	72	29	12	14
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS				
Rīga, n=169	78	22	9	15
Cita pilsēta, n=203	72	14	10	18
Lauki, n=127	78	13	13	18

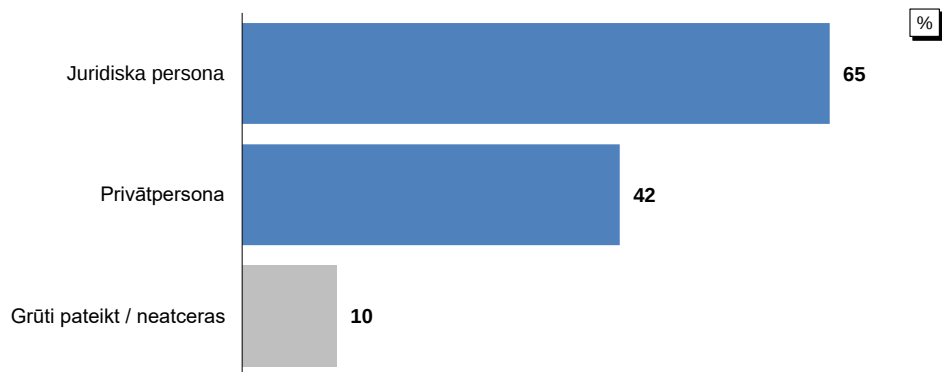
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā internetā ir iegādājušies sociālo mediju vietnēs piedāvātu preci vai pakalpojumu, attiecīgajās grupās (skat. "n=" grafikā)
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Grafikā atspoguļotas tikai biežāk minētās atbildes

3. PRECES VAI PAKALPOJUMA PĀRDEVĒJS

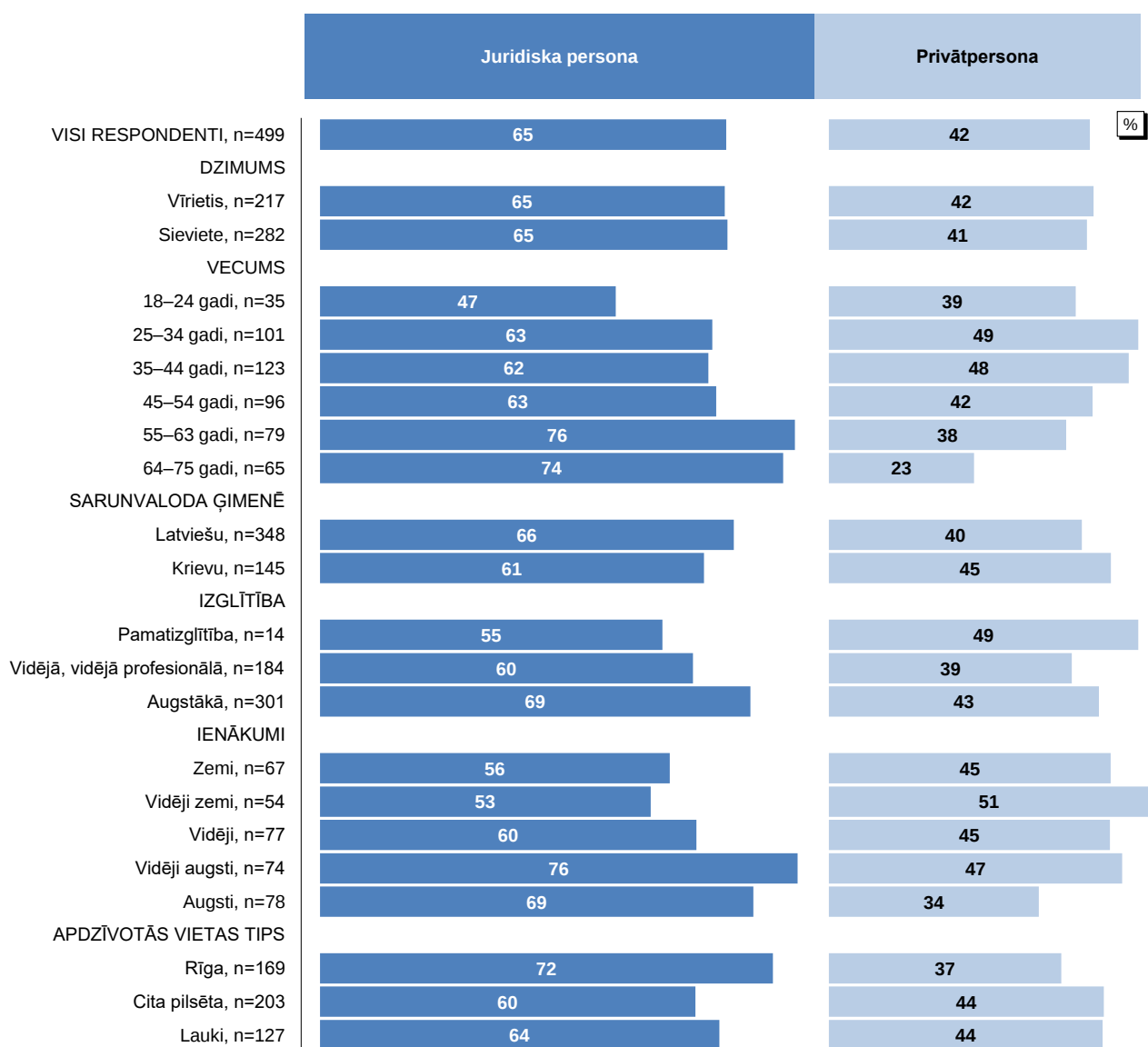
"Kas bija šīs preces vai pakalpojuma pārdevējs?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā internetā ir iegādājušies sociālo mediju vietnēs piedāvātu preci vai pakalpojumu, n=499
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās

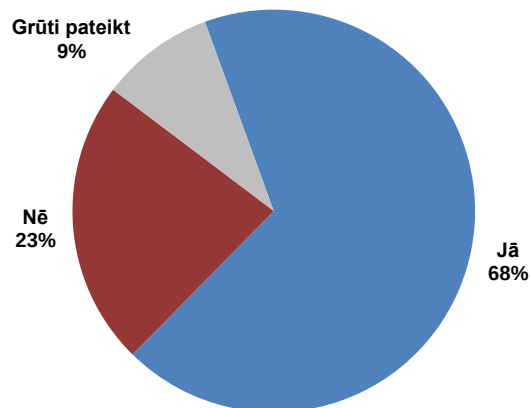


Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā internetā ir iegādājušies sociālo mediju vietnēs piedāvātu preci vai pakalpojumu, attiecīgajās grupās (skat. "n=" grafikā)
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

4. APMIERINĀTĪBA AR PIRKUMIEM UN IEPIRKŠANOS SAISTĪTAJIEM PROCESIEM

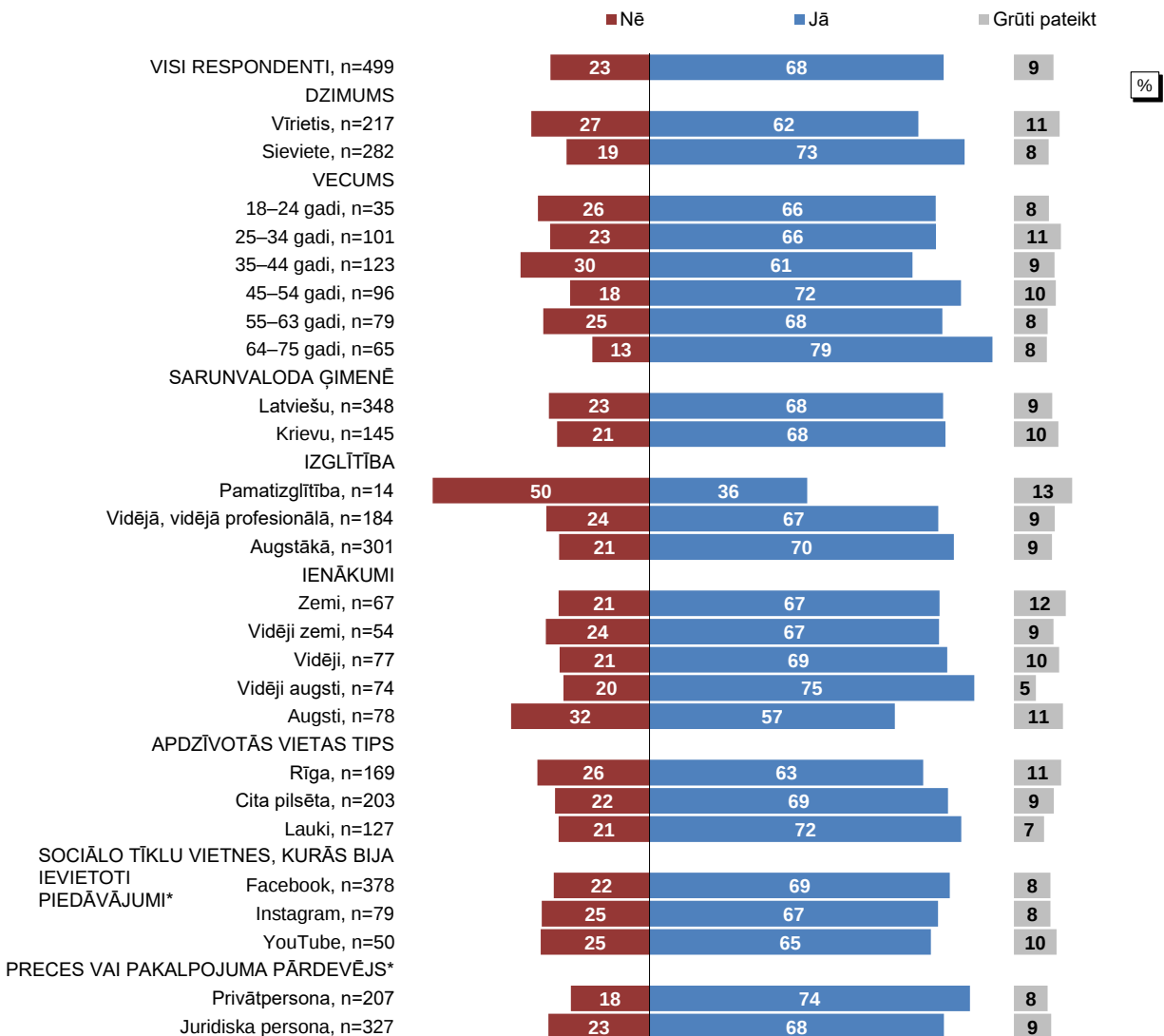
"Vai Jūs vienmēr palikāt apmierināts/-a ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar iepirkšanos saistītajiem procesiem?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā internetā ir iegādājušies sociālo mediju vietnēs piedāvātu preci vai pakalpojumu, n=499

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



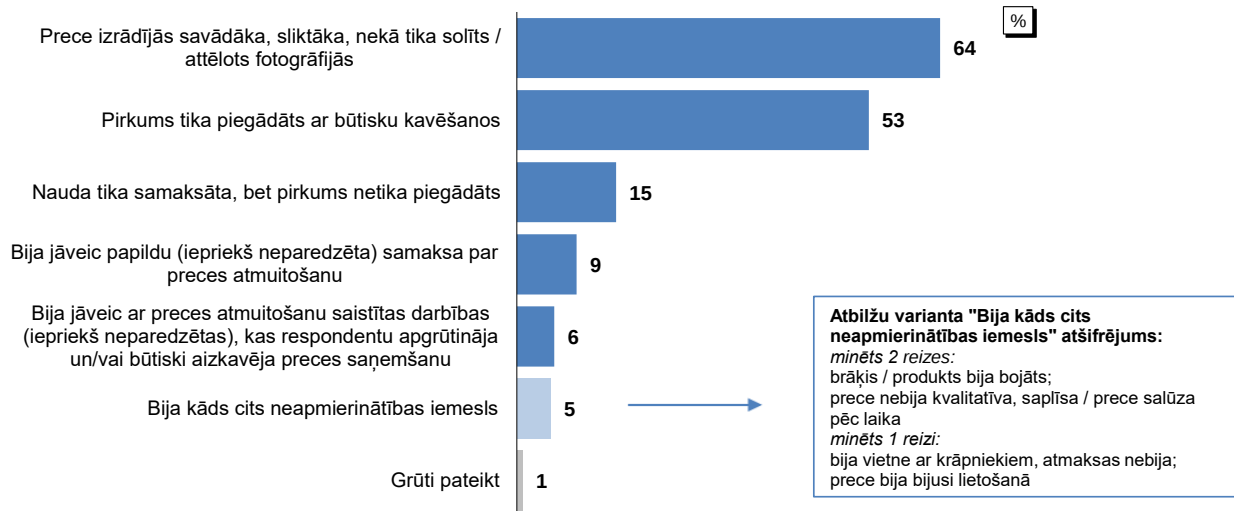
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā internetā ir iegādājušies sociālo mediju vietnēs piedāvātu preci vai pakalpojumu, attiecīgajās grupās (skat. "n=" grafikā)

*Vairākatbilžu jautājums

5. IEMESLI NEAPMIERINĀTĪBAI AR PIRKUMU VAI TĀ PIEGĀDES LAIKU UN PROCESU

"Kādēļ Jūs nebijāt apmierināts/-a ar pirkumu vai tā piegādes laiku un procesu? Lūdzu, atzīmējiet visas situācijas, ar kurām saskārāties pēdējo 3 gadu laikā."

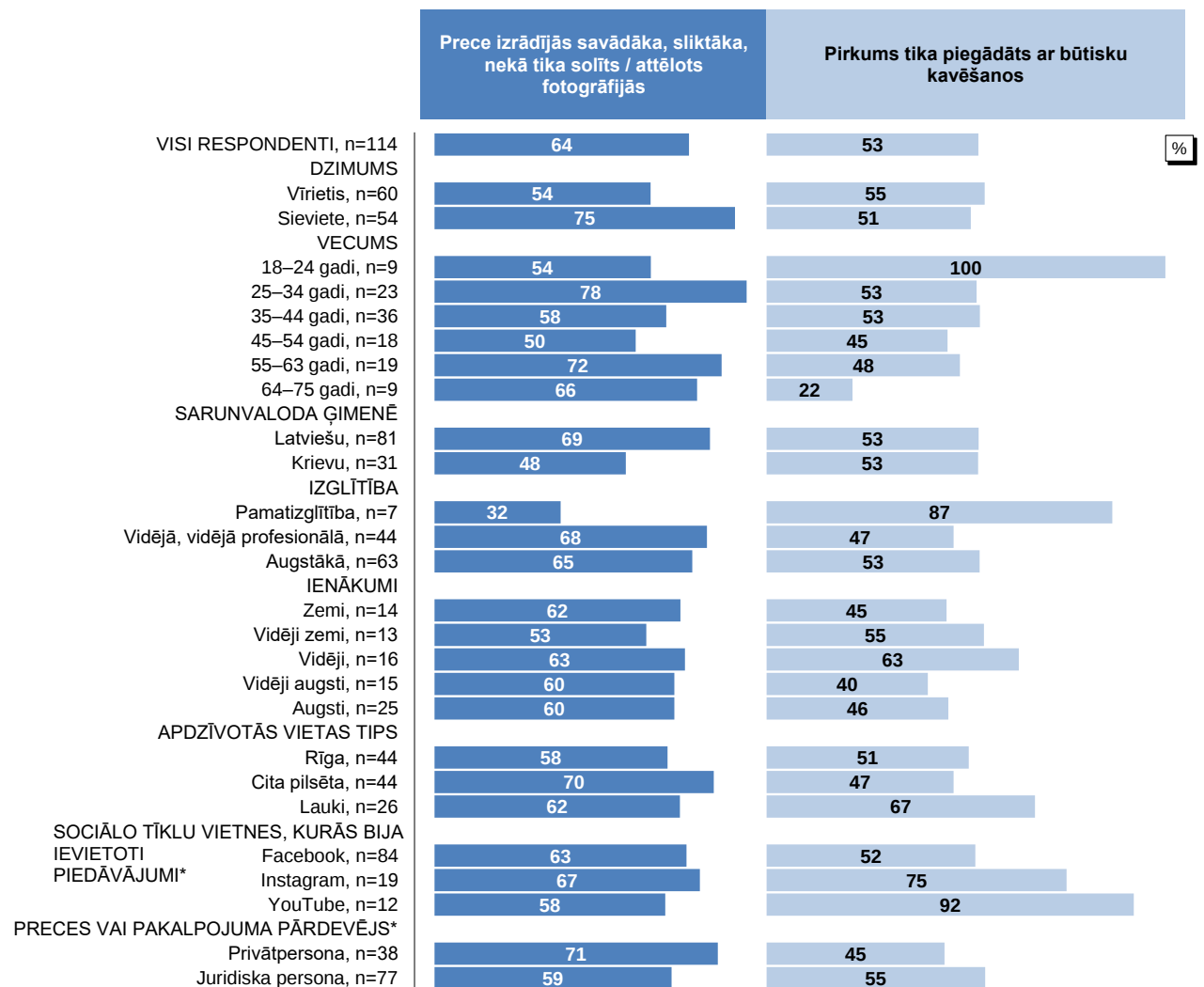
Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri ne vienmēr palika apmierināti ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar iepirkšanos saistītajiem procesiem, n=114

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



Bāze: respondenti, kuri ne vienmēr palika apmierināti ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar iepirkšanos saistītajiem procesiem, attiecīgajās grupās (skat. "n=" grafikā)

Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

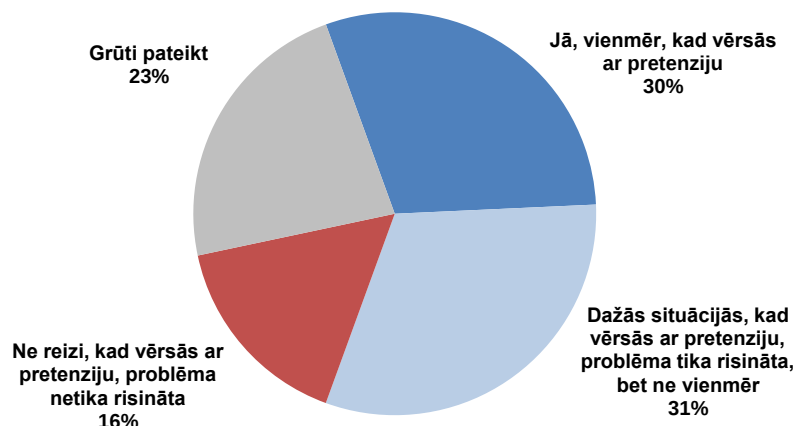
Grafikā atspoguļotas tikai biežāk minētās atbildes

*Vairākatbilžu jautājums

6. PROBLĒMAS RISINĀŠANA

"Vai šīs preces vai pakalpojuma pārdevējs risināja Jūsu problēmu/-as, pretenziju/-as?"

Atbildes visu respondentu grupā



Bāze: respondenti, kuri ne vienmēr palika apmierināti ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar iepirkšanos saistītajiem procesiem, n=114

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās

	Jā, vienmēr, kad vērsās ar pretenziju	Dažās situācijās, kad vērsās ar pretenziju, problēma tika risināta, bet ne vienmēr	Ne reizi, kad vērsās ar pretenziju, problēma netika risināta	Grūti pateikt
VISI RESPONDENTI, n=114	30	31	16	23
DZIMUMS				
Vīrietis, n=60	32	36	13	19
Sieviete, n=54	28	26	19	27
VECUMS				
18–24 gadi, n=9	33	43	0	24
25–34 gadi, n=23	31	39	9	21
35–44 gadi, n=36	25	37	15	22
45–54 gadi, n=18	43	18	22	17
55–63 gadi, n=19	21	26	27	26
64–75 gadi, n=9	33	11	23	33
SARUNVALODA ĢIMENĒ				
Latviešu, n=81	36	24	17	23
Krievu, n=31	15	53	15	18
IZGLĪTĪBA				
Pamatizglītība, n=7	45	28	0	27
Vidējā, vidējā profesionālā, n=44	15	31	20	33
Augstākā, n=63	38	32	15	15
IENĀKUMI				
Zemi, n=14	21	30	20	29
Vidēji zemi, n=13	21	16	40	23
Vidēji, n=16	22	51	7	19
Vidēji augsti, n=15	48	25	26	0
Augsti, n=25	22	31	14	33
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS				
Rīga, n=44	34	38	15	13
Cita pilsēta, n=44	23	26	24	27
Lauki, n=26	36	31	4	30
SOCIĀLO TĪKLU VIETNES, KURĀS BIJA IEVIETOTI PIEDĀVĀJUMI*				
Facebook, n=84	25	34	16	25
Instagram, n=19	41	31	11	17
YouTube, n=12	7	66	17	10
PRECES VAI PAKALPOJUMA PĀRDEVĒJS*				
Privātpersona, n=38	24	37	21	18
Juridiska persona, n=77	32	31	14	23

Bāze: respondenti, kuri ne vienmēr palika apmierināti ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar iepirkšanos saistītajiem procesiem, attiecīgajās grupās (skat. "n=" grafikā)

*Vairākatbīžu jautājums

APTAUJAS ANKETA

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju viedoklis par preču un pakalpojumu iegādi sociālo mediju vietnēs

P3. Vai pēdējo 3 gadu laikā Jūs esat internetā iegādājies/-usies kādu preci vai pakalpojumu, kā piedāvājumu Jūs atradāt sociālo mediju vietnēs (piemēram, Facebook, Instagram, YouTube, TikTok u. c.) vai ar sociālo mediju vietņu starpniecību?

Viena atbilde

Jā	1	--- > P4
Nē	2	---- > Nākamais bloks
Grūti pateikt / NA	8	

Komentārs, kas parādās pirms P4, P5, P6, P7, P8 jautājumiem

Lūdzu, turpmāk atbildiet par visām pēdējo 3 gadu laikā veiktajām iepirkšanās reizēm internetā, kad informāciju par preces vai pakalpojuma piedāvājumu Jūs atradāt sociālo mediju vietnēs (piemēram, Facebook, Instagram, YouTube, TikTok u. c.) vai ar sociālo mediju vietņu starpniecību

P4. Kurāl-ās sociālo tīklu vietnē/-ēs bija ievietots/-i šis/-e piedāvājums/-i?

Var būt vairākas atbildes (1-5)

Facebook	1
Instagram	2
YouTube	3
TikTok	4
Cits sociālais tīkls	5
Grūti pateikt / NA	8

P5. Kas bija šīs preces vai pakalpojuma pārdevējs?

Var būt vairākas atbildes (1-2)

Privātpersona	1
Juridiska persona	2
Grūti pateikt / neatceros / NA	8

P6. Vai Jūs vienmēr palikāt apmierināts/-a ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar iepirkšanos saistītajiem procesiem?

Viena atbilde

Jā	1	---- > Nākamais bloks
Nē	2	--- > P7
Grūti pateikt / NA	8	---- > Nākamais bloks

P7. Kādēļ Jūs nebijāt apmierināts/-a ar pirkumu vai tā piegādes laiku un procesu?

Lūdzu, atzīmējiet visas situācijas, ar kurām saskārāties pēdējo 3 gadu laikā.

Var būt vairākas atbildes (1-6)

Pirkums tika piegādāts ar būtisku kavēšanos	1
Prece izrādījās savādāka, sliktāka, nekā tika solīts / attēlots fotogrāfijās	2
Nauda tika samaksāta, bet pirkums netika piegādāts	3
Bija jāveic papildu (iepriekš neparedzēta) samaksa par preces atmuitošanu	4
Bija jāveic ar preces atmuitošanu saistītas darbības (iepriekš neparedzētas), kas Jūs apgrūtināja un/vai būtiski aizkavēja preces saņemšanu	5
Bija kāds cits neapmierinātības iemesls Lūdzu, īsi uzrakstiet iemeslu	6
Grūti pateikt / NA	8

P8. Vai šīs preces vai pakalpojuma pārdevējs risināja Jūsu problēmu/-as, pretenziju/-as?

Viena atbilde

Jā, vienmēr, kad vērsos ar pretenziju	1
Dažās situācijās, kad vērsos ar pretenziju, problēma tika risināta, bet ne vienmēr	2
Ne reizi, kad vērsos ar pretenziju, problēma netika risināta	3
Grūti pateikt / NA	8

REZULTĀTU TABULAS

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju viedoklis par preču un pakalpojumu iegādi sociālo mediju vietnēs

1. "Vai pēdējo 3 gadu laikā Jūs esat internetā iegādājies/-usies kādu preci vai pakalpojumu, kā piedāvājumu Jūs atradāt sociālo mediju vietnēs (piemēram, Facebook, Instagram, YouTube, TikTok u. c.) vai ar sociālo mediju vietņu starpniecību?" — P3. jaut.

		Vai pēdējo 3 gadu laikā Jūs esat internetā iegādājies/-usies kādu preci vai pakalpojumu, kā piedāvājumu Jūs atradāt sociālo mediju vietnēs (piemēram, Facebook, Instagram, YouTube, TikTok u. c.) vai ar sociālo mediju vietņu starpniecību?						Kopā	
		Jā		Nē		Grūti pateikt		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		499	49,5	459	45,7	47	4,7	1005	100,0
-									
DZIMUMS	Vīrietis	217	46,7	222	48,3	23	5,1	462	100,0
	Sieviete	282	52,2	237	43,4	24	4,5	543	100,0
-									
VECUMS	18–24 gadi	35	47,8	36	49,5	2	2,7	73	100,0
	25–34 gadi	101	57,3	65	37,4	9	5,4	175	100,0
	35–44 gadi	123	58,6	75	36,3	10	5,1	208	100,0
	45–54 gadi	96	48,6	91	45,9	11	5,5	198	100,0
	55–63 gadi	79	43,4	95	52,6	7	4,0	181	100,0
	64–75 gadi	65	38,5	97	56,8	8	4,7	170	100,0
-									
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo kopā ar partneri	338	52,2	286	43,9	25	3,9	649	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	45	47,3	43	45,2	7	7,5	95	100,0
	Neprecējies/-usies	87	43,1	99	50,8	12	6,1	198	100,0
	Atraitnis/-e	29	46,1	31	49,2	3	4,7	63	100,0
-									
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	348	54,8	262	41,3	25	3,9	635	100,0
	Krievu	145	40,7	188	52,9	22	6,4	355	100,0
-									
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	14	47,4	15	49,8	1	2,8	30	100,0
	Vidējā, profesionālā vidējā	184	46,4	193	49,0	18	4,7	395	100,0
	Augstākā	301	51,9	251	43,2	28	4,9	580	100,0
-									
PAMATNODARBOŠANAS	Augstākā vai vidējā līmeņa vadītājs/-a	82	69,0	31	26,1	6	4,9	119	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e, nestrādā fizisku darbu	188	49,1	176	45,8	19	5,1	383	100,0
	Strādnieks/-ce, strādā fizisku darbu	77	43,6	87	50,9	9	5,5	173	100,0
	Ir savs uzņēmums, individuālais darbs	27	49,2	25	45,1	3	5,8	55	100,0
	Pensionārs/-e	58	39,2	86	57,4	5	3,3	149	100,0
	Skolnieks/-ce, students/-e	28	55,7	20	40,1	2	4,2	50	100,0
	Mājsaimniece/-ks, bērna kopšanas atvajinājums	19	61,0	10	33,0	2	6,0	31	100,0
	Bezdarbnieks/-ce	20	45,1	24	52,9	1	2,0	45	100,0
-									
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	374	51,0	319	43,8	37	5,2	730	100,0
	Nestrādājošie	125	45,8	140	50,6	10	3,6	275	100,0
-									
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	67	43,1	85	54,4	4	2,5	156	100,0
	Vidēji zemi	54	43,2	66	54,4	3	2,4	123	100,0
	Vidēji	77	52,0	66	44,6	5	3,4	148	100,0
	Vidēji augsti	74	51,8	63	43,1	7	5,2	144	100,0
	Augsti	78	55,4	55	39,5	7	5,1	140	100,0
-									
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	50	33,9	98	64,8	2	1,3	150	100,0
	Vidēji zemi	62	43,7	73	52,0	6	4,3	141	100,0
	Vidēji	93	54,6	71	41,7	6	3,7	170	100,0
	Vidēji augsti	86	54,9	65	41,3	6	3,8	157	100,0
	Augsti	87	56,6	57	37,4	9	6,0	153	100,0
-									
BĒRNI VECUMĀ LIDZ 18 GADIEM	Ir	227	58,4	142	36,9	18	4,6	387	100,0
	Nav	268	44,0	312	51,1	29	4,9	609	100,0
-									
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	Viens	67	46,5	67	46,9	9	6,6	143	100,0
	Divi	153	43,1	182	50,8	21	6,0	356	100,0
	Trīs	102	49,4	97	47,7	6	2,9	205	100,0
	Četri un vairāk	177	58,6	113	37,8	11	3,6	301	100,0
-									
REĢIONS	Rīga	169	46,8	176	49,5	13	3,7	358	100,0
	Vidzeme	141	54,8	103	39,9	14	5,3	258	100,0
	Kurzeme	61	53,4	48	42,3	5	4,4	114	100,0
	Zemgale	67	47,9	64	46,3	8	5,8	139	100,0
	Latgale	61	44,4	68	50,3	7	5,3	136	100,0
-									
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	169	46,8	176	49,5	13	3,7	358	100,0
	Cita pilsēta	203	49,3	184	44,6	25	6,2	412	100,0
	Lauki	127	53,8	99	42,5	9	3,7	235	100,0

Bāze: visi respondenti, n=1005

SKDS, 2021. gada oktobris

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju viedoklis par preču un pakalpojumu iegādi sociālo mediju vietnēs

2. "Kurā(-ās) sociālo tīklu vietnē(-ās) bija ievietots/-i šis/-e piedāvājums/-i?" — P4. Jaut.

		Facebook		Instagram		YouTube		TikTok		Cits sociālais tīkls		Grūti pateikt		Kopā	
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %
VISI RESPONDENTI		378	75,7	79	16,5	50	10,4	7	1,4	85	16,8	26	5,2	499	100,0
DZIMUMS	Vīrietis	159	73,3	21	10,2	31	14,5	2	,9	44	20,0	14	6,3	217	100,0
	Sieviete	219	77,7	58	21,7	19	6,9	5	1,8	41	14,1	12	4,2	282	100,0
VECUMS	18–24 gadi	27	76,8	18	51,1	8	23,3	2	5,3	2	5,4	2	5,9	35	100,0
	25–34 gadi	86	85,5	39	38,2	7	7,0	2	1,8	4	3,9	2	1,8	101	100,0
	35–44 gadi	96	78,3	17	13,5	11	9,8	1	,7	17	14,1	3	2,2	123	100,0
	45–54 gadi	74	76,7	3	3,2	10	10,3	2	2,0	14	14,7	5	5,3	96	100,0
	55–63 gadi	60	75,8	2	2,4	10	12,8			23	29,4	4	4,9	79	100,0
	64–75 gadi	35	52,6			4	6,3			25	38,4	10	15,9	65	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo kopā ar partneri	264	77,9	46	14,1	26	7,9	2	,5	52	15,3	18	5,3	338	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	35	78,0	4	8,7	4	8,1	1	2,4	9	20,1	1	2,2	45	100,0
	Neprecējies/-usies	61	70,6	29	34,6	18	21,5	4	4,5	12	13,6	5	5,6	87	100,0
	Atraitis/-e	18	61,6			2	8,3			12	41,0	2	6,9	29	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	259	74,3	59	17,7	31	9,2	5	1,5	60	16,8	18	5,2	348	100,0
	Krievu	114	78,6	19	13,5	19	13,5	2	1,2	25	17,5	7	4,7	145	100,0
IZGLĪTĪBA	Pamātzglītība	10	71,3	1	6,3	2	13,0			3	21,3	2	14,9	14	100,0
	Vidējā, profesionālā vidējā	132	71,6	28	16,0	16	9,1	4	2,2	35	18,8	12	6,6	184	100,0
	Augstākā	236	78,5	50	17,3	32	11,0	3	,9	47	15,3	12	3,8	301	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS	Augstākā vai vidējā līmeņa vadītājs/-a	68	82,7	14	17,8	7	8,7	1	1,1	12	14,5	3	3,9	82	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e, nestrādā fizisku darbu	143	76,6	33	18,1	15	8,4	2	1,0	26	13,4	12	6,2	188	100,0
	Strādnieks/-ce, strādā fizisku darbu	64	82,8	9	11,9	9	12,1	1	1,3	13	16,9	2	2,6	77	100,0
	Ir savs uzņēmums, individuālais darbs	21	77,3	2	8,0	3	11,3			2	7,5			27	100,0
	Pensionārs/-e	32	53,9			6	10,7	1	1,7	25	43,4	6	10,5	58	100,0
	Skolnieks/-ce, students/-e	21	75,0	15	52,2	6	21,7	1	3,4	2	6,8	1	3,9	28	100,0
	Mājsaimniece/-ks, bērna kopšanas atvaļinājums	17	88,8	4	22,6	1	4,6	1	5,0	1	5,1			19	100,0
	Bezdarbnieks/-ce	12	63,2	2	9,9	3	14,1			4	18,5	2	9,6	20	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	296	79,2	58	16,0	34	9,4	4	1,0	53	13,9	17	4,5	374	100,0
	Nestrādājošie	82	65,5	21	17,7	16	13,1	3	2,3	32	25,1	9	7,2	125	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	54	80,7	5	8,3	7	10,2	2	3,0	11	16,4	2	3,3	67	100,0
	Vidēji zemi	41	75,2	3	6,3	6	11,3	1	1,7	11	20,5	3	5,8	54	100,0
	Vidēji	56	72,4	12	16,3	9	12,9			16	19,9	3	3,9	77	100,0
	Vidēji augsti	56	75,8	7	9,4	8	10,7			15	19,6	5	6,8	74	100,0
	Augsti	56	72,1	22	29,2	9	12,2	1	1,1	11	14,0	3	3,5	78	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	33	66,3	10	21,7	9	18,5	2	4,1	10	19,5	1	2,4	50	100,0
	Vidēji zemi	46	73,8	5	8,5	6	9,9	1	1,7	11	17,7	4	6,2	62	100,0
	Vidēji	69	74,3	12	13,6	13	14,7	1	1,0	18	18,7	5	5,2	93	100,0
	Vidēji augsti	67	77,7	14	16,9	7	8,5			16	18,3	4	4,8	86	100,0
	Augsti	67	77,5	17	19,6	8	9,5	1	1,0	14	15,9	4	4,5	87	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	192	84,8	34	15,7	16	7,1	3	1,3	23	9,9	9	3,9	227	100,0
	Nav	184	68,4	43	16,6	34	13,3	4	1,5	62	22,8	17	6,3	268	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	Viens	40	59,4	8	12,7	10	16,2	1	1,3	20	30,2	3	4,0	67	100,0
	Divi	105	68,0	28	19,0	15	10,3	3	2,0	29	18,7	13	8,7	153	100,0
	Trīs	82	80,6	14	14,2	13	12,9	1	1,1	18	17,4	2	1,9	102	100,0
	Četri un vairāk	151	85,6	29	16,9	12	6,8	2	1,0	18	9,9	8	4,5	177	100,0
REGIONS	Rīga	132	78,1	35	22,1	15	9,3	5	3,0	25	14,6	11	6,5	169	100,0
	Vidzeme	107	75,9	26	19,4	16	11,9	1	,8	25	17,1	4	3,0	141	100,0
	Kurzeme	43	70,2	8	12,9	3	5,1			13	21,0	2	3,6	61	100,0
	Zemgale	46	68,9	5	7,7	6	9,4	1	1,5	13	19,1	6	8,9	67	100,0
	Latgale	50	82,8	5	8,9	10	16,5			9	14,5	3	4,6	61	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	132	78,1	35	22,1	15	9,3	5	3,0	25	14,6	11	6,5	169	100,0
	Cita pilsēta	147	72,4	28	14,4	19	9,7	2	1,0	37	17,9	11	5,3	203	100,0
	Lauki	99	78,1	16	13,0	16	12,8			23	17,7	4	3,4	127	100,0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā interneta ir iegādājušies sociālo mediju vietnēs piedāvātu preci vai pakalpojumu, n=499
Vairāktalbiņu jautājums (% summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju viedoklis par preču un pakalpojumu iegādi sociālo mediju vietnēs

3. "Kas bija šīs preces vai pakalpojuma pārdevējs?" — P5. jaut.

		Privātpersona		Juridiska persona		Grūti pateikt / neatceros		Kopā	
		Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %	Skaits	Rindu %
VISI RESPONDENTI		207	41,7	327	65,0	51	10,5	499	100,0
DZIMUMS	Vīrietis	92	42,3	141	64,7	16	7,6	217	100,0
	Sieviete	115	41,3	186	65,1	35	12,9	282	100,0
VECUMS	18–24 gadi	14	39,5	17	47,3	9	26,5	35	100,0
	25–34 gadi	50	49,5	64	62,7	11	10,8	101	100,0
	35–44 gadi	58	48,0	77	62,1	11	9,2	123	100,0
	45–54 gadi	40	42,2	61	63,3	8	8,1	96	100,0
	55–63 gadi	30	37,9	60	76,0	4	5,1	79	100,0
	64–75 gadi	15	23,2	48	74,1	8	12,1	65	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo kopā ar partneri	155	46,1	221	64,9	30	9,1	338	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	17	38,5	28	60,6	7	15,8	45	100,0
	Neprecējies/-usies	23	26,2	59	67,4	13	15,3	87	100,0
	Atraitnis/-e	12	43,5	19	64,6	1	3,2	29	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	140	40,4	233	66,2	36	10,7	348	100,0
	Krievu	65	45,1	89	61,4	15	10,4	145	100,0
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	7	49,5	8	54,8	2	15,8	14	100,0
	Vidējā, profesionālā vidējā	71	38,9	111	59,7	24	13,5	184	100,0
	Augstākā	129	43,2	208	68,8	25	8,3	301	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS	Augstākā vai vidējā līmeņa vadītājs/-a	39	47,6	62	75,3	2	2,5	82	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e, nestrādā fizisku darbu	77	41,3	129	68,3	16	8,5	188	100,0
	Strādnieks/-ce, strādā fizisku darbu	35	46,6	39	49,9	13	16,9	77	100,0
	Ir savs uzņēmums, individuālais darbs	11	40,5	18	67,0	3	11,8	27	100,0
	Pensionārs/-e	17	29,2	41	71,0	6	10,3	58	100,0
	Skolnieks/-ce, students/-e	11	39,1	14	48,4	7	26,2	28	100,0
	Mājsaimniece/-ks, bērna kopšanas atvaļinājums	8	43,2	13	68,0	3	15,2	19	100,0
	Bezdarbnieks/-ce	9	45,7	11	53,3	1	5,6	20	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	162	43,7	248	65,9	34	9,2	374	100,0
	Nestrādājošie	45	36,2	79	62,2	17	14,2	125	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	30	45,1	38	56,0	5	7,6	67	100,0
	Vidēji zemi	27	51,2	29	52,9	4	7,1	54	100,0
	Vidēji	35	44,9	47	60,2	7	9,9	77	100,0
	Vidēji augsti	34	46,9	57	76,4	1	1,4	74	100,0
	Augsti	26	33,6	54	69,3	11	14,1	78	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	17	34,1	28	54,3	10	21,6	50	100,0
	Vidēji zemi	23	37,8	38	60,9	5	7,6	62	100,0
	Vidēji	38	41,5	63	66,9	5	5,7	93	100,0
	Vidēji augsti	40	46,2	54	62,7	9	10,1	86	100,0
	Augsti	41	47,5	58	66,2	6	7,4	87	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	116	52,0	142	61,5	22	10,0	227	100,0
	Nav	90	33,4	182	67,7	29	11,1	268	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	Viens	19	29,0	45	66,7	9	13,4	67	100,0
	Divi	49	31,3	105	68,8	16	10,9	153	100,0
	Trīs	40	39,7	74	71,6	7	7,1	102	100,0
	Četri un vairāk	99	56,7	103	57,2	19	10,9	177	100,0
REĢIONS	Rīga	62	37,1	123	72,4	14	8,3	169	100,0
	Vidzeme	64	45,3	89	63,0	17	12,3	141	100,0
	Kurzeme	19	30,7	43	69,6	9	15,4	61	100,0
	Zemgale	28	42,7	38	55,7	6	9,1	67	100,0
	Latgale	34	56,3	34	55,7	5	8,1	61	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	62	37,1	123	72,4	14	8,3	169	100,0
	Cita pilsēta	90	43,9	122	60,1	23	11,5	203	100,0
	Lauki	55	43,8	82	63,9	14	11,4	127	100,0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā interneta ir iegādājušies sociālo mediju vietnēs piedāvātu preci vai pakalpojumu, n=499
Vairākatbilžu jautājums (% summa > 100)

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju viedoklis par preču un pakalpojumu iegādi sociālo mediju vietnēs

4. "Vai Jūs vienmēr palikāt apmierināts/-a ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar iepirkšanos saistītajiem procesiem?" — P6. jaut.

		Vai Jūs vienmēr palikāt apmierināts/-a ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar iepirkšanos saistītajiem procesiem?						Kopā	
		Jā		Nē		Grūti pateikt		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		339	67,9	114	22,9	46	9,2	499	100,0
-									
DZIMUMS	Vīrietis	134	62,1	60	27,4	23	10,5	217	100,0
	Sieviete	205	72,8	54	19,2	23	8,0	282	100,0
-									
VECUMS	18-24 gadi	23	66,1	9	25,8	3	8,1	35	100,0
	25-34 gadi	67	66,2	23	23,0	11	10,8	101	100,0
	35-44 gadi	75	60,8	36	29,9	12	9,4	123	100,0
	45-54 gadi	69	72,0	18	18,4	9	9,7	96	100,0
	55-63 gadi	54	67,7	19	24,6	6	7,8	79	100,0
	64-75 gadi	51	79,2	9	13,2	5	7,6	65	100,0
-									
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo kopā ar partneri	228	67,9	76	22,3	34	9,8	338	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	35	76,8	8	18,5	2	4,7	45	100,0
	Neprecējies/-usies	54	60,9	23	27,5	10	11,6	87	100,0
	Atraitnis/-e	22	76,9	7	23,1			29	100,0
-									
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	236	67,8	81	23,3	31	8,8	348	100,0
	Krievu	99	68,3	31	21,4	15	10,2	145	100,0
-									
IZGLĪTĪBA	Pamatizglītība	5	36,4	7	50,1	2	13,4	14	100,0
	Vidējā, profesionālā vidējā	123	66,7	44	23,9	17	9,4	184	100,0
	Augstākā	211	70,3	63	20,9	27	8,8	301	100,0
-									
PAMATNODARBOŠANĀS	Augstākā vai vidējā līmeņa vadītājs/-a	51	62,7	23	27,6	8	9,7	82	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e, nestrādā fizisku darbu	134	71,5	37	19,7	17	8,9	188	100,0
	Strādnieks/-ce, strādā fizisku darbu	43	55,2	26	34,3	8	10,5	77	100,0
	Ir sava uzņēmums, individuālais darbs	23	84,0	3	12,1	1	3,9	27	100,0
	Pensionārs/-e	44	76,7	9	14,7	5	8,6	58	100,0
	Skolnieks/-ce, students/-e	20	70,4	8	29,6			28	100,0
	Mājsaimniece/-ks, bērna kopšanas atvaļinājums	14	72,4	2	11,6	3	16,1	19	100,0
	Bezdarbnieks/-ce	10	49,2	6	29,1	4	21,6	20	100,0
-									
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	251	67,1	89	23,9	34	9,0	374	100,0
	Nestrādājošie	88	70,3	25	20,2	12	9,5	125	100,0
-									
MĒNEŠA VIDĒJIE ĪENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	45	67,0	14	21,0	8	12,0	67	100,0
	Vidēji zemi	36	66,9	13	24,0	5	9,2	54	100,0
	Vidēji	53	68,8	16	20,8	8	10,4	77	100,0
	Vidēji augsti	55	75,0	15	19,9	4	5,1	74	100,0
	Augsti	44	56,7	25	32,0	9	11,3	78	100,0
-									
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE ĪENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	35	69,2	11	22,6	4	8,3	50	100,0
	Vidēji zemi	43	70,0	13	20,7	6	9,3	62	100,0
	Vidēji	66	70,3	19	20,8	8	8,9	93	100,0
	Vidēji augsti	52	61,4	26	29,6	8	9,0	86	100,0
	Augsti	57	66,0	21	24,0	9	10,0	87	100,0
-									
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	156	68,8	50	22,2	21	9,0	227	100,0
	Nav	180	67,0	64	23,9	24	9,1	268	100,0
-									
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	Viens	46	68,4	17	25,4	4	6,2	67	100,0
	Divi	102	66,7	33	21,6	18	11,7	153	100,0
	Trīs	75	73,9	18	17,3	9	8,7	102	100,0
	Četri un vairāk	116	65,4	46	26,3	15	8,3	177	100,0
-									
REĢIONS	Rīga	107	63,2	44	25,9	18	10,9	169	100,0
	Vidzeme	98	69,0	30	21,8	13	9,2	141	100,0
	Kurzeme	45	72,7	13	22,4	3	4,9	61	100,0
	Zemgale	50	74,9	12	17,5	5	7,7	67	100,0
	Latgale	39	64,5	15	24,7	7	10,8	61	100,0
-									
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	107	63,2	44	25,9	18	10,9	169	100,0
	Cita pilsēta	140	69,0	44	21,8	19	9,2	203	100,0
	Lauki	92	72,0	26	21,0	9	7,0	127	100,0
-									
SOCIĀLO TĪKLU VIETNES, KURĀS BŪVA ĪEVĪTŌTI PĪDĀVĀJUMI*	Facebook	262	69,4	84	22,2	32	8,4	378	100,0
	Instagram	53	66,6	19	24,9	7	8,4	79	100,0
	YouTube	33	65,0	12	25,2	5	9,8	50	100,0
	TikTok	4	59,4			3	40,6	7	100,0
	Cits sociālais tīkls	50	59,4	29	33,5	6	7,1	85	100,0
-									
PRECES VAI PAKALPOJUMA PĀRDEVĒJS*	Privātpersona	153	74,0	38	18,2	16	7,8	207	100,0
	Juridiskā persona	222	68,0	77	23,4	28	8,6	327	100,0

Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā interneta ir iegādājušies sociālo mediju vietnēs piedāvātu preci vai pakalpojumu, n=499
*Vairākatbižu jautājums

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju viedoklis par preču un pakalpojumu iegādi sociālo mediju vietnēs

5. "Kādēļ Jūs nebijāt apmierināts/-a ar pirkumu vai tā piegādes laiku un procesu? Lūdzu, atzīmējiet visas situācijas, ar kurām saskārties pēdējo 3 gadu laikā." – P7. jaut.

		Pirkums tika piegādāts ar būtisku kavēšanos		Prece izrādījās savādāka, slikāka, nekā tika solīts / attēlots fotogrāfijās		Nauda tika samaksāta, bet pirkums netika piegādāts		Bija jāveic papildu (epriekš neparedzēta) samaksa par preces atmulošanu		Bija jāveic ar preces atmulošanu saistītas darbības (epriekš neparedzētas), kas Jūs apgrūtināja un/vai būtiski aizkavēja preces saņemšanu		Bija kāds cits neapmierinātības iemesls. Lūdzu, īsi uzrakstiet iemeslu!		Grūti pateikt		Kopā	
		Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %	Skaitls	Rindu %
VISI RESPONDENTI		59	53,1	73	63,9	18	15,0	10	9,0	6	5,6					114	100,0
DZIMUMS	Vīrietis	32	54,7	32	54,2	11	17,6	8	13,5	4	7,5	5	7,7			60	100,0
	Sieviete	27	51,2	41	75,4	7	11,9	2	3,7	2	3,4	1	2,0	1	1,9	54	100,0
VECUMS	18-24 gadi	9	100,0	5	54,3	1	9,9	2	21,0	1	13,4	1	9,9			9	100,0
	25-34 gadi	12	52,7	18	78,3	1	4,5	1	4,5			1	4,1	1	4,0	23	100,0
	35-44 gadi	19	53,5	21	58,2	7	19,0	4	12,0	2	6,0	1	2,5			36	100,0
	45-54 gadi	8	45,4	9	50,5	4	21,9	2	11,5	1	6,3	1	5,7			18	100,0
	55-63 gadi	9	48,5	14	72,0	3	14,8	1	4,7	1	4,3	2	10,2			19	100,0
	64-75 gadi	2	21,5	6	65,9	2	21,5			1	12,6					9	100,0
GIMENES STĀVOKLIS	PreceĶies/-usies vai dzĶivo kopā ar partneri	38	50,9	50	65,5	13	16,2	4	5,2	3	4,0	2	2,5	1	1,3	76	100,0
	ŠķĶies/-usies vai nedzĶivo kopā ar sievu/vĶru	6	73,9	2	24,1	2	22,8	2	27,1	1	13,5					8	100,0
	NepreceĶies/-usies	14	63,4	15	66,1	2	8,8	3	13,6	1	5,7	4	16,3			23	100,0
	AtseĶināts/-e	1	13,9	6	86,1	1	13,9	1	13,9	1	15,1					7	100,0
SARUNVALODA GIMENĒ	Latviešu	42	53,2	56	69,1	12	14,0	4	5,0	4	5,5	4	4,7			81	100,0
	Krievu	16	53,0	15	48,0	6	18,4	6	19,8	2	6,4	2	6,4	1	3,2	31	100,0
IZGLĶĶĪBA	PamatizglĶĶiba	6	86,7	2	31,6	1	11,2	1	14,2	1	18,2	1	13,3			7	100,0
	Vidējā, profesionālā vidējā	20	46,8	30	68,3	8	17,6	5	11,5	2	4,6	3	6,5			44	100,0
	Augstākā	33	53,4	41	64,6	9	13,5	4	6,6	3	4,9	2	3,1	1	1,6	63	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS	Augstākā vai vidējā lĶmeņa vadĶlājs/-a	10	44,2	14	61,3	3	12,2	3	13,0	3	13,0			1	4,5	23	100,0
	SpecĶālists/-e, ierĶdnis/-e, nestrādājs fizisku darbu	18	49,6	27	72,5	4	10,1					2	5,2			37	100,0
	Strādnieks/-ce, strādā fizisku darbu	17	65,7	15	58,8	6	22,1	3	11,5			1	3,7			26	100,0
	Ir savs uzĶmums, individuālais darbs	2	68,7	2	64,1											3	100,0
	Pensionārs/-e	2	21,3	6	66,1	2	21,3			1	12,5	1	10,3			9	100,0
	Skolnieks/-ce, students/-e	8	100,0	4	49,6	2	22,7	3	34,9	1	14,7	1	11,0			8	100,0
	MājsaimniecĶ-ks, bĶrna kopšanas atvaĶinājĶums	1	50,7	2	100,0											2	100,0
	Bezdarbnieks/-ce	1	15,4	3	48,6	1	15,4	1	18,5	1	18,5	1	17,5			6	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	47	53,7	58	65,3	13	13,8	6	6,7	3	3,3	3	3,3	1	1,1	89	100,0
	Nestrādājošie	12	50,9	15	59,0	5	18,8	4	16,8	3	13,7	3	11,3			25	100,0
MĒNEŠA VIDEJĒ IEIŅĀKUMI UZ VIENU CILVĶRU GIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	6	45,1	9	61,7	1	6,4	3	22,0	1	7,7	1	7,2			14	100,0
	Vidēji zemi	7	54,5	7	53,2	2	16,1	2	16,3	1	7,4	2	15,1			13	100,0
	Vidēji	10	63,2	10	62,8	3	17,3									16	100,0
	Vidēji augsti	6	40,4	9	60,1	3	19,4	1	5,9	1	7,3			1	6,7	15	100,0
	Augsti	11	45,5	15	60,1	3	10,9	3	12,5	2	7,8	2	8,0			25	100,0
PERSONĶGĶE MĒNEŠA VIDEJĒ IEIŅĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	5	51,5	5	42,5	1	7,7	2	19,1	2	21,2	1	8,7			11	100,0
	Vidēji zemi	3	22,7	11	85,0	2	15,0					1	7,1			13	100,0
	Vidēji	13	68,5	11	58,6	3	16,0	3	15,9			1	4,6			19	100,0
	Vidēji augsti	13	50,4	16	62,5	5	18,5	2	7,5	2	8,0	1	4,1			26	100,0
	Augsti	10	50,4	11	52,9	3	14,1	3	14,8	1	5,4	2	9,5			21	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĶDZ 18 GADIEM	Ir	27	54,3	30	60,2	7	13,1	3	6,1	2	4,2	1	2,0	1	2,0	50	100,0
	Nav	32	52,1	43	66,7	11	16,4	7	11,3	4	6,8	5	7,5			64	100,0
CILVĶKU SKAITS MĀJSAIMNĶCĶBĀ	Viens	8	48,3	9	50,8	2	10,7	4	25,2	1	6,5	1	6,1			17	100,0
	Divi	15	47,2	24	72,5	5	15,3	2	6,0	1	3,3	2	5,6			33	100,0
	TrĶs	8	45,8	13	72,6	3	15,4			1	5,4	2	10,8	1	5,7	18	100,0
	Ķetri un vairāk	28	61,6	27	59,1	8	16,1	4	8,8	3	7,1	1	2,2			46	100,0
REĶIONS	RĶga	22	50,7	26	58,4	11	24,5	6	14,6	1	2,0	5	11,8	1	2,5	44	100,0
	Vidzeme	15	51,9	23	76,1	3	9,5	1	3,6	2	7,0					30	100,0
	Kurzeme	9	70,8	9	68,0	2	14,6			1	9,4					13	100,0
	Zemgale	6	50,6	7	57,3			1	9,1			1	8,5			12	100,0
	Latgale	7	46,5	8	54,2	2	12,8	2	14,2	2	13,5					15	100,0
APDZĶVOTĀS VIETĀS TIPS	RĶga	22	50,7	26	58,4	11	24,5	6	14,6	1	2,0	5	11,8	1	2,5	44	100,0
	CĶta pilsĶta	20	46,9	31	70,0	4	9,0	3	7,0	3	6,8	1	2,2			26	100,0
	Lauki	17	67,3	16	61,6	3	10,7	1	4,1	2	9,2					44	100,0
SOCIĀLO TĶKLU VIETNES, KURĀS BĶJA ĶVIETOTI PĶDĀVĀJUMI*	Facebook	43	52,3	53	63,2	16	18,0	9	11,0	5	6,4	5	5,7	1	1,2	84	100,0
	Instagram	14	75,2	13	66,6	2	10,5	3	16,1			1	5,1			19	100,0
	YouTube	11	92,1	7	57,9	3	23,6	4	33,4			1	7,9			12	100,0
	TĶkTok																
	CĶts sociĀlais tĶkls	14	50,6	19	65,2	7	24,2	3	10,7			2	7,3			29	100,0
PRECES VAI PAKALPOJUMA PĀRDEVEJS*	PrivĀtpersona	17	44,6	27	71,0	3	7,9	4	11,5	3	8,3	1	2,6	1	2,6	38	100,0
	JurĶdĶska persona	41	54,8	46	59,4	16	20,1	8	10,7	3	4,0	5	6,4	1	1,3	77	100,0

Bāze: respondenti, kuri ne vienmēr palĶa apmierināti ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar Ķpirkšanas saistĶtajiem procesiem, n=114

*VarĶkatbĶzĶu jautājĶms (% summa > 100)

*VarĶkatbĶzĶu jautājĶms

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju viedoklis par preču un pakalpojumu iegādi sociālo mediju vietnēs

5. "Kādēļ Jūs nebijāt apmierināts/-a ar pirkumu vai tā piegādes laiku un procesu? Lūdzu, atzīmējiet visas situācijas, ar kurām saskārāties pēdējo 3 gadu laikā. — Bija kāds cits neapmierinātības iemesls. Lūdzu, īsi uzrakstiet iemeslu." — P7. jaut.

		Minēšanas biežums	Procenti
	bija vietne ar krāpniekiem. Atmaksas nebija	1	,1
	brāķis	1	,1
	prece bija bijusi lietošanā	1	,1
	prece nebija kvalitatīva, saplīsa	1	,1
	prece salūza pēc laika	1	,1
	produkts bija bojāts	1	,1

Pētījums: Latvijas iedzīvotāju viedoklis par preču un pakalpojumu iegādi sociālo mediju vietnēs

6. "Vai šīs preces vai pakalpojuma pārdevējs risināja Jūsu problēmu/-as, pretenziju/-as?" – P8. jaut.

		Vai šīs preces vai pakalpojuma pārdevējs risināja Jūsu problēmu/-as, pretenziju/-as?								Kopā	
		Jā, vienmēr, kad vērsos ar pretenziju		Dažās situācijās, kad vērsos ar pretenziju, problēma tika risināta, bet ne vienmēr		Ne reizi, kad vērsos ar pretenziju, problēma netika risināta		Grūti pateikt		Skaitis	Rindu %
		Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %	Skaitis	Rindu %		
VISI RESPONDENTI		34	29,8	35	31,3	19	16,1	26	22,8	114	100,0
DZIMUMS	Vīrietis	19	31,6	21	35,7	8	13,4	12	19,4	60	100,0
	Sieviete	15	27,7	14	26,1	11	19,4	14	26,8	54	100,0
VECUMS	18-24 gadi	3	33,3	4	43,0			2	23,7	9	100,0
	25-34 gadi	7	30,9	9	39,1	2	9,2	5	20,8	23	100,0
	35-44 gadi	9	25,1	13	37,2	6	15,4	8	22,4	36	100,0
	45-54 gadi	8	43,3	3	17,6	4	22,4	3	16,7	18	100,0
	55-63 gadi	4	21,4	5	25,6	5	26,6	5	26,4	19	100,0
	64-75 gadi	3	33,0	1	10,8	2	23,0	3	33,2	9	100,0
ĢIMENES STĀVOKLIS	Precējies/-usies vai dzīvo kopā ar partneri	24	32,5	26	34,0	11	13,7	15	19,8	76	100,0
	Šķīries/-usies vai nedzīvo kopā ar sievu/vīru	3	34,0	1	14,8	1	12,6	3	38,6	8	100,0
	Neprecējies/-usies	6	24,6	8	36,4	3	13,8	6	25,1	23	100,0
	Atraitnis/-e	1	13,2			4	57,9	2	28,9	7	100,0
SARUNVALODA ĢIMENĒ	Latviešu	29	36,5	19	23,7	14	17,1	19	22,7	81	100,0
	Krievu	5	15,0	16	52,7	5	14,7	5	17,6	31	100,0
IZGLĪTĪBA	Pamatzglītība	3	44,9	2	27,6			2	27,5	7	100,0
	Vidējā, profesionālā vidējā	7	15,5	13	31,1	9	20,2	15	33,2	44	100,0
	Augstākā	24	38,3	20	31,8	10	15,2	9	14,7	63	100,0
PAMATNODARBOŠANĀS	Augstākā vai vidējā līmeņa vadītājs/-a	5	22,9	7	29,5	6	26,1	5	21,6	23	100,0
	Speciālists/-e, ierēdnis/-e, nestrādā fizisku darbu	12	32,5	11	30,2	6	15,8	8	21,5	37	100,0
	Strādnieks/-ce, strādā fizisku darbu	8	30,0	9	36,0	4	15,3	5	18,8	26	100,0
	Ir savs uzņēmums, individuālais darbs			3	100,0					3	100,0
	Pensionārs/-e	3	33,5	1	10,7	2	22,9	3	32,9	9	100,0
	Skolnieks/-ce, students/-e	2	25,7	4	48,2			2	26,1	8	100,0
	Mājsaimniece/-ks, bērna kopšanas atvaļinājums	1	50,7					1	49,3	2	100,0
	Bezdarbnieks/-ce	3	49,3			1	14,6	2	36,0	6	100,0
NODARBINĀTĪBAS STATUSS	Strādājošie	25	28,1	30	34,3	16	17,7	18	19,9	89	100,0
	Nestrādājošie	9	35,6	5	21,0	3	10,9	8	32,5	25	100,0
MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ (KVINTILES)	Zemi	3	21,0	4	30,2	3	19,5	4	29,3	14	100,0
	Vidēji zemi	3	21,0	2	16,3	5	40,0	3	22,7	13	100,0
	Vidēji	4	22,3	8	51,3	1	7,5	3	18,9	16	100,0
	Vidēji augsti	7	48,4	4	25,2	4	26,4			15	100,0
	Augsti	5	21,6	8	31,2	4	14,2	8	33,0	25	100,0
PERSONĪGIE MĒNEŠA VIDĒJIE IENĀKUMI (KVINTILES)	Zemi	3	27,0	2	20,6	2	15,7	4	36,8	11	100,0
	Vidēji zemi	3	21,9	4	29,2	4	33,5	2	15,4	13	100,0
	Vidēji	6	30,3	7	38,4	5	26,7	1	4,6	19	100,0
	Vidēji augsti	12	46,5	5	19,3	2	7,2	7	26,9	26	100,0
	Augsti	2	10,3	9	43,3	4	17,2	6	29,2	21	100,0
BĒRNI VECUMĀ LĪDZ 18 GADIEM	Ir	15	29,7	17	35,4	8	15,2	10	19,8	50	100,0
	Nav	19	30,0	18	28,1	11	16,8	16	25,1	64	100,0
CILVĒKU SKAITS MĀJSAIMNIECĪBĀ	Viens	3	15,8	4	26,4	4	22,3	6	35,5	17	100,0
	Divi	12	36,0	10	29,8	4	12,4	7	21,9	33	100,0
	Trīs	5	28,0	4	23,6	4	21,1	5	27,4	18	100,0
	Četri un vairāk	14	31,1	17	37,0	7	14,7	8	17,2	46	100,0
REĢIONS	Rīga	15	33,5	16	38,1	7	15,1	6	13,2	44	100,0
	Vidzeme	8	27,6	8	26,2	4	12,9	10	33,3	30	100,0
	Kurzeme	5	38,3	5	39,8	3	21,9			13	100,0
	Zemgale	3	25,2	1	8,7	2	16,6	6	49,5	12	100,0
	Latgale	3	19,8	5	32,9	3	19,4	4	27,8	15	100,0
APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS	Rīga	15	33,5	16	38,1	7	15,1	6	13,2	44	100,0
	Cita pilsēta	10	23,1	11	25,6	11	24,4	12	26,9	44	100,0
	Lauki	9	35,7	8	30,7	1	3,6	8	30,0	26	100,0
SOCIĀLO TĪKLU VIETNĒS, KURĀS BIJA IEVIETOTI PIEDĀVĀJUMI*	Facebook	21	25,1	28	33,8	14	16,2	21	25,0	84	100,0
	Instagram	8	41,0	6	30,6	2	11,1	3	17,2	19	100,0
	YouTube	1	7,1	8	66,2	2	16,6	1	10,1	12	100,0
	TikTok										
	Cits sociālais tīkls	10	34,6	10	34,5	5	16,7	4	14,2	29	100,0
PRECES VAI PAKALPOJUMA PĀRDEVĒJS*	Privātpersona	9	23,7	14	36,6	8	21,3	7	18,4	38	100,0
	Juridiska persona	25	32,4	23	30,6	11	13,8	18	23,2	77	100,0

Bāze: respondenti, kuri ne vienmēr palika apmierināti ar pirkumiem, to piegādes laikiem un ar iepirkšanos saistītajiem procesiem, n=114

*Vairāktalbižu jautājums

SKDS

sabiedriskās domas pētījumu centrs

Baznīcas iela 32-2, Rīga, Latvija, LV-1010
Tālr.: 67 312 876; e-pasts: skds@skds.lv
www.skds.lv