



LIETUVOS NACIONALINĖ MARTYNO  
MAŽVYDO BIBLIOTEKA



RIGHT WAY TO FIND THE ANSWER



Bibliotekos pažangai

## PROJEKTO „BIBLIOTEKOS PAŽANGAI“

Lietuvos rajonų savivaldybių gyventojų apklausa

*(13 instrumentas)*

**UŽSAKOVAS:**

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

**ATLIKĖJAS:**

**UAB „RAIT“**

Naugarduko g. 68B, Vilnius

Tel: +370 5 2691247

Faks: +370 5 2691248

El. paštas: [info@rait.lt](mailto:info@rait.lt)

**ATASKAITĄ RENGĖ:**

Projekto vadovas: Gintaras Šumskas

Projektų vadovo asistentė: Lina Matonytė

Vilnius

2011 m.

## TURINYS

ii. Santrauka .....	3
1. Tyrimo pristatymas .....	9
1.1 Lietuvos rajonų savivaldybių gyventojų apklausa .....	9
1.1.1 Tikslai ir uždaviniai .....	9
1.1.2 Poveikio matavimo rodikliai.....	9
1.1.3 Tyrimo metodologija.....	9
1.2 Metodologinės pastabos.....	10
1.3 Apklaustųjų demografiniai bruožai .....	11
2. Savivaldybės teikiamos paslaugos ir jų vertinimai.....	12
2.1 Naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis .....	12
2.2 Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis paslaugomis .....	14
2.3 Parama savivaldybės teikiamoms paslaugoms .....	17
3. Savivaldybės institucijų teikiamos kultūros ir laisvalaikio paslaugos .....	20
3.1 Naudojimasis savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis .....	20
3.2 Pasitenkinimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis.....	23
3.3 Parama savivaldybės teikiamoms kultūros ir laisvalaikio paslaugoms .....	25
4. Kontaktai su vietos savivaldos institucijomis.....	27
4.1 Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnumas .....	27
4.2 Kreipimosi į vietos savivaldybę priežastys.....	29
4.3 Kreipimosi į vietos savivaldybę būdai.....	30
4.4 Aptarnavimo kokybės vertinimas.....	32
4.5 Savivaldybių interneto svetainių lankomumas.....	34
4.6 Naudojimasis savivaldybės e-demokratijos paslaugomis .....	35
5. Viešosios e - paslaugos .....	37
5.1 E-paslaugų, susijusių su asmens socialine situacija, žinomumas ir naudojimasis jomis .....	39
5.2 E-paslaugų, susijusių su asmens turto/ nuosavybės tvarkymu, žinomumas ir naudojimasis jomis .....	44
5.3 E-paslaugų, susijusių su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žinomumas ir naudojimasis jomis.....	49
5.4 Naudojimosis e-paslaugomis vietos.....	54
6. Naudojimasis internetu .....	57
6.1 Interneto skvarba .....	57
6.2 Naudojimosis internetu vietos.....	59
6.3 Naudojimosis internetu intensyvumas .....	62
7. Rezultatų apibendrinimas pagal poveikio priežiūros rodiklius.....	64
Priedas A. Tyrimo klausimynas .....	66
Priedas B. Atsakymų sklaida savivaldybėse.....	77

## ii. Santrauka

Lietuvos 5 rajonų savivaldybių (Kėdainių, Kupiškio, Prienų, Ukmergės ir Šilalės) rajonų gyventojų apklausa (13 instrumentas) yra sudėtinė projekto „Bibliotekos pažangai“, įgyvendinamo Lietuvos Respublikos kultūros ministerijos, Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos ir Bilo ir Melindos Geitsų fondo, poveikio vertinimo dalis.

### *Tikslai ir uždaviniai*

Pagrindiniai Lietuvos rajonų savivaldybių gyventojų apklausos (13 instrumentas) tyrimo tikslai – ištirti tikslinių savivaldybių gyventojų nuomonę apie savivaldos ir kitų viešųjų institucijų teikiamas paslaugas, interneto ir e – valdžios paslaugų paplitimą ir vertinimus. Tyrimo uždaviniai:

- Išanalizuoti savivaldybių teikiamų paslaugų populiarumą ir naudojimosi paslaugomis dažnumą;
- Ištirti gyventojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis;
- Pamatuoti bendrą gyventojų kreipimąsi į savivaldos institucijas dažnumą ir būdus;
- Ištirti respondentų naudojimąsi e – valdžios teikiamomis galimybėmis naudotis su asmens socialine situacija, nuosavybe ir ekonomine veikla susijusios paslaugomis;
- Išanalizuoti interneto paplitimą ir naudojimą įvairiems tikslams.

### **Tyrimo metodologija**

Tikslinė grupė: nuolatiniai Kėdainių, Kupiškio, Prienų, Ukmergės ir Šilalės rajonų savivaldybių 15 – 74 m. gyventojai. Tyrimo imtis: visa tyrimo imtis – 2000 respondentų. Rezultatai (visai imčiai) analizuojami su 95% patikimumu ir +/- 2% statistine paklaida. Pagal tyrimų specifikaciją imtis buvo formuota 5 savivaldybėse po 400 respondentų (atskirose savivaldybėse rezultatai bus analizuojami 95% patikimumu ir +/- 4,9% statistine paklaida). Apklausa atlikta tiesioginio interviu būdu, naudojant struktūruotą klausimyną.

### **Savivaldybės teikiamos paslaugos ir jų vertinimai**

#### *Naudojimas savivaldybės teikiamomis paslaugomis*

2011 m. savivaldybių tyrimo rezultatai rodo, kad savivaldybės teikiamomis paslaugomis naudojasi dauguma gyventojų. Viena iš populiariausių savivaldybės paslaugų - aplinkosaugos (aplinkotvarkos) paslaugos (94%). Kas antras apklaustasis minėjo, kad naudojasi viešojo transporto paslaugomis (56%) bei kultūros ir laisvalaikio paslaugomis (54%).

2009 - 2011 m. apklausų rezultatų palyginimas atskleidžia, kad 2011 metais išaugo savivaldybių gyventojų naudojimas aplinkosaugos paslaugomis (nuo 88% 2009 ir 2010 m. iki 94% - 2011 m.), viešojo transporto (59% - 2009, 52% - 2010 m., 56% - 2011 m.), sporto paslaugomis (34% - 2009, 24% - 2010 m., 33% - 2011 m.).

2011 m. tyrimo duomenimis, aplinkosaugos (97% mieste ir 91% kaime) ir sporto (39% mieste ir 28% kaime) paslaugomis naudojasi daugiau miestų gyventojų, o socialine parama – daugiau kaimų gyventojų (27% mieste ir 35% kaime).

#### *Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis paslaugomis*

2011 m. savivaldybių gyventojų nuomonės tyrimo duomenimis, savivaldybės teikiamoms paslaugų vertinimas yra gana palankus. Labiausiai gyventojus tenkina kultūros ir laisvalaikio, sporto, aplinkosaugos ir švietimo paslaugos. Mažiausiai savivaldybių gyventojai yra patenkinti būsto ir socialinėmis paslaugomis. 15-24 metų jaunimas palankiau nei kitos socialinės grupės vertino viešojo transporto, sporto ir švietimo paslaugas.

Kaimo ir miesto vietovėse savivaldybių teikiamų paslaugų vertinimas statistiškai reikšmingai nesiskiria.

### *Parama savivaldybės teikiamoms paslaugoms*

Hipotetinėje savivaldybių paslaugų finansavimo situacijoje (prašoma pasakyti, kaip respondentai skirstytų 100 litų biudžetą savivaldybės teikiamoms paslaugoms), tirtų savivaldybių gyventojai daugiausia lėšų skirtų švietimui (21,8 Lt), socialinei paramai (19,3 Lt), aplinkosaugos paslaugoms (13,9 Lt), kultūrai ir laisvalaikiui (12,7 Lt), sporto paslaugoms (11,1 Lt), viešojo transporto paslaugoms (11,0 Lt). Mažiausiai gyventojai linkę skirti būsto paslaugoms (6,8 Lt).

Lyginamojoje laiko perspektyvoje, paramos preferencijos įvairioms savivaldybės teikiamoms paslaugoms išlieka panašios, išskyrus 2011 m. sumažėjusį norą remti kultūrą (13,6 Lt. 2009 m., 15 Lt. – 2010 m. ir 12,7 Lt. – 2011 m.). Miesto ir kaimo respondentų paramos paskirstymas savivaldybės kuruojamoms sritims iš esmės nesiskiria. Miesto gyventojai daugiau lėšų skirtų švietimo paslaugoms, o kaimo gyventojai - viešojo transporto paslaugoms.

### **Savivaldybės institucijų teikiamos kultūros ir laisvalaikio paslaugos**

#### *Naudojimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis*

2011 m. savivaldybių gyventojų nuomonės tyrimo duomenimis, respondentai gana retai naudojami kultūros ir laisvalaikio paslaugomis. Bibliotekų lankomumas yra pats aukščiausias – 5% respondentų lankosi bent kartą per savaitę, o 12% - bent 1 – 2 kartus per mėnesį (plg. antroje pagal populiarumą vietoje esančiuose laisvalaikio ir kultūros centruose kas savaitę lankosi 2%, bent 1 – 2 kartus per mėnesį – 6% respondentų).

Savivaldybių teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų populiarumas 2009 - 2011 m. beveik nekito. Vienintelis pastebimas (neigiamas) pokytis – sumažėjęs kultūros paveldo objektų lankomumas (2009 m. bent 2 – 3 kartus per pusmetį kultūros paveldo objektus lankė 18% respondentų, 2010 m. – 12%, o 2011 m. – 8% respondentų. Padidėjo respondentų, bent 2 – 3 kartus per pusmetį apsilankiusių bibliotekoje (nuo 14% 2009 metais iki 20% 2011 m. (12% 2010 m.).

Viešosios bibliotekos paslaugos kaimo ir miesto vietovių gyventojams yra vienodai svarbios ir aktualios. Miestų gyventojai yra aktyvesni visų sričių laisvalaikio ir kultūros paslaugų vartotojai. Viešosios bibliotekos paslaugos yra ta sritis, kuria miesto ir kaimo respondentai naudojami vienodai aktyviai.

#### *Pasitenkinimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis*

2011 m. tyrime dalyvavusių savivaldybių gyventojai yra patenkinti savivaldybių teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis. Labiausiai juos tenkina viešųjų bibliotekų (77%) ir kultūros centrų, laisvalaikio salių darbas (76%).

Kaimo gyventojai, lyginant su miesto gyventojais palankiau vertina viešosios bibliotekos paslaugas.

Lyginamoju 2009 - 2011 metų laikotarpiu išaugo pasitenkinimas viešųjų bibliotekų paslaugomis (nuo 67% patenkintų ir greičiau patenkintų 2010 m. iki 77% patenkintų ir greičiau patenkintų 2011 m. (2009 m. tokių buvo 76%)).

Miesto gyventojai labiau patenkinti muziejų ar galerijų, kultūros centrų, laisvalaikio salių paslaugas. Daugiau kaimo gyventojų yra patenkinti viešųjų bibliotekų teikiamomis paslaugomis (atitinkamai 75% mieste ir 79% kaime).

#### *Parama savivaldybės teikiamoms kultūros ir laisvalaikio paslaugoms*

Hipotetinėje savivaldybių teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimo situacijoje (prašoma pasakyti, kaip respondentai paskirstytų 100 litų biudžetą savivaldybės teikiamoms paslaugoms), daugiau nei trečdalis (36,2 Lt) lėšų būtų skiriama kultūros centrams ir laisvalaikio salėms, daugiau nei ketvirtadalį (28,4 Lt) lėšų gyventojai skirtų viešosioms bibliotekoms.

2011 metais išaugo gyventojų dalis, kuri skirtų daugiau lėšų viešoms bibliotekoms bei kultūros centrams ir laisvalaikio salėms (36,2 Lt. – 2011 m. ir 32,7 Lt. – 2010 m. 2009 metais ši suma buvo dar aukštesnė – 37,7 Lt.).

Statistiškai reikšmingų skirtumų tarp kaimo ir miesto gyventojų atsakymų paskirstant lėšas nenustatyta.

## **Kontaktai su vietos savivaldos institucijomis**

### *Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnumas*

2011 m. atlikto savivaldybių tyrimo duomenimis, per paskutinius 12 mėnesių į vietos savivaldybes kreipėsi 43% gyventojų.

2009 - 2011 m. lyginamuoju laikotarpiu kreipimosi į vietos savivaldybes tendencijos statistiškai reikšmingai nekito. Į savivaldos institucijas kreipiasi didesnė dalis kaimo respondentų, lyginant su miesto gyventojais (2011 m. duomenimis miestuose nei karto nesikreipė 60%, kaimuose – 53% respondentų).

### *Kreipimosi į vietos savivaldybę priežastys*

Iš asmenų per paskutinius metus sprendusių klausimus savivaldybėje, kas antras (50%) gyventojas, paskutinį kartą į savivaldybę kreipėsi dėl konkrečios paslaugos. 29% besikreipusiųjų į savivaldybę prašė pagalbos, patarimo ar informacijos.

Lyginant su 2009 – 2010 m., 2011 metais padaugėjo gyventojų, kurie paskutinį kartą kreipėsi į savivaldybę prašyti pagalbos, patarimo ar informacijos (29% - 2011 m. ir 22% - 2010 m. (29% 2009 m.). Tuo pačiu nuo 58% 2009 metais iki 50% 2011 metais sumažėjo gyventojų, kurie kreipėsi dėl konkrečios paslaugos į vietos savivaldybę.

2011 m. tyrimo duomenimis, miesto ir kaimo gyventojų kreipimosi į savivaldybę priežastys skiriasi. Daugiau nei pusė kaimo gyventojų (52%) kreipėsi į savivaldybę dėl konkrečios paslaugos (tarp miesto gyventojų tokių buvo 47%). Miesto gyventojai daugiau negu kaimo kreipėsi prašydami pagalbos, patarimo ar informacijos (32% - mieste ir 27% - kaime).

### *Kreipimosi į vietos savivaldybę būdai*

Pagrindinis bendravimo su vietos savivaldybėmis kanalas – asmenis vizitas.

Tyrimo rezultatai atskleidžia, kad paprastai į vietos savivaldybę gyventojai kreipiasi asmeniškai (92%). Antras pagal populiarumą kreipimosi būdas – telefonu, tačiau juo per pastaruosius 12 mėnesių kreipėsi vos 6% gyventojų. Kitais būdais į savivaldybes kreipėsi pavieniai respondentai.

Lyginamojoje laiko perspektyvoje 2009 – 2011 m. bendravimo su savivaldybėmis būdai nesikeitė.

Kaimo ir miesto gyventojų bendravimo su savivaldybėmis kanalai taip pat nesiskiria – pirmenybė teikiama asmeniniam bendravimui.

### *Aptarnavimo kokybės vertinimas*

2011 m. savivaldybių gyventojų nuomonės tyrimo duomenimis, 58% besikreipusiųjų į savivaldybę aptarnavimo kokybę, asmeniškai apsilankius savivaldybėje, įvertino gerai, 30% respondentų – vidutiniškai.

Kaip ir aptarnavimo kokybės vertinimuose, savivaldybių teikiamų paslaugų kokybę kaimo gyventojai vertina palankiau nei miesto gyventojai.

### *Savivaldybių interneto svetainių lankomumas*

2011 m. apklaustųjų savivaldybių gyventojai nėra aktyvūs savivaldybės ir jai pavaldžių institucijų interneto svetainių lankytojai. Tie kurie lankosi savivaldybės interneto svetainėse apskritai, paprastai lankosi ne vienoje, bet keliuose savivaldybės svetainėse. Daugiausia gyventojų lankosi savivaldybės interneto svetainėje (18%). Kiek mažiau respondentų 6 mėnesių laikotarpiu lankėsi viešosios bibliotekos interneto svetainėje (9%), kitos savivaldybės įstaigos interneto svetainėje (6%), muziejaus ar galerijos interneto svetainėje (5%).

Lyginamuoju 2009 - 2011 metų laikotarpiu lankymasis savivaldybės interneto svetainėse nepakito.

Savivaldybės interneto svetainė per paskutinius pusę metų daugiau naudojosi miesto gyventojai (21% - mieste ir 15% - kaime). Naudojimasis kitomis savivaldybės institucijų svetainėmis tarp miesto ir kaimo gyventojų yra panašus.

## *Naudojimas savivaldybės e-demokratijos paslaugomis*

Per pastaruosius 12 mėnesių bent viena iš savivaldybės e. demokratijos paslaugų naudojami 19% gyventojų: domėjosi savivaldybės interneto svetainėje apie vykstančius renginius, įvykius, skaitė naujienas ir pan. (17%), taip pat skaitė savivaldybės teisės aktus internete (8%).

Lyginant miesto ir kaimo gyventojų naudojamą savivaldybės e. demokratijos paslaugomis, pastebima, jog šios paslaugos populiarnesnės tarp miestiečių (22%) nei kaimo gyventojų (16%). Tam įtakos turi didesnė interneto skvarba mieste, o kadangi kaime internetu naudojama mažiau, atitinkamai mažesnis ir minėtų interneto svetainių populiarumas.

## **Viešosios e - paslaugos**

Apibendrinus e – paslaugų žinomumą, per 2009 – 2011 m. atskirų sričių žinomumas išliko gana pastovus. Daugiausiai žinomos su asmens socialine situacija susijusios paslaugos (apie 60% žino bent vieną paslaugą). Miestuose visų rūšių paslaugų žinomumas yra vidutiniškai aukštesnis.

Naudojimas e – paslaugomis yra gana žemas – siekia tik 12 – 14 procentų (naudojami bent viena paslauga). Per 2009 – 2011 m. žinomumas beveik nekito. Naudojimas paslaugomis kaime ir mieste nesiskiria.

## *E-paslaugų, susijusių su asmens socialine situacija, žinomumas ir naudojimas jomis*

2011 m. savivaldybių gyventojų apklausos duomenimis, apie galimybę internetu gauti su asmens socialine informacija susijusias paslaugas žino 57% gyventojų.

Respondentai geriausiai žino apie galimybę internetu gauti su pirmine asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra (52%), socialinių išmokų mokėjimu ar kitos paramos teikimu (40%), civilinės būklės aktų registravimu (39%), kompensacijų skaičiavimu ir mokėjimu (38%) susijusias paslaugas.

Lyginant 2011 m. e-paslaugų, susijusių su asmens situacija, žinomumą su 2009 - 2010 metų tyrimo rezultatais, matyti, kad daugumos paslaugų žinomumas sumažėjo, išskyrus civilinės aktų registravimo ir pirminės asmens ir visuomenės sveikatos priežiūros paslaugas, kurių žinomumas liko nepakitęs.

Lyginant analizuojamų paslaugų žinomumą tarp miesto ir kaimo gyventojų, matyti, kad 2011 metais skirtumai tarp miesto ir kaimo išsilygino, t.y. tokia pati dalis ir miesto, ir kaimo gyventojų žino apie atitinkamas e-paslaugas, susijusias su asmens situacija.

Su asmens socialine situacija susijusiomis internetinėmis paslaugomis gyventojai naudojami retai. 12% savivaldybių gyventojų yra patys pasinaudoję bent viena iš analizuojamų e-paslaugų, o 15% teigė, jog e-paslaugomis naudojami jų šeimos nariai.

## *E-paslaugų, susijusių su asmens turto/ nuosavybės tvarkymu, žinomumas ir naudojimas jomis*

E-paslaugos, susijusios su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu žinomos mažiau nei su asmens socialine informacija susijusios e-paslaugos. 39% savivaldybių gyventojų žino bent vieną iš analizuojamų su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusių e-paslaugų.

Beveik trečdalis gyventojų (30%) žino, kad savo rajono savivaldybėje gali internetu naudotis statinių naudojimo priežiūros paslaugomis, gauti leidimus statybos darbams pagal kompetenciją, 28% žino apie aplinkos kokybės gerinimo ir apsaugos bei savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymo, naudojimo ir disponavimo juo patikėjimo teise paslaugas.

Lyginant 2009 ir 2011 m. tyrimų rezultatus, matyti, kad bendras paslaugų, susijusių su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu, administravimu, žinomumas tolydžiai mažėjo (39% - 2011 m., 44% - 2010 m., 42% - 2009 m.).

Analizuojant internetinių paslaugų, susijusių su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu, žinomumą statistiškai reikšmingų skirtumų tarp kaimo ir miesto gyventojų nėra.

Pastaraisiais metais su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusiomis paslaugomis pasinaudojo 4% savivaldybių gyventojų (naudojami bent viena iš analizuojamų paslaugų), lyginant su 2010 m. naudojimosi lygis yra išlikęs toks pat (4%) ir reikšmingai sumažėjęs lyginant su 2009 m. (7%). 2011 m. dar 6% respondentų teigė, jog šiomis paslaugomis naudojami jų šeimos nariai.

## *E-paslaugų, susijusių su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žinomumas ir naudojimas jomis*

Apie interneto išteklius, susijusius su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žino 44% savivaldybių gyventojų. Savivaldybių gyventojai geriau žino apie e-paslaugas, susijusias su informacija apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo, perkvalifikavimo ar viešųjų ir sezoninių darbų organizavimu (35%) bei prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymu (33%).

Analizuojant su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams susijusių e-paslaugų žinomumo pokytį per 2009 - 2011 metus, esminių skirtumų nepastebima.

Miesto ir kaimo gyventojai beveik apie visas e-paslaugas, susijusias su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams, žino panašiai, išskyrus paslaugas, susijusias su keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimu (mieste – 34%, kaime – 29%), alkoholio ir tabako reklamos laikymosi kontrole (mieste – 30%, kaime – 26%) bei dalyvavimu užtikrinant viešąją tvarką ir gyventojų rimtį (mieste – 34%, kaime – 28%) – apie šias e-paslaugas miesto gyventojai yra labiau informuoti nei kaimo gyventojai.

### **Naudojimosi e-paslaugomis vietos**

E-paslaugomis savivaldybių gyventojai paprastai naudojami namuose (35%). 10% respondentų internetu teikiamomis savivaldybių teikiamomis paslaugomis naudojami darbe, 6% – bibliotekoje, 5% – mokymo įstaigoje. Ne daugiau nei po 1% savivaldybių gyventojų e-paslaugomis naudojami viešojo interneto priegose ne bibliotekoje, interneto kavinėse ar Wi-fi priegose. 28% apklaustųjų nors ir naudojami internetu, tačiau nesinaudoja savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis.

Lyginant pastarųjų trejų metų (2009-2011 m.) tyrimų duomenis, matyti, kad namuose besinaudojančių savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis dalis tolygiai auga (2009 m. – 24%, 2010 m. – 28% ir 2011 m. – 35%). Darbo vietoje besinaudojančių šiomis paslaugomis dalis po kritimo 2010 metais grįžo į 2009 metų situaciją (10%).

Lyginant kaimo ir miesto gyventojų savivaldybės teikiamų e-paslaugų naudojimo ypatumus, abi grupės beveik visais kanalais naudojami vienodai, išskyrus wi-fi (bevielio interneto) priegas, kurias daugiau minėjo miesto gyventojai (mieste – 1%, kaime – 0,3%), ir biblioteką – pastarąją daugiau minėjo kaimo gyventojai (mieste – 4%, kaime – 8%). Didesnis skaičius miesto gyventojų (36%) teigė, kad internetu naudojami, tačiau nesinaudoja internetu teikiamomis savivaldybės paslaugomis (kaime – 23%).

### **Naudojimas internetu**

#### *Interneto skvarba*

2011 m. savivaldybių apklausos duomenimis, du iš trijų savivaldybių gyventojų gali internetu naudotis namuose. Darbe interneto prieigą turi 15% respondentų. 38% apklausoje dalyvavusių savivaldybių gyventojų neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe.

Socialinę atskirtį patiriančių visuomenės grupių (neįgalųjų, pensininkų ir bedarbių) galimybės naudotis internetu yra labiausiai ribotos, jie paprastai neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe.

#### *Naudojimosi internetu vietos*

Tarp savivaldybių gyventojų populiariausia internetu naudotis namuose. Čia internetu naudojami daugiau nei pusė kalbintų respondentų (57%). Kiek daugiau nei dešimtadalis apklaustųjų internetu naudojami darbo vietoje (14%), kas dešimtas naudojami mokymo įstaigoje (10%) ir bibliotekoje (10%). Mažiausiai internetu naudojami viešose interneto priegose ne bibliotekoje (1%), WiFi priegose (1%) bei interneto kavinėse (1%). 3% respondentų teigė, jog internetu naudojami kitose vietose (pas draugus, kaimynus, gimines, darbo biržoje). 37% savivaldybių gyventojų apskritai nesinaudoja internetu.

Per pastaruosius metus padidėjo interneto vartotojų dalis, kuri didėja besinaudojančių internetu namuose sąskaita (2009 m. – 46%, 2011 m. – 57%). Besinaudojančių internetu ir mokymo įstaigoje proporcijos nekito.

Analogiška situacija ir kalbant apie pagrindinę vietą interneto naudojimui – ryškus augimas interneto naudojimo namuose (2009 m. – 42%, 2011 m. – 53%).

Lyginant naudojimosi internetu vietas kaime ir mieste, pastebima, jog vieša interneto prieiga bibliotekoje populiarsnė tarp kaimo gyventojų (mieste – 8%, kaime – 12%). Savo ruožtu mieste labiau įprasta internetu naudotis darbo vietoje (mieste – 18%, kaime – 11%), namuose (mieste – 66%, kaime – 51%) ar wi-fi (bevielio interneto) prieigose (mieste – 2%, kaime – 0,3%). Tačiau kaime vis dar išlieka didesnė dalis nei mieste nesinaudojančiųjų internetu apskritai (mieste – 29%, kaime – 43%).

#### *Naudojimosi internetu intensyvumas*

Du trečdaliai (68%) internetu besinaudojančių savivaldybių gyventojų internetu naudojami kiekvieną dieną. Dar 19% apklaustųjų teigė internetu besinaudojantys keletą kartų per savaitę. 9% respondentų internetu naudojami kartą per savaitę ar rečiau.

Pastaraisiais metais padaugėjo aktyviai internetu besinaudojančiųjų (2009 m. – 63%, 2011 m. – 68%) ir sumažėjo pasyvių interneto vartotojų (2009 m. – 15%, 2011 m. – 9%). Kaimo ir miesto gyventojų analizė parodo, kad kaime ryškiau didėjo aktyvių interneto vartotojų dalis (2010 m. – 56%, 2011 m. – 56% (2009 – 61%) nei mieste (2009 m. – 67%, 2011 m. – 70%).

## 1. Tyrimo pristatymas

### 1.1 Lietuvos rajonų savivaldybių gyventojų apklausa

Lietuvos 5 rajonų savivaldybių (Kėdainių, Kupiškio, Prienų, Ukmergės ir Šilalės) rajonų gyventojų apklausa (13 instrumentas) yra sudėtinė projekto „Bibliotekos pažangai“, įgyvendinamo Lietuvos Respublikos kultūros ministerijos, Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos ir Bilo ir Melindos Geitsų fondo, poveikio vertinimo dalis.

#### 1.1.1 Tikslai ir uždaviniai

Pagrindiniai Lietuvos rajonų savivaldybių gyventojų apklausos (13 instrumentas) tyrimo tikslai – ištirti tikslinių savivaldybių gyventojų nuomonę apie savivaldos ir kitų viešųjų institucijų teikiamas paslaugas, interneto ir e – valdžios paslaugų paplitimą ir vertinimus:

- Išanalizuoti savivaldybių teikiamų paslaugų populiarumą ir naudojimosi paslaugomis dažnumą;
- Ištirti gyventojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis;
- Pamatuoti bendrą gyventojų kreipimąsi į savivaldos institucijas dažnumą ir būdus;
- Ištirti respondentų naudojimąsi e – valdžios teikiamomis galimybėmis naudotis su asmens socialine situacija, nuosavybe ir ekonomine veikla susijusios paslaugomis;
- Išanalizuoti interneto paplitimą ir naudojimą įvairiems tikslams.

#### 1.1.2 Poveikio matavimo rodikliai

Lietuvos rajonų savivaldybių gyventojų apklausa matuojami rodikliai:

<b>3. Pagerėję viešų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai</b>
3B. Pakitusi viešos interneto prieigos vartojimo praktika
<b>4. Pagerėjusi prieiga specifinėms grupėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms:</b>
4A. Procentas vartotojų, kurie neturi alternatyvios interneto prieigos

#### 1.1.3 Tyrimo metodologija

##### *Tikslinė grupė*

Nuolatiniai Kėdainių, Kupiškio, Prienų, Ukmergės ir Šilalės rajonų savivaldybių 15 – 74 m. gyventojai.

##### *Tyrimo imtis*

Visa tyrimo imtis – 2000 respondentų. Rezultatai (visai imčiai) bus analizuojami su 95% patikimumu ir +/- 2% statistine paklaida. Pagal tyrimų specifikaciją imtis bus formuojama 5 savivaldybėse po 400 respondentų (atskirose savivaldybėse rezultatai bus analizuojami 95% patikimumu ir +/- 4,9% statistine paklaida).

### Atranka

Kiekvienoje iš 5 tyrimui savivaldybių respondentai bus atrenkami, taikant daugiapakopę tikimybinę atsitiktinę atranką.

- Vietovės atranka – vietovės atrenkamos išlaikant Lietuvos gyventojų skaičiaus proporcijas kaimo vietovėse ir miestuose remiantis Lietuvos Statistikos departamento duomenimis.
- Namo ir buto atranka – vietovėje pasirenkamas atrankos taškas (adresas, pvz. Draugystės g. 3) arba keli taškai. Taškų skaičius nustatomas numatytą toje vietovėje apklausti respondentų skaičių dalijant iš 20. Apklausą pradėdama atrankos taške. Kiekviename atrankos taške daugiabučių namų kvartale interviuotojai eina į kiekvieną namą, jame atsirenka kas 3-čią butą. Privačių namų kvartale interviuotojai atsirenka kas 2-ą namą. Pasibaigus gatvės nelyginei/lyginei pusei, interviuotojas grįžta priešinga tos pačios gatvės puse. Gatvei pasibaigus einama į susikertančią gatvę. Kaimo vietovėje, interviuotojas pasirenka atskaitos tašką, pvz., autobusų stotelę, mokyklą, ir eina į kas 2-ą namą, jei namų numeracijos nėra, skaičiuojama fiziškai. Interviuotojai pildo maršruto lapą, kad būtų galima patikrinti maršruto ir žingsnio laikymosi teisingumą.
- Respondento atranka bute/name vyksta pagal tyrimo tikslinės grupės kriterijų – tai 15 – 74 m. asmuo. Jei namų ūkyje tokių yra keletas, atrankai taikoma artimiausio gimtadieni taisyklė. Atrinktame namų ūkyje atrenkamas ir apklausiamas vienas respondentas. Jei apsilankymo metu niekas neįsileidžia ar pagal atrankos kriterijus atrinkto respondento namuose nėra, grįžtama antrą kartą, jei vėl nėra respondento namuose – kitą dieną grįžtama trečią kartą (jei dar yra likusių neužpildytų anketų). Jeigu grįžus į butą, kuriame nebuvo respondento, jis atsisako dalyvauti toliau einama pagal žingsnį. Jei atrinktas respondentas dalyvauti apklausoje atsisako, einama į sekantį namą/butą. Respondentą apklausus pildomas telefonų lapas, kur respondentas pateikia savo vardą ir telefoną.

### Duomenų rinkimo metodas

Tiesioginis interviu respondento namuose, naudojant iš anksto suderintą klausimyną, kurį pildys profesionalus interviuotojas.

### Lauko darbų ataskaita

Apklausta	2023
Nepasiekiamas	191
Atsisakė	875
Neatitiko atrankos kriterijų	333
Atlikimo data	2011 02 10 - 02 21

### Kokybės kontrolė

UAB „RAIT“ tyrimai atliekami laikantis ESOMAR reikalavimų.

Darbo kontrolė vykdoma visuose tyrimo eigos etapuose:

- duomenų rinkimo metu tikrinama ne mažiau kaip 10% interviu;
- duomenų suvedimo (apklausą, vykdytą naudojant užprogramuotą anketą, užtikrinančią 100% suvedimo kontrolę);
- duomenų kodavimo (100%) kodavimo ir loginės sekos (angl. *routing*) kontrolę).

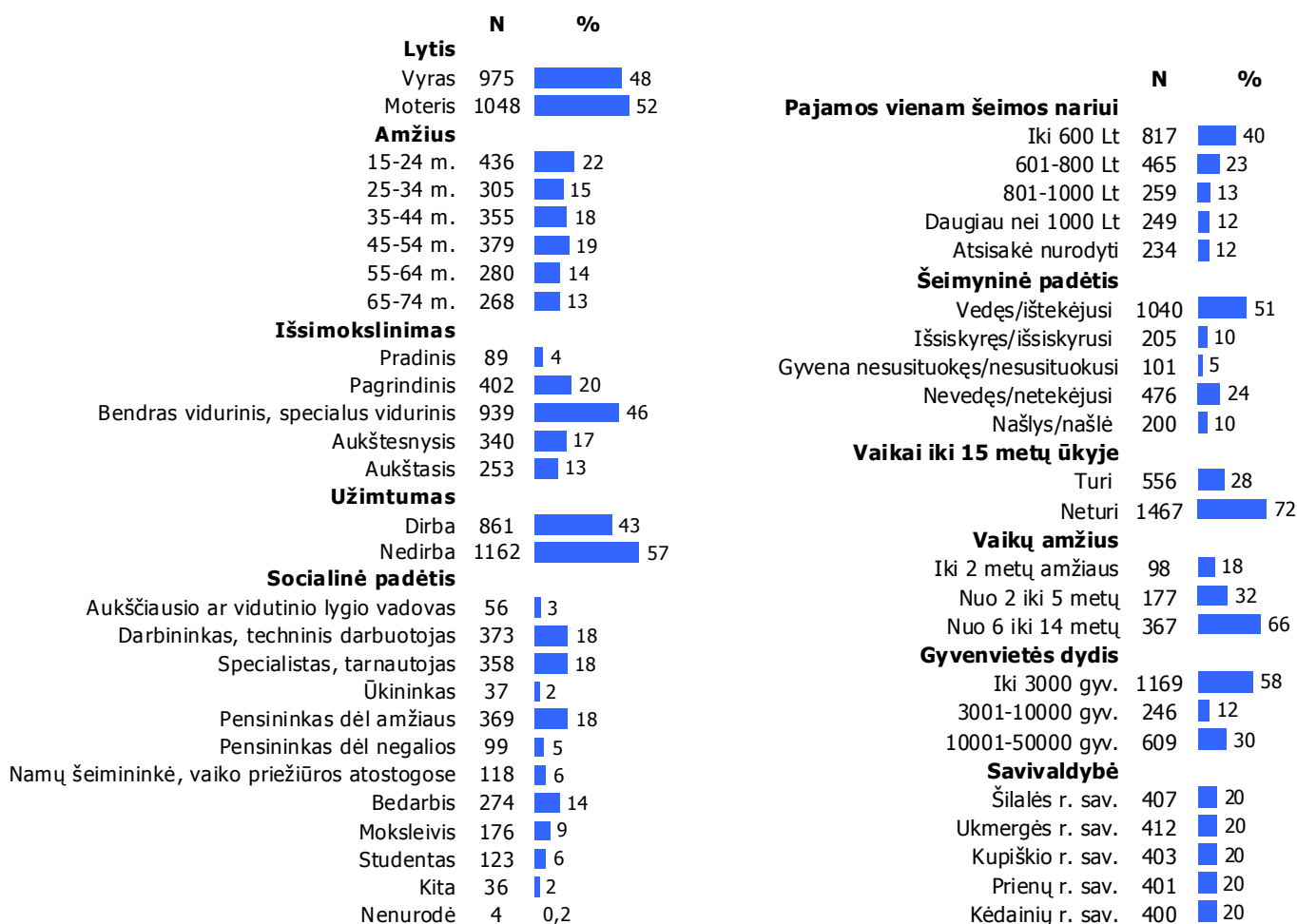
## 1.2 Metodologinės pastabos

2011 m. Lietuvos rajonų savivaldybių gyventojų nuomonės tyrimo rezultatai buvo nagrinėjami šias pjūviais:

- 2011 m. savivaldybių gyventojų tyrimo rezultatų palyginimas su 2009 ir 2010 m. analogiškų apklausų rezultatais;
- Statistiškai reikšmingų atsakymų sklaida demografinėse grupėse. Ryšiams tarp kintamųjų atskleisti ir statistiškai reikšmingiems skirtumams nustatyti taikyti statistinės analizės metodai: T – testas, Chi kvadrato kriterijus). Ataskaitoje išskirti tik statistiškai reikšmingi grupių skirtumai.

### 1.3 Apklaustųjų demografiniai bruožai

**1 Diagrama.** Lietuvos rajonų savivaldybių gyventojų demografiniai bruožai



2011 m. savivaldybių gyventojų tyrimo metu buvo apklausti 5 savivaldybių (Kėdainių, Kupiškio, Prienų, Ukmergės ir Šilalės) gyventojai.

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

Apklausoje dalyvavo 22 % 15-24 metų, 15% 25-34 m., 18% 35-44 m., 19% 45-54 m., 14% 55-64 m., 13% 65-74 m.

Beveik kas antras (46%) apklausoje dalyvavęs respondentas turi vidurinį arba specialųjį vidurinį išsimokslinimą. 4% turi pradinį išsimokslinimą, kas penktas (20%) pagrindinį. 17% respondentų turi aukštesnįjį išsimokslinimą. 13% respondentų nurodė įgiję aukštąjį išsimokslinimą.

Šiuo metu daugiau kaip pusė (57%) respondentų nedirba. Didžiausią nedirbančių savivaldybių gyventojų dalį sudaro pensininkai.

40% respondentų vidutinės mėnesio vieno šeimos nario pajamos siekia iki 600 Lt. 23% savivaldybių gyventojų pajamos siekia 601-800 Lt per mėnesį vienam asmeniui. 801-1000 Lt vieno šeimos nario pajamas per mėnesį turi 13% respondentų. Daugiau nei 1000 Lt pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį turi 12% apklaustųjų.

## 2. Savivaldybės teikiamos paslaugos ir jų vertinimai

Šiame skyriuje analizuojamas savivaldybės institucijų teikiamų paslaugų naudojimas, jų kokybės vertinimai ir gyventojų poreikiai.

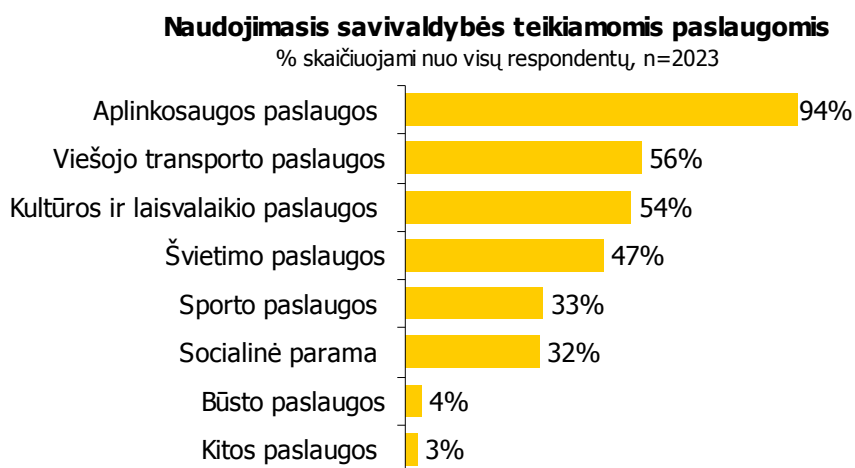
- ✿ Aplinkosaugos ir sporto paslaugomis paprastai naudojasi miestų gyventojai, o socialine parama – kaimų gyventojai.
- ✿ Labiausiai gyventojus tenkina kultūros ir laisvalaikio, sporto, aplinkosaugos ir švietimo paslaugos. Mažiausiai savivaldybių gyventojai yra patenkinti būsto ir socialinėmis paslaugomis.
- ✿ Savivaldybių gyventojų nuomone, daugiau finansavimo reikėtų skirti švietimui, socialinei paramai, aplinkosaugos paslaugoms, kultūrai ir laisvalaikiui, sporto paslaugoms ir viešojo transporto paslaugoms. Miesto gyventojai daugiau lėšų skirtų švietimo paslaugoms, o kaimo gyventojai - viešojo transporto paslaugoms.

### 2.1 Naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis

2011 m. savivaldybių tyrimo rezultatai rodo, kad savivaldybės teikiamomis paslaugomis naudojasi dauguma gyventojų. Viena iš populiariausių savivaldybės paslaugų - aplinkosaugos (aplinkotvarkos) paslaugos (94%). Kas antras apklaustasis minėjo, kad naudojasi viešojo transporto paslaugomis (56%) bei kultūros ir laisvalaikio paslaugomis (54%). Ne mažiau aktualios gyventojams yra ir švietimo paslaugos (47%).

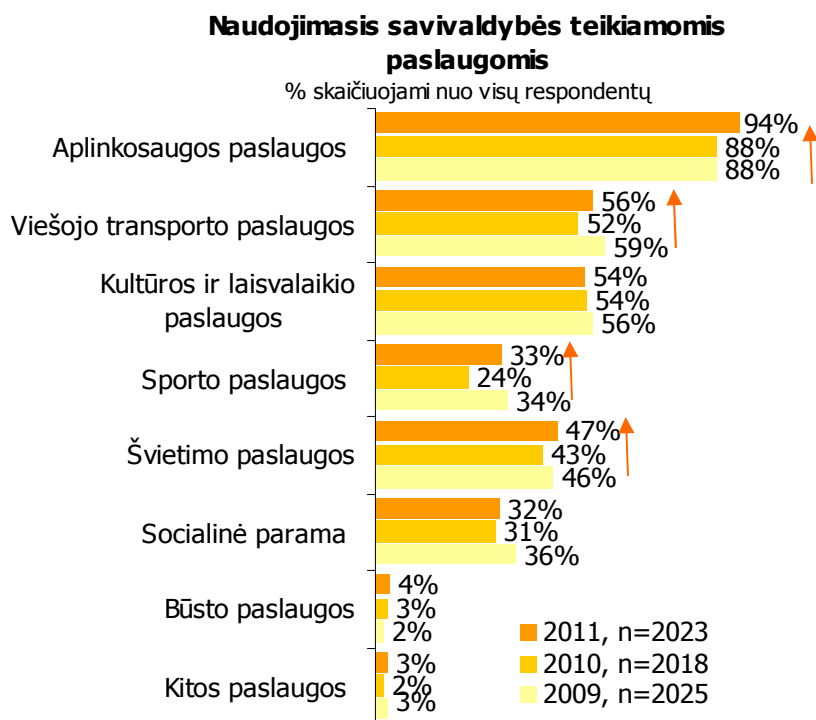
Mažesnis apklausos dalyvių procentas nurodė, kad naudojasi sporto paslaugomis (33%), socialine parama (32%). Mažiausiai buvo besinaudojančių būsto paslaugomis (4%). (2 diagrama)

#### **2 Diagrama.** Naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis



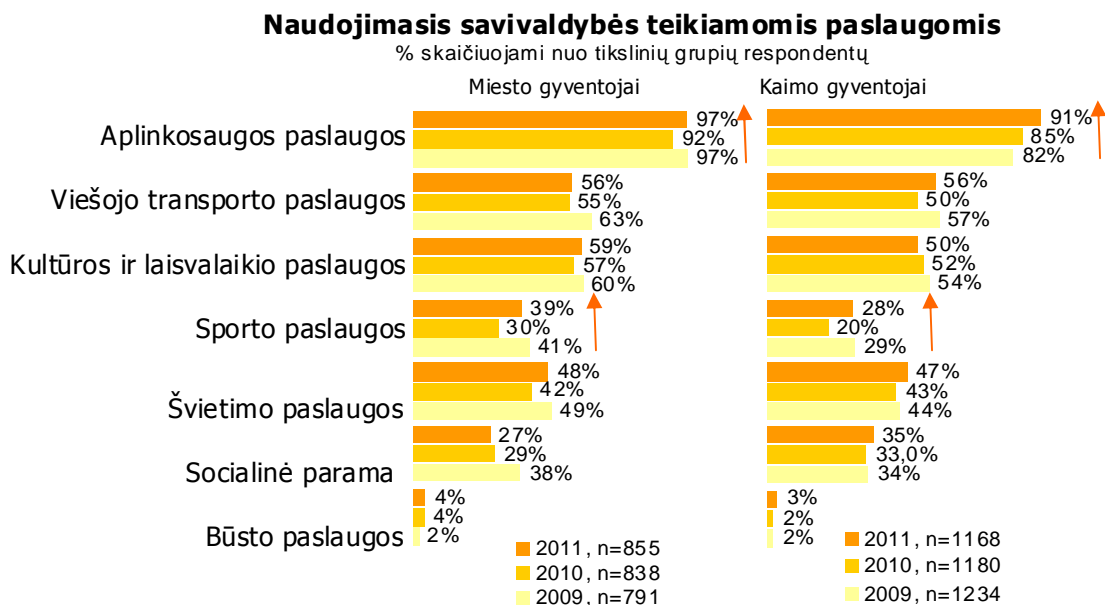
2009 - 2011 m. apklausų rezultatų palyginimas atskleidžia, kad 2011 metais išaugo savivaldybių gyventojų naudojimas aplinkosaugos paslaugomis (nuo 88% 2009 ir 2010 m. iki 94% - 2011 m.), viešojo transporto (59% - 2009, 52% - 2010 m., 56% - 2011 m.), sporto paslaugomis (34% - 2009, 24% - 2010 m., 33% - 2011 m.). Naudojimas kitomis paslaugomis keitėsi nereikšmingai. (3 diagrama)

**3 Diagrama.** Naudojimas savivaldybės teikiamomis paslaugomis. 2009-2011 metų palyginimas



2011 m. tyrimo duomenimis, aplinkosaugos (97% mieste ir 91% kaime) ir sporto (39% mieste ir 28% kaime) paslaugomis naudojasi daugiau miestų gyventojų, o socialine parama – daugiau kaimų gyventojų (27% mieste ir 35% kaime). (4 diagrama)

**4 Diagrama.** Naudojimas savivaldybės teikiamomis paslaugomis. Kaimo ir miesto palyginimas



Viešojo sektoriaus paslaugomis statistiškai reikšmingai daugiau naudojasi moterys, 15-24 metų asmenys, respondentai įgiję pagrindinį išsimokslinimą, bei gyventojai, kurių pajamos siekia iki 800 Lt vienam šeimos per mėnesį.

Naudojimas kultūros paslaugomis labiau paplitęs tarp moterų, 15-24 metų jaunimo, asmenų su aukštesniu, ar aukštesniu išsimokslinimu bei miesto gyventojų.

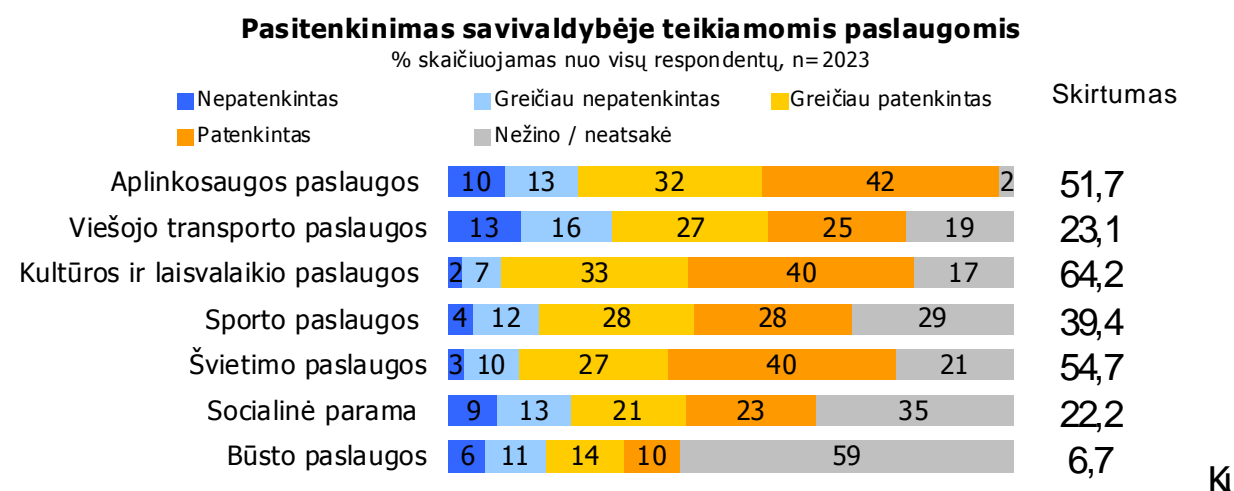
Socialine parama aktyviau naudojasi moterys, 15-24 metų asmenys, respondentai įgiję pradinį, pagrindinį, vidurinį išsimokslinimą bei asmenys, kurių pajamos iki 600 Lt vienam šeimos nariui per mėnesį, kaimo vietovių gyventojai.

Sporto ir švietimo paslaugos labiau populiarios jaunimo (15-24 metų) tarpe.

## 2.2 Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis paslaugomis

2011 m. savivaldybių gyventojų nuomonės tyrimo duomenimis, savivaldybės teikiamoms paslaugų vertinimas yra gana palankus. Labiausiai gyventojus tenkina kultūros ir laisvalaikio, sporto, aplinkosaugos ir švietimo paslaugos. Mažiausiai savivaldybių gyventojai yra patenkinti būsto ir socialinėmis paslaugomis.<sup>1</sup> 15-24 metų jaunimas palankiau nei kitos socialinės grupės vertino viešojo transporto, sporto ir švietimo paslaugas. (5 diagrama)

**5 Diagrama.** Savivaldybės teikiamų paslaugų vertinimas

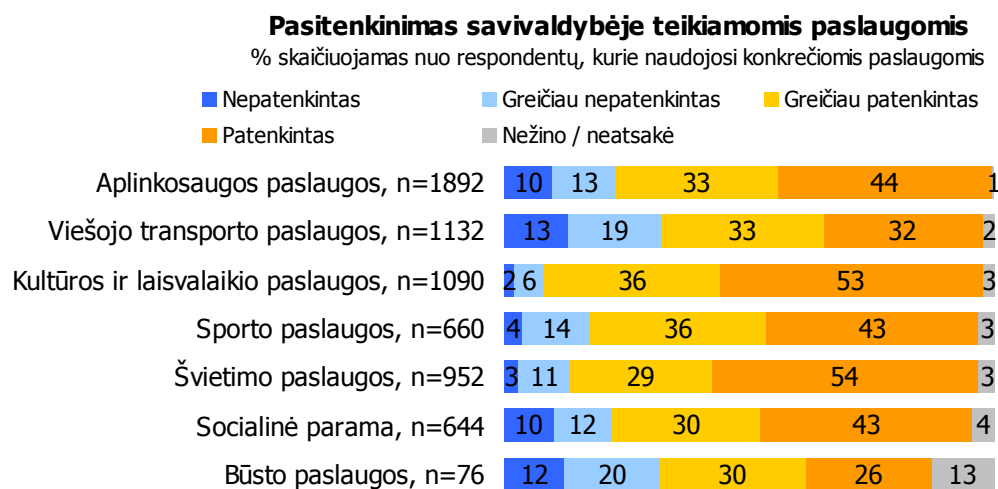


Pastaba: Skirtumas skaičiuojamas iš teigiamų įvertinimų atėmus neigiamus įvertinimus.

Besinaudojančių savivaldybės paslaugomis atsakymų analizė rodo analogiškas tendencijas – kultūros, sporto ir švietimo paslaugos vertinamos palankiau. (6 diagrama)

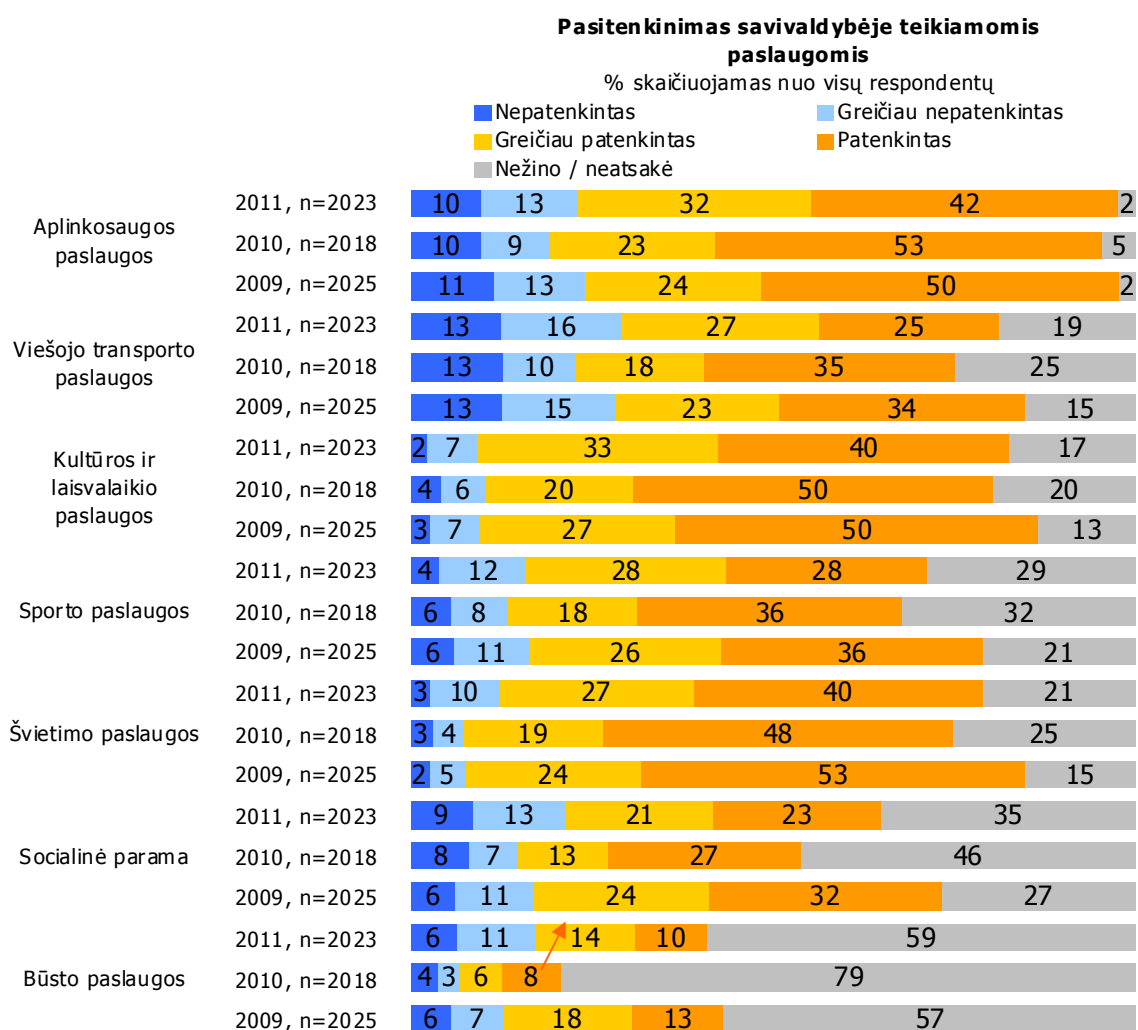
<sup>1</sup> Vertinimai atspindi VISŲ respondentų atsakymus, nepriklausomai ar jie naudojami paslaugomis ar ne.

**6 Diagrama.** Savivaldybės teikiamų paslaugų vertinimas, nuo besinaudojančių konkrečiomis paslaugomis



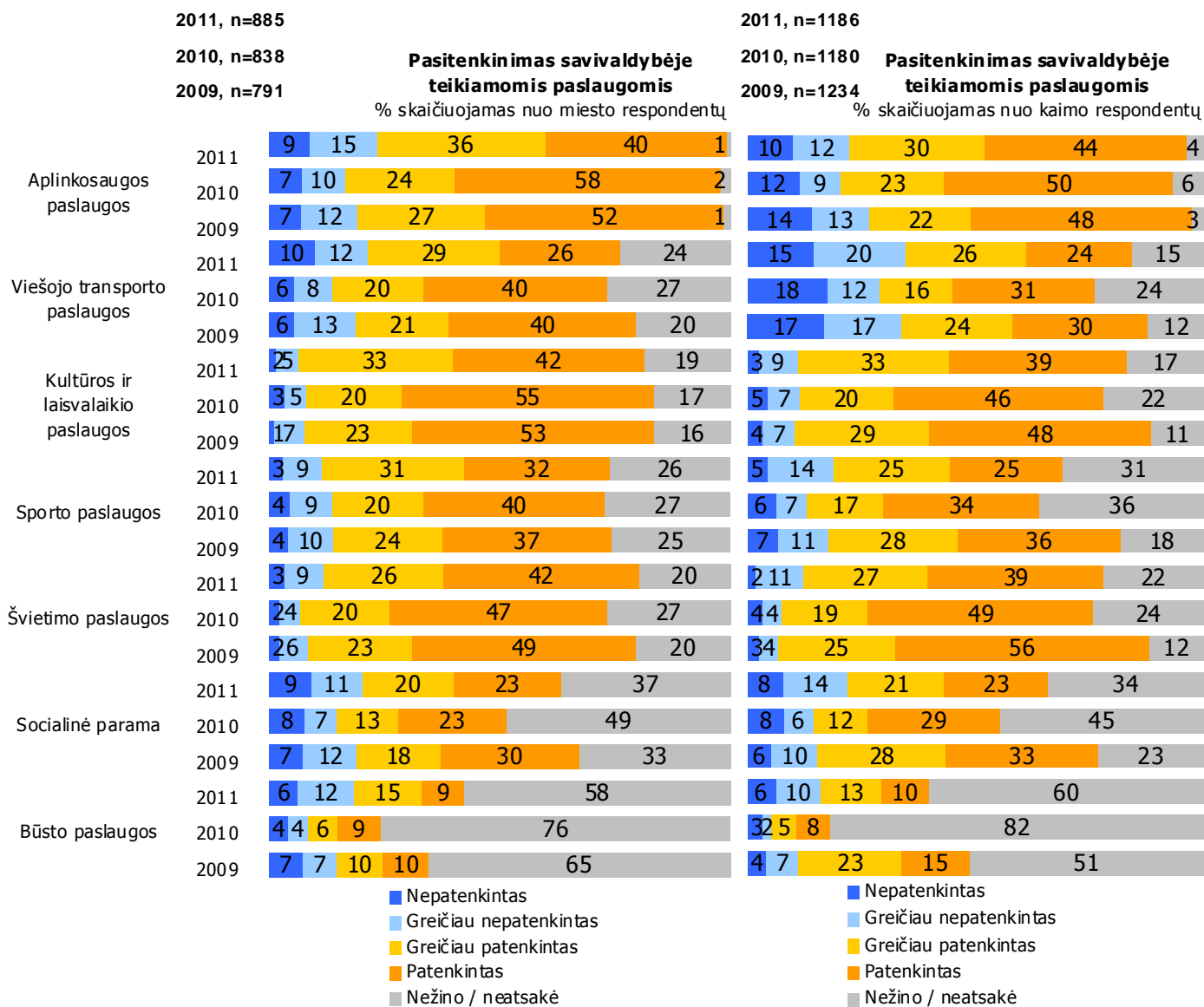
Vertinant pokyčius 2009 - 2011 m. laikotarpiu savivaldybių teikiamų paslaugų vertinimas iš esmės nekito. (7 diagrama)

**7 Diagrama.** Savivaldybės teikiamų paslaugų vertinimas. 2009-2011 metų palyginimas



Kaimo ir miesto vietovėse savivaldybių teikiamų paslaugų vertinimas statistiškai reikšmingai nesiskiria. (8 diagrama)

8 Diagrama. Savivaldybės teikiamų paslaugų vertinimas. Kaimo ir miesto palyginimas



## 2.3 Parama savivaldybės teikiamoms paslaugoms

Hipotetinėje savivaldybių paslaugų finansavimo situacijoje (prašoma pasakyti, kaip respondentai skirstytų 100 litų biudžetą savivaldybės teikiamoms paslaugoms), tirtų savivaldybių gyventojai daugiausia lėšų skirtų švietimui (21,8 Lt), socialinei paramai (19,3 Lt), aplinkosaugos paslaugoms (13,9 Lt), kultūrai ir laisvalaikiui (12,7 Lt), sporto paslaugoms (11,1 Lt), viešojo transporto paslaugoms (11,0 Lt). Mažiausiai gyventojai linkę skirti būsto paslaugoms (6,8 Lt). (9 diagrama)

Vyriausi (65-74 m.) asmenys, kaimo gyventojai, pensininkai skirtų didesnę sumą aplinkosaugai.

Viešojo transporto paslaugoms daugiau lėšų skirtų 65-74 metų asmenys, pensininkai, kaimo gyventojai bei bedarbiai.

Moterys, asmenys, turintys aukščiausią perkamąją galią (daugiau nei 1000 Lt vienam šeimos nariui per mėnesį) bei specialistai, didesnę sumą pinigų skirtų kultūros ir laisvalaikio paslaugoms.

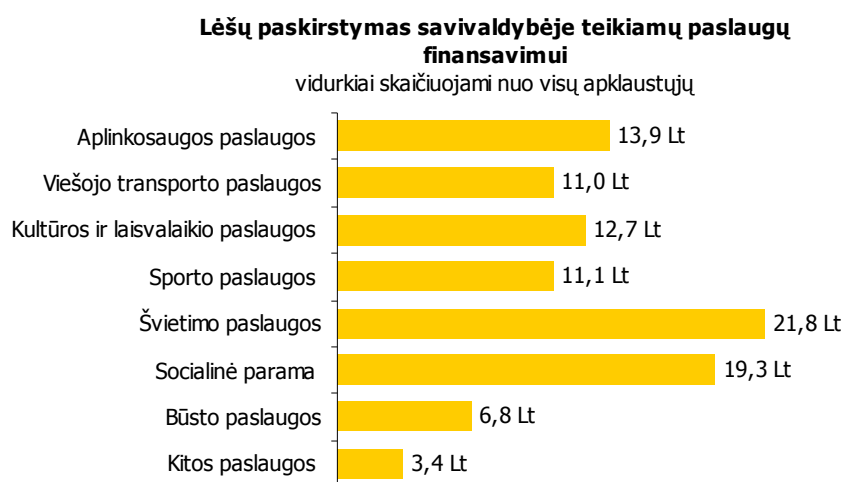
Sporto paslaugas finansuoti labiau linkę vyrai, 15-24 metų jaunimas, darbininkai, tarnautojai, moksleiviai, studentai.

Švietimo paslaugoms didesnę sumą skirtų moterys, 15-44 metų asmenys bei specialistai, tarnautojai.

Socialinėms paslaugoms didesnę sumą skirtų 55-74 metų asmenys, respondentai įgiję pradinį išsilavinimą, apklaustieji, kurie pagal pajamas patenka į žemiausią grupę (iki 600 Lt), nedirbantys gyventojai, pensininkai bei bedarbiai.

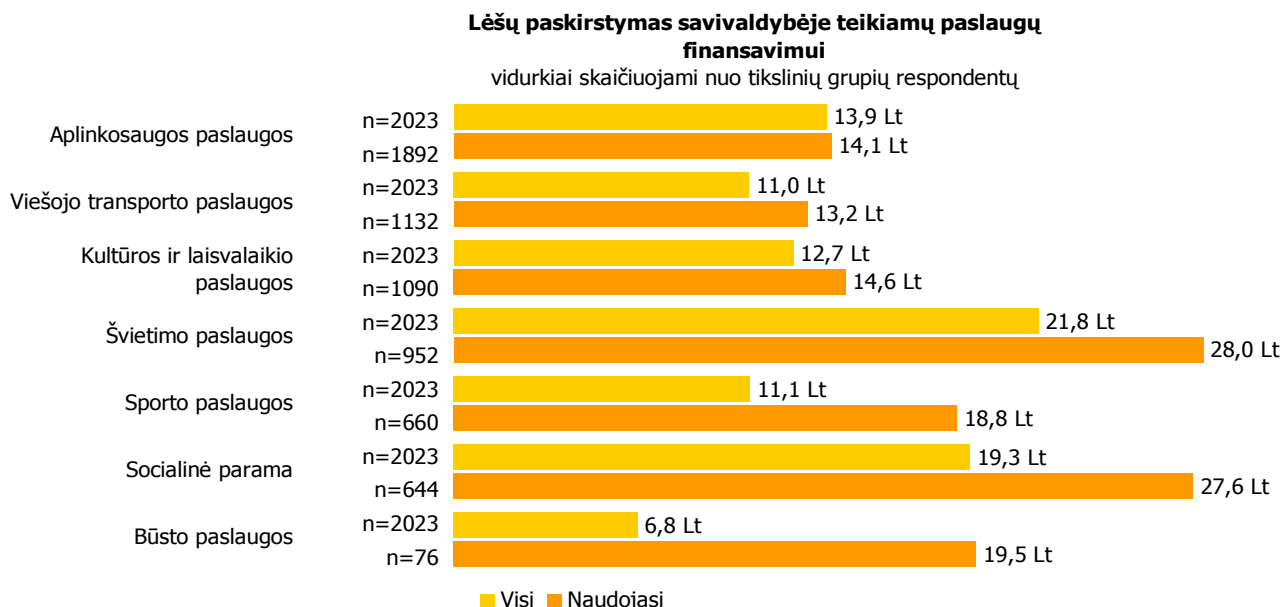
Pastebima tendencija, kad gyventojai yra linkę skirti didesnę sumą pinigų toms paslaugoms, kurios jiems yra aktualiausios šiuo metu.

### 9 Diagrama. Savivaldybės teikiamų paslaugų finansavimo paskirstymas



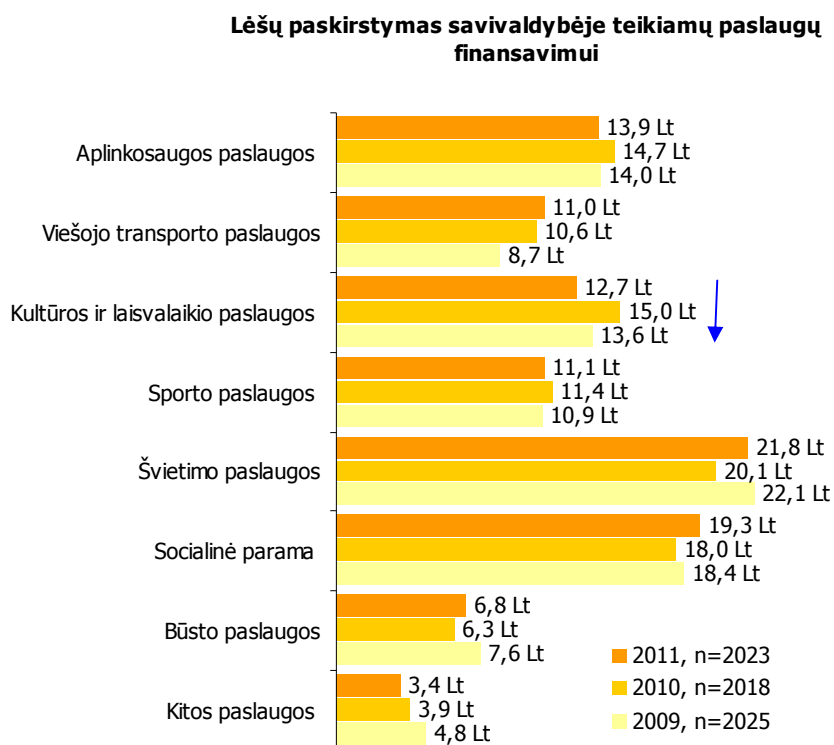
Respondentai, kurie naudojami konkrečiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis taip pat teiktų pirmenybę minėtų paslaugų finansavimui. (10 diagrama)

**10 Diagrama.** Savivaldybės teikiamų paslaugų finansavimo paskirstymas, bendro visų gyventojų lėšų paskirstymo palyginimas su tų, kurie naudojami konkrečiomis paslaugomis.



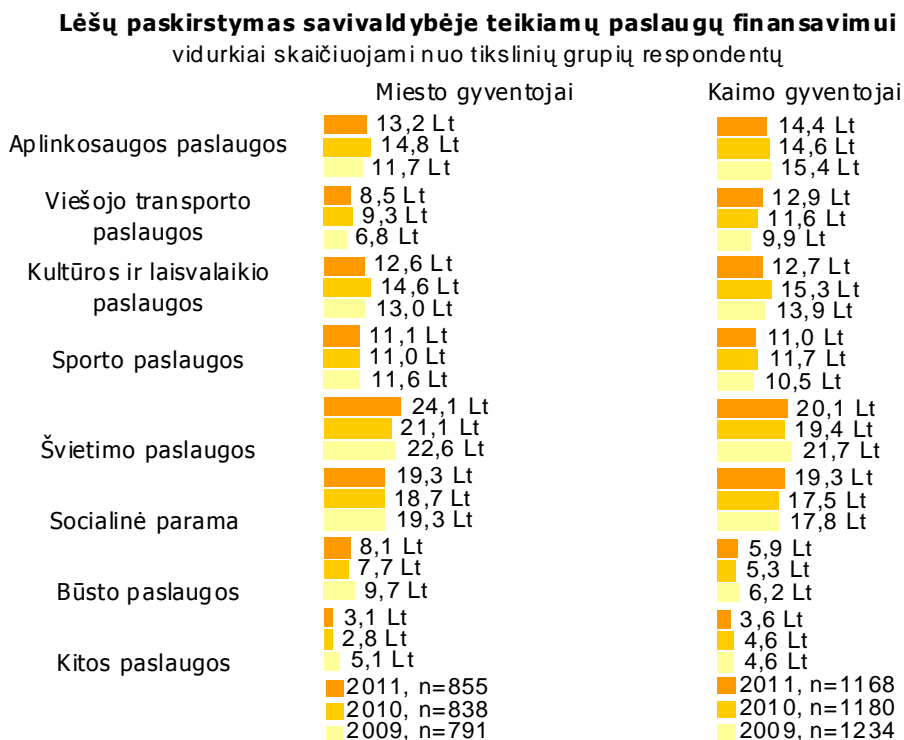
Lyginamojoje laiko perspektyvoje, paramos preferencijos įvairioms savivaldybės teikiamoms paslaugoms išlieka panašios, išskyrus 2011 m. sumažėjusį norą remti kultūrą (13,6 Lt. 2009 m., 15 Lt. – 2010 m. ir 12,7 Lt. – 2011 m.). (11 diagrama)

**11 Diagrama.** Savivaldybės teikiamų paslaugų finansavimo paskirstymas. 2009-2011 metų palyginimas






Miesto ir kaimo respondentų paramos paskirstymas savivaldybės kuruojamoms sritims iš esmės nesiskiria. Miesto gyventojai daugiau lėšų skirtų švietimo paslaugoms, o kaimo gyventojai - viešojo transporto paslaugoms. (12 diagrama)

**12 Diagrama.** Savivaldybės teikiamų paslaugų finansavimo paskirstymas. *Miesto ir kaimo palyginimas*



### 3. Savivaldybės institucijų teikiamos kultūros ir laisvalaikio paslaugos

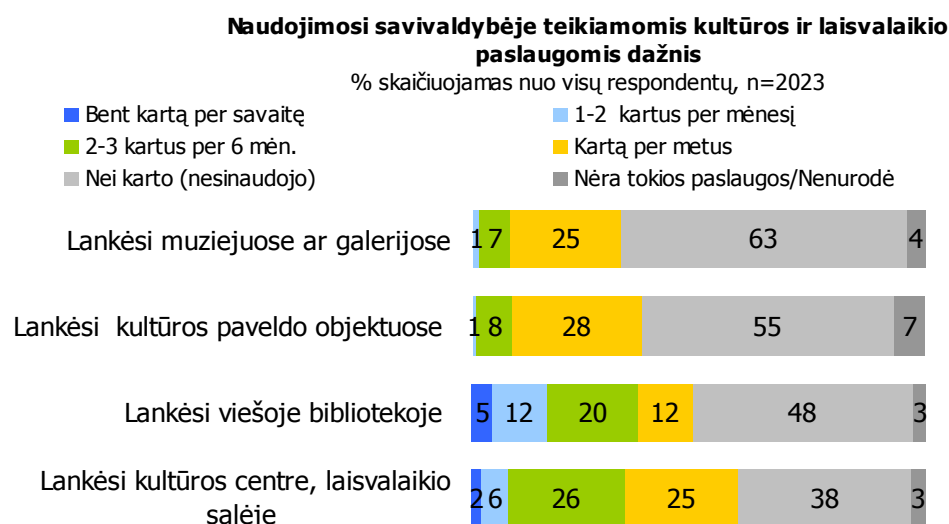
Šiame skyriuje analizuojamas savivaldybės institucijų teikiamų kultūros paslaugų naudojimas, jų kokybės vertinimai ir gyventojų poreikiai.

-  Bibliotekos yra viena svarbiausių tirtų savivaldybių respondentų laisvalaikio praleidimo formų. Daugiau nei pusė savivaldybių gyventojų bent kartą per praėjusius metus lankėsi kultūros ar laisvalaikio centre, beveik kas antras - viešojoje bibliotekoje.
-  Savivaldybių gyventojus labiausiai tenkina viešųjų bibliotekų ir kultūros centrų, laisvalaikio salių darbas. Muziejais, kultūros paveldo galerijomis, kultūros centrais, laisvalaikio salėmis labiau patenkinti miestų gyventojai. Kaimo gyventojai, lyginant su miesto gyventojais, palankiau vertino viešosios bibliotekos paslaugas.
-  Apklausos dalyviai labiausiai yra linkę remti kultūros centrus, ir viešąsias bibliotekas. Mažiausiai gyventojai pasirengę skirti lėšų muziejams ir galerijoms.

#### 3.1 Naudojimasis savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

2011 m. savivaldybių gyventojų nuomonės tyrimo duomenimis, respondentai gana retai naudojami kultūros ir laisvalaikio paslaugomis. Bibliotekų lankomumas yra pats aukščiausias – 5% respondentų lankosi bent kartą per savaitę, o 12% - bent 1 – 2 kartus per mėnesį (plg. antroje pagal populiarumą vietoje esančiuose laisvalaikio ir kultūros centruose kas savaitę lankosi 2%, bent 1 – 2 kartus per mėnesį – 6% respondentų). (13 diagrama)

**13 Diagrama.** Naudojimasis savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

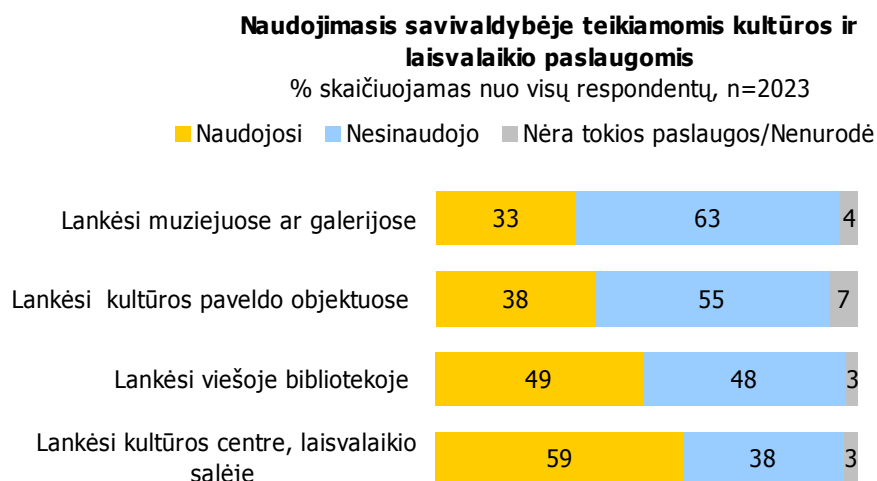


Tyrimo rezultatai rodo, kad lankymasis bibliotekose yra viena svarbiausių tirtų savivaldybių respondentų laisvalaikio praleidimo formų. Daugiau nei pusė (59%) savivaldybių gyventojų bent kartą per praėjusius metus lankėsi kultūros ar laisvalaikio centre, beveik kas antras (49%) - viešojoje bibliotekoje. Kiek mažesnė (skaičiuojant apsilankiusius per paskutinius metus) savivaldybių gyventojų dalis lankėsi kultūros paveldo objektuose (38%) ir muziejuose ar galerijose (33%). (14 diagrama)

Muziejuose, kultūros paveldo objektuose, kultūros centruose statistiškai reikšmingai dažniau lankėsi 15-24 metų respondentai, apklaustieji įgiję aukštąjį išsimokslinimą, aukščiausią perkamąją galią (virš 1000 Lt vienam šeimos nariui) turintys respondentai, miestų gyventojai, specialistai, tarnautojai;

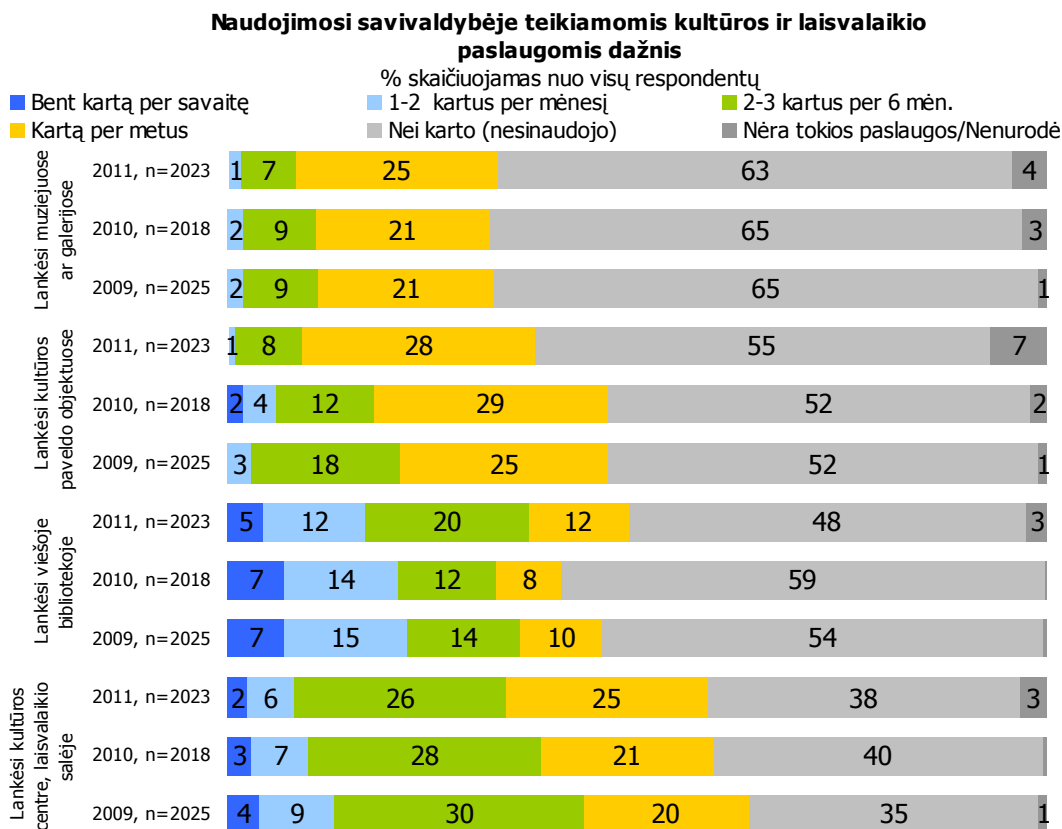
Viešosiose bibliotekose dažniau lankosi moterys, jauniausi (15-24 m.), aukštąjį išsimokslinimą įgiję respondentai.

**14 Diagrama.** Naudojimasis savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis



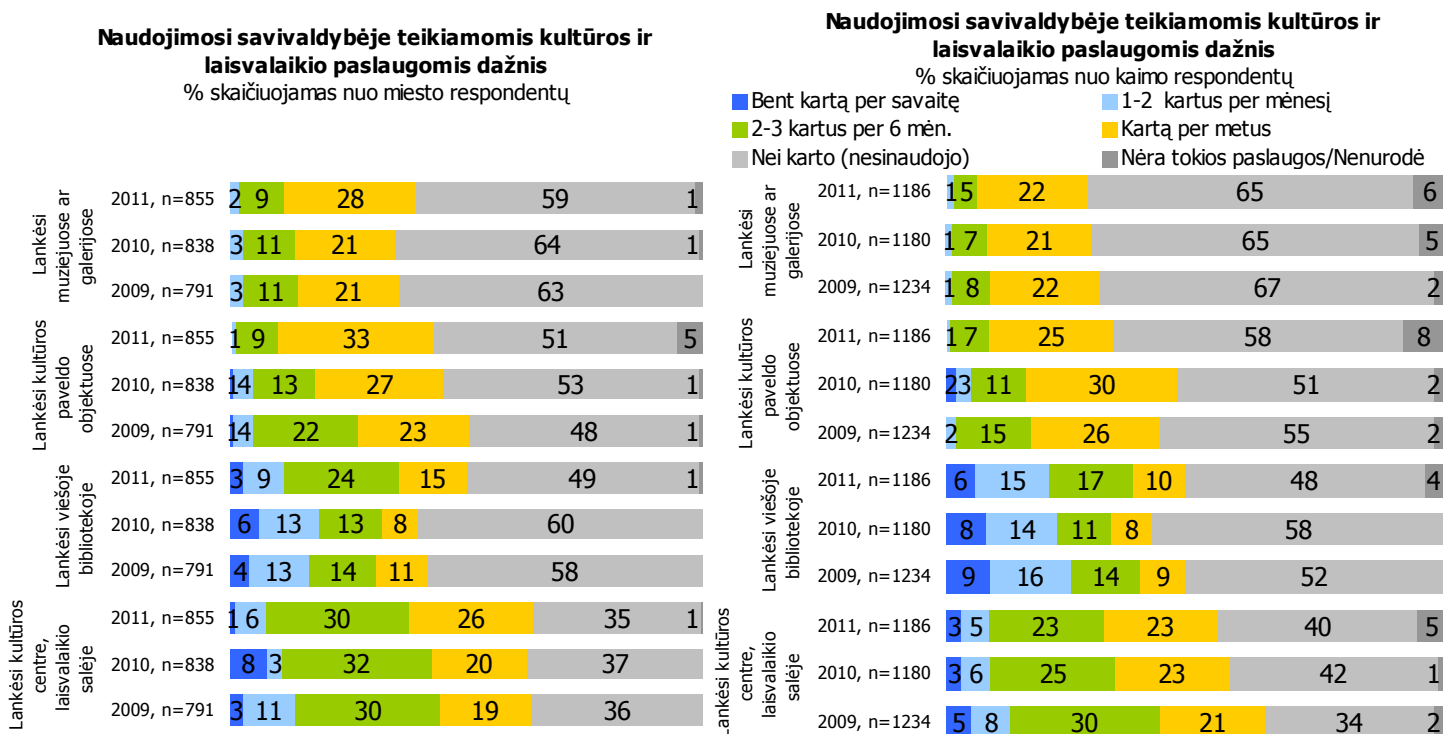
Savivaldybių teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų populiarumas 2009 - 2011 m. beveik nekito. Vienintelis pastebimas (neigiamas) pokytis – sumažėjęs kultūros paveldo objektų lankomumas (2009 m. bent 2 – 3 kartus per pusmetį kultūros paveldo objektus lankė 18% respondentų, 2010 m. – 12%, o 2011 m. – 8% respondentų. Padidėjo respondentų, bent 2 – 3 kartus per pusmetį apsilankiusių bibliotekoje (nuo 14% 2009 metais iki 20% 2011 m. (12% 2010 m.). Kitų kultūros ir laisvalaikio paslaugų naudojimas išliko nepakitęs. (15 diagrama)

**15 Diagrama.** Naudojimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis. 2009-2011 metų palyginimas



Viešosios bibliotekos paslaugos kaimo ir miesto vietovių gyventojams yra vienodai svarbios ir aktualios. Miestų gyventojai yra aktyvesni visų sričių laisvalaikio ir kultūros paslaugų vartotojai. Viešosios bibliotekos paslaugos yra ta sritis, kuria miesto ir kaimo respondentai naudojami vienodai aktyviai. (16 diagrama)

**16 Diagrama.** Naudojimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis. Miesto ir kaimo palyginimas



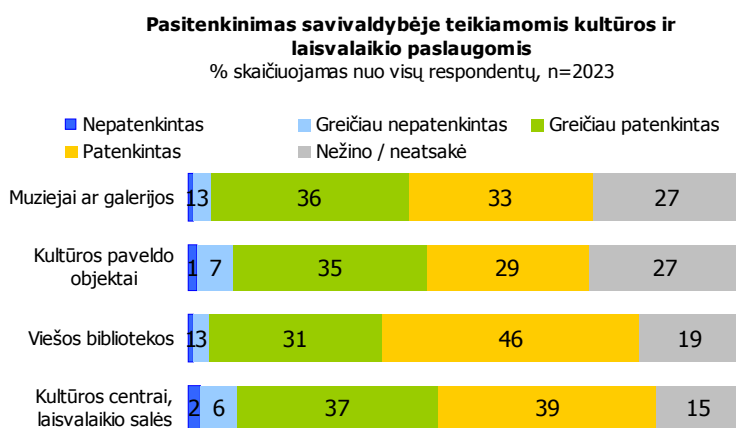
### 3.2 Pasitenkinimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

2011 m. tyrime dalyvavusių savivaldybių gyventojai yra patenkinti savivaldybių teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis. Labiausiai juos tenkina viešųjų bibliotekų (77%) ir kultūros centrų, laisvalaikio salių darbas (76%). Šiek tiek mažiau gyventojai yra patenkinti kultūros paveldo objektais (64%) bei muziejais, galerijomis (69%). (17 diagrama)

Muziejais, kultūros paveldo galerijomis, kultūros centrais, laisvalaikio salėmis statistiškai reikšmingai labiau yra patenkinti 15-24 metų asmenys ir miestų gyventojai.

Kaimo gyventojai, lyginant su miesto gyventojais palankiau vertina viešosios bibliotekos paslaugas.

**17 Diagrama.** Savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimas



Skaičiuojant kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimą nuo tų gyventojų, kurie naudojami tomis paslaugomis pastebima, kad asmenys, kurie naudojami jomis yra labiau patenkinti teikiamomis paslaugomis nei bendras vidurkis.<sup>2</sup> (18 diagrama)

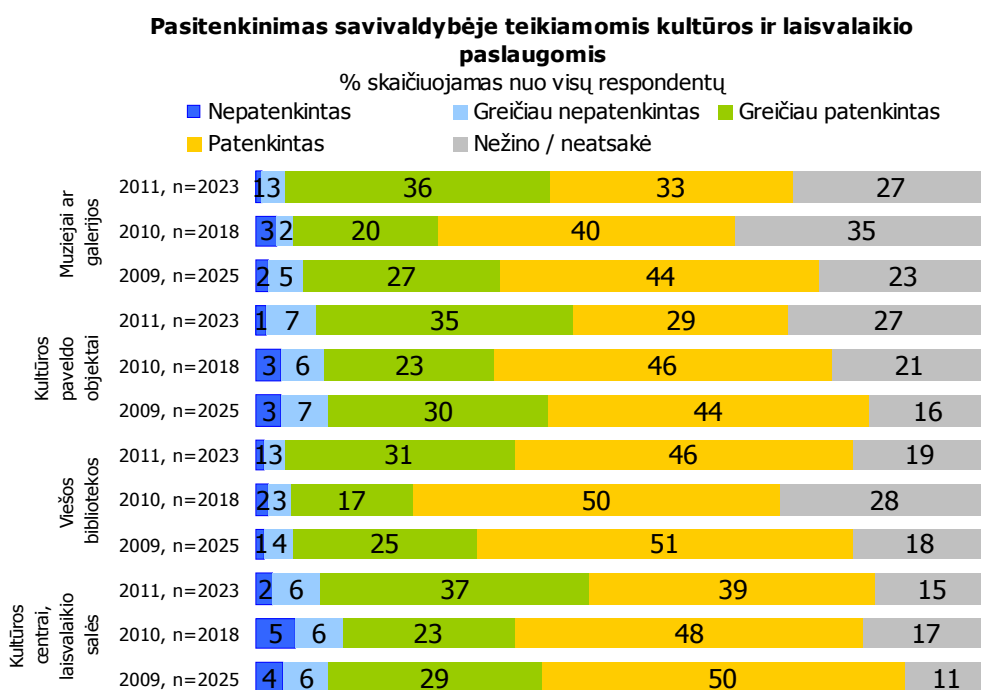
**18 Diagrama.** Savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimas, nuo tų kurie naudojami konkrečiomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis



<sup>2</sup> Besinaudojančių vertinimai labai aukšti, nes vertinamos paslaugos nėra „neišvengiamos“ kaip ankstesniame skyriuje nagrinėtos socialinės paslaugos (socialinė parama, švietimas, būsto klausimai). T.y. kultūros, sporto ar laisvalaikio pasirinkimas jau savaime reiškia tos srities pomėgį, ir, tikėtina, teigiamus vertinimus.

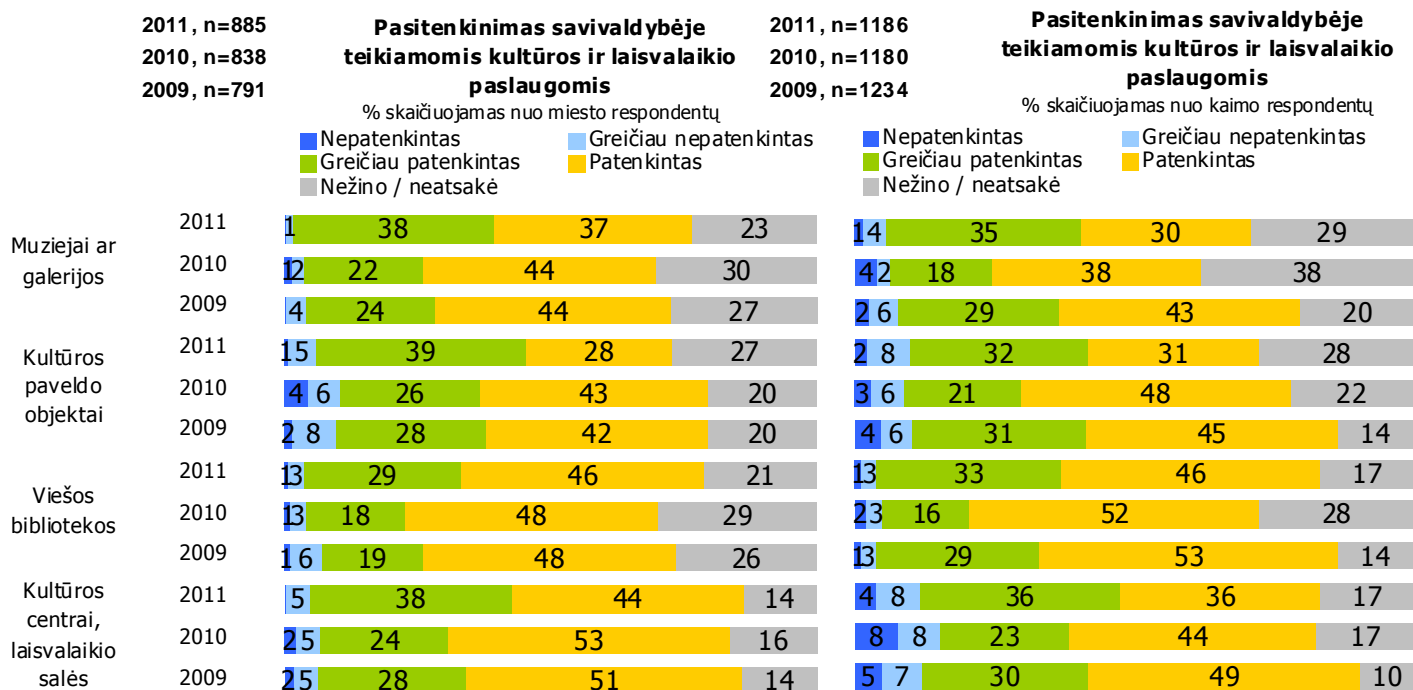
Lyginamuoju 2009 - 2011 metų laikotarpiu pasitenkinimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis didėjo, išskyrus pasitenkinimą kultūros paveldo objektais, kurių vertinimų balai sumažėjo. Žymiai išaugo pasitenkinimas viešųjų bibliotekų paslaugomis (nuo 67% patenkintų ir greičiau patenkintų 2010 m. iki 77% patenkintų ir greičiau patenkintų 2011 m. (2009 m. tokių buvo 76%)). (19 diagrama)

**19 Diagrama.** Savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimas. 2009-2011 metų palyginimas



Miesto gyventojai labiau patenkinti muziejų ar galerijų, kultūros centrų, laisvalaikio salių paslaugas. Daugiau kaimo gyventojų yra patenkinti viešųjų bibliotekų teikiamomis paslaugomis (atitinkamai 75% mieste ir 79% kaime). (20 diagrama)

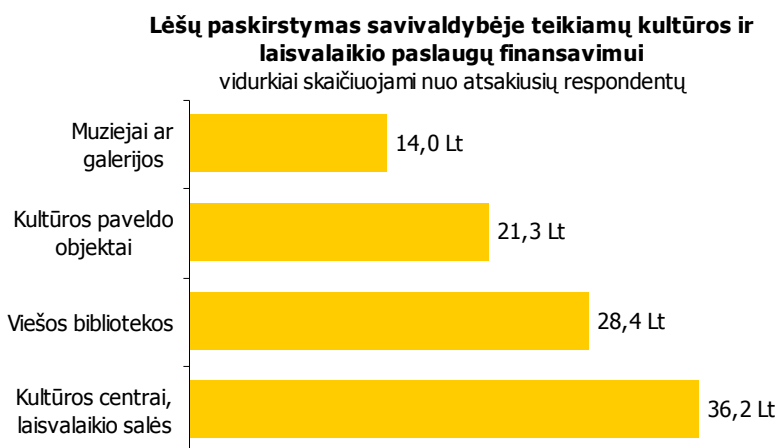
**20 Diagrama.** Savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimas. *Miesto ir kaimo palyginimas*



### 3.3 Parama savivaldybės teikiamoms kultūros ir laisvalaikio paslaugoms

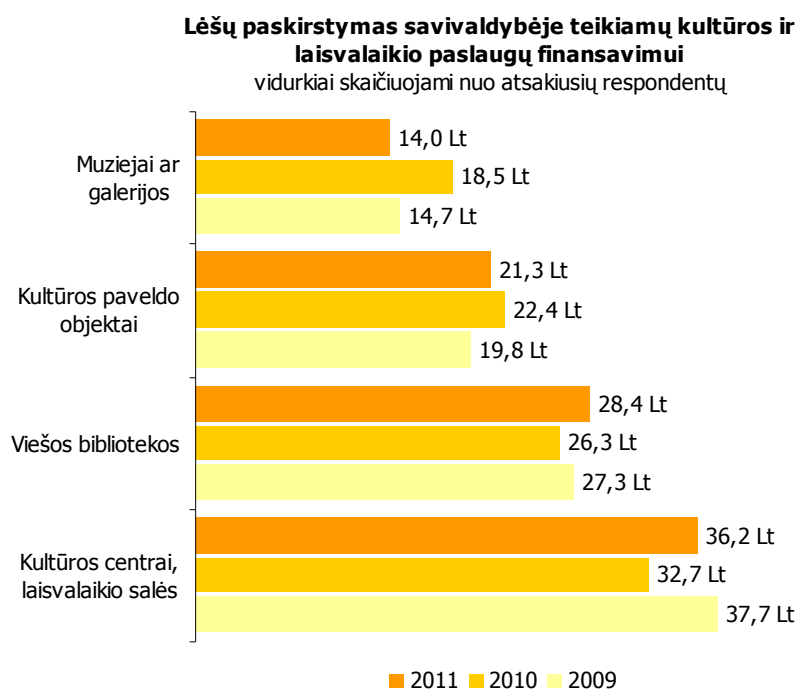
Hipotetinėje savivaldybių teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimo situacijoje (prašoma pasakyti, kaip respondentai paskirstytų 100 litų biudžetą savivaldybės teikiamoms paslaugoms), daugiau nei trečdalis (36,2 Lt) lėšų būtų skiriama kultūros centrams ir laisvalaikio salėms, daugiau nei ketvirtadalį (28,4 Lt) lėšų gyventojai skirtų viešosioms bibliotekoms. Kultūros paveldo objektams gyventojai skirtų penktadalį (21,3 Lt) lėšų. Mažiausiai gyventojai pasirenkę skirti lėšų muziejams ir galerijoms (14,0 Lt). (21 diagrama) Viešosioms bibliotekoms daugiau lėšų skirtų moterys bei asmenys įgiję aukštesnįjį išsimokslinimą.

**21 Diagrama.** Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui



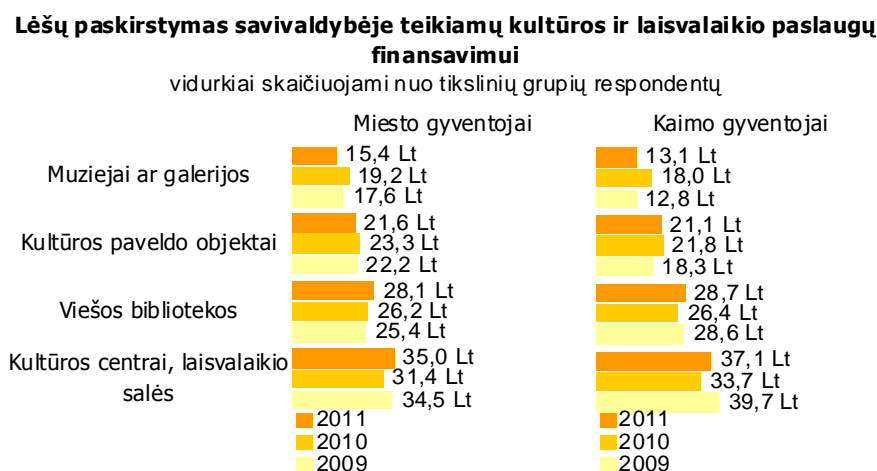
Lyginamuoju 2009 - 2011 metų laikotarpiu sumažėjo gyventojų dalis, kurie daugiau lėšų skirtų muziejams ar galerijoms (14 Lt. – 2011 m. 18,5 Lt. – 2010 m. Ši suma atitiko 2009 metais respondentų šiam tikslui siūlytą sumą - 14,7 Lt). 2011 metais išaugo gyventojų dalis, kuri skirtų daugiau lėšų viešoms bibliotekoms bei kultūros centrams ir laisvalaikio salėms (36,2 Lt. – 2011 m. ir 32,7 Lt. – 2010 m. 2009 metais ši suma buvo dar aukštesnė – 37,7 Lt.). (22 diagrama)

**22 Diagrama.** Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui. 2009-2011 metų palyginimas



Statistiškai reikšmingų skirtumų tarp kaimo ir miesto gyventojų atsakymų paskirstant lėšas nenustatyta.

**23 Diagrama.** Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui. Miesto ir kaimo palyginimas



## 4. Kontaktai su vietos savivaldos institucijomis

Šiame skyriuje aptariama gyventojų komunikacija su savivaldos institucijomis: kontaktų dažnis, bendravimo kanalų populiarumas, dažniausios kreipimosi į savivaldos institucijas priežastys.

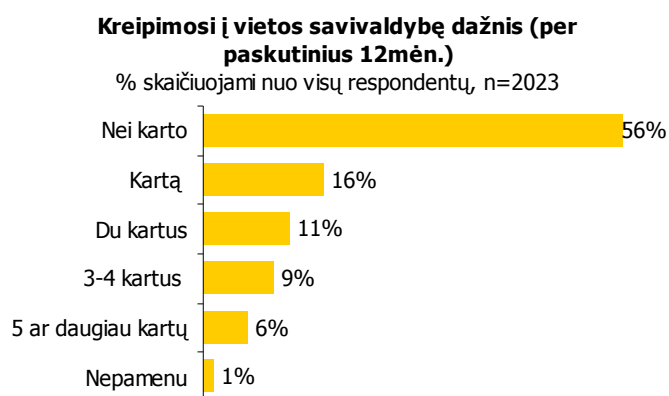
- Apklaustieji savivaldybių gyventojai nėra aktyvūs savivaldybės ir jai pavaldžių institucijų interneto svetainių lankytojai. Daugiausia gyventojų lankosi savivaldybės interneto svetainėje, viešosios bibliotekos interneto svetainėje, muziejaus ar galerijos interneto svetainėje. Savivaldybės interneto svetainės per paskutinius pusę metų buvo populiareesnės tarp miesto gyventojų.
- Per pastaruosius 12 mėnesių bent viena iš savivaldybės e. demokratijos paslaugų naudojosi kas penktas gyventojas: skaitė savivaldybės interneto svetainėje publikuojamas žinias apie vykstančius renginius, įvykius, skaitė savivaldybės teisės aktus internete.

### 4.1 Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnumas

2011 m. atlikto savivaldybių tyrimo duomenimis, per paskutinius 12 mėnesių į vietos savivaldybes kreipėsi 43% gyventojų (16% kreipėsi 1 kartą, 11% - du kartus, 9% - 3-4 kartus, 6% - 5 ar daugiau kartų). 56% respondentų per pastaruosius metus į savivaldybę nesikreipė. (24 diagrama)

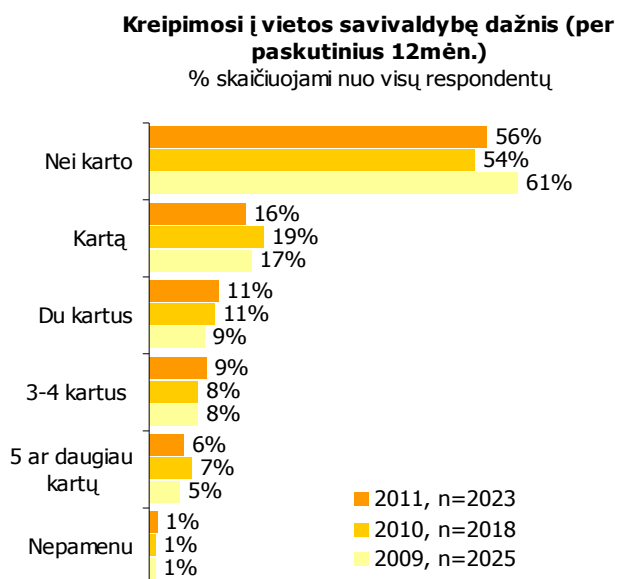
Į vietos savivaldybes pastarųjų vienerių metu laikotarpyje dažniau kreipėsi moterys, 25-34 metų amžiaus, įgiję vidurinį išsimokslinimą respondentai ir asmenys kurių pajamos siekia iki 600 Lt vienam šeimos nariui per mėnesį.

**24 Diagrama.** Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnis



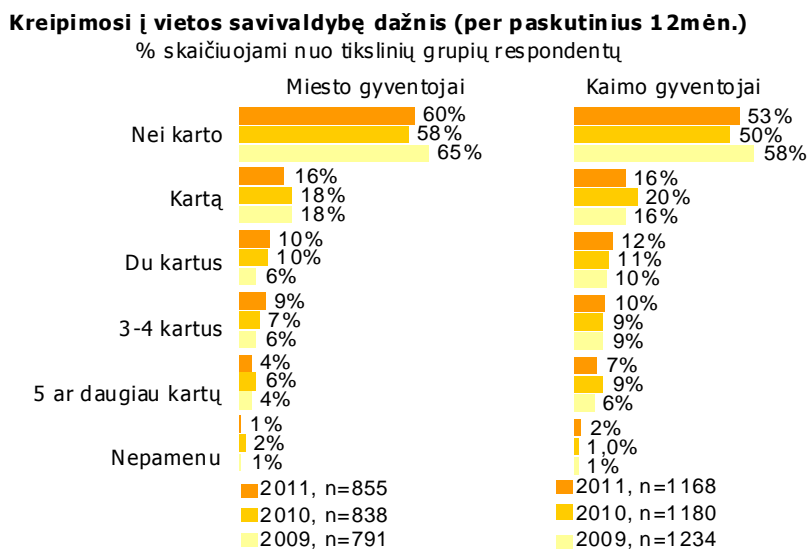
2009 - 2011 m. lyginamuoju laikotarpiu kreipimosi į vietos savivaldybes tendencijos statistiškai reikšmingai nekito.

**25 Diagrama.** Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnis. 2009-2011 metų palyginimas



Į savivaldos institucijas kreipiasi daugiau kaimo respondentų, lyginant su miesto gyventojais (2011 m. duomenimis miestuose nei karto nesikreipė 60%, kaimuose – 53% respondentų). (26 diagrama)

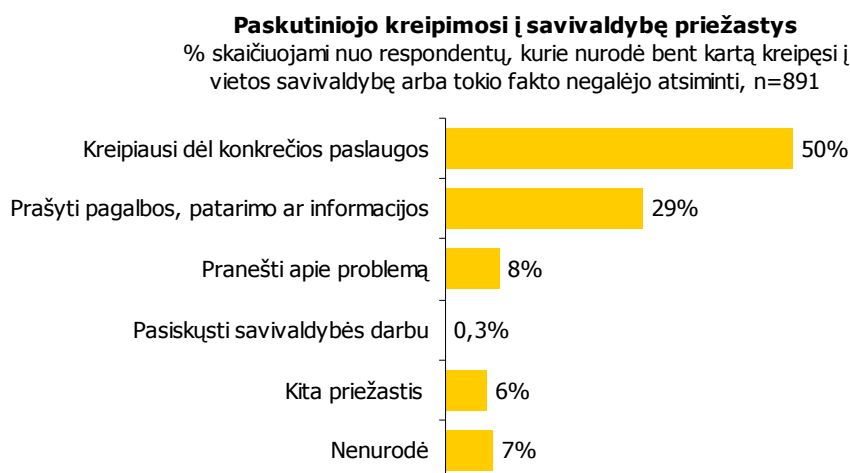
**26 Diagrama.** Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnis. Miesto ir kaimo palyginimas



## 4.2 Kreipimosi į vietos savivaldybę priežastys

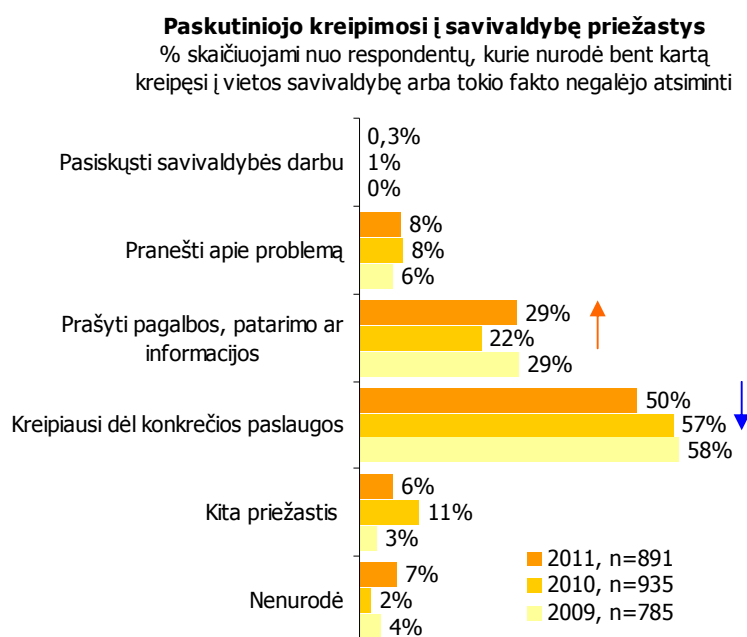
Iš asmenų per paskutinius metus sprendusių klausimus savivaldybėje, kas antras (50%) gyventojas, paskutinį kartą į savivaldybę kreipėsi dėl konkrečios paslaugos. 29% besikreipusiųjų į savivaldybę prašė pagalbos, patarimo ar informacijos. (27 diagrama)

**27 Diagrama.** Kreipimosi į vietos savivaldybę priežastys



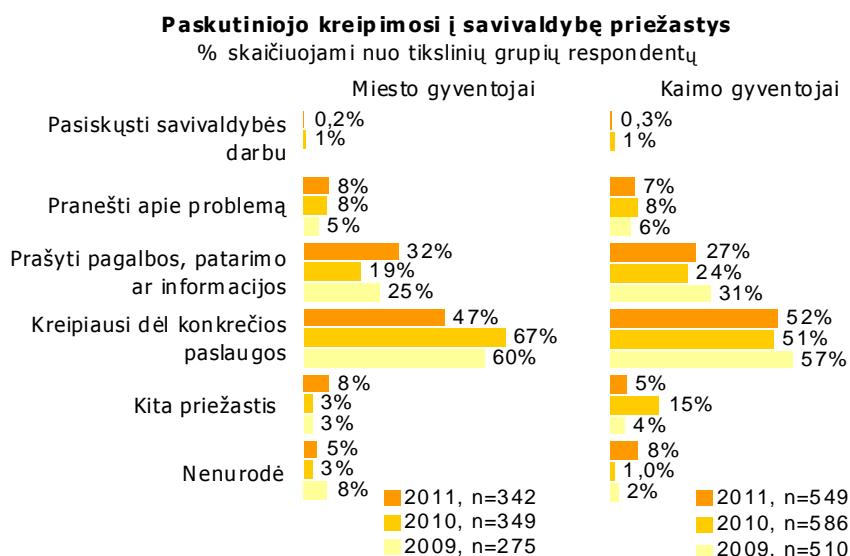
Lyginant su 2009 – 2010 m., 2011 metais padaugėjo gyventojų, kurie paskutinį kartą kreipėsi į savivaldybę prašyti pagalbos, patarimo ar informacijos (29% - 2011 m. ir 22% - 2010 m. (29% 2009 m.). Tuo pačiu nuo 58% 2009 metais iki 50% 2011 metais sumažėjo gyventojų, kurie kreipėsi dėl konkrečios paslaugos į vietos savivaldybę. (28 diagrama)

**28 Diagrama.** Kreipimosi į vietos savivaldybę priežastys. 2009-2011 metų palyginimas



Miesto ir kaimo gyventojų kreipimosi į savivaldybę priežastys skiriasi. Daugiau nei pusė kaimo gyventojų (52%) kreipėsi į savivaldybę dėl konkrečios paslaugos (tarp miesto gyventojų tokių buvo 47%). Miesto gyventojai daugiau negu kaimo kreipėsi prašydami pagalbos, patarimo ar informacijos (32% - mieste ir 27% - kaime). Nuo 2010 iki 2011 metų sumažėjo miestiečių, kurie paskutinį kartą kreipėsi į savivaldybę dėl konkrečios paslaugos (47% - 2011 m. ir 67% - 2010 m.), tačiau padaugėjo tokių, kurie kreipėsi prašyti pagalbos, patarimo ar informacijos (32% - 2011 m. ir 25% - 2010 m.). Kaimo gyventojų kreipimosi įpročiais lyginamuoju laikotarpiu pakito nežymiai. (29 diagrama)

**29 Diagrama.** Kreipimosi į vietos savivaldybę priežastys. *Miesto ir kaimo palyginimas*

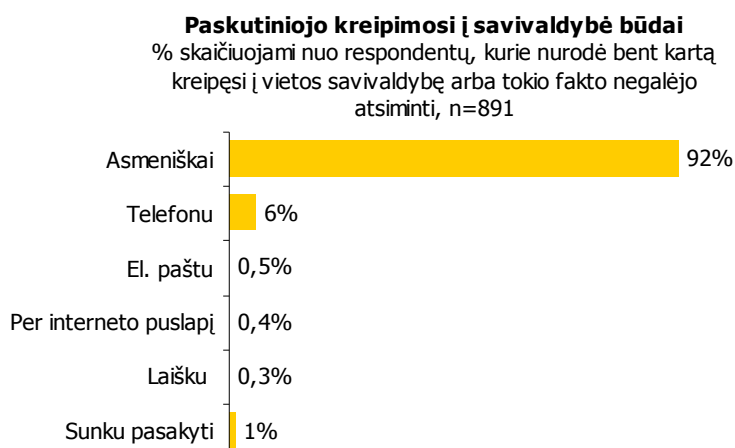


### 4.3 Kreipimosi į vietos savivaldybę būdai

Pagrindinis bendravimo su vietos savivaldybėmis kanalas – asmenis vizitas.

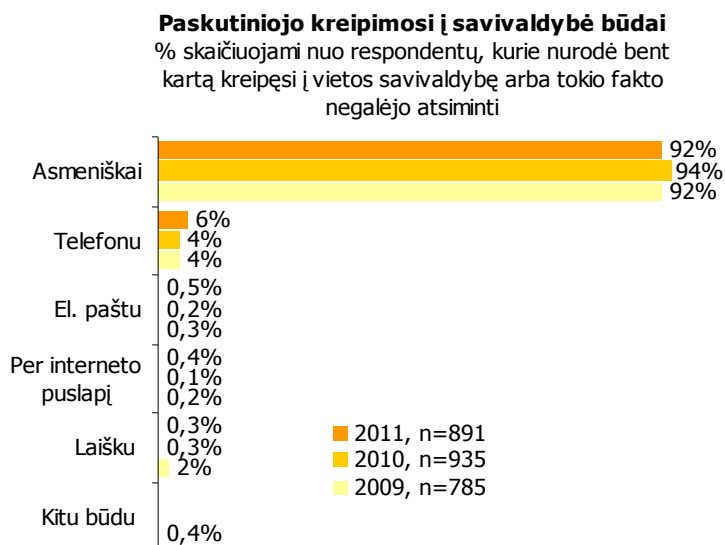
Tyrimo rezultatai atskleidžia, kad paprastai į vietos savivaldybę gyventojai kreipiasi asmeniškai (92%). Antras pagal populiarumą kreipimosi būdas – telefonu, tačiau juo per pastaruosius 12 mėnesių kreipėsi vos 6% gyventojų. Kitais būdais į savivaldybes kreipėsi pavieniai respondentai. (30 diagrama)

**30 Diagrama.** Kreipimosi į vietos savivaldybę būdas



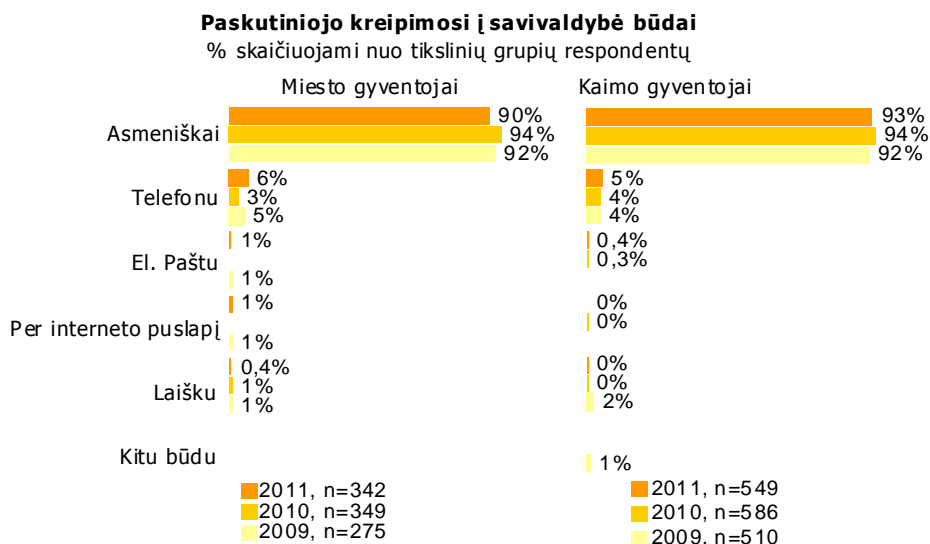
Lyginamojoje laiko perspektyvoje 2009 – 2011 m. bendravimo su savivaldybėmis būdai nesikeitė. (31 diagrama)

**31 Diagrama.** Kreipimosi į vietos savivaldybę būdas. 2009-2011 metų palyginimas



Kaimo ir miesto gyventojų bendravimo su savivaldybėmis kanalai taip pat nesiskiria – pirmenybė teikiama asmeniniam bendravimui. (32 diagrama)

**32 Diagrama.** Kreipimosi į vietos savivaldybę būdas. Miesto ir kaimo palyginimas

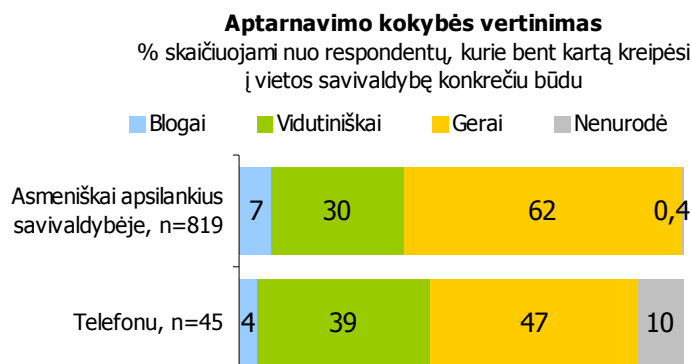
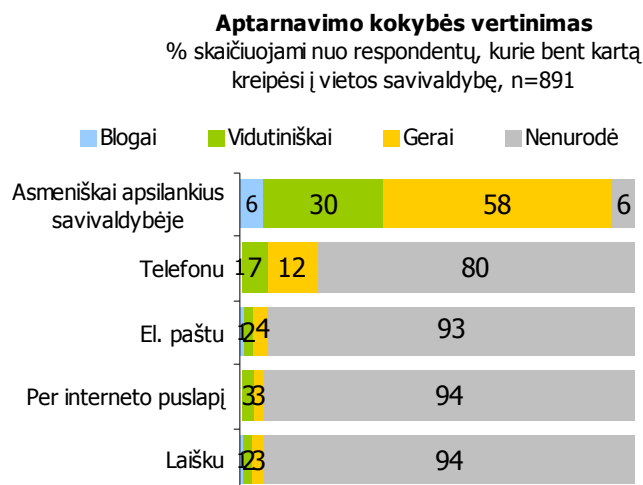


## 4.4 Aptarnavimo kokybės vertinimas

2011 m. savivaldybių gyventojų nuomonės tyrimo duomenimis, 58% besikreipusiųjų į savivaldybę aptarnavimo kokybę, asmeniškai apsilankius savivaldybėje, įvertino gerai, 30% respondentų – vidutiniškai.

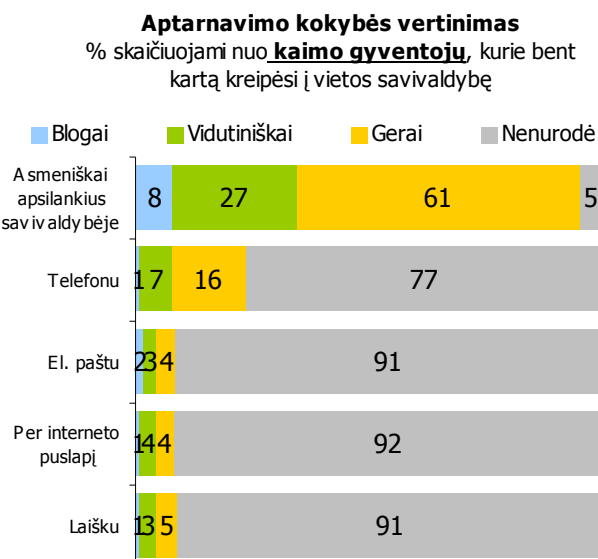
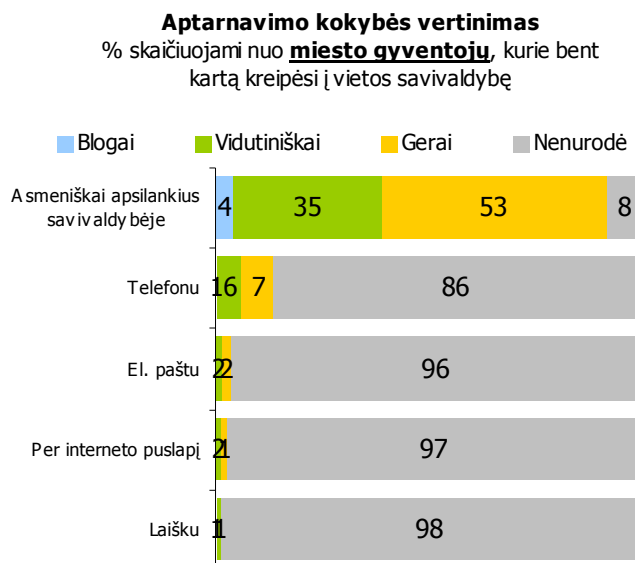
<sup>3</sup>(33 diagrama)

**33 Diagrama.** Aptarnavimo kokybės vertinimas



Kaimo gyventojai geriau įvertino aptarnavimo kokybę, nepriklausomai nuo kreipimosi būdo.

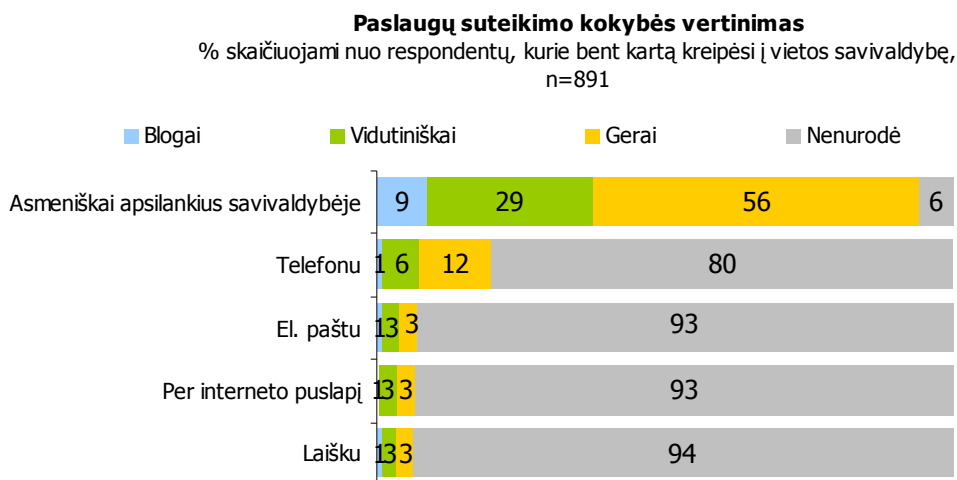
**34 Diagrama.** Aptarnavimo kokybės vertinimas. *Miesto ir kaimo palyginimas*



<sup>3</sup> Aptarnavimo kokybės vertinimai tarp atskirų kreipimosi būdų ir laikotarpių negalimi, nes absoliuti dauguma respondentų su savivaldos institucijomis bendravo ir paslaugas gavo tiesiogiai.

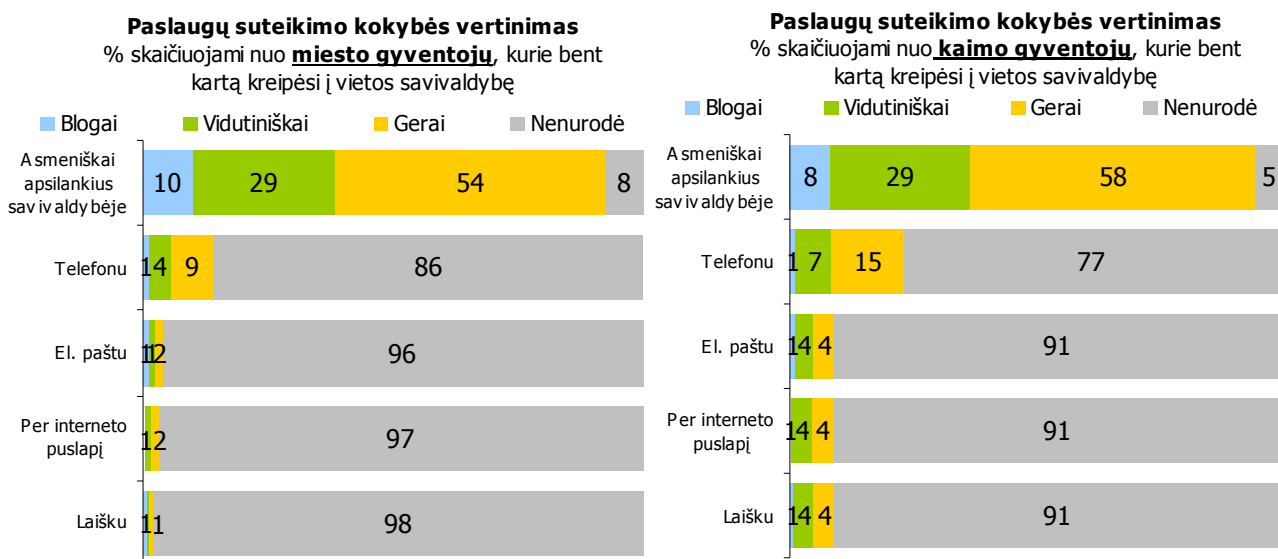
Geriausiai paslaugų suteikimo kokybę vertina asmeniškai į savivaldybę kreipęsi respondentai (56% apklaustųjų vertina gerai). Šio būdo gerą vertinimą lemia jo paplitimas tarp gyventojų. Kiti būdai pagal paslaugų suteikimo kokybę įvertinti prasčiau arba žmonėms buvo sunkiau įvertinti mažiau populiarius kreipimosi į savivaldybę būdus.

**35 Diagrama.** Paslaugų suteikimo kokybės vertinimas



Kaip ir aptarnavimo kokybės vertinimuose, savivaldybių teikiamų paslaugų kokybę kaimo gyventojai vertina palankiau nei miesto gyventojai. (36 diagrama)

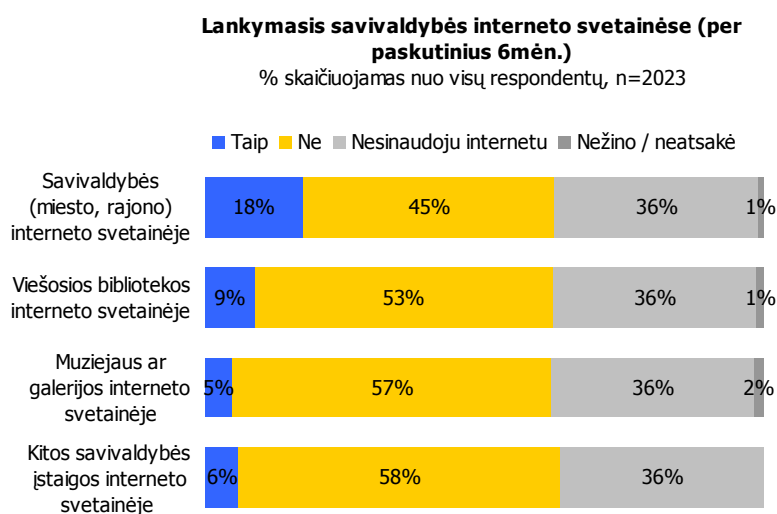
**36 Diagrama.** Paslaugų suteikimo kokybės vertinimas. *Miesto ir kaimo palyginimas*



## 4.5 Savivaldybių interneto svetainių lankomumas

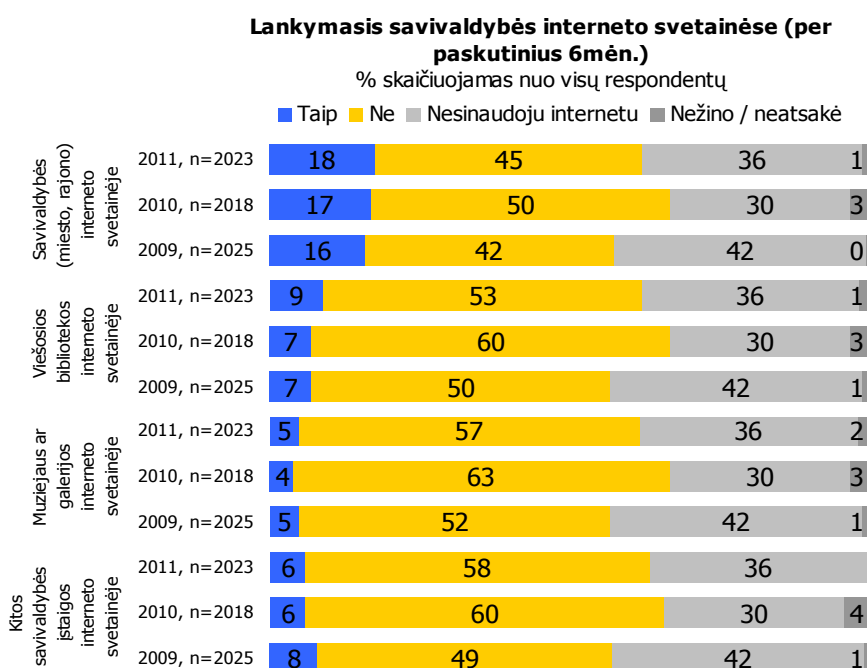
2011 m. apklaustųjų savivaldybių gyventojai nėra aktyvūs savivaldybės ir jai pavaldžių institucijų interneto svetainių lankytojai. Tie kurie lankosi savivaldybės interneto svetainėse apskritai, paprastai lankosi ne vienoje, bet keliose savivaldybės svetainėse. Daugiausia gyventojų lankosi savivaldybės interneto svetainėje (18%). Kiek mažiau respondentų 6 mėnesių laikotarpiu lankėsi viešosios bibliotekos interneto svetainėje (9%), kitos savivaldybės įstaigos interneto svetainėje (6%), muziejaus ar galerijos interneto svetainėje (5%). (37 diagrama)

**37 Diagrama.** Lankymasis savivaldybės interneto svetainėse



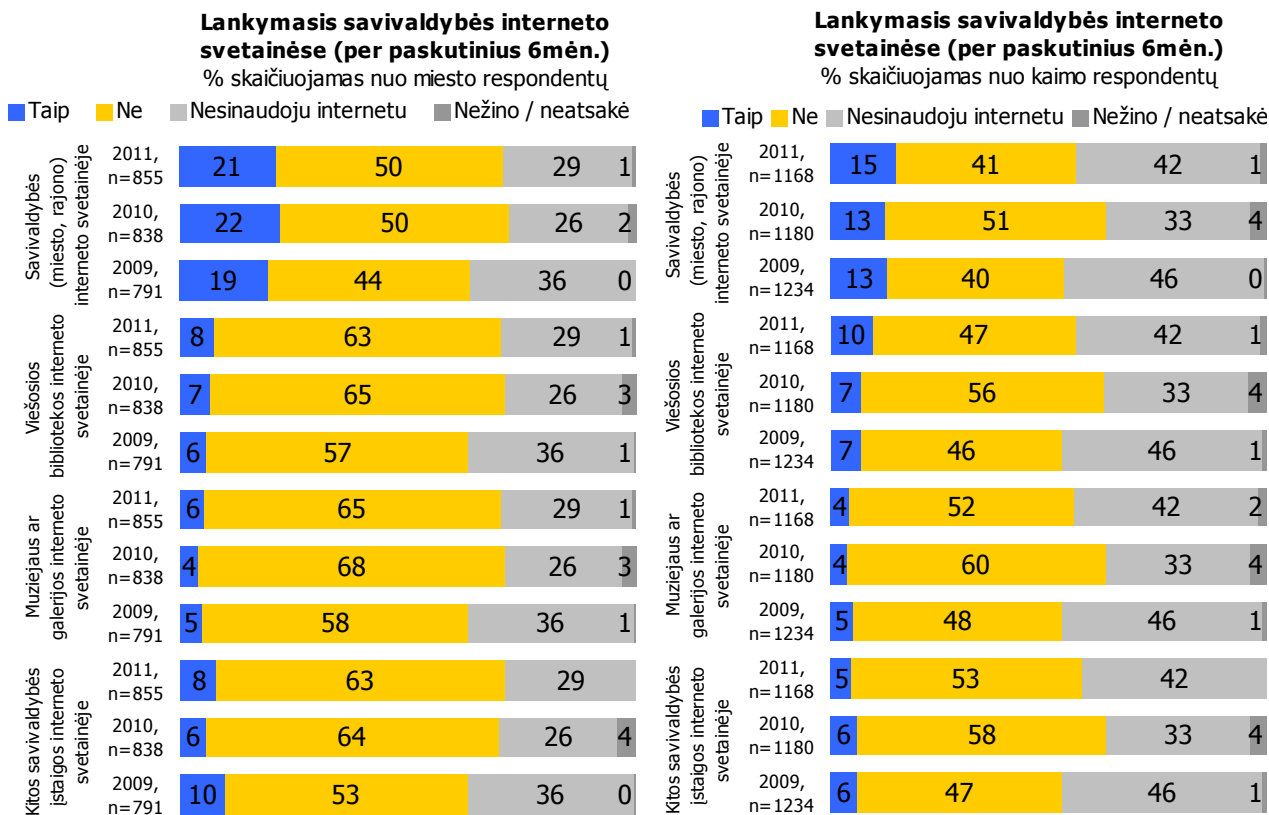
Lyginamuoju 2009 - 2011 metų laikotarpiu lankymasis savivaldybės interneto svetainėse nepakito.

**38 Diagrama.** Lankymasis savivaldybės interneto svetainėse. 2009-2011 metų palyginimas



Savivaldybės interneto svetainė per paskutinius pusę metų daugiau naudojosi miesto gyventojai (21% - mieste ir 15% - kaime). Naudojimasis kitomis savivaldybės institucijų svetainėmis tarp miesto ir kaimo gyventojų yra panašus. (39 diagrama)

**39 Diagrama.** Lankymasis savivaldybės interneto svetainėse. *Miesto ir kaimo palyginimas*



#### 4.6 Naudojimasis savivaldybės e-demokratijos paslaugomis

Per pastaruosius 12 mėnesių bent viena iš savivaldybės e. demokratijos paslaugų naudojami 19% gyventojų: domėjosi savivaldybės interneto svetainėje apie vykstančius renginius, įvykius, skaitė naujienas ir pan. (17%), taip pat skaitė savivaldybės teisės aktus internete (8%).<sup>4</sup> (40 diagrama)

Savivaldybės e. demokratijos paslaugos populiariausios buvo tarp aukščiausio / vidutinio lygio vadovų, specialistų, tarnautojų, mokinių ir studentų.

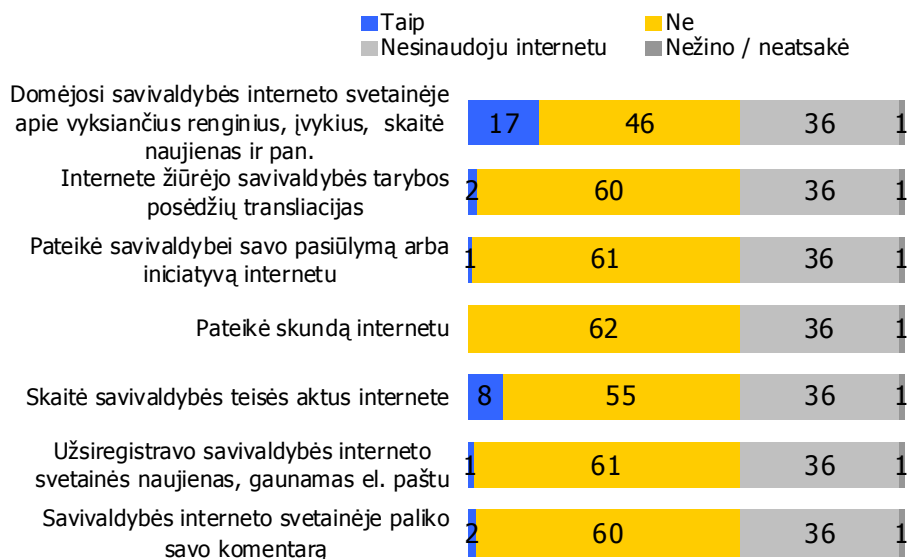
36% respondentų atsakė, jog apskritai nesinaudoja internetu. Tai – vyriausio amžiaus asmenys (vyresni nei 55 metų), asmenys su pagrindiniu išsimokslinimu, su vidutinėmis pajamomis (601-800 Lt vienam šeimos nariui per mėn.), kaimų gyventojai, nedirbantys asmenys, neįgalieji bei pensininkai.

<sup>4</sup> Klausimas į tyrimą įtrauktas 2011 m., todėl palyginimo su ankstesnio laikotarpio tyrimais nėra.

**40 Diagrama. Naudojimasis savivaldybės e-demokratijos paslaugomis**

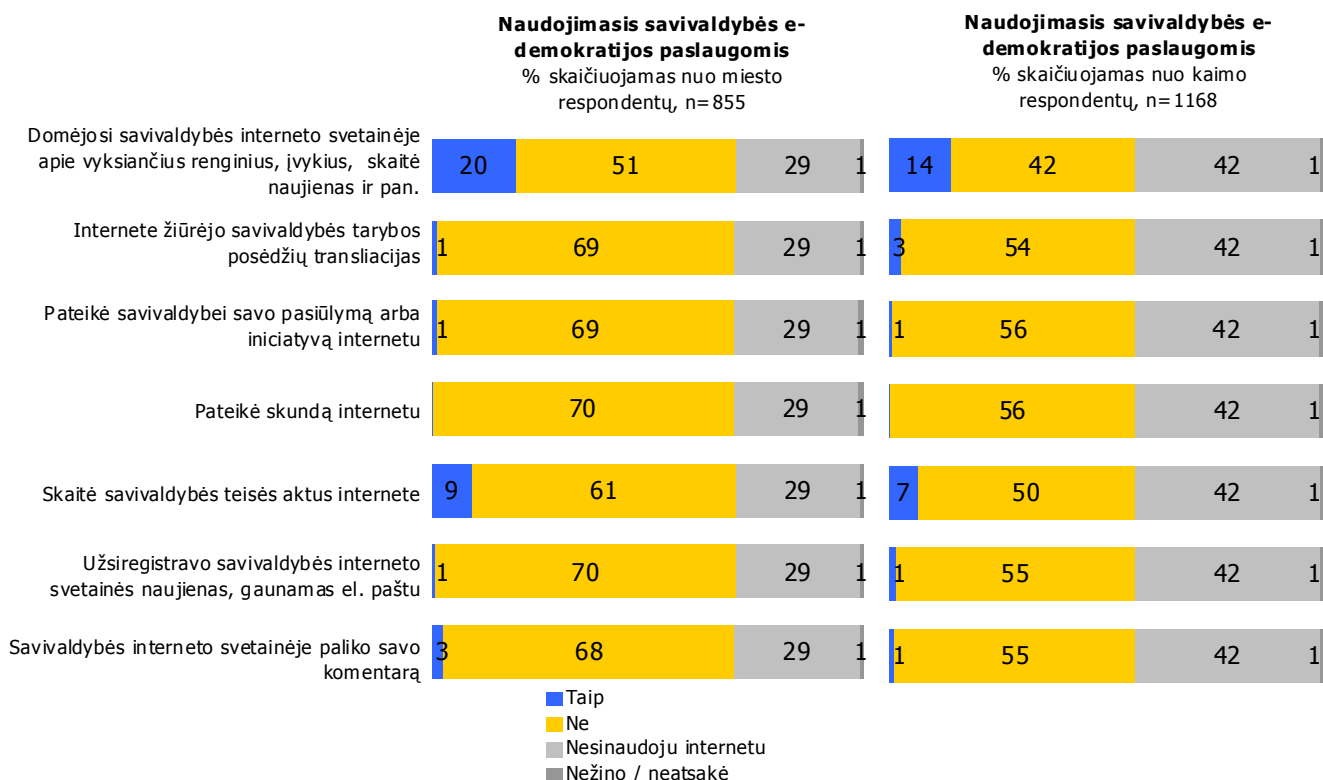
**Naudojimasis savivaldybės e-demokratijos paslaugomis**

% skaičiuojamas nuo visų respondentų, n=2023



Lyginant miesto ir kaimo gyventojų naudojamą savivaldybės e. demokratijos paslaugomis, pastebima, jog šios paslaugos populiareesnės tarp miestiečių (22%) nei kaimo gyventojų (16%). Tam įtakos turi didesnė interneto skvarba mieste, o kadangi kaime internetu naudojama mažiau, atitinkamai mažesnis ir minėtų interneto svetainių populiarumas. (41 diagrama)

**41 Diagrama. Naudojimasis savivaldybės e-demokratijos paslaugomis. Miesto ir kaimo palyginimas**



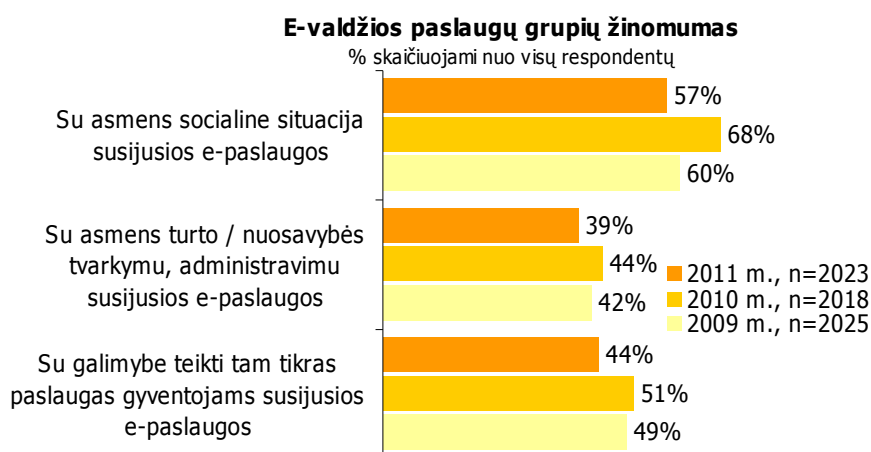
## 5. Viešosios e - paslaugos

Šiame skyriuje analizuojamas elektroninės valdžios paslaugų paplitimas, populiarumas, poreikis ir kokybės vertinimai.

- Apie galimybę internetu gauti su asmens socialine informacija susijusias paslaugas žino daugiau nei pusė gyventojų. Respondentai geriausiai informuoti apie galimybę internetu gauti su pirmine asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra, socialinių išmokų mokėjimu ar kitos paramos teikimu, civilinės būklės aktų registravimu, kompensacijų skaičiavimu ir mokėjimu susijusias paslaugas. Lyginant analizuojamų paslaugų žinomumą tarp miesto ir kaimo gyventojų, matyti, kad 2011 metais skirtumai tarp miesto ir kaimo išsilygino, t.y. tokia pati dalis ir miesto, ir kaimo gyventojų žino apie atitinkamas e-paslaugas, susijusias su asmens situacija.
- Apie interneto išteklius, susijusius su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žino 44% savivaldybių gyventojų. Šios paslaugos yra žinomos geriau nei su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusios paslaugos, tačiau prasčiau negu su socialine asmens informacija susijusios e-paslaugos.
- E-paslaugomis savivaldybių gyventojai paprastai naudojasi namuose, darbe, bibliotekoje ir mokymo įstaigoje.

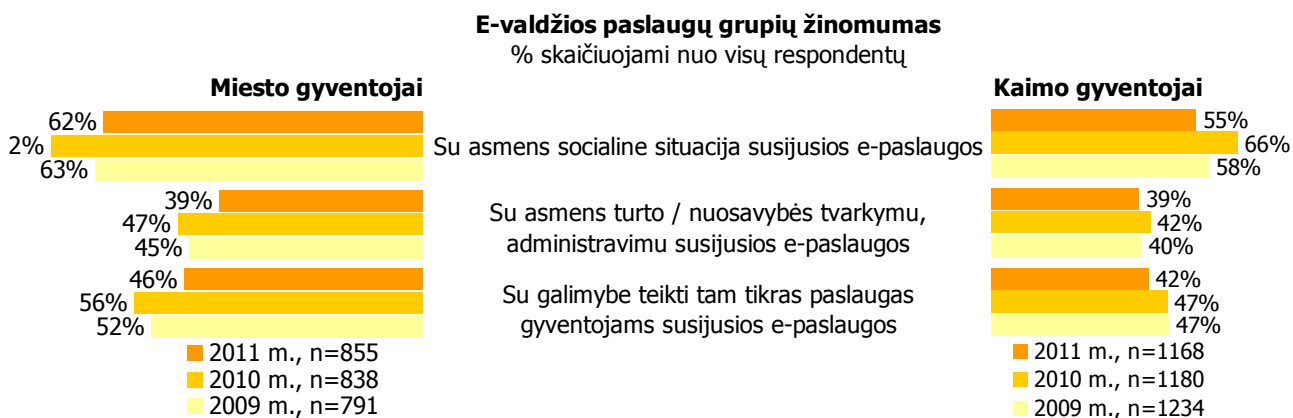
Apibendrinus<sup>5</sup> e – paslaugų žinomumą, per 2009 – 2011 m. atskirų sričių žinomumas išliko gana pastovus. Daugiausiai žinomos su asmens socialine situacija susijusios paslaugos (apie 60% žino bent vieną paslaugą). Miestuose visų rūšių paslaugų žinomumas yra vidutiniškai aukštesnis.

**42 Diagrama.** E - paslaugų žinomumo palyginimas. 2009 – 2011 m. tyrimų rezultatai



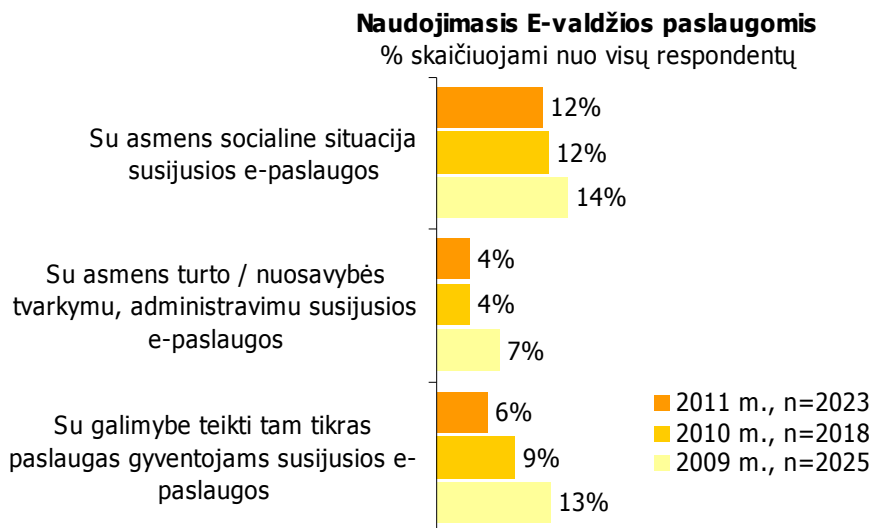
<sup>5</sup> Susumuotas bendras paslaugų žinomumas (žinančiųjų bent vieną paslaugą iš grupės)

**43 Diagrama.** E - paslaugų žinomumo palyginimas. 2009 – 2011 m. kaimo ir miesto tyrimų rezultatų palyginimas

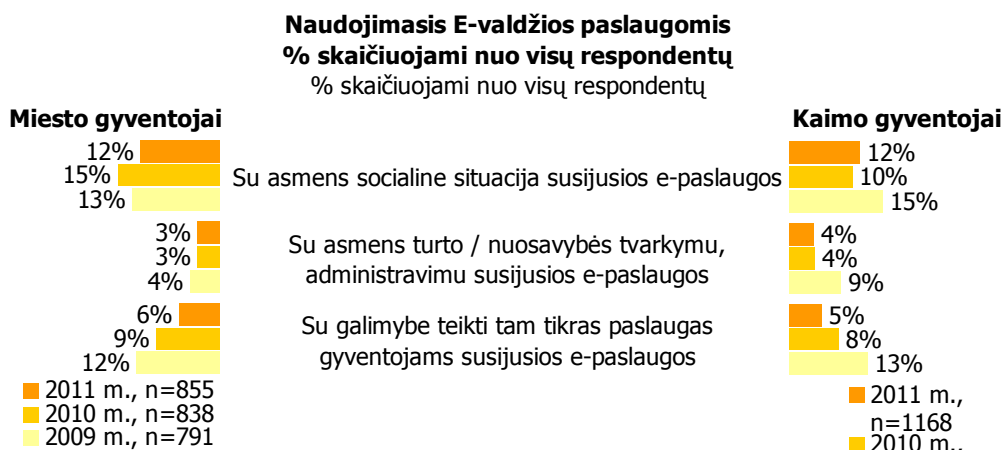


Naudojimasis e – paslaugomis yra gana žemas – siekia tik 12 – 14 procentų (naudojasi bent viena paslauga). Per 2009 – 2011 m. žinomumas beveik nekito. Naudojimasis paslaugomis kaime ir mieste nesiskiria.

**44 Diagrama.** E - paslaugų naudojimo palyginimas. 2009 – 2011 m. tyrimų rezultatų palyginimas



**45 Diagrama.** E - paslaugų naudojimo palyginimas. 2009 – 2011 m. kaimo ir miesto tyrimų rezultatų palyginimas



## 5.1 E-paslaugų, susijusių su asmens socialine situacija, žinomumas ir naudojimas jomis

2011 m. savivaldybių gyventojų apklausos duomenimis, apie galimybę internetu gauti su asmens socialine informacija susijusias paslaugas žino 57% gyventojų.<sup>6</sup>

Respondentai geriausiai žino apie galimybę internetu gauti su pirmine asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra (52%), socialinių išmokų mokėjimu ar kitos paramos teikimu (40%), civilinės būklės aktų registravimu (39%), kompensacijų skaičiavimu ir mokėjimu (38%) susijusias paslaugas.

37% respondentų yra informuoti apie galimybę internetu pasinaudoti su vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendro lavinimo organizavimu. Trečdalis savivaldybių gyventojų žino apie paslaugas, susijusias su vaikų ir jaunimo teisių apsauga (33%), vaiko registracija (33%) bei archyvinių duomenų tvarkymu (33%). 30% respondentų žino, jog internetu gali gauti informacijos apie valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymą, socialinių būstų suteikimą bei apie sanitarijos ir higienos taisyklių tvirtinimą ir jų laikymosi kontrolės organizavimą, švaros ir tvarkos viešosiose vietose užtikrinimą. Savivaldybės gyventojai prasčiausiai informuoti apie e-paslaugos susijusias su dokumentų pilietybei suteikti rengimu (28%) ir valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo kontrole (27%). (46 diagrama)

Apie galimybę internetu pasinaudoti su asmens socialine informacija susijusiomis paslaugomis geriau žino socialiai aktyvesni asmenys: jaunesni gyventojai (15-34 m.), įgiję aukštąjį išsimokslinimą, su aukščiausiomis pajamomis (daugiau nei 1000 t vienam šeimos nariui per mėn.), didesnių miestų (10-50 tūkst.gyv.) gyventojai, dirbantys asmenys, specialistai, tarnautojai, moksleiviai, studentai, interneto vartotojai.

**46 Diagrama.** Su asmens situacija susijusių e-paslaugų žinomumas

---

<sup>6</sup> Žino apie galimybę internetu pasinaudoti bent viena iš analizuojamų paslaugų.

### Su asmens situacija susijusių e-paslaugų žinomumas

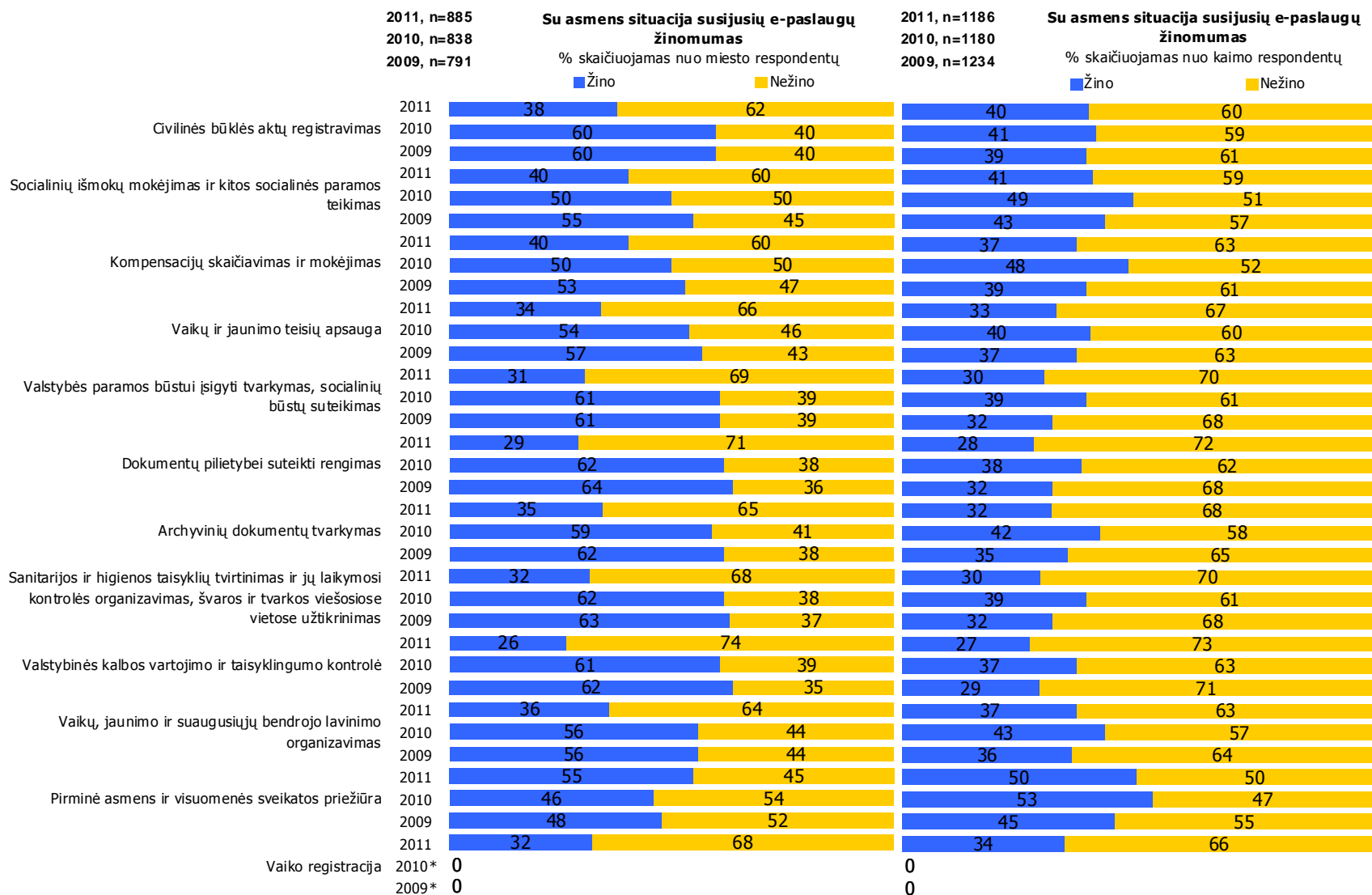
% skaičiuojamas nuo visų respondentų, n=2023



Lyginant 2011 m. e-paslaugų, susijusių su asmens situacija, žinomumą su 2009 - 2010 metų tyrimo rezultatais, matyti, kad daugumos paslaugų žinomumas sumažėjo, išskyrus civilinės aktų registravimo ir pirminės asmens ir visuomenės sveikatos priežiūros paslaugas, kurių žinomumas liko nepakitęs. (47 diagrama)



**48 Diagrama.** Su asmens situacija susijusių e-paslaugų žinomumas. *Miesto ir kaimo palyginimas*



\* Klausime teiginio nebuvo

Su asmens socialine situacija susijusiomis internetinėmis paslaugomis gyventojai naudojami retai. 12% savivaldybių gyventojų yra patys pasinaudoję bent viena iš analizuojamų e-paslaugų, o 15% teigė, jog e-paslaugomis naudojami jų šeimos nariai.

Kiek populiareesnės yra savivaldybės teikiamos internetinės paslaugos, susijusios su pirminės asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra (6% minėjo, jog naudojami patys, 7% - jog naudojami šeimos nariai).

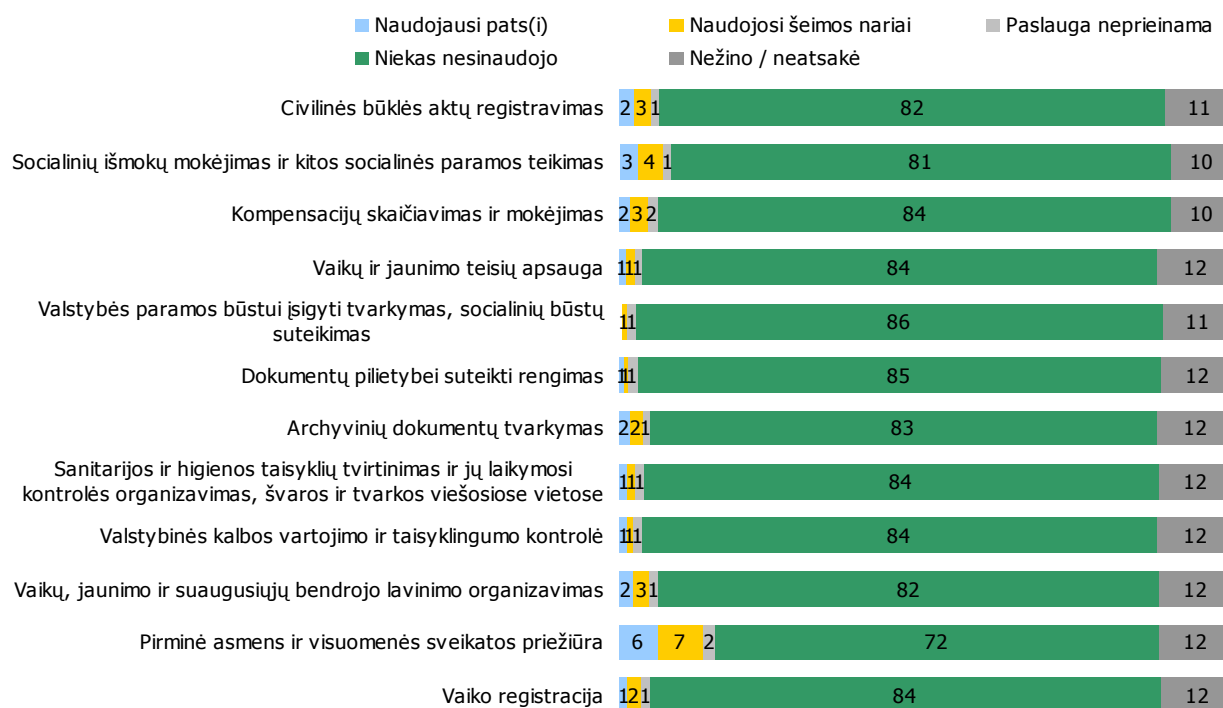
Likusiomis paslaugomis naudojami ne daugiau kaip 3% savivaldybių gyventojų. Mažiausiai internete ieškoma informacijos apie prašymų tvarką suteikti, gražinti ir atsisakyti pilietybės, atsiunčiami šie prašymai, naudojami su valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymu susijusiomis paslaugomis.

Duomenis analizuojant tarp skirtingomis charakteristikomis pasižyminčių gyventojų pastebėta, jog internetu su asmens socialine situacija susijusiomis paslaugomis intensyviau naudojami interneto prieigą namuose arba darbe turintys respondentai, viešos interneto prieigos bibliotekoje vartotojai, aktyviau su savivaldybe bendraujantys asmenys. Specialistai, tarnautojai, namų šeimininkės paprastai teigė patys naudojantys e-paslaugas.

**49 Diagrama.** Naudojimas savivaldybės internetu teikiamomis su asmens soc. situacija susijusiomis paslaugomis

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

% skaičiuojamas nuo visų respondentų, n=2023



**Paslaugomis naudojami vartotojų skaičius, artimas statistinės paklaidos riboms. Esant tokiai mažai vartotojų daliai, detalesnė kiekvienos e-paslaugos analizė būtų neprasminga ir klaidinanti, todėl pjūviai per tiriamąjį laikotarpį ir kaimo – miesto pjūviai nepateikiami.**

## **5.2 E-paslaugų, susijusių su asmens turto/ nuosavybės tvarkymu, žinomumas ir naudojimas**

E-paslaugos, susijusios su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu žinomos mažiau nei su asmens socialine informacija susijusios e-paslaugos. 39% savivaldybių gyventojų žino bent vieną iš analizuojamų su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusių e-paslaugą.

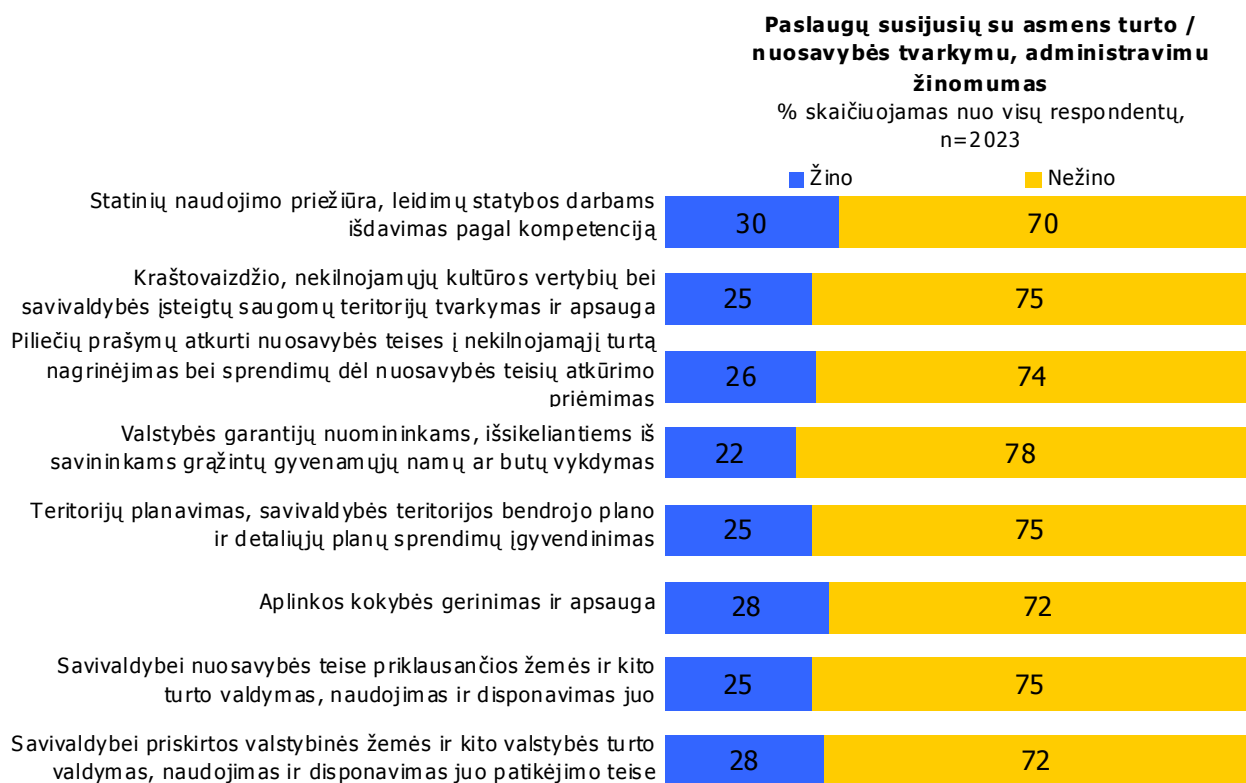
Beveik trečdalis gyventojų (30%) žino, kad savo rajono savivaldybėje gali internetu naudotis statinių naudojimo priežiūros paslaugomis, gauti leidimus statybos darbams pagal kompetenciją, 28% žino apie aplinkos kokybės gerinimo ir apsaugos bei savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymo, naudojimo ir disponavimo juo patikėjimo teise paslaugas.

Kas ketvirtas gyventojas žino, kad internetu galimas piliečių prašymų atkurti nuosavybės teises į nekilnojamąjį turtą nagrinėjimas bei sprendimų dėl nuosavybės teisių atkūrimo priėmimas (26%), savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo (25%), kraštovaizdžio, nekilnojamųjų kultūros vertybių bei savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymas ir apsauga (25%) ir teritorijų planavimas, savivaldybės teritorijos bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendimų įgyvendinimas (25%).

Mažiausiai gyventojai žino apie paslaugas, susijusias su valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams grąžintų gyvenamųjų namų ar butų, vykdymu (22%).

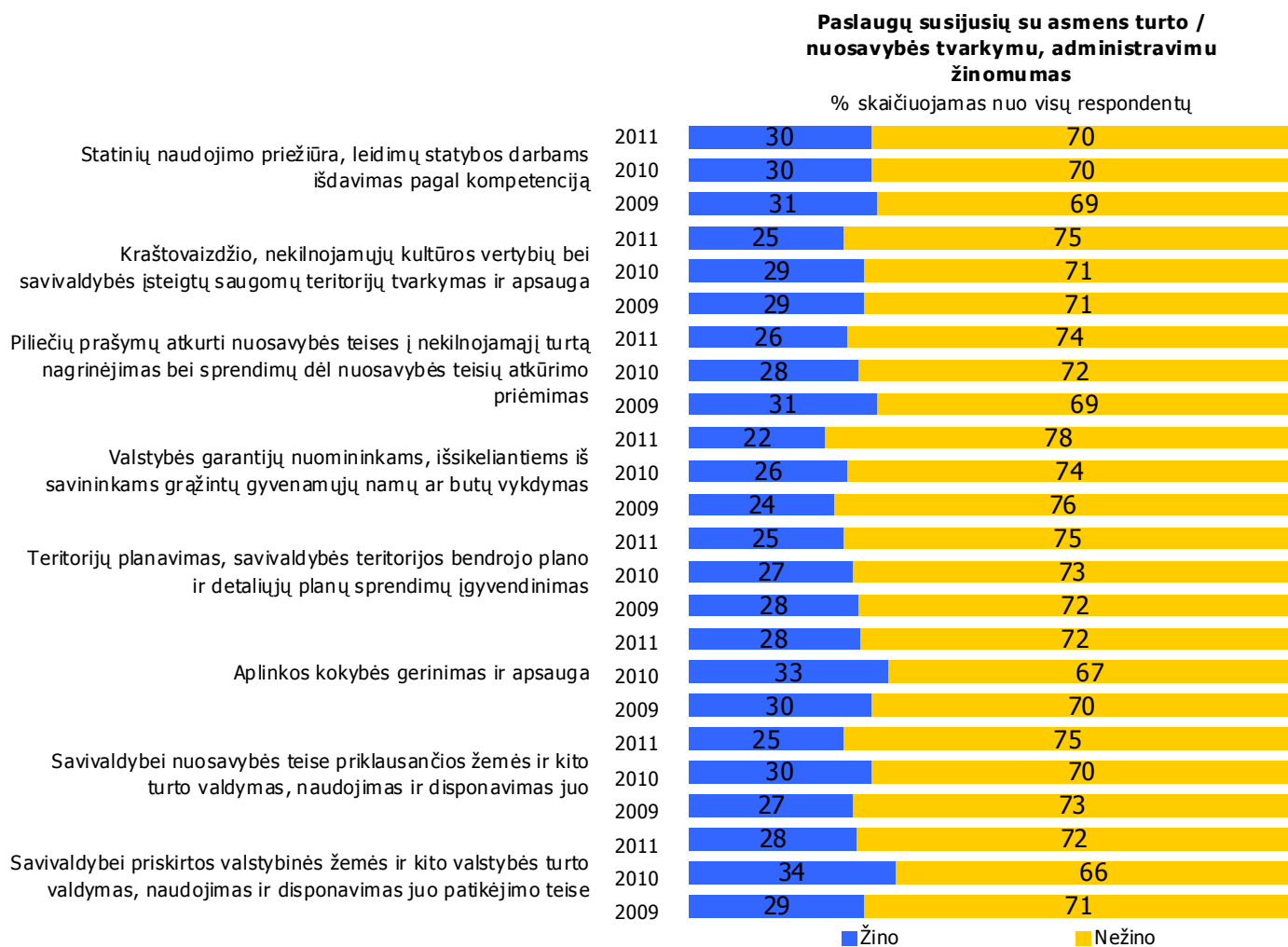
E-paslaugas, susijusias su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu, paprastai žino socialiai aktyvesnė gyventojų dalis: 25-34 m. asmenys, su aukščiau išsimokslinimu, turintys didesnę perkamąją galią (daugiau nei 1000 Lt 1-am šeimos asmeniui per mėn.), specialistai, tarnautojai, studentai, interneto vartotojai, asmenys, kurie domisi savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis.

**50 Diagrama.** Paslaugų susijusių su asmens turto / nuosavybės tvarkymu, administravimu žinomumas.



Lyginant 2009 ir 2011 m. tyrimų rezultatus, matyti, kad bendras paslaugų, susijusių su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu, administravimu, žinomumas tolydžio mažėjo, nors kai kuriais klausimais (pvz., Aplinkos kokybės gerinimu ir apsauga, Savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymu, naudojimu ir disponavimu juo, Savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymu, naudojimu ir disponavimu juo patikėjimo teise bei Valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams grąžintų gyvenamųjų namų ar butų vykdymas) respondentų informuotumas piką buvo pasiekęs 2010 metais.

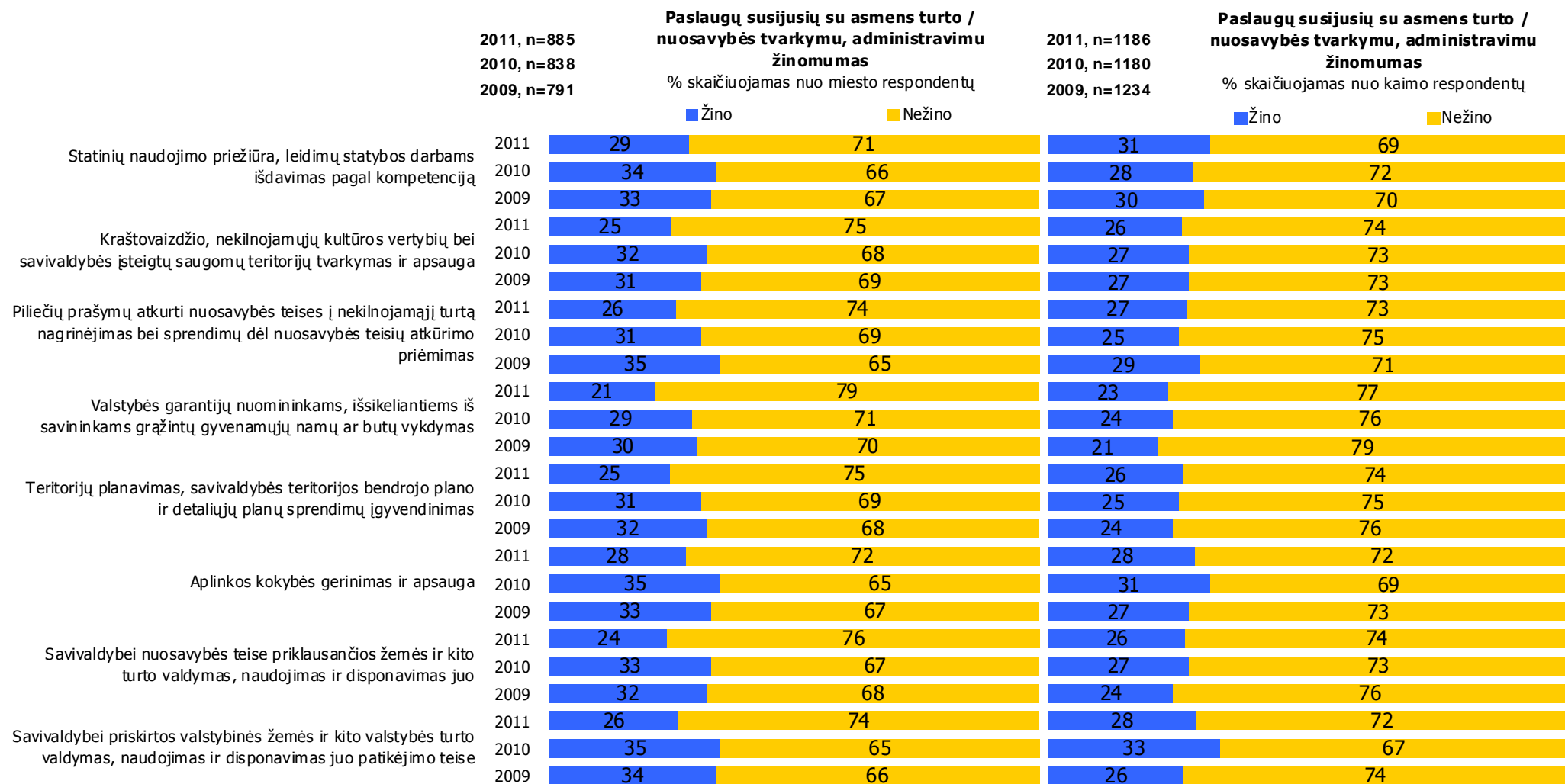
**51 Diagrama.** Paslaugų susijusių su asmens turto / nuosavybės tvarkymu, administravimu žinomumas. 2009-2011 metų palyginimas



Analizuojant internetinių paslaugų, susijusių su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu, žinomumą statistiškai reikšmingų skirtumų tarp kaimo ir miesto gyventojų nėra.

2011 m. sumažėjo miesto gyventojų žinomumas apie e-paslaugas, susijusias su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu. Kaimo gyventojų žinomumas apie šias paslaugas praktiškai nepakito.

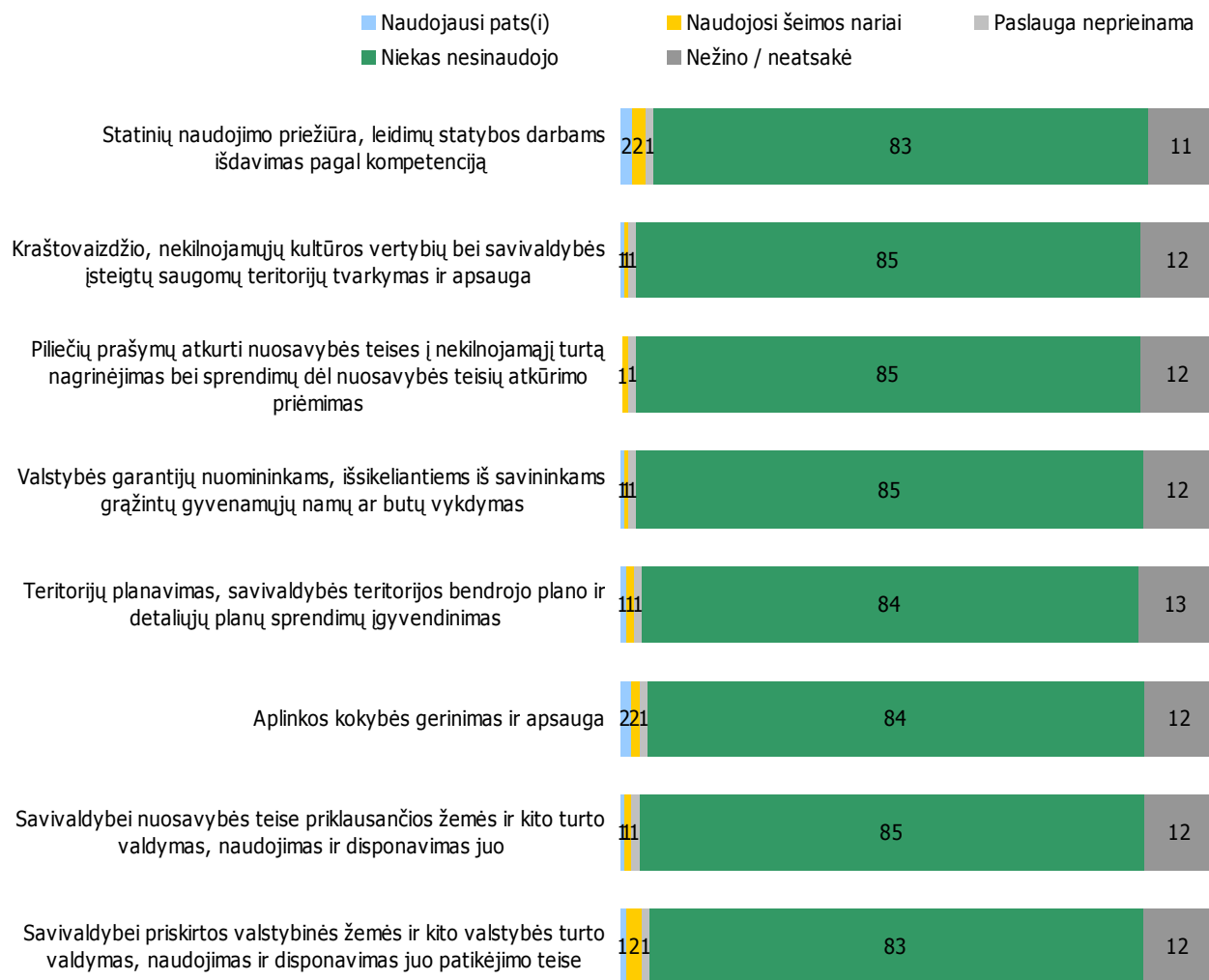
**52 Diagrama.** Paslaugų susijusių su asmens turto / nuosavybės tvarkymu, administravimu žinomumas. *Miesto ir kaimo palyginimas*



Pastaraisiais metais su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusiomis paslaugomis pasinaudojo 4% savivaldybių gyventojų (naudojosi bent viena iš analizuojamų paslaugų). Dar 6% respondentų teigė, jog šiomis paslaugomis naudojasi jų šeimos nariai.

**53 Diagrama.** Naudojimas savivaldybės gyventojams teikiamomis paslaugomis internetu, susijusiomis su asmens turto / nuosavybės tvarkymu, administravimu.

**Naudojimas savivaldybės internetu teikiamomis su asmens turto / nuosavybės tvarkymu, administravimu susijusiomis paslaugomis (per pastaruosius 12 mėn.)**  
% skaičiuojamas nuo visų respondentų, n=2023



**Visomis e-paslaugomis naudojasi ne daugiau kaip 2% savivaldybių gyventojų. Esant tokiai mažai vartotojų daliai, detalesnė kiekvienos e-paslaugos analizė būtų neprasminga ir klaidinanti, todėl pjūviai per tiriamąjį laikotarpį ir kaimo – miesto pjūviai nepateikiami.**

### 5.3 E-paslaugų, susijusių su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žinomumas ir naudojimasis

Apie interneto išteklius, susijusius su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žino 44%<sup>7</sup> savivaldybių gyventojų. Taigi šios paslaugos yra žinomos geriau nei su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusios paslaugos, tačiau prasčiau, lyginant su socialine asmens informacija susijusiomis e-paslaugos.

Savivaldybių gyventojai geriau žino apie e-paslaugas, susijusias su informacija apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo, perkvalifikavimo ar viešųjų ir sezoninių darbų organizavimu (35%) bei prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymu (33%).

32% apklaustų gyventojų žino, jog internetu gali gauti informacijos apie turizmo ir gyventojų poilsio organizavimą. Apie keleivių vežimą vietiniais maršrutais žino 31% savivaldybių gyventojų, apie dalyvavimą užtikrinant gyventojų viešąją tvarką ir rimtį – 30%.

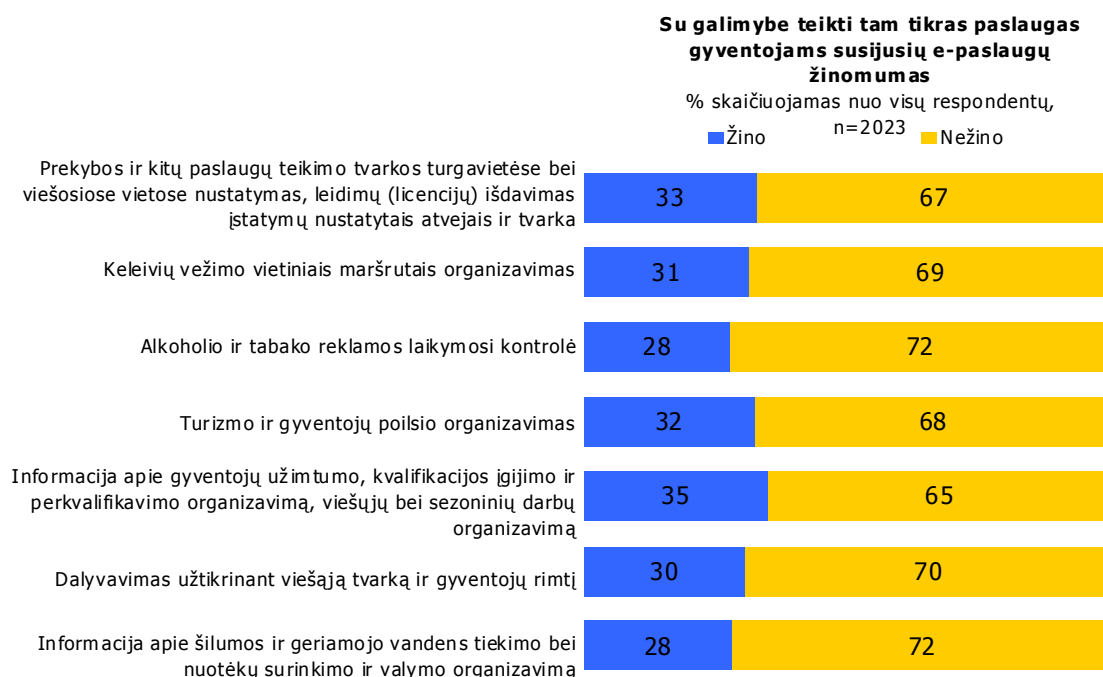
Mažiausiai savivaldybių gyventojai žino apie e-paslaugas, susijusias su šilumos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų surinkimo ir valymo organizavimu bei alkoholio ir tabako reklamos laikymosi kontrole – apie šias e-paslaugas žino po 28% savivaldybių gyventojų.

Apie savivaldybių e-paslaugas, susijusias su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams, paprastai žino jaunesni gyventojai (15-24m. ), su aukštuoju išsimokslinimu, didesnių miestų (10-50 tūkst.gyv.) gyventojai, internetu besinaudojantys asmenys, specialistai ir tarnautojai bei studentai, asmenys, kurie aktyviau bendrauja su savivaldybėm.

---

<sup>7</sup> Žino apie galimybę internetu pasinaudoti bent viena iš analizuojamų paslaugų.

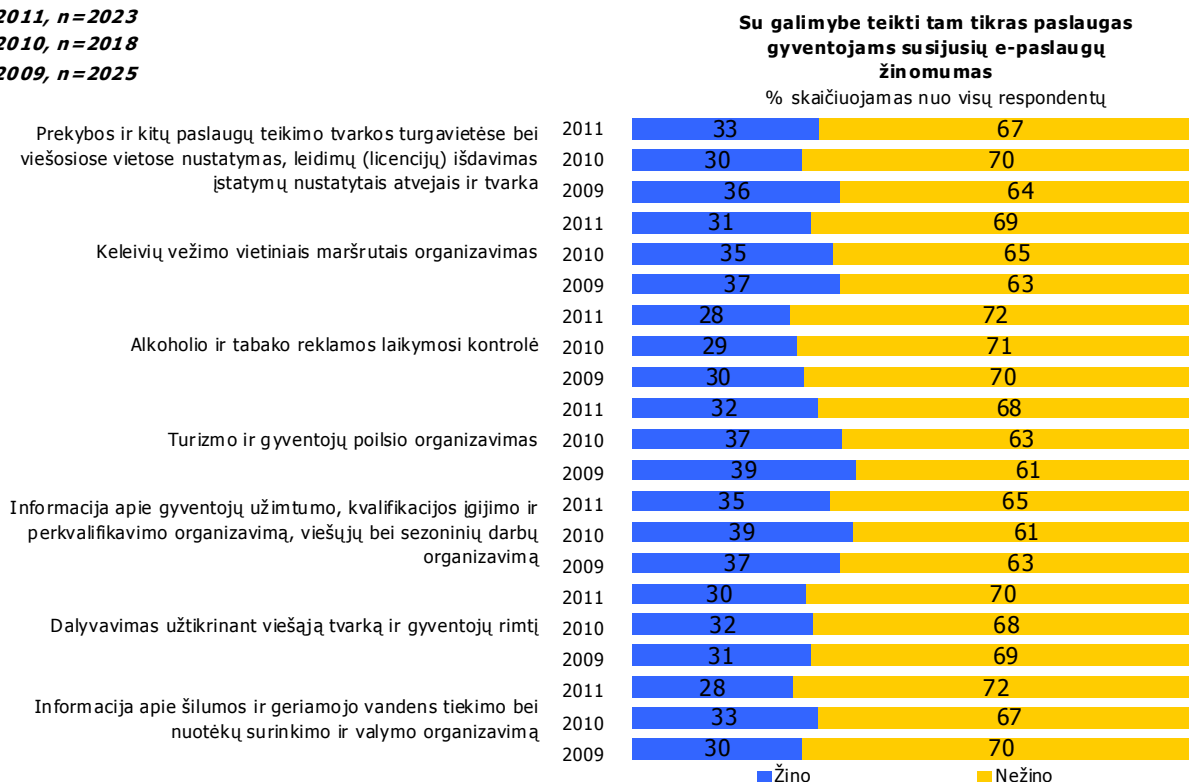
**54 Diagrama.** Su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams susijusių e-paslaugų žinomumas.



Analizuojant su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams susijusių e-paslaugų žinomumo pokytį per 2009 - 2011 metus, esminių skirtumų nepastebima. Šiek tiek sumažėjo gyventojų, žinančių, jog internetu gali gauti informaciją apie turizmo ir gyventojų poilsio organizavimą (nuo 39% 2009 m. iki 32% 2011m.) bei apie šilumos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotėkų surinkimo ir valymo organizavimą (nuo 33% 2010 m. iki 28% 2011 m. (2009 – 30%).

**55 Diagrama.** Su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams susijusių e-paslaugų žinomumas. 2009-2011 metų palyginimas

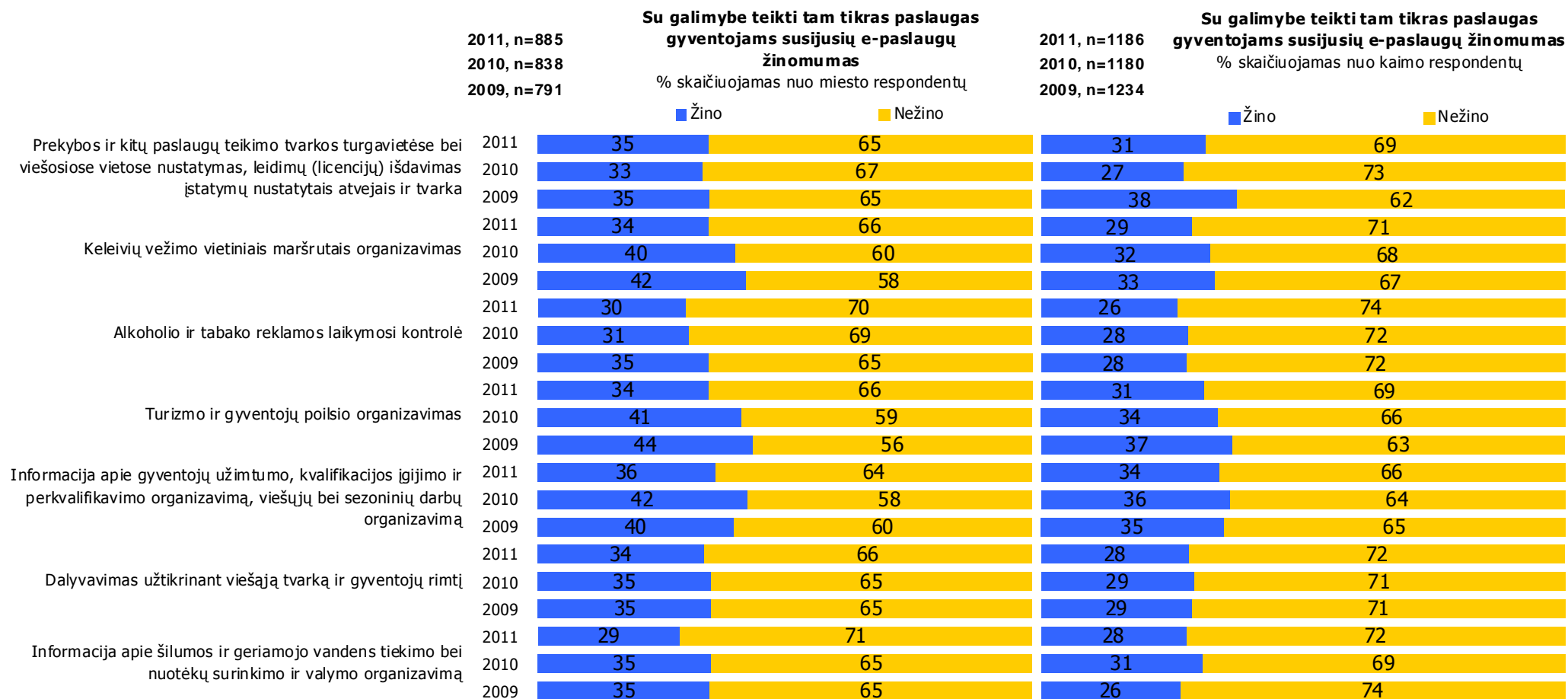
2011, n=2023  
2010, n=2018  
2009, n=2025



Miesto ir kaimo gyventojai beveik apie visas e-paslaugas, susijusias su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams, žino panašiai, išskyrus paslaugas, susijusias su keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimu (mieste – 34%, kaime – 29%), alkoholio ir tabako reklamos laikymosi kontrole (mieste – 30%, kaime – 26%) bei dalyvavimu užtikrinant viešąją tvarką ir gyventojų rimtį (mieste – 34%, kaime – 28%) – apie šias e-paslaugas miesto gyventojai yra labiau informuoti nei kaimo gyventojai.

Lyginant su 2010 metais, kaime 2011 metais tiek pat žinoma apie e-paslaugas, susijusias su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams, tačiau tarp miesto gyventojų pastebima tendencija, kad šių paslaugų žinomumas mažėja. Miesto gyventojai 2011 metais statistiškai reikšmingai mažiau žino apie paslaugas, susijusias su turizmo ir gyventojų poilsio organizavimu (2009 m. – 44%, 2011 m. – 34%) ir keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimu (2009 m. – 42%, 2011 m. – 34%). Sumažėjo kaimo gyventojų žinomumas apie prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymą (2009 m. – 38%, 2011 m. – 31%).

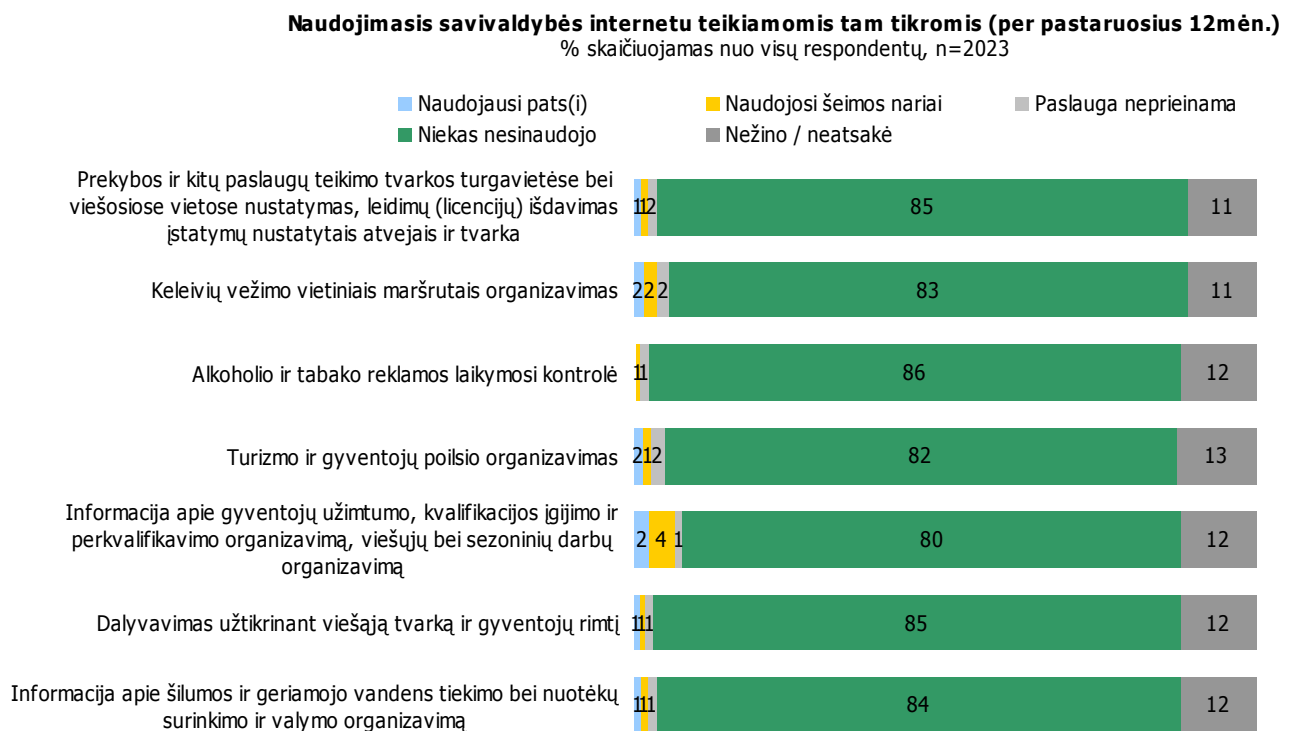
**56 Diagrama.** Su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams susijusių e-paslaugų žinomumas. *Miesto ir kaimo palyginimas*



6% savivaldybių gyventojų per pastaruosius metus pasinaudojo bent viena iš analizuojamų savivaldybės internetu teikiamų paslaugų. Dar 7% teigė, jog minėtomis e-paslaugomis naudojosi kiti šeimos nariai.

***Paslaugomis naudojasi vartotojų skaičius, artimas statistinės paklaidos riboms. Esant tokiai mažai vartotojų daliai, detalesnė kiekvienos e-paslaugos analizė būtų neprasminga ir klaidinanti, todėl pjūviai per tiriamąjį laikotarpį ir kaimo – miesto pjūviai nepateikiami.***

**57 Diagrama.** Naudojimas savivaldybės internetu teikiamomis tam tikromis paslaugomis.



## 5.4 Naudojimosi e-paslaugomis vietos

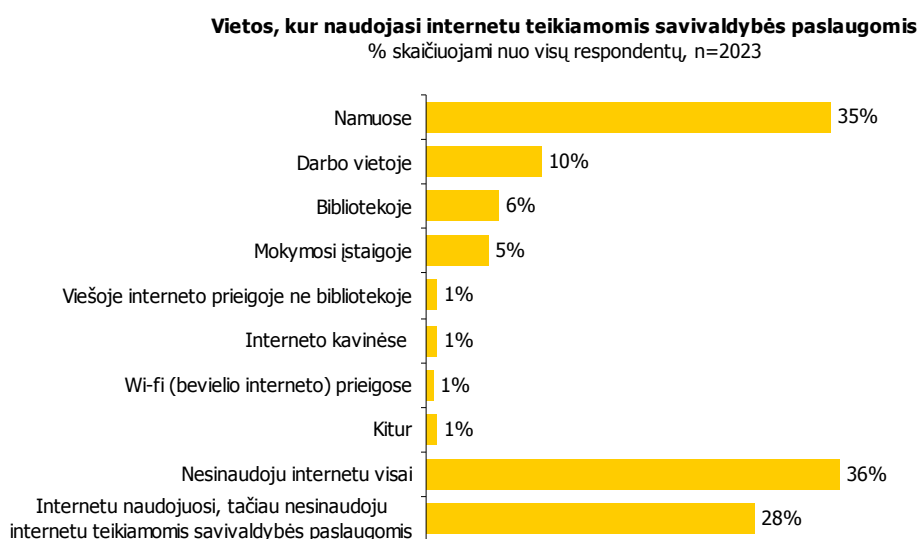
E-paslaugomis savivaldybių gyventojai paprastai naudojami namuose (35%). 10% respondentų internetu teikiamomis savivaldybių teikiamomis paslaugomis naudojami darbe, 6% – bibliotekoje, 5% – mokymo įstaigoje. Ne daugiau nei po 1% savivaldybių gyventojų e-paslaugomis naudojami viešojo interneto prieigose ne bibliotekoje, interneto kavinėse ar Wi-fi prieigose. Dar 1% respondentų nurodė e-paslaugomis naudojami kitose vietose, t.y. darbo biržoje, pas draugus ar kaimynus.

28% apklaustųjų nors ir naudojami internetu, tačiau nesinaudoja savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis.

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

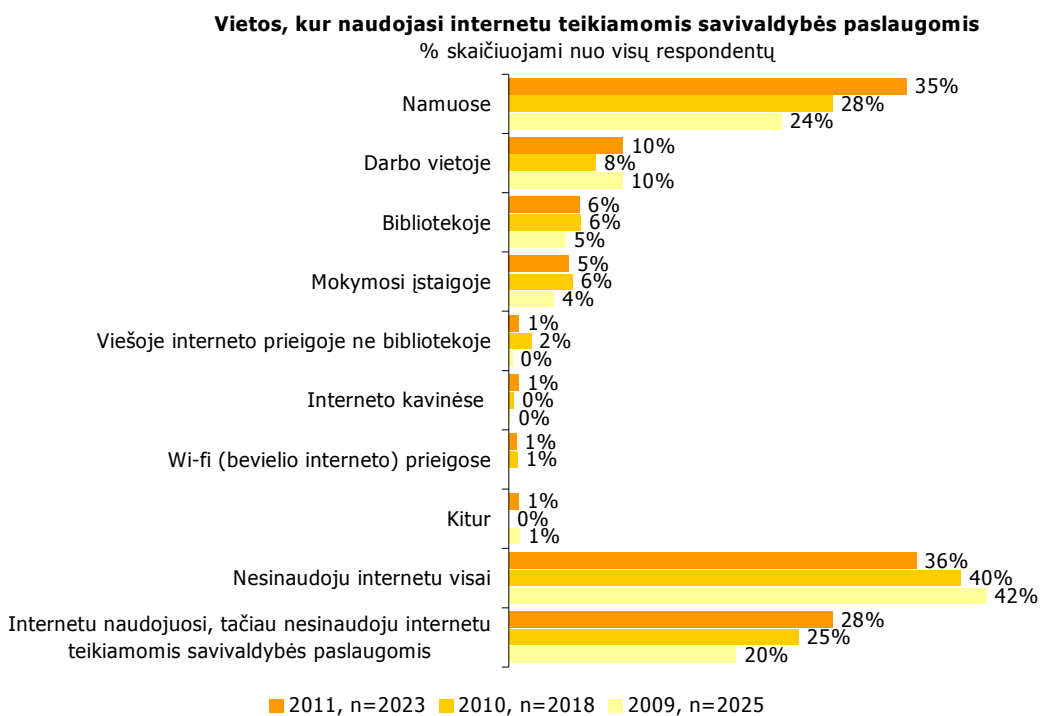
- Savivaldybės paslaugomis, teikiamomis internetu, darbo vietoje paprastai naudojami moterys, 25-44 metų, su aukštesniu ar aukštu išsimokslinimu, su didesne perkamąja galia (daugiau nei 800 Lt 1-am šeimos nariui per mėnesį), didesnių miestų (10-50 tūkst. gyv.) gyventojai, aukščiausio ar vidutinio lygio vadovai, specialistai, tarnautojai.
- Namuose savivaldybės internetinėmis paslaugomis daugiau naudojami 15-44 metų asmenys, su aukštesniu ar aukštu išsimokslinimu, su didžiausiomis pajamomis (daugiau nei 1000 Lt 1-am šeimos nariui per mėn.), didesnių miestų (10-50 tūkst. gyv.) gyventojai, aukščiausio ar vidutinio lygio vadovai, specialistai, tarnautojai, moksleiviai ir studentai.
- Savivaldybės paslaugomis, teikiamomis internetu, bibliotekoje daugiau naudojami moterys, 15-24 metų, kaimo gyventojai, moksleiviai, studentai.

**58 Diagrama.** Vietos, kur naudojami internetu teikiamomis savivaldybės paslaugomis



Lyginant pastarųjų trejų metų (2009-2011 m.) tyrimų duomenis, matyti, kad namuose besinaudojančių savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis dalis tolygiai auga (2009 m. – 24%, 2010 m. – 28% ir 2011 m. – 35%). Darbo vietoje besinaudojančių šiomis paslaugomis dalis po kritimo 2010 metais grįžo į 2009 metų situaciją (10%). Taip pat pastebima, kad didėja dalis asmenų, kurie internetu naudojami, tačiau nesinaudoja savivaldybės teikiamomis e-paslaugomis (2009 m. – 20%, 2010 m. – 25% ir 2011 m. – 28%).

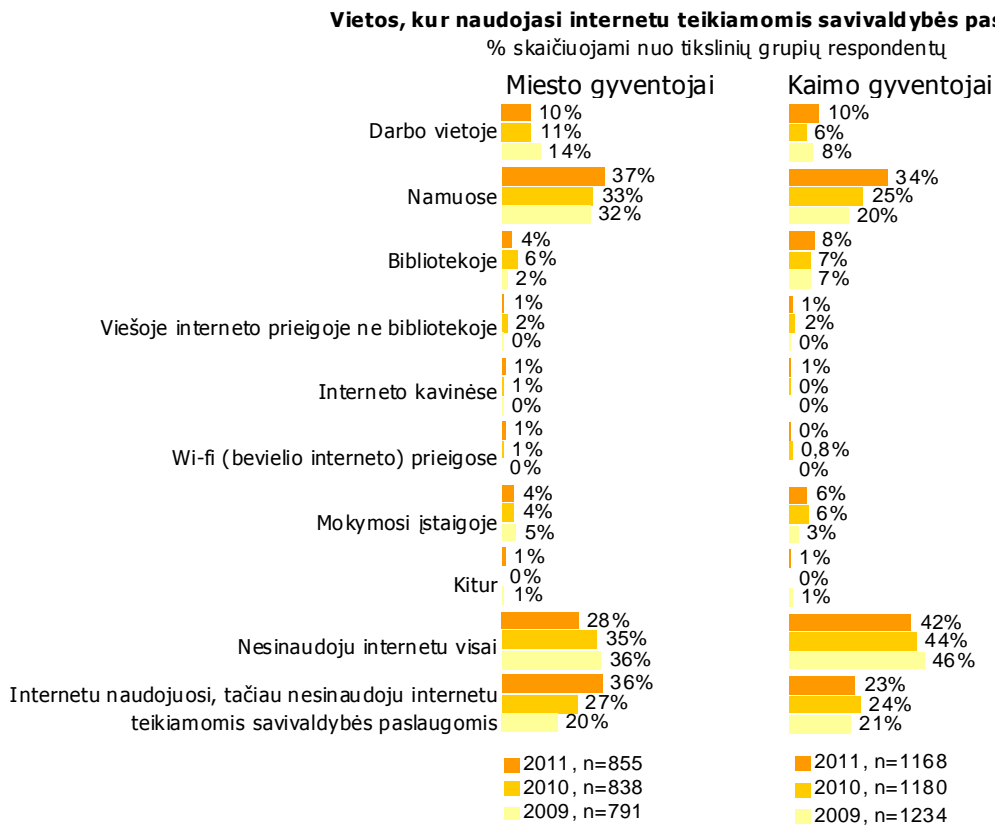
**59 Diagrama.** Vietos, kur naudojasi internetu teikiamomis savivaldybės paslaugomis. 2009-2011 metų palyginimas



Lyginant kaimo ir miesto gyventojų savivaldybės teikiamų e-paslaugų naudojimo ypatumus, abi grupės beveik visais kanalais naudojasi vienodai, išskyrus wi-fi (bevielio interneto) prieigas, kurias daugiau minėjo miesto gyventojai (mieste – 1%, kaime – 0,3%), ir biblioteką – pastarąją daugiau minėjo kaimo gyventojai (mieste – 4%, kaime – 8%). Didesnis skaičius miesto gyventojų (36%) teigė, kad internetu naudojami, tačiau nesinaudoja internetu teikiamomis savivaldybės paslaugomis (kaime – 23%).




Pastaraisiais metais ir mieste, ir kaimo išaugo naudojimas e-paslaugomis namuose (mieste: 2009 m. – 32%, 2011 m. – 37%; kaime: 2009 m. – 20%, 2011 m. – 34%). Kaime taip pat daugėja asmenų besinaudojančių šiomis paslaugomis darbo vietose (2009 m. – 8%, 2010 m. – 6%, 2011 m. – 10%), o tarp miestiečių daugėja tokių, kurie internetu naudojami, tačiau nesinaudoja internetu teikiamomis savivaldybės paslaugomis (2009 m. – 20%, 2011 m. – 36%).

**60 Diagrama.** Vietos, kur naudojasi internetu teikiamomis savivaldybės paslaugomis. *Miesto ir kaimo palyginimas*



## 6. Naudojimasis internetu

Šiame skyriuje analizuojamas savivaldybių gyventojų interneto vartojimas: paplitimas, populiariausios naudojimosi vietos (prieigos), naudojimosi intensyvumas).

-  Lyginant su 2009 – 2011 m., padidėjo bendra dalis gyventojų, turinčių interneto prieigą namuose arba darbe, tačiau akivaizdu, kad naudojimasis internetu vis labiau keliasi į žmonių asmeninę erdvę – namus. Namuose internetu galinčių naudotis gyventojų dalis auga, o interneto prieigą darbo vietoje turinčių respondentų dalis lieka tokia pati.
-  Du trečdaliai internetu besinaudojančių savivaldybių gyventojų internetu naudojami kiekvieną dieną, kas penktas respondentas - keletą kartų per savaitę. Mokiniai arba studentai paprastai yra aktyvūs interneto vartotojai. Pensininkai, neįgalieji namų šeimininkės paprastai yra pasyvūs interneto vartotojai.
-  2011 metais padaugėjo aktyviai internetu besinaudojančiųjų ir sumažėjo pasyvių interneto vartotojų.

### 6.1 Interneto skvarba

2011 m. savivaldybių apklausos duomenimis, du iš trijų savivaldybių gyventojų gali internetu naudotis namuose. Darbe interneto prieigą turi 15% respondentų. 38% apklausoje dalyvavusių savivaldybių gyventojų neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe.

Socialinę atskirtį patiriančių visuomenės grupių (neįgaliųjų, pensininkų ir bedarbių) galimybės naudotis internetu yra labiausiai ribotos, jie paprastai neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe.

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

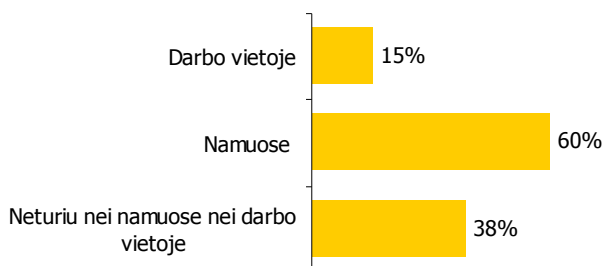
Lyginant su 2009-2010 metais, bendra interneto prieigą namuose arba darbe turinčių gyventojų dalis padidėjo nuo 55% (2009 m. ir 2010 m.) iki 62% (2011 m.), tačiau akivaizdu, kad naudojimasis internetu vis labiau keliasi į žmonių asmeninę erdvę – namus. Namuose internetu galinčių naudotis gyventojų dalis auga, o interneto prieigą darbo vietoje turinčių respondentų dalis lieka tokia pati.

Didesnis miestiečių procentas internetu gali naudotis namuose (mieste – 68%, kaime – 54%) arba darbe (mieste – 19%, kaime – 12%), o didesnis kaime gyvenančių respondentų skaičius neturi jokios interneto prieigos (mieste – 30%, kaime – 44%).

**61 Diagrama.** Kompiuterio, kuris yra prijungtas prie interneto turėjimas.

**Turi kompiuterį, kuris yra prijungtas prie interneto**

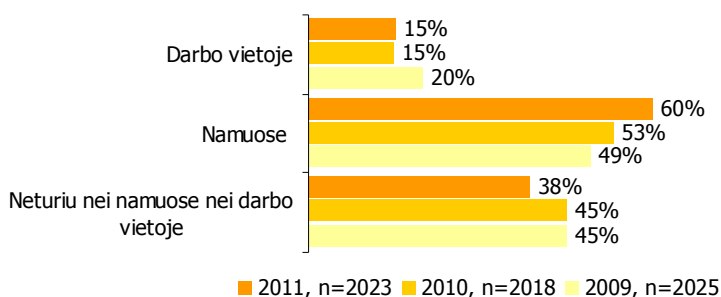
% skaičiuojami nuo visų respondentų, n=2023



**62 Diagrama.** Kompiuterio, kuris yra prijungtas prie interneto turėjimas. 2009-2011 metų palyginimas

**Turi kompiuterį, kuris yra prijungtas prie interneto**

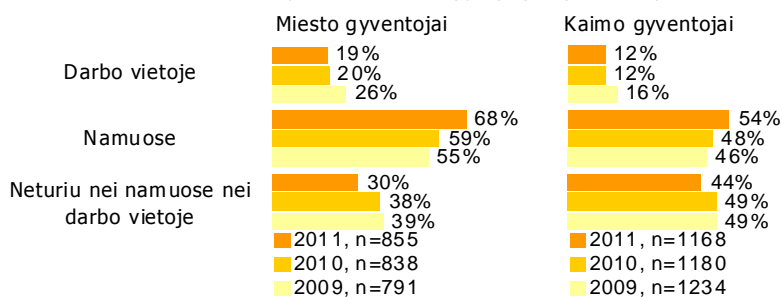
% skaičiuojami nuo visų respondentų



**63 Diagrama.** Kompiuterio, kuris yra prijungtas prie interneto turėjimas. Miesto ir kaimo palyginimas

**Turi kompiuterį, kuris yra prijungtas prie interneto**

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių respondentų



## 6.2 Naudojimosi internetu vietos

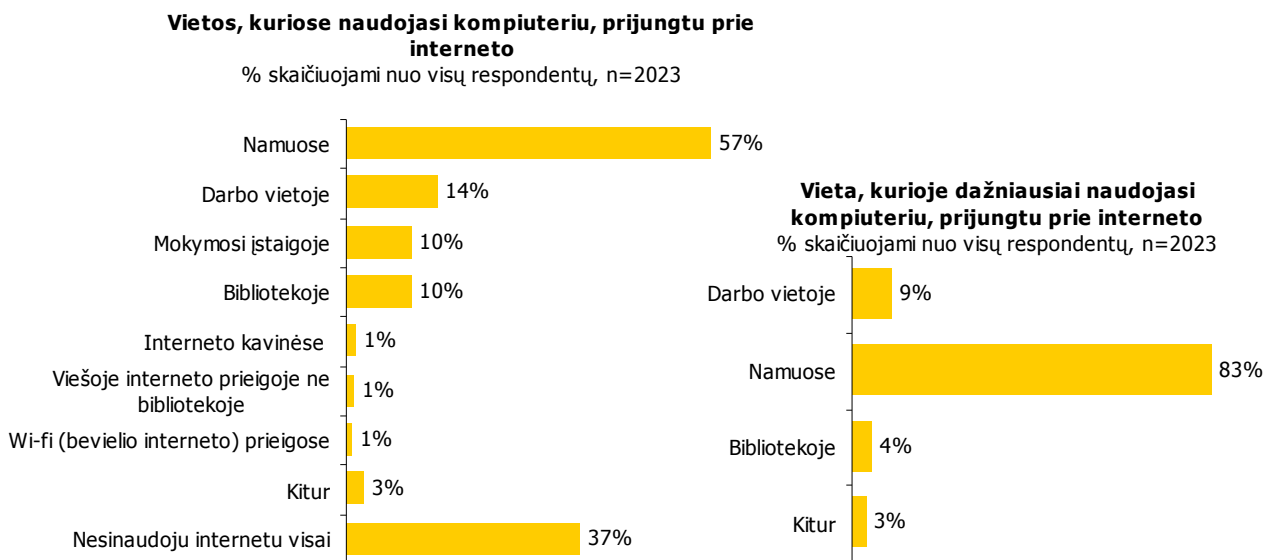
Tarp savivaldybių gyventojų populiariausia internetu naudotis namuose. Čia internetu naudojasi daugiau nei pusė kalbintų respondentų (57%). Kiek daugiau nei dešimtadalis apklaustųjų internetu naudojasi darbo vietoje (14%), kas dešimtas naudojasi mokymo įstaigoje (10%) ir bibliotekoje (10%). Mažiausiai internetu naudojamosi viešose interneto prieigose ne bibliotekoje (1%), WiFi prieigose (1%) bei interneto kavinėse (1%). 3% respondentų teigė, jog internetu naudojasi kitose vietose (pas draugus, kaimynus, gimines, darbo biržoje). 37% savivaldybių gyventojų apskritai nesinaudoja internetu.

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

- darbe internetu paprastai naudojasi 25-54 m. asmenys, su aukštesnioju ar aukštuoju išsimokslinimu, disponuojantys vidutinėmis ir didžiausiomis pajamomis, miestų gyventojai, aukščiausios ir vidutinės grandies vadovai, specialistai, tarnautojai;
- namuose esančia interneto prieiga daugiau naudojasi dirbantys asmenys, su aukštesnioju ar aukštuoju išsimokslinimu, su didžiausiomis pajamomis, miesto gyventojai, įmonių vadovai, specialistai, tarnautojai, bei moksleiviai ir studentai;
- daugiau nei kitos socialinės grupės mokiniai ir studentai internetu naudojasi viešojoje bibliotekoje arba mokymo įstaigoje;
- daugiau visiškai nesinaudojančių internetu - tarp socialinėje atskirtyje esančių gyventojų grupių atstovų: bedarbių, neįgalųjų ar pensininkų.

Panaši situacija ir kalbant apie vietas, kuriose daugiausiai naudojamosi internetu: namuose – 83%, darbe paprastai naudojasi 9%, dar 4% naudojasi bibliotekoje ir 3% – kitose vietose.

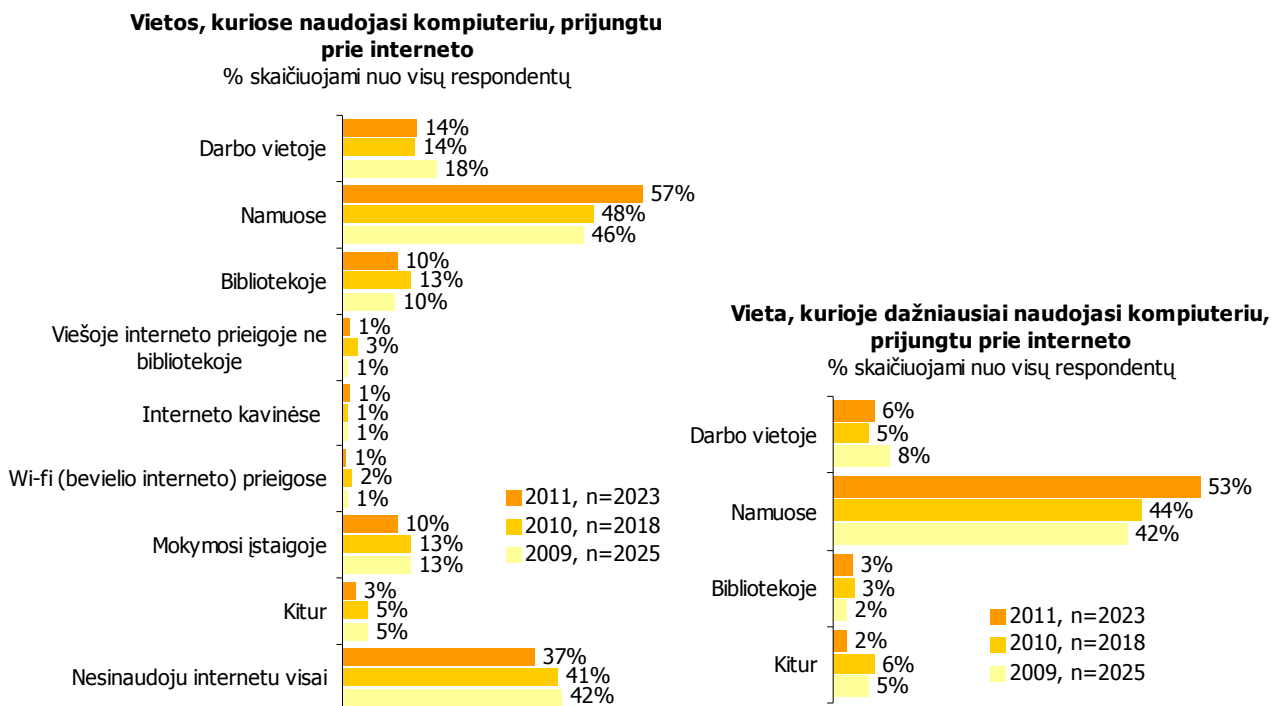
**64 Diagrama.** Vietos, kuriose naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto.



Per pastaruosius metus padidėjo interneto vartotojų dalis, kuri didėja besinaudojančių internetu namuose sąskaita (2009 m. – 46%, 2011 m. – 57%). Besinaudojančių internetu ir mokymo įstaigose proporcijos nekito.

Analogiška situacija ir kalbant apie pagrindinę vietą interneto naudojimui – ryškus augimas interneto naudojimo namuose (2009 m. – 42%, 2011 m. – 53%). (63 diagrama)

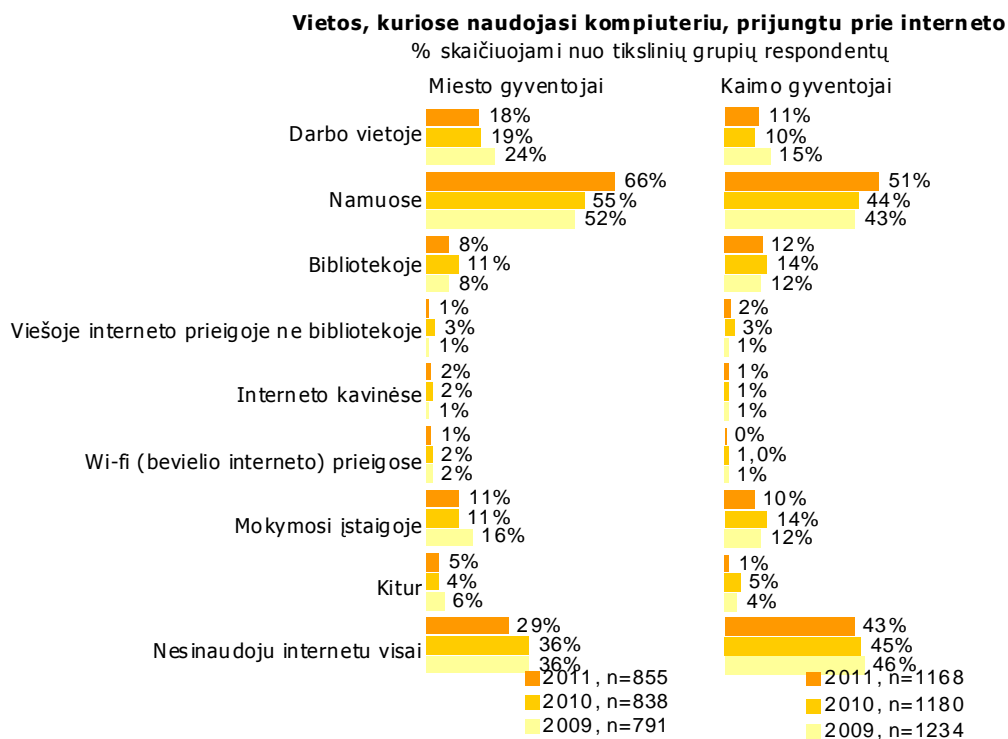
**65 Diagrama.** Vietos, kuriose naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto. 2009-2011 metų palyginimas



Lyginant naudojimosi internetu vietas kaime ir mieste, pastebima, jog vieša interneto prieiga bibliotekoje populiarsnė tarp kaimo gyventojų (mieste – 8%, kaime – 12%). Savo ruožtu mieste labiau įprasta internetu naudotis darbo vietoje (mieste – 18%, kaime – 11%), namuose (mieste – 66%, kaime – 51%) ar wi-fi (bevielio interneto) prieigose (mieste – 2%, kaime – 0,3%). Tačiau kaime vis dar išlieka didesnė dalis nei mieste nesinaudojančiųjų internetu apskritai (mieste – 29%, kaime – 43%).

2011 metais tiek kaime, tiek mieste padidėjo namuose internetu besinaudojančių respondentų dalis (mieste: 2009 m – 52%, 2011 m. – 66%; kaime: 2009 m. – 43%, 2011 m. – 51%), o kiti interneto naudojimo kanalai išliko nepakitę, tik miesto gyventojai 2011 šiek tiek mažiau naudojami internetu bibliotekoje lyginant su 2010 metais (2010 m. – 11%, 2011 m. – 8%) (2009 – 8%).

**66 Diagrama.** Vietos, kuriose naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto. *Miesto ir kaimo palyginimas*



### 6.3 Naudojimosi internetu intensyvumas

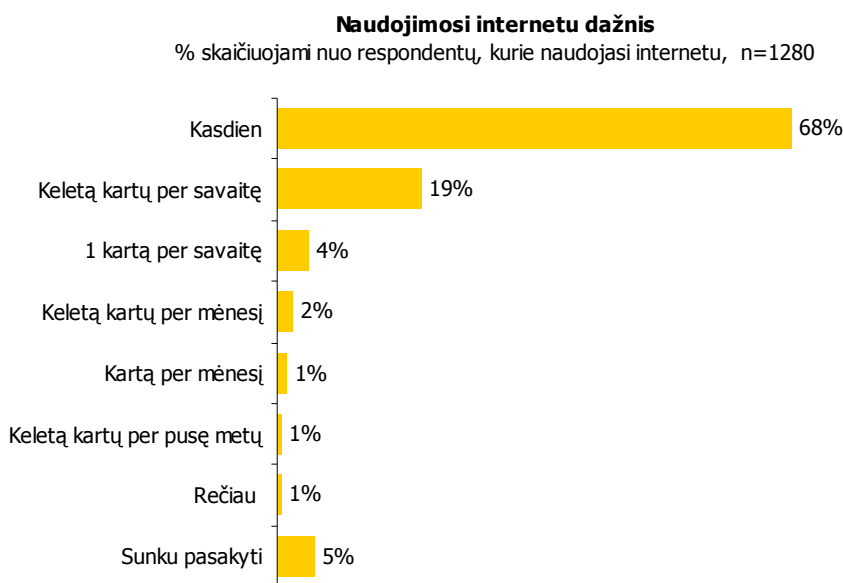
Du trečdaliai (68%) internetu besinaudojančių savivaldybių gyventojų internetu naudojami kiekvieną dieną. Dar 19% apklaustųjų teigė internetu besinaudojantys keletą kartų per savaitę. 9% respondentų internetu naudojami kartą per savaitę ar rečiau.

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.<sup>8</sup>

Mokiniai arba studentai paprastai yra aktyvūs interneto vartotojai. Vidutiniškai intensyviai internetu dažniau naudojami darbininkai. Pensininkai, neįgalieji namų šeimininkės paprastai yra pasyvūs interneto vartotojai.

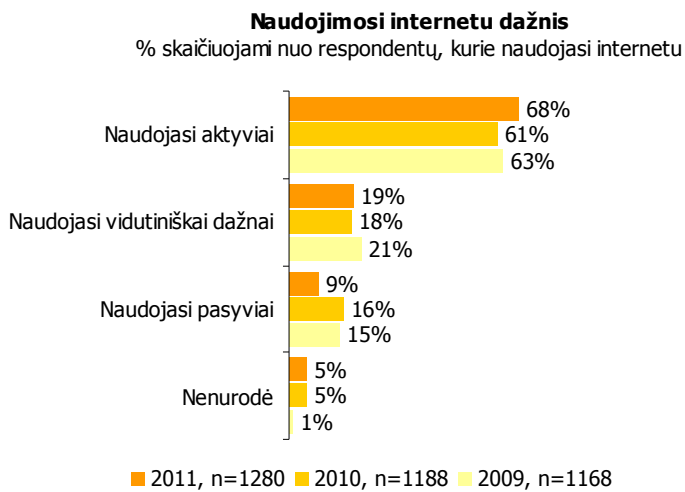
67 Diagrama. Naudojimosi internetu dažnis



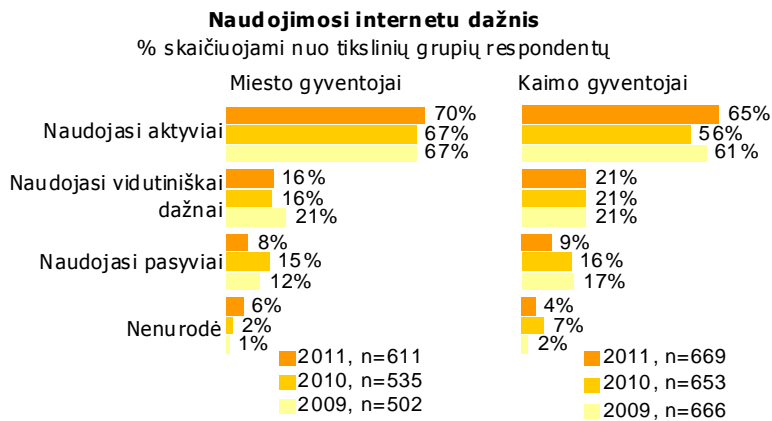
Pastaraisiais metais padaugėjo aktyviai internetu besinaudojančiųjų (2009 m. – 63%, 2011 m. – 68%) ir sumažėjo pasyvių interneto vartotojų (2009 m. – 15%, 2011 m. – 9%). Kaimo ir miesto gyventojų analizė parodo, kad kaime ryškiau didėjo aktyvių interneto vartotojų dalis (2010 m. – 56%, 2011 m. – 56% (2009 – 61%)) nei mieste (2009 m. – 67%, 2011 m. – 70%).

<sup>8</sup> Sąlyginis interneto vartojimo aktyvumo skirstymas padedantis segmentuoti interneto vartotojus. Grupavimas adaptuotas iš naudotas 2009 m. gyventojų apklausų (3 instrumentas) ir VIP lankytojų apklausų (4 instrumentas) ataskaitų ir naudotas 2010 m. analogiškų tyrimo instrumentų analizėje.

**68 Diagrama.** Naudojimosi internetu dažnis. 2009-2011 palyginimas



**69 Diagrama.** Naudojimosi internetu dažnis. Miesto ir kaimo palyginimas



## **7. Rezultatų apibendrinimas pagal poveikio priežiūros rodiklius**

13 instrumentas matuoja labai ribotą poveikio rodiklių skaičių, nes jis nebuvo kurtas planuojant projekto vykdymo strategiją, o pridėtas kaip papildoma poveikio matavimo priemonė.

### **3. Pagerėję viešų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai**

3B. Pakitusi viešos interneto prieigos vartojimo praktika

*Augant bendram interneto vartotojų skaičiui 2010 - 2011 metų laikotarpiu, besinaudojančių viešomis interneto prieigomis dalis išliko pastovi.*

2010 – 2011 m. padidėjo interneto vartotojų skaičius, tačiau didėjo tik besinaudojančių internetu namuose skaičius (2010 m. – 46%, 2011 m. – 57%). Besinaudojančių internetu viešose prieigose ir mokymo įstaigose dalis liko pastovi. Lyginant naudojimosi internetu vietas kaime ir mieste, pastebima, jog vieša interneto prieiga bibliotekoje populiaresnė tarp kaimo gyventojų (mieste – 8%, kaime – 12%).

### **4. Pagerėjusi prieiga specifinėms grupėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms:**

4A. Procentas vartotojų, kurie neturi alternatyvios interneto prieigos

*Neturinčių alternatyvios interneto prieigos dalis mažėja nuo 45% 2009 – 2010 m. iki 38% - 2011m.*

2011 m. savivaldybių apklausos duomenimis, 60% savivaldybių gyventojų gali internetu naudotis namuose. Darbe interneto prieigą turi 15% respondentų. 38% apklausoje dalyvavusių savivaldybių gyventojų neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe.

Socialinę atskirtį patiriančių visuomenės grupių (neįgaliųjų, pensininkų ir bedarbių) galimybės naudotis internetu yra labiausiai ribotos, jie paprastai neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe.

Lyginant su 2009-2010 metais, bendra interneto prieigą namuose arba darbe turinčių gyventojų dalis padidėjo nuo 55% iki 62%, tačiau akivaizdu, kad naudojimasis internetu vis labiau keliasi į žmonių asmeninę erdvę – namus. Namuose internetu galinčių naudotis gyventojų dalis auga, o interneto prieigą darbo vietoje turinčių respondentų dalis lieka tokia pati.

Didesnis miestiečių procentas internetu gali naudotis namuose (mieste – 68%, kaime – 54%) arba darbe (mieste – 19%, kaime – 12%), o didesnis kaime gyvenančių respondentų skaičius neturi jokios interneto prieigos (mieste – 30%, kaime – 44%).

## 5. Pagerėjęs bibliotekų atstovavimas:

### 5A. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis

*Vertinant kultūros institucijas, pasitenkinimas bibliotekų veikla yra aukščiausias ir stabilus laiko atžvilgiu. Bibliotekų svarbą pabrėžia ir gyventojų noras remti bibliotekas (prašant savo nuožiūra paskirstyti paramą kultūros institucijoms).*

2011 m. tyrime dalyvavusių savivaldybių gyventojai yra patenkinti savivaldybių teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis. Labiausiai juos tenkina viešųjų bibliotekų (77%) ir kultūros centrų, laisvalaikio salių darbas (76%). Bibliotekų vertinimas 2009 – 2011 m. tyrimų laikotarpiu ir vertinimai mieste ir kaimo vietovėse nesiskiria.

Daugiau nei trečdalis (hipotetinė 100 Lt. paskirstymo situacija) iš bendro 100 Lt. biudžeto - 36,2 Lt būtų skiriama kultūros centrams ir laisvalaikio salėms, daugiau nei ketvirtadalį (28,4 Lt) lėšų gyventojai skirtų viešosioms bibliotekoms. 2011 metais išaugo gyventojų dalis, kuri skirtų daugiau lėšų viešoms bibliotekoms bei kultūros centrams ir laisvalaikio salėms (36,2 Lt. – 2011 m. ir 32,7 Lt. – 2010 m. 2009 metais ši suma buvo dar aukštesnė – 37,7 Lt.). Statistiškai reikšmingų skirtumų tarp kaimo ir miesto gyventojų atsakymų paskirstant lėšas nenustatyta.

### 5C. Išaugęs bibliotekų lankytojų (apsilankymų) skaičius

*Apsilankymų bibliotekose santykinis dažnumas 2009 – 2011 m. laikotarpiu beveik nesikeitė.*

2011 m. savivaldybių gyventojų nuomonės tyrimo duomenimis, respondentai gana retai naudojami kultūros ir laisvalaikio paslaugomis. Bibliotekų lankomumas bendrame kontekste yra pats aukščiausias – 5% respondentų lankosi bent kartą per savaitę, o 12% - bent 1 – 2 kartus per mėnesį. Padidėjo respondentų, bent 2 – 3 kartus per pusmetį apsilankusių bibliotekoje (14% 2009 m., 12% - 2010 m., 20% - 2011 m.). Viešųjų bibliotekų paslaugomis yra ta sritis, kuria miesto ir kaimo respondentai naudojami vienodai aktyviai.

## Priedas A. Tyrimo klausimynas

Labą dieną/ vakarą. Mano vardas yra \_\_\_\_\_, aš esu tyrimų kompanijos „RAIT“ apklausėja. Šiuo metu mes atliekame gyventojų apklausą apie naudojimąsi savivaldybių paslaugomis ir jų vertinimą. Ar galėtume Jums užduoti keletą klausimų? Mūsų pokalbis užtruks apie 20 minučių. Būtume labai dėkingi už skirtą laiką. Jūsų atsakymus naudosime tik apibendrintai statistinei analizei. Ačiū, kad dalyvaujate šiame tyrime!

I1. Interviu data 2011 m. \_\_\_\_\_ mėn. \_\_\_\_\_ d.

I2. Interviu pradžia \_\_\_\_\_ val. \_\_\_\_\_ min.

### ATRANKA

**0. KIEK JŪSŲ NAMŲ ŪKYJE GYVENA 15–74 METŲ ASMENŲ? (ĮSKAITANT ASMENĮ, SU KURIUO KALBATĖS, JEI JIS PATENKA Į 15-74 M. INTERVALĄ)**

ĮRAŠYKITE SKAIČIŲ: \_\_\_\_\_

**0.1 SURAŠYKITE 15-74 M. AMŽIAUS ŠEIMOS NARIŲ GIMTADIENIUS, APIBRAUKITE LYTĮ, BEI PAŽYMĖKITE, KURĮ ATRINKOTE APKLAUSTI.**

	GIMIMO DATA (ĮRAŠYKITE)		LYTIS (APIBRAUKITE)		Atrinktas (APIBRAUKITE)
	Mėnuo	Diena	RAS	Moteris	
1 šeimos narys			1	2	1
2 šeimos narys			1	2	2
3 šeimos narys			1	2	3
4 šeimos narys			1	2	4
5 šeimos narys			1	2	5
6 šeimos narys			1	2	6
7 šeimos narys			1	2	7
8 šeimos narys			1	2	8

**ŠIO TYRIMO TIKSLAS – IŠSIAIŠKINTI, AR JŪS NAUDOJATĖS IR KAIP VERTINATE JŪSŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS TEIKIAMAS PASLAUGAS. TODĖL ATSAKYDAMI Į PATEIKIAMUS KLAUSIMUS, GALVOKITE TIK APIE JŪSŲ SAVIVALDYBĘ (SAVIVALDYBĘ, KURIOJE ŠIUO METU GYVENATE).**

PIRMIAUSIA KELETAS KLAUSIMŲ APIE NAUDOJIMĄSI SAVIVALDYBĖJE TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS IR JŪ VERTINIMĄ RODYTI KORTELE 1

**1. Ar Jūs per paskutinius 12 mėn. naudojatės šiomis Jūsų savivaldybės teikiamomis paslaugomis? (ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE)**

	Naudojasi	Nesinaudojau
1. Aplinkosaugos paslaugos (pvz., naudojotės šiukšlių surinkimo, gatvių valymo paslaugomis ir kt.)	1	2
2. Viešojo transporto paslaugos (pvz., važiavote autobusu)	1	2
3. Kultūros ir laisvalaikio paslaugos (pvz., lankėtės muziejuje, bibliotekoje, parkuose ar kt.)	1	2
4. Sporto paslaugos (pvz., lankėtės sporto aikštelėse, stadionuose)	1	2
5. Švietimo paslaugos (pvz., mokėtės, leidote vaikus į mokyklą, dienos centrą, darželį)	1	2
6. Socialinė parama (pvz., gavote pašalpą, paramą maisto produktais ar paslauga)	1	2
7. Būsto paslaugos (pvz., kreipėtės dėl socialinio būsto, registravotės į eilę)	1	2
8. Kitos paslaugos (pvz., žemėtvarkos, teritorijų planavimo) <i>NURODYKITE:</i>	1	2

RODYTI KORTELĘ 2

**2. Nepaisant to, ar Jūs naudojotės, ar nesinaudojote žemiau išvardytomis paslaugomis per paskutinius 12 mėn., prašom įvertinti kiek Jūs patenkintas (-a) ar nepatenkintas (-a) žemiau išvardytomis Jūsų savivaldybėje teikiamomis paslaugomis, atsižvelgiant į visa tai, ką Jūs apie jas žinote.**

*(ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE, VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)*

	Nepatenkintas	Greičiau nepatenkintas	Greičiau patenkintas	Patenkintas	N/N
1. Aplinkosaugos paslaugos (pvz.: kaip yra tvarkomos buitinės atliekos, šiukšlių išvežimas ir pan.)	1	2	3	4	9
2. Viešojo transporto paslaugos (pvz.: kaip organizuotas viešasis transportas, autobusų tvarkaraščiai ir pan.)	1	2	3	4	9
3. Kultūros ir laisvalaikio paslaugos (pvz.: kaip sutvarkyti muziejai, bibliotekos, parkai)	1	2	3	4	9
4. Sporto paslaugos (pvz.: kaip sutvarkyti sporto kompleksai, sporto aikštelės, stadionai)	1	2	3	4	9
5. Švietimo paslaugos (pvz.: kaip sutvarkyti darželiai, mokyklos, popamokinio užimtumo įstaigos)	1	2	3	4	9
6. Socialinė parama (pvz.: kaip organizuojamas pašalpų mokėjimas, paramos maisto produktais davimas, paslaugos ir kt.)	1	2	3	4	9
7. Būsto paslaugos (pvz.: socialinio būsto teikimo sąlygos ir pan.)	1	2	3	4	9
8. Kitos paslaugos (pvz.: žemėtvarka, teritorijų planavimas) <i>NURODYKITE:</i>	1	2	3	4	9

RODYTI KORTELĘ 3

**3. Tarkime, Jūs turite 100 Lt ir juos privalote paskirstyti žemiau išvardytų Jūsų rajono savivaldybėje teikiamų paslaugų finansavimui. Kaip Jūs paskirstytumėte turimą sumą? (Nebūtina priskirti dalies sumos kiekvienai paslaugai. Galite visą sumą priskirti tik vienai paslaugai, o galite kelioms ar visoms, kurios, Jūsų manymu, yra svarbiausios. Bendra suma turi būti lygi 100.)**

	Skaičius Lt:
1. Aplinkosaugos paslaugos jūsų rajono savivaldybėje (pvz., šiukšlių surinkimas, gatvių valymas ir k.)	/...../
2. Viešojo transporto paslaugos (pvz., autobusai)	/...../
3. Kultūros ir laisvalaikio paslaugos (pvz., muziejai, vieši parkai, bibliotekos ar kt.)	/...../
4. Sporto paslaugos (pvz., sporto aikštelės, stadionai)	/...../
5. Švietimo paslaugos (pvz., darželiai, mokyklos ir kt.)	/...../
6. Socialinė parama (pvz., pašalpų teikimas, paramos gavimas, kt. paslaugos)	/...../
7. Būsto paslaugos (pvz., socialinis būstas, eilė būstui gauti)	/...../
8. Kitos paslaugos (pvz., žemėtvarka, teritorijų planavimas, <i>NURODYKITE</i> )	/...../
	SUMA =100 Lt

DABAR KELETAS KLAUSIMŲ APIE SAVIVALDYBĖJE TEIKIAMAS KULTŪROS IR LAISVALAIKIO PASLAUGAS

RODYTI KORTELĘ 4

**4. Kaip dažnai per paskutinius 12 mėn. Jūs naudojotės žemiau išvardytomis Jūsų savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis? (ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE)**

	Bent kartą per savaitę	1-2 kartus per mėnesį	2-3 kartus per 6 mėn.	Kartą per metus	Nei karto (nesinaudojo)	Nėra tokios paslaugos (paslauga neprieinama)	N/N
1. Lankėtės Jūsų savivaldybėje esančiame muziejuose ar galerijose	1	2	3	4	5	8	9
2. Lankėtės Jūsų savivaldybėje esančiuose kultūros paveldo objektuose (rūmai, griuvėsiai, pilys, piliakalniai ir pan.)	1	2	3	4	5	8	9
3. Lankėtės Jūsų savivaldybėje esančioje viešojoje bibliotekoje	1	2	3	4	5	8	9
4. Lankėtės Jūsų savivaldybėje esančiame kultūros centre, laisvalaikio salėje	1	2	3	4	5	8	9

RODYTI KORTELĘ 5

**5. Nepaisant to, ar Jūs naudojotės, ar nesinaudojote žemiau išvardytomis Jūsų rajono savivaldybių paslaugomis per paskutinius 12 mėn., kiek Jūs patenkintas ar nepatenkintas savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis, atsižvelgiant į visa tai, ką Jūs apie jas žinote. (ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE)**

	Nepatenkintas	Greičiau nepatenkintas	Greičiau patenkintas	Patenkintas	N/N
1. Muziejai ar galerijos	1	2	3	4	9
2. Kultūros paveldo objektai	1	2	3	4	9
3. Viešos bibliotekos	1	2	3	4	9
4. Kultūros centrai, laisvalaikio salės	1	2	3	4	9

**6. Tarkime, Jūs turite 100 Lt ir juos privalote paskirstyti žemiau išvardytų Jūsų rajono savivaldybėje teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui. Kaip Jūs paskirstytumėte turimą sumą? (Nebūtina priskirti kiekvienai paslaugai. Galite visą sumą priskirti tik vienai paslaugai, o galite kelioms ar visoms, kurios Jūsų manymu yra svarbiausios. Bendra suma turi būti lygi 100.)**

	Skaičius Lt:
1. Muziejai ar galerijos	/...../
2. Kultūros paveldo objektai	/...../
3. Viešos bibliotekos	/...../
4. Kultūros centrai, laisvalaikio salės	/...../
	SUMA=100LTL

**7. Kiek kartų per paskutinius 12 mėn. Jūs asmeniškai kreipėtės į vietos savivaldybę (nesvarbu, koku būdu: asmeniškai, laišku ar telefonu)?**

1. Nei karto (per paskutinius 12 mėn.) → *KLAUSTI 10 KL.*
2. Kartą
3. Du kartus
4. 3-4 kartus
5. 5 ar daugiau kartų
6. Nepamenu

**8. Dėl ko Jūs kreipėtės paskutinį kartą į savivaldybę (GALIMAS VIENAS ATSAKYMAS)?**

1. Pasiskųsti savivaldybės darbu
2. Pranešti apie problemą
3. Prašyti pagalbos, patarimo ar informacijos
4. Kreipiausi dėl konkrečios paslaugos
5. Kita priežastis (*NURODYKITE*) \_\_\_\_\_
9. Nenurodė

**9. Koku būdu Jūs kreipėtės į savivaldybę paskutinį kartą? (GALIMAS VIENAS ATSAKYMAS)**

1. Asmeniškai
2. Telefonu
3. El. paštu
4. Per interneto puslapį
5. Laišku
6. Kitu būdu (*NURODYKITE KOKIU*) \_\_\_\_\_

RODYTI KORTELĘ 9a

**9a. Kaip vertintumėte aptarnavimo kokybę (paslaugumas, malonus bendravimas, sugaištas laikas ir pan.), kai kreipėtės į savivaldybę? (ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE, VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)**

	Blogai	Vidutiniškai	Gerai	N/N
1. Asmeniškai apsilankius savivaldybėje	1	2	3	9
2. Telefonu	1	2	3	9
3. El. paštu	1	2	3	9
4. Per interneto puslapį	1	2	3	9
5. Laišku	1	2	3	9

RODYTI KORTELĘ 9a

**9b. Kaip vertintumėte paslaugos suteikimo kokybę (atsakymas gautas laiku, užteko tik vieno kontakto, konsultacija buvo išsami ar pan. ), kai kreipėtės į savivaldybę?**

(ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE, VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE)

	Blogai	Vidutiniškai	Gerai	N/N
1. Asmeniškai apsilankius savivaldybėje	1	2	3	9
2. Telefonu	1	2	3	9
3. El. paštu	1	2	3	9
4. Per interneto puslapį	1	2	3	9
5. Laišku	1	2	3	9

KLAUSTI VISŲ

**10. Ar per pastaruosius 6 mėn. lankėtės žemiau išvardytų savivaldybės įstaigų interneto svetainėse?**

	Taip	Ne	Nesinaudoju internetu	N/N
1. Savivaldybės (miesto, rajono) interneto svetainėje	1	2	8	9
2. Viešosios bibliotekos interneto svetainėje	1	2	8	9
3. Muziejaus ar galerijos interneto svetainėje	1	2	8	9
4. Kitos savivaldybės įstaigos interneto svetainėje ( <i>NURODYKITE KOKIOS ĮSTAIGOS</i> )	1	2	8	9

RODYTI KORTELĘ 10a

**10a. Ar per pastaruosius 12 mėn. naudojotės savivaldybės e. demokratijos paslaugomis?**

(*ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE, VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE*)

	Taip	Ne	Nesinaudoju internetu	N/N
1. Domėjotės savivaldybės interneto svetainėje apie vykstančius renginius, įvykius, skaitėte naujienas, peržiūrėjote detaliuosius planus ir pan.	1	2	8	9
2. Internete žiūrėjote savivaldybės tarybos posėdžių transliacijas	1	2	8	9
3. Pateikėte savivaldybei savo pasiūlymą arba iniciatyvą internetu	1	2	8	9
4. Pateikėte skundą internetu	1	2	8	9
5. Skaitėte savivaldybės teisės aktus internete	1	2	8	9
6. Esate užsiprenumeravę savivaldybės interneto svetainės naujienas, gaunamas el. paštu	1	2	8	9
7. Savivaldybės interneto svetainėje palikote savo komentarą.	1	2	8	9

**KELETAS KLAUSIMŲ APIE SAVIVALDYBĖS INTERNETU TEIKIAMAS VIEŠĄSIAS PASLAUGAS GYVENTOJAMS**

Elektroninė paslauga (e-paslauga) – tai internetu teikiama viešoji paslauga. E - paslauga – tai informacija internete apie įvairias savivaldybės teikiamas paslaugas, taip pat prašymai, pasiteiravimai, nuomonės pareiškimas, pažymų užsakymas, užpildymas, mokesčių sumokėjimas ir kt..

Pradžioje klausimai apie internetu teikiamas paslaugas, susijusias su asmens socialine situacija

**11.1 Ar Jūs žinote apie galimybę gyventojams Jūsų savivaldybėje gauti žemiau išvardytas paslaugas internetu, susijusias su asmens socialine situacija? (ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE STULPELYJE 11.1)**

**RODYTI KORTELE 11.2**

**11.2 Ar per pastaruosius 12 mėn. Jūs, ar kas nors iš Jūsų šeimos narių (tėvai, broliai/seserys, vaikai ar sutuoktinis(ė)), esate naudojęši šiomis savivaldybės internetu gyventojams teikiamomis paslaugomis ?**

*t.y. naudotės informacija savivaldybių internetiniame puslapyje apie konkrečių paslaugų teikimo tvarką, reikiamų dokumentų sąrašą, jų pateikimo tvarką ir terminus, naudotės dokumentų užpildymo formų pavyzdžiais ir pan. (ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE STULPELYJE 11.2)*

Su asmens socialine situacija susijusios e-paslaugos	11.1 ŽINOJIMAS		11.2 NAUDOJIMAS				
	Žinau	Nežinau	Naudojausi pats(i)	Naudojosi šeimos nariai	Paslauga neprieinama	Niekas nesinaudojo	N/N
1. CIVILINĖS BŪKLĖS AKTŲ REGISTRAVIMAS (pvz., (informacija apie gimimo, santuokos, mirties registravimą, pažymų apie šeiminių padėčių išdavimą ir kt., prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
2. SOCIALINIŲ IŠMOKŲ MOKĖJIMAS IR KITOS SOCIALINĖS PARAMOS TEIKIMAS (pvz., informacijos pateikimas apie šeimos, laidojimo ar socialinių pašalpų skyrimą, vienkartinės pašalpos gimus kūdikiui skyrimą ir kt prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
3. KOMPENSACIJŲ (šildymo išlaidų, išlaidų šaltam ir karštam vandeniui, lengvatinio keleivių vežimo ir kt.) SKAIČIAVIMAS IR MOKĖJIMAS (pvz., informacija apie kompensacinių išmokų invalidus slaugiusiems asmenims ir daugia vaikėms motinoms skyrimą, būsto šildymo išlaidų, išlaidų šaltam ir karštam vandeniui kompensacijų mokėjimą, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
4. VAIKŲ IR JAUNIMO TEISIŲ APSAUGA (pvz., informacija apie rašto dėl vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes išdavimo tvarką, informacija apie įvaikinimo sąlygas, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
5. VALSTYBĖS PARAMOS BŪSTUI ĮSIGYTI TVARKYMAS, SOCIALINIŲ BŪSTŲ SUTEIKIMAS (pvz., informacija apie prašymų priėmimą ir registraciją, pažymų, patvirtinančių kredito gavėjo teisę į valstybės paramą būstui įsigyti, išdavimo tvarką, prašymų atsiuntimas ir kt.)	1	2	1	2	3	4	9
6. DOKUMENTŲ PILIETYBEI SUTEIKTI RENGIMAS (pvz., informacija apie prašymų suteikti, grąžinti ar atsisakyti Lietuvos Respublikos pilietybės priėmimo tvarką, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
7. ARCHYVINIŲ DOKUMENTŲ TVARKYMAS (pvz., informacija apie archyvinių pažymų išdavimo tvarką, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
8. SANITARIJOS IR HIGIENOS TAIKYKLŲ TVIRTINIMAS IR JŲ LAIKYMOŠI KONTROLĖS ORGANIZAVIMAS, ŠVAROS IR TVARKOS VIEŠOSIOSE VIETOSE UŽTIKRINIMAS (pvz., informacija apie gyvūnų (šunų, kačių) registraciją ir vietinės rinkliavos už jų laikymą daugiabučiuose namuose rinkimo tvarką)	1	2	1	2	3	4	9
9. VALSTYBINĖS KALBOS VARTOJIMO IR TAIŠKYKLINGUMO KONTROLĖ (pvz., informacija apie asmenų, norinčių laikyti valstybinės kalbos ir LR Konstitucijos pagrindų egzaminus tvarką, prašymų priėmimo tvarką, išlaikusiems - pažymėjimų išdavimo tvarką, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
10. VAIKŲ, JAUNIMO IR SUAUGUSIŲJŲ BENDROJO LAVINIMO ORGANIZAVIMAS (pvz., informacija apie prašymų mokyti savivaldybės bendrojo lavinimo mokyklose priėmimo tvarką, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
11. PIRMINĖ ASMENS IR VISUOMENĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪRA (pvz., registravimas pas gydytojus)	1	2	1	2	3	4	9
12. VAIKO REGISTRACIJA į ikimokyklinę įstaigą (registracija į darželį)	1	2	1	2	3	4	9

**Toliau klausimai apie internetu teikiamas paslaugas, susijusias su asmens turto / nuosavybės tvarkymu, administravimu savivaldybėje**

**12.1 Ar Jūs žinote apie galimybes gyventojams Jūsų rajono savivaldybėje naudotis paslaugomis internetu, susijusiomis su asmens turto / nuosavybės tvarkymu, administravimu? (ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE STULPELYJE 12.1)**

RODYTI KORTELĘ 12.2

**12.2 Ar per pastaruosius 12 mėn. Jūs, ar kas nors iš Jūsų šeimos narių (tėvai, broliai/seserys, vaikai ar sutuoktinis(ė)), esate naudojęs savivaldybės gyventojams teikiamomis paslaugomis internetu, susijusiomis su asmens turto / nuosavybės tvarkymu, administravimu.**

*t.y. naudotės informacija savivaldybių internetiniame puslapyje apie konkrečių paslaugų teikimo tvarką, reikiamų dokumentų sąrašą, jų pateikimo tvarką ir terminus, naudotės dokumentų užpildymo formų pavyzdžiais ir pan. (ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE STULPELYJE 12.2)*

Su asmens turto / nuosavybės tvarkymu, administravimu susijusios e-paslaugos	12.1 ŽINOJIMAS		12.2 NAUDOJIMAS				
	Žinau	Nežinau	Naudojasi pats(i)	Naudojosi šeimos nariai	Paslauga neprieinama	Niekas nesinaudojo	N/N
1. STATINIŲ NAUDOJIMO PRIEŽIŪRA, LEIDIMŲ STATYBOS DARBAMS IŠDAVIMAS PAGAL KOMPETENCIJĄ (pvz., informacija apie leidimų statyti, rekonstruoti, remontuoti ar griauti išdavimo tvarką, techninių sąlygų norintiems projektuoti išdavimą)	1	2	1	2	3	4	9
2. KRAŠTOVAIZDŽIO, NEKILNOJAMŲJŲ KULTŪROS VERTYBIŲ BEI SAVIVALDYBĖS ĮSTEIGTŲ SAUGOMŲ TERITORIJŲ TVARKYMAS IR APSAUGA (pvz., informacija apie leidimų tvarkyti nekilnojamoją kultūros vertybę, statyti ar griauti statinį savivaldybės įsteigtose saugomose teritorijose išdavimo tvarką)	1	2	1	2	3	4	9
3. PILIEČIŲ PRAŠYMŲ ATKURTI NUOSAVYBĖS TEISES Į NEKILNOJAMĄJĮ TURTĄ NAGRINĖJIMAS BEI SPRENDIMŲ DĖL NUOSAVYBĖS TEISIŲ ATKŪRIMO PRIĖMIMAS (pvz., informacija apie sprendimų atkurti nuosavybės teises į valstybės išperkamus gyvenamuosius namus, jų dalis, butus įregistravimu savivaldybėje tvarką)	1	2	1	2	3	4	9
4. VALSTYBĖS GARANTIJŲ NUOMININKAMS, IŠSIKELIANTIEMS IŠ SAVININKAMS GRAŽINTŲ GYVENAMŲJŲ NAMŲ AR BUTŲ, VYKDYMAS (pvz., informacija apie įtraukimą į sąrašus kompensacijoms už valstybės išperkama išlikusį nekilnojamojį turtą mokėti pinigais, garantinio dokumento išdavimo tvarką ir kt.)	1	2	1	2	3	4	9
5. TERITORIJŲ PLANAVIMAS, SAVIVALDYBĖS TERITORIJOS BENDROJO PLANO IR DETALIŲJŲ PLANŲ SPRENDIMŲ ĮGYVENDINIMAS (pvz., informacija apie sąlygų detaliam planui rengti išdavimą, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
6. APLINKOS KOKYBĖS GERINIMAS IR APSAUGA (pvz., informacija apie leidimų kasinėjimams ir aptvėrimams, kirsti ir genėti medžius, krūmus, želdinti teritoriją išdavimo tvarką, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
7. SAVIVALDYBEI NUOSAVYBĖS TEISE PRIKLAUSANČIOS ŽEMĖS IR KITO TURTO VALDYMAS, NAUDOJIMAS IR DISPONAVIMAS JUO (pvz., informacija apie norinčių dalyvauti viešajame aukcione pirkti ar nuomoti savivaldybei priklausančią žemę ar kitą turtą, prašymų priėmimą ir registravimo tvarką, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
8. SAVIVALDYBEI PRISKIRTOS VALSTYBINĖS ŽEMĖS IR KITO VALSTYBĖS TURTO VALDYMAS, NAUDOJIMAS IR DISPONAVIMAS JUO PATIKĖJIMO TEISE (pvz., valstybinės žemės nuomos mokesčio deklaravimas ir mokėjimas)	1	2	1	2	3	4	9

**13.1 Ar Jūs žinote apie galimybes gyventojams Jūsų savivaldybėje gauti tokias su paslaugas internetu: (ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE STULPELYJE 13.1)**

**RODYTI KORTELĘ 13.2**

**13.2 Ar per pastaruosius 12 mėn. Jūs, ar kas nors iš Jūsų šeimos narių (tėvai, broliai/seserys, vaikai ar sutuoktinis (ė)), esate naudojęs žemiau išvardytomis savivaldybės gyventojams internetu teikiamomis paslaugomis.**

*t.y. naudojotės informacija savivaldybių internetiniame puslapyje apie konkrečių paslaugų teikimo tvarką, reikiamų dokumentų sąrašą, jų pavadinimą ir terminus, naudojotės dokumentų užpildymo formų pavyzdžiais ir pan. (ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE STULPELYJE 13.2)*

Su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams susijusios e-paslaugas	13.1 ŽINOJIMAS		13.2 NAUDOJIMAS				
	Žinau	Nežinau	Naudojasi pats(i)	Naudojosi šeimos nariai	Paslauga neprieinama	Niekas nesinaudojo	N/N
1. PREKYBOS IR KITŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKOS TURGAVIETĖSE BEI VIEŠOSIOSE VIETOSE NUSTATYMAS, LEIDIMŲ (LICENCIJŲ) IŠDAVIMAS ĮSTATYMŲ NUSTATYTAIS ATVEJAIS IR TVARKA (pvz., informacija apie vienkartinį licencijų verstis mažmenine prekyba masiniuose renginiuose, parodose ir mugėse išdavimą, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
2. KELEIVIŲ VEŽIMO VIETINIAIS MARŠRUTAIS ORGANIZAVIMAS (pvz., informacija apie licencijų vežti keleivius lengvaisiais automobiliais taksi, vietiniais maršrutais išdavimą, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
3. ALKOHOLIO IR TABAKO REKLAMOS LAIKYMOSI KONTROLĖ (pvz., informacija apie leidimų įrengti išorinę reklamą ant savivaldybei priklausančių ar valdytojo teise valdomų objektų išdavimą, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
4. TURIZMO IR GYVENTOJŲ POILSIO ORGANIZAVIMAS (pvz., informacija apie pažymėjimų teikti turizmo (kaimo turizmo) paslaugas išdavimą, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
5. Informacija apie GYVENTOJŲ UŽIMTUMO, KVALIFIKACIJOS ĮGJUMO IR PERKVALIFIKAVIMO ORGANIZAVIMĄ, VIEŠŲJŲ BEI SEZONINIŲ DARBŲ ORGANIZAVIMĄ	1	2	1	2	3	4	9
6. DALYVAVIMAS UŽTIKRINANT VIEŠĄJĄ TVARKĄ IR GYVENTOJŲ RIMTĮ (pvz., informacija apie leidimų organizuoti koncertus, festivalius, sportinius, komercinius ir kitokius pramoginius renginius išdavimą, išorinės reklamos derinimą, prašymų atsiuntimas)	1	2	1	2	3	4	9
7. Informacija apie ŠILUMOS IR GERIAMOJO VANDENS TIEKIMO BEI NUOTEKŲ SURINKIMO IR VALYMO ORGANIZAVIMĄ.	1	2	1	2	3	4	9

**RODYTI KORTELĘ 14**

**14. Kokioje / kokiose vietose Jūs arba Jūsų šeimos nariai naudojotės savivaldybės paslaugomis, teikiamomis internetu? (GALIMI KELI ATSAKYMO VARIANTAI)**

1.	Darbo vietoje
2.	Namuose
3.	Bibliotekoje
4.	Viešoje interneto prieigoje ne bibliotekoje (pvz. bendruomenės centre, kultūros namuose ir pan.)
5.	Interneto kavinėse
6.	Wi-fi (bevielio interneto) prieigose
7.	Mokymosi įstaigoje (mokykloje, universitete, kolegijoje, kitoje...)
8.	Kitur (NURODYKITE) _____
9.	Nesinaudoju internetu visai
10.	Internetu naudojuosi, tačiau nesinaudoju internetu teikiamomis savivaldybės paslaugomis



**D4. Kokia Jūsų šeiminė padėtis (ŽYMĖKITE VIENĄ VARIANTĄ)**

- |                                      |                       |
|--------------------------------------|-----------------------|
| 1. Vedęs/ištekėjusi                  | 4. Nevedęs/netekėjusi |
| 2. Išsiskyręs/išsiskyrusi            | 5. Našlys/našlė       |
| 3. Gyvena nesusituokęs/nesusituokusi |                       |

**D5. Prašytume nurodyti, kokios yra vidutinės vieno Jūsų šeimos nario mėnesio pajamos? PAJAMOS SKAIČIUOJAMOS SUDĖJUS VISŲ ŠEIMOS NARIŲ GAUNAMAS PAJAMAS Į RANKAS (ATSKAIČIUS MOKESČIUS) - DARBO UŽMOKESTĮ, PAŠALPAS, STIPENDIJAS IR KT. IR PADALINUS JAS IŠ ŠEIMOS NARIŲ SKAIČIAUS,**

1. Iki 201 Lt
2. 201 – 400 Lt
3. 401 – 600 Lt
4. 601 – 800 Lt
5. 801 – 1000 Lt
6. 1001 – 1500 Lt
7. 1501 – 2000 Lt
8. 2001 – 3000 Lt
9. Daugiau nei 3000 Lt
99. N/N

**D7. Ar gyvena kartu su Jumis Jūsų šeimoje vaikai iki 15 metų amžiaus (15 metų jau neskaičiuoti)?**

- |         |                              |
|---------|------------------------------|
| 1. Taip |                              |
| 2. Ne   | → PEREIKITE PRIE D9 KLAUSIMO |

**D8. Kokio amžiaus yra šie vaikai (galimi keli ats.)?**

1. iki 2 metų amžiaus
2. Nuo 2 iki 5 metų
3. Nuo 6 iki 14 metų

**D9. Ar Jūs šiuo metu dirbate?**

- |            |                               |
|------------|-------------------------------|
| 1. Dirbu   | → PEREIKITE PRIE D10 KLAUSIMO |
| 2. Nedirbu | → PEREIKITE PRIE D12 KLAUSIMO |

**TIK DIRBANTIEMS**

**D10. Kur Jūs šiuo metu dirbate?**

1. Valstybinėje įstaigoje;
2. Privačioje įmonėje;
3. Kita.

**D11. Kuo Jūs šiuo metu dirbate? (ŽYMĖKITE VIENĄ VARIANTĄ, PAGRINDINĘ DARBOVIETĘ)**

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. Darbininkas, techninis darbuotojas     | 4. Ūkininkas |
| 2. Specialistas, tarnautojas              | 5. Kita      |
| 3. Aukščiausio ar vidutinio lygio vadovas |              |

**TIK NEDIRBANTIEMS**

**D12. Jūs nedirbate, nes esate?**

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1. Pensininkas                                  | 4. Studentas    |
| 2. Namų šeimininkė, vaiko priežiūros atostogose | 5. Dėl negalios |
| 3. Moksleivis                                   | 6. Kita         |
- (ĮRAŠYKITE) \_\_\_\_\_

**VISIEMS**

**D13. Gyvenvietės, kurioje Jūs gyvenate dydis: (ĮRAŠYKITE gyvenvietę) \_\_\_\_\_**

- |                             |                              |
|-----------------------------|------------------------------|
| 1. Iki 3 tūkst. gyventojų   | 3. 10 001 - 50 000 gyventojų |
| 2. 3 001 – 10 000 gyventojų |                              |

**D15. Savivaldybė:**

- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| 1. Šilalės r. sav.  | 4. Prienų r. sav.   |
| 2. Ukmergės r. sav. | 5. Kėdainių r. sav. |
| 3. Kupiškio r. sav. |                     |

**D16. Jei norėtumėte dalyvauti tolimesniuose panašaus pobūdžio tyrimuose, nurodykite, kaip galėtume su Jumis susisiekti:**

Jūsų duomenys bus naudojami tik šios tematikos tyrimo tikslams.

1. Norėčiau dalyvauti panašaus pobūdžio tyrimuose -> *PEREITI PRIE D17*
2. Nenorėčiau dalyvauti panašaus pobūdžio tyrimuose -> *PADĖKOKITE IR BAIKITE INTERVIU*

**D17. Sutinku pateikti savo duomenis dalyvauti tolimesniuose tokio pobūdžio tyrimuose**

**Respondento parašas (jei respondentas jaunesnis nei 16 m., pasirašo tėvai, globėjai)**

\_\_\_\_\_  
**D18. Jūsų vardas (RESPONDENTO VARDAS) \_\_\_\_\_**

**D19. Su Jums galima būtų susisiekti: (INTERVIUOTOJAU, PRAŠYKITE, KAD BŪTINAI NURODYTŲ TELEFONĄ IR EL. PAŠTO ADRESĄ, JEI TURI)**

1. Mobilio/Telefonu: \_\_\_\_\_
1. El. paštu: \_\_\_\_\_
2. Skype/MSN: \_\_\_\_\_

**AČIŪ UŽ SKIRTĄ LAIKĄ IR BENDRADARBIAVIMĄ!**

*PILDO INTERVIUOTOJAS*

**I3. Interviu pabaiga \_\_\_\_\_ val. \_\_\_\_\_ min.**

**I4. Interviuotojas (vardas, pavardė) \_\_\_\_\_ I5. Kodas \_\_\_\_\_**

**I6. Anketos numeris \_\_\_\_\_**

Patvirtinu, kad apklausa atlikta laikantis instrukcijų asmeninio interviu būdu, apklausiant tinkamą respondentą

**Interviuotojo parašas \_\_\_\_\_**

## Priedas B. Atsakymų sklaida savivaldybėse

Rezultatai nagrinėjami 95% patikimumu su 4,9% statistine paklaida.

**1 lentelė.** Naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis

	Savivaldybė					
	Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
	%	%	%	%	%	%
Aplinkosaugos paslaugos (pvz., naudojotės šiukšlių surinkimo, gatvių valymo paslaugomis ir kt.)	83,4	93,9	96,0	98,4	96,2	93,5
Viešojo transporto paslaugos (pvz., važiavote autobusu)	33,1	70,4	47,0	59,0	70,5	56,0
Kultūros ir laisvalaikio paslaugos (pvz., lankėtės muziejuje, bibliotekoje, parkuose ar kt.)	50,6	55,9	52,2	49,0	61,5	53,9
Sporto paslaugos (pvz., lankėtės sporto aikštelėse, stadionuose)	30,3	42,3	26,3	28,9	35,4	32,6
Švietimo paslaugos (pvz., mokėtės, leidote vaikus į mokyklą, dienos centrą, darželį)	46,8	52,5	47,7	39,3	48,7	47,0
Socialinė parama (pvz., gavote pašalpą, paramą maisto produktais ar paslaugą)	34,1	26,7	34,7	34,7	28,9	31,8
Būsto paslaugos (pvz., kreipėtės dėl socialinio būsto, registravotės į eilę)	2,2	5,8	2,9	4,0	3,9	3,7
Kita. Įvertinimas	19,8	5,6	8,0	2,6	9,5	9,2

**2 lentelė.** Savivaldybės teikiamų paslaugų vertinimas

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
		%	%	%	%	%	%
Aplinkosaugos paslaugos (pvz., naudojotės šiukšlių surinkimo, gatvių valymo paslaugomis ir kt.)	Nepatenkintas	1,6	14,1	6,3	18,4	8,4	9,7
	Greičiau nepatenkintas	8,8	18,0	8,8	17,0	13,7	13,3
	Greičiau patenkintas	26,9	28,0	35,1	42,9	29,7	32,5
	Patenkintas	56,2	38,0	47,6	20,5	47,8	42,2
	Sunku pasakyti	6,4	1,9	2,1	1,1	0,4	2,4
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Viešojo transporto paslaugos (pvz., važiavote autobusu)	Nepatenkintas	23,1	17,6	3,4	10,6	8,0	12,5
	Greičiau nepatenkintas	21,9	14,3	14,8	16,0	15,3	16,5
	Greičiau patenkintas	15,1	24,3	34,3	33,0	30,9	27,5
	Patenkintas	13,7	25,0	27,4	19,5	37,2	24,6
	Sunku pasakyti	26,1	18,9	20,1	21,0	8,6	18,9
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Kultūros ir laisvalaikio paslaugos (pvz., lankėtės muziejuje, bibliotekoje, parkuose ar kt.)	Nepatenkintas	2,2	2,0	1,4	1,6	3,7	2,2
	Greičiau nepatenkintas	7,8	3,5	7,9	9,0	6,6	7,0
	Greičiau patenkintas	31,5	33,8	35,6	35,3	30,3	33,3
	Patenkintas	39,9	32,2	45,0	33,7	49,3	40,1
	Sunku pasakyti	18,6	28,5	10,1	20,4	10,1	17,4
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Sporto paslaugos (pvz., lankėtės sporto aikštelėse, stadionuose)	Nepatenkintas	6,8	3,7	2,1	4,4	2,9	4,0
	Greičiau nepatenkintas	21,7	7,2	8,7	10,9	11,4	12,0
	Greičiau patenkintas	19,2	31,4	33,3	28,8	25,2	27,5

	Savivaldybė						
	Šilalės r. sav., n=409	Ukmergė s r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023	
	%	%	%	%	%	%	
	Patenkintas	28,1	22,1	31,9	22,7	34,2	27,9
	Sunku pasakyti	24,3	35,5	24,1	33,2	26,3	28,6
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Švietimo paslaugos (pvz., mokėtės, leidote vaikus į mokyklą, dienos centrą, darželį)	Nepatenkintas	2,0	2,8	3,0	1,6	3,3	2,5
	Greičiau nepatenkintas	7,5	3,1	12,9	12,9	12,0	9,7
	Greičiau patenkintas	26,0	22,5	31,2	25,0	29,0	26,7
	Patenkintas	46,3	40,5	44,6	31,4	37,8	40,2
	Sunku pasakyti	18,2	31,1	8,4	29,2	17,9	20,9
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Socialinė parama (pvz., gavote pašalpą, paramą maisto produktais ar paslauga)	Nepatenkintas	2,1	12,5	5,3	8,1	14,4	8,5
	Greičiau nepatenkintas	8,7	10,8	16,5	10,4	17,8	12,9
	Greičiau patenkintas	19,8	19,7	29,4	15,9	17,7	20,5
	Patenkintas	31,2	15,4	27,1	22,8	18,6	23,0
	Sunku pasakyti	38,2	41,5	21,6	42,8	31,5	35,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Būsto paslaugos (pvz., kreipėtės dėl socialinio būsto, registravotės į eilę)	Nepatenkintas	2,6	12,7	1,7	5,7	8,8	6,3
	Greičiau nepatenkintas	9,2	11,4	7,6	7,5	17,9	10,8
	Greičiau patenkintas	8,0	9,4	29,1	13,0	10,8	14,0
	Patenkintas	12,3	4,9	20,4	2,7	8,2	9,8
	Sunku pasakyti	67,9	61,6	41,2	71,0	54,3	59,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**3 lentelė.** Savivaldybės teikiamų paslaugų finansavimo paskirstymas

	Savivaldybė					
	Šilalės r. sav.	Ukmergės r. sav.	Kupiškio r. sav.	Prienų r. sav.	Kėdainių r. sav.	Iš viso:
	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
Aplinkosaugos paslaugos (pvz., naudotės šiukšlių surinkimo, gatvių valymo paslaugomis ir kt.)	11,8	13,6	10,2	15,1	18,8	13,9
Viešojo transporto paslaugos (pvz., važiavote autobusu)	14,9	9,4	8,7	11,6	10,5	11,0
Kultūros ir laisvalaikio paslaugos (pvz., lankėtės muziejuje, bibliotekoje, parkuose ar kt.)	12,1	11,7	13,6	12,9	13,0	12,7
Sporto paslaugos (pvz., lankėtės sporto aikštelėse, stadionuose)	12,7	7,6	12,5	11,9	10,5	11,1
Švietimo paslaugos (pvz., mokėtės, leidote vaikus į mokyklą, dienos centrą, darželį)	17,7	30,4	24,4	17,7	19,2	21,8
Socialinė parama (pvz., gavote pašalpą, paramą maisto produktais ar paslauga)	21,8	13,2	18,7	22,9	19,8	19,3
Būsto paslaugos (pvz., kreipėtės dėl socialinio būsto, registravotės į eilę)	6,6	5,8	10,6	5,7	5,6	6,8
Kita. Įvertinimas	2,4	8,4	1,3	2,3	2,6	3,4

**4 lentelė. Naudojimasis savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis**

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
		%	%	%	%	%	%
Lankėtės Jūsų savivaldybėje esančiame muziejuose ar galerijose	Bent kartą per savaitę	0,0	0,5	0,4	0,2	0,5	0,3
	1-2 kartus per mėnesį	0,2	1,8	0,2	1,2	3,3	1,3
	2-3 kartus per 6 mėn.	5,1	7,9	8,2	3,6	9,1	6,8
	Kartą per metus	23,5	33,3	27,0	12,4	26,9	24,7
	Nei karto (nesinaudojo)	70,6	51,7	63,6	75,5	52,5	62,7
	Nėra tokios paslaugos (paslauga neprieinama)	0,2	3,8	0,4	6,0	2,7	2,6
	Sunku pasakyti	0,4	0,9	0,2	1,1	5,0	1,5
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Lankėtės Jūsų savivaldybėje esančiuose kultūros paveldo objektuose (rūmai, griuvėsiai, pilys, piliakalniai ir pan.)	Bent kartą per savaitę	0,0	0,8	0,0	0,3	0,5	0,3
	1-2 kartus per mėnesį	0,9	0,6	0,2	0,5	1,7	0,8
	2-3 kartus per 6 mėn.	12,5	5,3	8,4	2,2	11,8	8,1
	Kartą per metus	33,7	33,8	40,8	13,6	20,2	28,4
	Nei karto (nesinaudojo)	52,4	43,4	50,2	75,2	56,0	55,4
	Nėra tokios paslaugos (paslauga neprieinama)	0,4	9,9	0,4	6,1	3,7	4,1
	Sunku pasakyti	0,2	6,3	0,0	2,1	6,0	2,9
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Lankėtės Jūsų savivaldybėje esančioje viešojoje bibliotekoje	Bent kartą per savaitę	2,9	5,2	3,1	7,3	4,4	4,6
	1-2 kartus per mėnesį	13,3	12,9	12,0	13,7	9,8	12,3
	2-3 kartus per 6 mėn.	13,5	18,2	27,2	22,7	18,1	19,9
	Kartą per metus	10,3	20,9	11,0	6,6	11,9	12,1
	Nei karto (nesinaudojo)	59,8	40,5	45,8	46,8	49,3	48,5
	Nėra tokios paslaugos (paslauga neprieinama)	0,0	1,3	0,4	2,2	2,0	1,2
	Sunku pasakyti	0,2	1,1	0,5	0,7	4,6	1,4
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Lankėtės Jūsų savivaldybėje esančiame kultūros centre, laisvalaikio salėje	Bent kartą per savaitę	4,9	2,5	1,3	1,9	1,2	2,4
	1-2 kartus per mėnesį	5,5	7,4	3,0	7,7	5,8	5,9
	2-3 kartus per 6 mėn.	27,5	24,7	19,6	29,0	28,5	25,9
	Kartą per metus	24,6	29,9	27,3	14,0	27,3	24,7
	Nei karto (nesinaudojo)	37,1	29,3	48,4	43,0	32,1	37,9
	Nėra tokios paslaugos (paslauga neprieinama)	0,0	5,0	0,4	4,0	0,9	2,0
	Sunku pasakyti	0,4	1,1	0,0	0,5	4,3	1,3
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**5 lentelė.** Naudojimasis savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
		%	%	%	%	%	%
Muziejai ar galerijos	Nepatenkintas	1,6	1,1	0,0	0,4	1,7	1,0
	Greičiau nepatenkintas	4,1	2,1	1,9	3,8	3,2	3,0
	Greičiau patenkintas	30,5	37,4	41,9	36,4	34,5	36,1
	Patenkintas	28,6	28,2	43,6	21,3	44,3	33,3
	Sunku pasakyti	35,4	31,2	12,5	38,1	16,2	26,6
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Kultūros paveldo objektai	Nepatenkintas	1,4	1,1	0,3	0,8	3,5	1,4
	Greičiau nepatenkintas	6,7	5,2	3,1	3,4	14,8	6,7
	Greičiau patenkintas	36,4	33,4	42,2	33,6	30,0	35,1
	Patenkintas	30,2	18,5	44,8	23,5	30,2	29,5
	Sunku pasakyti	25,3	41,8	9,7	38,6	21,5	27,3
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Viešos bibliotekos	Nepatenkintas	1,2	1,3	0,0	0,6	2,1	1,1
	Greičiau nepatenkintas	3,2	0,4	1,0	2,6	6,7	2,8
	Greičiau patenkintas	28,5	32,7	34,9	33,4	27,8	31,4
	Patenkintas	48,8	42,7	55,6	38,6	45,0	46,2
	Sunku pasakyti	18,2	22,8	8,5	24,8	18,3	18,5
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Kultūros centrai, laisvalaikio salės	Nepatenkintas	6,6	2,0	0,3	1,4	1,4	2,3
	Greičiau nepatenkintas	12,0	1,9	2,5	7,4	8,2	6,4
	Greičiau patenkintas	35,7	35,5	40,8	31,2	40,4	36,8
	Patenkintas	35,2	40,9	48,1	32,9	38,7	39,2
	Sunku pasakyti	10,5	19,8	8,4	27,2	11,2	15,3
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**6 lentelė.** Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui

	Savivaldybė					
	Šilalės r. sav.	Ukmergės r. sav.	Kupiškio r. sav.	Prienų r. sav.	Kėdainių r. sav.	Iš viso:
	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
Muziejai ar galerijos	10,7	14,1	19,3	11,3	14,8	14,0
Kultūros paveldo objektai	26,1	13,2	29,3	17,0	20,3	21,3
Viešos bibliotekos	22,3	32,4	26,4	33,6	27,8	28,4
Kultūros centrai, laisvalaikio salės	40,9	40,3	25,0	38,0	37,1	36,2

**7 lentelė.** Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnis

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
		%	%	%	%	%	%
Kiek kartų per paskutinius 12 mėn. Jūs asmeniškai kreipėtės į vietos savivaldybę (nesvarbu, koku būdu: asmeniškai, laišku ar telefonu)?	Nei karto (per paskutinius 12 mėn.)	64,2	50,7	53,0	49,5	62,0	56,0
	Kartą	11,4	19,4	16,6	18,1	14,6	16,0
	Du kartus	9,0	9,9	14,5	13,2	10,6	11,4
	3-4 kartus	6,1	11,3	10,9	13,7	5,3	9,4
	5 ar daugiau kartų	7,6	6,2	4,3	4,4	6,7	5,8
	Nepamenu	1,7	2,5	0,7	1,2	0,9	1,4
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**8 lentelė.** Kreipimosi į vietos savivaldybę priežastys

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=146	Ukmergės r. sav., n=197	Kupiškio r. sav., n=190	Prienų r. sav., n=200	Kėdainių r. sav., n=157	Iš viso, n=891
		%	%	%	%	%	%
Dėl ko Jūs kreipėtės paskutinįjį kartą į savivaldybę?	Pasiskųsti savivaldybės darbu	0,0	0,0	0,0	0,4	1,0	0,3
	Pranešti apie problemą	3,5	10,4	4,5	10,1	9,2	7,7
	Prašyti pagalbos, patarimo ar informacijos	31,3	38,7	18,7	27,3	27,4	28,7
	Kreipiausi dėl konkrečios paslaugos	54,9	27,3	66,4	57,6	46,0	50,3
	Kitos priežastys	5,0	14,8	2,7	0,3	7,9	6,2
	Nenurodė	5,3	8,8	7,6	4,3	8,4	6,9
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**9 lentelė.** Kreipimosi į vietos savivaldybę būdas

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=146	Ukmergės r. sav., n=197	Kupiškio r. sav., n=190	Prienų r. sav., n=200	Kėdainių r. sav., n=157	Iš viso, n=891
		%	%	%	%	%	%
Koku būdu Jūs kreipėtės į savivaldybę paskutinįjį kartą?	Asmeniškai	93,3	93,2	89,0	93,0	91,0	91,9
	Telefonu	3,5	2,7	8,9	5,1	7,2	5,5
	El. paštu	1,1	0,0	0,0	1,0	0,5	0,5
	Per interneto puslapį	0,0	1,0	0,6	0,0	0,0	0,4
	Laišku	0,0	0,7	0,5	0,3	0,0	0,3
	N/N	2,1	2,3	1,0	0,6	1,3	1,4
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**10 lentelė. Aptarnavimo kokybės vertinimas**

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=146	Ukmergės r. sav., n=197	Kupiškio r. sav., n=190	Prienų r. sav., n=200	Kėdainių r. sav., n=157	Iš viso, n=891
		%	%	%	%	%	%
Asmeniškai apsilankius savivaldybėje	Blogai	5,5	7,8	3,4	7,9	6,5	6,3
	Vidutiniškai	32,2	25,7	31,0	31,4	30,2	30,0
	Gerai	56,3	63,0	56,8	53,7	58,8	57,7
	Sunku pasakyti	6,0	3,5	8,8	7,0	4,5	6,0
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Telefonu	Blogai	0,0	0,0	0,0	0,4	3,3	0,7
	Vidutiniškai	5,6	5,6	9,3	2,1	11,3	6,6
	Gerai	7,7	8,8	10,8	16,2	18,4	12,4
	Sunku pasakyti	86,7	85,6	79,9	81,4	66,9	80,3
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
El. paštu	Blogai	0,0	0,0	0,0	0,0	5,6	1,0
	Vidutiniškai	1,1	0,0	4,7	0,0	6,4	2,3
	Gerai	6,7	2,1	6,8	1,0	2,0	3,6
	Sunku pasakyti	92,2	97,9	88,5	99,0	86,0	93,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Per interneto puslapį	Blogai	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,4
	Vidutiniškai	1,1	0,0	4,7	0,0	10,1	3,0
	Gerai	3,6	1,6	6,8	0,0	2,6	2,8
	Sunku pasakyti	95,3	98,4	88,5	100,0	85,1	93,8
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Laišku	Blogai	0,0	0,0	0,5	0,0	4,2	0,8
	Vidutiniškai	1,1	0,0	4,7	0,3	6,3	2,4
	Gerai	3,6	0,4	6,8	0,4	3,6	2,9
	Sunku pasakyti	95,3	99,6	88,0	99,3	85,9	93,9
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**11 lentelė. Paslaugų suteikimo kokybės vertinimas**

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=146	Ukmergės r. sav., n=197	Kupiškio r. sav., n=190	Prienų r. sav., n=200	Kėdainių r. sav., n=157	Iš viso, n=891
		%	%	%	%	%	%
Asmeniškai apsilankius savivaldybėje	Blogai	6,9	12,9	5,2	8,7	10,3	8,9
	Vidutiniškai	27,7	25,4	29,4	31,1	30,4	28,8
	Gerai	59,5	58,2	57,3	53,2	54,3	56,4
	Sunku pasakyti	6,0	3,5	8,1	7,0	5,0	6,0
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Telefonu	Blogai	0,0	0,0	0,0	1,5	5,0	1,2
	Vidutiniškai	5,6	4,2	10,1	3,3	8,1	6,2
	Gerai	7,0	8,8	10,6	14,6	21,6	12,5
	Sunku pasakyti	87,4	87,0	79,3	80,6	65,3	80,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
El. paštu	Blogai	0,0	0,0	0,0	0,0	6,4	1,1
	Vidutiniškai	1,7	1,6	4,9	1,0	4,7	2,7
	Gerai	6,1	1,5	6,6	0,0	3,0	3,3
	Sunku pasakyti	92,2	97,0	88,5	99,0	85,9	92,9
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Per interneto puslapį	Blogai	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	0,5
	Vidutiniškai	1,1	1,0	4,9	0,0	8,5	3,0
	Gerai	3,6	2,0	6,6	0,0	4,6	3,3
	Sunku pasakyti	95,3	97,0	88,5	100,0	84,0	93,3
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Laišku	Blogai	0,0	0,0	0,5	0,0	4,6	0,9
	Vidutiniškai	1,1	1,0	4,9	0,7	5,4	2,6
	Gerai	3,6	0,4	6,6	0,0	4,3	2,9
	Sunku pasakyti	95,3	98,5	88,0	99,3	85,8	93,7
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**12 lentelė. Lankymasis savivaldybės interneto svetainėse**

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
		%	%	%	%	%	%
Savivaldybės (miesto, rajono) internetu svetainėje	Taip	18,5	16,2	11,5	15,4	26,5	17,7
	Ne	38,0	41,5	47,7	51,8	45,3	44,8
	Nesinaudoju internetu	42,2	41,6	40,4	32,2	25,8	36,4
	Nenurodė	1,3	0,7	0,4	0,6	2,5	1,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Viešosios bibliotekos internetu svetainėje	Taip	9,0	12,1	5,8	8,4	9,9	9,0
	Ne	48,3	44,9	52,9	58,8	61,9	53,4
	Nesinaudoju internetu	42,2	41,5	40,4	32,2	25,8	36,4
	Nenurodė	0,6	1,5	0,9	0,6	2,5	1,2
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Muziejaus ar galerijos internetu svetainėje	Taip	1,5	8,3	3,3	3,6	7,7	4,9
	Ne	55,0	48,7	55,0	63,1	64,0	57,2
	Nesinaudoju internetu	42,2	41,5	40,4	32,2	25,8	36,4
	Nenurodė	1,3	1,5	1,2	1,1	2,5	1,5
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Kita. Įvertinimas	Taip	8,3	9,0	0,9	2,6	9,2	6,0
	Ne	49,5	49,5	58,6	65,2	65,1	57,6
	Nesinaudoju internetu	42,2	41,5	40,4	32,2	25,8	36,4
	Nenurodė	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**13 lentelė. Naudojimas savivaldybės e-demokratijos paslaugomis**

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
		%	%	%	%	%	%
Domėjotės savivaldybės internetu svetainėje apie vyksiančius renginius, įvykius, skaitėte naujienas, peržiūrėjote detaliuosius planus ir pan.	Taip	20,9	9,2	10,0	14,6	27,4	16,5
	Ne	36,3	47,8	49,2	52,6	44,0	45,9
	Nesinaudoju internetu	42,2	41,6	40,4	32,5	26,0	36,5
	Nenurodė	0,5	1,4	0,4	0,3	2,6	1,0
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Internete žiūrėjote savivaldybės tarybos posėdžių transliacijas	Taip	2,5	2,3	0,5	2,8	3,1	2,2
	Ne	54,8	54,4	58,7	64,4	68,3	60,1
	Nesinaudoju internetu	42,2	41,5	40,4	32,5	26,0	36,5
	Nenurodė	0,5	1,8	0,4	0,3	2,6	1,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Pateikėte savivaldybei savo pasiūlymų arba iniciatyvų internetu	Taip	0,7	1,4	0,0	1,2	1,4	0,9
	Ne	56,0	55,4	59,2	65,8	70,0	61,3
	Nesinaudoju internetu	42,2	41,5	40,4	32,5	26,0	36,5
	Nenurodė	1,0	1,8	0,4	0,5	2,6	1,3
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Pateikėte skundų internetu	Taip	0,2	0,4	0,0	0,4	0,2	0,3
	Ne	57,0	55,4	59,2	66,8	71,2	61,9
	Nesinaudoju internetu	42,2	41,5	40,4	32,5	26,0	36,5
	Nenurodė	0,5	2,7	0,4	0,3	2,6	1,3
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
		%	%	%	%	%	%
Skaitėte savivaldybės teisės aktus internete	Taip	14,1	11,1	1,9	4,1	7,8	7,8
	Ne	43,1	46,2	57,3	62,9	63,6	54,6
	Nesinaudoju internetu	42,2	41,5	40,4	32,5	26,0	36,5
	Nenurodė	0,5	1,3	0,4	0,5	2,6	1,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Esate užsiprenumeravę savivaldybės interneto svetainės naujienas, gaunamas el. paštu	Taip	0,8	1,7	0,2	1,1	2,0	1,2
	Ne	56,4	55,5	59,0	66,1	69,4	61,3
	Nesinaudoju internetu	42,2	41,5	40,4	32,5	26,0	36,5
	Nenurodė	0,5	1,3	0,4	0,3	2,6	1,0
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Savivaldybės interneto svetainėje palikote savo komentarą	Taip	1,9	1,9	0,0	1,6	4,1	1,9
	Ne	55,3	55,6	58,4	65,6	67,4	60,5
	Nesinaudoju internetu	42,2	41,5	40,4	32,5	26,0	36,5
	Nenurodė	0,5	1,0	1,2	0,3	2,6	1,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**14 lentelė.** Su asmens situacija susijusių e-paslaugų žinomumas

	Savivaldybė					
	Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
	%	%	%	%	%	%
Civilinės būklės aktų registravimas	12,9	41,5	43,8	52,7	44,6	39,0
Socialinių išmokų mokėjimas ir kitos socialinės paramos teikimas	17,6	41,4	44,6	53,7	45,2	40,4
Kompensacijų skaičiavimas ir mokėjimas	12,9	39,4	43,8	51,0	45,5	38,4
Vaikų ir jaunimo teisių apsauga	15,7	38,6	41,5	34,3	37,3	33,4
Valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymas, socialinių būstų suteikimas	12,5	35,9	34,4	33,6	35,8	30,4
Dokumentų pilietybei suteikti rengimas	11,6	35,8	35,0	27,6	32,3	28,4
Archyvinų dokumentų tvarkymas	14,0	36,9	47,7	30,7	35,6	32,9
Sanitarijos ir higienos taisyklių tvirtinimas ir jų laikymosi kontrolės organizavimas, švaros ir tvarkos viešosiose vietose užtikrinimas	12,6	33,9	34,9	31,7	38,8	30,4
Valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo kontrolė	14,4	33,5	34,9	25,8	25,9	26,9
Vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendrojo lavinimo organizavimas	19,3	36,5	48,8	37,0	42,2	36,8
Pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra	21,0	47,9	60,6	54,7	75,1	51,9
Vaiko registracija į ikimokyklinę įstaigą	13,8	34,2	46,5	32,6	40,0	33,4

**15 lentelė. Su asmens situacija susijusių e-paslaugų žinomumas**

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
			%	%	%	%	%
Civilinės būklės aktų registravimas	Naudojasi pats (i)	0,0	2,2	0,6	3,6	4,4	2,2
	Naudojosi šeimos nariai	1,7	1,9	0,5	6,9	4,4	3,1
	Paslauga neprieinama	2,2	0,2	0,2	0,2	4,2	1,4
	Niekas nesinaudojo	83,9	89,6	88,8	71,3	77,2	82,2
	Nenurodė	12,2	6,0	9,9	18,0	9,9	11,2
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Socialinių išmokų mokėjimas ir kitos socialinės paramos teikimas	Naudojasi pats (i)	2,4	1,8	2,2	4,2	3,2	2,8
	Naudojosi šeimos nariai	3,4	3,1	4,0	8,1	2,9	4,3
	Paslauga neprieinama	2,0	0,0	0,2	0,2	4,7	1,4
	Niekas nesinaudojo	81,0	88,4	82,8	72,1	82,4	81,4
	Nenurodė	11,1	6,6	10,9	15,5	6,7	10,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Kompensacijų skaičiavimas ir mokėjimas	Naudojasi pats (i)	0,4	1,9	0,3	3,4	1,6	1,5
	Naudojosi šeimos nariai	0,8	1,4	0,9	7,0	5,7	3,1
	Paslauga neprieinama	2,2	0,0	0,9	0,0	4,7	1,6
	Niekas nesinaudojo	84,9	90,0	87,4	74,8	81,0	83,6
	Nenurodė	11,6	6,6	10,5	14,9	7,1	10,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Vaikų ir jaunimo teisių apsauga	Naudojasi pats (i)	0,9	1,0	0,3	0,9	2,2	1,1
	Naudojosi šeimos nariai	0,9	2,2	0,0	1,2	2,5	1,4
	Paslauga neprieinama	1,7	0,0	0,2	0,0	4,2	1,2
	Niekas nesinaudojo	84,2	90,5	89,0	74,4	81,8	84,0
	Nenurodė	12,2	6,3	10,5	23,5	9,3	12,3
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymas, socialinių būstų suteikimas	Naudojasi pats (i)	0,2	0,4	0,0	0,5	0,6	0,4
	Naudojosi šeimos nariai	0,6	1,7	0,0	0,0	2,6	1,0
	Paslauga neprieinama	1,7	0,0	0,2	0,0	4,6	1,3
	Niekas nesinaudojo	85,6	91,6	88,7	80,8	83,7	86,1
	Nenurodė	11,8	6,3	11,1	18,7	8,4	11,2
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Dokumentų pilietybei suteikti rengimas	Naudojasi pats (i)	0,0	0,7	0,4	0,7	1,7	0,7
	Naudojosi šeimos nariai	0,7	0,2	0,0	0,0	2,3	0,7
	Paslauga neprieinama	1,7	1,0	0,2	0,0	4,2	1,4
	Niekas nesinaudojo	85,7	91,5	88,7	78,7	82,8	85,5
	Nenurodė	11,8	6,7	10,8	20,7	9,0	11,8
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Archyvinių dokumentų tvarkymas	Naudojasi pats (i)	0,7	1,3	1,1	2,2	3,2	1,7
	Naudojosi šeimos nariai	2,9	0,7	0,7	0,9	4,9	2,0
	Paslauga neprieinama	1,7	0,2	0,2	0,0	4,2	1,3
	Niekas nesinaudojo	82,4	91,6	85,9	72,8	80,3	82,6
	Nenurodė	12,2	6,3	12,2	24,1	7,4	12,4
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Sanitarijos ir higienos taisyklių tvirtinimas ir jų laikymosi kontrolės organizavimas, švaros ir tvarkos viešosiose vietose užtikrinimas	Naudojasi pats (i)	0,5	0,5	0,0	1,6	4,6	1,5
	Naudojosi šeimos nariai	0,5	1,6	0,0	1,0	2,6	1,1
	Paslauga neprieinama	1,7	0,0	0,2	0,0	4,2	1,2
	Niekas nesinaudojo	85,3	91,7	88,6	75,5	80,5	84,3
	Nenurodė	12,0	6,3	11,2	21,9	8,1	11,9
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
			%	%	%	%	%
Valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo kontrolė	Naudojasi pats (i)	1,0	0,9	1,2	0,7	2,0	1,2
	Naudojosi šeimos nariai	1,6	0,2	0,2	0,0	2,7	1,0
	Paslauga neprieinama	1,7	0,5	0,2	0,0	4,5	1,4
	Niekas nesinaudojo	82,8	92,1	87,6	75,4	83,2	84,2
	Nenurodė	12,9	6,3	10,8	23,9	7,6	12,2
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendrojo lavinimo organizavimas	Naudojasi pats (i)	2,3	1,5	1,3	1,9	3,5	2,1
	Naudojosi šeimos nariai	1,5	1,7	0,9	2,1	6,8	2,6
	Paslauga neprieinama	1,7	0,2	0,2	0,0	4,2	1,3
	Niekas nesinaudojo	82,4	89,8	85,8	74,6	76,8	81,9
	Nenurodė	12,1	6,7	11,7	21,3	8,7	12,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Pirminė asmens ir visuomenės sveikatos prižiūra	Naudojasi pats (i)	1,6	5,6	2,9	4,3	16,8	6,3
	Naudojosi šeimos nariai	4,4	5,2	7,2	9,2	10,7	7,4
	Paslauga neprieinama	3,2	0,6	0,2	0,0	4,9	1,8
	Niekas nesinaudojo	79,2	81,5	78,3	70,8	52,6	72,4
	Nenurodė	11,6	7,1	11,4	15,7	14,9	12,2
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Vaiko registracija į ikimokyklinę įstaigą	Naudojasi pats (i)	0,2	1,6	0,8	1,7	2,6	1,4
	Naudojosi šeimos nariai	0,9	1,5	0,9	2,6	4,5	2,1
	Paslauga neprieinama	1,7	0,2	0,2	0,0	4,2	1,3
	Niekas nesinaudojo	84,5	89,7	86,5	77,6	79,3	83,5
	Nenurodė	12,6	7,0	11,6	18,1	9,4	11,7
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**16 lentelė. Paslaugų susijusių su asmens turto / nuosavybės tvarkymu, administravimu žinomumas**

	Savivaldybė					
	Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
	%	%	%	%	%	%
Statinių naudojimo priežiūra, leidimų statybos darbams išdavimas pagal kompetenciją	12,5	35,3	31,8	42,4	28,4	30,0
Kraštovaizdžio, nekilnojamojo kultūros vertybių bei savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymas ir apsauga	9,6	31,2	31,6	28,5	26,2	25,3
Piliečių prašymų atkurti nuosavybės teises į nekilnojamąjį turtą nagrinėjimas bei sprendimų dėl nuosavybės teisių atkūrimo priėmimas	10,6	32,6	31,7	32,9	23,6	26,2
Valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams gražintų gyvenamųjų namų ar butų, vykdymas	7,4	30,7	26,7	26,5	20,7	22,3
Teritorijų planavimas, savivaldybės teritorijos bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendimų įgyvendinimas	12,0	31,3	34,0	25,8	23,8	25,3
Aplinkos kokybės gerinimas ir apsauga	11,4	31,3	33,2	29,4	35,3	28,1
Savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo	12,1	32,3	29,4	27,0	26,4	25,4
Savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo patikėjimo teise	13,5	33,0	31,1	29,5	30,9	27,6

**17 lentelė. Naudojimas savivaldybės gyventojams teikiamomis paslaugomis internetu, susijusiomis su asmens turto / nuosavybės tvarkymu, administravimu.**

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
		%	%	%	%	%	%
Statinių naudojimo priežiūra, leidimų statybos darbams išdavimas pagal kompetenciją	Naudojasi pats (i)	0,7	1,2	1,1	4,1	2,8	2,0
	Naudojosi šeimos nariai	2,4	1,6	0,3	4,2	2,5	2,2
	Paslauga neprieinama	1,3	0,5	0,2	0,2	4,6	1,4
	Niekas nesinaudojo	84,1	90,6	87,5	72,2	81,7	83,2
	Nenurodė	11,5	6,2	11,0	19,2	8,4	11,2
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Kraštovaizdžio, nekilnojamojo kultūros vertybių bei savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymas ir apsauga	Naudojasi pats (i)	0,5	1,2	0,5	0,0	0,4	0,5
	Naudojosi šeimos nariai	1,0	0,7	0,4	0,0	1,9	0,8
	Paslauga neprieinama	1,3	0,0	0,2	0,2	4,9	1,3
	Niekas nesinaudojo	85,8	91,6	87,1	77,4	83,3	85,1
	Nenurodė	11,5	6,4	11,8	22,4	9,5	12,3
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Piliečių prašymų atkurti nuosavybės teises į nekilnojamąjį turtą nagrinėjimas bei sprendimų dėl nuosavybės teisių atkūrimo priėmimas	Naudojasi pats (i)	0,3	0,2	0,9	0,5	0,4	0,5
	Naudojosi šeimos nariai	1,2	0,3	0,4	1,1	1,7	1,0
	Paslauga neprieinama	1,3	0,2	0,2	0,2	4,2	1,2
	Niekas nesinaudojo	85,6	92,9	86,3	76,8	83,8	85,1
	Nenurodė	11,7	6,4	12,2	21,4	9,9	12,3
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems	Naudojasi pats (i)	0,5	0,2	1,2	0,0	1,2	0,6
	Naudojosi šeimos nariai	0,0	0,5	0,2	0,4	2,3	0,7

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
		%	%	%	%	%	%
iš savininkams gražintų gyvenamųjų namų ar butų, vykdymas	Paslauga neprieinama	1,3	0,2	0,2	0,0	4,3	1,2
	Niekas nesinaudojo	86,3	92,6	86,4	78,5	82,5	85,2
	Nenurodė	12,0	6,4	12,1	21,1	9,7	12,2
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Teritorijų planavimas, savivaldybės teritorijos bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendimų įgyvendinimas	Naudojasi pats (i)	0,5	0,9	1,3	1,1	1,7	1,1
	Naudojosi šeimos nariai	2,3	0,7	0,5	1,6	1,6	1,4
	Paslauga neprieinama	1,3	0,3	0,2	0,0	4,5	1,3
	Niekas nesinaudojo	84,0	91,7	86,2	73,7	82,9	83,7
	Nenurodė	12,0	6,4	11,8	23,6	9,3	12,6
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Aplinkos kokybės gerinimas ir apsauga	Naudojasi pats (i)	0,5	1,4	1,3	2,1	3,4	1,7
	Naudojosi šeimos nariai	0,5	0,0	0,0	2,1	5,0	1,5
	Paslauga neprieinama	1,3	0,0	0,2	0,0	4,5	1,2
	Niekas nesinaudojo	86,0	92,2	86,1	74,7	79,7	83,7
	Nenurodė	11,8	6,4	12,5	21,1	7,4	11,8
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo	Naudojasi pats (i)	0,9	0,4	0,9	0,0	0,4	0,5
	Naudojosi šeimos nariai	2,3	0,3	0,2	1,4	2,0	1,2
	Paslauga neprieinama	1,3	0,0	0,2	0,0	5,2	1,4
	Niekas nesinaudojo	83,8	92,9	87,4	77,7	84,4	85,2
	Nenurodė	11,7	6,4	11,4	20,9	7,9	11,6
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo patikėjimo teise	Naudojasi pats (i)	1,9	0,9	0,9	0,7	1,2	1,1
	Naudojosi šeimos nariai	2,5	1,1	0,0	3,6	4,6	2,3
	Paslauga neprieinama	1,3	0,2	0,2	0,0	4,5	1,3
	Niekas nesinaudojo	82,4	91,1	87,2	74,2	81,1	83,2
	Nenurodė	12,0	6,7	11,8	21,6	8,5	12,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**18 lentelė.** Su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams susijusių e-paslaugų žinomumas

	Savivaldybė					
	Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
	%	%	%	%	%	%
Prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymas, leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka	13,0	36,0	42,5	43,0	29,9	32,8
Keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas	10,0	33,6	36,8	40,9	35,4	31,3
Alkoholio ir tabako reklamos laikymosi kontrolė	8,0	33,2	41,7	29,8	25,8	27,6
Turizmo ir gyventojų poilsio organizavimas	13,1	35,8	47,8	31,9	33,9	32,5
Informacija apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo organizavimą, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimą	13,9	36,6	46,2	35,9	41,5	34,8

Dalyvavimas užtikrinant viešąją tvarką ir gyventojų rimtį	9,7	34,6	34,4	38,5	35,4	30,5
Informacija apie šilumos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų surinkimo ir valymo organizavimą.	8,7	33,9	30,4	35,3	32,4	28,1

**19 lentelė.** Naudojimasis savivaldybės internetu teikiamomis tam tikromis paslaugomis

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergė s r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
		%	%	%	%	%	%
Prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymas, leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka	Naudojasi pats (i)	0,9	1,4	1,0	0,7	1,7	1,1
	Naudojosi šeimos nariai	0,2	1,2	1,1	0,8	2,2	1,1
	Paslauga neprieinama	1,2	0,4	0,9	0,0	5,3	1,6
	Niekas nesinaudojo	86,4	90,8	85,7	80,8	82,2	85,2
	Nenurodė	11,3	6,1	11,2	17,7	8,6	11,0
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas	Naudojasi pats (i)	1,2	1,3	1,0	0,8	4,2	1,7
	Naudojosi šeimos nariai	1,5	1,4	1,3	2,0	3,8	2,0
	Paslauga neprieinama	1,2	0,4	0,3	0,0	7,0	1,8
	Niekas nesinaudojo	84,6	90,3	85,5	80,3	76,5	83,4
	Nenurodė	11,5	6,6	11,8	17,0	8,5	11,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Alkoholio ir tabako reklamos laikymosi kontrolė	Naudojasi pats (i)	0,0	0,2	0,8	0,0	0,3	0,3
	Naudojosi šeimos nariai	0,0	0,2	0,2	1,1	1,5	0,6
	Paslauga neprieinama	1,2	0,4	0,2	0,0	5,5	1,5
	Niekas nesinaudojo	87,1	92,7	88,8	75,8	83,1	85,5
	Nenurodė	11,7	6,4	10,0	23,1	9,7	12,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Turizmo ir gyventojų poilsio organizavimas	Naudojasi pats (i)	0,7	1,3	1,0	1,2	3,8	1,6
	Naudojosi šeimos nariai	2,3	1,0	1,0	0,0	2,0	1,3
	Paslauga neprieinama	1,2	0,7	0,2	0,0	8,1	2,1
	Niekas nesinaudojo	84,3	90,7	85,7	73,0	77,9	82,3
	Nenurodė	11,5	6,4	12,2	25,8	8,2	12,7
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Informacija apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo organizavimą, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimą	Naudojasi pats (i)	1,4	3,0	3,3	0,5	3,7	2,4
	Naudojosi šeimos nariai	2,2	2,5	7,5	2,0	6,3	4,1
	Paslauga neprieinama	1,2	0,9	0,2	0,0	4,3	1,3
	Niekas nesinaudojo	83,3	87,3	78,2	74,0	77,7	80,1
	Nenurodė	12,0	6,4	10,9	23,6	8,1	12,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Dalyvavimas užtikrinant viešąją tvarką ir gyventojų rimtį	Naudojasi pats (i)	0,9	0,7	0,8	0,5	1,9	1,0
	Naudojosi šeimos nariai	0,2	0,2	0,0	0,2	3,2	0,8
	Paslauga neprieinama	1,2	0,7	0,2	0,0	4,4	1,3
	Niekas nesinaudojo	85,9	91,7	88,2	77,4	80,9	84,8
	Nenurodė	11,8	6,6	10,8	21,9	9,6	12,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Informacija apie šilumos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų surinkimo ir valymo organizavimą.	Naudojasi pats (i)	0,5	1,1	1,0	0,5	3,1	1,2
	Naudojosi šeimos nariai	0,5	0,2	0,0	0,9	3,4	1,0
	Paslauga neprieinama	1,2	0,9	1,0	0,0	4,2	1,5
	Niekas nesinaudojo	86,3	90,8	87,5	75,9	79,2	84,0
	Nenurodė	11,5	6,9	10,5	22,8	10,1	12,3
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**20 lentelė. Vietos, kur naudojasi internetu teikiamomis savivaldybės paslaugomis**

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
		%	%	%	%	%	%
Kokioje / kokiose vietose Jūs arba Jūsų šeimos nariai naudojate savivaldybės paslaugomis, teikiamomis internetu?	Darbo vietoje	5,9	12,5	4,3	12,1	15,6	10,1
	Namuose	23,5	44,5	24,1	36,2	46,7	35,0
	Bibliotekoje	7,0	8,3	3,0	5,6	7,3	6,2
	Viešoje interneto prieigoje ne bibliotekoje (pvz. bendruomenės centre, kultūros namuose ir pan.)	0,5	0,7	0,2	0,0	3,0	0,9
	Interneto kavinėse	1,9	0,0	0,0	0,0	2,4	0,9
	Wi-fi (bevielio interneto) prieigose	0,0	0,5	0,0	0,0	2,7	0,6
	Mokymosi įstaigoje (mokykloje, universitete, kolegijoje, kitoje...)	7,6	7,6	1,2	3,6	6,5	5,3
	Kitur	0,0	0,4	0,7	0,3	3,0	0,9
	Nesinaudoju internetu visai	42,2	41,4	40,6	30,4	24,7	35,8
	Internetu naudojuosi, tačiau nesinaudoju internetu teikiamomis savivaldybės paslaugomis	35,6	22,8	33,6	28,5	21,8	28,5
Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

**21 lentelė. Kompiuterio, kuris yra prijungtas prie interneto turėjimas**

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
		%	%	%	%	%	%
Ar darbo vietoje, ar namuose turite kompiuterį, prijungtą prie interneto, kuriuo turite galimybę naudotis, bet nebūtinai naudojate?	Darbo vietoje	12,4	13,9	10,1	17,0	22,1	15,1
	Namuose	57,3	56,2	54,7	64,8	66,1	59,8
	Neturiu nei namuose nei darbo vietoje	40,7	43,1	43,6	34,2	30,3	38,4
	Nenurodė	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,1
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**22 lentelė. Vietos, kuriose naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto**

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=409	Ukmergės r. sav., n=400	Kupiškio r. sav., n=404	Prienų r. sav., n=396	Kėdainių r. sav., n=414	Iš viso, n=2023
		%	%	%	%	%	%
Kur (kokiose vietose) Jūs naudojate internetu?	Darbo vietoje	11,9	13,0	10,1	16,5	19,9	14,3
	Namuose	53,7	53,3	54,1	61,3	64,3	57,4
	Bibliotekoje	13,1	8,6	10,4	8,9	10,6	10,3
	Viešoje interneto prieigoje ne bibliotekoje (pvz. bendruomenės centre, kultūros namuose ir pan.)	2,2	0,7	1,1	0,0	3,0	1,4
	Interneto kavinėse	2,2	0,0	0,5	0,0	4,3	1,4
	Wi-fi (bevielio interneto) prieigose	0,0	0,5	0,0	0,3	3,3	0,8
	Mokymosi įstaigoje (mokykloje, universitete, kolegijoje, kitoje...)	15,0	8,4	7,4	7,4	13,3	10,3
	Kitur	0,4	0,4	2,6	1,0	9,0	2,7
	Nesinaudoju internetu visai	42,5	42,1	40,6	32,5	26,1	36,7
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**23 lentelė.** Naudojimosi internetu dažnis

		Savivaldybė					
		Šilalės r. sav., n=235	Ukmergės r. sav., n=232	Kupiškio r. sav., n=240	Prienų r. sav., n=267	Kėdainių r. sav., n=306	Iš viso, n=1280
		%	%	%	%	%	%
Kaip dažnai Jūs naudojatės internetu apskritai?	Kasdien	68,6	67,7	59,2	68,3	72,7	67,6
	Keletą kartų per savaitę	21,4	14,6	25,9	18,8	14,7	18,9
	1 kartą per savaitę	3,3	1,3	7,1	5,7	3,0	4,1
	Keletą kartų per mėnesį	2,4	1,8	2,4	1,6	1,8	2,0
	Kartą per mėnesį	0,4	1,0	1,3	0,3	3,3	1,4
	Keletą kartų per pusę metų	0,8	0,0	0,6	1,0	0,4	0,6
	Rečiau	0,4	0,0	0,0	1,4	1,0	0,6
	Nenurodė	2,8	13,5	3,6	2,9	3,1	5,0
	Iš viso:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0