



LIETUVOS NACIONALINĖ
MARTYNO MAŽVYDO
BIBLIOTEKA



CR Baltic



Bibliotekos pažangai

PROJEKTO „BIBLIOTEKOS PAŽANGAI“

Sociologinio tyrimo „Savivaldybių paslaugų naudojimas ir vertinimas“

TYRIMO ATASKAITA

UŽSAKOVAS:

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

ATLIKĖJAS:

Pavadinimas: GfK CR Baltic

Adresas: Švitrigailos 11B, Vilnius, LT-03228

Tel/Faks: (5) 2192881; (5)2192880

El. paštas: giedre.plepyte@gfk.co

ATASKAITĄ RENGĖ:

Giedrė Plepytė, vyresnioji projektų vadovė

TYRIMO ATASKAITA PATEIKTA: 2009 m. vasario 24d.

Turinys

Santrauka	3
1 Įvadas	4
2 Tyrimo metodika	4
2.1 Tyrimo imtis ir tikslinė grupė	4
2.2 Respondentų atrankos principas	4
2.3 Techninė lauko ataskaita	5
2.4 Statistinė duomenų paklaida.....	5
2.5 Demografinės apklaustųjų charakteristikos	6
3 Duomenų analizė	9
3.1 Savivaldybės teikiamų paslaugų naudojimas ir vertinimas.....	9
3.1.1 Paslaugų naudojimas	9
3.1.2 Paslaugų vertinimas.....	10
3.1.3 Paslaugų finansavimas	11
3.2 Savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų naudojimas ir vertinimas	13
3.2.1 Kultūros ir laisvalaikio paslaugų naudojimas	13
3.2.2 Kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimas	15
3.2.3 Kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimas	17
3.3 Bendravimas su vietos savivaldybe	19
3.3.1 Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnis, priežastys ir būdai.....	19
3.3.2 Naudojimasis savivaldybių įstaigų interneto puslapiais.....	22
3.4 Elektroninių paslaugų žinomumas ir naudojimasis jomis	24
3.4.1 E-paslaugų, susijusių su asmens socialine situacija, žinomumas ir naudojimasis jomis.....	24
3.4.2 E-paslaugų, susijusių su asmens turto/nuosavybės tvarkymu, žinomumas ir naudojimasis jomis..	27
3.4.3 E-paslaugų, susijusių su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žinomumas ir naudojimasis jomis..	29
3.4.4 E-paslaugų naudojimosi vieta	30
3.5 Naudojimasis internetu	32
4 Išvados.....	35
5 Priedas. Atsakymų pasiskirstymai pagal socialines-demografines charakteristikas	37

Santrauka

Tyrimas „Savivaldybių paslaugų naudojimas ir vertinimas“ buvo atliktas Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos kartu su Lietuvos Respublikos kultūros ministerija 2008-2010 metais įgyvendinamo projekto „Bibliotekos pažangai“ ribose.

Tyrimo tikslas - nustatyti, kokią reikšmę turi viešųjų bibliotekų paslaugos, lyginant su kitomis savivaldybių finansuojamomis paslaugomis, Lietuvos rajonų gyventojams. Pagrindiniai **tyrimo uždaviniai** – išsiaiškinti savivaldybių teikiamų paslaugų naudojimą ir vertinimą; nustatyti gyventojų kreipimosi į savivaldybes dažnumą ir būdus; įvertinti savivaldybių teikiamų elektroninių paslaugų žinomumą ir naudojimą.

Tyrimo metodika – tyrimo uždaviniams įvykdyti buvo atliekamas kiekybinis tyrimas, kurio metu buvo apklausti 2025 Lietuvos rajonų gyventojai (15-74 m. amžiaus). Tyrimas vyko 5 Lietuvos rajonuose: Kėdainių, Kupiškio, Prienų, Ukmergės ir Šilalės rajonuose apklausiant tiek miestų, tiek kaimo gyventojus. Kiekviename rajone apklausta apie 400 respondentų. Respondentų atrankai rajonuose buvo naudojama reprezentatyvi gyventojų atranka, išlaikant miesto/kaimo gyventojų santykį ir kitas sociodemografines charakteristikas. Tyrimas vyko 2009 m. sausio 19 – vasario 1 dienomis.

Tyrimo rezultatai – tyrimo duomenys parodė, jog savivaldybių finansuojamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis (pvz. viešosios bibliotekos, savivaldybių muziejai, kultūros centrai, laisvalaikio salės ir kt.) naudojasi pusė Lietuvos rajonų gyventojų. Lyginant su kitomis savivaldybių teikiamomis ar finansuojamomis paslaugomis (pvz. aplinkosaugos, socialinės, būsto, sporto), švietimo bei laisvalaikio ir kultūros paslaugos yra vertinamos palankiausiai.

Tarp visų laisvalaikio ir kultūros paslaugų, viešosios bibliotekos užima svarbią vietą. Jose rajonų gyventojai lankosi reguliariau nei kitose kultūros ir laisvalaikio vietose (22,2% apklaustųjų lankėsi viešosiose bibliotekose 1-2 kartus per mėnesį). Tai yra daugiau nei 1-2 kartus per mėnesį besilankančių kultūros centruose, muziejuose ar kultūros paveldo objektuose. 6,9% visų Lietuvos rajonų gyventojų (11,9% nuo besinaudojančių internetu) yra lankęsi viešųjų bibliotekų interneto svetainėse.

Pagal pasitenkinimą viešųjų bibliotekų paslaugos laisvalaikio ir kultūros paslaugų tarpe taip pat vertinamos geriausiai - pusė apklaustųjų (51,1%) yra visiškai patenkinti viešųjų bibliotekų teikiamomis paslaugomis.

Tyrimas parodė, kad svarbiausios gyventojams yra tos savivaldybių paslaugos, kuriomis jie yra naudojęsi ar naudojasi. Jei būtų galimybė, gyventojai, besilankantys bibliotekose bent kartą ar du per mėnesį, skirstydami lėšas laisvalaikio ir kultūros sričiai skirtų didžiausią dalį pinigų viešųjų bibliotekų finansavimui.

Kreipdamiesi į vietos savivaldybę tik 0,5% Lietuvos rajonų gyventojų pasitelkia kompiuterius ir internetą. Jie nedaug žino ir apie elektronines paslaugas, teikiamas savivaldybių. Mažiau nei pusė apklaustųjų žino apie e-paslaugas, susijusias su asmens socialine situacija, mažiau nei vienas trečdalis yra girdėję apie e-paslaugas, susijusias su turto/nuosavybės klausimais bei susijusias su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams ar juridiniams asmenims. Mažiau nei dešimtadalis gyventojų yra naudojęsis bent viena e-paslauga.

E-paslaugomis viešosiose bibliotekose naudojasi 9% besinaudojančių internetu (t.y. 5,2% visų gyventojų). 8 iš 10 besinaudojančių e-paslaugomis viešosiose bibliotekose yra kaimo gyventojai. Apskritai, beveik vienas penktadalis (17,9%), Lietuvos rajonų gyventojų, besinaudojančių internetu, internetu naudojasi bibliotekose, tai yra dešimtadalis visų Lietuvos gyventojų.

1 Įvadas

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka kartu su Lietuvos Respublikos kultūros ministerija 2008-2010 metais įgyvendina projektą „Bibliotekos pažangai“. Šio projekto ribose buvo atliktas sociologinis tyrimas „Savivaldybių paslaugų naudojimas ir vertinimas“, kurio pagrindinis **tikslas** – nustatyti viešųjų bibliotekų paslaugų vietą tarp kitų savivaldybių finansuojamų paslaugų.

Galima išskirti tris pagrindinius tyrimo **uždavinius**:

- Išsiaiškinti savivaldybių teikiamų paslaugų naudojimą ir vertinimą;
- Nustatyti gyventojų kreipimosi į savivaldybes dažnumą ir būdus;
- Įvertinti savivaldybių teikiamų elektroninių paslaugų žinomumą ir naudojimą.

2 Tyrimo metodika

2.1 Tyrimo imtis ir tikslinė grupė

Tyrimo dalyvavo 5 Lietuvos rajonų savivaldybių 15-74 m. amžiaus gyventojai. Tyrimas vyko šiuose rajonuose: Šilalės, Ukmergės, Kupiškio, Prienų ir Kėdainių. Kiekvienoje savivaldybėje buvo apklausta apie 400 respondentų, viso apklausoje dalyvavo 2025 respondentų.

Kiekvienoje savivaldybėje buvo apklausti tiek kaimo, tiek miesto gyventojai. Atranka suformuota taip, kad galutinė imtis atitiktų statistinį kaimo ir miestų gyventojų pasiskirstymą remiantis LR Statistikos departamento naujausiais duomenimis. Rajonų savivaldybėse atranka buvo paskirstyta taip, kad apklausti respondentai reprezentuotų visų rajono miestų bei kaimų gyventojų nuomonę. Apklausus 2000 gyventojų, gauta socialinė demografinė imties struktūra pakankamai tiksliai reprezentuoja visus savivaldybių gyventojus ir tai leidžia teigti, jog šio tyrimo rezultatai atspindi visų Lietuvos rajonų gyventojų nuomonę.

Tyrimo apklausa vyko 2009m. sausio 19-vasario 1 dienomis.

2.2 Respondentų atrankos principas

Respondentų atrankai buvo naudojama stratifikuota daugiapakopė atsitiktinė atranka. Iš Lietuvos Respublikos Statistikos departamento gyventojų registro tarnybos duomenų atsitiktiniu būdu buvo atrinkti pirminiai atrankos punktai – tikslūs adresai. Naudojant maršrutinės atrankos metodą atrankami namų ūkiai. Maršrutas pradedamas nuo nurodyto pradinio atrankos punkto (gatvė, namo nr., buto nr.) ir visi interviuotojai laikosi vieningo maršruto žingsnio.

Kiekviename rajone buvo nurodyta 20 pirminių atrankos punktų, t.y. tikslų adresų, nuo kurių kiekvienas interviuotojas turėjo atlikti apklausą. Viso buvo paskirta 100 pirminių atrankos punktų.

Tikslinė tyrimo grupė – visi Lietuvos rajonų gyventojai 15-74 m. amžiaus. Konkretūs respondentai kiekviename namų ūkyje buvo atrinkami naudojant „Jauniausio vyro“ atrankos namų ūkiuose taisyklę.¹

Pasibaigus apklausai, buvo vykdoma lauko darbo kontrolė. Jos metu buvo patikrintas visų 100% anketų užpildymas (ar visi demografiniai duomenys užpildyti, ar visi anketos klausimai buvo užduoti respondentui). Antrame kontrolės etape 30% respondentų buvo paskambinta telefonu ir patikrinta, ar nebuvo pažeistos interviu procedūros. Telefoninio tikrinimo metu yra tikrinama, ar interviuotojas laikėsi namų ūkio atrinkimo, respondento atrinkimo taisyklės.

2.3 Techninė lauko ataskaita

Tyrimo metu iš viso buvo aplankyti 3627 namų ūkiai. Apklausti 2025 respondentai. Toliau yra pateikta detali tyrimo lauko ataskaita (žr. Lentelę 2.1.).

Lentelė 2.1. Techninė lauko darbų ataskaita

Techninė lauko darbų ataskaita	
Iš viso aplankyta namų ūkių	3627
Apklausta respondentų	2025
Neapklausta	1602
Nerasta namuose per 3 vizitus	616
Namų ūkis atsisakė dalyvauti apklausoje	406
Respondentas atsisakė dalyvauti apklausoje	99
Respondentas neatitiko atrankos kriterijų	327
Nebaigti interviu	14
Kita	140
<i>Anuliuota anketų lauko darbų kontrolės metu</i>	<i>45</i>

2.4 Statistinė duomenų paklaida

¹ „Jauniausio vyro taisyklė“. Pagal šią taisyklę atrinktoje šeimoje apklausiamas tas žmogus, kuris atitinka šiuos reikalavimus:

- respondentas turi būti jauniausias (atitinkantis atrankos reikalavimus) iš apklausos metu namie esančių vyrų;
- jeigu apklausos metu namie nėra atrankos kriterijų atitinkančių vyrų, tuomet taisyklė taikoma tarp moterų ir apklausama jauniausia, tuo metu namuose esanti moteris;
- jeigu tuo metu namuose yra tik vienas vyras/moteris, ir jis/ji atitinka atrankos reikalavimus, respondentas apklausiamas;
- jeigu atrinktas respondentas atsisako būti apklaustas, kito šeimos nario apklausti negalima. Šeimoje gali būti apklaustas tik vienas asmuo;
- jeigu šeimoje nėra atrankos reikalavimų atitinkančių respondentų, toje šeimoje apklausa neatliekama.

Vertinant rezultatus, būtina kreipti dėmesį į statistinę paklaidą. Ji atsiranda dėl to, kad yra daroma respondentų atranka, o ne vykdoma ištininė apklausa. Ši paklaida yra apskaičiuojama matematiškai.

Lentelėje 2.2. yra pateikiamos paklaidos, esant įvairiam respondentų skaičiui bei atsakymų pasiskirstymui.

Apklausus 2000 respondentų maksimali statistinė duomenų paklaida yra 2,2%.

Lentelė 2.2. Statistinė paklaidų lentelė

Atsakymų pasiskirstymas%											
Imtis	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	99%
50	13.9%	13.8%	13.6%	13.2%	12.7%	12.0%	11.1%	9.9%	8.3%	6.0%	2.8%
75	11.3%	11.3%	11.1%	10.8%	10.4%	9.8%	9.1%	8.1%	6.8%	4.9%	2.3%
100	9.8%	9.8%	9.6%	9.3%	9.0%	8.5%	7.8%	7.0%	5.9%	4.3%	2.0%
150	8.0%	8.0%	7.8%	7.6%	7.3%	6.9%	6.4%	5.7%	4.8%	3.5%	1.6%
200	6.9%	6.9%	6.8%	6.6%	6.4%	6.0%	5.5%	4.9%	4.2%	3.0%	1.4%
250	6.2%	6.2%	6.1%	5.9%	5.7%	5.4%	5.0%	4.4%	3.7%	2.7%	1.2%
300	5.7%	5.6%	5.5%	5.4%	5.2%	4.9%	4.5%	4.0%	3.4%	2.5%	1.1%
400	4.9%	4.9%	4.8%	4.7%	4.5%	4.2%	3.9%	3.5%	2.9%	2.1%	1.0%
500	4.4%	4.4%	4.3%	4.2%	4.0%	3.8%	3.5%	3.1%	2.6%	1.9%	0.9%
600	4.0%	4.0%	3.9%	3.8%	3.7%	3.5%	3.2%	2.9%	2.4%	1.7%	0.8%
800	3.5%	3.4%	3.4%	3.3%	3.2%	3.0%	2.8%	2.5%	2.1%	1.5%	0.7%
1000	3.1%	3.1%	3.0%	3.0%	2.8%	2.7%	2.5%	2.2%	1.9%	1.4%	0.6%
1200	2.8%	2.8%	2.8%	2.7%	2.6%	2.5%	2.3%	2.0%	1.7%	1.2%	0.6%
1500	2.5%	2.5%	2.5%	2.4%	2.3%	2.2%	2.0%	1.8%	1.5%	1.1%	0.5%
2000	2.2%	2.2%	2.1%	2.1%	2.0%	1.9%	1.8%	1.6%	1.3%	1.0%	0.4%

Pavyzdys: Tarkime, kad 400 Šilalės rajono savivaldybės gyventojų atsakė į klausimą, ar jie naudojami savivaldybių paslaugomis. Apie 25% jų pasakė, kad naudojami. Tai reiškia, kad su 95% tikimybe galima teigti, jog tikroji savivaldybių paslaugų naudojimo lygio Šilalės rajono savivaldybėje reikšmė yra intervale $25\% \pm 4.2\%$

2.5 Demografinės apklaustųjų charakteristikos

Tyrimo dalyvavo 5 Lietuvos savivaldybių 15-74 m. amžiaus gyventojai. Respondentų atranka sudaryta taip, jog apklaustųjų socialinės demografinės charakteristikos atitiktų tų rajonų visų gyventojų socialines-demografines charakteristikas.

Lentelėje 2.3. pateikta detali informacija apie tyrime dalyvavusių respondentų skaičių bei pagrindines socialines demografines charakteristikas.

Lentelė 2.3. Socialinės-demografinės apklaustųjų charakteristikos

	N	Procentai %
--	---	-------------

		Iš viso apklausta:	2025	100
Lytis	Vyras		978	48,3
	Moteris		1047	51,7
Rajonai	Kėdainių raj.		403	19,9
	Kupiškio raj.		413	20,4
	Prienų raj.		404	19,9
	Šilalės raj.		416	20,5
	Ukmergės raj.		390	19,2
Amžiaus grupė	15 - 19 metų		316	15,6
	20 - 29 metai		253	12,5
	30 - 39 metai		367	18,1
	40 - 49 metai		371	18,3
	50 - 59 metai		300	14,8
	60 - 74 metai		418	20,6
Išsilavinimas	Pradinis		131	6,5
	Pagrindinis		402	19,8
	Bendras vidurinis, specialus vidurinis		943	46,6
	Aukštesnysis		301	14,9
	Aukštasis		247	12,2
Šeimyninė padėtis	Vedęs/ištekėjusi		1106	54,6
	Išsiskyres/ išsiskyrusi		152	7,5
	Gyvena nesusituokęs/nesusituokusi		72	3,6
	Nevedęs/netekėjusi		503	24,8
	Našlys/našlė		191	9,4
Vieno šeimos nario vidutinės pajamos	Iki 201 Lt		176	8,7
	201 – 400 Lt		278	13,7
	401 – 600 Lt		415	20,5
	601 – 800 Lt		482	23,8
	801 – 1000 Lt		284	14,0
	1001 – 1500 Lt		173	8,6
	Daugiau nei 1500 Lt		111	5,5
	Nenurodė		104	5,2
Asmeninės pajamos	Neturi pajamų		180	8,9
	Mažiau nei 500 litų		343	16,9
	501-700 litų		304	15,0
	701-900 litų		347	17,2
	901-1100 litų		211	10,4
	1101-1500 litų		222	11,0
	1501-2100 litų		155	7,7
	2101 litų ir daugiau		96	4,7
	Nenurodė		167	8,2
Kartu gyvena vaikai iki 15 metų	Taip		665	32,8
	Ne		1361	67,1
Kartu gyvenančių vaikų iki 15 metų amžius	Iki 2 metų amžiaus		98	14,8
	Nuo 2 iki 5 metų		189	28,5
	Nuo 6 iki 14 metų		519	78,1
Ar šiuo metu dirba	Taip		907	44,8
	Ne		1118	55,2

		<i>N</i>	Procentai %
Iš viso apklausta:		2025	100
Kur šiuo metu dirba	Valstybinėje įstaigoje	304	33,5
	Privačioje įmonėje	505	55,6
	Kita	44	4,9
	Nenurodė	55	6,0
Užsiėmimas	Darbininkas techninis darbuotojas	435	48,0
	Specialistas tarnautojas	332	36,6
	Aukščiausio ar vidutinio lygio vadovas	58	6,4
	Ūkininkas	38	4,2
	Kita	20	4,8
Nedirba, nes yra	Pensininkas	337	30,1
	Namų šeimininkė, vaiko priežiūros atostogose	140	12,5
	Moksleivis	217	19,4
	Studentas	80	7,1
	Dėl negalios	117	10,5
	Kita	228	20,4
Gyvenamosios vietovės dydis	Miestas (daugiau nei 3 tūkst. gyventojų)	791	39,0
	Kaimas (iki 3 tūkst. gyventojų)	1234	60,9

3 Duomenų analizė

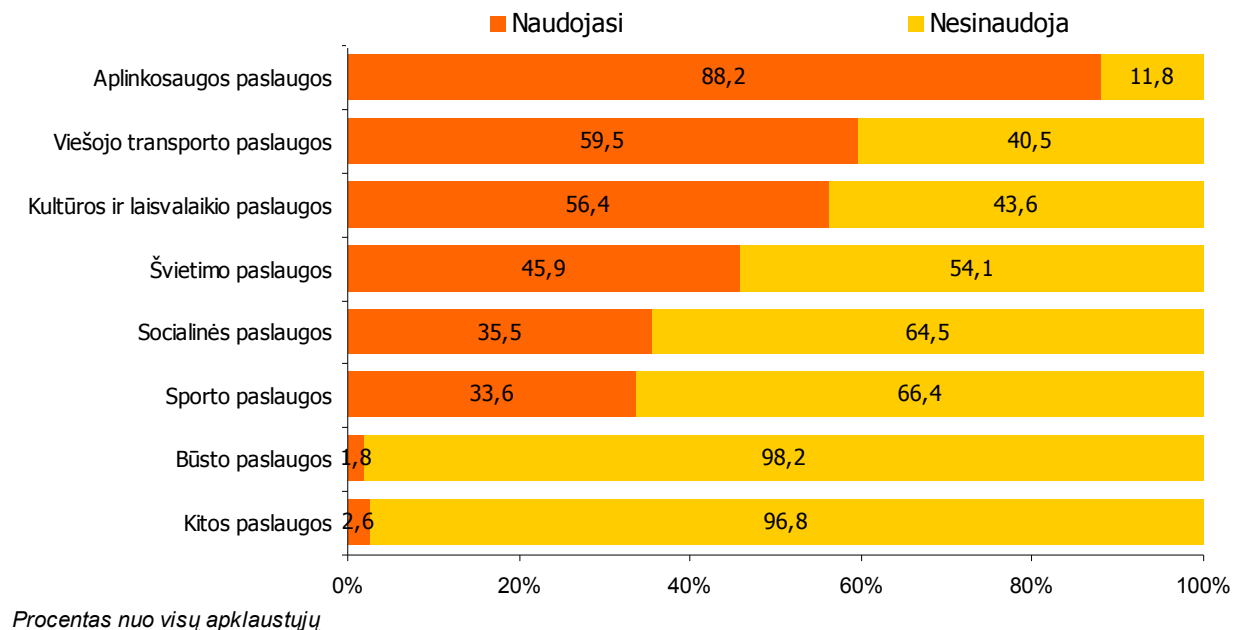
Toliau pateikiami pagrindiniai pastebėjimai apie Lietuvos rajonų savivaldybių gyventojų naudojimąsi savivaldybių teikiamomis ar finansuojamomis paslaugomis bei elektroninėmis paslaugomis. Pirmiausia bus analizuojami duomenys apie naudojimąsi savivaldybių paslaugomis ir jų vertinimą, toliau bus nagrinėjamos kultūros ir laisvalaikio paslaugos bei, kokią reikšmę turi viešosios bibliotekos tarp kitų savivaldybių teikiamų paslaugų. Ataskaitos pabaigoje bus išnagrinėti duomenys apie elektronines paslaugas, teikiamas savivaldybių, jų žinomumą bei naudojimąsi jomis.

3.1 Savivaldybės teikiamų paslaugų naudojimas ir vertinimas

3.1.1 Paslaugų naudojimas

- ***Kiek daugiau nei pusė Lietuvos rajonų gyventojų naudojami savivaldybių finansuojamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis. Tai yra daugiau moterys, gyventojai turintys aukštesnįjį ir aukštąjį išsilavinimą bei gyventojai, turintys aukščiausias pajamas (vidutinės vieno šeimos nario pajamos didesnės nei 1000Lt ir asmeninės pajamos – daugiau nei 2101Lt).***

Apskritai 98,5% tyrime dalyvavusių Lietuvos savivaldybių gyventojų nurodė, jog naudojami bent viena jų rajono savivaldybės teikiama paslauga. Daugiausiai apklaustųjų (88,2%) nurodė, jog jie naudojami aplinkosaugos paslaugomis, t.y. naudojami šiukšlių išvežimo, gatvių valymo paslaugomis ir kt. Tarp nurodžiusių, jog šiomis paslaugomis nesinaudoja, yra daugiau pensinio amžiaus, mažas pajamas turinčių kaimo gyventojų. Tai galima būtų paaiškinti tuo, jog kaimo gyventojai mažiau tiesiogiai susiduria su šiukšlių išvežimu, gatvių valymo centralizuotomis paslaugomis. Viešojo transporto paslaugos – tai rajonų savivaldybių paslauga, kuri pagal naudojimąsi yra antroje vietoje. Tarp nesinaudojančių šia paslauga daugiau yra dirbančių gyventojų, daugiau vyrų, gaunančių aukštą asmenines pajamas. Nors šios apklausos klausimyne nebuvo klausimų apie lengvojo automobilio turėjimą, galima daryti prielaidą, jog tie, kurie nesinaudoja rajonų savivaldybių viešojo transporto paslaugomis, turi savo lengvuosius automobilius ir jiems ši paslauga nėra aktuali.

Grafikas 3.1. Savivaldybės teikiamų paslaugų naudojimas*(Ar Jūs per paskutinius 12 mėn. naudojotės šiomis Jūsų savivaldybės teikiamomis paslaugomis)*

Tai, jog moterys daugiau nei vyrai naudojasi savivaldybių teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis, patvirtina tą faktą, jog moterys rajonuose gyvena aktyvesnį kultūrinį gyvenimą, labiau investuoja į savo laisvalaikį ir kultūrą. Todėl svarbu atkreipti dėmesį į vyrų interesus ir jų lavinimą rajonuose. Turint omenyje bendrą vyrų situaciją Lietuvoje (aukštą alkoholizmo, nedarbo lygį, savižudybių skaičių ir kt.) savivaldybės rajonuose reikėtų daugiau dėmesio skirti būtent vyrų įtraukimui į kultūrinį gyvenimą, į aktyvias laisvalaikio formas, skirtas vyrams. Čia svarbų vaidmenį gali vaidinti ir rajonų bendrijos bei kultūros, laisvalaikio centrai, o taip pat ir viešosios bibliotekos. Gali būti organizuojami įvairūs renginiai, kurie savo tematika būtų skirti tiek moterims, tiek vyrams. Pažymėtina, kad savivaldybių teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis dažniau naudojasi dirbantys, specialistai arba tarnautojai, gyvenantys rajonų miestuose, todėl į kultūrinę veiklą svarbu įtraukti kuo daugiau kaimo gyventojų.

3.1.2 Paslaugų vertinimas

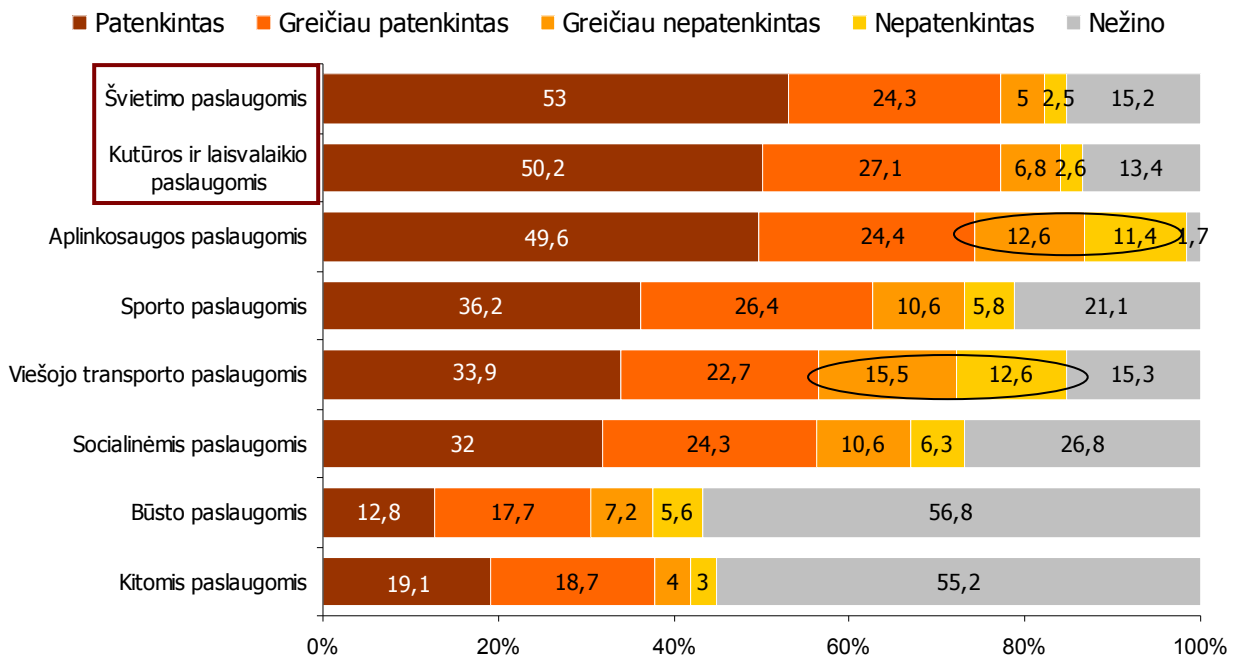
- ***Tyrimo rezultatai parodė, jog Lietuvos rajonų gyventojai labiausiai patenkinti kultūros ir laisvalaikio bei švietimo paslaugomis.***

Tyrimo metu respondentų buvo prašoma įvertinti savivaldybių teikiamas paslaugas. Labiausiai Lietuvos rajonų gyventojai patenkinti švietimo, kultūros ir laisvalaikio paslaugomis (žr. grafiką 3.2.). 28,1% apklaustųjų nepatenkinti savivaldybių teikiamų viešojo transporto paslaugų kokybe. Nepaisant to, jog 49,6% respondentų nurodė esą patenkinti savivaldybių teikiamomis aplinkosaugos paslaugomis, 24% visų apklaustųjų vis tik šiomis paslaugomis yra nepatenkinti. Savivaldybių teikiamos aplinkosaugos bei viešojo transporto paslaugos – tai paslaugos, kuriomis žmonės naudojasi beveik kiekvieną dieną, todėl šios paslaugos gyventojams yra svarbiausios ir jų vertinimas yra kritiškiausias. Kritiškam vertinimui gali turėti įtakos ir nuolatinis žiniasklaidos dėmesys

aplinkosaugos bei viešojo transporto paslaugų teikimui (pvz. sąvartynų skandalas Lietuvoje, gatvių valymas žiemos metu, gatvių remontai, miesto ir rajono kelių būklė Lietuvoje). Reikia atkreipti dėmesį, jog tarp nepatenkintų šiomis paslaugomis yra daugiau kaimo gyventojų, todėl ypatingai svarbu gerinti viešojo transporto infrastruktūrą, gerinti kelių valymą, šiukšlių išvežimą kaimo vietovėse.

Grafikas 3.2. Pasitenkinimas savivaldybių teikiamomis paslaugomis

(Nepaisant to, ar Jūs naudojotės, ar nesinaudojote žemiau išvardytomis paslaugomis per paskutinius 12 mėn., prašome įvertinti, kiek Jūs patenkintas (-a) žemiau išvardytomis Jūsų savivaldybėje teikiamomis paslaugomis.)



Nepasitenkinimas savivaldybių teikiamomis viešojo transporto paslaugomis gali būti įtakotas pastaruoju metu kylančių viešojo transporto bilietų kainų. Todėl, norint padidinti pasitenkinimą šia paslauga, yra svarbu paaiškinti žmonėms, kodėl yra didinamos viešojo transporto kainos, ką žmonės už tai gauna, pasistengti sukurti matomą pridėtinę vertę (pvz.: muzika autobuse, nemokamas laikraštis autobuse ar pan.).

Žmonėms yra svarbios tos paslaugos, kuriomis jie naudojami asmeniškai. Todėl savivaldybėms, teikiant paslaugas, ypatingai svarbu kreipti dėmesį į tų paslaugų kokybę. Taip pat svarbu rajonų gyventojams plačiau aiškinti, kokios yra savivaldybių kompetencijos, kokios paslaugos yra teikiamos.

3.1.3 Paslaugų finansavimas

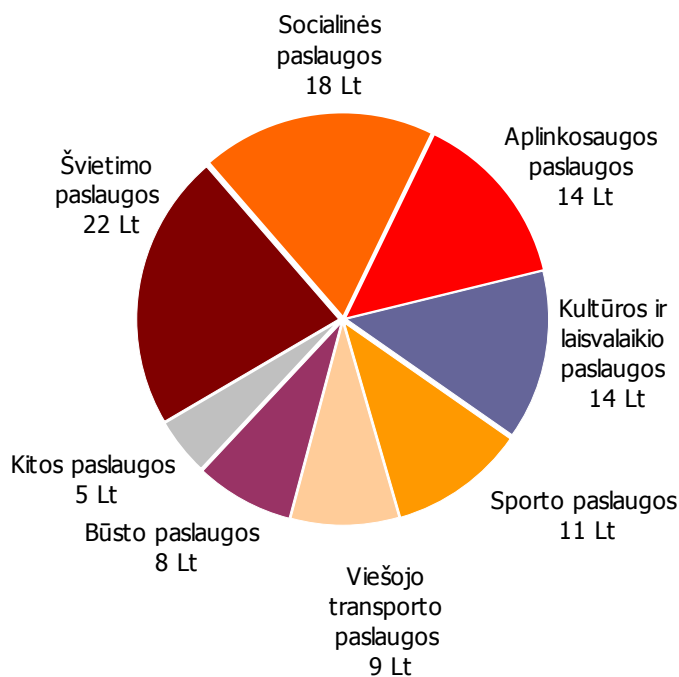
- **Tyrimo rezultatai parodė, jog Lietuvos gyventojams svarbiausios yra tos paslaugos, kuriomis jie naudojami.**

Norint išsiaiškinti, kokios paslaugos savivaldybių gyventojams yra svarbiausios, respondentų buvo paprašyta paskirstyti 100Lt sumą, jų manymu, svarbiausioms savivaldybių teikiamoms paslaugoms. Daugiausiai visų rajonų gyventojai atiduotų švietimo paslaugų finansavimui – 22Lt, antroje vietoje – socialinių paslaugų finansavimui (atiduotų 18Lt), ir po 14Lt – aplinkosaugos bei kultūros ir laisvalaikio paslaugoms (Grafikas 3.3.). Tačiau reikia pažymėti tai, jog tie žmonės, kurie patys naudojami konkrečia savivaldybės paslauga, linkę šiai paslaugai skirti

didesnę sumą pinigų nei tie, kurie paslauga nesinaudojo. Pvz. jeigu vidutiniškai visi apklausoje dalyvavę gyventojai švietimo paslaugoms skirtų 22Lt, tai tie rajonų gyventojai, kurie naudojami švietimo paslaugomis joms linkę skirti 29Lt (tai yra 30% daugiau); besinaudojantys kultūros ir laisvalaikio paslaugomis skirtų 20% daugiau nei vidutiniškai visi apklaustieji (14 Lt skirtų vidutiniškai visi apklaustieji ir 17Lt – besinaudojantys paslauga) ir beveik 90% daugiau nei tie, kurie nesinaudojo kultūros ir laisvalaikio paslaugomis (9Lt – nesinaudoję paslauga).

Grafikas 3.3. Savivaldybės paslaugų finansavimas

(Tarkime, Jūs turite 100Lt ir juos privalote paskirstyti žemiau išvardytų Jūsų rajono savivaldybėje teikiamų paslaugų finansavimui. Kaip Jūs paskirstytumėte turimą sumą?)



Viešojo transporto ir būsto paslaugoms rajonų savivaldybių gyventojai linkę skirti mažiausiai pinigų. Būsto paslaugomis naudojasi tik 2% gyventojų, todėl daugeliui ši paslauga neatrodo labai svarbi, o taip pat ir neaktuali, todėl finansavimas nėra didelis. Atskiro įvertinimo reikėtų viešojo transporto paslaugoms skiriamam finansavimui. Nepaisant to, jog šia paslauga naudojasi daugiau nei pusė gyventojų ir šios paslaugos vertinimas nėra labai teigiamas, vidutiniškai šiai paslaugai būtų skiriama tik apie 9Lt. Tai gali būti dėl to, jog žmonės mano, kad patys turi mokėti už viešąjį transportą ir pakankamos kokybės negauna, todėl papildomas finansavimas šiai paslaugai nėra būtinas.

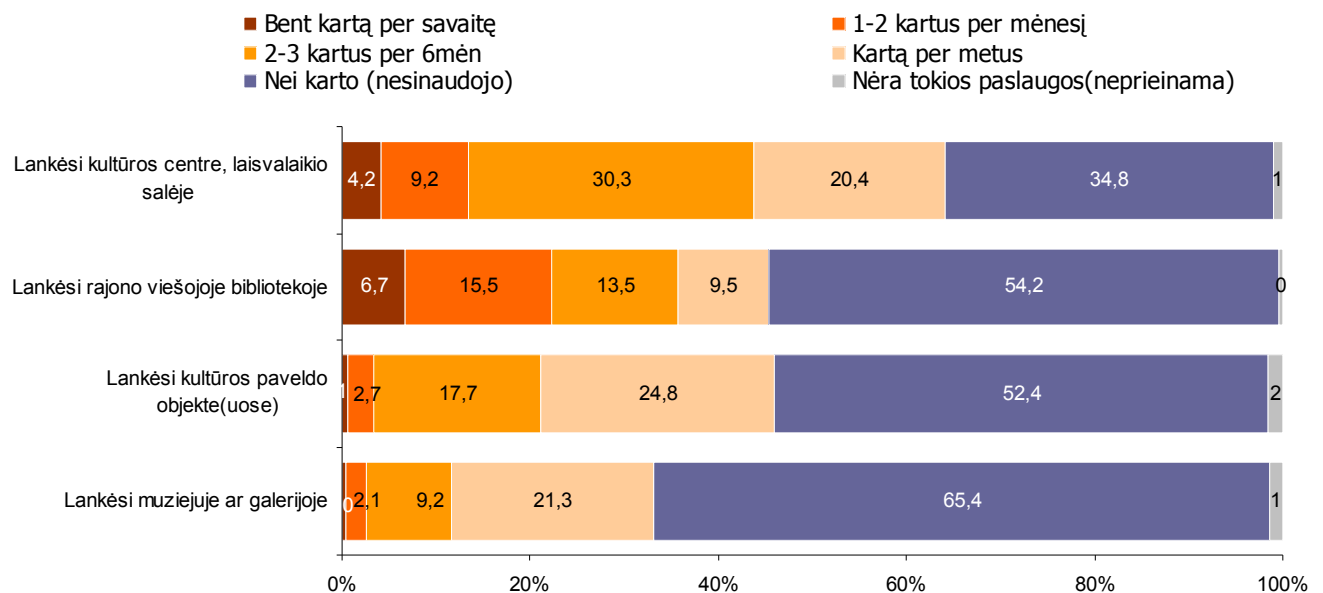
3.2 Savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų naudojimas ir vertinimas

3.2.1 Kultūros ir laisvalaikio paslaugų naudojimas

- **Viešosios bibliotekos užima svarbią vietą tarp kitų laisvalaikio praleidimo formų. Viešosiose bibliotekose Lietuvos rajonų gyventojai lankosi reguliariau nei kitose laisvalaikio ir kultūros vietose. Vienas iš penkių apklaustųjų nurodė, jog viešosiose bibliotekose lankosi dažniau nei kartą ar du per mėnesį.**

Kaip jau buvo minėta, 56,4% Lietuvos rajonų savivaldybių gyventojų per paskutinius 12 mėn. naudojami savo savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis. Pusė apklaustųjų yra visiškai patenkinti šių paslaugų kokybe ir tik 9,4% pasakė, jog jie yra greičiau nepatenkinti arba nepatenkinti teikiamomis laisvalaikio ir kultūros paslaugomis. Daugiausiai Lietuvos rajonų gyventojai lankosi kultūros centre ar rajone esančiose laisvalaikio salėse. 64,1% visų apklaustųjų nurodė, jog čia lankosi bent kartą per metus. Antroje vietoje pagal lankymosi dažnumą yra rajonų viešosios bibliotekos. 45,2% tyrime dalyvavusių žmonių sakė, jog savo rajono viešojoje bibliotekoje lankosi bent kartą per metus. Reikėtų atkreipti dėmesį į tai, jog, lyginant su kitomis savivaldybių teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis, viešosiose bibliotekose Lietuvos rajonų gyventojai lankosi reguliariau nei kituose objektuose. 22,2% apklaustųjų nurodė, jog bibliotekose jie lankosi 1-2 kartus per mėnesį ar dažniau, o 6,7% viešosiose bibliotekose lankosi bent kartą per savaitę (žr. Grafiką 3.4.). Tai rodo, jog žmonės, kurie lankosi bibliotekose, jose lankosi reguliariai.

Grafikas 3.4. Naudojimosi savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis dažnumas
(Kaip dažnai per paskutinius 12 mėn. Jūs naudojotės žemiau išvardytomis Jūsų rajono savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis?)



Reikėtų paminėti tai, jog daugiau viešosiose bibliotekose lankosi moksleiviai, 15-19m. amžiaus, taip pat dirbantieji valstybinėse įstaigose. Svarbu pastebėti ir tai, jog daugiau kaimo nei miesto gyventojų bibliotekose lankosi bent kartą per savaitę, tai reiškia, kaimo gyventojams lankymasis bibliotekose yra svarbus laisvalaikio praleidimo būdas. Tarp vyresnio amžiaus žmonių yra daugiau nesilankančių viešosiose bibliotekose. Jiems reikalinga speciali komunikacijos forma, kuri paskatintų šią tikslinę grupę lankytis bibliotekose. Tai galėtų būti asmeninio pobūdžio pakvietimai, pvz.: „Jūsų artimiausioje bibliotekoje galite rasti...“. Būtų galima rengti specialius renginius (pvz. skaitymo vakarus) bibliotekose. Svarbu tuos rajonų gyventojus, kurie nė karto nesilankė bibliotekoje (54,2%), paskatinti ateiti į ją bent vieną kartą. Taip pat rekomenduojama atskiru tyrimu išsiaiškinti pagrindines nesilankymo viešosiose bibliotekose priežastis. Tai leistų aiškiau suprasti, ar reikėtų tobulinti ir gerinti bibliotekų darbą, ar labiau keisti žmonių įpročius. Reikia atkreipti dėmesį į tai, jog lyginant su kitomis kultūros ir laisvalaikio formomis, viešosiose bibliotekose dažniau lankosi tie, kurie naudojami internetu kiekvieną dieną.

Lentelė 3.1. Lankymosi viešosiose bibliotekose dažnumas pagal demografines charakteristikas²

Procentai %		Bent kartą per savaitę	1-2 kartus per mėnesį	2-3 kartus per 6 mėn.	Kartą per metus	Nei karto (nesinaudojo)	Nėra tokios paslaugos (paslauga neprieinama)	N/N
Visi		7%	15%	14%	10%	54%	0%	0%
Lytis	Vyras	5%	10%	11%	10%	63%	0%	0%
	Moteris	8%	20%	16%	9%	46%	0%	0%
Amžiaus grupės	15 - 19	20%	28%	16%	10%	26%	0%	0%
	20 - 29	3%	11%	19%	14%	53%	1%	0%
	30 - 39	6%	15%	11%	10%	57%	0%	1%
	40 - 49	5%	16%	12%	10%	57%	0%	0%
	50 - 59	5%	15%	15%	8%	56%	0%	1%
	60 - 74	4%	10%	11%	7%	67%	1%	0%
Išsimokslinimas	Pradinis	7%	14%	12%	6%	61%	1%	0%
	Pagrindinis	13%	17%	12%	7%	51%	0%	0%
	Bendras vidurinis, specialus vidurinis	4%	12%	12%	11%	61%	0%	0%
	Aukštesnysis	8%	22%	18%	8%	43%	1%	0%
	Aukštasis	7%	19%	17%	13%	42%	0%	0%
Kur šiuo metu dirba	Valstybinėje įstaigoje	12%	24%	13%	11%	39%	1%	1%
	Privačioje įmonėje	3%	10%	12%	10%	64%	0%	0%
	Kita	7%	2%	13%	6%	71%	0%	0%
	N/N	3%	16%	14%	16%	52%	0%	0%
Nedirba	Pensininkas	4%	11%	12%	7%	66%	0%	0%
	Namų šeimininkė, vaiko priežiūros atostogose	3%	20%	17%	11%	47%	1%	1%

² Čia ir toliau lentelėse mėlyna spalva pažymėtos reikšmės statistiškai reikšmingai aukštesnės už vidurkį, rusva spalva pažymėtos reikšmės – statistiškai reikšmingai žemesnės už vidurkį.

Procentai %		Bent kartą per savaitę	1-2 kartus per mėnesį	2-3 kartus per 6 mėn.	Kartą per metus	Nei karto (nesinaudojo)	Nėra tokios paslaugos (paslauga neprieinama)	N/N
Visi		7%	15%	14%	10%	54%	0%	0%
	Moksleivis	22%	32%	15%	7%	24%	0%	0%
	Studentas	7%	13%	28%	21%	31%	0%	0%
	Dėl negalios	0%	10%	11%	9%	68%	1%	1%
	Kita	12%	3%	16%	4%	65%	0%	0%
	Bedarbis, darbo biržoje	4%	11%	13%	7%	66%	0%	0%
Miestas/kaimas	Miestas	4%	14%	13%	11%	58%	0%	0%
	Kaimas	9%	16%	14%	9%	52%	0%	0%
Naudojasi internetu - dažnis	Kasdien	10%	20%	17%	12%	41%	0%	0%
	Rečiau	8%	19%	14%	9%	49%	1%	0%
	Nesinaudoja	3%	10%	11%	8%	68%	0%	0%

Rajonų muziejuose ar galerijose daugiau lankosi turintys aukštąjį išsilavinimą, gaunantys aukštas pajamas, dirbantys valstybinėse įstaigose, gyvenantys miestuose gyventojai. Kupiškio rajono gyventojai, miestų gyventojai, aukštąjį išsilavinimą bei aukštas pajamas turintys gyventojai dažniau lankosi kultūros paveldo objektuose.

Bent kartą per savaitę rajonų kultūros centruose dažniau lankosi moksleiviai. Tai rodo, jog kultūros centrai bei laisvalaikio salės yra dažna jaunimo pasilinksminimo ir laisvalaikio praleidimo vieta. Turintys aukštąjį išsilavinimą, gaunantys aukštas pajamas bei dirbantys tiek miesto, tiek kaimo gyventojai kultūros bei laisvalaikio centruose lankosi rečiau nei jaunimas, tačiau dažniau nei nedirbantys, gaunantys žemas pajamas ir turintys žemesnį išsilavinimą Lietuvos rajonų gyventojai.

Apibendrinant, galima teigti, jog viešosiose bibliotekose Lietuvos rajonų gyventojai lankosi reguliariausiai. Bendrai savivaldybių teikiamos laisvalaikio ir kultūros paslaugos populiarnesnės tarp jaunimo bei aukštesnio socialinio statuso gyventojų (gaunančių aukštas pajamas, turinčių aukštąjį išsilavinimą, dirbančių valstybinėse įstaigose). Tiek miesto, tiek kaimo gyventojai vienodai naudojami savivaldybių teikiama kultūros bei laisvalaikio paslaugomis. Svarbu į savivaldybių kuriamą kultūrinių ir laisvalaikio paslaugų vartojimo erdvę įtraukti ir žemesnio socialinio statuso rajonų gyventojus.

3.2.2 Kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimas

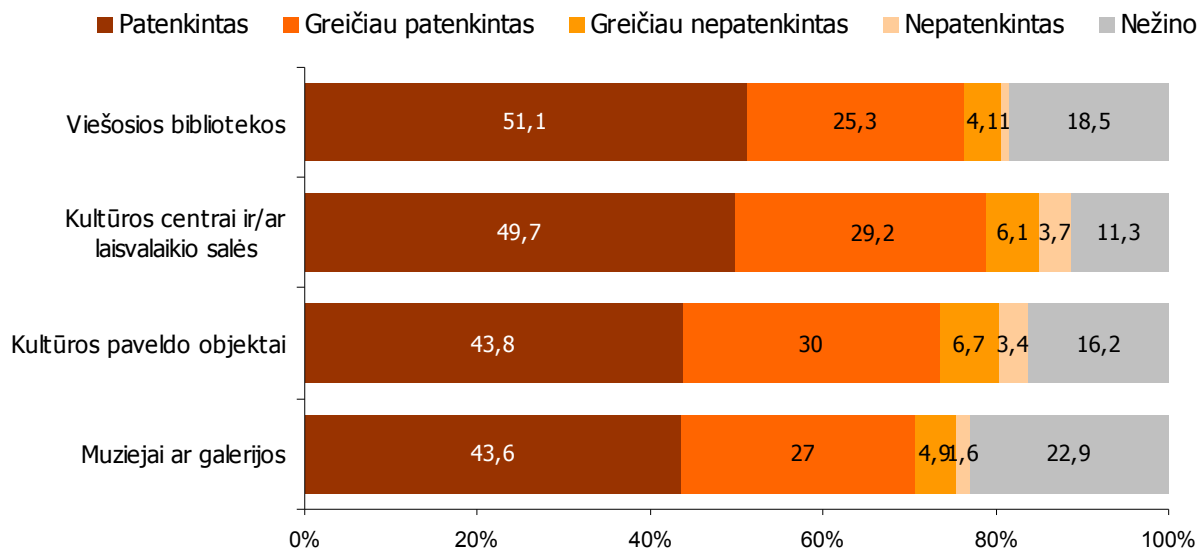
- ***Pusė Lietuvos gyventojų yra visiškai patenkinti viešųjų bibliotekų teikiama paslaugomis. Tai yra daugiausiai, lyginant su kitomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis.***

Lietuvos rajonų gyventojai teigiamai vertina savivaldybėje teikiamas kultūros ir laisvalaikio paslaugas. Daugiau nei 70% apklaustųjų visomis teikiama kultūros ir laisvalaikio paslaugomis yra patenkinti ar greičiau patenkinti. Viešosios bibliotekos yra ta paslauga, kuria yra visiškai patenkinti pusė apklaustųjų (žr. Grafiką 3.5.). Beveik visų socialinių demografinių grupių gyventojai yra vienodai patenkinti viešųjų bibliotekų darbu. Galima būtų išskirti tik keletą socialinių grupių, kurios daugiau teigiamai vertina bibliotekas – tai moterys, bei jaunesnio amžiaus

gyventojai. Vertėtų atkreipti dėmesį tik į tai, jog 18,5% apklaustųjų negalėjo įvertinti viešųjų bibliotekų darbo. Tai yra daugiau pensinio amžiaus gyventojai ir miestų gyventojai. Todėl svarbu užtikrinti viešųjų bibliotekų žinomumą ir lankomumą tarp vyresnio amžiaus gyventojų bei miestų gyventojus, bandant pritraukti juos specialiomis akcijomis bei veiklomis.

Grafikas 3.5. Savivaldybių teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimas

(Kiek Jūs esate patenkintas ar nepatenkintas žemiau išvardintomis savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis?)



Beveik visų socialinių demografinių grupių gyventojai yra vienodai patenkinti ir kultūros centrais ir laisvalaikio salėmis. 22,9% respondentų negalėjo įvertinti muziejų ir galerijų darbo bei tai jog net 65,4% apklaustųjų nesilankė savo rajonų muziejuose ar galerijose, rodo šioje srityje glūdinčią didelę problemą. Tokią situaciją galėjo lemti daugelis dalykų, pvz. nepatrauklūs, neatnaujinami muziejų eksponatai, mažai informacijos apie naujas ekspozicijas (jeigu tokių būna), bendra žmonių apatija ir kt. Norint detaliau įvertinti šią problemą, reikėtų atlikti kompleksinius tyrimus apie muziejų ir galerijų padėtį tiek atskiruose rajonuose, tiek visoje Lietuvoje.

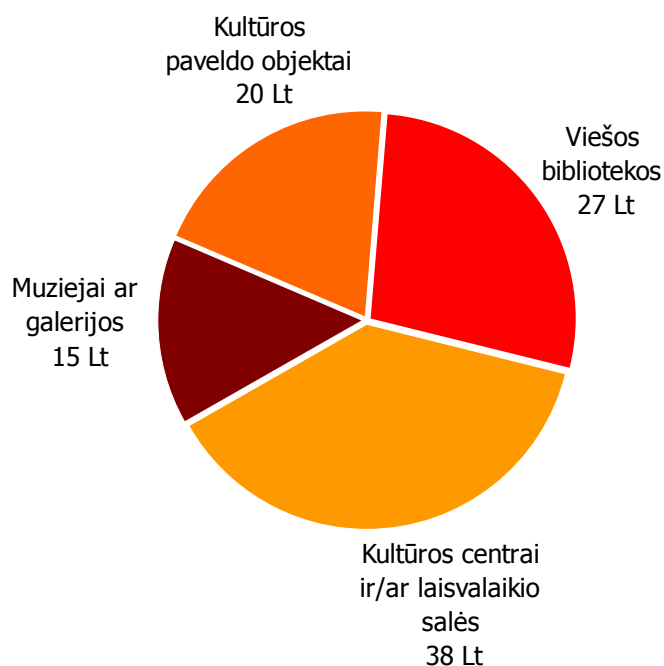
3.2.3 Kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimas

- ***Kuo dažniau žmonės naudojami viešųjų bibliotekų paslaugomis, tuo jie labiau pateisina ir remia šių įstaigų finansavimą.***

Vidutiniškai kiekvienas Lietuvos rajono gyventojas savo savivaldybės kultūros centrams ir laisvalaikio salėms norėtų skirti didžiausią dalį finansavimo – 38Lt iš 100Lt³. 11Lt mažiau (27Lt) rajonų gyventojai skirtų viešosioms bibliotekoms (žr. Grafiką 3.6.).

Grafikas 3.6. Savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimas

(Tarkime, Jūs turite 100Lt ir juos privalote paskirstyti žemiau išvardytų Jūsų rajono savivaldybėje teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui. Kaip Jūs paskirstytumėte turimą sumą?)



Reikėtų atkreipti dėmesį į tai, jog didžiąją dalį pinigų kultūros centrams linkę skirti tie žmonės, kurie nesinaudoja šia paslauga arba mano, jog ji yra neprieinama (žr. lentelę 3.2). Priešingai, viešųjų bibliotekų reguliarūs lankytojai (besilankantys dažniau nei 1-2 kartus per mėnesį), skirtų didžiausią sumą pinigų būtent šiom įstaigoms (žr. Lentelę 3.2.). Pavyzdžiui, rajonų gyventojai besilankantys bibliotekose bent kartą per savaitę skirtų vidutiniškai 39Lt bibliotekoms, t.y. 40% daugiau nei vidutiniškai visi gyventojai ir 70% daugiau nei tie, kurie nesilankė nė karto bibliotekose.

³ Respondentų buvo prašoma paskirstyti turimą 100Lt sumą rajono savivaldybėje teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui, priklausomai nuo to, kiek jiems kiekviena paslauga yra svarbiausia.

Lentelė 3.2. Kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimas pagal lankymosi dažnumą rajono bibliotekoje

Vidurkis		Muziejai ar galerijos	Kultūros paveldo objektai	Viešos bibliotekos	Kultūros centrai ir/ar laisvalaikio salės
Visi		15	20	27	38
Lankėsi rajono viešojoje bibliotekoje	Bent kartą per savaitę	10	14	39	36
	1-2 kartus per mėnesį	15	19	36	30
	2-3 kartus per 6 mėn.	16	18	28	38
	Kartą per metus	13	21	29	37
	Nei karto (nesinaudojo)	15	21	23	40
	Nėra tokios paslaugos (paslauga neprieinama)	18	8	5	69
	Nenurodė	18	29	14	23

Mažiausią dalį pinigų apklausti respondentai linkę skirti muziejams ir galerijoms (15Lt). Tai galima būtų paaiškinti tuo, jog būtent šia paslauga Lietuvos rajonų gyventojai naudojasi rečiausiai ir ji jiems nėra tokia svarbi, kaip kitos paslaugos, kuriomis jie naudojasi dažniau (kultūros centrai, laisvalaikio salės, viešos bibliotekos, kultūros paveldo objektai).

Remiantis tyrimo duomenimis, galima teigti, kad tai, ką žmonės žino, ką naudoja ir kurios paslaugos naudą įsisaugina, tam ir pateisina pinigų skyrimą. Todėl visada (ilgalaikėje perspektyvoje) svarbu komunikuoti paslaugų tiesioginę naudą tiek asmeniui, tiek visuomenei.

Apibendrinant, galima teigti, kad savivaldybių teikiamos laisvalaikio ir kultūros paslaugos yra vertinamos teigiamai, nors patys Lietuvos rajonų gyventojai šiomis paslaugomis naudojasi ne dažnai. Kultūros centrai ir laisvalaikio salės bei viešosios bibliotekos yra du svarbiausi kultūros ir laisvalaikio objektai, kuriems, apklaustųjų nuomone, labiausiai reikėtų finansavimo. Reikėtų detalesnių tyrimų, kurie leistų priimti sprendimus, kaip būtų galima pritraukti rajonų kaimo ir miesto gyventojus (ypatingai vidutinio ir vyresnio amžiaus) naudotis dažniau ir įvairesnėmis kultūros laisvalaikio paslaugomis ir bibliotekomis, bei atskleisti, kokių konkrečių paslaugų jiems reikėtų. Tai galima būtų pasiekti taip pat stiprinant vietines bendruomenes.

3.3 Bendravimas su vietos savivaldybe

3.3.1 Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnis, priežastys ir būdai

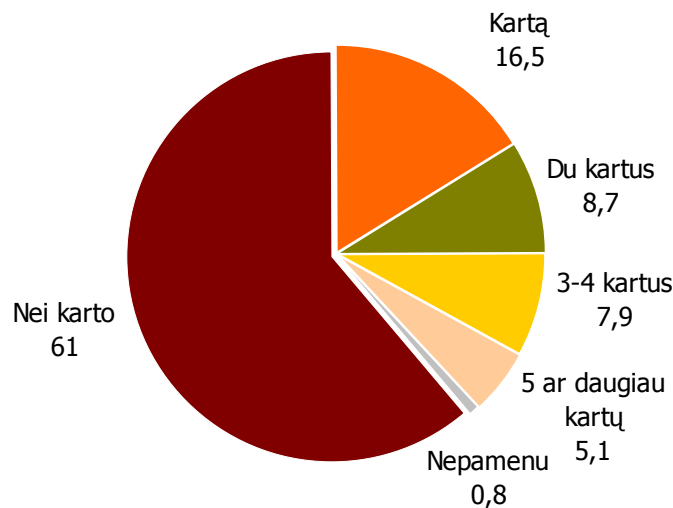
- **Tyrimo rezultatai parodė, jog 40% Lietuvos rajonų savivaldybių gyventojų kreipėsi į vietos savivaldybes. Daugiau nei pusė jų kreipėsi dėl konkrečios paslaugos. Tik 0,5% besikreipusių tai darė naudodamiesi internetu ar elektroniniu paštu.**

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip gyventojai bendrauja su vietos savivaldybėmis. Todėl tyrimo metu buvo užduodami klausimai apie tai, ar gyventojai yra kreipęsi į vietos savivaldybę per paskutinius 12 mėn., jeigu taip, tai kokių tikslu kreipėsi, kokių būdu kreipėsi bei ar naudojami konkretių savivaldybės įstaigų interneto svetainėmis.

Tyrimo rezultatai leidžia daryti įžvalgą, kad daugiau nei pusė (61%) Lietuvos savivaldybių gyventojų nė karto nesikreipė į vietos savivaldybę (žr. Grafiką 3.7.). Tarp tų, kurie nesikreipia, yra daugiau vyrų ir jauno amžiaus (15-19m.) apklaustųjų. Tarp gyvenančių mieste taip pat yra daugiau nesikreipusių į savivaldybes, lyginant su kaimo gyventojais.

Grafikas 3.7. Kontaktai su vietos savivaldybe

(Kiek kartų per paskutinius 12 mėn. Jūs kreipėtės į vietos savivaldybę?)



Analizuojant, kokie žmonės dažniausiai kreipiasi į vietos savivaldybę, matyti, jog 5 ir daugiau kartų į savivaldybę kreipiasi 40-49m. amžiaus gyventojai, turintys aukštąjį išsilavinimą, gaunantys aukštas asmenines pajamas (virš 2101Lt per mėnesį), dirbantys aukščiausio ar vidutinio lygio vadovai bei ūkininkai. Galima daryti prielaidą, jog šių demografinių grupių atstovai į savivaldybes kreipiasi iškilus darbiniams reikalams. Kita išsiskirianti socio-

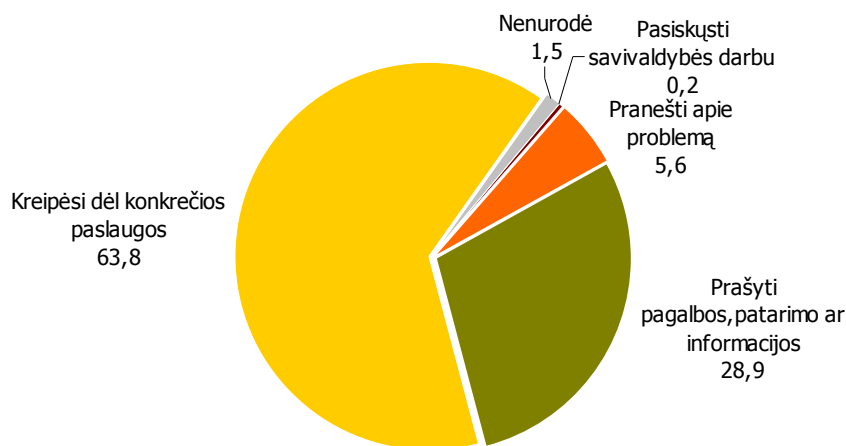
demografinė gyventojų grupė, kuri dažniau nei kiti (3-4 kartus per metus) per paskutinius 12 mėn. buvo kreipęsi į savivaldybes, tai dažniau moterys nei vyrai, 30-39m. amžiaus, turintys vaikų iki 5 metų amžiaus, specialistai, tarnautojai bei namų šeimininkės, vaiko priežiūros atostogose esantys žmonės.

Didžiausia dalis tų, kurie nors kartą kreipėsi į vietos savivaldybę (63,8%), kreipėsi dėl konkrečios paslaugos. Kalbėdami apie problemas, apklaustieji paminėjo, jog kreipėsi į savivaldybę dėl žemės nuosavybės dokumentų tvarkymo, dėl kompensacijos, pašalpos ir kitų konkrečių paslaugų.

5.6% respondentų nurodė kreipėsi į savivaldybę pranešti apie problemą ir tik 0,2% - pasiskųsti savivaldybės darbu.

Grafikas 3.8. Kreipimosi į savivaldybes tikslas

(Kokiu tikslu Jūs kreipėtės į savivaldybę paskutinį kartą?)



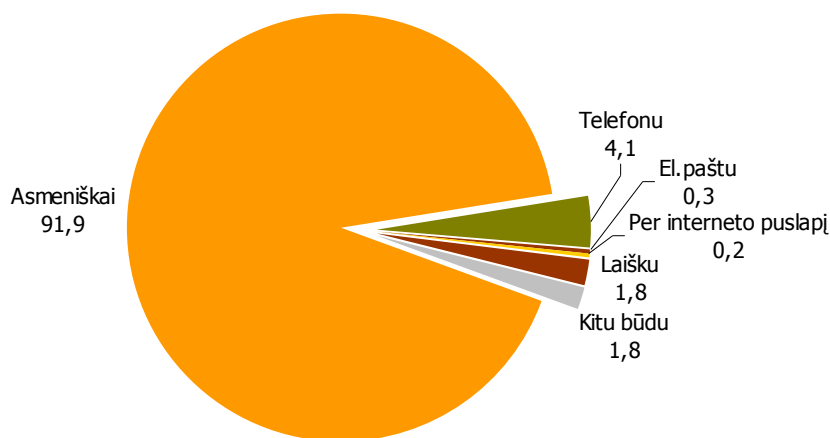
Procentas pateiktas tik nuo tų, kurie nurodė, jog yra kreipęsi į savivaldybę per paskutinius 12 mėn. Intis – 785.

Gaunantys mažas asmenines pajamas (mažiau nei 500Lt per mėnesį) daugiau kreipiasi į savivaldybę prašydami pagalbos, patarimo ar kokios nors informacijos. Daugiau statistiškai reikšmingų skirtumų respondentų atsakymuose nėra.

Nežiūrint to, jog daugiau nei pusė Lietuvos rajonų gyventojų naudojami internetu, o rajonų savivaldybės turi savo internetinius puslapius, elektroninius adresus, asmeninis kontaktas yra dažniausiai naudojamas bendravimo su rajono savivaldybėmis būdas. 91,9% respondentų nurodė, jog į savivaldybę paskutinį kartą jie kreipėsi asmeniškai. Tik 0,5% respondentų paminėjo, jog kreipėsi el. paštu ar per interneto puslapį. Taip yra matyt dėl to, jog beasmenis kreipimasis internetu nėra laikomas patikimu, nematomas tiesioginis kreipimosi adresatas ir nėra galimybės kontroliuoti patį kreipimosi veiksmą.

Grafikas 3.9. Kreipimosi į savivaldybes būdas

(Kokiu būdu Jūs kreipėtės į savivaldybę paskutinįjį kartą?)



Procentas pateiktas tik nuo tų, kurie nurodė, jog yra kreipęsi į savivaldybę per paskutinius 12 mėn. Imtis – 785.

Taigi, asmeninis kreipimasis į savivaldybes yra populiariausias tarp Lietuvos rajonų gyventojų.

3.3.2 Naudojimasis savivaldybių įstaigų interneto puslapiais

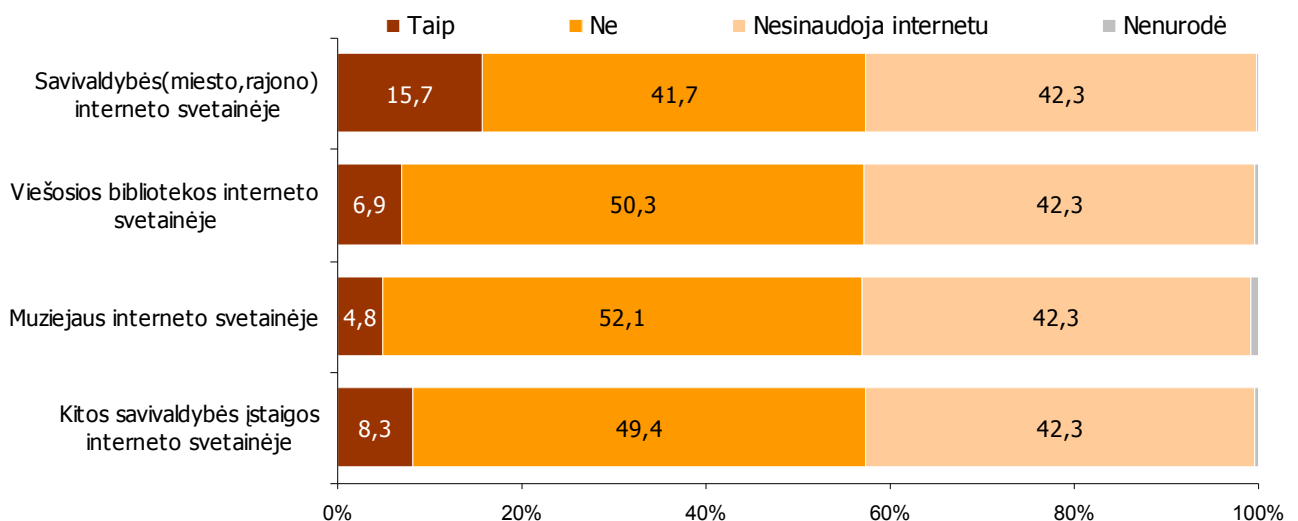
- **Viešųjų bibliotekų interneto svetainėje lankėsi 6,9% apklaustųjų. Tai yra 11,9% visų Lietuvos savivaldybių gyventojų, besinaudojančių internetu**

Respondentų buvo klausama, ar jie naudojami konkrečių savivaldybės įstaigų interneto puslapiais. 42,3% apklaustųjų nurodė, jog jie visai nesinaudoja internetu. Tai daugiau yra vyresnio amžiaus (virš 50m. amžiaus), gaunantys mažiausias asmenines pajamas (iki 900Lt per mėnesį), gyvenantys vieni be vaikų, nedirbantys, pensininkai ir daugiau kaimo gyventojai.

Iš tų, kurie naudojami internetu, 27,1% nurodė, jog per paskutinius 6 mėn. lankėsi savivaldybės (miesto, rajono) interneto svetainėje. Tai sudaro 15,7% visų gyventojų (žr. Grafiką 3.10.). Viešųjų bibliotekų internetiniu puslapiu naudojosi beveik 7% apklaustųjų, tai sudaro beveik 12% nuo besinaudojančių internetu (žr. grafiką 3.10.1). 13,6% nurodė, jog lankėsi kitų savivaldybės įstaigų interneto svetainėse. Tarp kitų įstaigų buvo paminėtos šios: darbo birža, urėdija, poliklinikos informacija, rajono laikraščio interneto svetainė.

Grafikas 3.10. Lankymasis savivaldybės įstaigų interneto svetainėse

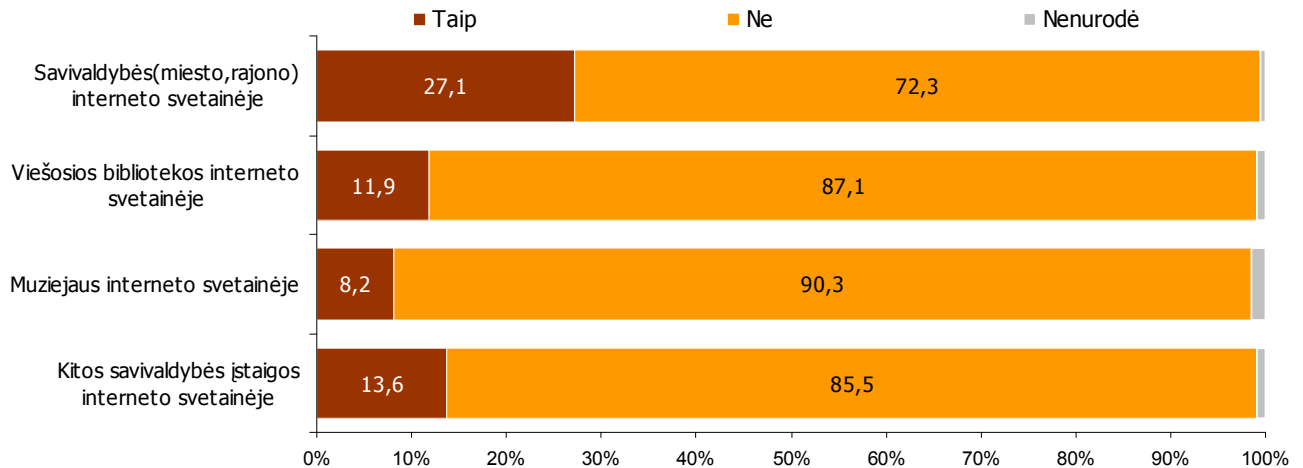
(Ar per pastaruosius 6 mėn. lankėtės savivaldybės įstaigų interneto svetainėse?)



Savivaldybės interneto svetainėje daugiau lankėsi mieste gyvenantys aukštesnio socialinio statuso apklaustieji (turintys aukštąjį išsilavinimą, gaunantys aukštas pajamas, dirbantys, specialistai, tarnautojai, aukščiausio ar vidutinio lygio vadovai).

Grafikas 3.10.1 Lankymasis savivaldybės įstaigų interneto svetainėse tarp besinaudojančių internetu

(Ar per pastaruosius 6 mėn. lankėtės savivaldybės įstaigų interneto svetainėse?)



Procentas pateiktas tik nuo tų, kurie nurodė, jog naudojami internetu. Imtis - 1168.

Galima būtų išskirti dvi grupes gyventojų, kurie daugiau nei kiti lankosi viešųjų bibliotekų interneto svetainėse. Viena grupė - moksleiviai, kita grupė – dirbantys, specialistai ir tarnautojai. Taip pat išsiskiria Ukmergės rajono savivaldybė. 11% šio rajono gyventojų nurodė, jog naudojami viešosios bibliotekos interneto puslapiu, tai yra statistiškai daugiau, palyginus su kitų rajonų savivaldybėmis. Šio rajono viešosios bibliotekos interneto svetainė išsiskiria savo struktūra, apipavidalinimu, pateikiama informacija, todėl yra patrauklesnė lankytojams. Tai pat būtina patikrinti, ar šiame rajone nebuvo daugiau akcentuojamos internetinės viešosios bibliotekos svetainės panaudojimo galimybės, jame pateikiama informacija ar pan. Nežiūrint to, bendrai lankymasis viešųjų bibliotekų interneto svetainėse nėra didelis. Tam kad būtų paskatintas didesnis naudojimas šiomis interneto svetainėmis, galbūt būtų galima juose pateikti ne tik informaciją apie pačią biblioteką, renginius, tačiau ir pristatyti nuorodas į Lietuvos periodinę spaudą, tokius tinklaraščius kaip lrytas.lt, vz.lt. Gali būti pateikiama informacija apie naujai pasirodžiusias knygas. Verta būtų pasidomėti ir elektroninių knygų versijų pateikimo svetainėse galimybėmis.

3.4 Elektroninių paslaugų žinomumas ir naudojimasis jomis

Šalia klausimų apie naudojamąsi rajonų savivaldybių teikiamomis paslaugomis, tyrimo metu taip pat buvo teiraujama, kiek Lietuvos rajonų gyventojai žino apie elektronines paslaugas (toliau e-paslaugas), kiek jomis naudojasi. Buvo pateikti klausimai apie e-paslaugas, susijusias su asmens socialine situacija, asmens turto/nuosavybės tvarkymu ir administravimu savivaldybėje, bei apie e-paslaugas, susijusias su galimybe teikti tam tikras paslaugas. Toliau ataskaitoje pateikiama tyrimo duomenų analizė atskirai apie minėtas e-paslaugų grupes.

3.4.1 E-paslaugų, susijusių su asmens socialine situacija, žinomumas ir naudojimasis jomis

- ***E-paslaugas, susijusias su asmens socialine situacija žino mažiau nei pusė Lietuvos rajonų gyventojų ir tik kas dešimtas yra nors kartą jomis naudojęsis.***

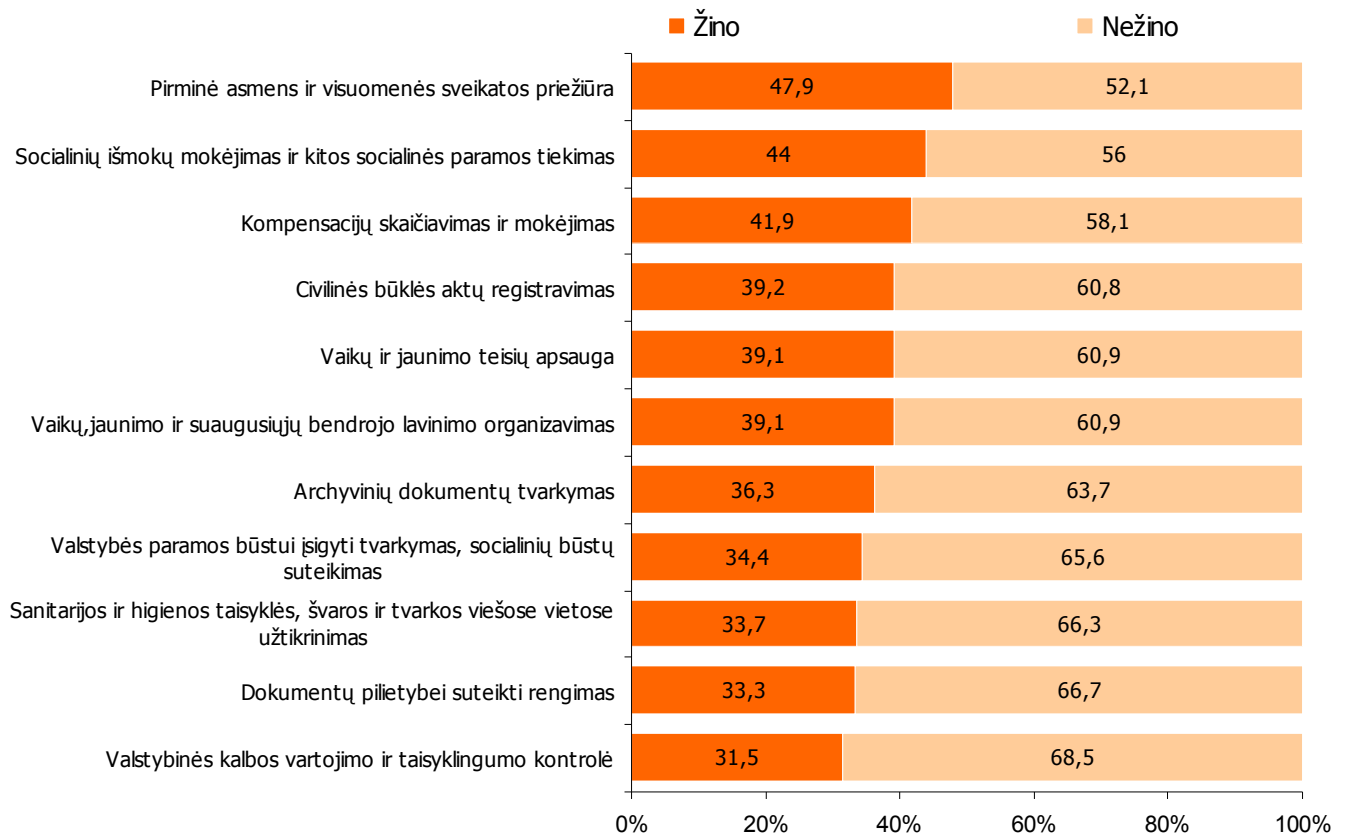
Respondentų tyrimo metu buvo klausiama, ar jie žino apie galimybę gauti e-paslaugas, susijusias su asmens socialine situacija. Tyrimo rezultatai parodė, jog mažiau nei pusė Lietuvos rajonų gyventojų žino apie e-paslaugas.

Bendrai visų e-paslaugų, susijusių su asmens socialine situacija, žinomumas priklauso nuo socialinių-demografinių žmonių charakteristikų. Apie tai, jog šias paslaugas galima gauti internetu, daugiau žino 20-29 ir 40-49 m. amžiaus gyventojai, turintys aukštesnį ir aukštąjį išsilavinimą, gaunantys aukštas asmenines ir vidutines vienam šeimos nariui pajamas, dirbantys valstybinėse įstaigose, besinaudojantys internetu.

Daugiausiai žmonių (47,9%) žino apie e-paslaugas, susijusias su pirmine asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra (žr. Grafiką 3.11.). 44% Lietuvos rajonų gyventojų žino, jog e-paslaugomis galima pasinaudoti socialinių išmokų mokėjimui ar gaunant kitą socialinę paramą. Apskritai reikėtų pažymėti, jog visų e-paslaugų, susijusių su asmens socialine situacija, žinomumas yra žemas. Todėl reikia visuomenę informuoti plačiau, apie tai, kuo savivaldybės užsiima, kokios yra jų funkcijos, kokią informaciją jos pateikia. Taip pat svarbu plačiau ir aiškiau akcentuoti, kokia informacija yra pateikiama rajono savivaldybių internetiniuose puslapiuose, kokios e-paslaugos yra prieinamos gyventojams. Internetinėse savivaldybių svetainėse pateikiama išsami informacija apie įvairių dokumentų priėmimą, paraiškų formas, savivaldybės institucijų darbo valandas ir kita svarbi informacija gali sutaupyti gyventojų laiką bei kaštus (skambinimo arba kreipiantis asmeniškai).

Grafikas 3.11. E-paslaugų, susijusių su asmens socialine situacija, žinomumas

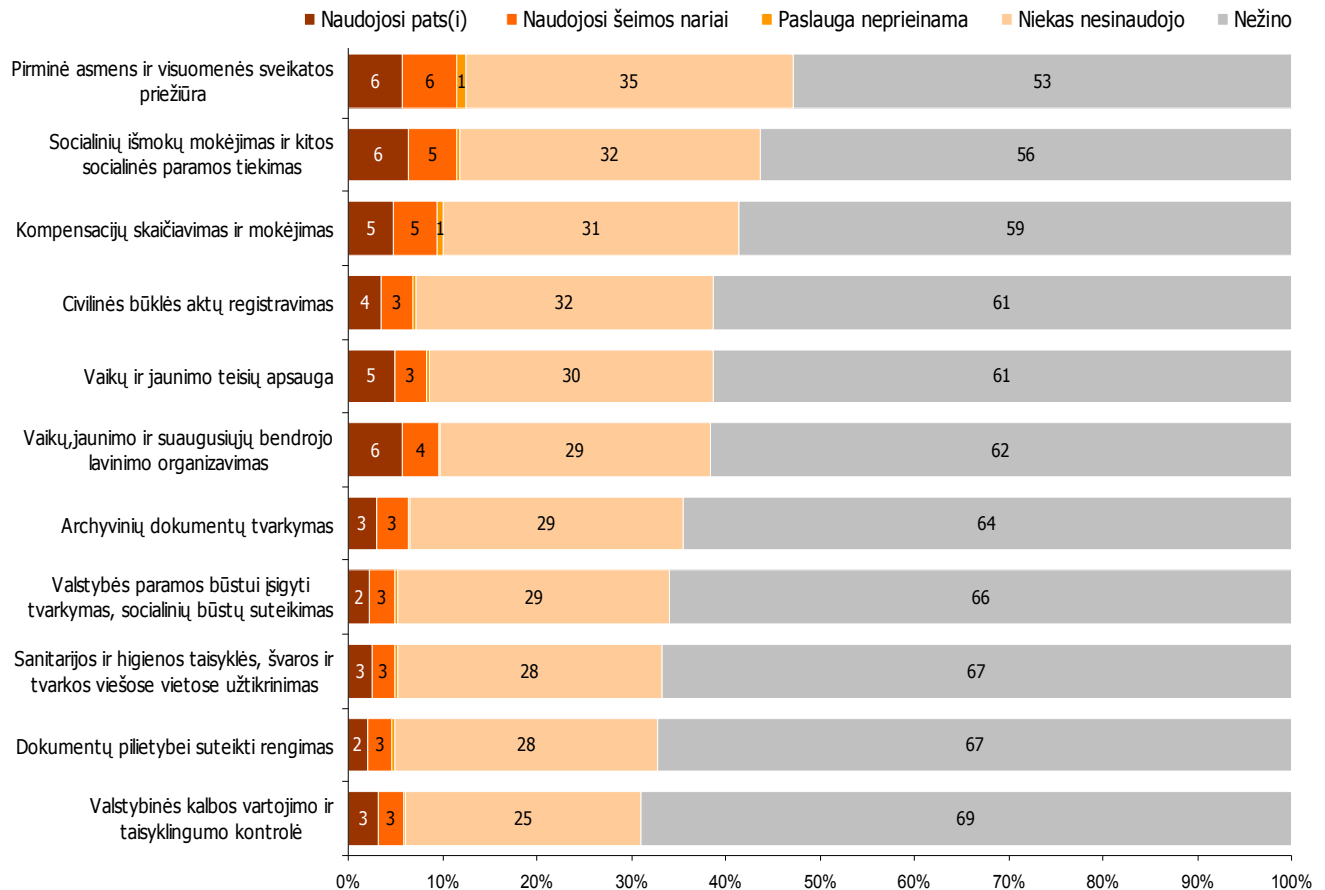
(Ar Jūs žinote apie galimybę gyventojams gauti žemiau išvardytas e-paslaugas, susijusias su asmens socialine situacija?)



Vertinant e-paslaugų vartojimo lygį, galima būtų pažymėti, jog jis nėra aukštas. Daugiausiai žmonės naudojami e-paslaugomis, susijusiomis su visuomenės sveikatos priežiūros bei socialinių išmokų ar kitos socialinės paramos teikimu. Tačiau bendras vartojančių skaičius palyginti nėra didelis – apie 12% (sakiusių, jog naudojami pats arba kas nors iš šeimos narių) (žr. Grafiką 3.12.). Atsižvelgiant į tai, galima būtų labiau informuoti rajonų gyventojus apie esančią galimybę naudotis e-paslaugomis, akcentuojant pagrindinius e-paslaugų privalumus – greitumą, privatumą, operatyvumą ir kt.

Grafikas 3.12. E-paslaugų, susijusių su asmens socialine situacija, žinomumas ir naudojimas

(Ar Jūs žinote apie galimybę gyventojams gauti žemiau išvardytas e-paslaugas, susijusias su asmens socialine situacija? Ar naudojotės Jūs ar Jūsų šeimos nariai šiomis e-paslaugomis per pastaruosius 12 mėn.?)



Lietuvos rajonų gyventojų, kurie žino apie esančias e-paslaugas, naudojimosi jomis lygis taip pat nėra labai aukštas. Iš žinančių apie konkrečias e-paslaugas didžiausias procentas (27%) apklaustųjų nurodė, jog jie asmeniškai ar kas nors iš jų šeimos narių naudojami socialinių išmokų ar kitos socialinės paramos e-paslaugomis. Nagrinėjant tai, kokie žmonės daugiausia žino apie paslaugas, galima būtų teigti, jog kiekviena socialinė gyventojų grupė daugiau naudojami būtent jai svarbiomis, aktualiomis e-paslaugomis. Pvz. jaunesnio ir vidutinio amžiaus (20-39m.), turintys aukštąjį išsilavinimą, dirbantys valstybinėse įstaigose bei turintys vaikų nuo 6 iki 14 metų, labiau naudojami e-paslaugomis, kurios susijusios su socialinėmis išmokomis ir kitos socialinės paramos teikimu. Dėl kompensacijų e-paslaugomis dažniau naudojami bedarbiai, esantys darbo biržoje miesto gyventojai. Galima atkreipti dėmesį į tai, jog, pvz. moksleiviai, bei jaunesnio amžiaus (20-29m.) Lietuvos rajonų gyventojai labiau naudojami e-paslauga apie vaikų ir jaunimo teisių apsaugą. Tai rodo, jog tam tikrų socialinių grupių gyventojai tikslingai ieško informacijos internete ir jog vienas iš informacijos šaltinių yra rajono savivaldybių internetiniame puslapyje teikiamos e-paslaugos.

Nepaisant to, naudojimas e-paslaugomis vis tik nėra aukštas. Todėl reikėtų labiau informuoti rajonų gyventojus apie tai, kokias paslaugas teikia rajono savivaldybės ir tai, jog informacija yra pateikiama interneto svetainėse. Tiek e-paslaugų žinomumą, tiek jų naudojimąsi galėtų skatinti ir atskiro rajonų savivaldybių įstaigos, kurios

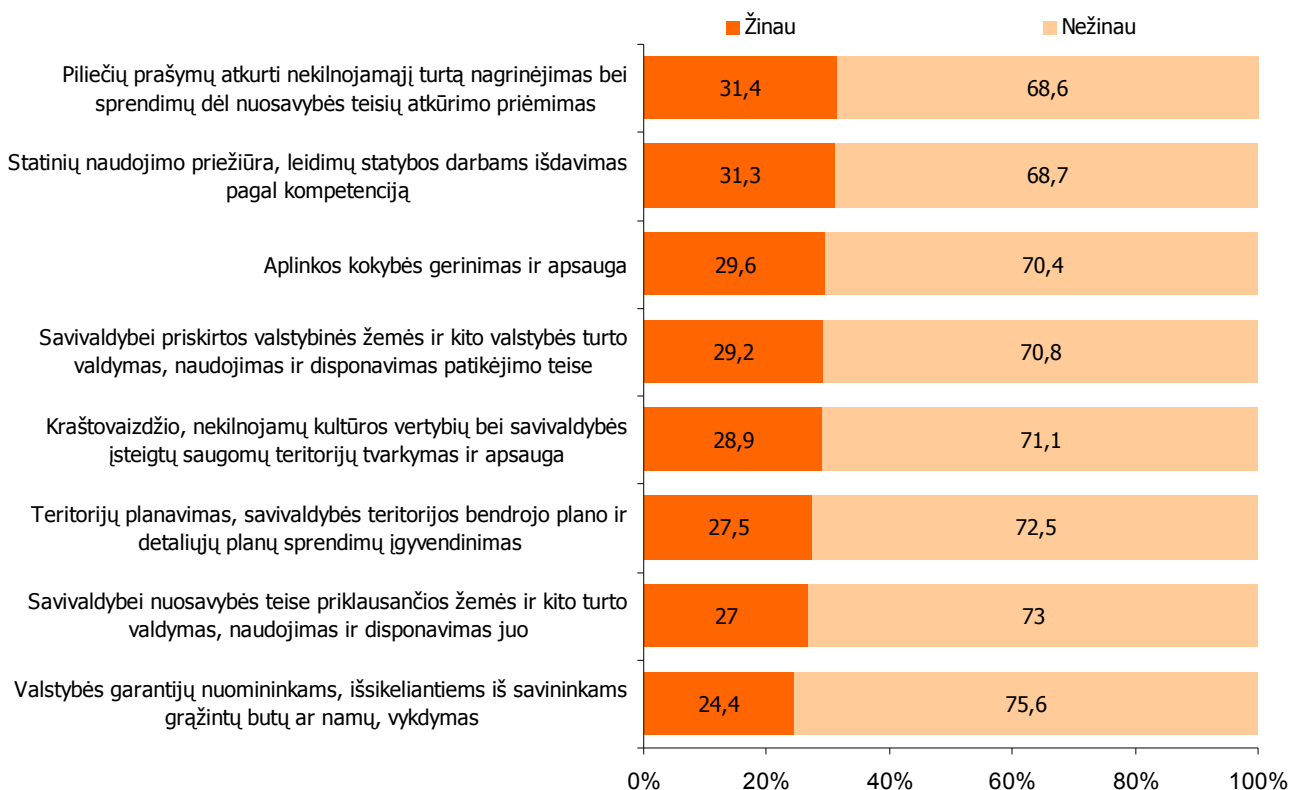
pateiktų išsamią informaciją apie tai, jog žmogus gali susirasti informaciją internete ir kokias papildomas paslaugas jis gali gauti naudodamasis e-paslaugomis.

3.4.2 E-paslaugų, susijusių su asmens turto/nuosavybės tvarkymu, žinomumas ir naudojimasis jomis

- ***E-paslaugas, susijusias su asmens turto/nuosavybės tvarkymu žino trečdalis gyventojų, o naudojami tik keli procentai. Tai yra mažiausiai lyginant su kitomis e-paslaugomis.***

Tyrimo rezultatai įgalina daryti išvadą, jog kuo mažiau problema yra svarbi žmogui asmeniškai – tuo jis mažiau ja domisi ir apie ją žino. Tai galima stebėti ir iš to, koks procentas žmonių nurodė žinantys, jog yra e-paslaugos, susijusios su turto/nuosavybės tvarkymu. Trečdalis apklaustųjų nurodė, jog jie žino apie e-paslaugas, susijusias su prašymų atkurti nekilnojamąjį turtą nagrinėjimu bei statinių naudojimo priežiūra ar leidimų statyboms išdavimu. Kitas paslaugas nurodė žinantys mažiau nei 30% respondentų (žr. Grafiką 3.13.).

Grafikas 3.13. E-paslaugų, susijusių su asmens turto/nuosavybės tvarkymu, žinomumas
(Ar Jūs žinote apie galimybę gyventojams gauti žemiau išvardytas e-paslaugas, susijusias su asmens turto/nuosavybės tvarkymu?)

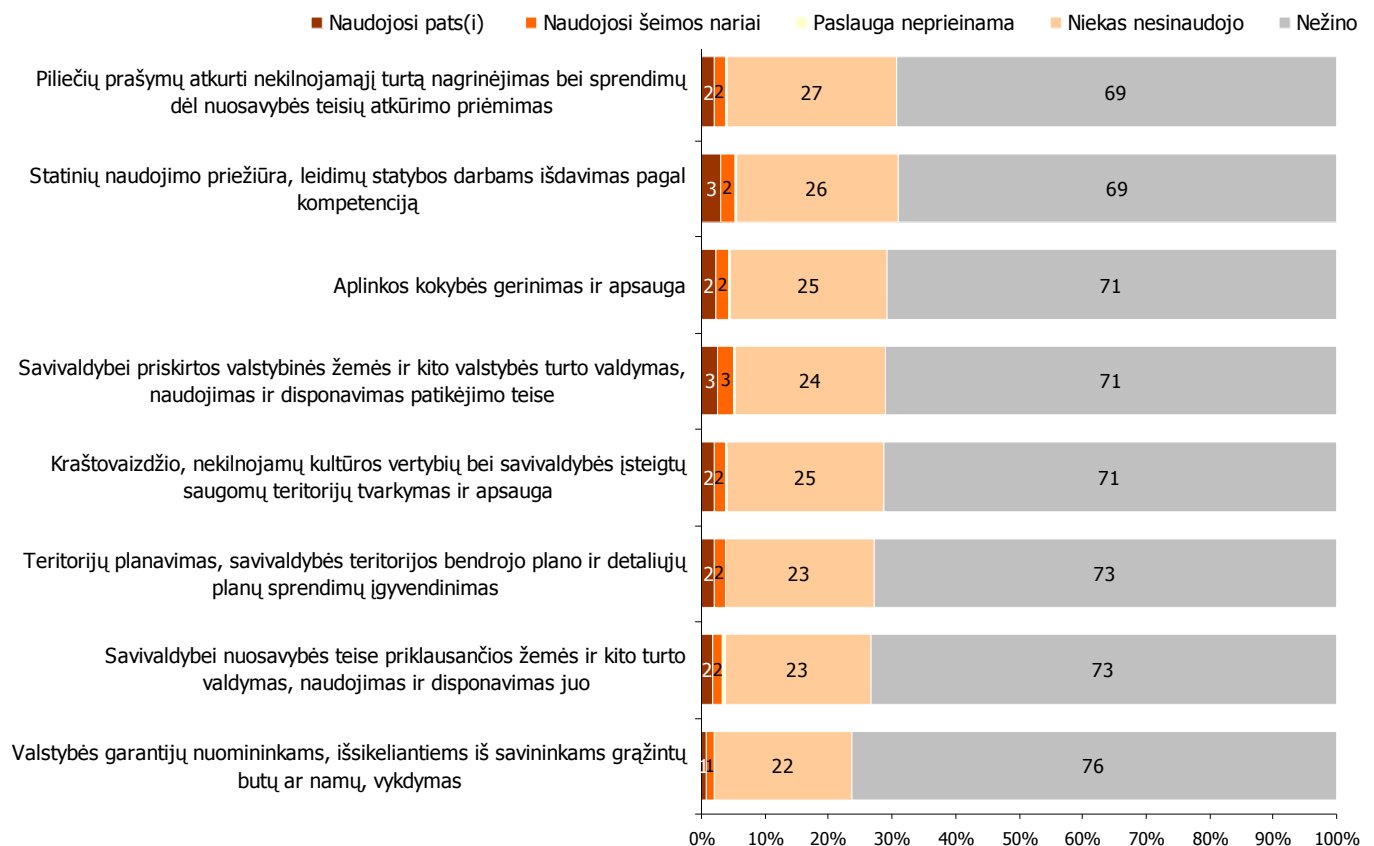


Kaip ir apie e-paslaugas, susijusias su asmens socialine situacija, taip ir apie e-paslaugas, susijusias su turto/nuosavybės tvarkymu, daugiau žino vidutinio amžiaus (40-49m.) aukštesnio socialinio statuso rajono gyventojai. To priežastimi gali būti tai, kad šie žmonės dažniau nei kitų socialinių grupių atstovai susiduria su įvairiomis internetinėmis paslaugomis ir labiau įpratę informacijos ieškoti internete. Atsižvelgiant į tai, reikėtų stengtis skatinti vidutinės ir žemesnės klasės žmones (turinčius bendrą vidurinę ar specialų išsilavinimą, gaunančius vidutines ir žemesnes pajamas, nedirbančius rajonų gyventojus), taip pat pensinio amžiaus gyventojus ieškoti informacijos internete.

E-paslaugos, susijusios su asmens turto/nuosavybės tvarkymu, nėra plačiai naudojamos. Nėra nė vienos e-paslaugos, kuria rajonų gyventojai naudotųsi daugiau nei kitomis. Visomis paslaugomis yra naudojęsi mažiau nei 6 procentų respondentų ar jų šeimos narių.

Grafikas 3.14. E-paslaugų, susijusių su asmens turto/nuosavybės tvarkymu, žinomumas ir naudojimas

(Ar Jūs žinote apie galimybę gyventojams gauti žemiau išvardytas e-paslaugas, susijusias su asmens turto/nuosavybės tvarkymu? Ar naudojotės Jūs ar Jūsų šeimos nariai šiomis e-paslaugomis per pastaruosius 12 mėn.?)



3.4.3 E-paslaugų, susijusių su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žinomumas ir naudojimas

- **Vienas trečdalis Lietuvos rajonų gyventojų žino apie galimybę naudotis e-paslaugomis, susijusiomis su galimybe teikti tam tikras paslaugas fiziniams ar juridiniams asmenims. Mažiau nei dešimtadalis yra naudojęs bent viena iš šių paslaugų.**

Paskutinė kategorija e-paslaugų, kurių žinomumas bei naudojimas buvo tiriamas šia apklausa – tai e-paslaugos, susijusios su galimybe teikti tam tikras paslaugas savivaldybės gyventojams. Tai tokios paslaugos, kurios yra aktualios nuosavą verslą, individualią veiklą turintiems savivaldybių gyventojams. Todėl ir jų žinomumas nėra labai aukštas. Labiausiai žinoma e-paslauga yra susijusi su turizmo ir gyventojų poilsio organizavimu (39,3% žinančių) (žr. Grafiką 3.15).

Grafikas 3.15. E-paslaugų, susijusių su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žinomumas

(Ar Jūs žinote apie galimybę gyventojams gauti žemiau išvardytas e-paslaugas, susijusias su galimybe teikti tam tikras paslaugas savivaldybės gyventojams?)

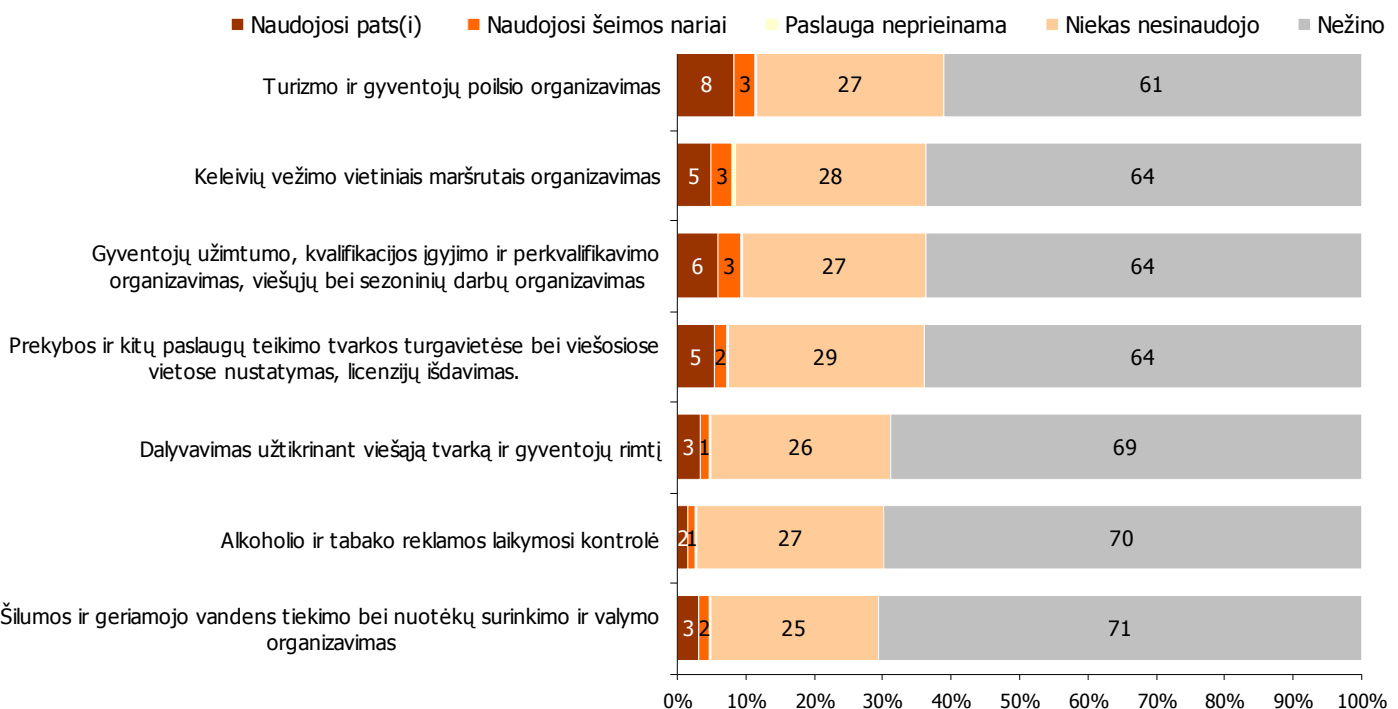


Šių paslaugų naudojimas yra tik šiek tiek aukštesnis nei e-paslaugų, susijusių su asmens turto/nuosavybės tvarkymu. 11% apklaustųjų nurodė, jog jiems patiems ar jų šeimos nariams teko naudotis e-paslauga, susijusia su turizmo ir gyventojų poilsio organizavimu. Tai daugiau aukštąjį išsilavinimą turintys gyventojai, dirbantys

valstybinėse įstaigose. Kadangi tyrimo metu nebuvo klausiama, ar asmuo naudojosi paslaugomis asmeniniais, ar darbo tikslais - sunku pasakyti, kada buvo daugiausia buvo naudojamos šiomis e-paslaugomis.

Grafikas 3.16. E-paslaugų, susijusių su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žinomumas ir naudojimas

(Ar Jūs žinote apie galimybę gyventojams gauti žemiau išvardytas e-paslaugas, susijusias su galimybe teikti tam tikras paslaugas? Ar naudojatės Jūs ar Jūsų šeimos nariai šiomis e-paslaugomis per pastaruosius 12 mėn.?)



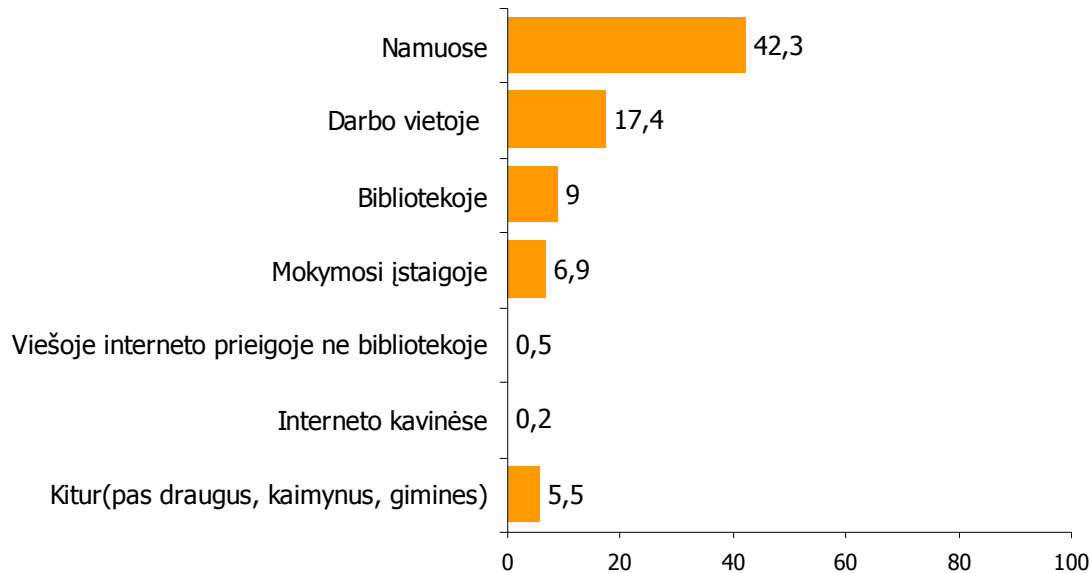
3.4.4 E-paslaugų naudojimosi vieta

- **Beveik dešimtadalis Lietuvos rajonų gyventojų, besinaudojančių internetu, e-paslaugomis naudojami viešosiose bibliotekose. 80% jų sudaro kaimo gyventojai.**

Daugiausiai e-paslaugomis Lietuvos rajonų gyventojai naudojami namuose (24,4% apklaustųjų) (žr. grafiką 3.17.). Tiek namuose, tiek ir darbo vietoje labiau e-paslaugomis naudojami aukštesnio socialinio statuso gyventojai. Kaip jau buvo minėta, pastaraisiais laikomi aukštesnįjį arba aukštąjį išsimokslinimą turintys gyventojai, gaunantys aukštas pajamas, dirbantys tiek valstybinėse, tiek privačiose įstaigose, specialistai, tarnautojai bei aukštesnio ar vidutinio lygio vadovai.

Grafikas 3.17. Naudojimosi savivaldybės e-paslaugomis vieta

(Kokioje/kokiose vietose Jūs arba Jūsų šeimos nariai naudojate savivaldybės paslaugomis, teikiamomis internetu?)



Procentas pateiktas tik nuo tų, kurie nurodė, jog naudojami internetu. Imtis - 1168.

Bibliotekos, kaip e-paslaugų naudojimosi vietos yra populiaros tarp moksleivių bei kaimo gyventojų. Jeigu vidutiniškai 9% apklaustųjų nurodė, jog jie naudojami e-paslaugomis bibliotekose, tai 80% sudaro kaimo gyventojai (13,4% nuo visų besinaudojančių internetu) ir 20% - miesto gyventojai (3,4% nuo besinaudojančių internetu). Bibliotekų kompiuterizacijos lygio kėlimas, interneto prieigos taškų tinklo plėtimas paskatintų naudotis internetu ir kitų socialinių sluoksnių gyventojus. Svarbu, kad būtų viešai prieinamos prieigos, kuriose žmonės galėtų naudotis internetu. Kitas sprendimas – prailginti bibliotekų darbo laiką, padaryti lankstesnį darbo grafiką. Viešosiose bibliotekose galėtų būti organizuojami kompiuterių kursai, aiškinama, kaip naudotis internetu, kokiomis paslaugomis galima naudotis internetu. Bibliotekose gali būti mokoma, kaip pildyti kasmetines gyventojų pajamų deklaracijas. Vidutinio ir pagyvenusio amžiaus žmonėms gali būti teikiama informacija apie tai, kaip susimokėti už komunalines paslaugas internetu ir pan.

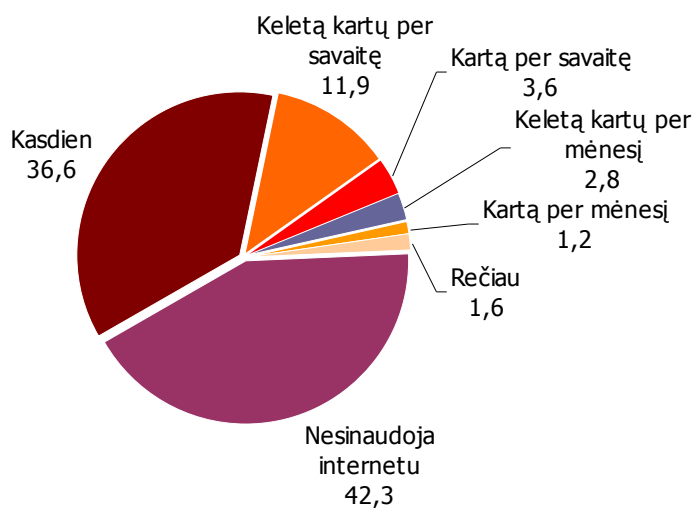
3.5 Naudojimasis internetu

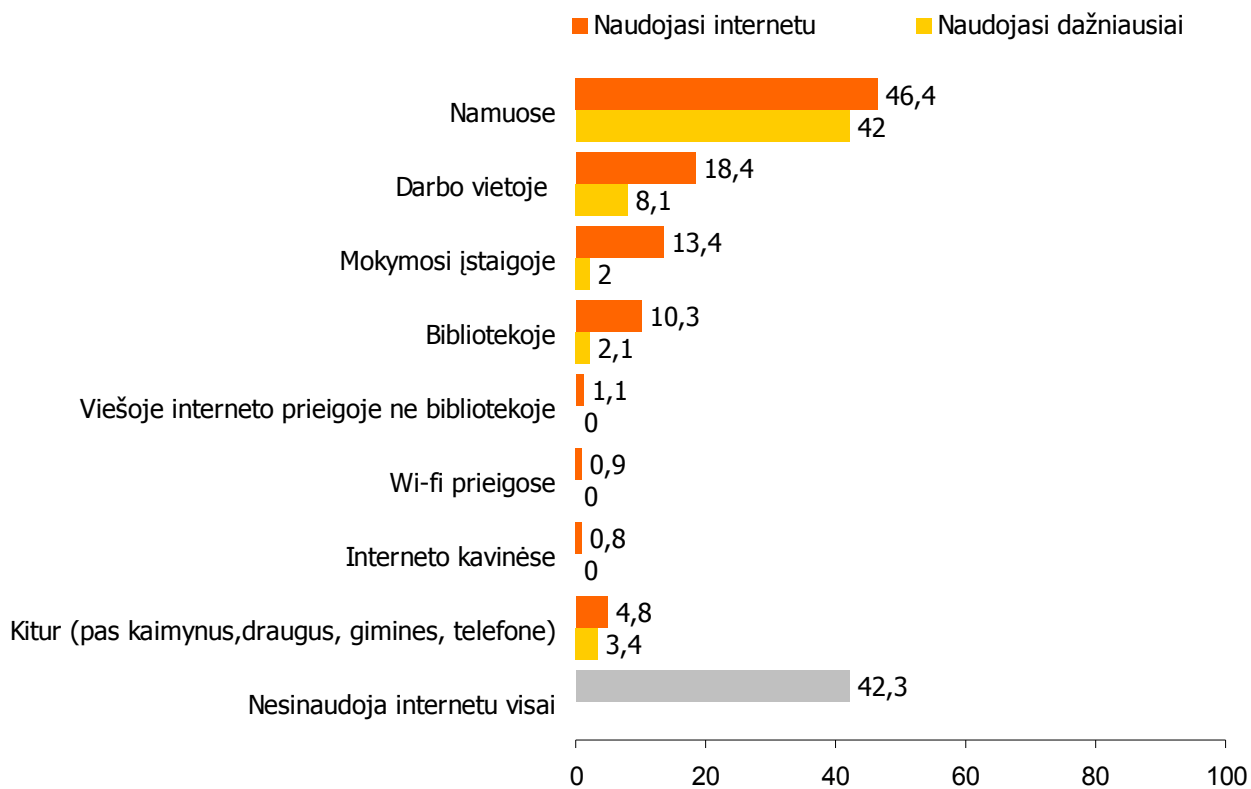
- **Daugiau nei pusė Lietuvos rajonų gyventojų naudojami internetu. 17,9% jų internetu naudojami viešosiose bibliotekose.**

Interneto naudojimosi skvarba tarp Lietuvos savivaldybių gyventojų yra gana aukšta – 57,7%. 36,6% respondentų teigia, jog internetu naudojami kiekvieną dieną, 11,9% - keletą kartų per savaitę. Internetu kiekvieną dieną naudojami daugiau moksleiviai bei aukštesnio socialinio statuso gyventojai.

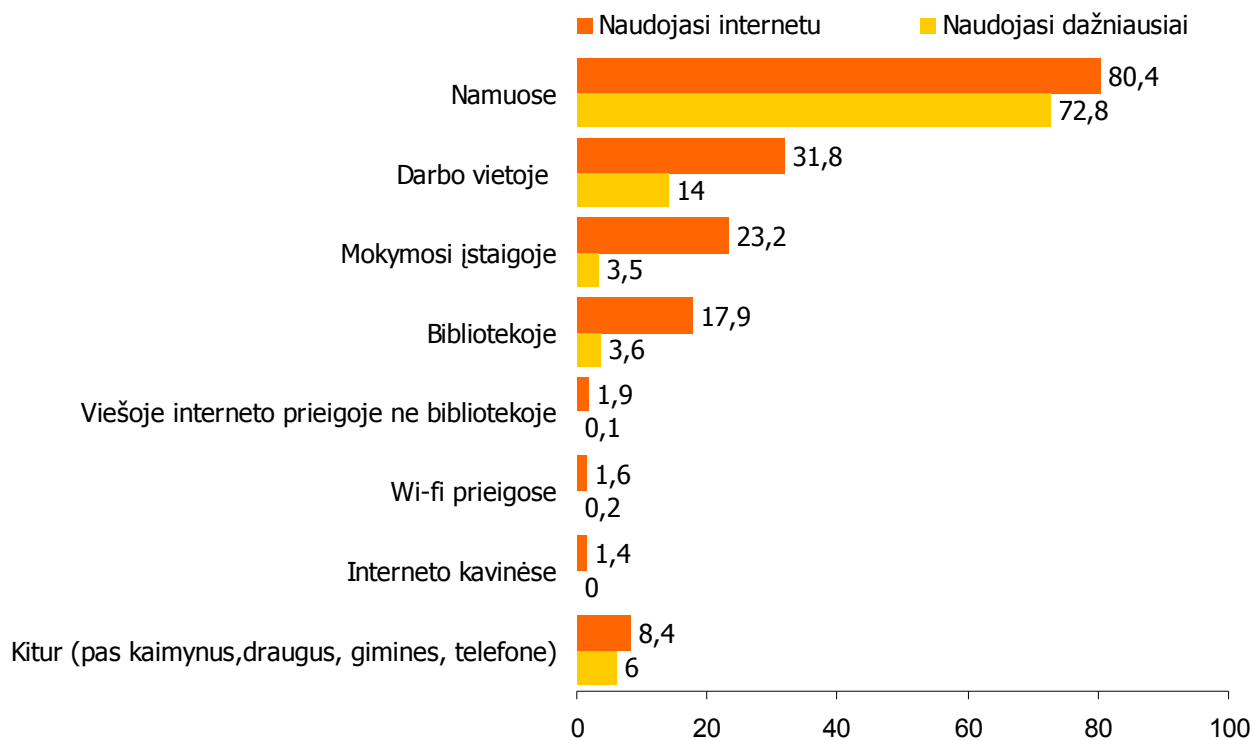
Grafikas 3.18. Naudojimasis internetu

(Kaip dažnai Jūs naudojate internetu apskritai?)



Grafikas 3.19. Naudojimosi internetu vieta*(Kur Jūs apskritai ir dažniausiai naudojate internetu?)*

Dešimtadalis apklaustųjų nurodė, jog internetu naudojasi bibliotekose, t.y. 17,9% iš besinaudojančių internetu Lietuvos rajono gyventojų (žr. grafikas 3.20).

Grafikas 3.20. Naudojimosi internetu vieta tarp besinaudojančių internetu*(Kur Jūs apskritai ir dažniausiai naudojate internetu?)**Procentas pateiktas tik nuo tų, kurie nurodė, jog naudojami internetu. Imtis = 1168*

Šiuo metu internetu Lietuvos rajonų gyventojai dažniausiai naudojami namuose (42% arba 72,8% nuo besinaudojančių internetu).

4 Išvados

Apibendrinant tyrimo apie savivaldybių paslaugų naudojimą ir vertinimą duomenų analizę, vertėtų akcentuoti keletą pagrindinių dalykų, susijusių su viešųjų bibliotekų vaidmeniu.

- Pusė Lietuvos rajonų gyventojų naudojami kultūros ir laisvalaikio paslaugomis bei yra jomis labiausiai patenkinti, lyginant su kitomis savivaldybių teikiamomis paslaugomis. Viešosios bibliotekos, tai kultūros ir laisvalaikio įstaigos, kur rajonų gyventojai lankosi reguliariausiai bei palankiausiai jas vertina. Rajonų gyventojams, kurie reguliariausiai lankosi viešosiose bibliotekose, šios paslaugos yra ypatingai svarbios ir jie linkę labiau pateisinti jų finansavimą. Jei būtų galimybė, gyventojai, besilankantys bibliotekose bent kartą ar du per mėnesį, skirstydami lėšas laisvalaikio ir kultūros sričiai, skirtų didžiausią dalį pinigų viešųjų bibliotekų finansavimui. Svarbu pastebėti ir tai, jog daugiau kaimo gyventojų, nei miesto gyventojų bibliotekose lankosi bent kartą per savaitę. Tai reiškia, kad kaimo gyventojams bibliotekos yra svarbus laisvalaikio praleidimo būdas. Dešimtadalis Lietuvos rajonų gyventojų viešosiose bibliotekose naudojami internetu, t.y. 17,9% nuo visų interneto vartotojų.

Kalbant apie kitas savivaldybės teikiamas paslaugas galima būtų išskirti šiuos pagrindinius pastebėjimus:

- Daugiausiai Lietuvos rajonų gyventojai naudojami kasdienio būtinumo paslaugomis, kurias teikia vietos savivaldybės. Tai yra aplinkosaugos ir viešojo transporto paslaugos. Kitomis paslaugomis, tokiomis kaip kultūros ir laisvalaikio, švietimo, socialinėmis ir kt. daugiau nei pusė apklausoje dalyvavusių Lietuvos savivaldybių gyventojų nurodė nesinaudoję per paskutinius 12 mėn. Tam gali būti keletas priežasčių: gyventojai nežino, kad tokios paslaugos yra; žino, bet nenori jomis naudotis arba nemato asmeninės naudos iš teikiamų paslaugų. Todėl svarbu būtų atlikti išsamesnį tyrimą, kuris parodytų, kokios yra pagrindinės nesinaudojimo rajonų savivaldybių paslaugomis priežastys.
- Derėtų atkreipti dėmesį į tai, jog moterys yra aktyvesnės kultūros ir laisvalaikio paslaugų vartotojos nei vyrai; todėl, atsižvelgiant į bendrą Lietuvos vyrų situaciją, rekomenduojama skatinti vyrų užimtumą bei aktyvesnį dalyvavimą kultūrinėje veikloje organizuojant specialiai vyrams skirtus renginius.
- Viešasis transportas ir aplinkosauga yra tos savivaldybių teikiamos paslaugos, kurias rajonų gyventojai vertina mažiau pozityviai nei kitas. Tokį vertinimą galėjo įtakoti tai, jog šiomis paslaugomis žmonės naudojami beveik kiekvieną dieną ir jos yra itin svarbios, todėl ir vertinamos kritiškiau nei kitos paslaugos. Kritiškam vertinimui galėjo turėti įtakos ir nacionalinės žiniasklaidos ypatingas dėmesys viešojo transporto kainų kilimui. Viešojo transporto paslaugomis labiau nepatenkinti yra kaimo gyventojai, nei miesto gyventojai. Yra svarbu išsiaiškinti, kokios yra pagrindinės nepasitenkinimo priežastys, bei jas spręsti. Apskritai, žmonėms yra svarbios tos paslaugos, kuriomis jie naudojami asmeniškai. Todėl savivaldybei teikiant paslaugas, ypatingai svarbu kreipti dėmesį į šių paslaugų kokybę. Tai pat svarbu rajonų gyventojams plačiau aiškinti, kokios yra savivaldybių kompetencijos, kokios paslaugos yra teikiamos.
- Kultūros ir laisvalaikio paslaugomis naudojami apie pusė rajonų gyventojų. Dažniausiai yra lankomasi kultūros centruose ar laisvalaikio salėse. Pagrindinė lankytojų auditorija – moksleiviai. Tai rodo, jog kultūros centrai bei laisvalaikio salės yra dažna jaunimo pasilinksminimo ir laisvalaikio praleidimo vieta.

Turintys aukštąjį išsilavinimą, gaunantys aukštas pajamas, dirbantys tiek miesto, tiek kaimo gyventojai kultūros bei laisvalaikio centruose lankosi rečiau nei jaunimas, tačiau dažniau nei nedirbantys, gaunantys žemas pajamas ir žemesnį išsilavinimą turintys Lietuvos rajonų gyventojai. Svarbu į kultūrinį gyvenimą įtraukti vyresnio amžiaus gyventojus bei žemesnio socialinio statuso rajonų gyventojus.

- Bendrai kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimas yra aukštas. Tačiau reikėtų atkreipti dėmesį į tai, jog daugiau nei dešimtadalis apklaustųjų negalėjo įvertinti vienos ar kitos paslaugos, todėl labai svarbu didinti kultūros ir laisvalaikio paslaugų žinomumą tarp rajonų gyventojų. Tai galima pasiekti pasitelkiant regioninę spaudą, vietos bendruomenes, organizuojant renginius, atnaujinant muziejų ekspozicijas ir plačiai informuojant apie tai rajonų gyventojus.
- Asmeninis kontaktas išlieka populiariausia komunikacijos forma tarp gyventojų ir vietos savivaldybių. Nepaisant to, jog interneto skvarba yra nemaža ir, kad savivaldybių interneto svetainės yra gana gerai išvystytos, kreipimasis į savivaldybes elektroniniu paštu ar per interneto svetainę nėra dažnas tarp gyventojų.
- Elektroninių savivaldybių paslaugų žinomumas nėra aukštas. Daugiausia Lietuvos rajonų gyventojai žino apie e-paslaugas, susijusias su asmens socialine situacija (pvz.: pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra, socialinių išmokų mokėjimas, kompensacijų skaičiavimas ir mokėjimas ir kt.). Mažiausiai yra žinomos e-paslaugos, susijusios su turto/nuosavybės tvarkymu. Apie e-paslaugų buvimą daugiau žino vidutinio amžiaus gyventojai, turintys aukštąjį išsilavinimą, gaunantys aukštas pajamas. Kadangi e-paslaugų žinomumas nėra aukštas – naudojimasis šiomis paslaugomis yra žemas. Todėl svarbu didinti e-paslaugų žinomumą, informuoti gyventojus apie galimybę internetu pildyti įvairias paraiškas, gauti informaciją rūpimais klausimais, užsisakyti jiems svarbias paslaugas.

5 Priedas. Atsakymų pasiskirstymai pagal socialines-demografines charakteristikas