



Bibliotekos pažangai



LIETUVOS
NACIONALINĖ
MARTYNO
MAŽVYDO
BIBLIOTEKA



PROJEKTAS „BIBLIOTEKOS PAŽANGAI“

Naudojimasis viešosiomis paslaugomis savivaldybėse

2010

(13 instrumentas)

**PERKANČIOJI
ORGANIZACIJA:**

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

**PERKANČIOSIOS
ORGANIZACIJOS
KONTAKTINIS ASMUO:**

Ugnė Rutkauskienė

ATLIKĖJAS:

UAB "TNS Gallup"

PROJEKTO VADOVAS:

Viktorija Jonikova

ATASKAITĄ RENGĖ:

Dalia Mazuronytė, Lina Jasaitienė, Viktorija Jonikova

**TYRIMO VYKDYMO
KOMANDA:**

Duomenų departamento vadovas: Mariano Andrade
Apklausėjų departamento vadovė: Živilė Kurapkienė
Duomenų failo tvarkymas: Giedrė Blonskienė

KONTAKTAI:

TNS Gallup, Raugyklos g. 15, LT-01140 Vilnius, Lietuva
tel. (5) 210 66 19, fax. (5) 210 66 01, e-mail:
viktorija.jonikova@tns-gallup.lt

Turinys

1. Tyrimo metodologija	3
2. Pagrindinių tyrimo rezultatų santrauka	3
3. Apklausoje dalyvavusių savivaldybių gyventojų charakteristikos	9
4. Naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis ir jų vertinimas	10
4.1. Naudojimasis paslaugomis	10
4.2. Paslaugų vertinimas	12
4.3. Gyventojų siūlomas lėšų paskirstymas savivaldybės teikiamoms paslaugoms	15
5. Naudojimasis savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis ir jų vertinimas	17
5.1. Naudojimasis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis	17
5.2. Kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimas	19
5.3. Gyventojų siūlomas lėšų paskirstymas kultūros ir laisvalaikio paslaugoms	21
6. Bendravimas su vietos savivaldybe	22
6.1. Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnis	22
6.2. Kreipimosi į vietos savivaldybę priežastys ir būdai	23
7. Naudojimasis internetu	26
7.1. Galimybė naudotis internetu namuose arba darbe	26
7.2. Naudojimasis internetu vietos	27
7.3. Naudojimasis internetu intensyvumas	29
8. Naudojimasis savivaldybių įstaigų interneto svetainėmis	31
9. Elektroninių paslaugų žinomumas ir naudojimasis jomis	33
9.1. E-paslaugų, susijusių su asmens socialine situacija, žinomumas ir naudojimasis jomis	33
9.2. E-paslaugų, susijusių su asmens turto/ nuosavybės tvarkymu, žinomumas ir naudojimasis jomis	39
9.3. E-paslaugų, susijusių su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žinomumas ir naudojimasis jomis	43
9.4. Geriausiai žinomos savivaldybių teikiamos e-paslaugos bei e-paslaugos, kuriomis dažniausiai naudojamosi	49
9.5. Naudojimasis e-paslaugomis vietos	50
10. Išvados ir apibendrinimai	53

1. Tyrimo metodologija

Savivaldybių gyventojų apklausa buvo atliekama tiesioginio interviu būdu respondento namuose, naudojant CAPI (*computer assisted personal interview*) technologiją. Tyrimo metu buvo apklausiami 5 Lietuvos rajonų savivaldybių (Kėdainių, Kupiškio, Prienų, Ukmergės ir Šilalės) 15-74 metų amžiaus gyventojai.

Kiekvienoje savivaldybėje buvo apklausta apie 400 gyventojų. Iš viso apklausoje dalyvavo 2018 gyventojų. Apklausoje dalyvavo tiek miestų, tiek kaimų gyventojai. Atranka suformuota taip, kad galutinė imtis atitiktų statistinį kaimo ir miesto gyventojų tiriamosiose savivaldybėse pasiskirstymą remiantis naujausiais LR Statistikos departamento duomenimis.

Apklausa pradėta vykdyti 2010 sausio 4 dieną, baigta 2010 sausio 29 dieną.

Analizuojant respondentų atsakymus į klausimus ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai. Pateikiamose grafinėse iliustracijose statistiškai reikšmingi pokyčiai žymimi tik 2009 metų tyrimo rezultatams. Žaliu apskritimu žymimi reikšmingi pozityvūs (reikšmės padidėjimas) pokyčiai, įvykę per metus, raudona (arba geltona) – negatyvūs (reikšmės sumažėjimas).

Didžiausia statistinė paklaida vertinant visų respondentų (1100 žmonių) atsakymus yra lygi $\pm 3,0\%$ (esant 95% patikimumo lygmeniui).

2. Pagrindinių tyrimo rezultatų santrauka

Savivaldybės teikiamos paslaugos

Naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis

Aplinkosaugos paslaugos (šiukšlių surinkimas, gatvių valymas ir pan.) - paslaugos, kuriomis naudojasi dauguma (88%) savivaldybių gyventojų.

Savivaldybės teikiamomis laisvalaikio ir kultūros (54%), viešojo transporto (52%) paslaugomis naudojasi kas antras savivaldybių gyventojas; švietimo paslaugomis naudojasi 43% gyventojų.

Būsto (3%) ir žemėtvarkos (11%) paslaugomis gyventojai naudojasi rečiausiai.

Kultūros ir laisvalaikio paslaugos: tai – viena iš dažniausiai naudojamų savivaldybės teikiamų paslaugų. Muziejuose, viešosiose bibliotekose lankosi beveik visos socialinės gyventojų grupės, tačiau kiek dažniau – 15-19 metų jaunimas, turintieji darbą.

Savivaldybės: laisvalaikio ir kultūros paslaugomis labiausiai naudojasi Kėdainių savivaldybės gyventojai (70%), mažiausiai – Šilalės savivaldybės gyventojai (40%).

Miestas vs. kaimas: dėl geriau išvystytos infrastruktūros miestuose kultūros ir laisvalaikio paslaugomis naudojasi kiek daugiau gyventojų nei kaimuose (M:57%; K:52%).

Socialinės atskirties grupės: pensininkai, neįgalieji ir bedarbiai kultūros ir laisvalaikio paslaugomis naudojasi rečiau nei kitos gyventojų grupės (P:40%; N:40%; B:45%).

2010 vs. 2009: nors naudojimasis dauguma savivaldybių teikiamomis paslaugomis (sporto, viešojo transporto, švietimo, socialinių) per tiriamuosius metus sumažėjo, naudojimasis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis (ir aplinkosaugos) nepakito (2010:54%, 2009:56%).

Savivaldybės teikiamų paslaugų vertinimas

Analizuojant tai, kaip paslaugų teikimu yra patenkinti konkrečiomis paslaugomis pasinaudoję gyventojai, galime konstatuoti tai, kad šie gyventojai labiausiai patenkinti kultūros ir laisvalaikio (89%) bei švietimo paslaugų teikimu (88%).

Aplinkosaugos paslaugomis yra patenkinti 80% šiomis paslaugomis besinaudojančių gyventojų; viešojo transporto ir socialinėmis paslaugomis - 72% paslaugomis besinaudojusių gyventojų.

Pasitenkinimas kultūros ir laisvalaikio paslaugų teikimu: kaip jau buvo minėta, kultūros ir laisvalaikio paslaugomis yra patenkinti beveik visi šiomis paslaugomis pasinaudoję gyventojai, tačiau dažniau nei kiti patenkinti yra intensyviau kultūros ir laisvalaikio paslaugomis besinaudojantis jaunimas.

Savivaldybės: laisvalaikio ir kultūros paslaugų teikimu labiausiai patenkinti Kėdainių savivaldybės gyventojai (87%), mažiausiai – Šilalės savivaldybės gyventojai (54%).

Miestas vs. kaimas: kiek labiau kultūros ir paslaugų teikimu yra patenkinti miestų gyventojai (M:90%; K:85%).

Socialinės atskirties grupės: pensininkų, neįgalųjų ir bedarbių pasitenkinimas kultūros ir laisvalaikio paslaugomis nesiskiria nuo kitų gyventojų grupių (P:93%; N:93%; B:81%).

2010 vs. 2009: per pastaruosius metus bibliotekos paslaugomis besinaudojusių gyventojų pasitenkinimas šiomis paslaugomis nekito (2010:88%, 2009:90%).

Gyventojų siūlomas lėšų paskirstymas savivaldybės teikiamoms paslaugoms finansuoti

Iš simbolinio turimo 100Lt biudžeto penktadalį biudžeto (20Lt) savivaldybių gyventojai skirtų švietimo paslaugoms (darželiams, mokykloms). Kiek mažiau – 18Lt – biudžeto būtų skirta socialinių paslaugų stiprinimui.

Kultūros ir aplinkosaugos paslaugų teikimui būtų skirta po 15Lt iš 100Lt.

Mažiausiai pinigų gyventojai skirtų būsto (6Lt), viešojo transporto ir sporto (po 11Lt) paslaugoms.

Kultūros ir laisvalaikio paslaugos: kiek daugiau pinigų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui skirtų jaunimas (18Lt) bei vadovai (18Lt).

Savivaldybės: didžiausią finansavimą laisvalaikio ir kultūros paslaugoms skirtų Kėdainių savivaldybės gyventojai (19Lt), mažiausią – Ukmergės savivaldybės gyventojai (12Lt).

Miestas vs. kaimas: miestų ir kaimų gyventojai laisvalaikio ir kultūros paslaugų finansavimui skirtų tokią pačią biudžeto dalį – 15Lt.

Socialinės atskirties grupės: pensininkai ir neįgalieji didžiausią biudžeto dalį skirtų socialinių paslaugų teikimui (P:28Lt; N:29Lt). Kultūros ir laisvalaikio paslaugos socialinės atskirties grupėms yra kiek mažiau, nei kitoms gyventojų grupėms, svarbios (P: 13Lt, N: 14Lt, B: 13Lt).

2010 vs. 2009: siūlomo kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimo pokyčių per tiriamuosius metus nestebima (2010:15Lt, 2009:14Lt).

Savivaldybės teikiamos kultūros ir laisvalaikio paslaugos

Naudojimasis savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

Dažniausiai savivaldybių gyventojų lankomos kultūros ir laisvalaikio leidimo vietos – kultūros centrai, laisvalaikio salės (dažniau nei kartą per metus jose lankosi 39% gyventojų) ir viešosios bibliotekos (atitinkamai 33% gyventojų). Bent kartą per pastaruosius metus bibliotekose apsilankė 41% gyventojų. Lyginant su kitomis vietomis, bibliotekose lankomasi intensyviausiai.

Kultūros paveldo objektuose (kartą per metus juose lankosi 29% gyventojų) ar muziejuose (atitinkamai 21% gyventojų) gyventojai lankosi rečiau.

Savivaldybės: aktyviausiai bibliotekose lankosi Kupiškio savivaldybės gyventojai (bent kartą per metus 48%), pasyviausiai – Šilalės savivaldybės gyventojai (33%).

Miestas vs. kaimas: miesto ir kaimo gyventojų lankymosi bibliotekose intensyvumas nesiskiria (M:40%; K:42%).

Socialinės atskirties grupės: pensininkai, neįgalieji, bedarbiai bibliotekose per pastaruosius metus lankėsi rečiau nei kitos gyventojų grupės (bent kartą lankėsi: P:28%; N:27%; B:33%).

2010 vs. 2009: 2009 metais bent kartą bibliotekose apsilankė kiek mažiau gyventojų nei 2008m. (2010:41%, 2009:46%).

Pasitenkinimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

Atitinkamomis savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis naudojėsi gyventojai labiausiai patenkinti bibliotekų (92%) ir muziejų teikiamomis paslaugomis (90%).

Bibliotekų teikiamomis paslaugomis yra patenkinti 67% visų gyventojų.

Pasitenkinimas kultūros paveldo objektų (85%) ar kultūros centrų/ koncertų salių (87%) lankymu taip pat yra aukštas (tarp atitinkamomis paslaugomis besinaudojusių gyventojų).

Paprastai paslaugomis besinaudojantys gyventojai jomis yra labiau patenkinti, nei nesinaudojantieji.

Pasitenkinimas bibliotekų teikiamomis paslaugomis: kaip jau buvo minėta, bibliotekų teikiamomis paslaugomis yra patenkinti beveik visi šiomis paslaugomis pasinaudoję gyventojai, tačiau dažniau nei kitos gyventojų grupės šiomis paslaugomis yra patenkintos moterys ir jaunimas (15-29m.).

Savivaldybės: bibliotekų teikiamomis paslaugomis labiausiai patenkinti Prienų savivaldybės gyventojai (81%), mažiausiai – Šilalės savivaldybės gyventojai (54%).

Miestas vs. kaimas: pasitenkinimas bibliotekų teikiamomis paslaugomis miestuose ir kaimuose nesiskiria (M:66%; K:67%).

2010 vs. 2009: gyventojų, per pastaruosius metus pasinaudojusių bibliotekų paslaugomis, pasitenkinimo šiomis paslaugomis pokyčio per tiriamuosius metus nestebima (2010:92%, 2009:94%).

Gyventojų siūlomas lėšų paskirstymas savivaldybės teikiamoms kultūros ir laisvalaikio paslaugoms finansuoti

Iš simbolinio turimo 100Lt biudžeto kultūros ir laisvalaikio paslaugoms finansuoti didžiausią dalį – trečdalią - biudžeto (33Lt) savivaldybių gyventojai skirtų savivaldybės kultūrų centrams ir laisvalaikio salėms finansuoti.

Viešosioms bibliotekoms gyventojai skirtų ketvirtadalį biudžeto (26Lt). Kultūros paveldui finansuoti būtų skirti 22Lt, muziejams ir galerijoms – 19Lt.

Gyventojai, kurie naudojami konkrečiomis paslaugomis, joms linkę skirti didesnę finansavimą nei paslaugomis nesinaudojantieji.

Viešųjų bibliotekų finansavimas: visos gyventojų grupės savivaldybėse esančių bibliotekų finansavimui skirtų panašią (apie 26Lt) biudžeto dalį. Labiausiai šiose biudžeto dalybose išsiskiria VIP bibliotekose vartotojai. Jie viešosioms bibliotekoms skirtų sąlyginai didžiausią biudžeto dalį – 32Lt. Kiek daugiau bibliotekoms pinigų skirtų ir vadovais dirbantys gyventojai (29Lt).

Savivaldybės: didžiausią finansavimą viešosioms bibliotekoms skirtų Prienų savivaldybės gyventojai (28Lt), mažiausią – Šilalės savivaldybės gyventojai (23Lt).

Miestas vs. kaimas: miestų ir kaimų gyventojai viešųjų bibliotekų finansavimui skirtų tokią pačią biudžeto dalį – po 26Lt.

Socialinės atskirties grupės: kultūrinių paslaugų kontekste (nesant socialinių paslaugų pasirinkimo) viešosioms bibliotekoms pensininkai skirtų kiek daugiau pinigų nei kitos gyventojų grupės – 28Lt; neigaliųjų ir bedarbių biudžeto paskirstymas kultūrinių paslaugų kontekste nuo bendros gyventojų nuomonės nesiskiria (P: 28Lt, N: 25Lt, B: 26Lt).

2010 vs. 2009: siūlomo viešųjų bibliotekų finansavimo pokyčių per tiriamuosius metus nestebima (2010:26Lt, 2009:27Lt).

Bendravimas su vietos savivaldybe

Kreipimosi į savivaldybę dažnis

Per pastaruosius metus į savivaldybę kreipėsi beveik kas antras savivaldybės gyventojas (45%). Penktadalis (19%) gyventojų į savivaldybes metų bėgyje kreipėsi tik kartą, penktadalis (19%) – 2-4 kartus. 7% gyventojų į savivaldybes per pastaruosius metus yra kreipėsi 5 ir daugiau kartų.

Besikreipiančiųjų socialinės demografinės charakteristikos: savivaldybių interesantai kiek dažniau yra moterys, vidutinio amžiaus (30-49m.) gyventojai.

Savivaldybės: dažniausiai į savivaldybes per pastaruosius metus kreipėsi Kėdainių savivaldybės gyventojai (51%), rečiausiai – Šilalės savivaldybės gyventojai (37%).

Miestas vs. kaimas: į savivaldybes dažniau kreipiasi kaimų gyventojai (M:40%; K:49%).

Socialinės atskirties grupės: per pastaruosius metus į savivaldybes kreipėsi didžioji dalis neįgaliųjų, kas antras bedarbis. Tarp pensininkų, lyginant su kitomis gyventojų grupėmis, besikreipusiųjų į savivaldybes buvo mažiau (P:41%; N:58%; B:50%).

2010 vs. 2009: per 2009 metus į savivaldybes kreipėsi daugiau interesantų nei 2008m. (2010:45%, 2009:38%).

Klausimas, dėl kurio paskutinį kartą kreipėsi į savivaldybę

Dauguma paskutinį kartą į savivaldybes besikreipusių gyventojų į savivaldybę kreipėsi dėl konkrečios paslaugos (57%). Penktadalis gyventojų (22%) savivaldybėje ieškojo pagalbos, patarimo ar konsultacijos.

Miestas vs. kaimas: miesto ir kaimo gyventojų savivaldybėje spręsti klausimai iš esmės nesiskiria – dauguma gyventojų kreipiasi dėl jiems aktualių konkrečių klausimų.

2010 vs. 2009: kreipimosi į savivaldybes priežastys per tiriamuosius metus nekito.

Kreipimosi į savivaldybę būdas

Vyraujantis kreipimosi į savivaldybes būdas – vizitas į savivaldybę (94%). Į savivaldybes skambino 4% gyventojų, o internetu (el.paštu ar per savivaldybės tinklapį) užklaudas siuntė tik 0,3% gyventojų.

Miestas vs. kaimas: tiek mieste, tiek kaime į savivaldybes dažniausiai kreipiamasi tiesioginio vizito metu (M:94%; K:94%).

Socialinės atskirties grupės: pensininkų, neįgaliųjų bei bedarbių kreipimosi į savivaldybes būdai nesiskiria nuo kitų gyventojų – dažniausiai su savivaldybėmis jie bendrauja vizito metu (P:96%; N:89%; B:97%).

2010 vs. 2009: kreipimosi į savivaldybes būdai per 2009 metus nepakito.

Naudojimosi internetu ypatumai

Naudojimasis internetu

Internetu naudojasi 59% savivaldybių gyventojų.

Savivaldybės: kiek aktyviau internetu naudojasi Prienų savivaldybės gyventojai (63%), pasyviau - Šilalės savivaldybės gyventojai (52%).

Miestas vs. kaimas: besinaudojančių internetu yra daugiau tarp miestų gyventojų (M:64%; K:55%).

Socialinės atskirties grupės: internetu naudojasi tik kas dešimtas pensininkas ir kas trečias neįgalusis; bedarbių naudojimasis internetu nesiskiria nuo kitų gyventojų grupių (P:12%; N:31%; B:57%).

2010 vs. 2009: internetu besinaudojančių gyventojų dalis per pastaruosius metus nepakito (2010:59%, 2009:58%).

Naudojimosi internetu intensyvumas

Dauguma (61%) internetu besinaudojančių gyventojų internetu naudojasi aktyviai, t.y. kasdien. Beveik penktadalis (18%) internetu naudojasi vidutiniškai dažnai, t.y. keletą kartų per savaitę, o 14% gyventojų internetu naudojasi pasyviai, t.y. kartą per savaitę ir rečiau.

Savivaldybės: kiek intensyviau internetu naudojasi Ukmergės savivaldybės gyventojai (kasdien internetu naudojasi 66% gyventojų).

Miestas vs. kaimas: miestų gyventojai internetu naudojasi intensyviau nei kaimų gyventojai (kasdien: M:67%; K:56%).

Socialinės atskirties grupės: kasdien internetu naudojasi 31% internetu besinaudojančių pensininkų, 38% internetu besinaudojančių neįgaliųjų ir 48% internetu besinaudojančių bedarbių (P:31%, N:38%, B:48%).

2010 vs. 2009: naudojimosi internetu intensyvumas tiriamosiose savivaldybėse per pastaruosius metus nekito.

Galimybė naudotis internetu namuose arba darbe

Galimybę internetu naudotis namuose arba darbe turi kas antras (55%) savivaldybių gyventojas. Beveik visi turintieji tokią galimybę interneto prieigą turi namuose (53%); 15% gyventojų galimybę naudotis internetu turi ir darbe.

Gyventojų, neturinčių galimybės naudotis internetu, socialinės demografinės charakteristikos: naudojimosi internetu galimybės labiausiai priklauso nuo gyventojų amžiaus (didžiausias galimybės naudotis internetu turi jaunimas, mažiausias – senjorai) ir pajamų (didesnes galimybės naudotis internetu turi didžiausias pajamas turintys gyventojai, mažesnes – mažiausias pajamas turintys gyventojai).

Savivaldybės: gyventojų galimybės naudotis internetu namuose ar darbe skirtingose savivaldybėse nesiskiria.

Miestas vs. kaimas: didesnes galimybės internetu naudotis namuose ar darbe turi miestų gyventojai (M:62%; K:51%).

Socialinės atskirties grupės: rečiausiai galimybės internetu naudotis namuose ar darbe turi pensininkai; neįgalieji ir bedarbiai, lyginant su pensininkais, turi geresnes interneto prieigos namuose ar darbe galimybes, tačiau gerokai mažesnes nei kitos gyventojų grupės (turi galimybę: P:13%; N:31%; B:46%).

2010 vs. 2009: per pastaruosius metus dalis gyventojų prarado galimybę internetu naudotis darbe (2010:15%, 2009:20%), tačiau atsirado šiek tiek daugiau galimybių internetu naudotis namuose (2010:53%, 2009:49%).

Vietos, kuriose gyventojai naudojami internetu

Dauguma (48%) savivaldybių gyventojų internetu naudojasi namuose. Darbovietėje internetu naudojasi 14% gyventojų, mokymo įstaigoje ar bibliotekoje - 13% gyventojų.

Savivaldybės: besinaudojančių internetu bibliotekose daugiausiai yra tarp Kėdainių savivaldybės gyventojų (20%), mažiausiai – tarp Kupiškio savivaldybės gyventojų (6%).

Miestas vs. kaimas: esminių skirtumų, lyginant naudojimąsi internetu miestų ir kaimų bibliotekose, nėra (M:11%; K:14%).

Socialinės atskirties grupės: internetu bibliotekose naudojasi tik nedidelė dalis gyventojų, priskirtinų socialinės atskirties grupėms (P:4%; N:6%; B:9%).

2010 vs. 2009: naudojimasis internetu bibliotekose per pastaruosius metus kiek išaugo (2010:13%, 2009:10%); kiek dažniau internetu bibliotekose pradėjo naudotis miestų gyventojai (2010:11%, 2009:8%).

Naudojimasis savivaldybės įstaigų interneto svetainėmis

Savivaldybės įstaigų interneto svetainėse lankosi nedidelė dalis savivaldybių gyventojų. Kiek daugiau gyventojų (17%) lankėsi savivaldybės interneto svetainėje; kitų savivaldybės įstaigų, bibliotekų, muziejų svetainėse lankėsi gerokai mažiau gyventojų (atitinkamai 6%, 7%, 4%).

Lankymasis bibliotekų interneto svetainėse: bibliotekų interneto svetainėse dažniau lankėsi aktyviausi interneto vartotojai - jaunimas. Bibliotekų interneto svetainėse lankėsi ir kas trečias (32%) bibliotekų VIP vartotojas.

Savivaldybės: lankymasis bibliotekų interneto svetainėse visose savivaldybėse yra panašus.

Miestas vs. kaimas: lankymosi bibliotekų svetainėse skirtumų miestuose ir kaimuose taip pat nestebima (M:7%; K:7%).

2010 vs. 2009: per pastaruosius metus lankymasis bibliotekų interneto svetainėse nekito (2010:7%, 2009:7%).

Naudojimasis e-paslaugomis

E-paslaugų žinomumas

Iš visų gyventojams siūlomų e-paslaugų daugiausiai gyventojų žino apie su asmens socialine situacija susijusias paslaugas: galimybę internetu registruotis pas gydytojus (53%), galimybę internete rasti informaciją apie pašalpas, jų užsakymą (49%), informaciją apie įvairių kompensacijų gavimą, prašymų pildymą (49%).

Mažiausiai gyventojai žino apie tai, kad internetu galima gauti informaciją apie valstybės garantijas iš savininkams gražintinų namų ar butų išsikeliantiems asmenims (26%); kad galima gauti informaciją apie detaliųjų planų rengimą, išdavimą, atsiuntimą (27%); kad internetu galima gauti informaciją apie nuosavybės teisių atkūrimo sprendimus (28%).

2010 vs. 2009: šiais metais daugiau gyventojų žino apie beveik visas su asmens socialine situacija susijusias e-paslaugas (išimtis tik civilinės būklės aktų registravimas).

Analizuojant kitas, su asmens turto / nuosavybės tvarkymu, administravimu savivaldybėje susijusias paslaugas, kiek daugiau gyventojų žino, kad internete galima:

- deklaruoti ir užmokėti valstybinės žemės nuomos mokestį (34%);
- rasti informaciją apie leidimus kasinėjimams ir aptvėrimams, medžių kirtimui ir genėjimui, teritorijų apželdinimo tvarką, prašymų atsiuntimą (33%).

Iš esmės visos su asmens nuosavybės ir turto tvarkymu susijusios paslaugos yra žinomos labai panašiai (jas žino nuo 26% iki 34% gyventojų).

2010 vs. 2009: per pastaruosius metus padaugėjo gyventojų, žinančių apie su aplinkosauga (2010:33%, 2009:30%) bei savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito turto naudojimu bei tvarkymus susijusias e-paslaugas (2010:34%, 2009:29%). Tuo tarpu apie galimybę internetu gauti informaciją apie sprendimus atkurti nuosavybės teises į valstybės išperkamą nekilnojamąjį turtą yra žinoma rečiau (2010:28%, 2009:31%).

Iš kitų savivaldybių gyventojams internetu teikiamų paslaugų geriau žinomos yra šios:

- informacija apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo organizavimą, viešųjų ir sezoninių darbų organizavimą (39%);
- informacija apie turizmo ir gyventojų poilsio organizavimą (37%);
- informacija apie keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimą (35%).

2010 vs. 2009: šiemet kiek mažiau gyventojų žino apie galimybes internetu gauti informaciją apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo organizavimą (2010:30%, 2009:36%). Kitų e-paslaugų žinomumas nepakito.

Naudojimasis savivaldybių teikiamomis e-paslaugomis

Apibendrintai apžvelgiant gyventojų ar jų šeimos narių naudojimąsi savivaldybių internetu teikiamomis paslaugomis, išsiskiria viena, dažniausiai gyventojų naudojama paslauga, - registravimasis pas medikus. 11% gyventojų šia paslauga naudojosi patys arba ja naudojosi jų šeimos nariai.

Visomis kitomis paslaugomis naudojosi labai nedidelė dalis gyventojų (nuo 7% iki 1%).

2010 vs. 2009: naudojimasis savivaldybės teikiamomis e-paslaugomis per pastaruosius metus iš esmės nepakito, tik kiek sumažėjo internetu besinaudojančių prekybos bei kitų paslaugų turgavietėse nustatymo (2010:1%, 2009:5%) ir turizmo ar gyventojų poilsio organizavimo (2010:3%, 2009:8%) paslaugomis.

Vieta, kurioje naudojama savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis

Didžioji dalis gyventojų, besinaudojančių šiomis paslaugomis, jomis naudojasi iš namų (28%). Kas ketvirtas gyventojas (25%), nurodė, kad nors ir naudojasi internetu, savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis nesinaudoja.

Bibliotekose savivaldybės teikiamomis paslaugomis naudojami 6% gyventojų.

Miestas vs. kaimas: naudojimas e-paslaugomis miestų ir kaimų bibliotekose nesiskiria (M:6%; K:7%).

2010 vs. 2009: naudojimas savivaldybių internetu teikiamomis paslaugomis bibliotekose per pastaruosius metus nekito (2010:6%, 2009:5%).

3. Apklausoje dalyvavusių savivaldybių gyventojų charakteristikos

Savivaldybių gyventojų tyrimo metu buvo apklausiami 5 savivaldybių (Kėdainių, Kupiškio, Prienų, Ukmergės ir Šilalės) gyventojai. Kiekvienoje savivaldybėje buvo apklausta po 20% respondentų.

Tyrimo metu buvo apklausta 52% moterų ir 48% vyrų.

Apklausoje dalyvavo panašios dalys 15-34 bei 35-54 metų amžiaus respondentų (atitinkamai 37% ir 36%). Vyriausio amžiaus (55 metų ir vyresnių) respondentų dalis santykinai mažesnė (27%).

Beveik kas antras apklausoje dalyvavęs respondentas turi vidurinį arba specialųjį vidurinį išsimokslinimą. Po 27% apklaustųjų yra įgiję pradinį arba pagrindinį ir aukštesnįjį arba aukštąjį išsimokslinimą.

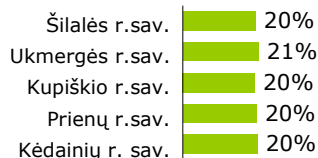
Du trečdaliai savivaldybių gyventojų šiuo metu nedirba, kai tuo tarpu visos Lietuvos mastu nedirbančių gyventojų dalis dešimtadaliu mažesnė (56%).

Didžiausią nedirbančių savivaldybių gyventojų dalį sudaro bedarbiai arba pensininkai.

Kiek daugiau nei ketvirtadaliu (29%) apklausoje dalyvavusių respondentų vidutinės mėnesio vieno šeimos nario pajamos tesiekia 400 Lt. 38% savivaldybių gyventojų disponuoja 401-800 Lt pajamomis. Penktadalis respondentų (22%) disponuoja didžiausiomis (didesnėmis nei 800 Lt) pajamomis.

Kaimuose buvo apklausta 58% savivaldybių gyventojų, t.y. iki 3000 gyventojų turinčiose gyvenvietėse. 12% respondentų buvo apklausta nedideliuose miesteliuose (iki 10 tūkst. gyv.). 30% savivaldybių gyventojų buvo kalbinti miestuose (daugiau nei 10 tūkst. gyv.).

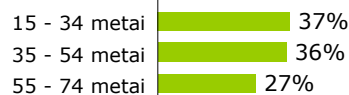
Vietovė



Lytis:



Amžius:



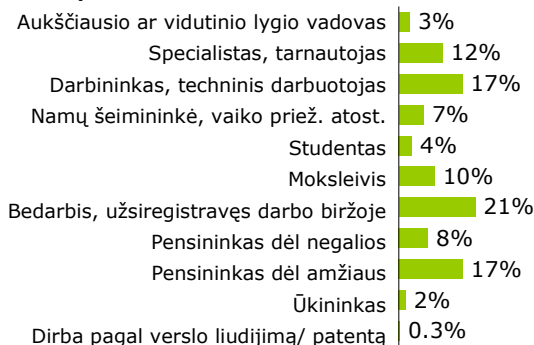
Išsimokslinimas



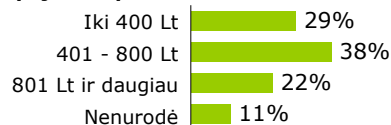
Ar šiuo metu dirba?



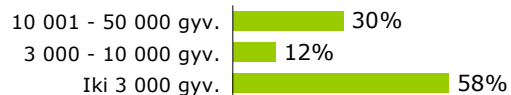
Socialinė padėtis



Vid. 1-no šeimos nario pajamos per mėn.



Gyventojų skaičius 1



Gyventojų skaičius 2



4. Naudojimas savivaldybės teikiamomis paslaugomis ir jų vertinimas

4.1. Naudojimas paslaugomis

- Didžiausia savivaldybių gyventojų dalis naudojami aplinkosaugos paslaugomis -

Beveik visi apklausti savivaldybių gyventojai per pastaruosius 12 mėnesių yra naudojęsi bent viena iš savivaldybės teikiamų paslaugų. Dažniausiai yra naudojamos aplinkosaugos (šiukšlių surinkimo, gatvių valymo ir kt.) paslaugomis (88%). Tačiau lyginant su kitomis paslaugomis (pvz. kultūros ir laisvalaikio, socialinėmis, sporto ar būsto), naudojimas su aplinkosauga susijusiomis paslaugomis yra pasyvus, t.y. šios paslaugos paprastai vykdomos nepriklausomai nuo individo norų ar nuomonės.

Kiek daugiau nei kas antras kalbintas savivaldybių gyventojas yra naudojęsis savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis (54%), t.y. lankęsis muziejuje, bibliotekoje, parkuose ar kt. Dar 52% respondentų pastaraisiais metais pasinaudojo viešuoju transportu.

Kiek mažiau paplitusios labiau specializuotos savivaldybės teikiamos paslaugos: švietimo (43%), socialinės (33%), sporto (24%), žemėtvarkos (11%) paslaugos.

Rečiausiai respondentai minėjo naudojęsi savivaldybės teikiamomis socialinio būsto paslaugomis (3%).

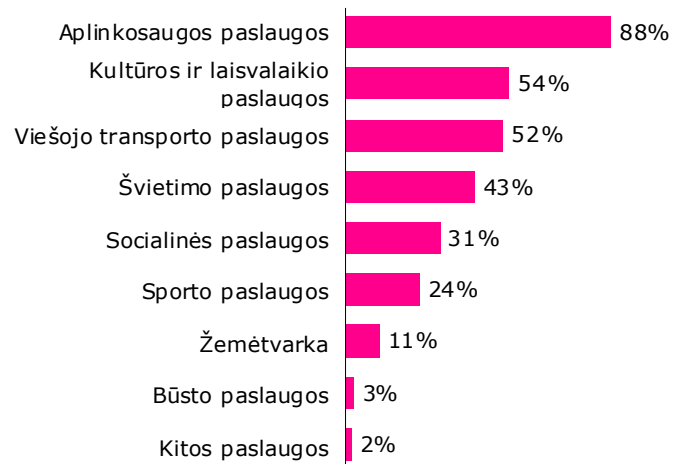
Tarp „kitų“ savivaldybės teikiamų paslaugų, kuriomis buvo pasinaudota pastaraisiais metais, respondentai minėjo žemės ar kito turto deklaravimą, teritorijų planavimą, kreipimąsi į Kadastro registro tarnybą, geodezinių planų ruošimą, žemės pirkimo dokumentų tvarkymą, su medicina susijusias paslaugas bei kreipimąsi į darbo biržą.

Lyginant pagal skirtingas socialines demografines charakteristikas, stebimi tokie naudojimosi įvairiomis savivaldybių teikiamomis paslaugomis ypatumai:

- ➔ aplinkosaugos paslaugomis kiek dažniau pastaraisiais metais naudojosi 50-64 metų amžiaus respondentai, dirbantieji bei asmenys, disponuojantys didžiausiomis pajamomis (daugiau nei 800 Lt vienam šeimos nariui per mėnesį);
- ➔ viešuoju transportu dažniau naudojami mokiniai, studentai, pensininkai ir neįgalieji;
- ➔ muziejuose, bibliotekose, parkuose dažniau lankosi ir kitomis su kultūra ir laisvalaikiu susijusiomis paslaugomis dažniau naudojami specialistai, tarnautojai, mokiniai ir studentai;
- ➔ sporto paslaugomis labiau linkę naudotis vyrai, specialistai, tarnautojai arba mokiniai ir studentai;
- ➔ švietimo paslaugos labiau paplitusios tarp 15-19 metų amžiaus respondentų bei jų tėvų, t.y. 30-49 metų amžiaus asmenų, darbininkų, specialistų, tarnautojų bei namų šeimininkių;
- ➔ socialinėmis ar būsto paslaugomis pastaraisiais metais dažniausiai pasinaudojo socialiai labiausiai pažeidžiamos gyventojų grupės – pensininkai, neįgalieji ir bedarbiai.

Naudojimas savivaldybės teikiamomis paslaugomis (per pastaruosius 12 mėn.)

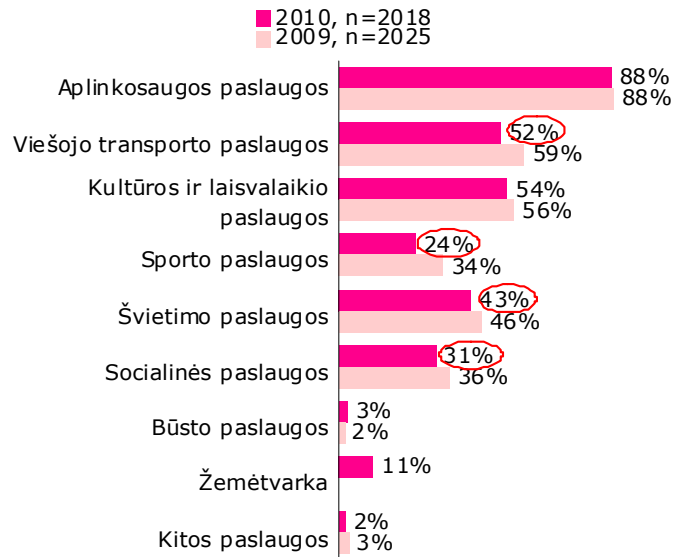
% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018



Lyginant su pernai metais šiek tiek sumažėjo naudojimasis viešojo transporto, švietimo, sporto bei socialinėmis paslaugomis, tačiau bendros naudojimosi savivaldybės teikiamomis paslaugomis per pastaruosius 12 mėnesių tendencijos išliko nepakitusios.

Naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis (per pastaruosius 12 mėn.)

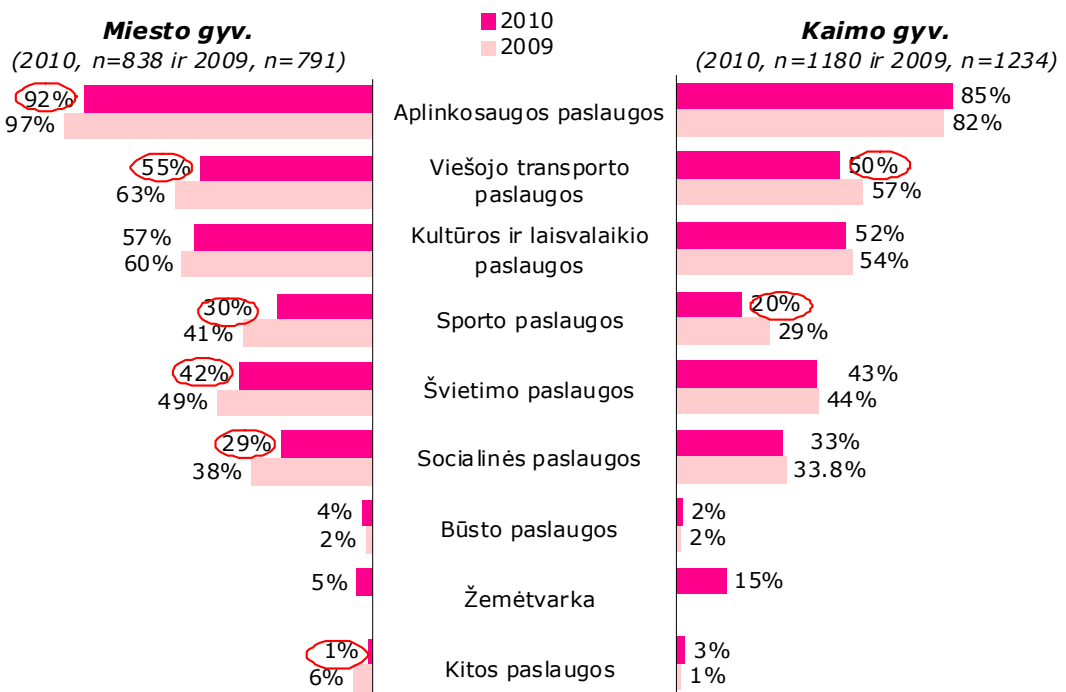
% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų



Mieste ir kaime naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis panašus, tik miesto gyventojai dažniau naudojami aplinkosaugos, sporto ar būsto paslaugomis, tuo tarpu kaime šios paslaugos mažiau aktualios. Kaimo gyventojai dažniau nei miestiečiai pastaraisiais metais pasinaudojo žemėtvarkos paslaugomis.

Naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis (per pastaruosius 12 mėn.)

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



4.2. Paslaugų vertinimas

- Labiausiai gyventojai patenkinti švietimo, kultūros ir laisvalaikio paslaugomis -

Tyrimo metu savivaldybių gyventojų buvo prašoma įvertinti, kiek jie yra patenkinti, arba nepatenkinti įvairiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis, nepriklausomai nuo to, ar jomis naudojasi, ar ne. Analizuojant visų respondentų atsakymus, didžiausia jų dalis patenkinti aplinkosaugos (76% patenkinti arba greičiau patenkinti), kultūros ir laisvalaikio (70%) bei švietimo (68%) paslaugomis. Rečiausiai pasitenkinimas išreiškiamas būsto (14%) ir žemėtvarkos (8%) paslaugų atžvilgiu.

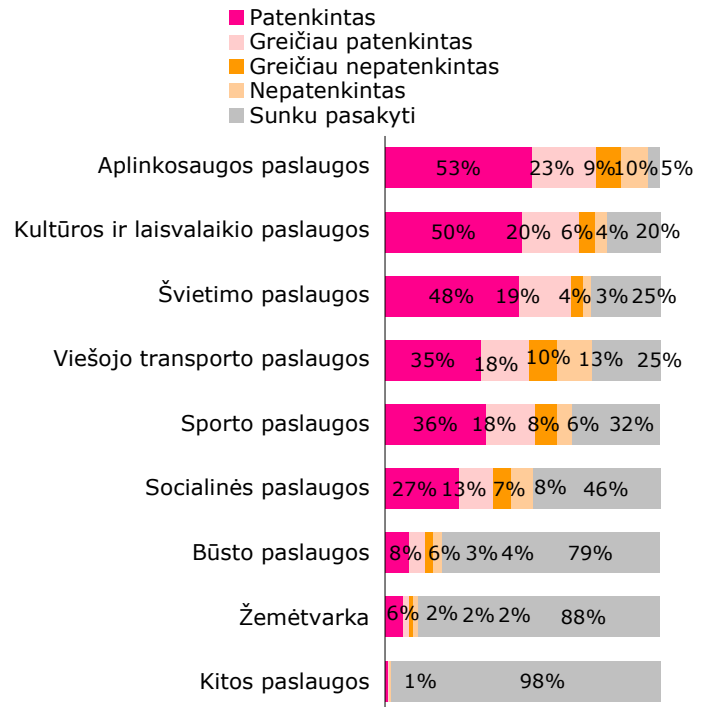
Tačiau analizę apsunkina didelė nuomonės apie analizuojamas paslaugas negalėjusių išreikšti respondentų dalis. Todėl tikslingiau pasitenkinimą paslaugomis analizuoti tik jas įvertinusių respondentų kontekste. Tai leidžia įvertinti paslaugas, kuriomis yra patenkinta ne didžiausia gyventojų dalis, bet kurios santykinai labiausiai atitinka gyventojų poreikius.

Apskritai savivaldybės teikiamas paslaugas įvertinę gyventojai jomis dažniau yra patenkinti, nei nepatenkinti.

Labiausiai gyventojai patenkinti savivaldybės teikiamomis švietimo bei kultūros ir laisvalaikio paslaugomis (atitinkamai patenkinti arba greičiau patenkinti 90% ir 87% respondentų). Kiek mažiau gyventojų lūkesčius atitinka sporto bei aplinkosaugos paslaugos (po 80%). Mažiausiai respondentai patenkinti socialinėmis (73%), viešojo transporto (70%) bei būsto (68%) paslaugomis.

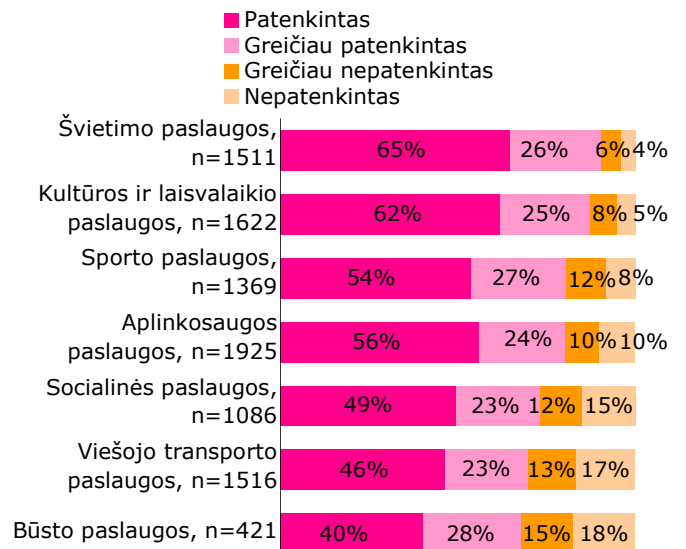
Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis paslaugomis

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018



Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis paslaugomis

% skaičiuojami nuo įvertinusių pasitenkinimą konkrečia paslauga



Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis paslaugomis

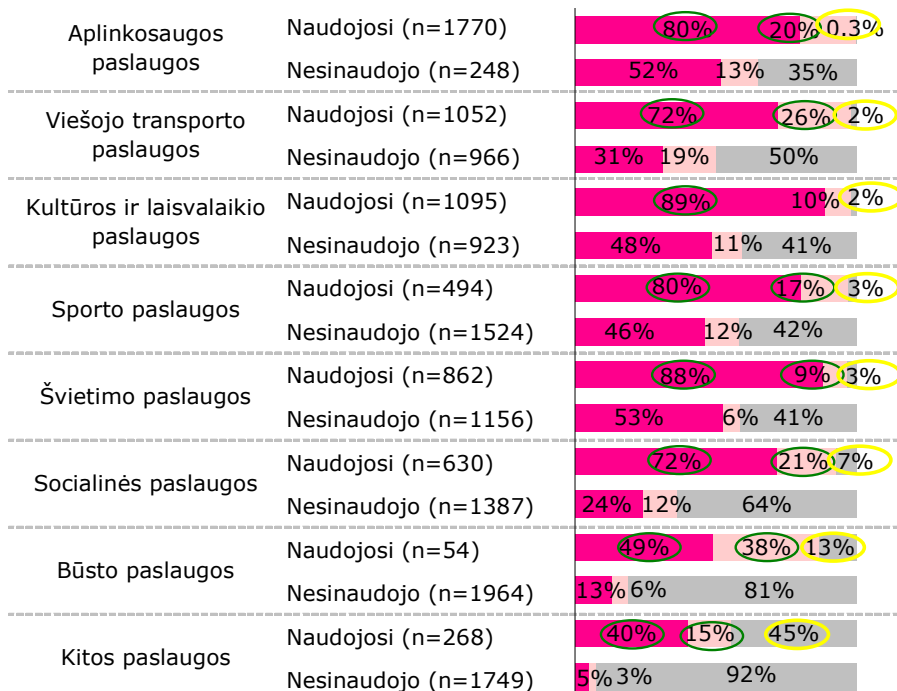
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

Paprastai paslaugomis pasinaudoję respondentai jomis yra labiau patenkinti nei jomis nesinaudojantieji.

Paslaugomis pasinaudojusių gyventojų paslaugų vertinimo tendencijos iš esmės nesiskiria nuo visų paslaugas įvertinusių respondentų – geriausiai vertinamos kultūros, laisvalaikio bei švietimo paslaugos, o prasčiausiai – būsto, viešojo transporto ir socialinės paslaugos.

Įdomu, jog naudojimosi konkrečia paslauga faktorius skirtingai lemia paslaugų vertinimą. Didžiausios įtakos naudojimosi paslauga turi vertinant viešojo transporto, socialines bei būsto paslaugas. Vertinimų skirtumai tarp šiomis paslaugomis pastaraisiais metais pasinaudojusių ir nesinaudojusių respondentų yra didžiausi.

■ Patenkintas
■ Nepatenkintas
■ Sunku pasakyti



Analizuojant pasitenkinimą paslaugomis pagal skirtingas socialines demografines charakteristikas, tendencijos išlieka tokios pat kaip ir kalbant apie naudojimąsi konkrečiomis paslaugomis.

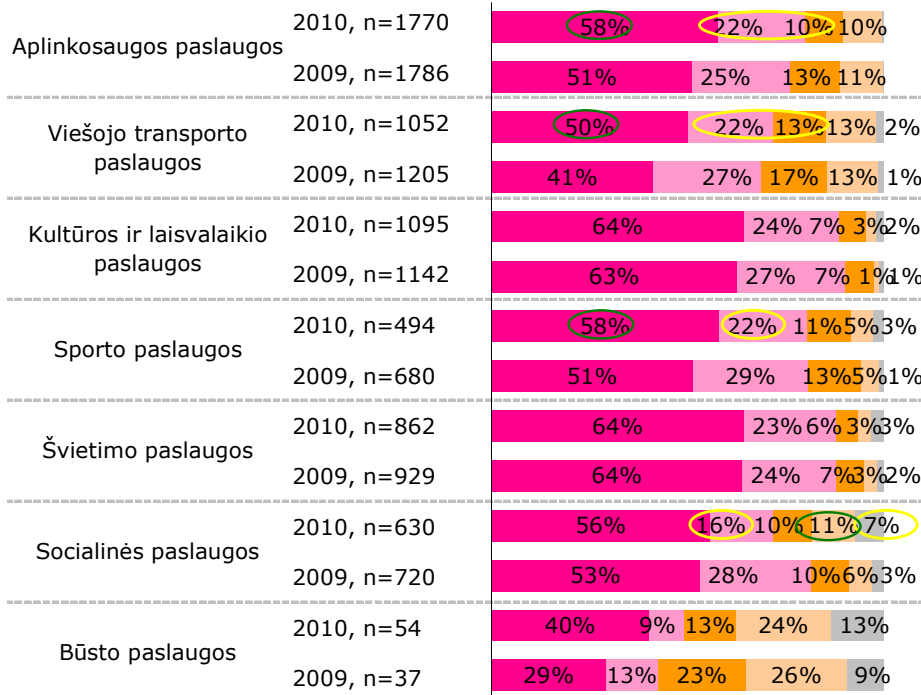
- Auga gyventojų pasitenkinimas savivaldybių teikiamomis paslaugomis -

Labiausiai su paslaugomis susipažinę - jomis pasinaudoję - gyventojai šiemet geriau nei pernai metais įvertino aplinkosaugos, viešojo transporto bei sporto paslaugas. Tuo tarpu socialinėmis paslaugomis patenkintų šių paslaugų vartotojų mažėja.

Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis paslaugomis

% skaičiuojami nuo pasinaudojusių konkrečia paslauga

■ Patenkintas
■ Greičiau patenkintas
■ Greičiau nepatenkintas
■ Nepatenkintas
■ Sunku pasakyti

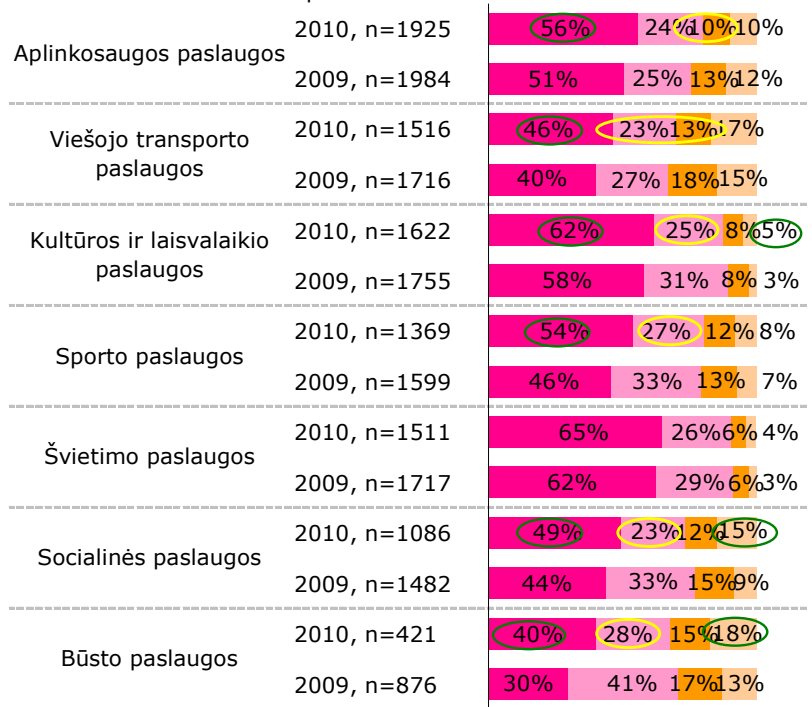


Vertinimo pokytį analizuodami platesniame kontekste, t.y. atsižvelgdami ne vien į paslaugomis besinaudojančių, bet ir jomis nesinaudojančiųjų gyventojų nuomonę, kuriai daugiau įtakos turi bendros visuomenėje vyraujančios nuostatos, pokyčių pastebime daugiau. Lyginant su pernai auga gyventojų pasitenkinimas beveik visomis paslaugomis. Išimtimi galima įvardinti tik švietimo paslaugas, kuriomis patenkintų respondentų santykinė dalis per pastaruosius metus nepakito.

Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis paslaugomis

% skaičiuojami nuo įvertinusių pasitenkinimą konkrečia paslauga

- Patenkintas
- Greičiau patenkintas
- Greičiau nepatenkintas
- Nepatenkintas



Pasitenkinimo savivaldybės teikiamomis paslaugomis augimas ryškesnis kaime, kur, lyginant su pernai metais, išaugo aplinkosaugos, viešojo transporto, sporto, socialinėmis ir būsto paslaugomis patenkintų gyventojų santykinės dalys. Tuo tarpu mieste auga pasitenkinimas tik aplinkosaugos paslaugomis.

Miestiečiai, labiau nei kaimuose gyvenantys respondentai, patenkinti aplinkosaugos, viešojo transporto bei kultūros ir laisvalaikio paslaugomis.

Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis paslaugomis

% skaičiuojami nuo įvertinusių pasitenkinimą konkrečia paslauga

- Patenkintas
- Greičiau patenkintas
- Greičiau nepatenkintas
- Nepatenkintas

Miesto gyv.

Kaimo gyv.



4.3. Gyventojų siūlomas lėšų paskirstymas savivaldybės teikiamoms paslaugoms

- Savivaldybių gyventojai didžiausią finansavimą skirtų švietimo bei socialinėms paslaugoms -

Savivaldybių gyventojų buvo prašoma nurodyti, kaip jie išskirstytų 100 litų biudžetą visoms jų savivaldybės teikiamoms paslaugoms. Analizuodami vidutiniškai kiekvienai paslaugai priskiriamą pinigų sumą matome, jog didžiausias finansavimas gyventojų nuomone turėtų būti skiriamas švietimo paslaugoms. Joms gyventojai teiktų penktadalį bendro paslaugoms skirto biudžeto. Panaši bendro biudžeto dalis atitektų ir socialinėms paslaugoms (18 Lt).

Kultūros ir laisvalaikio bei aplinkosaugos paslaugoms savivaldybių gyventojai vidutiniškai skirtų po 15 Lt iš bendro 100 Lt biudžeto. Sporto ir viešojo transporto paslaugoms būtų skiriama po 11 Lt. Mažiausia finansinė parama būtų skiriama socialiniam būstui (6 Lt).

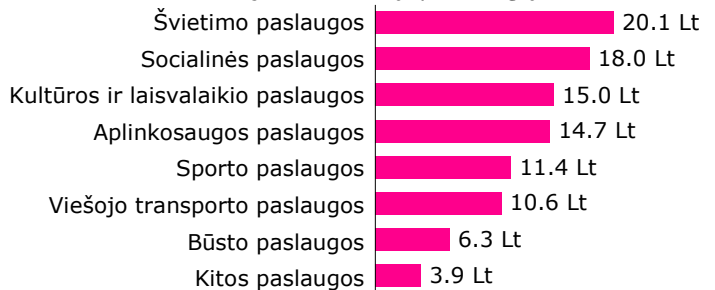
Finansinė parama įvairioms savivaldybės teikiamoms paslaugoms tampriai susijusi su naudojimusi konkrečiomis paslaugomis. Paslauga besinaudojantis asmuo paprastai linkęs jai skirti didesnę finansavimą, nei ja nesinaudojantis respondentas. Didžiausios įtakos tiesioginis įsitraukimas (t.y. naudojimasis paslauga) turi sporto bei socialinio būsto paslaugoms, tarp šiomis paslaugomis besinaudojančių ir nesinaudojančių respondentų skiriamos finansinės dalies atotrūkis yra didžiausias.

- Šiomet gyventojai skirtų didesnę finansavimą viešojo transporto bei kultūros ir laisvalaikio paslaugoms nei pernai metais -

Lyginant su pernai metais, šiomet respondentai vidutiniškai kiek didesnę bendro biudžeto dalį skirtų viešojo transporto bei kultūros ir laisvalaikio paslaugoms. Tuo tarpu švietimo ir būsto paslaugų finansavimas gerokai sumažėtų.

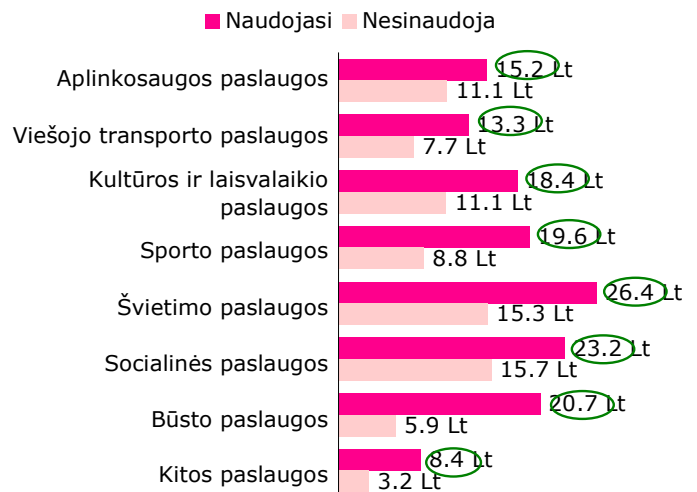
Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų paslaugų finansavimui

vidurkiai skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=2018



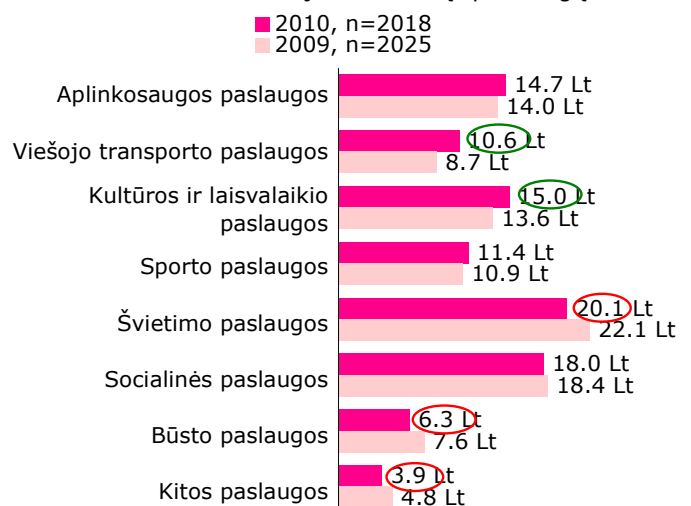
Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų paslaugų finansavimui

vidurkiai skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų paslaugų finansavimui

vidurkiai skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

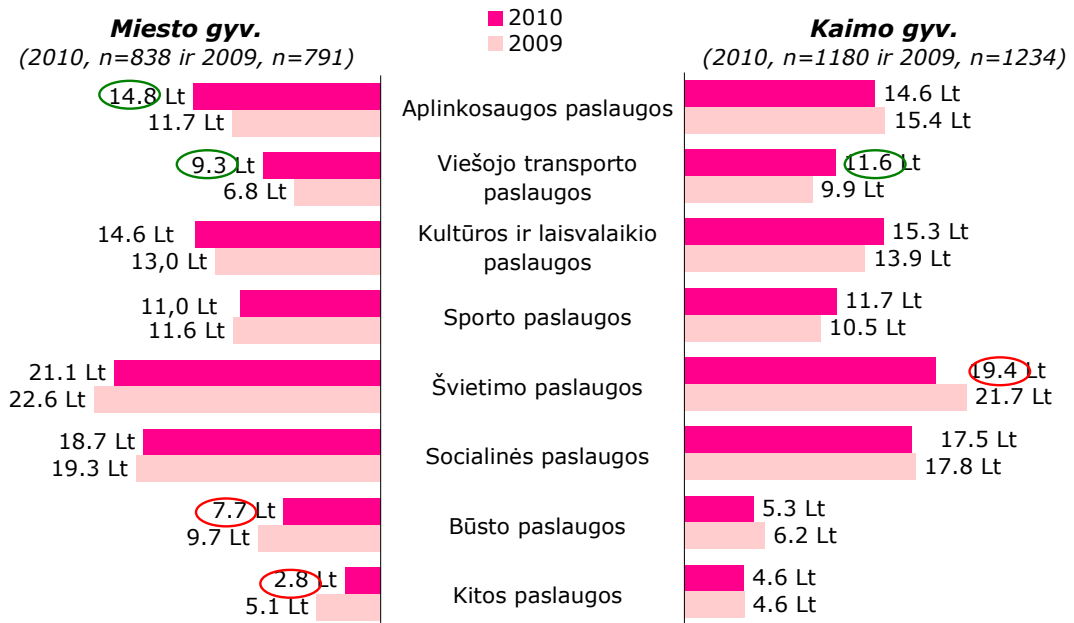


Mieste ir kaime finansinės įvairių paslaugų finansavimo tendencijos panašios, tačiau miesto gyventojai kiek didesnę pinigų sumą skirtų socialinio būsto paslaugoms, o kaime šiek tiek didesnės finansinės injekcijos sulauktų viešojo transporto paslaugoms.

Be to, lyginant su pernai metais, šiais metais miesto gyventojai vidutiniškai didesnę pinigų sumą skirtų aplinkosaugos ir viešojo transporto paslaugoms, tuo tarpu būsto paslaugoms skiriama finansinė parama sumažėtų. Kaime augtų viešojo transporto paslaugų finansavimas, tuo tarpu kiek mažiau būtų skiriama švietimo paslaugoms.

Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų paslaugų finansavimui

vidurkiai skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



5. Naudojimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis ir jų vertinimas

5.1. Naudojimas kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

- 41% savivaldybių gyventojų naudojami viešosios bibliotekos paslaugomis -

Kalbant apie naudojamą kultūros ir laisvalaikio paslaugomis, dažniausiai savivaldybių gyventojai lankosi kultūros centruose ir laisvalaikio salėse (yra lankęsi 59%). Kiek mažiau yra lankomasi kultūros paveldo objektuose (46%).

Viešosios bibliotekos paslaugomis naudojami 41% savivaldybių gyventojų. Svarbu atkreipti dėmesį, jog kas antras bibliotekos lankytojas joje apsilanko ne rečiau nei kartą per mėnesį, tad bibliotekos teikiamos paslaugos išsiskiria naudojimosi jomis intensyvumu.

Mažiausiai savivaldybių gyventojų naudojami muziejų ir galerijų paslaugomis (32%).

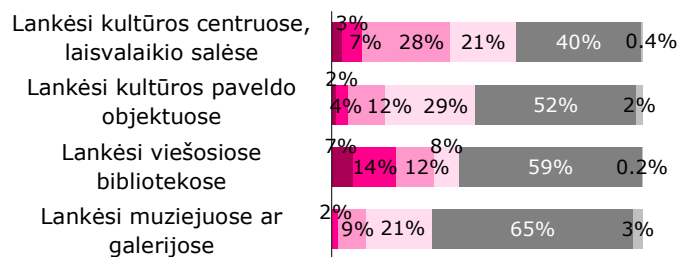
Naudojimas skirtingomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis tarp skirtingomis socialinėmis demografinėmis charakteristikomis pasižyminčių gyventojų nesiskiria. Visomis analizuojamomis su laisvalaikiu ir kultūra susijusiomis paslaugomis paprastai kiek dažniau naudojami didžiausiomis pajamomis disponuojantys asmenys, specialistai, tarnautojai, vadovai bei moksleiviai ir studentai.

Lyginant su pernai metais kiek mažėja viešojoje bibliotekoje bei kultūros centruose ar laisvalaikio salėse besilankančių savivaldybių gyventojų. Be to, šiais metais mažiau intensyviai lankomi kultūros paveldo objektai.

Naudojimosi savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis dažnis

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018

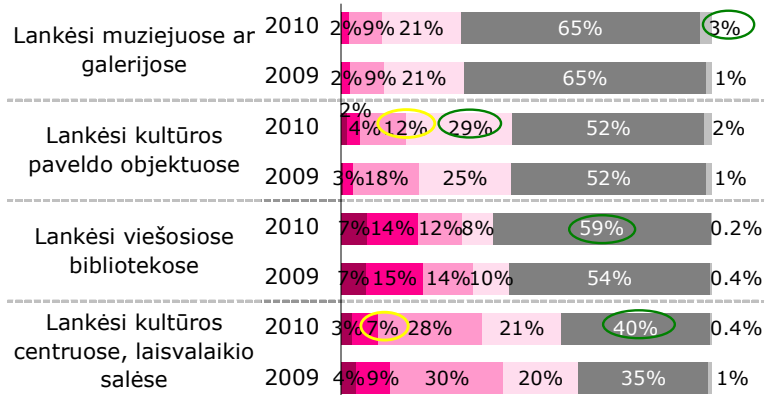
- Bent kartą per savaitę
- 1-2 kartus per mėnesį
- 2-3 kartus per 6 mėn.
- Kartą per metus
- Nei karto (nesinaudojo)
- Nėra tokios paslaugos (paslauga neprieinama)



Naudojimosi savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis dažnis

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų

- 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)



2010m., n=2018
2009m., n=2025

Lankymasis viešojoje bibliotekoje bei kultūros centruose ar laisvalaikio salėse mažėja tik kaime, miestuose tokių pokyčių nestebima. Mieste kaip tik pastaraisiais metais kiek padaugėjo kartą per savaitę ar net dažniau viešojoje bibliotekoje apsilankančių asmenų. Be to, miestiečiai dažniau nei kaimo gyventojai yra lankęsi muziejuose ar galerijose, kultūros centruose bei laisvalaikio salėse.

Naudojimosi savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis dažnis

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

- 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)



5.2. Kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimas

- Labiausiai savivaldybių gyventojai patenkinti viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis -

Dažniausiai savivaldybių teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis gyventojai yra patenkinti. Šiomis paslaugomis nepasitenkinimą išreiškusių respondentų yra mažuma.

Daugiau nei du trečdaliai respondentų yra patenkinti kultūros centrų ir laisvalaikio salių darbu (71%), kultūros paveldo objektų (69%) bei viešosios bibliotekos paslaugomis (67%). Kiek rečiau buvo išreikštas pasitenkinimas muziejų ir galerijų darbu (60%).

Kaip ir analizuojant pasitenkinimą visomis savivaldybių teikiamomis paslaugomis, taip ir kalbant apie kultūros ir laisvalaikio paslaugas, norint tarpusavyje palyginti skirtingų paslaugų atitikimą respondentų lūkesčius, vertėtų eliminuoti nuomonės neišreiškusių respondentų dalį.

Analizuodami vien kultūros bei laisvalaikio paslaugas įvertinusių respondentų duomenis pastebime, jog iš tiesų labiausiai savivaldybių gyventojai yra patenkinti viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis (70% respondentų „patenkinti“, ir dar 23% „greičiau patenkinti“).

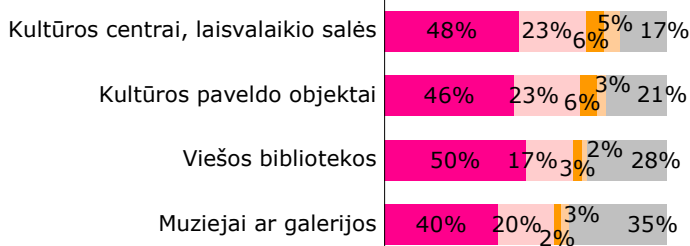
Likusiomis paslaugomis savivaldybių gyventojai taip pat dažniausiai patenkinti, tačiau pasitenkinimo lygmuo ne toks intensyvus (mažesnės nurodžiusių, jog yra „patenkinti“ ir didesnė, jog „greičiau patenkinti“ dalys).

Pasitenkinimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis susijęs su naudojimusi atitinkamomis paslaugomis, t.y. paslaugomis dažniau patenkinti yra jomis besinaudojantys respondentai. Tuo tarpu tiesiogiai neįsitraukę respondentai (nesinaudojantys) dažniau nepatenkinti paslaugomis arba negali išreikšti savo nuomonės.

Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018

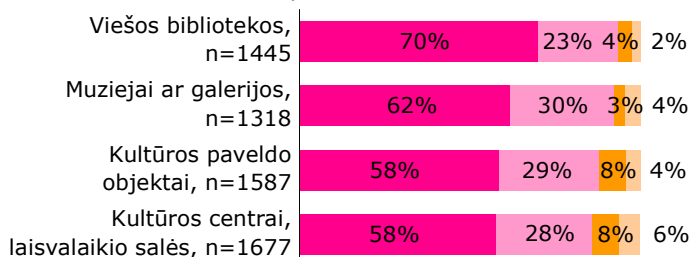
- Patenkintas
- Greičiau patenkintas
- Greičiau nepatenkintas
- Nepatenkintas
- Sunku pasakyti



Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

% skaičiuojami nuo įvertinusių pasitenkinimą konkrečia paslauga

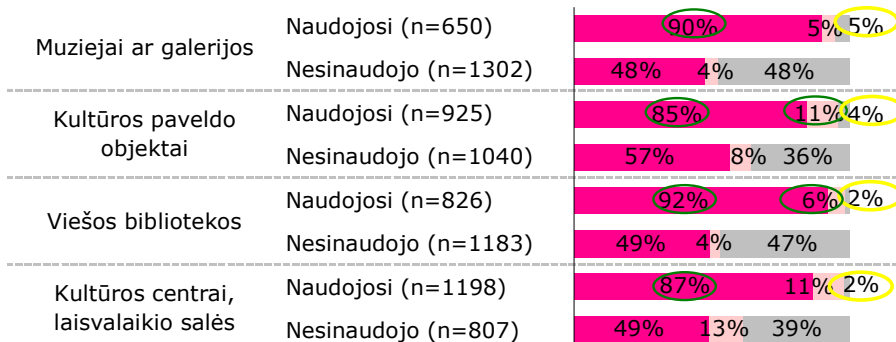
- Patenkintas
- Greičiau patenkintas
- Greičiau nepatenkintas
- Nepatenkintas



Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

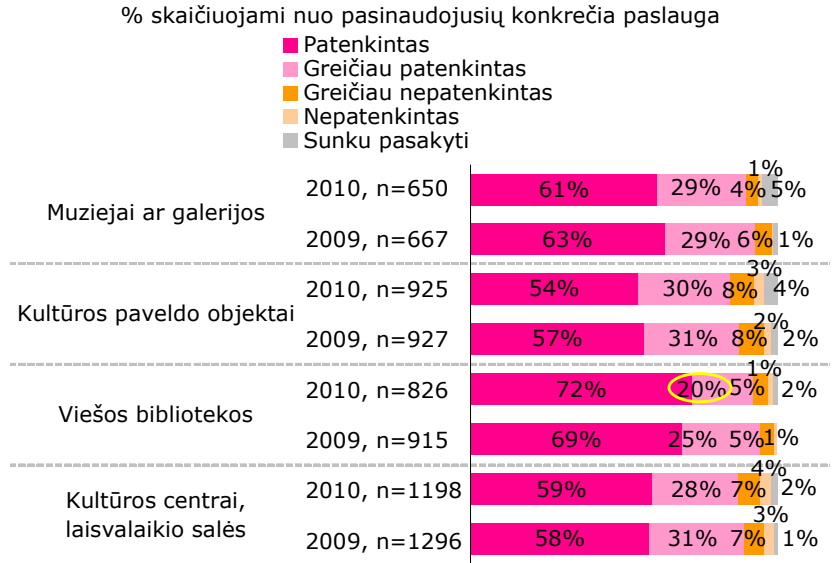
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

- Patenkintas
- Nepatenkintas
- Sunku pasakyti



Lyginant savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimo pokytį per pastaruosius metus, paslaugomis besinaudojančių respondentų vertinimai nekinta. Tiek pernai, tiek šiais metais didžioji paslaugomis besinaudojančių gyventojų dalis buvo patenkinti minėtomis paslaugomis, o geriausiai įvertintos viešosios bibliotekos paslaugos

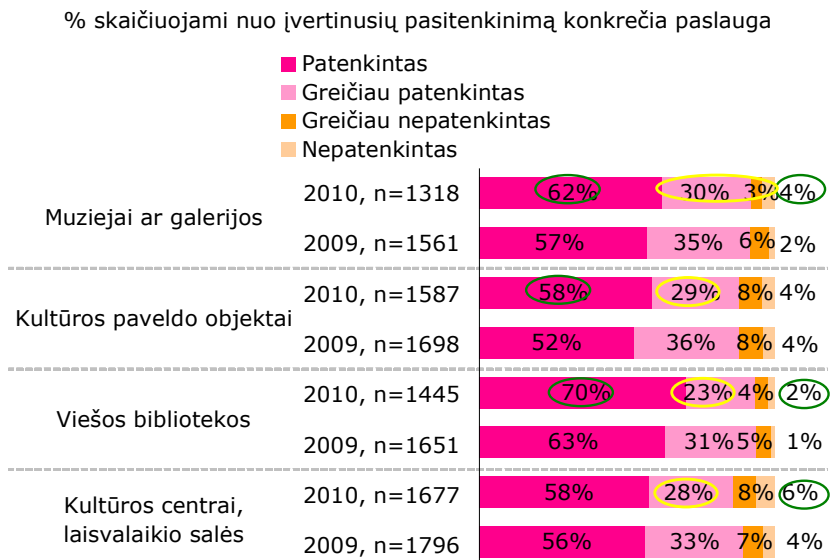
Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis



Kiek kitokia situacija stebima analizuojant visų kultūros ir laisvalaikio paslaugas įvertinusių gyventojų atsakymus.

Savivaldybių paslaugas įvertinusių respondentų pasitenkinimas viešosios bibliotekos, muziejų ar galerijų ir kultūros paveldo objektų paslaugomis pastaraisiais metais auga, tačiau šis pokytis fiksuojamas tik kaime. Miestiečiai šiomis paslaugomis patenkinti tiek pat, kaip ir pernai.

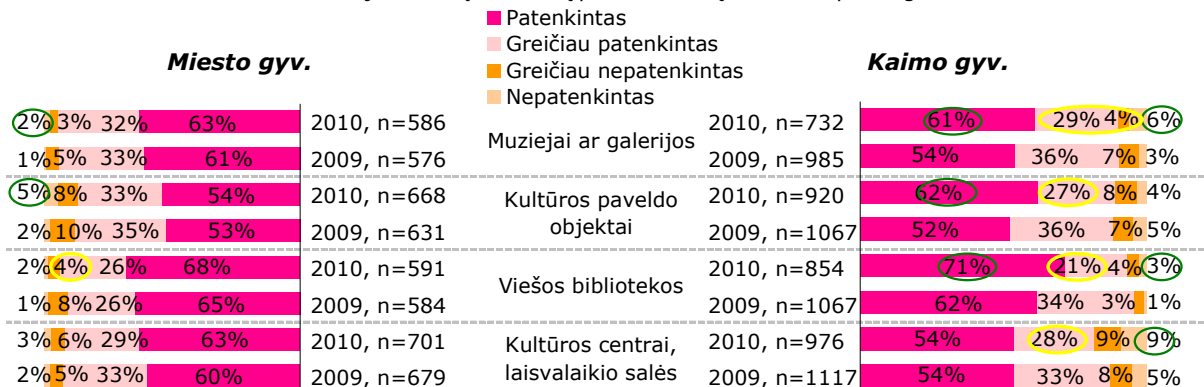
Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis



Apskritai mieste muziejų, galerijų, kultūros centrų bei laisvalaikio salių teikiamos paslaugos labiau atitinka klientų lūkesčius nei kaime, t.y. jų paslaugomis miestiečiai patenkinti labiau nei kaimo gyventojai.

Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

% skaičiuojami nuo įvertinusių pasitenkinimą konkrečia paslauga



5.3. Gyventojų siūlomas lėšų paskirstymas kultūros ir laisvalaikio paslaugoms

- Viešosioms bibliotekoms gyventojai skirtų daugiau nei ketvirtį viso kultūros ir laisvalaikio paslaugoms skiriamo biudžeto -

Jei savivaldybės teikiamų laisvalaikio ir kultūros paslaugų finansavimas priklausytų nuo gyventojų, didžiausia finansinę paramą (trečdaliį visų laisvalaikio ir kultūros paslaugoms skirtų lėšų) gautų kultūros centrai ir laisvalaikio salės. Kiek daugiau nei ketvirtadalis lėšų atitektų viešoms bibliotekoms (26 Lt iš bendro 100 Lt biudžeto). Kultūros paveldo objektams būtų skirta kiek daugiau nei penktadalis biudžeto (22 Lt). Mažiausią finansavimą gautų muziejai ir galerijos – jiems būtų skirta mažiau nei penktadalis visų kultūros ir laisvalaikio paslaugoms skiriamų lėšų.

Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui

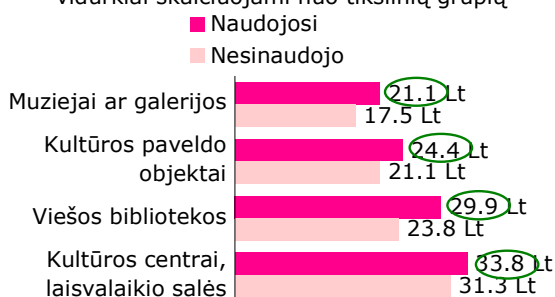
vidurkiai skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=2018



Tai, kokią dalį savivaldybių gyventojai skirtų konkrečiai paslaugai, priklauso nuo naudojimosi šia paslauga. Paslauga besinaudojantys respondentai paprastai jai skiria didesnę biudžetą, nei ja nesinaudojantieji.

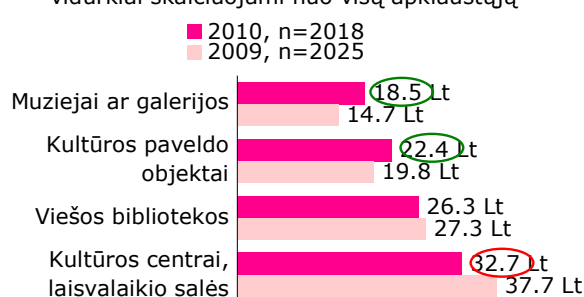
Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui

vidurkiai skaičiuojami nuo tikslinių grupių



Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui

vidurkiai skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

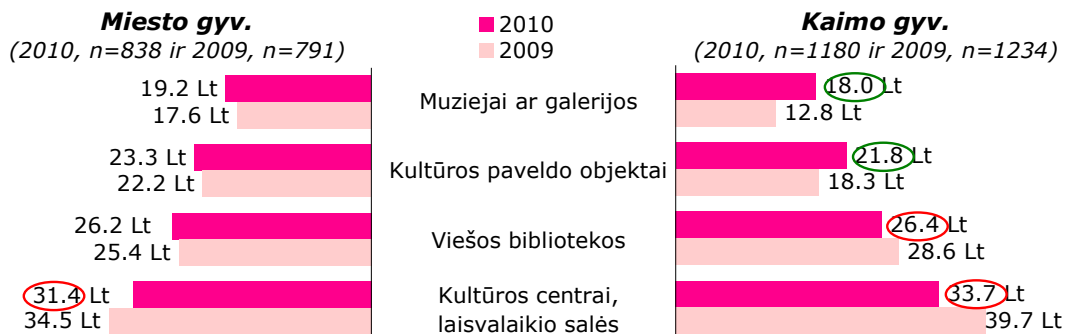


Lyginant su pernai metais, šiemet savivaldybių gyventojai kiek daugiau lėšų skirtų muziejams, galerijoms ir kultūros paveldui. Tuo tarpu kultūros centrams ir laisvalaikio salėms būtų skirtas mažesnis finansavimas. Viešosios bibliotekos šiais metais būtų finansuojamos taip pat, kaip ir pernai metais.

Kaimo gyventojai linkę kultūros centrams ir laisvalaikio salėms skirti kiek daugiau lėšų, nei miestiečiai. Be to, kaime šiais metais gyventojai muziejų, galerijų bei kultūros paveldo finansavimui skirtų daugiau nei pernai, o viešajai bibliotekai – mažiau. Kultūros centrams bei laisvalaikio salėms mažesnę dalį pinigų skirtų tiek miesto, tiek kaimo gyventojai.

Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui

vidurkiai skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



6. Bendravimas su vietos savivaldybe

6.1. Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnis

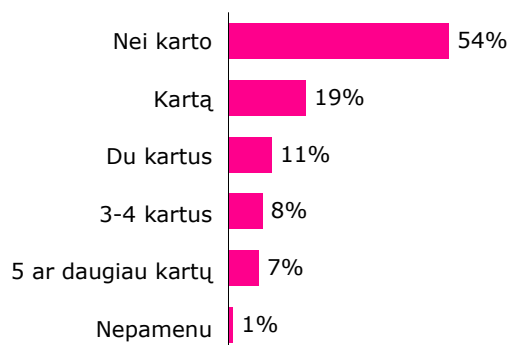
- Bendravimas su savivaldybėmis intensyvėja -

Paprastai savivaldybių gyventojai nėra linkę intensyviai bendrauti su savivaldybėmis. Daugiau nei kas antras respondentas (54%) per pastaruosius 12 mėnesių nei karto nesikreipė į vietos savivaldybę. Dar beveik trečdalis apklaustųjų (29%) per pastaruosius 12 mėnesių į savivaldybę kreipėsi 1-2 kartus. Tik 16% savivaldybių gyventojai su vietos savivaldybe bendrauja intensyviau - į ją per pastaruosius metus kreipėsi daugiau nei tris kartus.

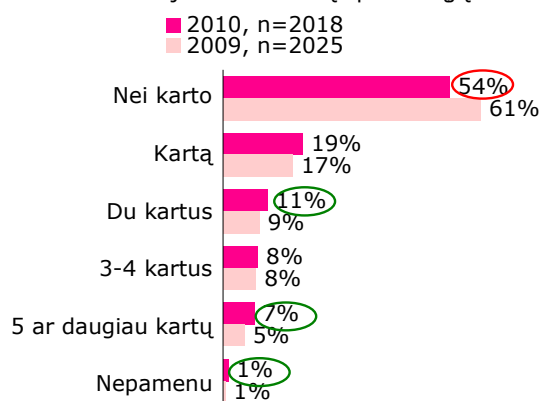
Aktyviausiai su savivaldybėmis bendrauja 30-49 metų amžiaus respondentai, namų šeimininkės, bei socialiai labiausiai pažeidžiamos gyventojų grupės: neigalieji, bedarbiai, asmenys su mažiausiomis pajamomis. Mažiausiai į savivaldybes kreipiasi moksleiviai.

Pastaraisiais metais bendravimas su savivaldybėmis intensyvėja, t.y. vis daugiau savivaldybių gyventojų teigė kreipėsi į vietos savivaldybę, o nesikreipusiųjų dalis mažėja, be to, daugėja asmenų, kurie į savivaldybę kreipėsi 5 kartus ir dažniau.

Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnis (per paskutinius 12 mėn.)
% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018



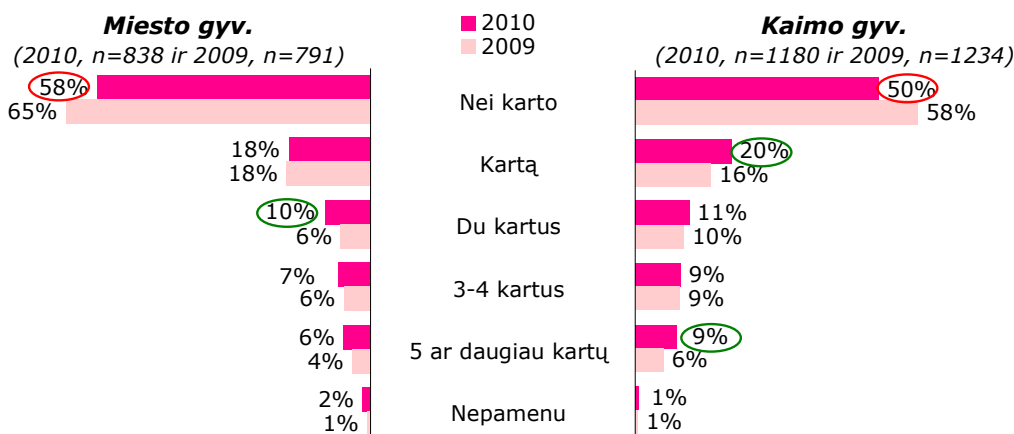
Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnis (per paskutinius 12 mėn.)
% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų



Tiek mieste tiek kaime ne mažiau nei kas antras gyventojas yra bendravęs su vietos savivaldybėmis ir tokių gyventojų dalis auga. Tačiau kaime į vietos savivaldybę kreipiasi didesnė gyventojų dalis nei mieste.

Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnis (per paskutinius 12 mėn.)

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



6.2. Kreipimosi į vietos savivaldybę priežastys ir būdai

- Paprastai į savivaldybes yra kreipiamasi dėl konkrečių paslaugų -

Dažniausiai gyventojai į vietos savivaldybę kreipiasi dėl konkrečių paslaugų (57%). Kas penktas (22%) į vietos savivaldybę kreipėsis asmuo čia ieško pagalbos, patarimo ar tiesiog informacijos.

Norėdami pranešti apie problemas į savivaldybes kreipiasi 8% respondentų. Dar 3% apklaustųjų su savivaldybėmis bendrauja dėl kompensacijų ar pašalpų.

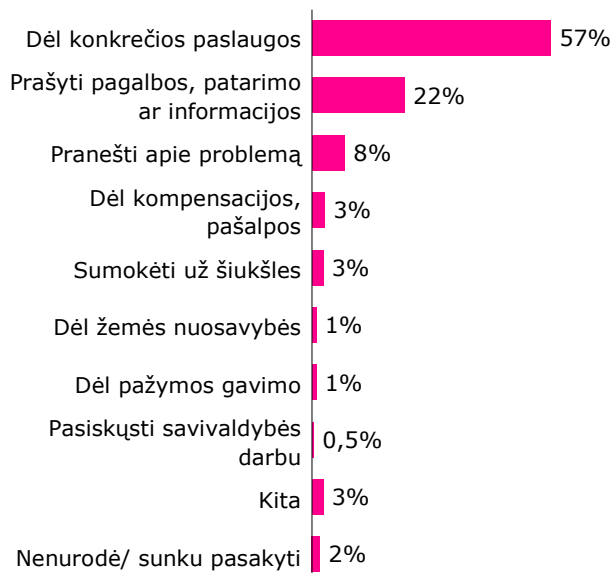
Dėl kitų priežasčių į savivaldybes kreipiasi ne daugiau kaip 3% respondentų. „Kitomis“ priežastimis respondentai įvardijo kreipimąsi į savivaldybę norint susimokėti už šiukšles, aiškinantis dėl žemės nuosavybės, siekiant gauti pažymą, pasiskųsti savivaldybės veiklą, darbo reikalais, deklaruojant žemę, tvarkant namo dokumentaciją, dėl iškeldinimo iš objekto, gatvių sutvarkymo, mokyklos reorganizacijos ar dalyvavo rinkimuose.

Skirtingomis socialinėmis demografinėmis charakteristikomis pasižymintys respondentų grupės paprastai į savivaldybę kreipiasi dėl panašių priežasčių.

Lyginant su pernai metais priežastys, dėl kurių gyventojai dažniausiai kreipiasi į vietos savivaldybę nekinta, tik šiais metais kiek rečiau buvo kreiptasi prašant pagalbos, patarimo ar informacijos.

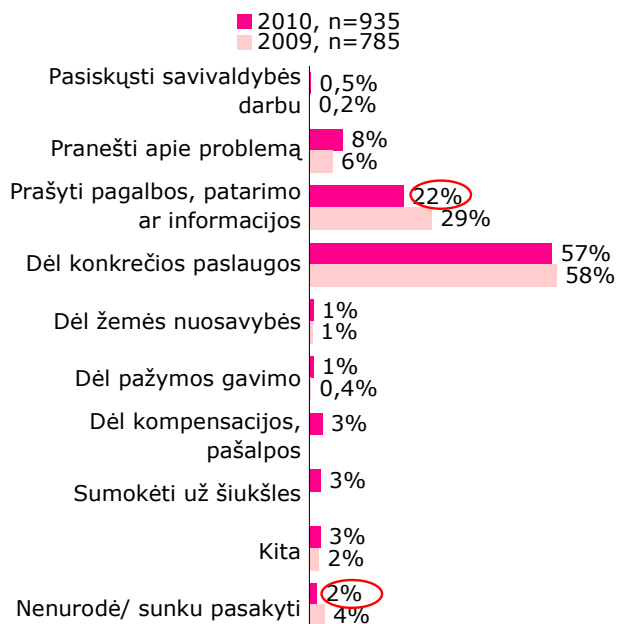
Paskutiniojo kreipimosi į savivaldybę priežastys

% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie nurodė bent kartą kreipėsi į vietos savivaldybę arba tokio fakto negalėjo atsiminti, n=935



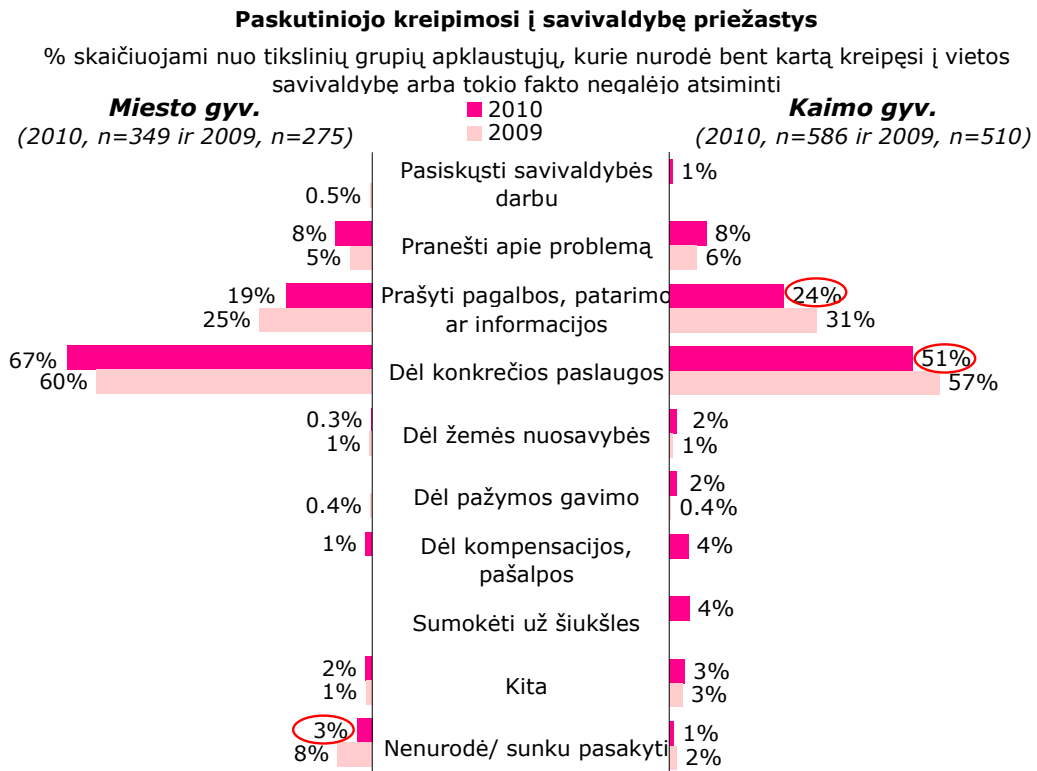
Paskutiniojo kreipimosi į savivaldybę priežastys

% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie nurodė bent kartą kreipėsi į vietos savivaldybę arba tokio fakto negalėjo atsiminti



Miesto gyventojai kiek dažniau nei kaime gyvenantys respondentai į vietos savivaldybę kreipiasi dėl konkrečios paslaugos. Tuo tarpu kaime į savivaldybę dažniau nei mieste kreipiamasi dėl kompensacijos ar pašalpos.

Kaimo gyventojai šiais metais rečiau į savivaldybę kreipėsi dėl konkrečios paslaugos ar prašydami pagalbos, patarimo ir informacijos, tuo tarpu mieste tokių pokyčių nestebima.

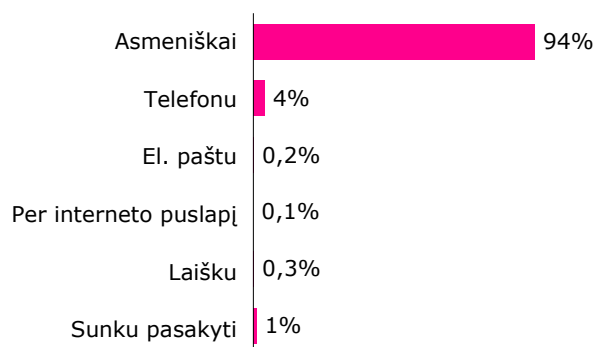


- Paprastai su savivaldybe bendraujama tiesiogiai -

Paprastai į vietos savivaldybę gyventojai kreipiasi asmeniškai (94%) ir pastaraisiais metais gyventojų bendravimo su šia institucija įpročiai nekinta. Tik 5% respondentų paskutinį kartą į savivaldybę kreipėsi telefonu ar kitais būdais (elektroniniu paštu, per interneto puslapį ar laiškų).

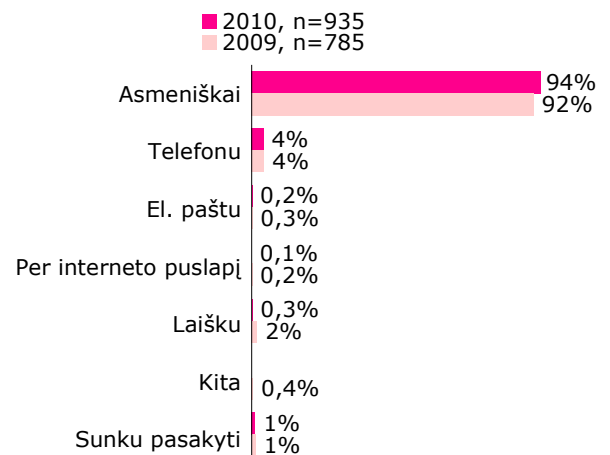
Paskutiniojo kreipimosi į savivaldybę būdai

% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie nurodė bent kartą kreipėsi į vietos savivaldybę arba tokio fakto negalėjo atsiminti, n=935



Paskutiniojo kreipimosi į savivaldybę būdai

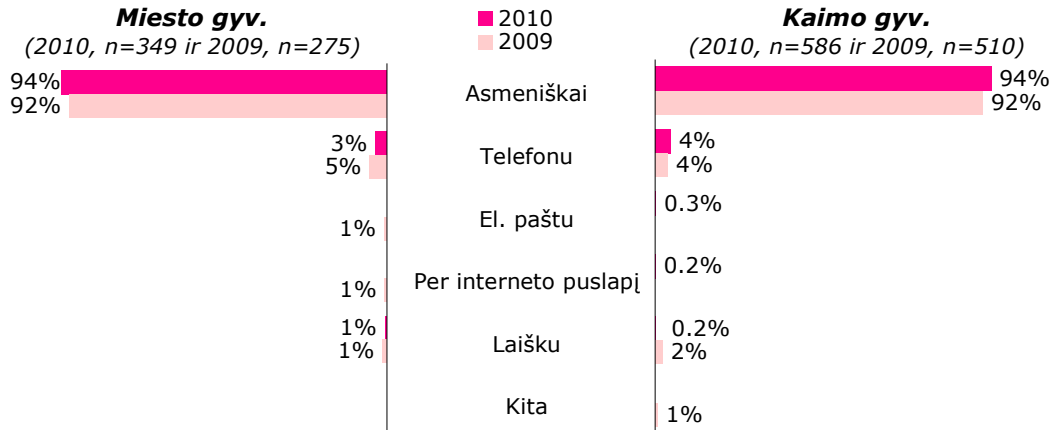
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie nurodė bent kartą kreipėsi į vietos savivaldybę arba tokio fakto negalėjo atsiminti



Lyginant miesto ir kaimo gyventojų bendravimo su vietos savivaldybe įpročius esminių skirtumų nestebima: tiek mieste, tiek kaime su vietos savivaldybe absoliuti gyventojų dauguma bendrauja asmeniškai ir per pastaruosius metus ši tendencija nekinta.

Paskutiniojo kreipimosi į savivaldybę būdai

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie nurodė bent kartą kreipęsi į vietos savivaldybę arba tokio fakto negalėjo atsiminti



7. Naudojimasis internetu

7.1. Galimybė naudotis internetu namuose arba darbe

- Savivaldybių gyventojai internetu vis dažniau naudojami namuose -

Kas antras savivaldybių gyventojas (53%) gali internetu naudotis namuose. Darbe interneto prieigą turi 15% respondentų. Tačiau beveik pusė apklausoje dalyvavusių savivaldybių gyventojų (45%) neturi galimybės internetu naudotis namuose nei darbe.

Socialinėms atskirtims priskirtinų visuomenės grupių (neįgaliųjų, pensininkų ir bedarbių) galimybės naudotis internetu yra labiausiai ribotos, jie dažniausiai neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe.

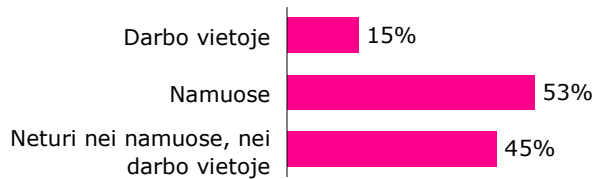
Specialistai, vadovai ir tarnautojai dažniau turi galimybę internetu naudotis tiek darbe, tiek namuose, o mokiniai, studentai bei darbininkai – tik namuose.

Lyginant su pernai metais bendra interneto prieigą namuose arba darbe turinčių gyventojų dalis liko nepakitusi, tačiau naudojimasis internetu vis labiau keliasi į žmonių asmeninę erdvę - namus. Namuose internetu galinčių naudotis gyventojų dalis auga. Tačiau didėjantis nedarbas sumažino interneto prieigą darbe turinčių respondentų skaičių. Šis pokytis stebimas tiek kaime, tiek mieste.

Miestiečiai dažniau nei kaimo gyventojai internetu gali naudotis namuose arba darbe, tuo tarpu kaime gyvenantys respondentai dažniau neturi jokios interneto prieigos.

Turi kompiuterį, kuris yra prijungtas prie interneto

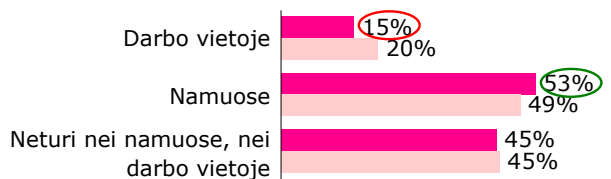
% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018



Turi kompiuterį, kuris yra prijungtas prie interneto

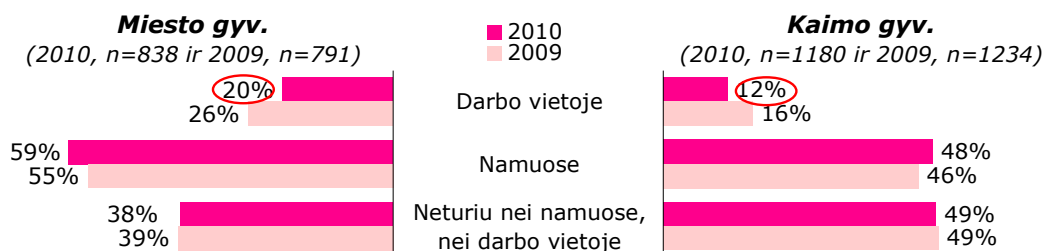
% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų

■ 2010, n=2018
■ 2009, n=2025



Turi kompiuterį, kuris yra prijungtas prie interneto

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



7.2. Naudojimosi internetu vietos

- Daugiau nei kas dešimtas savivaldybių gyventojas internetu naudojami bibliotekoje -

Tarp savivaldybių gyventojų labiausiai paplitę internetu naudotis namuose. Čia internetu naudojami kas antras kalbintas respondentas (48%).

Kiek daugiau nei po dešimtadalį apklaustųjų internetu naudojami darbo vietoje (14%), mokymo įstaigoje (13%) bei bibliotekoje (13%).

Rečiausiai internetu naudojami viešose interneto prieigose ne bibliotekoje (3%), WiFi prieigose (2%) bei interneto kavinėse (1%).

Dar 5% respondentų teigė, jog internetu naudojami kitose vietose (pas draugus, kaimynus, gimines, sutuoktinio darbe arba telefonu).

41% savivaldybių gyventojų apskritai nesinaudoja internetu.

Naudojimosi internetu vietas lyginant tarp skirtingomis socialinėmis-demografinėmis charakteristikomis pasižyminčių grupių stebimos tokios tendencijos:

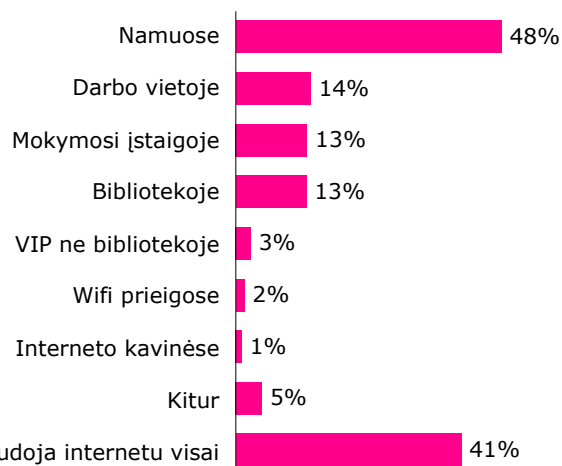
- darbe internetu dažniau naudojami specialistai, tarnautojai, įmonių vadovai bei didžiausiomis pajamomis disponuojantys respondentai;
- namuose esančia interneto prieiga dažniau naudojami dirbantys asmenys, namų šeimininkės, moksleiviai ir studentai;
- mokiniai ir studentai internetu dažniau nei kitos socialinės grupės naudojami ir viešojoje bibliotekoje arba mokymo įstaigoje;
- internetu dažniausiai visiškai nesinaudoja socialinėje atskirtyje esančios gyventojų grupės: bedarbiai, neįgalieji ar pensininkai.

- Daugėja internetu bibliotekoje besinaudojančių savivaldybių gyventojų -

Per pastaruosius metus auga vieša interneto prieiga bibliotekoje ir kitose vietose besinaudojančių respondentų dalis. Tuo tarpu darbo vietoje internetu naudojami vis rečiau.

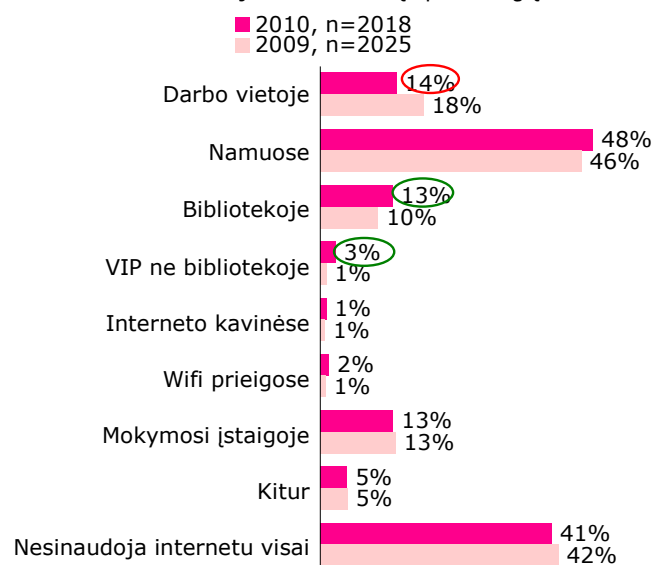
Vietos, kuriose naudojami kompiuteriu, prijungtu prie interneto

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018



Vietos, kuriose naudojami kompiuteriu, prijungtu prie interneto

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų

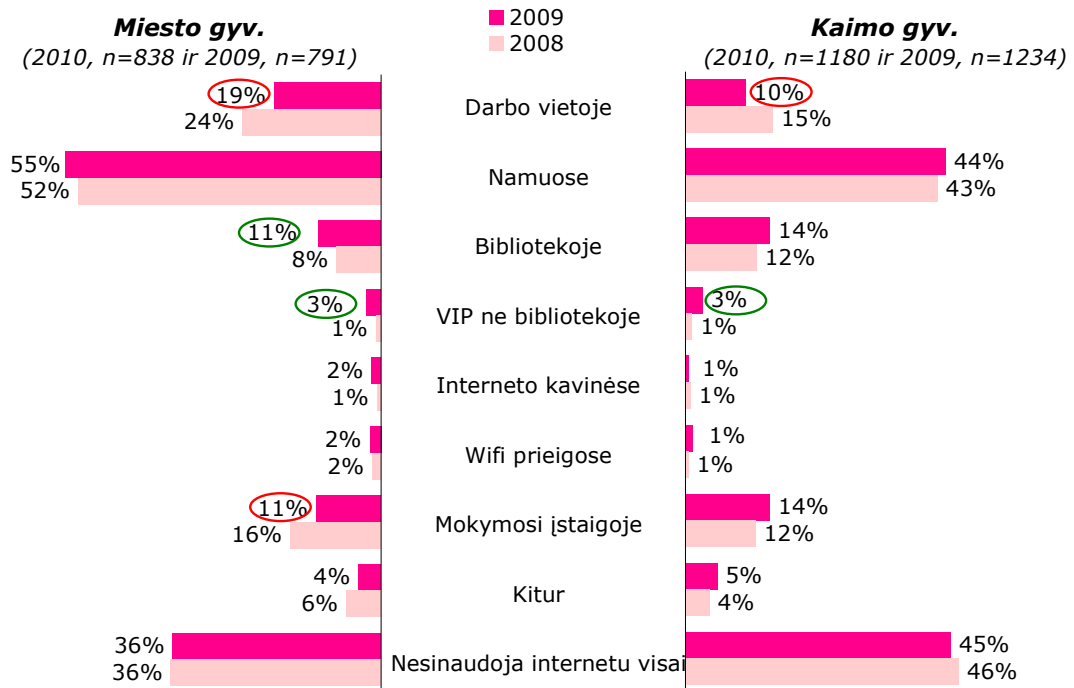


Lyginant naudojimosi internetu vietas kaime ir mieste, pastebima, jog kaimo gyventojai dažniau nei miestiečiai naudojami vieša interneto prieiga bibliotekoje. Savo ruožtu mieste labiau įprasta internetu naudotis darbo vietoje ar namuose.

Pastaraisiais metais tiek kaime tiek mieste sumažėjo internetu darbe besinaudojančių respondentų bei padažnėjo naudojimas vieša interneto prieiga ne bibliotekoje. Mieste auga internetu bibliotekoje besinaudojančiųjų dalis bei mažėja naudojimas internetu mokymosi įstaigose.

Vietos, kuriose naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



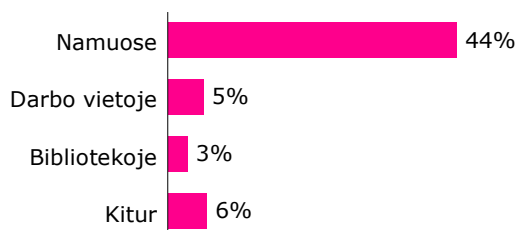
Kalbant apie vietas, kuriose internetu naudojamas dažniausiai, stebimos panašios tendencijos, kaip ir analizuojant visas vietas, kuriose naudojamas internetu.

Namai daugeliui savivaldybių gyventojų yra pagrindinė naudojimosi internetu vieta. Čia internetu dažniausiai teigė besinaudojantys 44% savivaldybių gyventojų. 5% respondentų internetu dažniausiai naudojasi darbe, o 3% - bibliotekoje.

Lyginant su pernai metais, šiemet šiek tiek mažiau respondentų nurodė internetu dažniausiai besinaudojantys darbe ir šis pokytis fiksuojamas tiek kaime, tiek mieste.

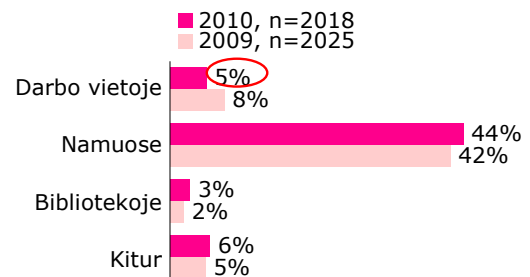
Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi kompiuteriu prijungtu prie interneto

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018



Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi kompiuteriu prijungtu prie interneto

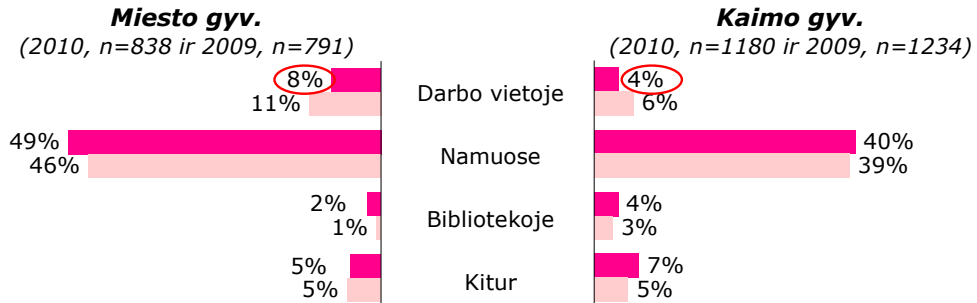
% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų



Vieša interneto prieiga bibliotekoje pagrindine naudojimosi internetu vieta dažniau įvardinta kaime, nei mieste. Tuo tarpu miesto gyventojai pagrindinėmis naudojimosi internetu vietomis dažniau nurodė darbą bei namus.

Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi kompiuteriu prijungtu prie interneto

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



7.3. Naudojimosi internetu intensyvumas

- Didžioji dauguma internetu besinaudojančių savivaldybių gyventojų yra aktyvūs interneto vartotojai -

Beveik du trečdaliai (61%) internetu besinaudojančių savivaldybių gyventojų internetu naudojasi kiekvieną dieną. Dar 18% apklaustųjų teigė internetu besinaudojantys keletą kartų per savaitę. 16% respondentų internetu naudojasi kartą per savaitę ar rečiau.

Taigi, naudojimosi internetu intensyvumą galima skirstyti į:

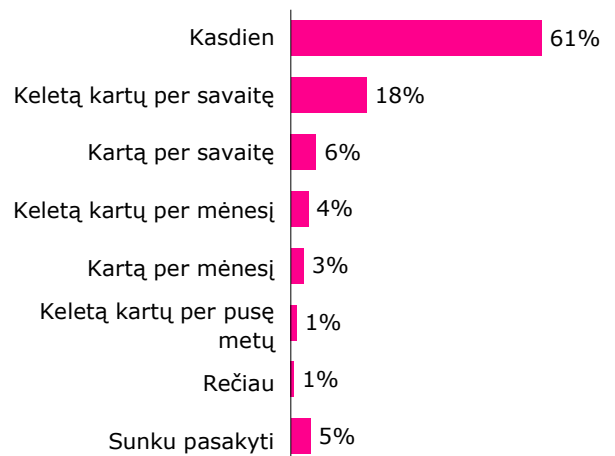
- ➔ aktyvų naudojimąsi – kai internetu naudojama kiekvieną dieną;
- ➔ vidutinį naudojimosi dažnumą – kai internetu naudojama keletą kartų per savaitę;
- ➔ pasyvų naudojimąsi - kai internetu naudojama ne dažniau nei kartą per savaitę.

Specialistai, tarnautojai, vadovai, mokiniai arba studentai paprastai yra aktyvūs interneto vartotojai. Vidutiniškai intensyviai internetu dažniau naudojasi darbininkai. Pensininkai, neįgalieji bei bedarbiai dažniau yra pasyvūs interneto vartotojai.

Pastaraisiais metais naudojimosi internetu aktyvumas nepakito. Tačiau analizuojant atskirai naudojimosi internetu intensyvumo pokyčius mieste ir kaime, pastebima, jog šiek tiek sumažėjo vidutiniškai aktyviai internetu besinaudojančių miestiečių.

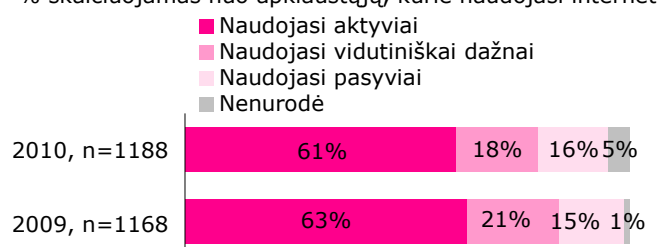
Naudojimosi internetu dažnis

% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu, n=1188



Naudojimosi internetu dažnis

% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu

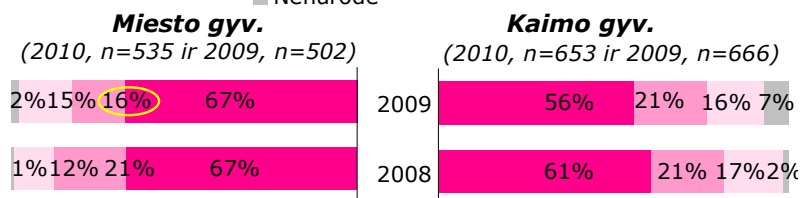


Apskritai miestiečiai dažniau nei kaimo gyventojai yra aktyvūs interneto vartotojai. Tuo tarpu kaime internetu dažniau naudojamas vidutiniškai aktyviai.

Naudojimosi internetu dažnis

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie naudojami internetu

- Naudojasi aktyviai
- Naudojasi vidutiniškai dažnai
- Naudojasi pasyviai
- Nenurodė



8. Naudojimasis savivaldybių įstaigų interneto svetainėmis

- Viešosios bibliotekos interneto svetainėje per pastarąjį pusmetį apsilankė 7% savivaldybių gyventojų -

Savivaldybių gyventojų paklausus, ar per pastaruosius 6 mėnesius jie lankėsi savivaldybių įstaigų interneto puslapiuose, 30% atsakė jog apskritai nesinaudoja internetu. Tai dažniau yra vyriausio amžiaus asmenys (vyresni nei 50 metų) neįgalieji bei pensininkai.

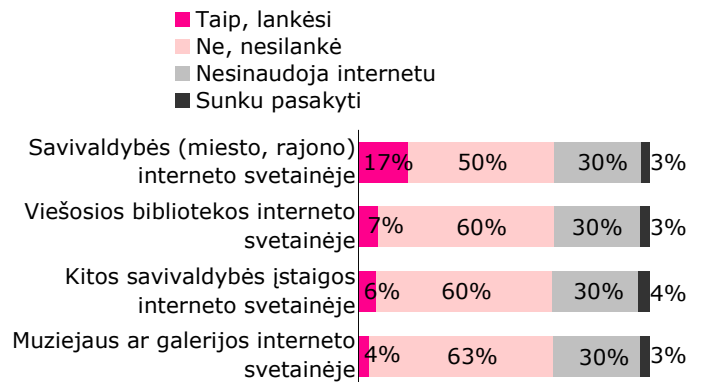
Bent vienoje iš analizuojamų interneto svetainių yra lankęsi penktadalis visų apklaustųjų (22%). Dažniau yra lankomasi miesto ar rajono savivaldybės interneto svetainėse (17%). Per pastarąjį pusmetį viešosios bibliotekos internetinėje svetainėje apsilankė 7% gyventojų. 4% respondentų yra lankęsi muziejų ar galerijų interneto svetainėse. Dar 6% apklaustųjų yra naudojęsi kitų savivaldybės įstaigų interneto svetainėmis.

Specialistai, tarnautojai, mokiniai ir studentai dažniau nei kitos socialinės grupės lankosi savivaldybės įstaigų interneto svetainėse.

Lyginant su pernai metais savivaldybių įstaigų interneto svetainėse lankosi panaši gyventojų dalis, tačiau šiais metais kiek mažiau respondentų atsakė, jog apskritai nesinaudoja internetu.

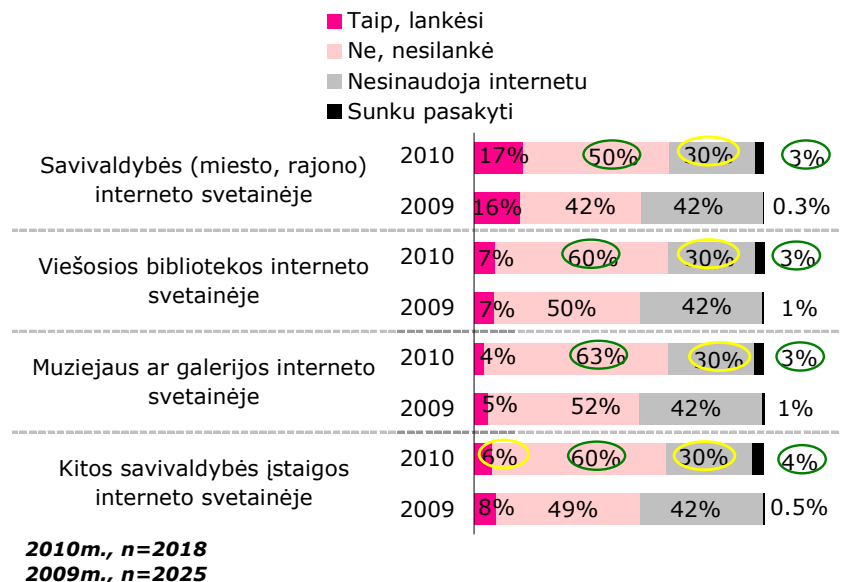
Lankymasis savivaldybės įstaigų interneto svetainėse (per paskutinius 6 mėn.)

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018



Lankymasis savivaldybės įstaigų interneto svetainėse (per paskutinius 6 mėn.)

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų



Lyginant miesto ir kaimo gyventojų lankymąsi savivaldybės įstaigų interneto svetainėse pastebima, jog miestiečiai dažniau nei kaimo gyventojai naudojami miesto ar rajono internetiniais portalais. Tam įtakos turi didesnė interneto skvarba mieste, o kadangi kaime internetu naudojama rečiau – rečiau lankomasi ir minėtose interneto svetainėse.

Pastaraisiais metais nei mieste, nei kaime nepakito savivaldybės įstaigų internetinėmis svetainėmis besinaudojančių gyventojų dalys.

Lankymasis savivaldybės įstaigų interneto svetainėse (per paskutinius 6 mėn.)

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



9. Elektroninių paslaugų žinomumas ir naudojimas

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

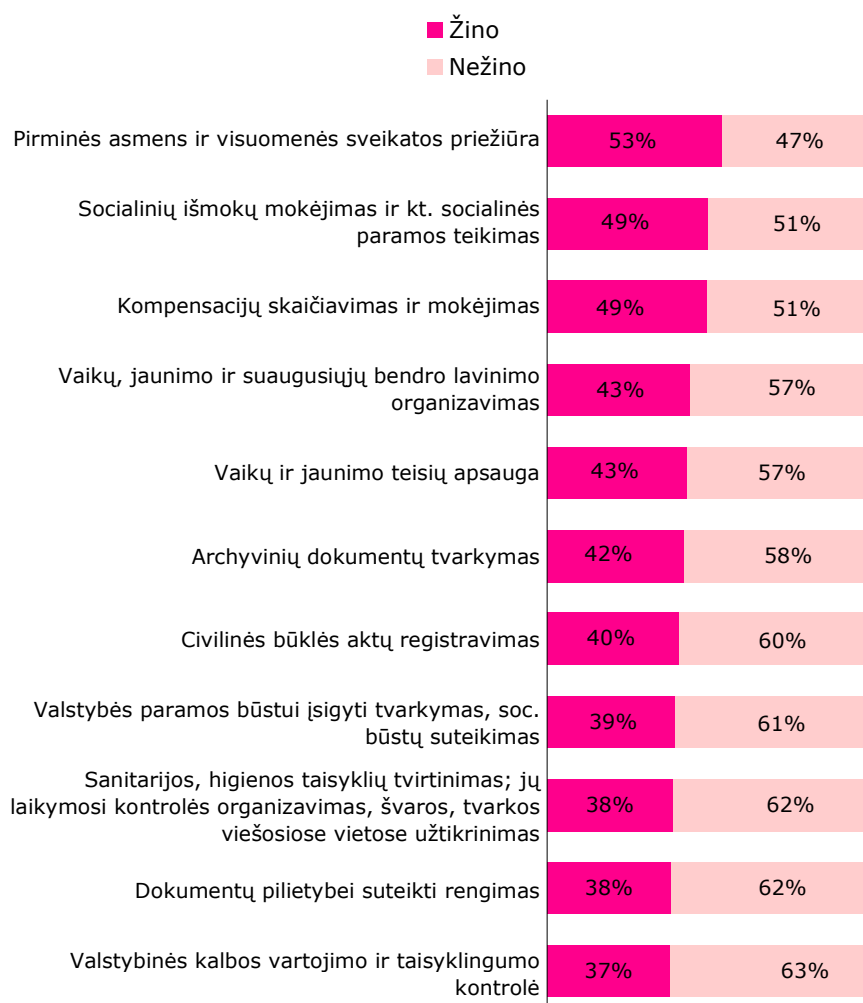
- Internetu bibliotekoje besinaudojantys respondentai dažniau žino apie e-paslaugas, susijusias su asmens socialine situacija -

Apie galimybę internetu gauti su asmens socialine informacija susijusias paslaugas žino ¹68% gyventojų.

Dažniausiai gyventojai žino apie galimybę internetu gauti su pirmine asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra (53%), socialinių išmokų mokėjimu ar kitos paramos teikimu (49%), kompensacijų skaičiavimu ir mokėjimu (49%) susijusias paslaugas.

43% respondentų yra informuoti apie galimybę internetu pasinaudoti su vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendro lavinimo organizavimu arba vaikų ir jaunimo teisių apsauga susijusiomis paslaugomis. Apie civilinės būklės aktų registravimo e-paslaugas žino 40% apklaustųjų. 39% gyventojų žino, jog internetu gali gauti informacijos apie valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymą. 38% respondentų žino apie e-paslaugas, susijusias su sanitarijos, higienos taisyklių tvirtinimu, jų laikymosi ir kontrolės organizavimu, švaros, tvarkos viešose vietose užtikrinimu. Tokia pati gyventojų dalis žino, jog gali internetu pasinaudoti su pilietybės dokumentų rengimu susijusiomis paslaugomis. Apie galimybę internetu gauti informacijos, susijusias su valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo kontrole, žino 37% savivaldybių gyventojų.

Su asmens socialine situacija susijusių e-paslaugų žinomumas
% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018



Apie galimybę internetu pasinaudoti su asmens socialine informacija susijusiomis paslaugomis dažniau žino intensyviau su savivaldybe bendraujantys asmenys (per pastaruosius metus kreipėsi 3 kartus ar dažniau), specialistai, tarnautojai, vadovai, mokiniai arba studentai. Be to, minėtų paslaugų žinomumas susijęs su gyventojų naudojimu internetu – internetą namuose ar darbe turintys respondentai bei juo besinaudojantieji dažniau nei kitos socialinės gyventojų grupės žino apie e-paslaugas, susijusias su asmens socialine informacija. Be to, apie e-paslaugas dažniau žino internetu bibliotekoje besinaudojantys respondentai.

¹ Žino apie galimybę internetu pasinaudoti bent viena iš analizuojamų paslaugų.

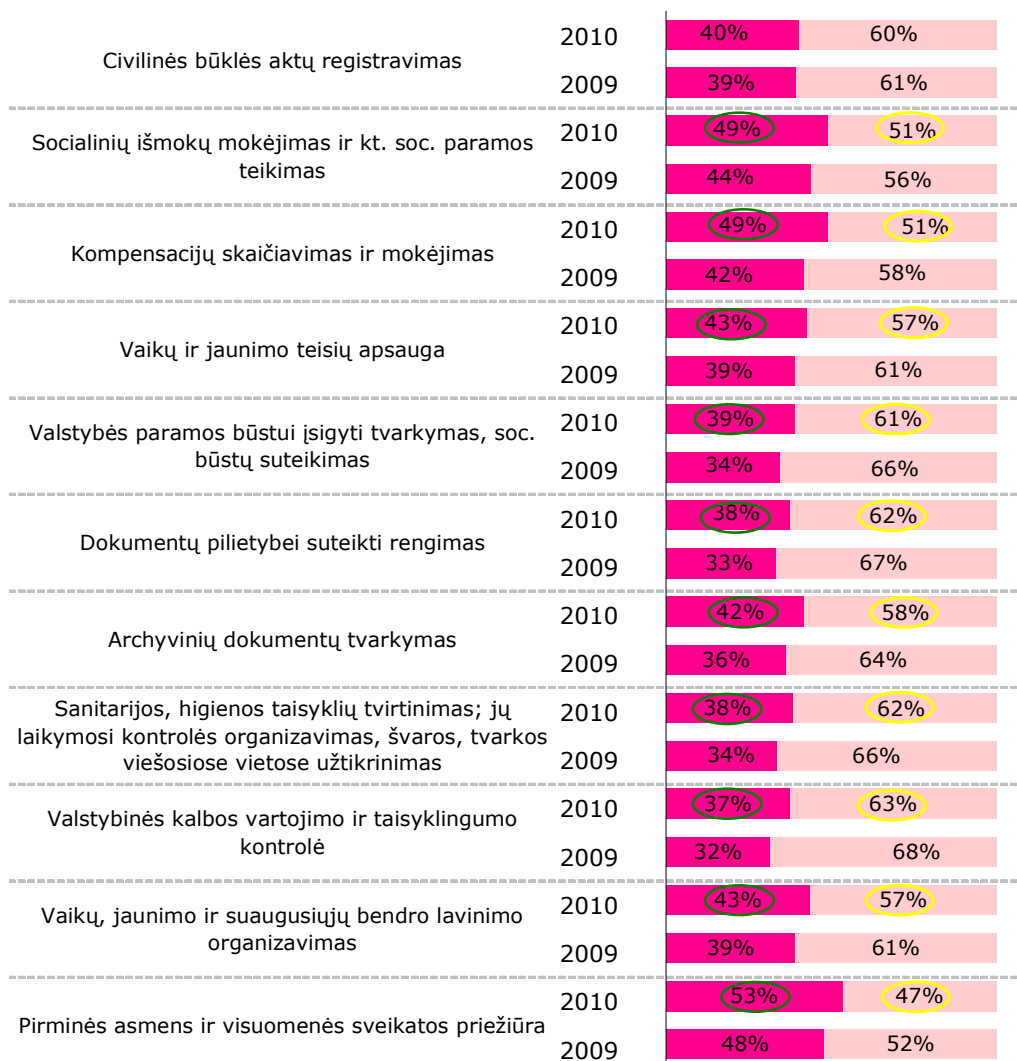
- Su asmens socialine situacija susijusių e-paslaugų žinomumas auga -

Per pastaruosius metus paaugo visų su asmens socialine informacija susijusių e-paslaugų žinomumas. Išimtimi galima įvardinti nebent su civilinės būklės registravimu susijusias e-paslaugas, kurias žinančių gyventojų skaičius kito neženkliai.

Su asmens socialine situacija susijusių e-paslaugų žinomumas

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų

■ Žino
■ Nežino



2010m., n=2018

2009m., n=2025

- E-paslaugomis dažniau naudojasi vieša interneto prieiga bibliotekoje besinaudojantys asmenys -

Su asmens socialine situacija susijusiomis internetinėmis paslaugomis gyventojai naudojami retai. 12% savivaldybių gyventojų yra patys pasinaudoję bent viena iš analizuojamų e-paslaugų, o 10% teigė, jog e-paslaugomis naudojasi jų šeimos nariai.

Kiek dažniau yra naudojamos savivaldybės teikiamomis internetinėmis paslaugomis, susijusiomis su pirminės asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra (6% minėjo, jog naudojami patys, 4% - jog naudojami šeimos nariai).

Likusiomis paslaugomis naudojasi ne daugiau kaip 3% savivaldybių gyventojų. Rečiausiai interneto pagalba ieškoma informacijos apie prašymų tvarką suteikti, gražinti ir atsisakyti pilietybės, atsisiunčiami šie prašymai, naudojami su valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymu susijusiomis paslaugomis.

Duomenis analizuojant tarp skirtingomis charakteristikomis pasižyminčių gyventojų pastebėta, jog internetu su asmens socialine situacija susijusiomis paslaugomis dažniau naudojasi interneto prieigą namuose arba darbe turintys respondentai, viešos interneto prieigos bibliotekoje vartotojai, aktyviau su savivaldybe bendraujantys asmenys. Specialistai ir tarnautojai dažniau atsakė, jog patys naudojami e-paslaugomis, tuo tarpu vaikai ir studentai dažniau minėjo, jog e-paslaugomis naudojasi jų šeimos nariai.

Naudojimas savivaldybės internetu teikiamomis su asmens soc. situacija susijusiomis paslaugomis (per pastaruosius 12 mėn.)

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018

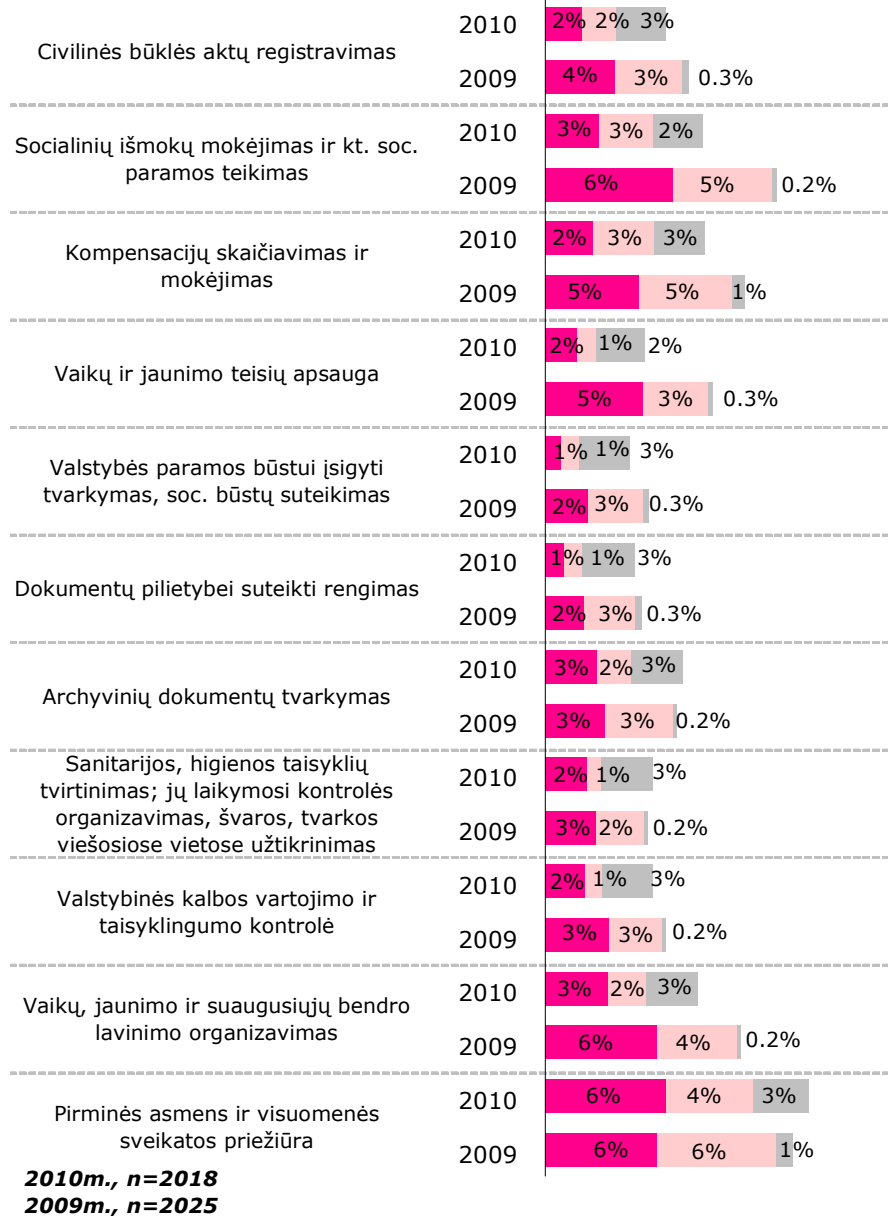


Lyginant naudojamą e-paslaugomis šiais ir pernai metais – esminių skirtumų nestebima. Nors šiek tiek sumažėjo su socialinių išmokų išmokėjimu, kompensacijų skaičiavimu, vaikų ir jaunimo teisių apsauga susijusiomis e-paslaugomis besinaudojančių savivaldybių gyventojų – pokyčiai nepakankami, jog būtų galima juos įvardinti reikšmingais.

Naudojimas savivaldybės internetu teikiamomis su asmens soc. situacija susijusiomis paslaugomis (per pastaruosius 12 mėn.)

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų

- Naudojosi pats(-i)
- Naudojosi šeimos nariai
- Paslauga neprieinama



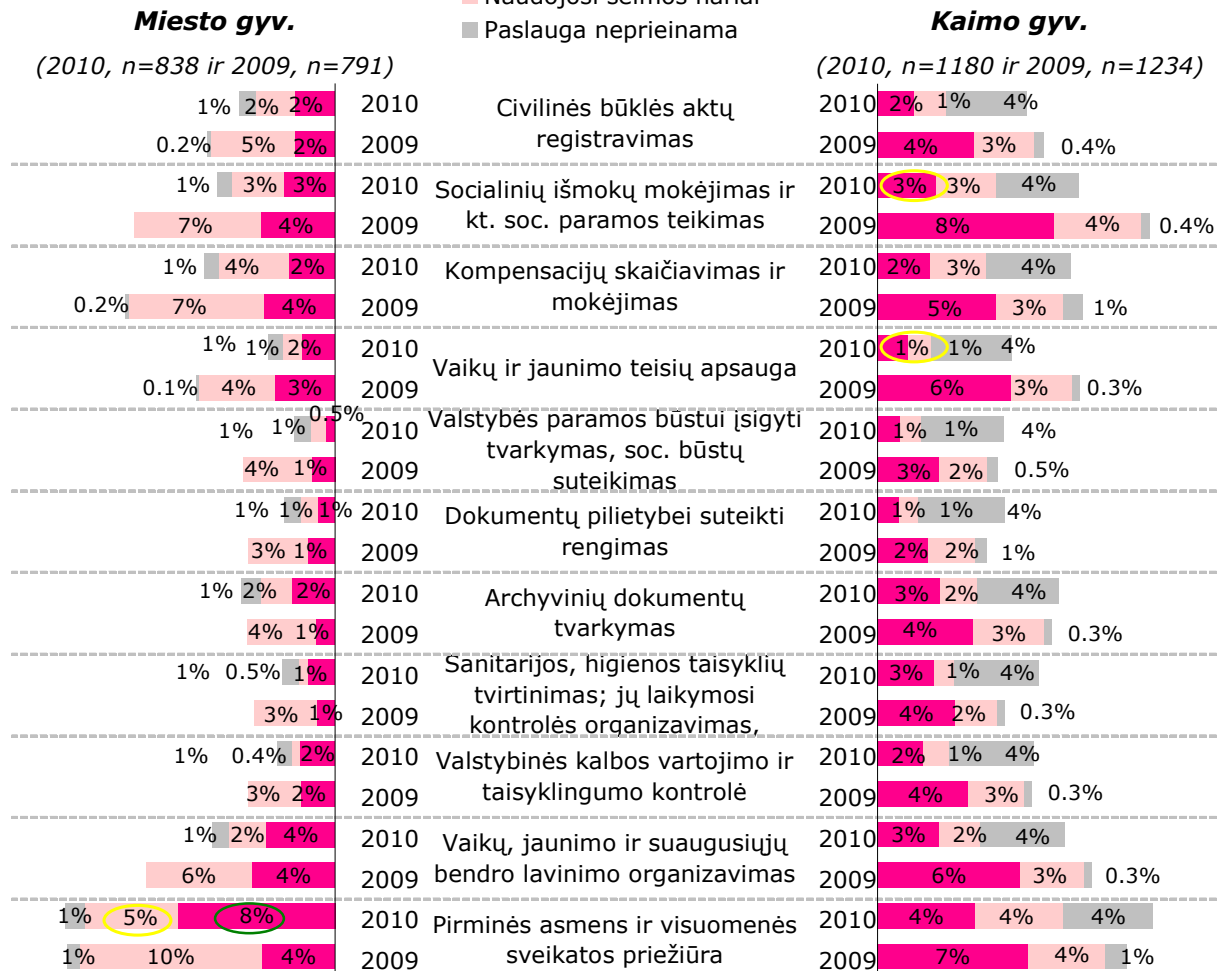
Mieste ir kaime gyventojų naudojimosi su asmens socialine informacija susijusiomis e-paslaugomis tendencijos nesiskiria, tik mieste kiek labiau paplitusios pirminės asmens ir visuomenės sveikatos priežiūros e-paslaugos.

Kaimo gyventojai šiemet rečiau nei pernai metais naudojami su socialinių išmokų mokėjimu bei vaikų ir jaunimo teisių apsauga susijusiomis e-paslaugomis. Tuo tarpu mieste padaugėjo pas gydytojus internetu besiregistruojančių ir kitomis su pirmine sveikatos priežiūra susijusiomis paslaugomis besinaudojančių gyventojų.

Naudojimas savivaldybės internetu teikiamomis su asmens soc. situacija susijusiomis paslaugomis (per pastaruosius 12 mėn.)

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

- Naudojosi pats(-i)
- Naudojosi šeimos nariai
- Paslauga neprieinama



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

- Miestiečiai dažniau žino apie e-paslaugas, susijusias su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu -

E-paslaugos, susijusios su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu žinomos rečiau nei su asmens socialine informacija susijusios e-paslaugos. 44% savivaldybių gyventojų žino bent vieną iš analizuojamų su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusių e-paslaugą.

Kiek dažniau gyventojai žino su žemės nuosavybe susijusias savivaldybėje internetu teikiamas paslaugas. Trečdalis respondentų žino apie galimybę internetu naudotis su savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymu (34%) bei savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės valdymu (30%) susijusiomis paslaugomis.

Su aplinkos kokybės gerinimu ar apsauga susijusios e-paslaugos yra žinomos 33% respondentų, o apie galimybę internetu pasinaudoti su kraštovaizdžio, nekilnojamojo kultūros vertybių bei savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymu ir apsauga susijusiomis paslaugomis yra girdėję 29% apklaustųjų.

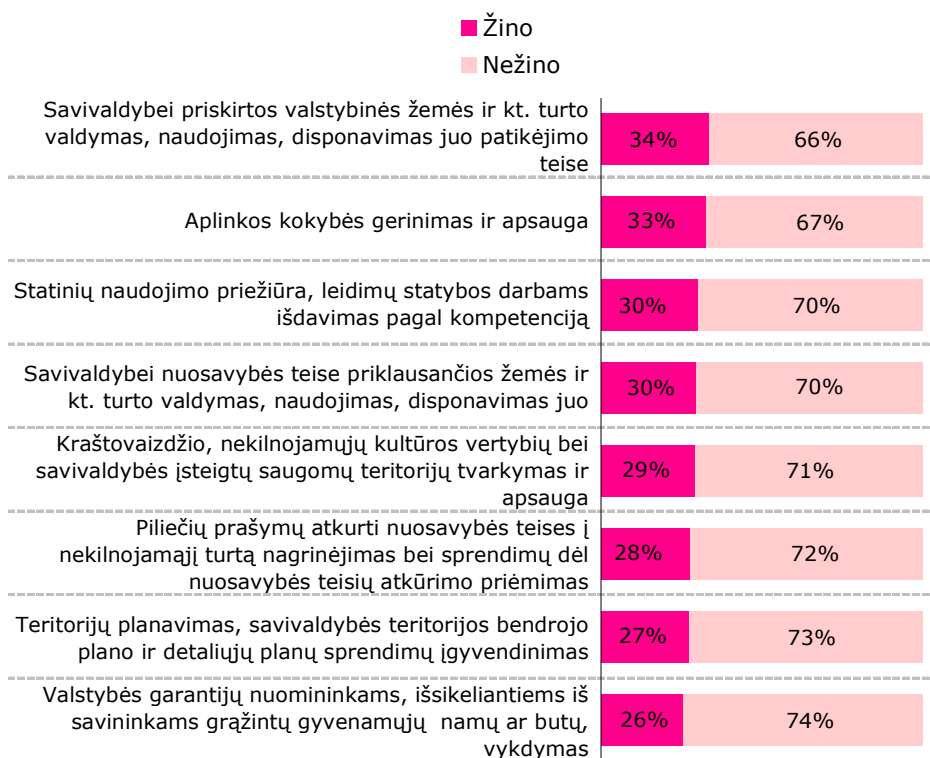
30% respondentų žino apie e-paslaugas, susijusias su statinių naudojimo priežiūra, leidinių statybos darbams išdavimu. Su piliečių prašymų atkurti nuosavybės teises į nekilnojamojo turtą nagrinėjimu susijusios e-paslaugos žinomos 28% savivaldybių gyventojų.

Santykinai rečiau yra žinoma apie e-paslaugas, susijusias su teritorijų planavimu (27%) bei valstybės garantijų nuomininkams, iškeliamiems iš savininkams gražintų gyvenamųjų namų ar butų vykdymu (26%).

E-paslaugas, susijusias su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu, dažniau žino asmenys, galintys internetu naudotis namuose, darbe arba juo besinaudojantys vieša interneto prieiga bibliotekoje. Be to, apie galimybę pasinaudoti internetu minėtomis paslaugomis dažniau žino specialistai, tarnautojai ar vadovai. Mokiniai ir studentai kiek išsiskiria iš kitų socialinių grupių didesniu su aplinkos kokybės gerinimu ir apsauga susijusių e-paslaugų žinomumu.

Su asmens turto/ nuosavybės tvarkymu, administravimu susijusių e-paslaugų žinomumas

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018

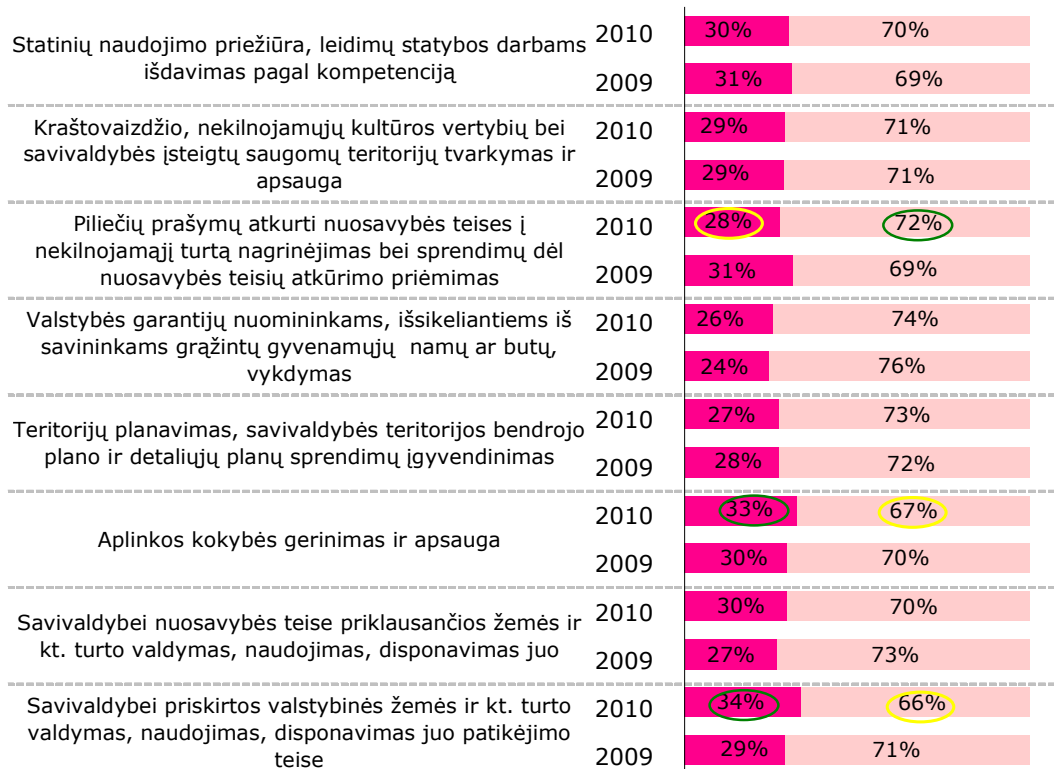


Šiomet kiek daugiau nei pernai metais savivaldybių gyventojų žino apie galimybę internetu pasinaudoti su savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito turto valdymu arba aplinkos kokybės gerinimu ir apsauga susijusiomis paslaugomis. Tuo tarpu su piliečių prašymų atkurti nuosavybės teisę į nekilnojamąjį turtą nagrinėjimu susijusių paslaugų žinomumas pastaraisiais metais kiek sumažėjo.

Su asmens turto/ nuosavybės tvarkymu, administravimu susijusių e-paslaugų žinomumas

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų

■ Žino
■ Nežino



2010m., n=2018

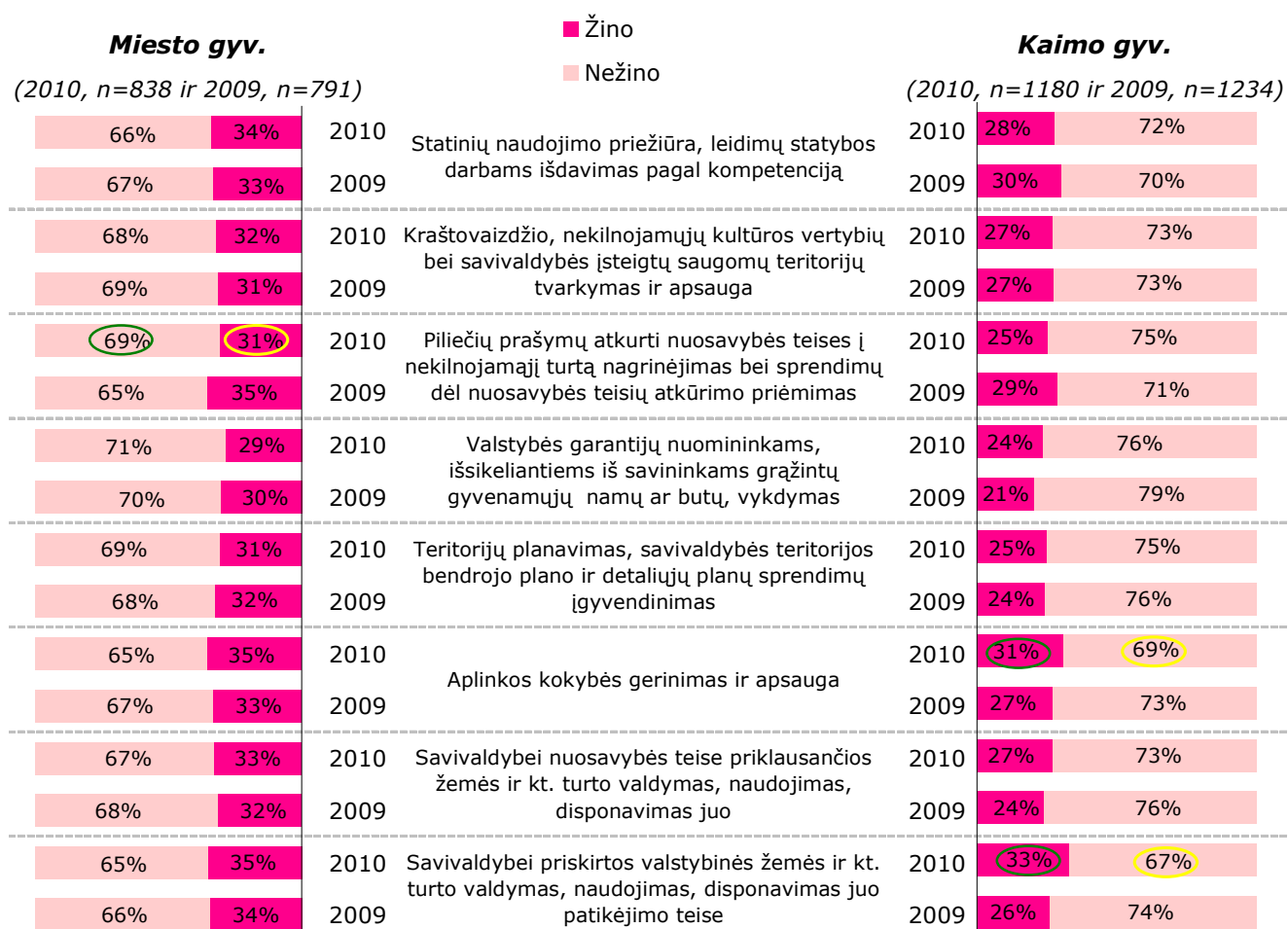
2009m., n=2025

Miestiečiai dažniau žino apie beveik visas su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusias e-paslaugas. Išimtimi galim įvardinti tik su savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito turto valdymu susijusias paslaugas, nes jų žinomumas tiek mieste, tiek kaime yra panašus.

Kaime šiais metais padaugėjo gyventojų, žinančių apie e-paslaugas, susijusias su savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito turto valdymu bei aplinkos kokybės gerinimu ir apsauga. Tuo tarpu mieste sumažėjo gyventojų, žinančių apie galimybę internetu pasinaudoti su piliečių prašymų atkurti nuosavybės teisę į nekilnojamąjį turtą nagrinėjimu susijusiomis paslaugomis.

Su asmens turto/ nuosavybės tvarkymu, administravimu susijusių e-paslaugų žinomumas

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



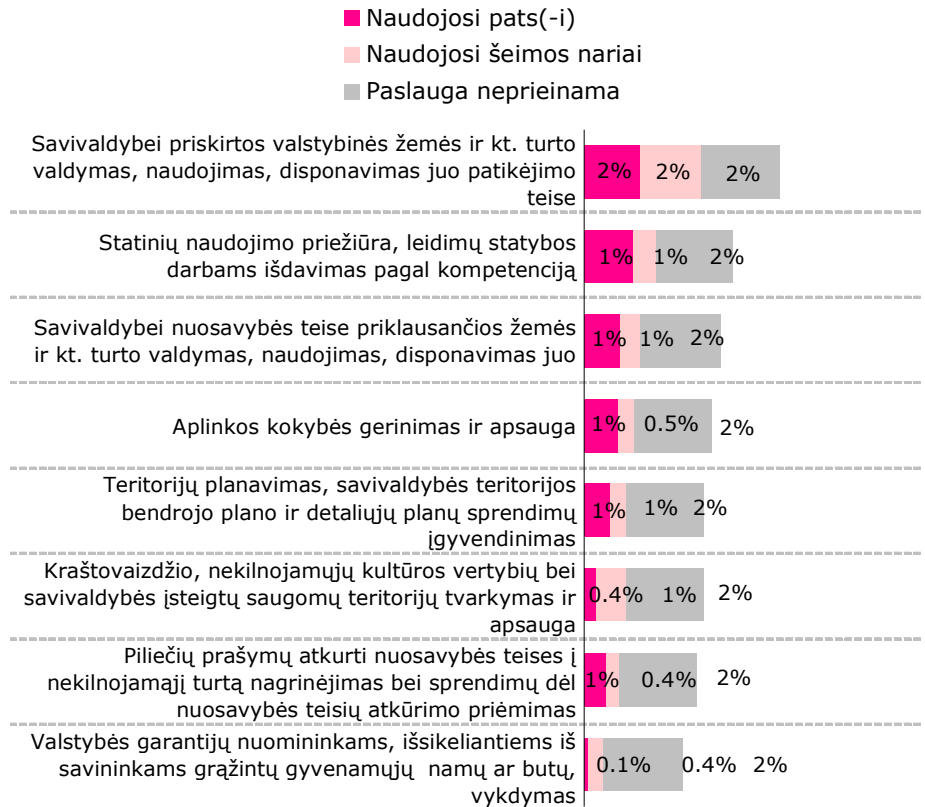
- Su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusiomis e-paslaugomis naudojasi kas dvidešimtas savivaldybių gyventojas -

Pastaraisiais metais su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusiomis paslaugomis pasinaudojo 4% savivaldybių gyventojų (naudojosi bent viena iš analizuojamų paslaugų). Dar 3% respondentų teigė, jog šiomis paslaugomis naudojasi jų šeimos nariai.

Visomis e-paslaugomis naudojasi ne daugiau kaip 2% savivaldybių gyventojų. Esant tokiai mažai vartotojų daliai, detalesnė kiekvienos e-paslaugos analizė netenka prasmės. Imtys per mažos, jog galima būtų kalbėti apie reikšmingus skirtumus ar pokyčius.

Naudojimasis savivaldybės internetu teikiamomis su asmens turto/nuosavybės tvarkymu, administravimu susijusiomis paslaugomis (per pastaruosius 12 mėn.)

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018



9.3. E-paslaugų, susijusių su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žinomumas ir naudojimasis jomis

- Pusė savivaldybių gyventojų žino apie e-paslaugas, susijusias su galimybe gyventojams teikti tam tikras paslaugas -

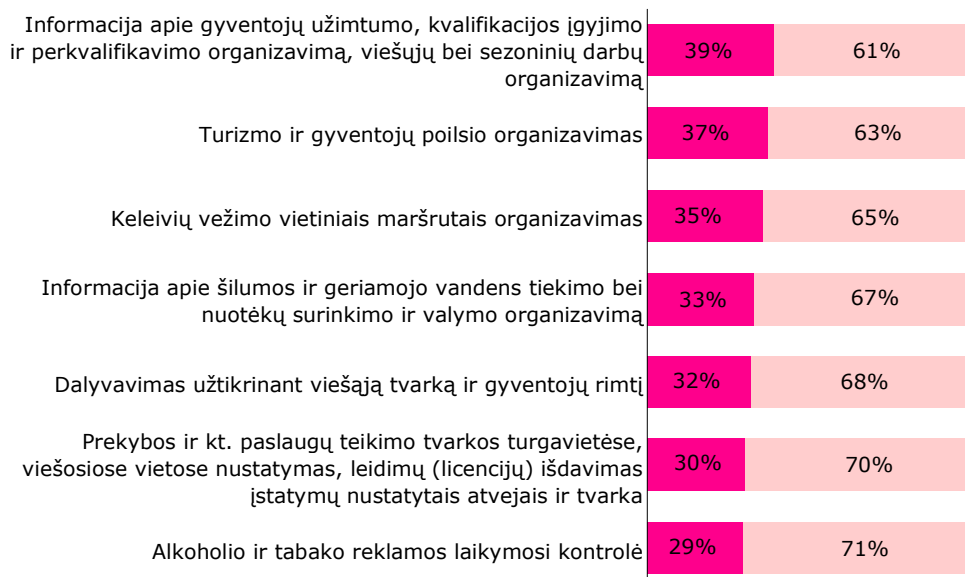
Apie e-paslaugas, susijusias su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žino 51%² savivaldybių gyventojų. Taigi, šios paslaugos yra žinomos geriau nei su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusios paslaugos, tačiau rečiau, nei su socialine asmens informacija susijusios e-paslaugos.

Kiek dažniau savivaldybių gyventojai žino apie e-paslaugas, susijusias su informacija apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo, perkvalifikavimo ar viešųjų ir sezoninių darbų organizavimu (39%) bei turizmo ir gyventojų poilsio organizavimu (37%).

Su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams susijusių e-paslaugų žinomumas

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018

■ Žino
■ Nežino



35% apklaustų gyventojų žino, jog internetu gali gauti informacijos apie keleivių vežimą vietiniais maršrutais. Apie su šilumos ir geriamojo vandens tiekimu bei nuotekų surinkimo ir valymo organizavimu susijusias e-paslaugas žino 33% savivaldybių gyventojų. Dar 32% respondentų yra informuoti apie e-paslaugas, susijusias su dalyvavimu užtikrinant gyventojų viešąją tvarką ir rimtį.

Rečiausiai savivaldybių gyventojai žino apie e-paslaugas, susijusias su prekybos ir kitu paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymu (30%) ir alkoholio ir tabako reklamos laikymosi kontrole (29%).

Apie savivaldybių e-paslaugas, susijusias su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams, dažniau žino internetu namuose, darbe ar viešojoje bibliotekoje besinaudojantys respondentai, specialistai ir tarnautojai bei mokiniai ir studentai. Tiesa, mokinių ir studentų informuotumas apie e-paslaugas, susijusias su šilumos ir geriamojo vandens tiekimu, nuotekų surinkimo ir valymo organizavimu bei prekybos ir kitu paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse ar viešosiose vietose nustatymu, nesiskiria nuo kitomis socialinėmis-demografinėmis charakteristikomis pasižyminčių respondentų grupių.

² Žino apie galimybę internetu pasinaudoti bent viena iš analizuojamų paslaugų.

Analizuojant su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams susijusių e-paslaugų žinomumo pokytį per pastaruosius metus esminių skirtumų nestebima. Tik šiek tiek sumažėjo gyventojų, žinančių, jog internetu gali gauti informaciją apie prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymą, bei leidimų išdavimą.

Su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams susijusių e-paslaugų žinomumas

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų

■ Žino

■ Nežino



2010m., n=2018

2009m., n=2025

- Su galimybe gyventojams teikti tam tikras paslaugas susijusiomis e-paslaugomis naudojasi mažiau nei dešimtadalis respondentų -

9% savivaldybių gyventojų per pastaruosius metus pasinaudojo bent viena iš analizuojamų savivaldybės internetu teikiamų paslaugų. Dar 5% teigė, jog minėtomis e-paslaugomis naudojasi kiti šeimos nariai.

Po 4% respondentų naudojami e-paslaugomis, susijusiomis su informacija apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo, perkvalifikavimo ar viešųjų ir sezoninių darbų organizavimu ir keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimu.

Su turizmo ir gyventojų poilsio organizavimu susijusiomis paslaugomis pasinaudojo 3% gyventojų.

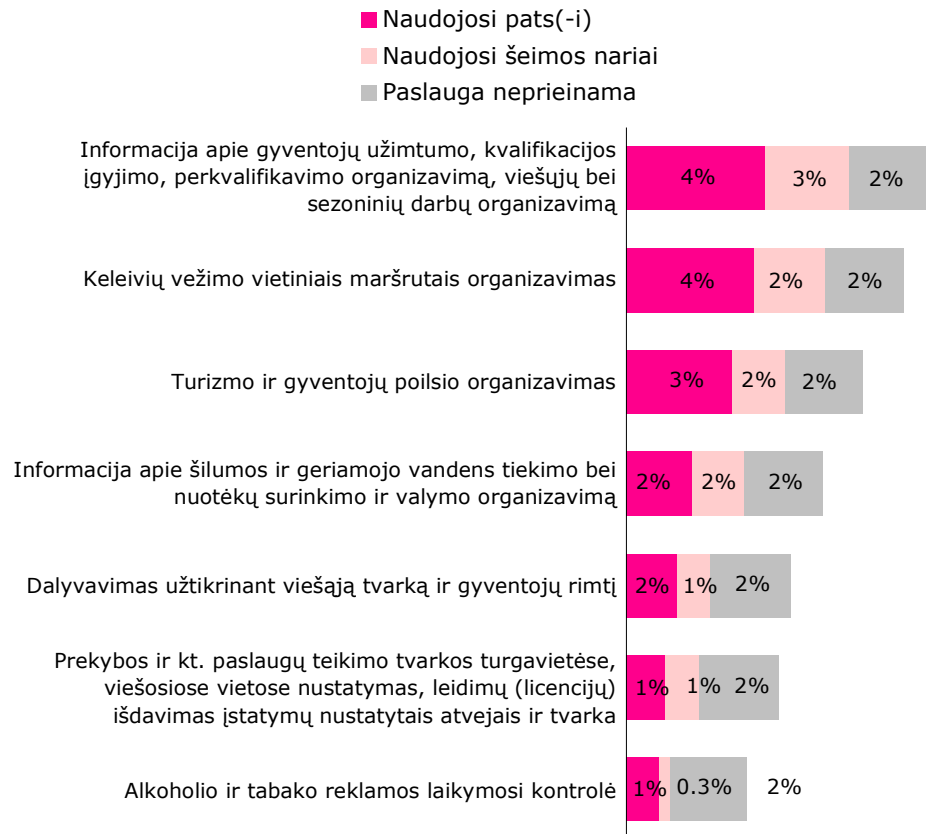
Po 2% apklaustųjų internetu naudojosi su šilumos ir geriamojo vandens tiekimu bei nuotekų surinkimo ir valymo organizavimu susijusiomis paslaugomis arba internetu domėjosi apie viešosios tvarkos ir rimties užtikrinimą.

Santykinai mažiausiai savivaldybių gyventojų naudojami e-paslaugomis, susijusiomis su prekybos ir kitu paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymu bei alkoholio ir tabako reklamos laikymosi kontrole.

Analizuojamomis e-paslaugomis dažniau naudojasi internetą namuose arba darbe turintys asmenys arba juo besinaudojantieji viešojoje bibliotekoje, specialistai, tarnautojai, mokiniai ir studentai. Svarbu atkreipti dėmesį, jog bedarbiai dažniau nei kitos socialinės respondentų grupės, internete dažniau ieško informacijos apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo organizavimą, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimą.

Naudojimas savivaldybės internetu teikiamomis tam tikromis paslaugomis (per pastaruosius 12 mėn.)

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018

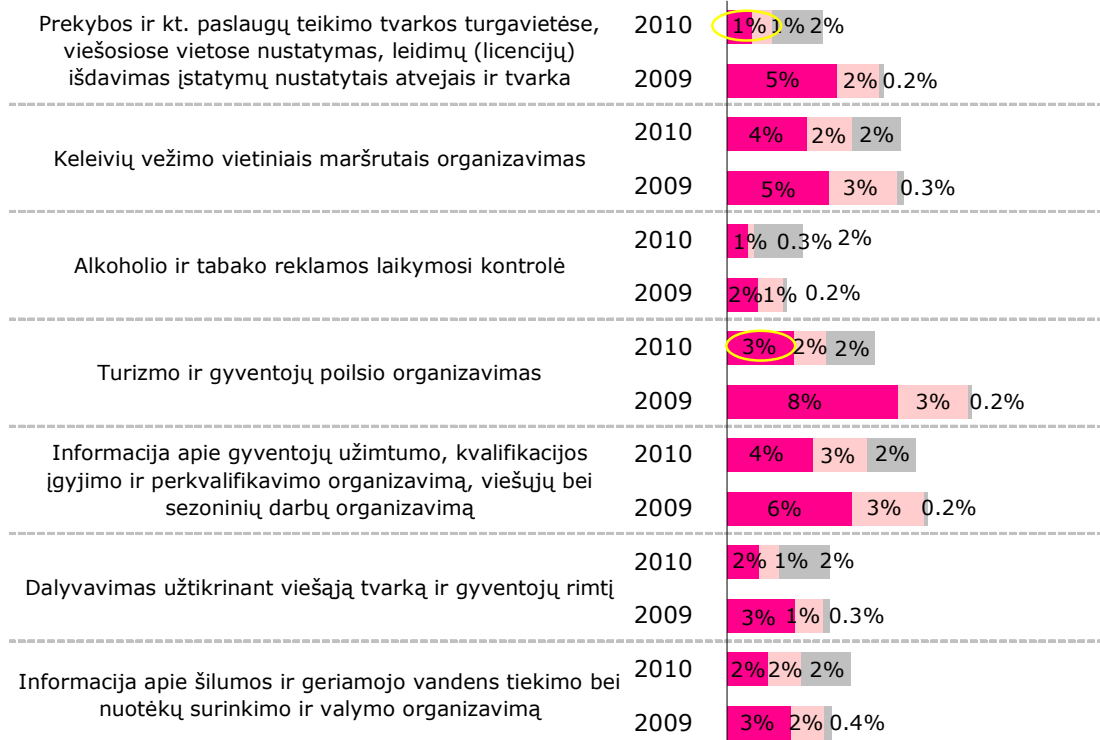


Lyginant su pernai metais, šiemet kiek mažiau savivaldybių gyventojų naudojami su prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse ir kitose viešose vietose nustatymu bei turizmo ir gyventojų poilsio organizavimu susijusiomis paslaugomis. Naudojimas kitomis savivaldybės teikiamomis e-paslaugomis iš esmės nepakitęs.

Naudojimas savivaldybės internetu teikiamomis tam tikromis paslaugomis (per pastaruosius 12 mėn.)

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų

- Naudojosi pats(-i)
- Naudojosi šeimos nariai
- Paslauga neprieinama



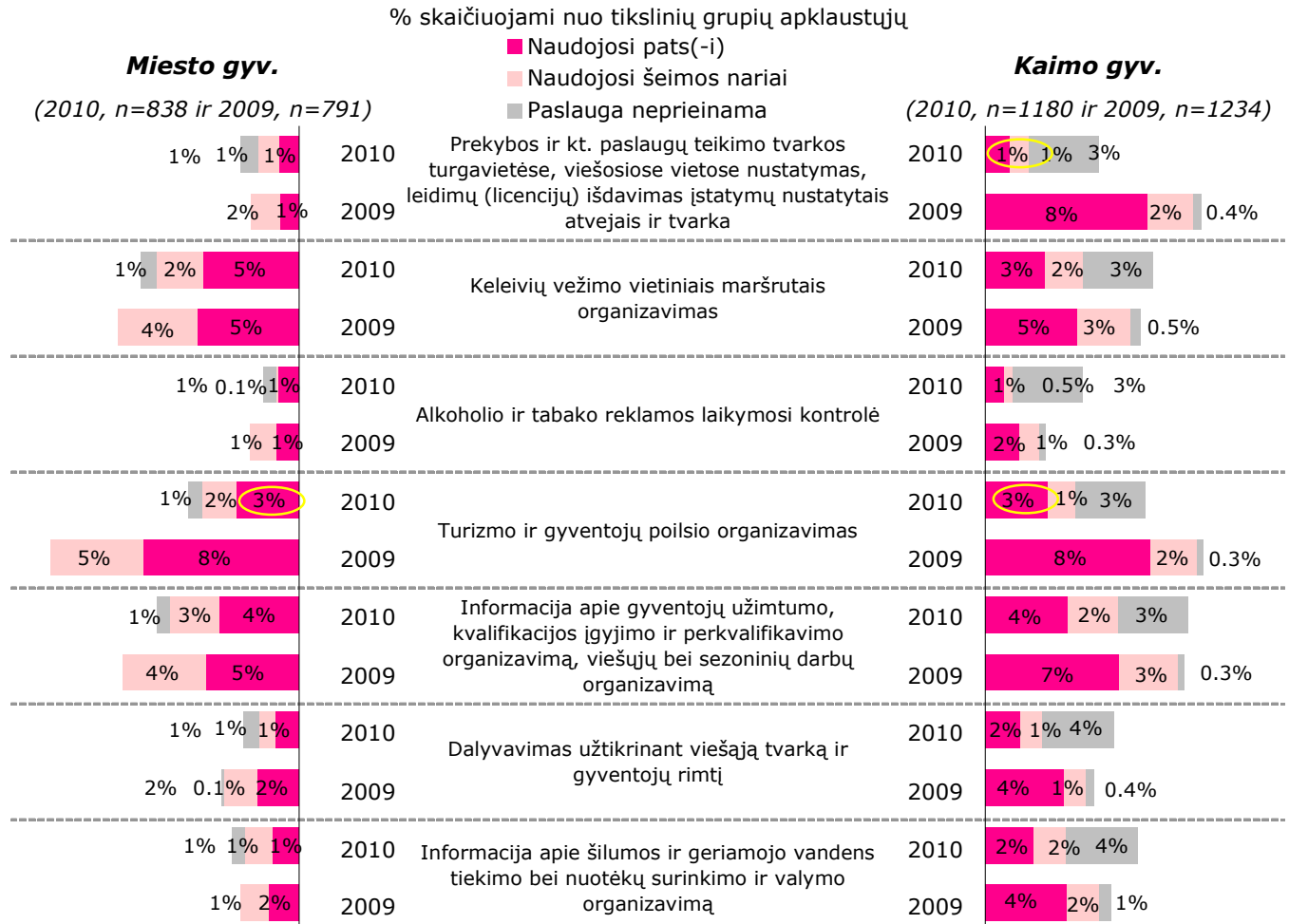
2010m., n=2018

2009m., n=2025

Naudojimasis e-paslaugomis, susijusiomis su turizmo ir gyventojų poilsio organizavimu sumažėjo tiek kaime, tiek mieste. Tuo tarpu su prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei kitose vietose nustatymu susijusiomis e-paslaugomis besinaudojančių gyventojų dalis sumažėjo tik kaime.

Naudojimasis kitomis savivaldybės teikiamomis e-paslaugomis tarp miesto ir kaimo gyventojų nesiskiria.

Naudojimasis savivaldybės internetu teikiamomis tam tikromis paslaugomis (per pastaruosius 12 mėn.)



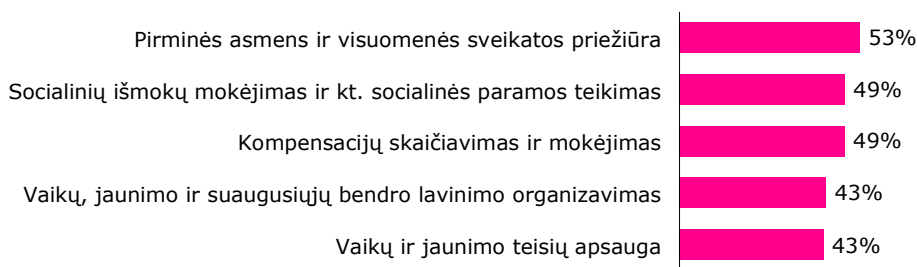
9.4. Geriausiai žinomos savivaldybių teikiamos e-paslaugos bei e-paslaugos, kuriomis dažniausiai naudojamosi

Analizuojant visas savivaldybės teikiamas e-paslaugas, pastebėta, jog su asmens socialine informacija susijusios e-paslaugos žinomos geriausiai, tuo tarpu mažiausiai savivaldybių gyventojai žino apie e-paslaugas, susijusias su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu ir administravimu.

Iš visų savivaldybės internetu teikiamų paslaugų geriausiai žinoma apie e-paslaugas, susijusias su sveikatos priežiūra, socialinių išmokų mokėjimu ar kitokios socialinės paramos teikimu, kompensacijų skaičiavimu ir mokėjimu, bendrojo lavinimo organizavimu bei vaikų ir jaunimo teisių apsauga.

Geriausiai žinomos savivaldybės teikiamos e-paslaugos

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018

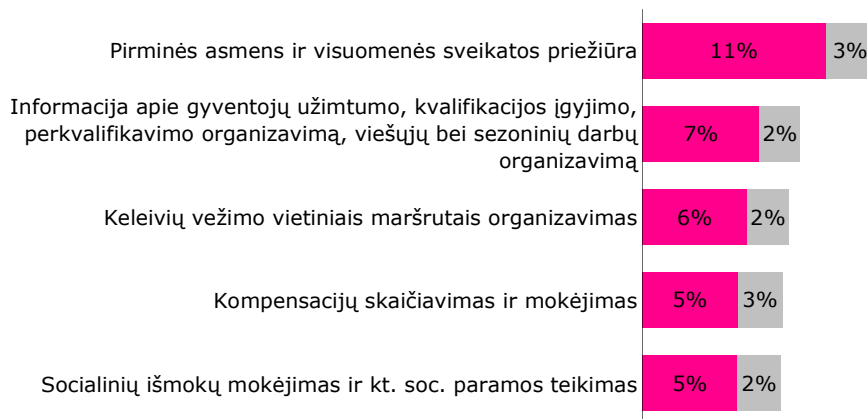


Dažniausiai savivaldybių gyventojai naudojami e-paslaugomis, susijusiomis su sveikatos priežiūra, informacija apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo, perkvalifikavimo ar sezoninių darbų organizavimu, keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimu, kompensacijų skaičiavimu ir mokėjimu bei socialinių išmokų mokėjimu. Kaip matome tarp e-paslaugų, kuriomis naudojamosi dažniausiai, yra ne vien su asmens socialine informacija susijusios e-paslaugos, bet ir e-paslaugos, susijusios su galimybe gyventojams teikti tam tikras paslaugas.

Savivaldybės teikiamos e-paslaugos, kuriomis dažniausiai naudojamosi

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=2018

- Naudojosi pats(-i) ar kiti šeimos nariai
- Paslauga neprieinama



9.5. Naudojimosi e-paslaugomis vietos

- Ketvirtadalis internetu besinaudojančių gyventojų nesinaudoja savivaldybės teikiamomis e-paslaugomis -

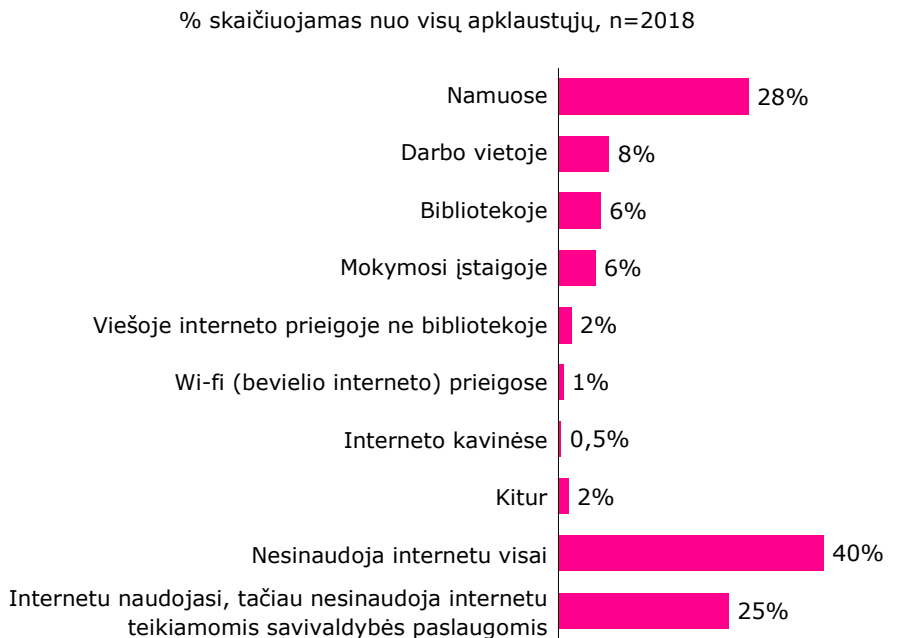
Dažniausiai e-paslaugos savivaldybių gyventojai naudojami namuose (28%). 8% respondentų internetu teikiamomis savivaldybių teikiamomis paslaugomis naudojami darbe, o po 6% bibliotekoje arba mokymo įstaigoje. Ne daugiau nei po 2% savivaldybių gyventojų e-paslaugomis naudojami viešojo interneto prieigose ne bibliotekoje, Wi-fi prieigose ar interneto kavinėse. Dar 2% respondentų nurodė e-paslaugomis besinaudojantys kitose vietose, t.y. darbo biržoje, banke, pas gimines, draugus ar pažįstamus arba naudodamiesi internetu telefonu.

25% apklaustųjų nors ir naudojami internetu, tačiau nesinaudoja savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis.

Lyginant naudojimosi e-paslaugomis vietas pagal skirtingas socialines-demografines charakteristikas stebimi tokie skirtumai:

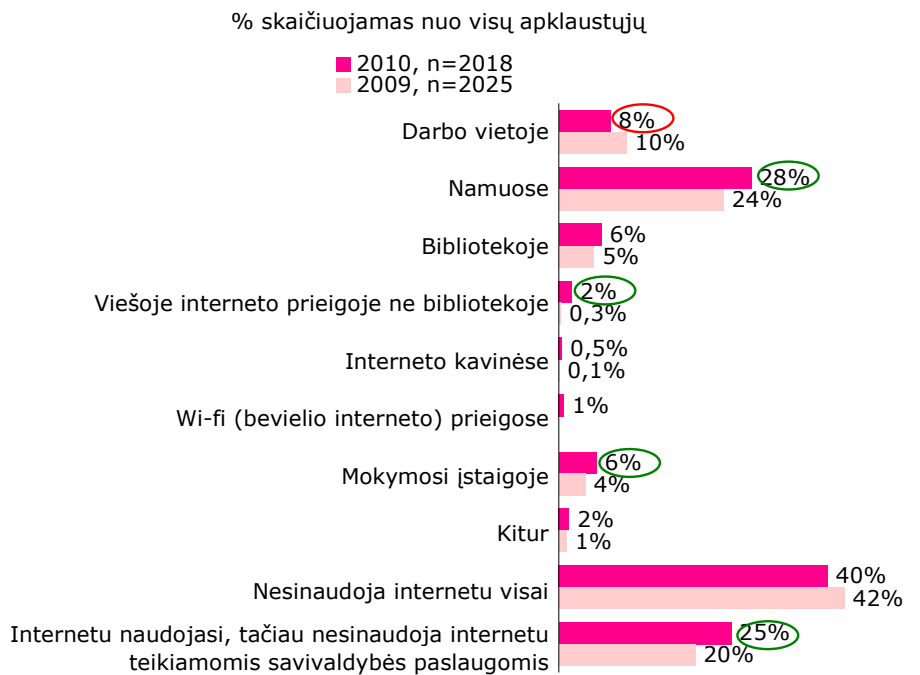
- specialistai, tarnautojai ir vadovai e-paslaugomis dažniau nei kitos socialinės grupės naudojami darbe bei namuose;
- moksleiviai ir studentai e-paslaugomis dažniau naudojami bibliotekoje bei namuose;
- socialinei atskirčiai priskiriamos grupės (bedarbiai, pensininkai bei neįgalieji) dažniau nesinaudoja internetu.

Vietos, kur naudojami teikiamomis internetu savivaldybės paslaugomis



Pastaraisiais metais padaugėjo savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis besinaudojančių namuose, viešoje interneto prieigoje ne bibliotekoje bei mokymo įstaigoje besinaudojančių savivaldybių gyventojų. Taip pat išaugo internetu besinaudojančių, tačiau nesinaudojančių e-paslaugomis žmonių. Be to, lyginant su pernai metais dėl išaugusio nedarbo sumažėjo e-paslaugomis darbe galinčių naudotis respondentų.

Vietos, kur naudojasi teikiamomis internetu savivaldybės paslaugomis



- Mieste padaugėjo gyventojų, savivaldybės teikiamomis e-paslaugomis besinaudojančių viešoje interneto prieigoje bibliotekoje -

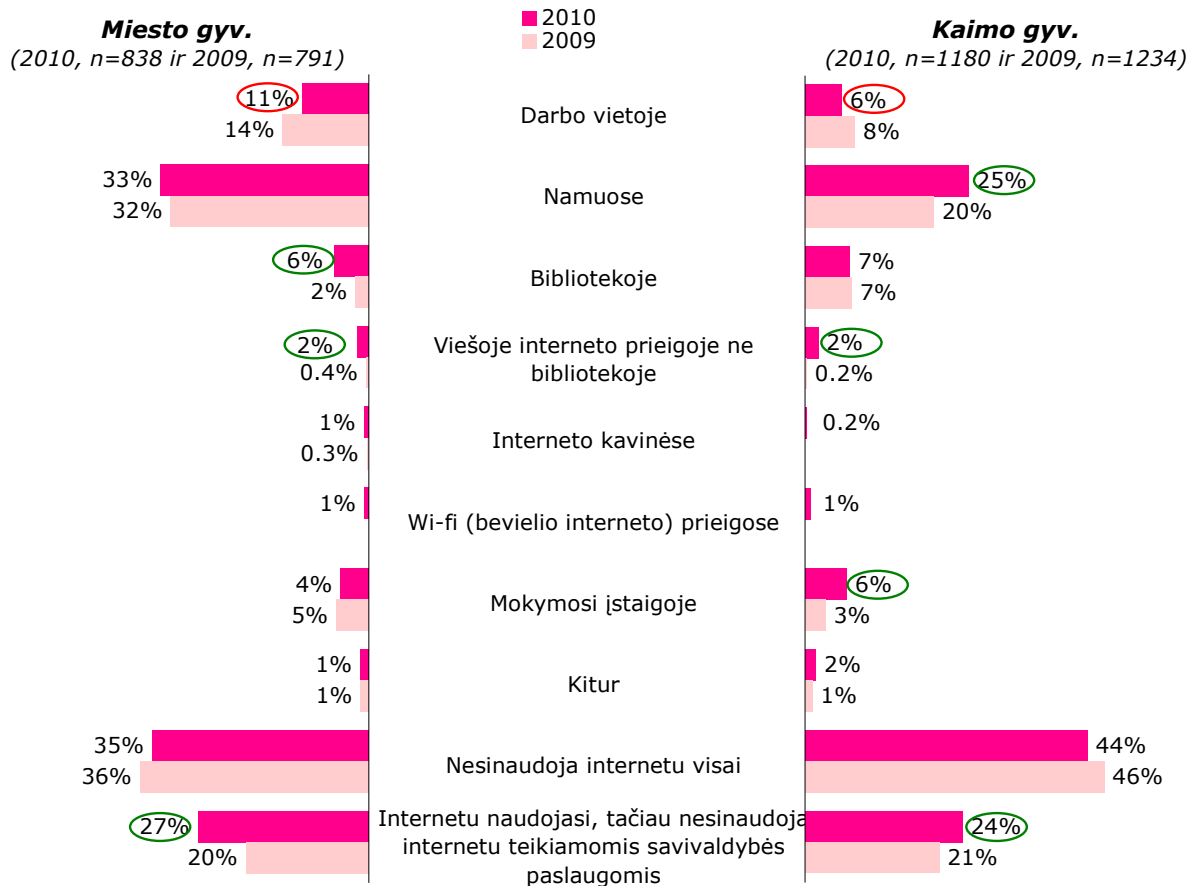
Mieste savivaldybės teikiamomis e-paslaugomis kiek dažniau nei kaime naudojamos namuose ar darbo vietose, tuo tarpu kaimo gyventojai apskritai rečiau naudojasi internetu.

Pastaraisiais metais mieste išaugo naudojimas e-paslaugomis bibliotekoje bei kitose viešose interneto prieigose. Kaime per pastaruosius metus išaugo e-paslaugomis namuose, mokymo įstaigose bei viešose interneto prieigose ne bibliotekoje besinaudojančių gyventojų.

per pastaruosius metus tiek mieste, tiek kaime paaugo interneto prieigą Turinčių, tačiau nesinaudojančių e-paslaugomis gyventojų dalis ir sumažėjo naudojimas e-paslaugomis darbe.

Vietos, kur naudojasi teikiamomis internetu savivaldybės paslaugomis

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



10. Išvados ir apibendrinimai

Naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis ir jų vertinimas

Dažniausiai gyventojai naudojami savivaldybės teikiamomis aplinkosaugos paslaugomis. Tačiau šios paslaugos iš kitų išsiskiria tuo, jog jos vartotojui teikiamos nepriklausomai nuo jo apsisprendimo. Tarp aktyvaus, sąmoningo vartotojo apsisprendimo reikalaujančių paslaugų dažniausiai naudojamos kultūros, laisvalaikio bei švietimo paslaugomis. Šios paslaugos labiausiai atitinka gyventojų poreikius – yra geriausiai vertinamos. Pastaraisiais metais augo pasitenkinimas beveik visomis savivaldybių teikiamomis paslaugomis.

Viešųjų bibliotekų teikiamomis paslaugomis naudojami 41% savivaldybių gyventojų. Iš visų su kultūra ir laisvalaikio susijusių paslaugų labiausiai gyventojai (įvertinę paslaugas) patenkinti viešųjų bibliotekų teikiamomis paslaugomis. Jei paskirstant kultūros ir laisvalaikio paslaugoms skirtas lėšas sprendžiamajį balsą turėtų gyventojai, viešosios bibliotekos gautų ketvirtį viso biudžeto.

Bendravimas su vietos savivaldybe

Sunkmečiu gyventojai aktyviau bendrauja su vietos savivaldybėmis: ne tik daugėja į vietos savivaldybę besikreipiančių gyventojų, bet ir intensyvėja jų bendravimo dažnis. Paprastai į vietos savivaldybę kreipiamasi dėl konkrečių paslaugų. Beveik visais atvejais į savivaldybę kreipiamasi asmeniškai, o alternatyvios susisiekiimo priemonės (telefonu, internetu ar pan.) yra nepklaudios.

Naudojimasis internetu

Didžioji dauguma savivaldybių gyventojų yra aktyvūs interneto vartotojai. Tuo tarpu socialiai labiau pažeidžiamos gyventojų grupės - bedarbiai, pensininkai bei neįgalieji – turi mažesnes galimybes naudotis internetu. Biblioteka yra viena iš alternatyvių interneto prieigos vietų, galinčių pagelbėti šiems žmonėms. Šiuo metu bibliotekoje internetu naudojasi daugiau nei kas dešimtas savivaldybių gyventojas ir šių paslaugų vartotojų skaičius auga.

Savivaldybių teikiamos e-paslaugos

Savivaldybių internetu teikiamomis paslaugomis naudojami tik nedidelė gyventojų dalis. Savivaldybių interneto svetainėse lankosi arba e-paslaugomis naudojami apie dešimtadalis gyventojų.

Geriausiai žinomos bei dažniausiai naudojamos su asmens socialine informacija susijusiomis e-paslaugomis. Su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu ir administravimu susijusios savivaldybės teikiamos e-paslaugos žinomos rečiau ir jomis naudojasi mažiausia gyventojų dalis.

Viešosios bibliotekos prisideda prie bendro savivaldybių teikiamų e-paslaugų žinomumo bei naudojimosi jomis – asmenys, besinaudojantys vieša interneto prieiga bibliotekoje, savivaldybės teikiamas e-paslaugas žino geriau ir dažniau jomis naudojasi. Be to, pastaraisiais metais daugėja e-paslaugomis miestų bibliotekose besinaudojančių savivaldybių gyventojų.