



Bibliotekos pažangai



LIETUVOS
NACIONALINĖ
MARTYNO
MAŽVYDO
BIBLIOTEKA



PROJEKTAS „BIBLIOTEKOS PAŽANGAI“

Naudojimasis viešosiomis paslaugomis savivaldybėse

2012

(13 instrumentas)

**PERKANČIOJI
ORGANIZACIJA:**

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

**PERKANČIOSIOS
ORGANIZACIJOS
KONTAKTINIAI ASMENYS:**

Renata Sadunišvili, Ugnė Lipeikaitė

ATLIKĖJAS:

UAB „Socialinės informacijos centras“, UAB „Europos tyrimai“

PROJEKTO VADOVAS:

Jurgita Verikienė

ATASKAITĄ RENGĖ:

Viktorija Jonikova, Nikė Kiškytė, Kristijonas Vaicekauskas

**TYRIMO VYKDYMO
KOMANDA:**

Duomenų departamento vadovas: Marius Butkevičius
Apklausėjų departamento vadovė: Jurgita Radzevičienė
Duomenų failo tvarkymas: Giedrė Blonskienė

KONTAKTAI:

UAB „Socialinės informacijos centras“, Upės g. 21, LT-08128, Vilnius, Lietuva
tel. (5) 205 45 12, fax. (5) 205 45 01, e-mail:
viktorija.jonikova@sic.lt

Turinys

1. Įvadas	3
2. Tyrimo metodologija.....	3
2.1. Apklauso metodas.....	3
2.2. Tyrimo tikslinės grupės	3
2.3. Tikslinių grupių imtis ir atranka	3
2.4. Apklauso atlikimo techninė ataskaita	3
2.5. Tyrimo instrumentas.....	4
2.6. Kokybės kontrolės užtikrinimas	4
2.7. Duomenų analizė.....	4
2.8. Statistinė duomenų paklaida	4
3. Pagrindinių tyrimo rezultatų santrauka.....	6
4. Apklausoje dalyvavusių savivaldybių gyventojų charakteristikos.....	13
5. Naudojimas savivaldybės teikiamomis paslaugomis ir jų vertinimas.....	14
5.1. Naudojimas paslaugomis.....	14
5.2. Paslaugų vertinimas.....	15
5.3. Gyventojų siūlomas biudžeto paskirstymas savivaldybės teikiamoms paslaugoms	20
6. Naudojimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis ir jų vertinimas	22
6.1. Naudojimas kultūros ir laisvalaikio paslaugomis	22
6.2. Kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimas	24
6.3. Gyventojų siūlomas lėšų paskirstymas kultūros ir laisvalaikio paslaugoms	26
7. Bendravimas su vietos savivaldybe.....	28
7.1. Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnis	28
7.2. Kreipimosi į vietos savivaldybę priežastys ir būdai	29
8. Naudojimas internetu	32
8.1. Galimybė naudotis internetu namuose arba darbe	32
8.2. Naudojimosi internetu vietos.....	33
8.3. Naudojimosi internetu intensyvumas.....	35
9. Naudojimas savivaldybės ir jos įstaigų interneto svetainių paslaugomis	36
10. E-paslaugų žinomumas ir naudojimas jomis.....	38
10.1. E-paslaugos, susijusios su asmens socialine situacija	38
10.2. E-paslaugos, susijusios su asmens turto/ nuosavybės tvarkymu.....	43
10.3. E-paslaugos, susijusios su galimybe teikti tam tikras paslaugas	46
10.4. Geriausiai žinomos ir dažniausiai naudojamos e-paslaugos	49
10.5. Naudojimosi e-paslaugomis vietos	50
11. Išvados ir apibendrinimai	52

1. Įvadas

Lietuvos rajonų savivaldybių gyventojų apklausos **tikslas** – nustatyti viešųjų bibliotekų paslaugų vietą tarp kitų savivaldybės finansuojamų viešųjų paslaugų. Pagrindinis tyrimo tikslas išskaidytas į keletą detalesnių **uždavinių**:

- išsiaiškinti gyventojų naudojimąsi savivaldybės teikiamomis viešosiomis paslaugomis;
- išsiaiškinti, kaip gyventojai vertina savivaldybės teikiamas viešąsias paslaugas;
- nustatyti gyventojų kreipimosi į savivaldybę dažnį ir būdus;
- nustatyti, kiek gyventojai yra informuoti apie savivaldybės ar nacionaliniu mastu internetu teikiamas paslaugas;
- nustatyti, kokiomis internetu teikiamomis viešosiomis paslaugomis gyventojai naudojami;
- iširti savivaldybių gyventojų naudojimosi kompiuteriais ir internetu ypatumus.

2. Tyrimo metodologija

Toliau ataskaitoje pateikiamos metodologinės tyrimo įgyvendinimo gairės, apklausos vykdymo techninė ataskaita, duomenų analizės principų aprašai.

2.1. Apklausos metodas

Savivaldybių gyventojų apklausa buvo atliekama tiesioginio interviu būdu respondento namuose, naudojant CAPI (*computer assisted personal interview*) technologiją.

2.2. Tyrimo tikslinės grupės

Tyrimo metu buvo apklausiami 5 Lietuvos rajonų savivaldybių (Kėdainių, Kupiškio, Prienų, Ukmergės ir Šilalės) 15-74 metų amžiaus gyventojai.

2.3. Tikslinių grupių imtis ir atranka

Kiekvienoje savivaldybėje buvo apklausta apie 400 gyventojų. Iš viso apklausos metu buvo apklausta 2005 gyventojų.

Apklausoje dalyvavo tiek miestų, tiek kaimų gyventojai. Atranka suformuota taip, kad galutinė imtis atitiktų statistinį kaimo ir miesto gyventojų tiriamosiose savivaldybėse pasiskirstymą remiantis naujausiais LR Statistikos departamento duomenimis.

Respondentai tyrimui buvo atrenkami taikant daugiapakopę stratifikuotą atsitiktinę atranką (195 pradinis atrankos punktas). Namų ūkiuose respondentai buvo atrenkami naudojant jauniausio vyro atrankos taisyklę.

2.4. Apklausų atlikimo techninė ataskaita

Apklausą atliko 35 apklausėjai.

Apklausa pradėta vykdyti 2012 sausio 25 dieną, planuota baigti – 2012 vasario 17 dieną, baigta 2012 vasario 20 dieną.

Neegzistuojantis/ nerastas adresas.....	300
Nieko nebuvo namie.....	1067
Apklausa neatlikta dėl objektyvių priežasčių.....	198
Namų ūkio nariai atsisakė bendrauti.....	538
Atrinktas asmuo atsisakė bendrauti.....	372
Atrinktas asmuo neatitinka apklausos kriterijų.....	1142
Apklausti respondentai.....	2005

2.5. Tyrimo instrumentas

Atliekant apklausą buvo naudojamas Perkančiosios organizacijos pateiktas standartizuotas klausimynas (instrumentas nr.13).

2.6. Kokybės kontrolės užtikrinimas

Apklausos vykdymo ir duomenų kokybei užtikrinti buvo skirtos tokios priemonės:

- ✓ apklausėjams parengta tyrimo atmintinė, kurioje buvo pristatytas projektas „Bibliotekos pažangai“, tyrimų svarba bendrame kontekste, metodologiniai apklausos atlikimo principai, sudėtingesnių sąvokų paaiškinimas, kontaktiniai asmenys kylantiems neaiškumams išsiaiškinti;
- ✓ prieš apklausos vykdymą surengtas apklausėjų apmokymas;
- ✓ apklausos vykdymo metu teikiamos nuolatinės konsultacijos atrankos ir klausimyno pildymo klausimais nemokama apklausos Vykdytojo telefono linija;
- ✓ apklausai pasibaigus 10% imties patikrinta telefoniniu būdu (skambinama gyventojams, teiraujantis, ar jie tikrai dalyvavo apklausoje; užduodami kontroliniai klausimai iš klausimyno);
- ✓ surinktos anketos 2 kartus buvo patikrintos fiziškai (tikrinama, ar į visus klausimus atsakyta, užpildyta reikiama informacija);
- ✓ duomenų analitikai suvestų duomenų kokybę patikrino naudodamiesi SPSS programos teikiamomis galimybėmis.

2.7. Duomenų analizė

Analizuojant respondentų atsakymus į klausimus ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai. Atsakymų pasiskirstymai pagal įvairias respondentų charakteristikas pateikiami atskirame ataskaitos priede (Excel formatu), išskiriant svarbesnes charakteristikas.

Statistiškai reikšmingi skirtumai skaičiuojami naudojant statistinių duomenų apdorojimo programą SPSS. Kintamieji tarpusavyje yra krostabuliuojami. Tuomet, naudojant χ^2 kriterijų, tikrinama, ar egzistuoja statistiškai reikšmingas ryšys tarp kintamųjų (reikšmingumo koeficientas p ne didesnis nei 0.05). Jei statistiškai reikšmingas ryšys egzistuoja, tuomet ieškoma, kuriose celėse (atsakymų pasiskirstymuose) jis egzistuoja (naudojant funkciją Adjusted Residuals).

Pateikiamose grafinėse iliustracijose statistiškai reikšmingi pokyčiai žymimi tik 2012 metų tyrimo rezultatams. Žaliu apskritimu žymimi reikšmingi pozityvūs (reikšmės padidėjimas) pokyčiai, įvykę per metus, raudona (arba geltona) – negatyvūs (reikšmės sumažėjimas).

2.8. Statistinė duomenų paklaida

Vertinant rezultatus, būtina kreipti dėmesį į statistinę paklaidą, kuri atsiranda dėl to, jog yra daroma respondentų atranka. Ši paklaida yra apskaičiuojama matematiškai. Tolesnėje lentelėje yra pateikiamos paklaidos, esant įvairiam respondentų skaičiui bei atsakymų pasiskirstymui. Didžiausia statistinė paklaida vertinant visų respondentų (1100 žmonių) atsakymus yra lygi $\pm 3,0\%$ (esant 95% patikimumo lygmeniui).

Atrankos dydis	Atsakymų pasiskirstymas									
	50	45/55	40/60	35/65	30/70	25/75	20/80	15/85	10/90	5/95
100	9.8	9.8	9.6	9.3	9	8.5	7.8	7	5.9	4.3
200	6.9	6.9	6.8	6.6	6.4	6	5.5	4.9	4.2	3
500	4.4	4.4	4.3	4.2	4	3.8	3.5	3.1	2.6	1.9
600	4	4	3.9	3.8	3.7	3.5	3.2	2.9	2.4	1.7
700	3.7	3.7	3.6	3.5	3.4	3.2	3	2.6	2.2	1.6
800	3.5	3.4	3.4	3.3	3.2	3	2.8	2.5	2.1	1.5
900	3.3	3.2	3.2	3.1	3	2.8	2.6	2.3	2	1.4
1000	3.1	3.1	3	3	2.8	2.7	2.5	2.2	1.9	1.4
1100	3.0	2.9	2.9	2.8	2.7	2.6	2.4	2.1	1.8	1.3
1300	2.7	2.7	2.7	2.6	2.5	2.4	2.2	1.9	1.6	1.2
1500	2.5	2.5	2.5	2.4	2.3	2.2	2.0	1.8	1.5	1.1
1800	2.3	2.3	2.3	2.2	2.1	2.0	1.8	1.6	1.4	1
2000	2.2	2.2	2.1	2.1	2	1.9	1.7	1.6	1.3	1

Pavyzdys: Tarkime, kad 2000 gyventojų atsakė į klausimą, ar naudojami kompiuteriu bibliotekoje. Tarkime, kad 36% jų pasakė, kad kompiuteriu naudojami. Tai reiškia, kad su 95% tikimybe galima teigti, jog kompiuteriu naudojami $36\% \pm 2.1\%$ gyventojų.

3. Pagrindinių tyrimo rezultatų santrauka

Savivaldybės teikiamos paslaugos

Naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis

Aplinkosaugos paslaugos (šiukšlių surinkimas, gatvių valymas ir pan.) - paslaugos, kuriomis naudojasi dauguma (95%) savivaldybių gyventojų.

Savivaldybės teikiamomis laisvalaikio ir kultūros (60%), viešojo transporto (57%) paslaugomis naudojasi kiek daugiau nei kas antras savivaldybių gyventojas; švietimo paslaugomis naudojasi 42% gyventojų.

Būsto (3%) paslaugomis gyventojai naudojasi rečiausiai.

Kultūros ir laisvalaikio paslaugos: tai – viena iš dažniausiai naudojamų savivaldybės teikiamų paslaugų. Muziejuose, viešosiose bibliotekose lankosi beveik visos socialinės gyventojų grupės, tačiau kiek dažniau – 15-29 metų jaunimas, turintieji darbą, asmenys, disponuojantys didesnėmis pajamomis.

Savivaldybės: savivaldybių teikiamomis laisvalaikio ir kultūros paslaugomis labiausiai naudojasi Kėdainių savivaldybės gyventojai (71%), mažiausiai – Ukmergės savivaldybės gyventojai (55%).

Miestas vs. kaimas: mieste ir kaime naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis yra labai panašus, tik kiek daugiau miesto gyventojų naudojasi sporto paslaugomis (M:36%, K:28%).

Socialinės atskirties grupės: pensininkai, neįgalieji ir bedarbiai kultūros ir laisvalaikio paslaugomis naudojasi rečiau nei kitos gyventojų grupės (P:46%; N:44%; B:43%).

2012 vs. 2011: naudojimasis savivaldybių teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis išaugo (2012:60%, 2011:54%); naudojimasis švietimo paslaugomis sumažėjo (2012:42%, 2011:47%).

2009-2012: per keturis Projekto vykdymo metus išaugo naudojimasis aplinkosaugos paslaugomis (2012:95%, 2009:88%).

Savivaldybės teikiamų paslaugų vertinimas

Analizuojant tai, kaip paslaugų teikimu yra patenkinti konkrečiomis paslaugomis pasinaudoję gyventojai, galime konstatuoti tai, kad šie gyventojai labiausiai patenkinti švietimo (91%), kultūros ir laisvalaikio (89%) bei sporto paslaugų teikimu (88%).

Aplinkosaugos ir socialinės paslaugomis yra patenkinti 82-84% šiomis paslaugomis besinaudojančių gyventojų; viešojo transporto paslaugomis - 78% šiomis paslaugomis besinaudojusių gyventojų.

Pasitenkinimas kultūros ir laisvalaikio paslaugų teikimu: kiek dažniau kultūros ir laisvalaikio paslaugų teikimu patenkintas yra aktyviau šiomis paslaugomis besinaudojantis jaunimas.

Savivaldybės: laisvalaikio ir kultūros paslaugų teikimu labiausiai patenkinti Kupiškio savivaldybės gyventojai (95%), mažiausiai – Šilalės savivaldybės gyventojai (77%).

Miestas vs. kaimas: kiek labiau kultūros ir paslaugų teikimu yra patenkinti miestų gyventojai (M:92%; K:87%).

Socialinės atskirties grupės: pensininkų, neįgaliųjų ir bedarbių pasitenkinimas kultūros ir laisvalaikio paslaugomis nesiskiria nuo kitų gyventojų grupių (P:93%; N:91%; B:86%).

2012 vs. 2011: konkrečiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis pasinaudoję gyventojai šiemet geriau įvertino visas savivaldybėje teikiamas paslaugas.

2009-2012: reikšmingesnis vertinimo pagerėjimas viso Projekto vykdymo laikotarpio kontekste matomas kalbant apie viešojo transporto (2012:78%, 2009:68%), sporto (2012:88%, 2009:80%) ir būsto paslaugas (2012:64%, 2009:42%).

Gyventojų siūlomas lėšų paskirstymas savivaldybės teikiamoms paslaugoms finansuoti

Iš turimo simbolinio 100Lt biudžeto beveik penktadalį biudžeto (19Lt) savivaldybių gyventojai skirtų švietimo paslaugoms (darželiams, mokykloms). Kiek mažiau – 18Lt – biudžeto būtų skirta socialinių paslaugų stiprinimui. Kultūros ir aplinkosaugos paslaugų teikimui būtų skirta po 16Lt. Mažiausiai pinigų gyventojai skirtų būsto (6Lt), viešojo transporto (11Lt) ir sporto (12Lt) paslaugoms.

Kultūros ir laisvalaikio paslaugos: kiek daugiau pinigų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui skirtų turintieji didesnes pajamas, dirbantieji, specialistai, tarnautojai.

Savivaldybės: kiek didesnę finansavimą laisvalaikio ir kultūros paslaugoms skirtų Prienų savivaldybės gyventojai (18Lt), kiek mažesnę – Šilalės ir Ukmergės savivaldybių gyventojai (po 14Lt).

Miestas vs. kaimas: laisvalaikio ir kultūros paslaugų finansavimui miestų ir kaimų gyventojai skirtų tokią pačią biudžeto dalį – 15-16Lt.

Socialinės atskirties grupės: pensininkai, neįgalieji ir bedarbiai didesnę biudžeto dalį skirtų socialinių paslaugų teikimui (P:24Lt; N:26Lt, B:21Lt). Kultūros ir laisvalaikio paslaugos socialinės atskirties grupėms yra kiek mažiau, nei kitoms gyventojų grupėms, svarbios (P: 16Lt, N: 13Lt, B: 14Lt).

2012 vs. 2011: šiais metais savivaldybių gyventojai kiek didesnę biudžeto dalį skirtų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui (2012:16Lt, 2011:13Lt), kiek mažesnę – švietimo paslaugų finansavimui (2012:19Lt, 2011:22Lt).

2009-2012: per visą Projekto įgyvendinimo laikotarpį kiek išaugo biudžeto dalis, kurią savivaldybių gyventojai skirtų aplinkosaugos (2012:16Lt, 2009:14Lt), viešojo transporto (2012:11Lt, 2009:9Lt) bei kultūros ir laisvalaikio paslaugų teikimo finansavimui (2012:16Lt, 2009:14Lt).

Savivaldybės teikiamos kultūros ir laisvalaikio paslaugos

Naudojimasis savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

Dažniausiai savivaldybių gyventojų lankomos kultūros ir laisvalaikio leidimo vietos – kultūros centrai, laisvalaikio salės (dažniau nei kartą per metus jose lankosi 41% gyventojų) ir viešosios bibliotekos (atitinkamai 35% gyventojų). Bent kartą per pastaruosius metus bibliotekose apsilankė 45% gyventojų. Lyginant su kitomis vietomis, bibliotekose lankomasi aktyviausiai.

Kultūros paveldo objektuose (kartą per metus juose lankosi 22% gyventojų) ar muziejuose (atitinkamai 21% gyventojų) gyventojai lankosi rečiau.

Savivaldybės: aktyviausiai bibliotekose lankosi Prienų savivaldybės gyventojai (bent kartą per metus: 53%), pasyviausiai – Kėdainių ir Ukmergės savivaldybių gyventojai (38-39%).

Miestas vs. kaimas: miestų gyventojai viešosiose bibliotekose lankosi rečiau nei kaimo gyventojai (apsilankė bent kartą per metus: M:37%; K:50%).

Socialinės atskirties grupės: pensininkai, neįgalieji, bedarbiai bibliotekose per pastaruosius metus lankėsi kiek rečiau nei kitos gyventojų grupės (bent kartą lankėsi: P:35%; N:31%; B:41%).

2012 vs. 2011: kiek sumažėjo bendra bibliotekose apsilankusių savivaldybių gyventojų dalis (2012:45%, 2011:49%), tačiau kiek paaugo aktyviai (ne rečiau kaip kartą per mėnesį) bibliotekose besilankusių dalis (2012:22%, 2011:17%).

2009-2012: per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios naudojimosi savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis tendencijos ir dažnis iš esmės nekito.

Pasitenkinimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

Analizuojant savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimo pokytį per pastaruosius metus, paslaugomis besinaudojančių gyventojų vertinimai reikšmingai nekinta (tik dalis „greičiau patenkintų“ perėjo į „patenkintus“). Tiek pernai, tiek šiais metais didžioji paslaugomis besinaudojančių gyventojų dalis buvo patenkinti minėtomis paslaugomis, o geriausiai įvertintos – viešųjų bibliotekų paslaugos.

Atitinkamomis savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis naudojėsi gyventojai labiausiai patenkinti bibliotekų (96%) ir muziejų teikiamomis paslaugomis (92%).

Bibliotekų teikiamomis paslaugomis yra patenkinti 75% visų gyventojų.

Pasitenkinimas kultūros paveldo objektų (91%) ar kultūros centrų/ koncertų salių (87%) lankymu taip pat yra aukštas (tarp atitinkamomis paslaugomis besinaudojusių gyventojų).

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

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

Savivaldybės: bibliotekų teikiamomis paslaugomis kiek labiau patenkinti Kėdainių savivaldybės gyventojai (98%), kiek mažiau – Šilalės savivaldybės gyventojai (93%).

Miestas vs. kaimas: pasitenkinimas bibliotekų teikiamomis paslaugomis miestuose ir kaimuose nesiskiria (po 96%).

2012 vs. 2011: gyventojų, per pastaruosius metus pasinaudojusių bibliotekų paslaugomis, pasitenkinimas šiomis paslaugomis nekito (2012:96%, 2011:95%).

2009-2012: per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios pasitenkinimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis iš esmės nekito.

Gyventojų siūlomas lėšų paskirstymas savivaldybės teikiamoms kultūros ir laisvalaikio paslaugoms finansuoti

Iš turimo simbolinio 100Lt biudžeto kultūros ir laisvalaikio paslaugoms finansuoti didžiausią dalį – trečdalį biudžeto (32Lt) - savivaldybių gyventojai skirtų savivaldybės kultūrų centrams ir laisvalaikio salėms finansuoti.

Viešosioms bibliotekoms gyventojai skirtų kiek daugiau nei ketvirtadalį biudžeto (27Lt). Kultūros paveldui finansuoti būtų skirti 22Lt, muziejams ir galerijoms – 19Lt.

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

Viešųjų bibliotekų finansavimas: visos gyventojų grupės savivaldybėse esančių bibliotekų finansavimui skirtų panašią (apie 27Lt) biudžeto dalį. VIP bibliotekose vartotojai viešosioms bibliotekoms skirtų sąlyginai didžiausią simbolinio biudžeto dalį – 32Lt. Kiek daugiau bibliotekoms pinigų skirtų ir 30-39 metų amžiaus gyventojai (30Lt).

Savivaldybės: kiek didesnę finansavimą viešosioms bibliotekoms skirtų Šilalės savivaldybės gyventojai (28Lt), kiek mažesnę – Ukmergės savivaldybės gyventojai (25Lt).

Miestas vs. kaimas: miestų ir kaimų gyventojai viešųjų bibliotekų finansavimui skirtų tokią pačią biudžeto dalį – 26-27Lt.

Socialinės atskirties grupės: kultūrinių paslaugų kontekste (nesant socialinių paslaugų pasirinkimo) pensininkų, neįgaliųjų ir bedarbių biudžeto paskirstymas viešosioms bibliotekoms nuo bendros gyventojų nuomonės nesiskiria (P: 27Lt, N: 28Lt, B: 28Lt).

2012 vs. 2011: viešųjų bibliotekų gyventojų siūlomo finansavimo pokyčių per tiriamuosius metus nestebima (2012:28Lt, 2011:28Lt).

2009-2012: per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios viešosioms bibliotekoms gyventojų valia skiriamas biudžetas nekito.

Bendravimas su vietos savivaldybe

Kreipimosi į savivaldybę dažnis

Per pastaruosius metus į savivaldybę kreipėsi kas antras savivaldybės gyventojas (50%). Penktadalis (18%) gyventojų į savivaldybes metų bėgyje kreipėsi tik kartą, ketvirtadalis (24%) – 2-4 kartus. 8% gyventojų į savivaldybes per pastaruosius metus yra kreipėsi 5 ir daugiau kartų.

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

Savivaldybės: kiek dažniau į savivaldybes per pastaruosius metus kreipėsi Prienų savivaldybės gyventojai (57%), kiek rečiau – Kupiškio ir Kėdainių savivaldybių gyventojai (46%).

Miestas vs. kaimas: į savivaldybes dažniau kreipiasi kaimų gyventojai (M:47%; K:53%).

Socialinės atskirties grupės: per pastaruosius metus į savivaldybes kreipėsi didžioji dalis bedarbių, kas antras neįgalusis. Tarp pensininkų, lyginant su kitomis gyventojų grupėmis, besikreipusiųjų į savivaldybes buvo kiek mažiau (P:48%; N:54%; B:65%).

2012 vs. 2011: per 2011 metus į savivaldybes kreipėsi daugiau interesantų nei per 2010m. (2012:50%, 2011:43%).

2009-2012: per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios auga bent kartą į vietos savivaldybę besikreipusių gyventojų dalis (2012:50%, 2009:38%).

Klausimas, dėl kurio paskutinį kartą kreipėsi į savivaldybę

Dauguma paskutinį kartą į savivaldybes besikreipusių gyventojų į savivaldybę kreipėsi dėl konkrečios paslaugos (63%). Ketvirtadalis gyventojų (25%) savivaldybėje ieškojo pagalbos, patarimo ar konsultacijos.

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

2009-2012: kreipimosi į savivaldybes priežastys per tiriamuosius metus iš esmės nekito.

Kreipimosi į savivaldybę būdas

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

Miestas vs. kaimas: tiek mieste, tiek kaime į savivaldybes dažniausiai kreipiamasi tiesioginio vizito metu (M:96%; K:92%).

Socialinės atskirties grupės: pensininkų, neįgaliųjų bei bedarbių kreipimosi į savivaldybes būdai nesiskiria nuo kitų gyventojų – dažniausiai su savivaldybėmis jie bendrauja vizito metu (P:94%; N:93%; B:95%).

2009-2012: kreipimosi į savivaldybes būdai per Projekto vykdymo metus nepakito.

Gyventojų aptarnavimo ir paslaugų suteikimo savivaldybėse kokybės vertinimas

Trys ketvirtadaliai savivaldybių gyventojų, į vietos savivaldybę besikreipusių tiek asmeniškai, tiek telefonu, aptarnavimo kokybę vertina gerai (po 75%).

2012 vs. 2011: aptarnavimo, tiek asmeniškai, tiek telefonu, kokybės vertinimai pagerėjo (asmeniškai: 2012:75%, 2011:62%; telefonu: 2012:75%, 2011:47%).

Miestas vs. kaimas: Kaimo gyventojai, besikreipę į vietos savivaldybę asmeniškai, aptarnavimo kokybę vertina kiek geriau nei miesto gyventojai (M:66%, K:80%).

Paslaugų suteikimo kokybę kreipiantis į savivaldybę asmeniškai savivaldybių gyventojai vertino kiek geriau nei skambinant į savivaldybę telefonu (paslaugų suteikimo kokybę įvertino „gerai“ atitinkamai 71% ir 64%).

2012 vs. 2011: paslaugų suteikimo tiek asmeniškai, tiek telefonu kokybės vertinimai pagerėjo (asmeniškai: 2012:71%, 2011:60%; telefonu: 2012:64%, 2011:38%).

Miestas vs. kaimas: Dauguma tiek kaimo, tiek miesto gyventojų paslaugų suteikimo kokybę kreipiantis į vietos savivaldybę asmeniškai vertino kaip atitinkančią jų lūkesčius (M:69%, K:73%).

Naudojimosi internetu ypatumai

Naudojimasis internetu

Internetu naudojasi 64% savivaldybių gyventojų.

Savivaldybės: kiek aktyviau internetu naudojasi Prienų savivaldybės gyventojai (70%), pasyviau - Šilalės savivaldybės gyventojai (60%).

Miestas vs. kaimas: besinaudojančių internetu yra daugiau tarp miestų gyventojų (M:68%; K:61%).

Socialinės atskirties grupės: internetu naudojasi tik 17% pensininkų ir kas trečias neįgalusis (31%); bedarbių naudojimasis internetu nuo kitų gyventojų grupių reikšmingai nesiskiria (58%).

2012 vs. 2011: internetu besinaudojančių gyventojų dalis per pastaruosius metus nepakito (2012:64%, 2011:63%).

2009-2012: Projekto įgyvendinimo laikotarpiu internetu besinaudojančių savivaldybių gyventojų dalis kiek paaugo (2012:64%, 2009:58%). Naudojimasis internetu per pastaruosius ketverius metus labiau išaugo kaime (2012:61%, 2009:54%) nei mieste (2012:68%, 2009:64%).

Naudojimosi internetu intensyvumas

Trys ketvirtadaliai (72%) internetu besinaudojančių gyventojų internetu naudojasi aktyviai, t.y. kasdien. Beveik penktadalis (19%) internetu naudojasi vidutiniškai dažnai, t.y. keletą kartų per savaitę, o 10% gyventojų internetu naudojasi pasyviai, t.y. kartą per savaitę ir rečiau.

Savivaldybės: kiek intensyviau internetu naudojasi Ukmergės savivaldybės gyventojai (kasdien internetu naudojasi 79% gyventojų).

Miestas vs. kaimas: miestų gyventojai internetu naudojasi aktyviau nei kaimų gyventojai (kasdien: M:75%; K:69%).

Socialinės atskirties grupės: kasdien internetu naudojasi 52% internetu besinaudojančių pensininkų, 59% internetu besinaudojančių neįgaliųjų ir 62% internetu besinaudojančių bedarbių (P:52%, N:59%, B:62%). Kitaip tariant, nors tik nedidelė socialinės atskirties grupėms priskiriamų gyventojų dalis (ypač pensininkų) naudojasi internetu, tačiau, pradėjus internetu naudotis, juo naudojamosi pakankamai aktyviai.

2012 vs. 2011: naudojimosi internetu intensyvumas tiriamosiose savivaldybėse per 2011-2012 metus kiek paaugo, t.y. daugiau interneto vartotojų internetu pradėjo naudotis kasdien (2012:72%, 2011:68%).

2009-2012: naudojimosi internetu aktyvumas Projekto įgyvendinimo laikotarpiu išaugo (kasdien: 2012:72%, 2009:63%). Naudojimosi internetu aktyvumas per šį laikotarpį išaugo tiek mieste (kasdien: 2012:75%, 2009:67%), tiek kaime (kasdien: 2012:69%, 2009:61%).

Galimybė naudotis internetu namuose arba darbe

Galimybę naudotis internetu namuose arba darbe turi didesnę dalis (64%) savivaldybių gyventojų. Beveik visi turintieji tokią galimybę interneto prieigą turi namuose (63%); 12% gyventojų galimybę naudotis internetu turi ir darbe.

Gyventojų, neturinčių galimybės naudotis internetu, socialinės demografinės charakteristikos: naudojimosi internetu galimybės labiausiai susijusios su gyventojų amžiumi (didžiausias galimybės naudotis internetu turi jaunimas, mažiausias – senjorai), pajamomis (mažesnes galimybės naudotis internetu namuose ar darbe turi mažesnes pajamas turintys gyventojai), užimtumu (nedirbantys asmenys, taip pat socialinės atskirties grupėms priskiriami gyventojai dažniau nei kiti neturi galimybės internetu naudotis namuose ar darbe).

Savivaldybės: daugiau gyventojų galimybę internetu naudotis namuose turi Prienų (69%) ir Kėdainių (68%) savivaldybėse; Kupiškio savivaldybėje yra kiek daugiau gyventojų, neturinčių galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe (42%).

Miestas vs. kaimas: kiek didesnes galimybes internetu naudotis namuose ar darbe turi miestų gyventojai (M:68%; K:62%).

Socialinės atskirties grupės: gerokai mažesnes nei kitose gyventojų grupėse galimybes naudotis internetu namuose ar darbe turi pensininkai. Galimybę internetu naudotis namuose ar darbe turi kas trečias neįgalusis ir kas antras bedarbis (turi galimybę: P:20%; N:37%; B:54%).

2012 vs. 2011: 2011 metais dar kiek daugiau gyventojų gavo galimybę internetu naudotis namuose (2012:63%, 2011:60%).

2009-2012: Projekto įgyvendinimo laikotarpiu gyventojų galimybės internetu naudotis namuose nuosekliai augo (2012:63%, 2009:49%). Interneto sklaida namų ūkiuose ketverių metų perspektyvoje itin intensyviai vyko kaimuose (2012:61%, 2009:46%); galimybės internetu naudotis namuose miestuose taip pat išaugo (2012:66%, 2009:55%).

Vietos, kuriose gyventojai naudojami internetu

Dauguma (58%) savivaldybių gyventojų internetu naudojami namuose. Darbovietėje internetu naudojami 11% gyventojų, mokymo įstaigoje ar bibliotekoje - 10% gyventojų.

Savivaldybės: besinaudojančių internetu bibliotekose daugiausiai yra tarp Kupiškio savivaldybės gyventojų (14%), mažiausiai – tarp Kėdainių savivaldybės gyventojų (6%).

Miestas vs. kaimas: nors tik nedidelė dalis tiek miesto, tiek kaimo gyventojų internetu naudojami viešosiose bibliotekose, kaimo gyventojai internetu bibliotekose naudojami dažniau nei miestiečiai (M:6%; K:12%).

Socialinės atskirties grupės: internetu bibliotekose naudojami tik pavieniai pensininkai ar neįgalieji (P:3%; N:1%). Bedarbių naudojimas internetu bibliotekose atitinka bendrą šalies gyventojų naudojimosi internetu lygį (12%).

2012 vs. 2011: naudojimas internetu bibliotekose per pastaruosius metus nekito (2012:10%, 2011:10%).

2009-2012: gyventojų naudojimas internetu bibliotekose iš esmės nekito ir visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu (2012:10%, 2009:10%). Kiek didesnis interneto vartotojų bibliotekose srautas buvo stebimas 2010 metais (2010: 13%). Naudojimas internetu miesto bibliotekose kiek mažėjo (2012:6%, 2009:8%), o kaimų bibliotekose – nekito (2012:12%, 2009:12%).

Naudojimas savivaldybės įstaigų interneto svetainėmis

Savivaldybės įstaigų interneto svetainėse lankosi nedidelė dalis savivaldybių gyventojų. Kiek daugiau gyventojų (22%) lankėsi savivaldybės interneto svetainėje; kitų savivaldybės įstaigų (3%), bibliotekų (8%), muziejų (6%) svetainėse lankėsi gerokai mažiau gyventojų.

Lankymasis bibliotekų interneto svetainėse: bibliotekų interneto svetainėse dažniau lankėsi aktyviausi interneto vartotojai – jaunimas, rečiausiai - senjorai. Bibliotekų interneto svetainėse lankėsi ir kas trečias (33%) bibliotekų VIP vartotojas.

Savivaldybės: kiek dažniau nei kitų savivaldybių gyventojai viešųjų bibliotekų interneto svetainėse apsilanko Kėdainių savivaldybės gyventojai (26%).

Miestas vs. kaimas: kaimo gyventojai bibliotekų interneto svetainėse lankosi kiek dažniau nei miestų gyventojai (M:7%; K:9%).

2012 vs. 2011: lankymasis bibliotekų interneto svetainėse per pastaruosius metus nekito (2012:8%, 2011:9%).

2009-2012: lankymasis bibliotekos interneto svetainėse išliko žemas visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu (2012:8%, 2009:7%).

Naudojimas e-paslaugomis

E-paslaugų žinomumas

Iš visų gyventojams siūlomų e-paslaugų daugiausiai gyventojų žino apie su asmens socialine situacija susijusias paslaugas: galimybę internetu registruotis pas gydytojus (59%), galimybę internete rasti informaciją apie pašalpas, jų užsakymą (54%), informaciją apie įvairių kompensacijų gavimą, prašymų

pildymą (53%), civilinės būklės registravimą (51%), vaikų, jaunimo ir suaugusių bendro lavinimo organizavimą (46%).

Visų su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusių e-paslaugų žinomumas yra panašus: apie jas, priklausomai nuo konkrečios paslaugos, žino nuo 33% iki 39% gyventojų. Santykinai daugiau gyventojų (39%) žino apie statinių naudojimo priežiūros, leidimų statybos darbams išdavimo paslaugą; sąlyginai mažiau žinoma paslauga (33%) - valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams gražintų gyvenamųjų namų ar butų, vykdymo.

Visų e-paslaugų, susijusių su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žinomumas taip pat yra panašus (svyruoja nuo 41% iki 35%). Sąlyginai kiek daugiau gyventojų (41%) žino apie galimybę gauti informaciją apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo organizavimą, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimą; sąlyginai kiek mažiau gyventojų yra informuoti apie šilumos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotėkų surinkimo ir valymo organizavimą susijusios informacijos teikimą (35%).

Miestas vs. kaimas: savivaldybės teikiamų paslaugų žinomumas tarp miesto ir kaimo gyventojų iš esmės nesiskiria.

2012 vs. 2011: visų savivaldybės teikiamų paslaugų žinomumas per pastaruosius vienerius metus padidėjo.

Naudojimasis savivaldybių teikiamomis e-paslaugomis

Apibendrintai apžvelgiant gyventojų ar jų šeimos narių naudojimąsi savivaldybių internetu teikiamomis paslaugomis, išsiskiria viena, dažniausiai gyventojų naudojama paslauga, - registravimasis pas medikus. 7% gyventojų šia paslauga naudojosi patys, o 5% gyventojų nurodo, kad šia paslauga naudojosi jų šeimos nariai.

Visomis kitomis paslaugomis naudojosi tik pavieniai gyventojai (ne daugiau 3%).

2011 vs. 2010: naudojimasis savivaldybės teikiamomis e-paslaugomis per pastaruosius metus iš esmės nekito, t.y. išliko tokiame pačiame žemame lygyje.

Vieta, kurioje naudojama savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis

Didžioji dalis gyventojų, besinaudojančių šiomis paslaugomis, jomis naudojasi iš namų (32%). Net kas antras interneto vartotojas (47%) nurodė, kad, nors ir naudojasi internetu, savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis nesinaudoja.

Bibliotekose savivaldybės teikiamomis paslaugomis naudojasi 5% gyventojų.

Miestas vs. kaimas: naudojimasis e-paslaugomis miestų ir kaimų bibliotekose iš esmės nesiskiria (M:4%; K:6%).

2012 vs. 2011: naudojimasis savivaldybių internetu teikiamomis paslaugomis bibliotekose per pastaruosius metus nekito (2012:5%, 2011:6%).

2009-2012: naudojimasis savivaldybių internetu teikiamomis paslaugomis bibliotekose nekito ir per visą Projekto įgyvendinimo laikotarpį (2012:5%, 2009:5%). Savivaldybės gyventojų, turinčių galimybę naudotis internetu, bet nesinaudojančių savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis, dalis per 2009-2012 metų laikotarpį išaugo (2011:31%, 2009:21%).

4. Apklausoje dalyvavusių savivaldybių gyventojų charakteristikos

Savivaldybių gyventojų tyrimo metu buvo apklausiami 5 savivaldybių (Kėdainių, Kupiškio, Prienų, Ukmergės ir Šilalės) gyventojai. Kiekvienoje savivaldybėje buvo apklausta po 400 gyventojų.

Tyrimo metu buvo apklausta 51% moterų ir 49% vyrų.

Apklausoje dalyvavo panašios dalys 15-34 bei 55-74 metų amžiaus gyventojų (atitinkamai 29% ir 32%). 35-54 metų amžiaus gyventojų dalis santykinai didesnė (39%).

Beveik kas antras apklausoje dalyvavęs gyventojas turi vidurinį arba specialųjį vidurinį išsimokslinimą. 22% apklaustųjų yra įgiję pradinį arba pagrindinį išsimokslinimą, 31% - aukštesnįjį arba aukštąjį išsimokslinimą.

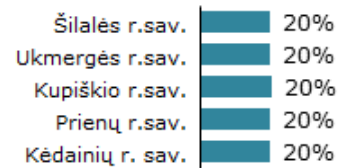
62% savivaldybių gyventojų šiuo metu nedirba, kai tuo tarpu visos Lietuvos mastu nedirbančių gyventojų dalis yra mažesnė (54%).

Didžiausią nedirbančių savivaldybių gyventojų dalį sudaro bedarbiai (21%) ir pensininkai dėl amžiaus (18%).

Ketvirtadalis (24%) apklausoje dalyvavusių gyventojų vidutinės vienam šeimos nariui tenkančios mėnesio pajamos yra mažos, t.y. tesiekia 400 Lt. 43% savivaldybių gyventojų turi vidutines pajamas (disponuoja 401-800 Lt mėnesio pajamomis vienam šeimos ūkio nariui), 24% gyventojų pajamos - didžiausios pajamos (disponuoja didesnėmis nei 800 Lt mėnesio pajamomis vienam šeimos ūkio nariui)¹.

Kaimuose, t.y. iki 3000 gyventojų turinčiose gyvenvietėse, buvo apklausta didesnė dalis (59%) savivaldybių gyventojų. 12% gyventojų buvo apklausta nedideliuose miesteliuose, 29% gyventojų buvo kalbinti miestuose.

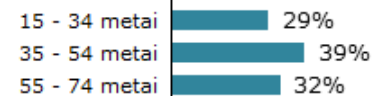
Vietovė



Lytis:



Amžius:



Išsimokslinimas



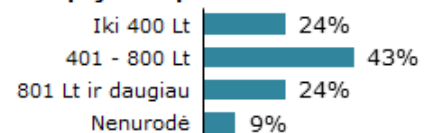
Ar šiuo metu dirba?



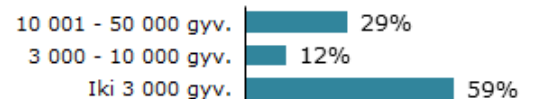
Socialinė padėtis



Vid. 1-no šeimos nario pajamos per mėn.



Gyventojų skaičius 1



Gyventojų skaičius 2



¹ Toliau ataskaitoje, analizuojant tyrimo metu surinktus duomenis pagal respondentų turimas vidutines vieno šeimos nario pajamas per mėnesį, vartojamos tokios sąvokos: "mažomis" pajamomis vadinamos pajamos, kuomet vienam šeimos nariui per mėnesį tenka iki 400Lt; "vidutinėmis" pajamomis vadinamos pajamos, kuomet vienam šeimos nariui per mėnesį tenka nuo 401 iki 800Lt; "didžiausiomis" pajamomis vadinamos pajamos, kuomet vienam šeimos nariui per mėnesį tenka 801Lt ir daugiau.

5. Naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis ir jų vertinimas

5.1. Naudojimasis paslaugomis

- Didžiausia savivaldybių gyventojų dalis naudojosi aplinkosaugos paslaugomis -

Beveik visi apklausti savivaldybių gyventojai per pastaruosius 12 mėnesių yra naudojęsi bent viena iš savivaldybės teikiamų paslaugų. Dažniausiai yra naudojamos aplinkosaugos (šiukšlių surinkimo, gatvių valymo ir kt.) paslaugomis (95%). Tačiau, lyginant su kitomis paslaugomis (pvz. kultūros ir laisvalaikio, socialinėmis, sporto ar būsto), naudojimasis su aplinkosauga susijusiomis paslaugomis yra pasyvus, t.y. šios paslaugos teikiamos nepriklausomai nuo individo norų ar nuomonės.

Kiek daugiau nei kas antras kalbintas savivaldybių gyventojas yra naudojęs savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis (60%), t.y. lankęsis muziejuose, bibliotekose, parkuose ar kt. Panaši dalis (57%) gyventojų per pastaruosius metus pasinaudojo viešojo transporto paslaugomis.

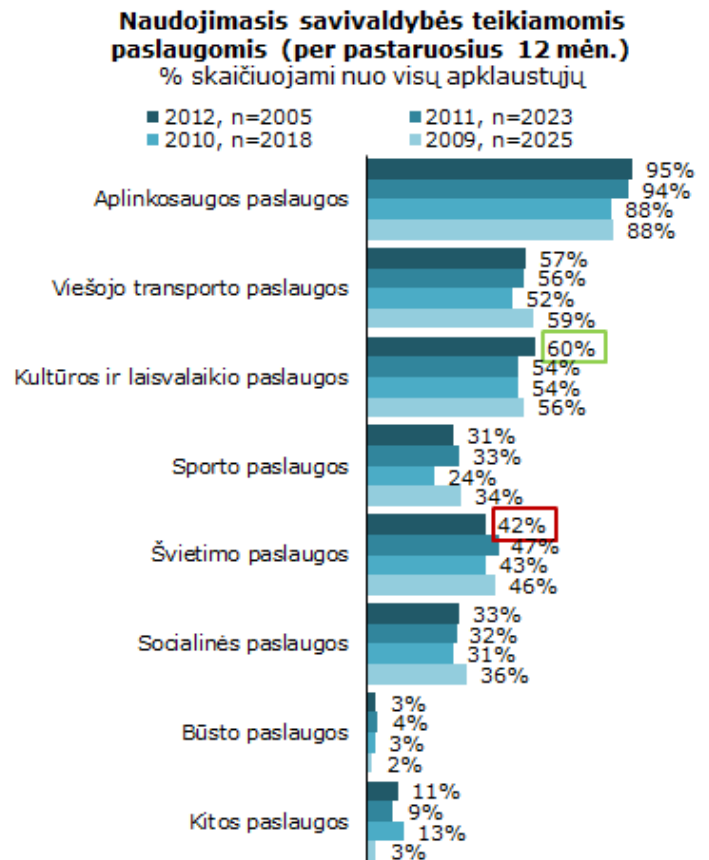
Labiau specializuotomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis (švietimo (42%), socialinėmis (33%) ar sporto (31%)) gyventojai naudojami rečiau.

Mažiausiai gyventojų naudojosi savivaldybės teikiamomis socialinio būsto paslaugomis (3%).

Tarp „kitų“ savivaldybės teikiamų paslaugų, kuriomis gyventojai naudojami pastaraisiais metais, buvo minima žemėtvarka, žemės ar kito turto deklaravimas, teritorijų planavimas, kreipimasis į Kadastro registro tarnybą, geodezinių planų ruošimas, žemės pirkimo dokumentų tvarkymas bei su medicina susijusios paslaugos.

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

- viešuoju transportu kiek dažniau naudojasi mokiniai, studentai ir pensininkai, taip pat disponuojantys mažesnėmis pajamomis;
- muziejuose, bibliotekose, parkuose dažniau lankosi ir kitomis su kultūra ir laisvalaikiu susijusiomis paslaugomis dažniau naudojasi specialistai, tarnautojai, namų šeimininkės, mokiniai ir studentai, taip pat asmenys, disponuojantys didesnėmis pajamomis;
- sporto paslaugomis labiau linkę naudotis vyrai, specialistai, tarnautojai arba mokiniai ir studentai;
- švietimo paslaugomis dažniau naudojasi 15-19 metų amžiaus gyventojai bei jų tėvai, t.y. 30-49 metų amžiaus asmenys; darbininkai, namų šeimininkės, asmenys, disponuojantys mažomis pajamomis;



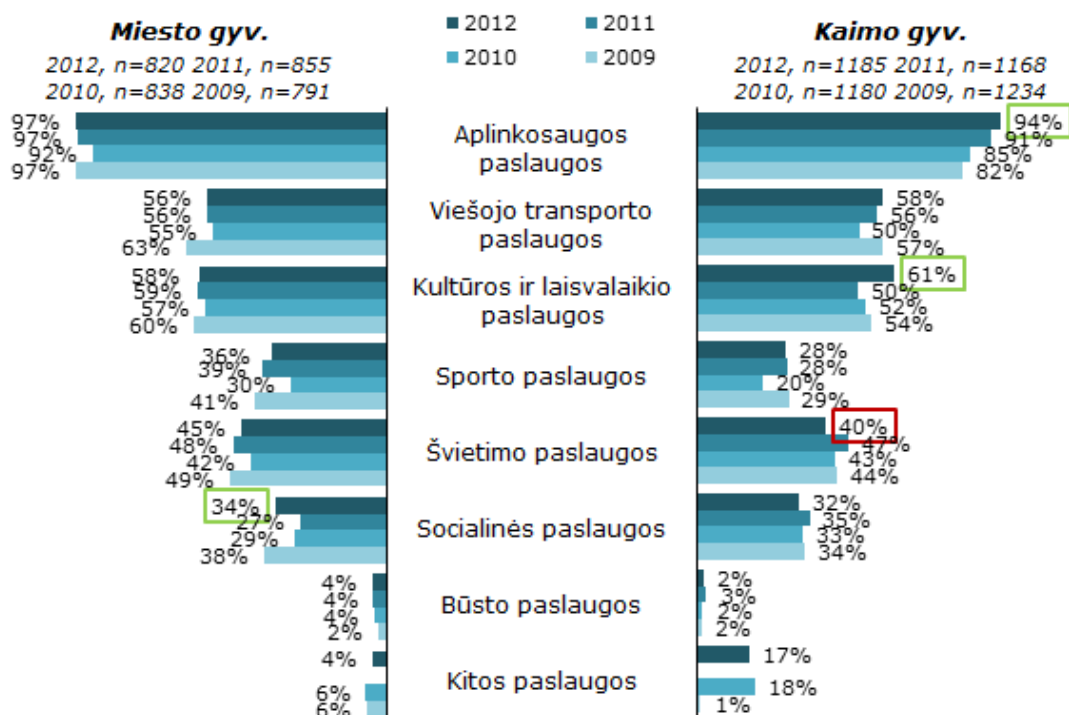
- ➔ socialinėmis ar būsto paslaugomis pastaraisiais metais dažniausiai pasinaudojo 15-49 metų amžiaus gyventojai, asmenys, disponuojantys mažesnėmis pajamomis, namų šeimininkės, moksleiviai bei bedarbiai.

Lyginant su 2010 metais, kiek daugiau gyventojų pasinaudojo savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis, tačiau sumažėjo besinaudojančių švietimo paslaugomis. Kalbant apie per keturis Projekto vykdymo metus įvykusių pokyčius, esminių naudojimosi savivaldybės teikiamomis paslaugomis pokyčių nestebima.

Mieste ir kaime naudojimas savivaldybės teikiamomis paslaugomis yra labai panašus, tik kiek daugiau miesto gyventojų naudojami sporto paslaugomis. Per pastaruosius vienerius metus padaugėjo miesto gyventojų, besinaudojančių savivaldybės teikiamomis socialinėmis paslaugomis, o kaimuose kiek daugiau gyventojų naudojami kultūros ir laisvalaikio paslaugomis. Per pastaruosius 12 mėnesių savivaldybės teikiamomis švietimo paslaugomis kaimo vietovių gyventojai naudojami rečiau nei prieš metus.

Naudojimas savivaldybės teikiamomis paslaugomis (per pastaruosius 12 mėn.)

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



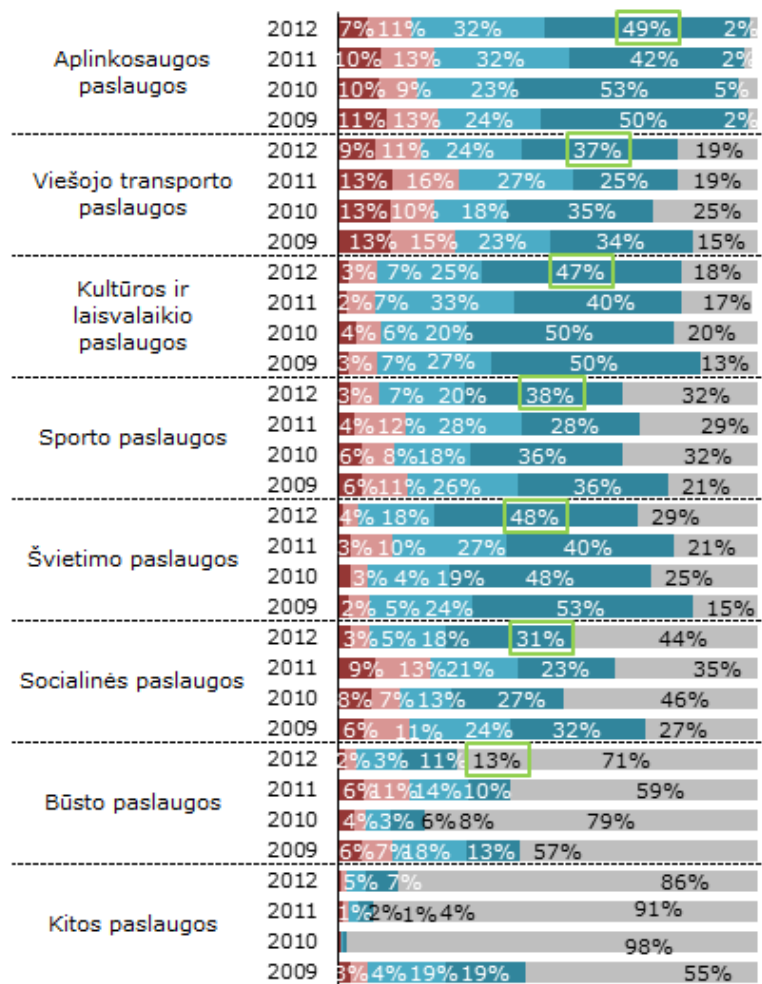
5.2. Paslaugų vertinimas

Tyrimo metu savivaldybių gyventojų buvo prašoma įvertinti, kiek jie yra patenkinti, arba nepatenkinti įvairiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis, nepriklausomai nuo to, ar jomis naudojami. Analizuojant visų gyventojų atsakymus, pastebima, didžiausia jų dalis patenkinti aplinkosaugos (81% patenkinti arba greičiau patenkinti), kultūros ir laisvalaikio (72%) bei švietimo (67%) paslaugų teikimu. Mažiausiai gyventojų patenkinti būsto (24%) paslaugų kokybe.

Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis paslaugomis

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

■ Nepatenkintas ■ Greičiau nepatenkintas
■ Greičiau patenkintas ■ Patenkintas
■ Nežino



*2012 (n=2005), 2011 (n=2023), 2010 (n=1091), 2009 (n=1050)

Aukščiau pateiktą tyrimo metu surinktų duomenų apie gyventojų pasitenkinimą savivaldybės teikiamomis paslaugomis analizę apsunkina didelė nuomonės apie analizuojamas paslaugas negalėjusių išreikšti gyventojų dalis. Todėl tiksliau pasitenkinimą paslaugomis analizuoti tik jas įvertinusių gyventojų kontekste.

Didžioji dalis savivaldybės teikiamas paslaugas įvertinusių gyventojų šių paslaugų teikimu yra patenkinti.

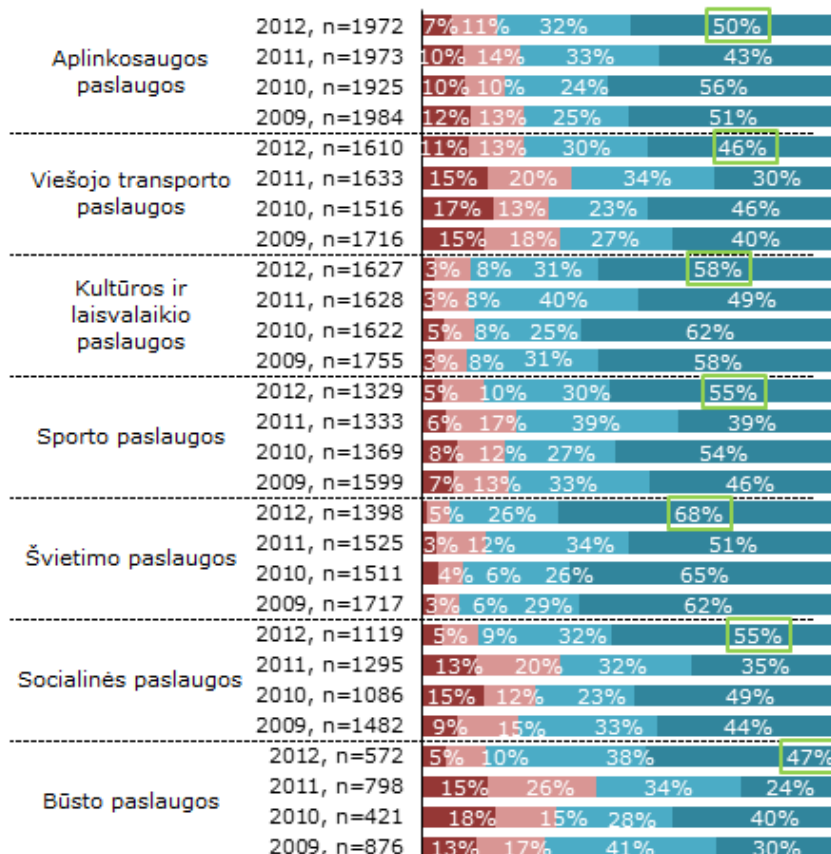
Labiausiai gyventojai patenkinti savivaldybės teikiamomis švietimo, kultūros ir laisvalaikio bei socialinėmis paslaugomis (atitinkamai patenkinti arba greičiau patenkinti 93%, 88% ir 87% gyventojų). Kiek mažiau gyventojų lūkesčius atitinka sporto bei būsto paslaugų (po 85%) teikimas. Sąlyginai mažiausiai gyventojų patenkinti aplinkosaugos (82%) bei viešojo transporto (76%) paslaugų teikimu.

Lyginant su 2011 metų tyrimo duomenimis, pasitenkinimas visų savivaldybės teikiamomis paslaugomis gerokai išaugo ir sugrįžo į 2010 metų lygį. Tačiau kalbėti apie žymų paslaugų vertinimo pagerėjimą keturių metų kontekste negalime (pagerėjimas matomas tik kalbant apie būsto bei socialinių paslaugų teikimo vertinimą).

Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis paslaugomis

% skaičiuojami nuo įvertinusių pasitenkinimą konkrečia paslauga

■ Nepatenkintas
■ Greičiau nepatenkintas
■ Greičiau patenkintas
■ Patenkintas



Paprastai paslaugomis pasinaudoję respondentai jomis yra gerokai labiau patenkinti nei jomis nesinaudoję.

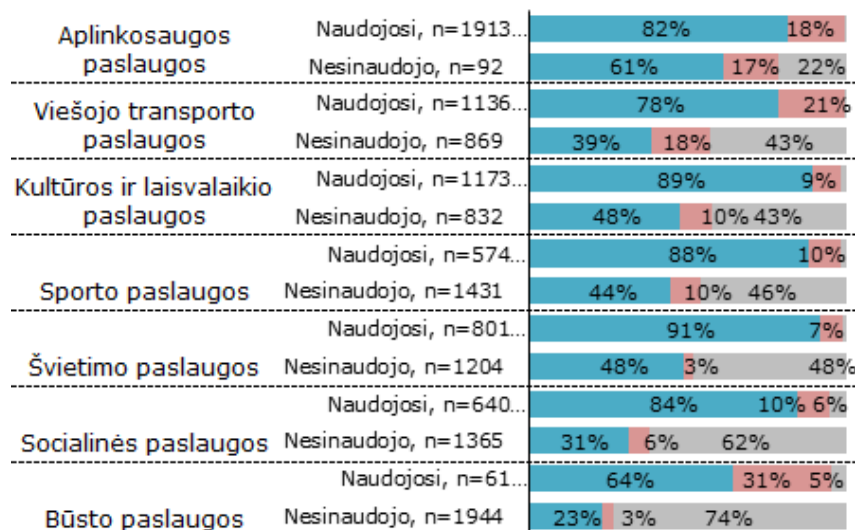
Paslaugomis pasinaudojusių gyventojų paslaugų vertinimo tendencijos iš esmės nesiskiria nuo visų paslaugas įvertinusių respondentų – geriausiai vertinamos švietimo, kultūros, laisvalaikio bei sporto paslaugos, o prasčiausiai – būsto ir viešojo transporto paslaugos.

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

Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis paslaugomis

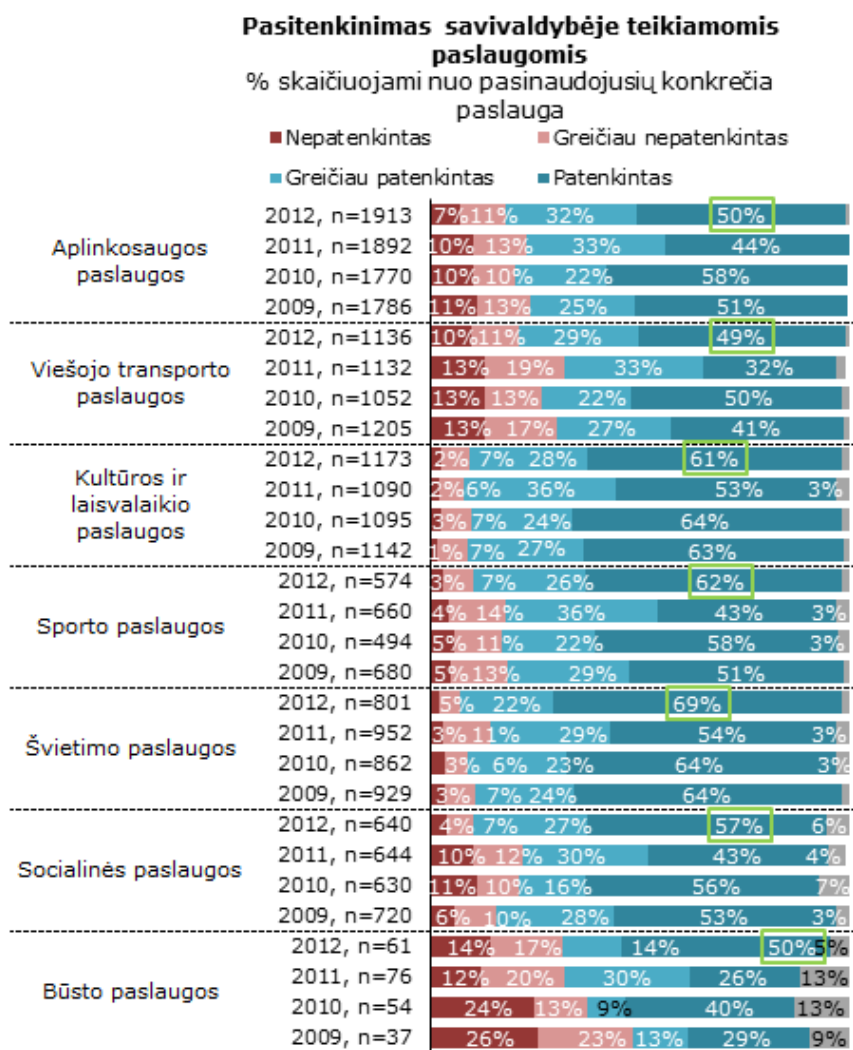
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

■ Patenkintas ■ Nepatenkintas ■ Sunku pasakyti



Analizuojant pasitenkinimą paslaugomis pagal skirtingas socialines demografines charakteristikas, tendencijos išlieka panašios į aprašytas analizuojant naudojimąsi konkrečiomis paslaugomis.

Konkrečiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis pasinaudoję gyventojai 2012 metais geriau nei 2011 metais įvertino visas savivaldybėje teikiamas paslaugas, tačiau reikšmingesnis vertinimo pagerėjimas viso Projekto vykdymo laikotarpio kontekste matomas tik analizuojant gyventojų pasitenkinimą švietimo ir būsto paslaugų kokybe.



- Miestų gyventojai labiau nei kaimų gyventojai yra patenkinti viešojo transporto bei sporto paslaugų teikimu -

Lyginant pasitenkinimą savivaldybės teikiamomis paslaugomis miesto ir kaimo vietovėse, galima kelti prielaidą, kad mieste geriau yra išvystyta ir palaikoma viešojo transporto ir sporto paslaugų sistema (daugiau miestų nei kaimų gyventojų yra patenkinti šių paslaugų teikimu). Visomis kitomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis yra vienodai patenkinti tiek miesto, tiek kaimo gyventojai.

Taip pat verta atkreipti dėmesį į tai, kad 2011 metais pasitenkinimas beveik visomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis išaugo (sugrįžo į 2010 metų lygį) tiek mieste, tiek kaime.

5.3. Gyventojų siūlomas biudžeto paskirstymas savivaldybės teikiamoms paslaugoms

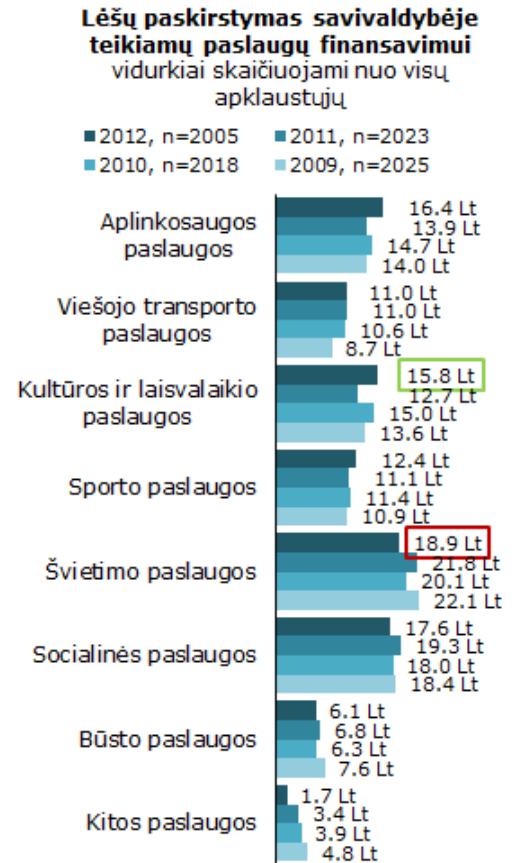
- Savivaldybių gyventojai didžiausią finansavimą skirtų švietimo bei socialinėms paslaugoms -

Savivaldybių gyventojų buvo prašoma nurodyti, kaip jie padalintų simbolinį 100 litų biudžetą visoms jų savivaldybės teikiamoms paslaugoms. Analizuodami vidutiniškai kiekvienai paslaugai priskiriamą pinigų sumą matome, jog didžiausias finansavimas, gyventojų nuomone, turėtų būti skiriamas švietimo paslaugoms. Joms gyventojai teiktų beveik penktadalį bendro paslaugoms skirto biudžeto (18,9Lt). Kiek mažesnė bendro biudžeto dalis atitektų socialinėms paslaugoms (17,6Lt).

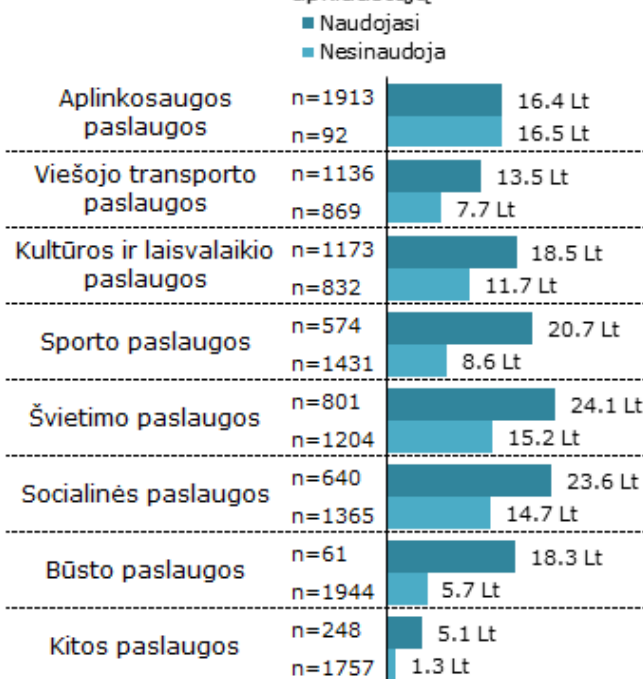
Aplinkosaugos (16,4Lt) ir kultūros/ laisvalaikio (15,8Lt) paslaugoms savivaldybių gyventojai skirtų po šeštadalį simbolinio biudžeto. Kiek mažiau lėšų tektų sporto ir viešojo transporto paslaugų finansavimui (atitinkamai 12,4Lt ir 11 Lt). Mažiausiai finansuojamos būtų socialinio būsto paslaugos (6 Lt).

Finansinė parama įvairioms savivaldybės teikiamoms paslaugoms tamptai susijusi su naudojimusi konkrečiomis paslaugomis. Paslauga besinaudojantis asmuo paprastai linkęs jai skirti didesnę finansavimą, nei ja nesinaudojantis. Didžiausią įtaką naudojimasis paslauga turi sporto bei socialinio būsto paslaugų biudžeto dydžiui.

- Šiomet gyventojai skirtų didesnę finansavimą kultūros ir laisvalaikio paslaugoms -



Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų paslaugų finansavimui
vidurkiai skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



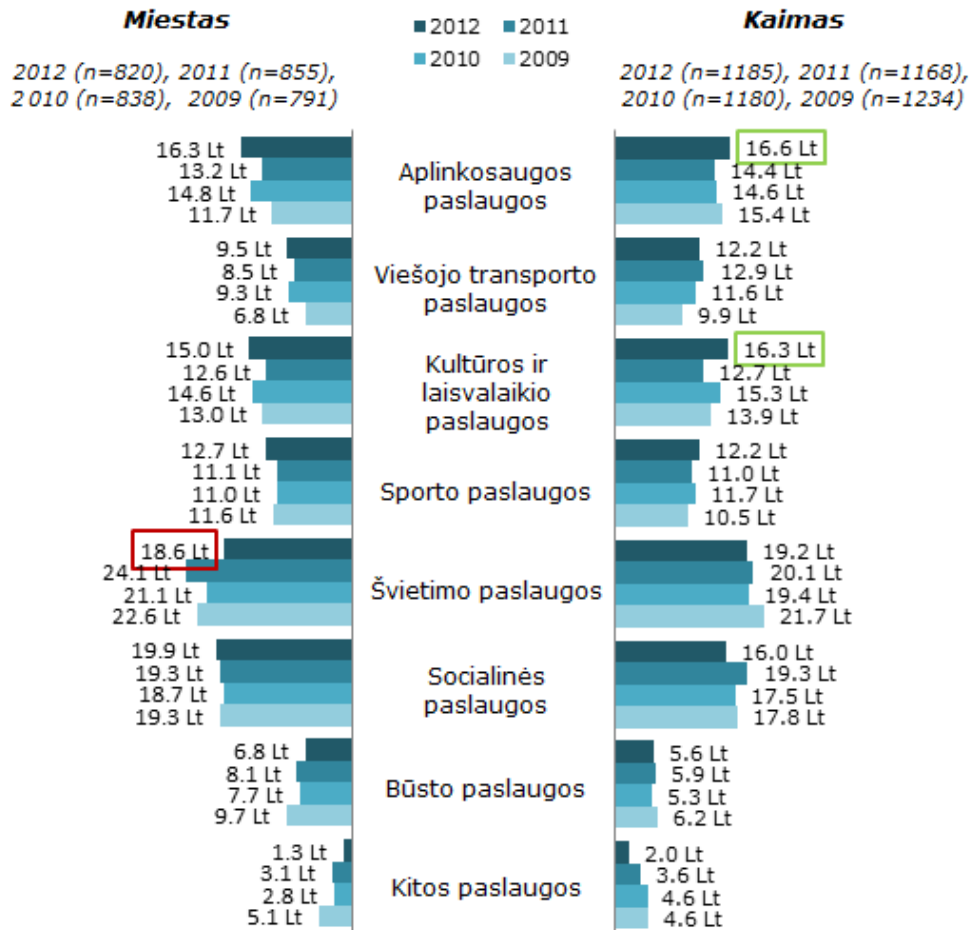
Lyginant su pernai metais, šiomet gyventojai vidutiniškai kiek didesnę bendro simbolinio biudžeto dalį skirtų kultūros ir laisvalaikio paslaugoms. Tuo tarpu švietimo paslaugų finansavimas gyventojų valia sumažėtų.

Per visą Projekto įgyvendinimo laikotarpį kiek išaugo 100Lt biudžeto dalis, kurią savivaldybių gyventojai skirtų aplinkosaugos, viešojo transporto bei kultūros ir laisvalaikio paslaugų teikimo finansavimui.

Mieste ir kaime įvairių paslaugų finansavimo tendencijos panašios, tačiau miesto gyventojai kiek didesnę pinigų sumą skirtų socialinių paslaugų teikimui, o kaimo gyventojai kiek didesnę nei miestiečiai biudžeto dalį skirtų viešojo transporto paslaugų vystymui.

Be to, lyginant su pernai metais, šiais metais miesto gyventojai vidutiniškai mažesnę pinigų sumą skirtų švietimo paslaugų finansavimui. Tuo tarpu kaime augtų aplinkosaugos ir kultūros bei laisvalaikio paslaugų finansavimas.

Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų paslaugų finansavimui
vidurkiai skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



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

6.1. Naudojimas kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

- Nors bendras bibliotekose besilankiusių gyventojų skaičius kiek sumažėjo, dažnai bibliotekose besilankančiųjų dalis kiek paaugo -

Kalbant apie naudojamą kultūros ir laisvalaikio paslaugomis, dažniausiai savivaldybių gyventojai lankosi kultūros centruose ir laisvalaikio salėse (yra lankęsi 62%). Mažiausiai gyventojų lankosi muziejuose ar galerijose (31%).

Viešosios bibliotekos paslaugomis per pastaruosius metus naudojosi 46% savivaldybių gyventojų. Svarbu atkreipti dėmesį į tai, jog kas antras bibliotekos lankytojas joje apsilanko ne rečiau nei kartą per mėnesį, tad bibliotekos teikiamomis paslaugomis kitų savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų kontekste gyventojai naudojasi kiek dažniau. Be to, pastebima, kad bendra 2011 metais bibliotekose apsilankiusių gyventojų dalis kiek sumažėjo. Tai lėmė retai (kelis kartus per metus) bibliotekoje besilankančių gyventojų dalies sumažėjimas. Tuo tarpu ne rečiau kaip kartą per mėnesį bibliotekose besilankiusių dalis kiek paaugo.

Visomis analizuojamomis su laisvalaikiu ir kultūra susijusiomis paslaugomis paprastai kiek dažniau naudojasi didesnėmis pajamomis disponuojantys asmenys, specialistai, tarnautojai, vadovai bei moksleiviai ir studentai.

Lyginant su pernai metais kiek mažėja viešojoje bibliotekoje bei galerijose ar muziejuose besilankančių savivaldybių gyventojų. Be to, šiais metais kiek intensyviau lankomi kultūros paveldo objektai.

Per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios naudojimosi savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis tendencijos ir dažnis iš esmės nekito.

Naudojimosi savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis dažnis

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

		Bent kartą per savaitę	1-2 kartus per mėnesį	2-3 kartus per 6 mėn.	Kartą per metus	Nesinaudojo	Nėra tokios paslaugos (paslauga neprieinama)
Lankėsi muziejuose ar galerijose	2012	1%	8%	21%	66%	3%	
	2011	1%	7%	25%	63%	4%	
	2010	2%	9%	21%	65%	3%	
	2009	2%	9%	21%	65%	1%	
Lankėsi kultūros paveldo objektuose	2012	1%	4%	17%	22%	52%	3%
	2011	1%	8%	28%	55%	7%	
	2010	2%	4%	12%	29%	52%	2%
	2009	1%	3%	18%	25%	52%	1%
Lankėsi viešosiose bibliotekose	2012	7%	15%	13%	10%	53%	1%
	2011	5%	12%	20%	12%	48%	3%
	2010	7%	14%	12%	8%	59%	
	2009	7%	15%	14%	10%	54%	
Lankėsi kultūros centruose, laisvalaikio salėse	2012	3%	9%	29%	21%	37%	1%
	2011	2%	6%	26%	25%	38%	3%
	2010	3%	7%	28%	21%	40%	
	2009	4%	9%	30%	20%	35%	1%

* 2012 (n=2005), 2011 (n=2023), 2010 (n=2018), 2009 (n=2025)

- Praėjusiais metais bibliotekose dažniau lankėsi kaimų nei miestų gyventojai -

Analizuojant miesto ir kaimo gyventojų naudojimosi savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugomis ypatumus, pastebima, kad kiek daugiau miesto gyventojų nurodo lankęsi muziejuose ir galerijose, kaimo gyventojai – viešosiose bibliotekose. Kalbant apie gyventojų lankymąsi viešosiose bibliotekose, 2011 metais miestų gyventojų jose apsilankė mažiau nei 2010 metais, o kaimo gyventojų lankymasis viešosios bibliotekose nepakito.

2011 metais beveik visomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis pasinaudojo kiek mažiau miestų gyventojų nei 2010 metais. Tik kultūros paveldo objektuose miestų gyventojai lankėsi kiek dažniau nei praėjusiais metais. Kiek daugiau kaimo gyventojų šiais metais lankėsi kultūros centruose, laisvalaikio salėse, kultūros paveldo objektuose. Kaimo gyventojai šiais metais kiek dažniau lankėsi ir bibliotekose.

Naudojimosi savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis dažnis

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų

Miestas					Kaimas				
2012 (n=820), 2011 (n=855), 2010 (n=838), 2009 (n=791)					2012 (n=1185), 2011 (n=1168), 2010 (n=1180), 2009 (n=1234)				
1%	65%	22%	9%	2%	2012	8%	20%	67%	4%
1%	59%	28%	9%	2%	2011	1%	5%	22%	65%
1%	64%	21%	11%	3%	2010	1%	7%	21%	65%
	63%	21%	11%	3%	2009	1%	8%	22%	67%
1%	53%	24%	15%	5%	2012	1%	3%	18%	21%
5%	51%	33%	9%	1%	2011	1%	7%	25%	58%
1%	53%	27%	13%	4%	2010	2%	3%	11%	30%
1%	48%	23%	22%	4%	2009	2%	15%	26%	55%
1%	60%	11%	11%	12%	2012	10%	17%	15%	8%
	49%	15%	24%	9%	2011	6%	15%	17%	10%
	60%	8%	13%	13%	2010	8%	14%	11%	8%
	58%	11%	13%	14%	2009	9%	16%	14%	9%
1%	40%	21%	28%	8%	2012	3%	9%	31%	20%
1%	35%	26%	30%	6%	2011	3%	5%	23%	23%
	37%	20%	32%	8%	2010	3%	6%	25%	23%
	36%	19%	30%	11%	2009	5%	8%	30%	21%

6.2. Kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimas

- Labiausiai savivaldybių gyventojai patenkinti bibliotekų teikiamomis paslaugomis -

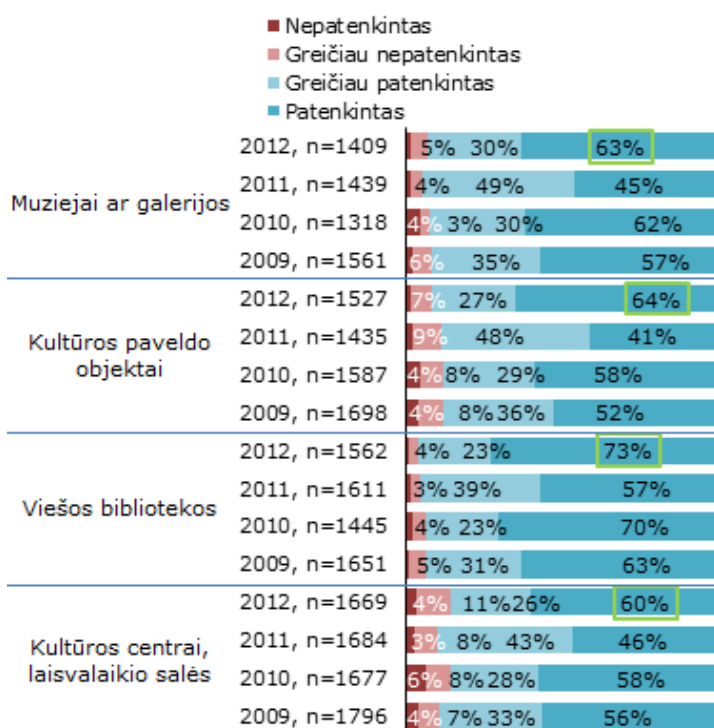
Didžioji dauguma gyventojų savivaldybių teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis yra patenkinti. Šiomis paslaugomis nepatenkinti yra tik pavieniai gyventojai.

Ne mažiau nei du trečdaliai gyventojų yra patenkinti viešųjų bibliotekų (75%), kultūros centrų bei laisvalaikio salių (72%), kultūros paveldo objektų (70%) paslaugomis ir muziejų bei galerijų darbu (66%).

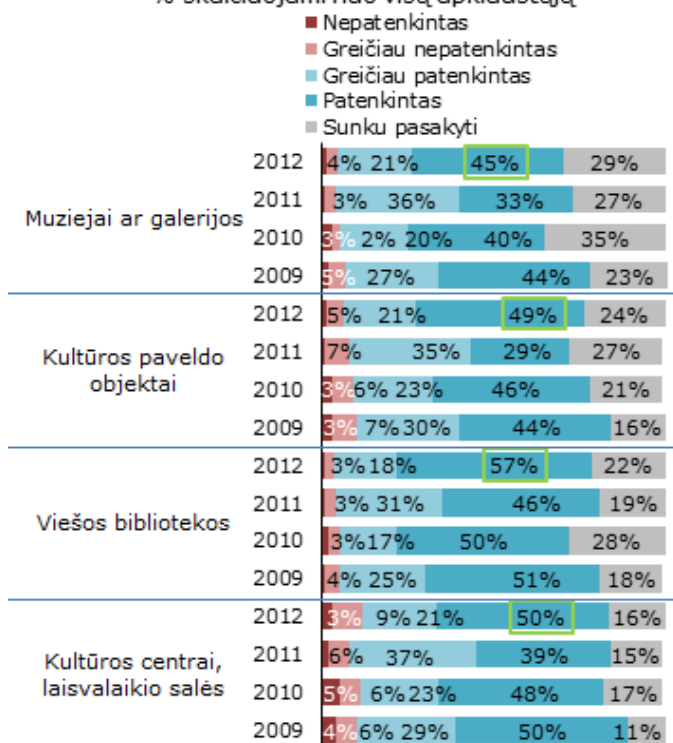
Kaip ir analizuojant pasitenkinimą visomis savivaldybių teikiamomis paslaugomis, taip ir kalbant apie kultūros ir laisvalaikio paslaugas, norint tarpusavyje palyginti skirtingų paslaugų atitikimą gyventojų lūkesčiams, vertėtų eliminuoti nuomonės neišreiškusių gyventojų dalį.

Analizuodami kultūros bei laisvalaikio paslaugas įvertinusių gyventojų nuomonę, pastebime, jog dauguma savivaldybių gyventojų viešųjų bibliotekų teikiamomis paslaugomis yra patenkinti (73% respondentų „patenkinti“, ir dar 23% „greičiau patenkinti“).

Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis
% skaičiuojami nuo įvertinusių pasitenkinimą konkrečia paslauga



Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



* 2012 (n=2005), 2011 (n=2023), 2010 (n=2018), 2009 (n=2025)

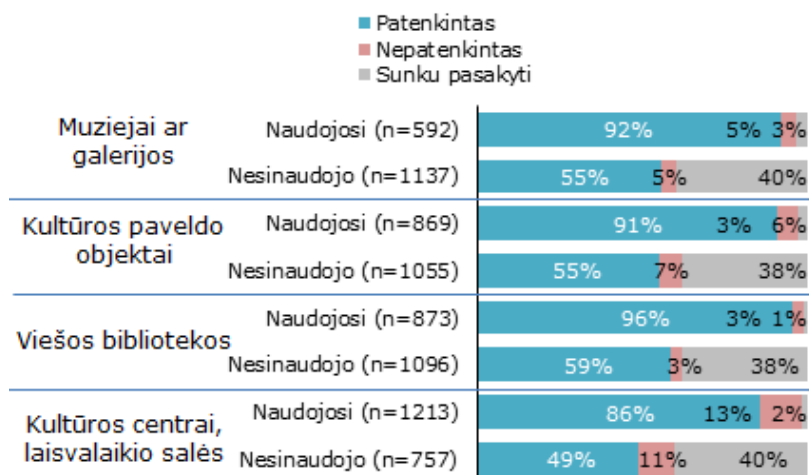
Nors didžioji dauguma gyventojų taip pat patenkinti ir kitų savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų teikimu, tačiau pasitenkinimas jų teikimu yra kiek mažesnis nei vertinant pasitenkinimą viešosiomis bibliotekomis (mažesnės nurodžiusių, jog yra „patenkinti“ ir didesnės, jog „greičiau patenkinti“ dalys).

Vertinant 2011 metais įvykusius savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimo pokyčius, pastebima, kad gerokai daugiau gyventojų visų paslaugų teikimu yra „patenkinti“. Projekto įgyvendinimo eigoje bendras pasitenkinimo kultūros ir laisvalaikio paslaugomis lygis iš esmės nekito, tačiau kiek išaugo dalis gyventojų neabejojančių teigiamu šių paslaugų vertinimu („patenkintas“).

Pasitenkinimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis susijęs su naudojimosi atitinkamomis paslaugomis, t.y. paslaugomis dažniau patenkinti yra jomis besinaudojantys gyventojai. Tuo tarpu tarp konkrečiomis paslaugomis nesinaudojusių gyventojų „patenkintų“ šių paslaugų teikimu yra mažiau.

Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

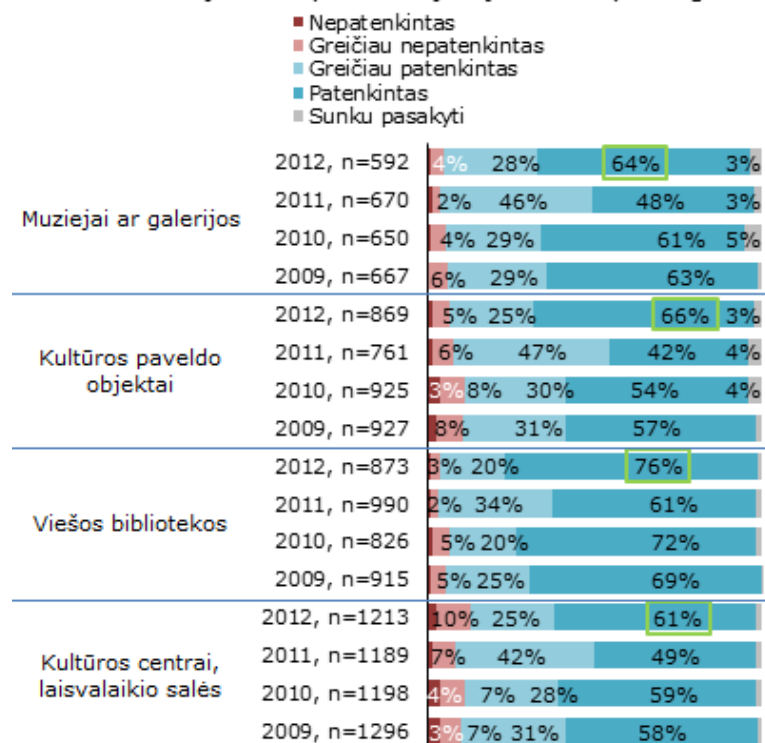
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Lyginant savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų vertinimo pokytį 2011-2012 metais, paslaugomis besinaudojančių gyventojų vertinimai reikšmingai nekinta (tik dalis „greičiau patenkintų“ perėjo į „patenkintus“). Tiek 2010, tiek 2012 metais didžioji paslaugomis besinaudojančių gyventojų dalis paslaugų teikimu buvo patenkinti; geriausiai įvertintos – viešųjų bibliotekų paslaugos.

Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

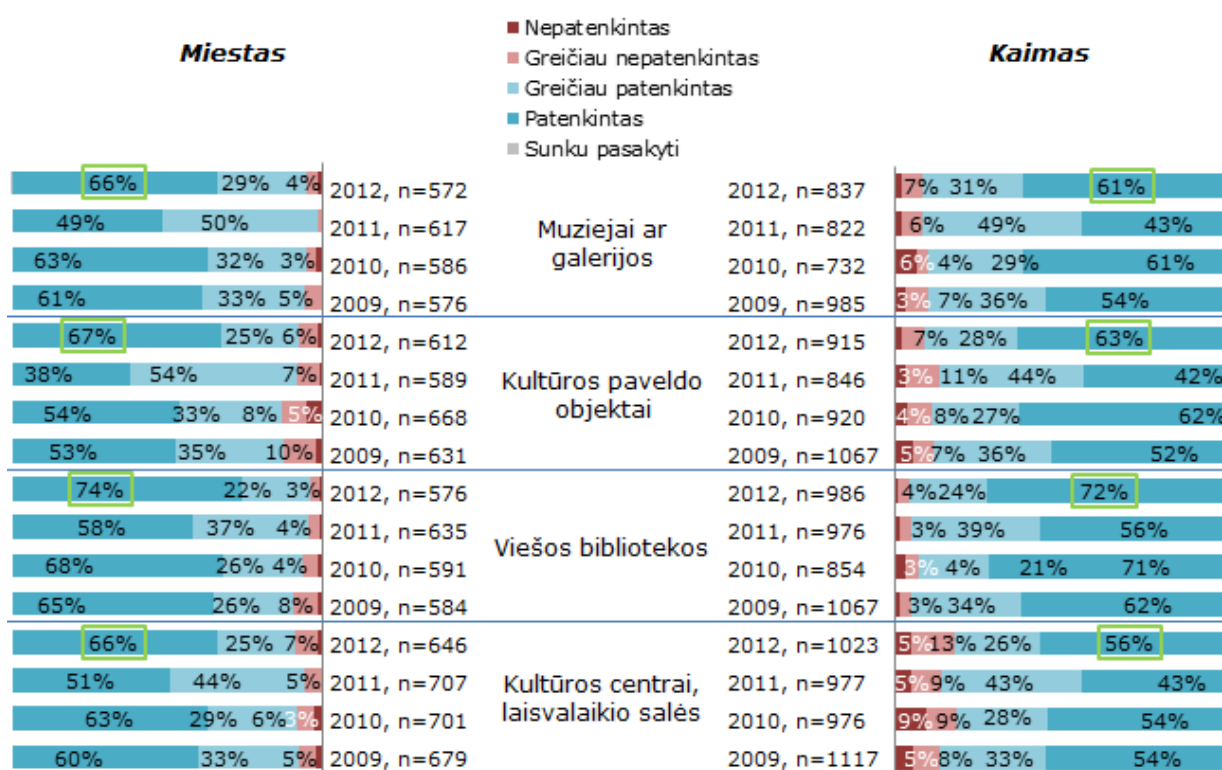
% skaičiuojami nuo pasinaudojusių konkrečia paslauga



Savivaldybių teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis yra patenkinti dauguma tiek miestų, tiek kaimų gyventojų. Pastebima tik, kad tarp kaimo gyventojų patenkintų kultūros centrų ir laisvalaikio salių teikiamomis paslaugomis yra kiek mažiau nei tarp miesto gyventojų. Bendras pasitenkinimas kultūrinių ir laisvalaikio paslaugų teikimu 2011 metais nei mieste, nei kaime reikšmingai nepakito.

Pasitenkinimas savivaldybėje teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

% skaičiuojami nuo įvertinusių pasitenkinimą konkrečia paslauga



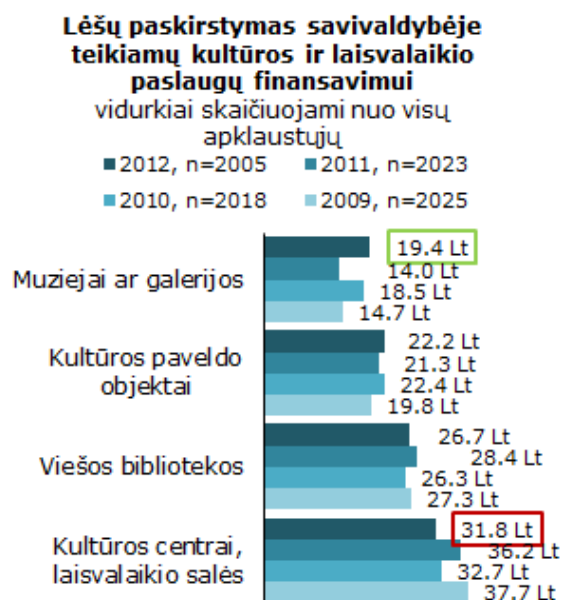
6.3. Gyventojų siūlomas lėšų paskirstymas kultūros ir laisvalaikio paslaugoms

- Didžiausią dalį biudžeto gyventojai skirtų kultūros centrų ir laisvalaikio salių teikiamų paslaugų finansavimui -

Jei savivaldybės teikiamų laisvalaikio ir kultūros paslaugų finansavimas priklausytų nuo gyventojų, didžiausią finansinę paramą (trečdali visų laisvalaikio ir kultūros paslaugoms skirtų lėšų) gautų kultūros centrai ir laisvalaikio salės. Kiek daugiau nei ketvirtadalis lėšų atitektų viešoms bibliotekoms (27Lt). Kultūros paveldo objektams būtų skirta kiek daugiau nei penktadalis biudžeto (22Lt). Mažiausią finansavimą gautų muziejai ir galerijos: jiems būtų skirta mažiau nei penktadalis visų kultūros ir laisvalaikio paslaugoms skiriamų lėšų.

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

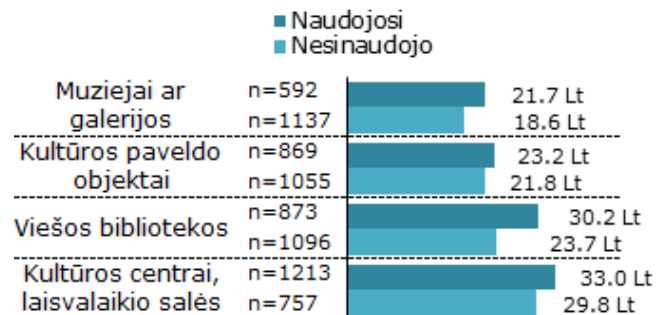
Per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios viešosioms bibliotekoms gyventojų valia skiriamas biudžetas nekito.



Tyrimo duomenys atskleidžia, kad tai, kokią dalį savivaldybių gyventojai skirtų konkrečiai paslaugai, priklauso nuo to, ar šia paslauga jie naudojami. Paslauga besinaudojantys gyventojai paprastai tokiai paslaugai skiria didesnę biudžetą nei ja nesinaudojantieji. Didžiausias skirtumas stebimas tarp finansavimo, kurį viešosioms bibliotekoms skirtų joje besilankantys ir joje nesilankantys savivaldybių gyventojai.

Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui

vidurkiai skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

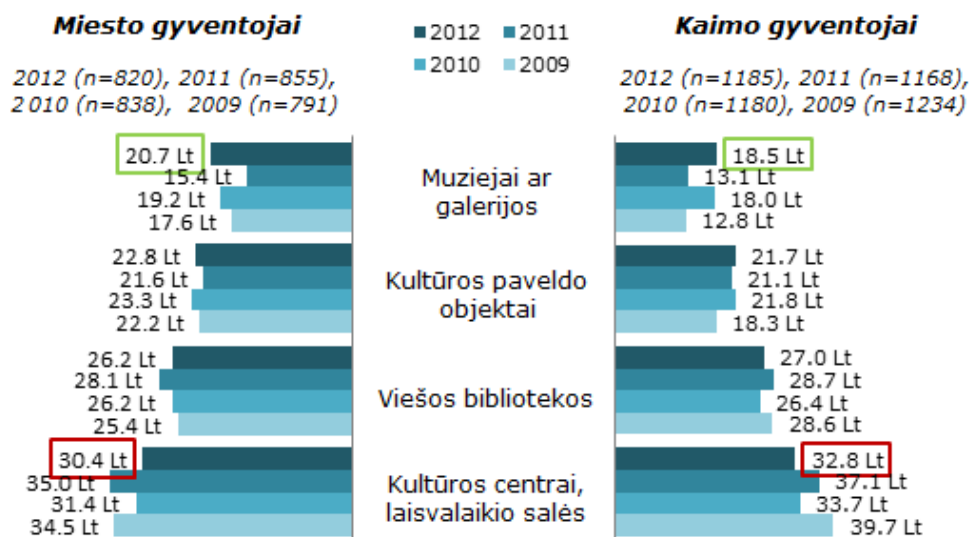


Kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui skiriamą biudžetą miesto ir kaimo gyventojai iš esmės paskirstytą taip pat. Kaimo gyventojai tik kiek daugiau lėšų skirtų kultūros centrų ir laisvalaikio salių finansavimui.

Šiais metais, lyginant su pernai, tiek kaimo, tiek miesto gyventojai daugiau lėšų skirtų muziejų ar galerijų finansavimui, mažiau – kultūros centrų ir laisvalaikio salių rėmimui. Viešosioms bibliotekoms gyventojų skiriamos lėšos reikšmingai nekito nei per pastaruosius vienerius metus, nei per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios.

Lėšų paskirstymas savivaldybėje teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų finansavimui

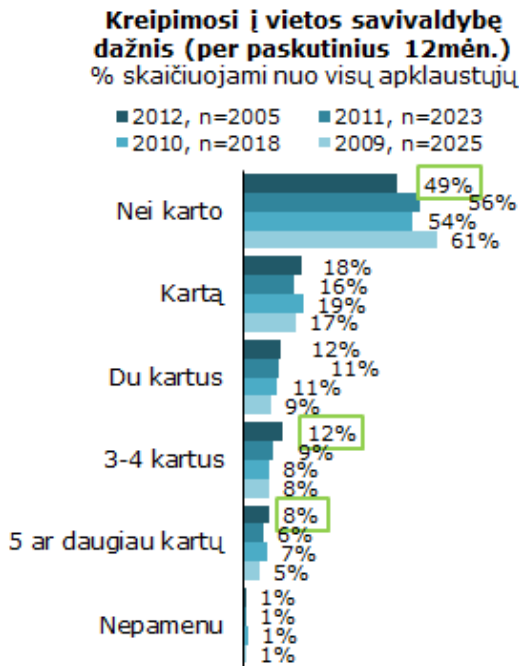
vidurkiai skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



7. Bendravimas su vietos savivaldybe

7.1. Kreipimosi į vietos savivaldybę dažnis

- Gyventojai su savivaldybėmis bendrauja vis aktyviau -



Savivaldybių gyventojai nėra linkę aktyviai bendrauti su savivaldybėmis. Pusė savivaldybių gyventojų (49%) per pastaruosius 12 mėnesių į vietos savivaldybę nesikreipė nei karto. Dar trečdalis apklaustųjų (30%) per pastaruosius metus į savivaldybę kreipėsi 1-2 kartus. Tik kas penktas (20%) savivaldybių gyventojas su vietos savivaldybe bendrauja aktyviau: į ją per pastaruosius metus kreipėsi daugiau nei du kartus.

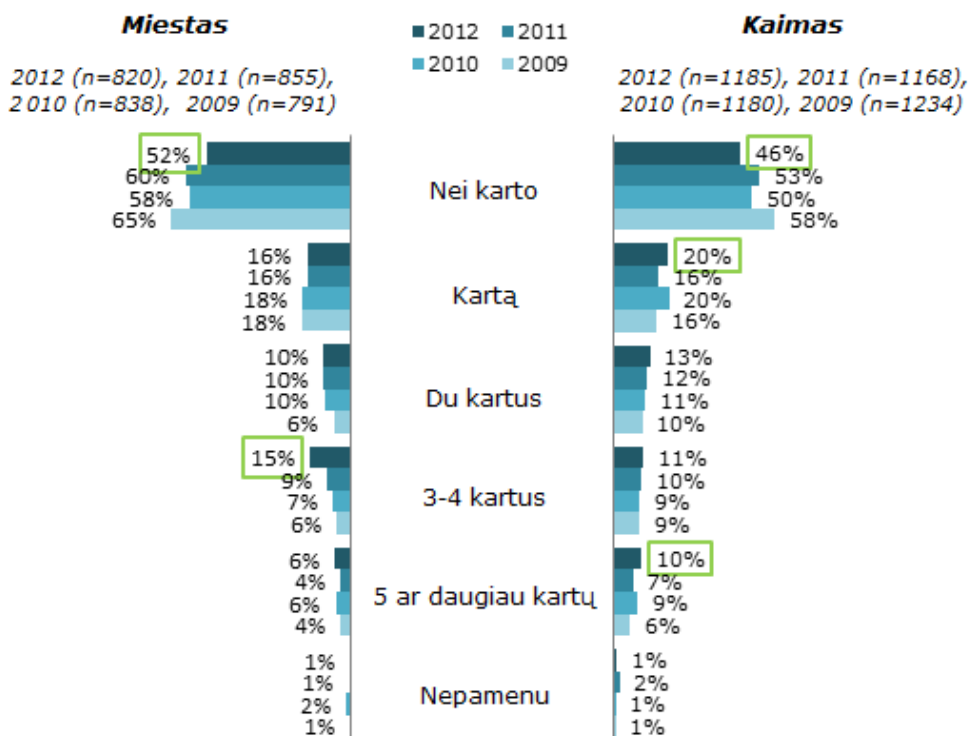
Aktyviausiai (3 ir daugiau kartų per paskutinius 12 mėnesių) su savivaldybėmis bendrauja 30-49 metų amžiaus gyventojai, namų šeimininkės bei socialiai labiausiai pažeidžiamos gyventojų grupės: bedarbiai, asmenys, turintys mažesnes pajamas. Rečiausiai (nė karto per pastaruosius metus) į savivaldybes kreipiasi darbininkai, didesnėmis pajamomis disponuojantys asmenys.

2011 metais bendravimas su savivaldybėmis intensyvėja, t.y. vis daugiau savivaldybių gyventojų 2011 metais teigia kreipėsi į vietos savivaldybę 3 ir daugiau kartų. Nei karto į savivaldybę per pastaruosius metus nesikreipusių gyventojų dalis, savo ruožtu, mažėja.

Tiek mieste, tiek kaime su vietos savivaldybėmis per pastaruosius metus teigia bendravęs kas antras gyventojas ir tokių gyventojų dalis auga. Kaimo gyventojai į savivaldos institucijas 2011 metais kreipėsi kiek dažniau nei miestų gyventojai.

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

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



7.2. Kreipimosi į vietos savivaldybę priežastys ir būdai

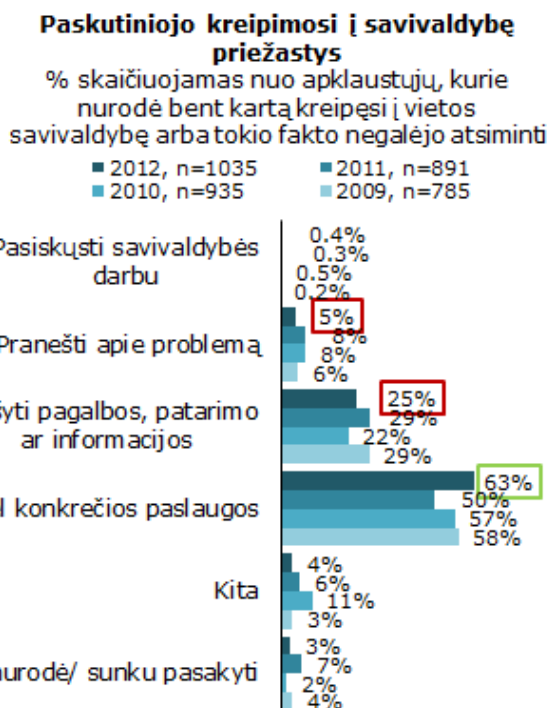
- Paprastai į savivaldybes yra kreipiamasi dėl konkrečių paslaugų -

Dažniausiai gyventojai į vietos savivaldybę kreipiasi dėl konkrečių paslaugų (63%). Kas ketvirtas (25%) į vietos savivaldybę kreipęsis asmuo čia ieško pagalbos, patarimo ar tiesiog informacijos. Norėdami pranešti apie problemas į savivaldybes kreipiasi 5% gyventojų. Dėl kitų priežasčių į savivaldybes kreipiasi ne daugiau kaip 4% gyventojų. „Kitomis“ priežastimis gyventojai įvardija kreipimąsi į savivaldybę dėl šildymo kompensacijos, dėl žemėtvarkos klausimų, mokesčių mokėjimo, pašalpos gavimo, darbo biržos klausimais, norėdami dalyvauti savivaldybės susirinkime ar seniūno rinkimuose.

Skirtingomis socialinėmis demografinėmis charakteristikomis pasižyminčios gyventojų grupės paprastai į savivaldybę kreipiasi dėl panašių priežasčių.

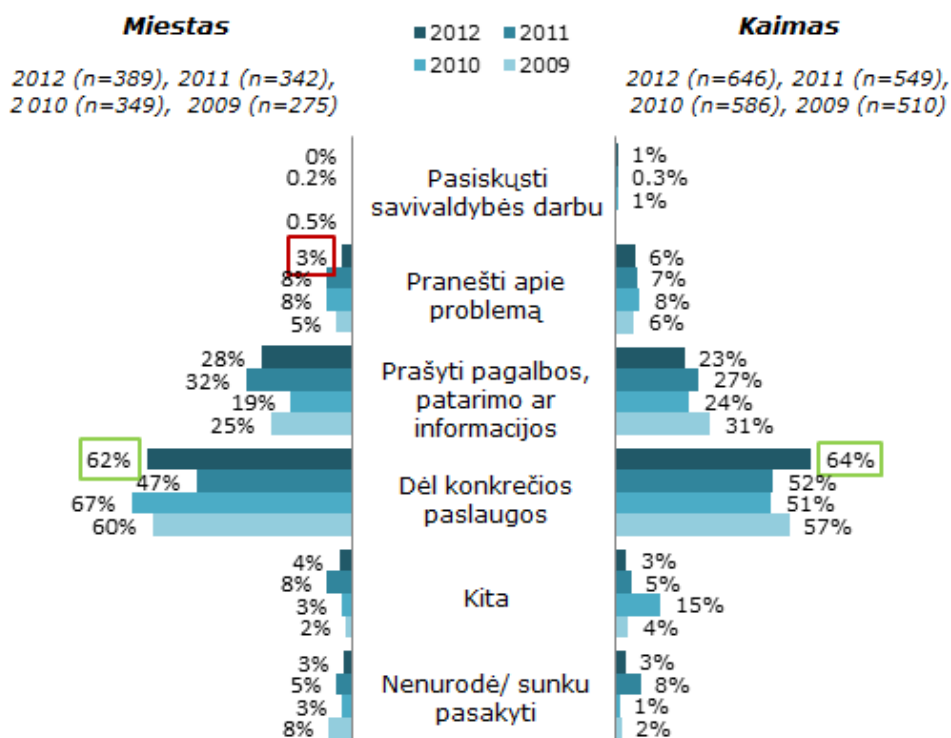
Kreipimosi į vietos savivaldybes priežastys Projekto įgyvendinimo metu iš esmės nekito. 2011 metais kiek daugiau gyventojų nurodė į savivaldybę kreipęsi dėl konkrečios paslaugos suteikimo.

Miesto gyventojai kiek dažniau nei kaime gyvenantys gyventojai į vietos savivaldybę kreipiasi prašydami pagalbos, patarimo ar informacijos. Tuo tarpu kaimo gyventojai į savivaldybę dažniau kreipiasi norėdami pranešti apie problemą. Tiek miesto, tiek kaimo gyventojai, palyginus su 2010 metais, 2011 metais į savivaldybes gerokai dažniau kreipęsi dėl konkrečios paslaugos suteikimo.



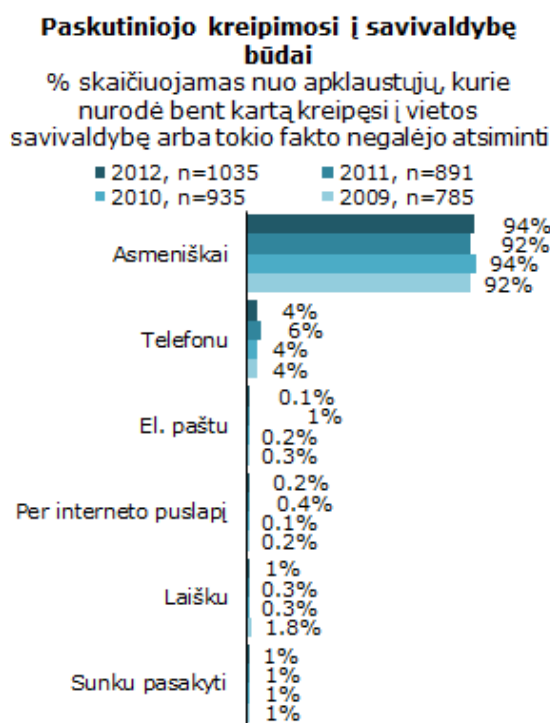
Paskutiniojo kreipimosi į savivaldybę priežastys

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų

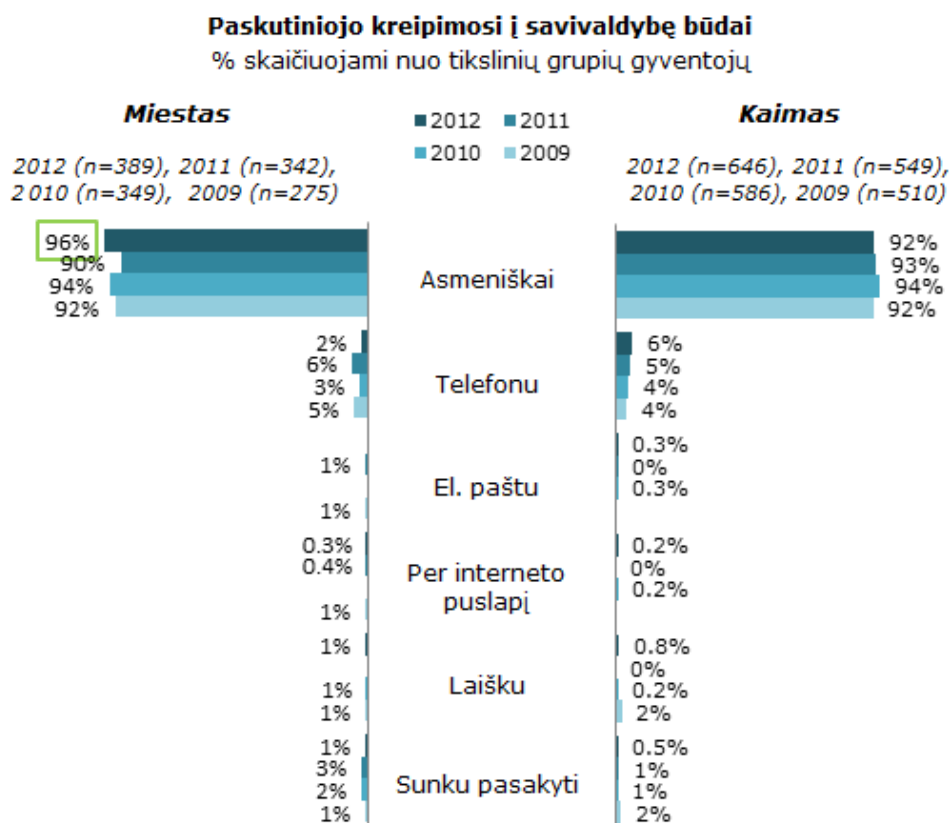


- Dažniausiai su savivaldybe bendraujama kreipiantis asmeniškai -

Paprastai į vietos savivaldybę gyventojai kreipiasi asmeniškai (94%) ir visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu gyventojų bendravimo su šia institucija įpročiai nekinta. Tik 5% gyventojų paskutinį kartą į savivaldybę kreipėsi telefonu ar kitais būdais (elektroniniu paštu, per interneto puslapį ar laišką).



Lyginant miesto ir kaimo gyventojų bendravimo su vietos savivaldybe įpročius, esminių skirtumų nestebima: tiek mieste, tiek kaime su vietos savivaldybe absoliuti gyventojų dauguma bendrauja asmeniškai ir 2009-2012 metais ši tendencija nekito.

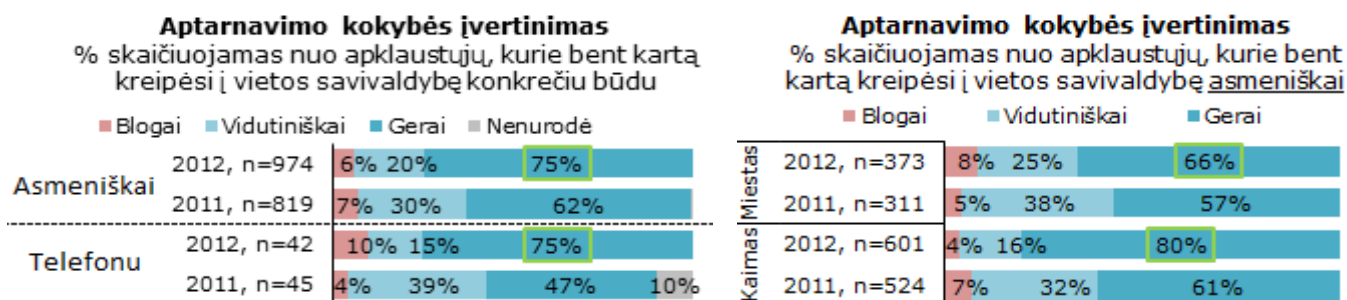


- Gyventojų aptarnavimo savivaldybėse kokybė gerėja -

2011 ir 2012 metais savivaldybių gyventojų, bent kartą besikreipusių į vietos savivaldybę, buvo prašoma įvertinti aptarnavimo ir paslaugų suteikimo kokybę. Atsižvelgiant į tai, kad beveik absoliuti dauguma besikreipusiųjų į vietos savivaldybę tai darė asmeniškai ar telefonu, aptarnavimo ir paslaugų suteikimo kokybę elektroniniu paštu, per interneto puslapį ar laišku nebuvo analizuojama. Taip pat nebuvo analizuojamas besikreipusiųjų į savivaldybę telefonu pūvis per gyvenamąją vietovę, nes telefonu į vietos savivaldybę kreipėsi tik 4% apklaustųjų.

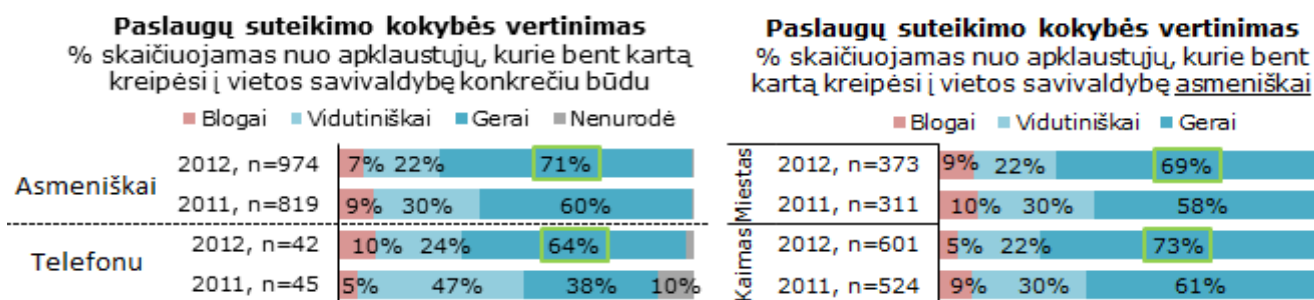
Trys ketvirtadaliai savivaldybių gyventojų, į vietos savivaldybę besikreipusių tiek asmeniškai, tiek telefonu, aptarnavimo kokybę vertina gerai (po 75%). Palyginti su 2011 metų duomenimis, aptarnavimo kokybės vertinimai pagerėjo.

Kaimo gyventojai, besikreipę į vietos savivaldybę asmeniškai, aptarnavimo kokybę vertina kiek geriau nei miesto gyventojai. Tiek mieste, tiek kaime, lyginant su praėjusiais metais, taip pat stebimas aptarnavimo kokybės vertinimo pagerėjimas.



Paslaugų suteikimo kokybę kreipiantis į savivaldybę asmeniškai savivaldybių gyventojai vertino kiek geriau nei skambinant į savivaldybę telefonu (paslaugų suteikimo kokybę įvertino „gerai“ atitinkamai 71% ir 64%). Palyginti su 2011 metų duomenimis, aptarnavimo kokybės vertinimai pagerėjo.

Dauguma tiek kaimo, tiek miesto gyventojų paslaugų suteikimo kokybę kreipiantis į vietos savivaldybę asmeniškai vertino kaip atitinkančią jų lūkesčius.



8. Naudojimasis internetu

8.1. Galimybė naudotis internetu namuose arba darbe

- Galimybės internetu naudotis namuose auga. Ypač kaimo vietovėse -

Namuose internetu gali naudotis daugiau nei pusė (63%) tirtų savivaldybių gyventojų. Darbe interneto prieigą turi kas dešimtas (12%) gyventojas. Galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbovietėje neturi beveik trečdalis (36%) savivaldybių gyventojų.

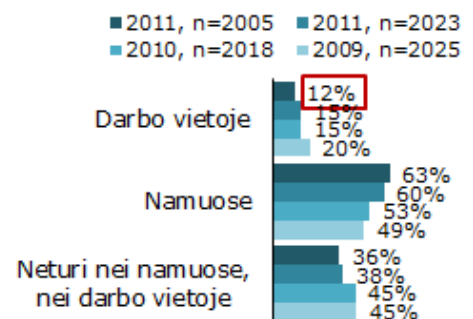
Socialinei atskirčiai priskiriamų visuomenės grupių (neįgaliųjų, pensininkų ir bedarbių) galimybės naudotis internetu yra labiausiai ribotos, jie dažniausiai neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe.

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

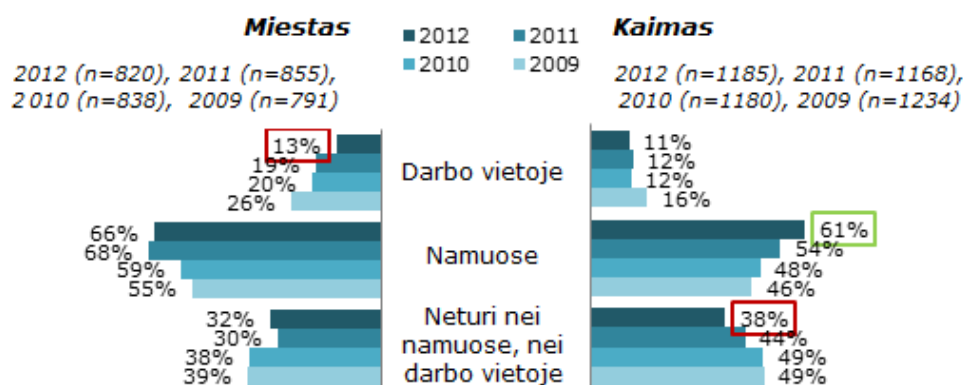
Lyginant su 2010 metais bendra interneto prieigą namuose ar darbe turinčių gyventojų dalis iš esmės nekito, tačiau naudojimasis internetu vis labiau keliai į žmonių asmeninę erdvę - namus. Namuose internetu galinčių naudotis gyventojų dalis nuolat auga. Pavyzdžiui, jei Projekto įgyvendinimo pradžioje internetu namuose galėjo naudotis 49% gyventojų, tai paskutiniais Projekto įgyvendinimo metais tokią galimybę jau turi 63% gyventojų. Atitinkamai nuo Projekto įgyvendinimo pradžios sumažėjo ir gyventojų, neturinčių interneto prieigos nei namuose, nei darbe (nuo 45% 2009 metais iki 36% 2012 metais).

Jei ankstesniais Projekto įgyvendinimo metais buvo pastebima, kad didesnes galimybes internetu naudotis namuose turi miestų gyventojai, 2011 metais tokio atotrūkio nebėra: internetu namuose galinčių naudotis kaimo gyventojų dalis 2008-2011 metais reikšmingai išaugo.

Turi prie interneto prijungtą kompiuterį
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



Turi prie interneto prijungtą kompiuterį
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



8.2. Naudojimosi internetu vietos

- Pagrindinė naudojimosi internetu vieta - namai -

Dažniausiai internetu savivaldybių gyventojai naudojami namuose (58%). Internetu kitose vietose naudojasi tik nedidelė dalis gyventojų: kas dešimtas internetu naudojasi darbovietėje (11%), bibliotekoje (10%) ar mokymosi įstaigoje (10%).

36% savivaldybių gyventojų teigia nesinaudojantys internetu apskritai.

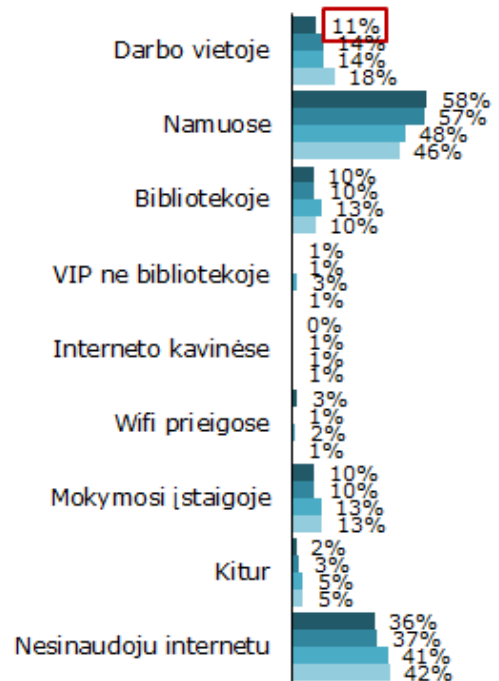
Lyginant vietas, kuriose internetu naudojasi skirtingomis socialinėmis-demografinėmis charakteristikomis pasižyminčios gyventojų grupės, stebimos tokios tendencijos:

- darbe internetu dažniau naudojasi specialistai, tarnautojai, įmonių vadovai bei didžiausiomis pajamomis disponuojantys respondentai;
- namuose esančia interneto prieiga dažniau naudojasi dirbantys asmenys, turintys aukštesnes pajamas ir visi, nepriskirtini prie socialinės atskirties grupių;
- mokiniai ir studentai internetu dažniau nei kitos socialinės grupės naudojasi mokymo įstaigoje;
- bibliotekoje internetu dažniau naudojasi jaunimas, turintieji mažesnes pajamas, nedirbantieji;
- internetu dažniausiai visiškai nesinaudoja socialinei atskirčiai priskirtinos gyventojų grupės: bedarbiai, neįgalieji ar pensininkai.

Vietos, kuriose naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų

■ 2011, n=2005 ■ 2011, n=2023
■ 2010, n=2018 ■ 2009, n=2025



- Besinaudojančių internetu bibliotekose dalis nuo Projekto įgyvendinimo pradžios nepakito -

Esminių naudojimosi internetu vietų pokyčių 2011 metais neįvyko. Tačiau, analizuojant naudojimosi internetu vietų pokyčius ketverių metų perspektyvoje, pastebima, kad nuosekliai auga gyventojų, internetu besinaudojančių namuose, dalis. Naudojimosi internetu įpročiai kitose vietose taip reikšmingai nekinta. Nebent galima būtų paminėti tai, kad, augant galimybėms internetu naudotis namuose, mažėja gyventojų, internetu besinaudojančių darbovietėse, dalis. Naudojimas internetu bibliotekose nuo Projekto įgyvendinimo pradžios nepakito.

Lyginant naudojimosi internetu vietas 2011 metais kaime ir mieste, pastebima, jog kaimo gyventojai dažniau nei miestiečiai vieša interneto prieiga naudojasi bibliotekoje. Mieste, savo ruožtu, kiek daugiau gyventojų internetu naudojasi namuose.

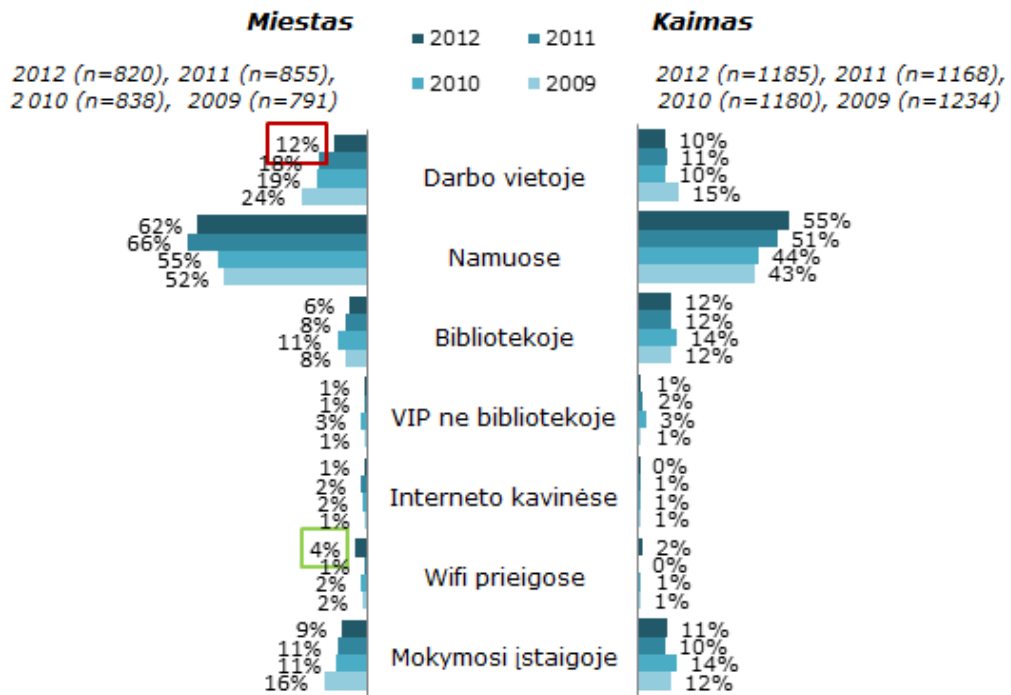
Lyginant su 2011 metų tyrimo duomenimis, 2012 metų tyrimo duomenys rodo, kad kiek mažiau miestų gyventojų nurodė internetu naudojęsi namuose ar darbovietėse, tačiau kiek daugiau miestiečių teigė internetu besinaudoję Wi-Fi prieigose. Kaimo gyventojai per pastaruosius metus nurodo kiek dažniau internetu besinaudoję namuose. Naudojimas internetu bibliotekose per pastaruosius vienerius metus nepakito nei mieste, nei kaime.

Analizuojant naudojimosi internetu pokyčius mieste ir kaimo vietovėse visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu, pastebima, kad tiek mieste, tiek kaime nuolat augo dalis gyventojų, internetu besinaudojančių

namuose. Naudojimas internetu kitose vietose per ketverius metus iš esmės nekito. Naudojimas internetu kaimo ir miesto bibliotekose nuo Projekto įgyvendinimo pradžios taip pat nekito.

Vietos, kuriose naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



Kalbant apie vietą, kurioje internetu gyventojai naudojami dažniausiai, stebimos panašios tendencijos: namai daugeliui savivaldybių gyventojų yra pagrindinė naudojimosi internetu vieta. Čia internetu dažniausiai besinaudojantys teigė 55% savivaldybių gyventojų. 4% gyventojų internetu dažniausiai naudojami darbe, ir tik 3% gyventojų - bibliotekoje.

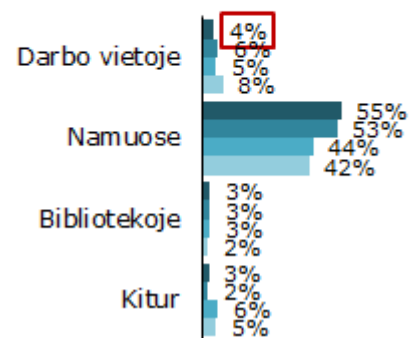
Lyginant su pernai metais, šiemet šiek tiek mažiau gyventojų nurodė internetu dažniausiai besinaudoję darbe. O, analizuojant duomenis Projekto įgyvendinimo perspektyvoje, dar kartą patvirtinama auganti naudojimosi internetu namuose tendencija ir nekintantis naudojimas internetu bibliotekose.

Vieša interneto prieiga bibliotekoje pagrindine naudojimosi internetu vieta dažniau kiek dažniau nurodoma kaime. Tuo tarpu miesto gyventojai pagrindine naudojimosi internetu vieta kiek dažniau nurodo namus.

Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto

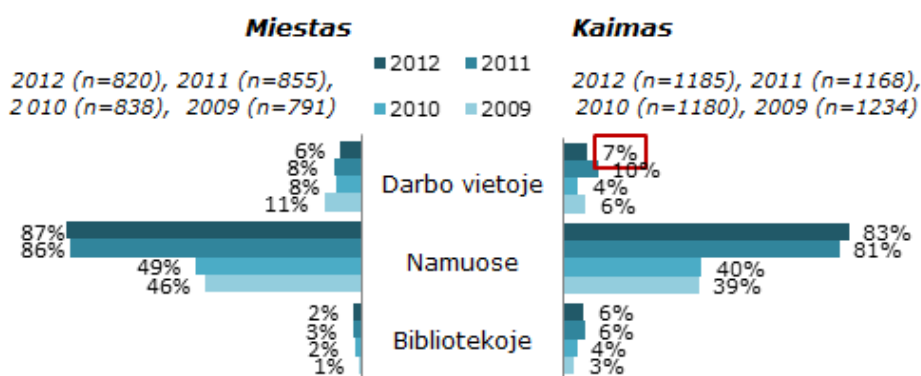
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

■ 2011, n=2005 ■ 2011, n=2023
■ 2010, n=2018 ■ 2009, n=2025



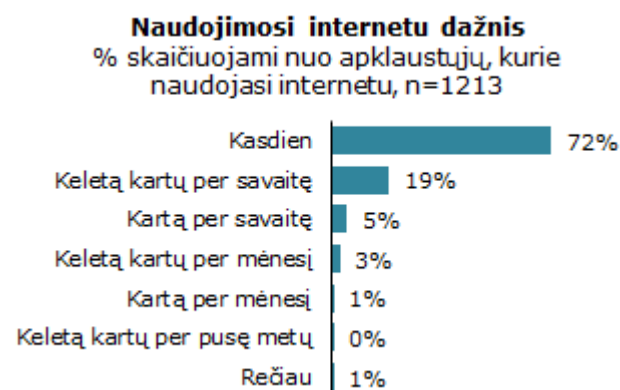
Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



8.3. Naudojimosi internetu intensyvumas

- Naudojimosi internetu aktyvumas nuosekliai auga -



Trys iš keturių (72%) internetu besinaudojančių savivaldybių gyventojų internetu naudojami kiekvieną dieną. Dar 19% apklaustųjų teigė internetu besinaudojantys keletą kartų per savaitę. 16% savivaldybių gyventojų internetu naudojami kartą per savaitę ar rečiau.

Apibendrintai naudojimosi internetu intensyvumą galima skirstyti į:

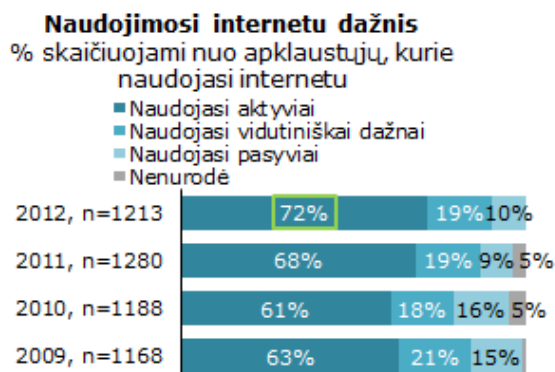
- ➔ aktyvų naudojimąsi, kai internetu naudojama kiekvieną dieną;
- ➔ vidutinį naudojimąsi, kai internetu naudojama keletą kartų per savaitę;

➔ pasyvų naudojimąsi, kai internetu naudojama ne dažniau nei kartą per savaitę.

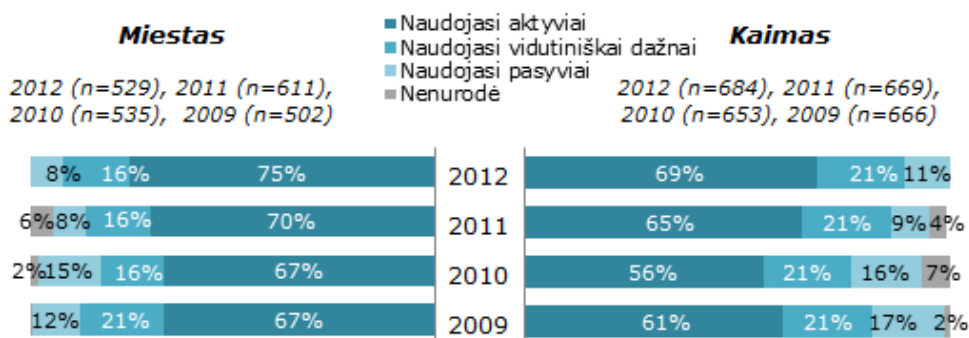
Specialistai, tarnautojai, vadovai, mokiniai arba studentai paprastai yra aktyvūs interneto vartotojai. Vidutiniškai intensyviai internetu dažniau naudojami darbininkai. Pensininkai, neįgalieji bei bedarbiai dažniau yra pasyvūs interneto vartotojai.

Naudojimosi internetu aktyvumas nuosekliai auga nuo pat Projekto įgyvendinimo pradžios: jei 2009 metais aktyviai (kasdien) internetu nurodė besinaudojantys 63% gyventojų, 2012 metais tokie gyventojai jau sudaro 72%.

Nors aktyvių interneto vartotojų dalis kiek didesnė miestuose, esminio interneto vartojimo aktyvumo skirtumo mieste ir kaime konstatuoti pagrindo nėra. Nuo Projekto įgyvendinimo pradžios aktyvių interneto vartotojų dalis kiek labiau išaugo tiriamų savivaldybių miesto vietovėse.



Naudojimosi internetu bibliotekoje dažnis
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



9. Naudojimasis savivaldybės ir jos įstaigų interneto svetainių paslaugomis

- Lankymasis bibliotekų svetainėse – retas (8%). Ši tendencija nuo 2009 metų nekinta -

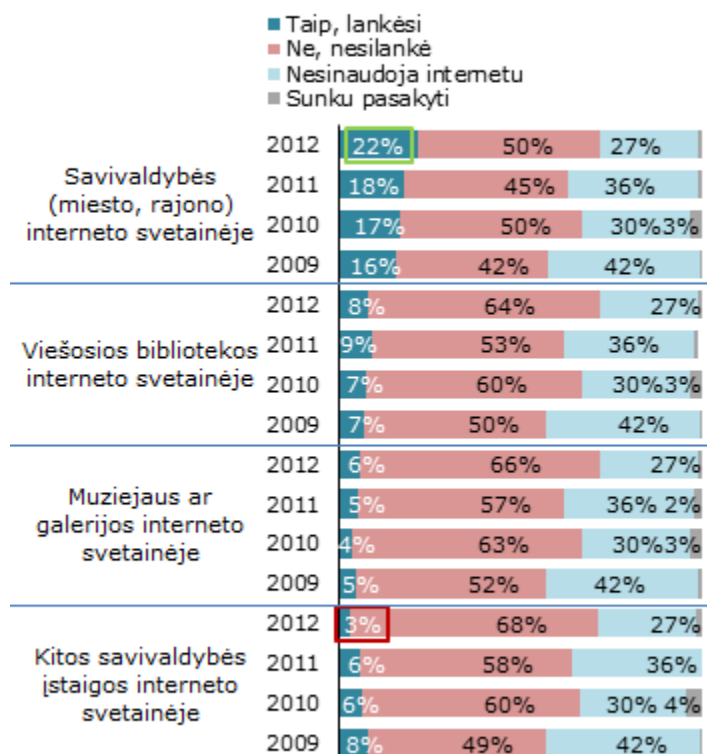
Savivaldybių gyventojų paklausus, ar per pastaruosius 6 mėnesius jie lankėsi savivaldybių įstaigų interneto puslapiuose, 27% nurodė, jog internetu nesinaudoja apskritai. Tai dažniau yra vyriausio amžiaus asmenys (vyresni nei 50 metų), neįgalieji bei pensininkai.

Bent vienoje savivaldybės ar jos įstaigų interneto svetainėje yra lankęsis kas ketvirtas (26%) tiriamų savivaldybių gyventojas. Didžioji dalis šių gyventojų lankėsi miesto ar rajono savivaldybės interneto svetainėse (22%). Lankymasis kitų savivaldybės įstaigų interneto svetainėse yra gerokai mažesnis: viešųjų bibliotekų svetainėse per pastarąjį pusmetį lankėsi 8% gyventojų, muziejų ar galerijų svetainėse - 6% gyventojų, kitų savivaldybių įstaigų svetainėse - vos 3% gyventojų.

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

Per pastaruosius ketverius metus didelių pokyčių, analizuojant tiriamų savivaldybių gyventojų lankymąsi savivaldybės ar jos įstaigų svetainėse, nestebima. Galima atkreipti dėmesį tik į tai, kad šiais metais kiek daugiau gyventojų nurodė lankęsi savivaldybės interneto svetainėse.

Lankymasis savivaldybės interneto svetainėse (per paskutinius 6 mėn.)
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

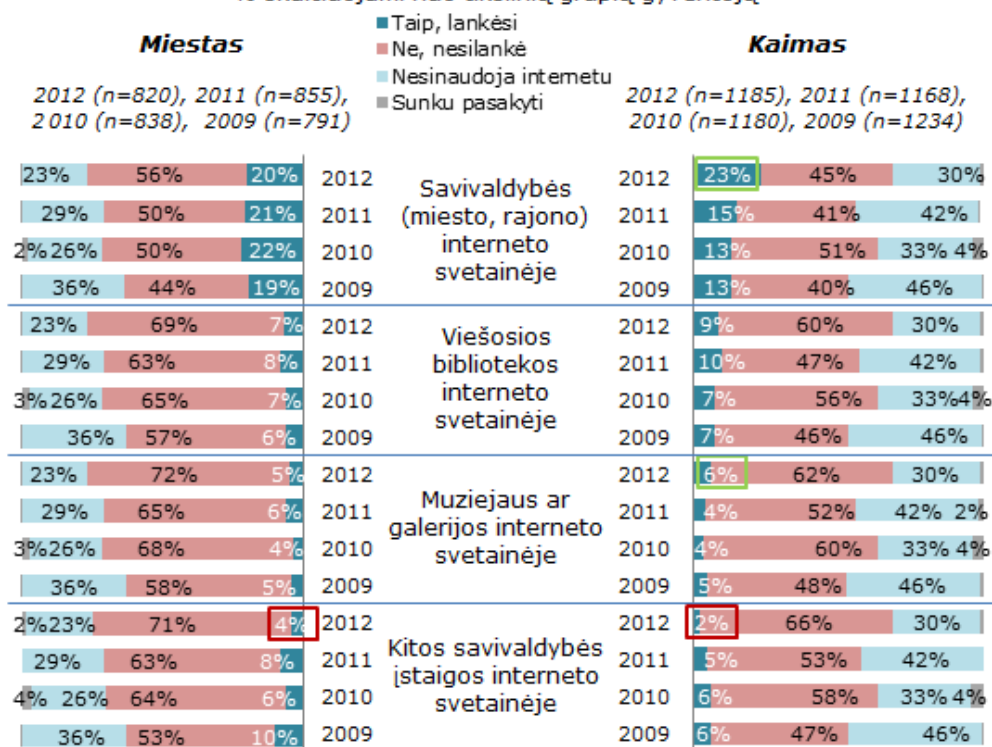


* 2012 (n=2005), 2011 (n=2023), 2010 (n=2018), 2009 (n=2025)

Žemas lankomumas savivaldybės ir/ar jos įstaigų interneto svetainėse būdingas tiek miesto, tiek kaimo gyventojams. Visose tiriamose svetainėse lankosi panaši dalis miesto ir kaimo gyventojų. 2011 metais savivaldybės ir/ar jos įstaigų svetainėse apsilankė kiek daugiau kaimo gyventojų.

Lankymasis savivaldybės interneto svetainėse (per paskutinius 6 mėn.)

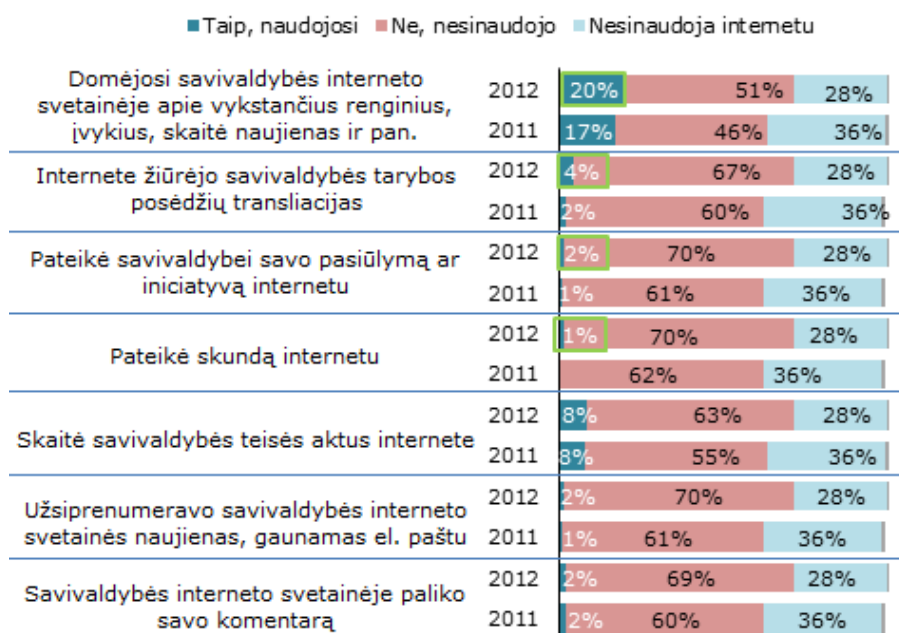
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



Didesnė dalis (20%) gyventojų savivaldybės interneto svetainėje ieškojo informacijos apie savivaldybėje vykstančius renginius, įvykius, skaitė savivaldybės naujienas ir pan. 8% gyventojų šiose svetainėse nurodo skaitę savivaldybės veiklos sferą reglamentuojančius teisės aktus. Tik pavieniai gyventojai internete žiūrėjo savivaldybės tarybos posėdžių transliacijas (4%), internetu teikė siūlymus ar iniciatyvas (2%), komentavo (2%) ar užsiprenumeravo savivaldybės interneto svetainės naujienas (2%).

Naudojimas savivaldybės e-demokratijos paslaugomis

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



* 2012, n=2005; 2011, n=2023

2011 metais naudojimosi savivaldybės ar jai priklausančių įstaigų svetainių internete praktikos iš esmės nekito.

Naudojimas savivaldybės interneto svetainės paslaugomis tarp miesto ir kaimo gyventojų nesiskiria. Tačiau pastebima, kad 2011 metais tarp kaimo gyventojų padaugėjo besidominčiųjų "einamosiomis" savivaldybės naujienomis ar internete skaitančių savivaldybės teisės aktus.

Naudojimas savivaldybės e-demokratijos paslaugomis

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų

Miestas 2012, n=820 2011, n=855				Kaimas 2012, n=1185 2011, n=1168				
				■ Taip, naudojosi ■ Ne, nesinaudojo ■ Nesinaudoja internetu				
24%	55%	21%	2012	Domėjosi savivaldybės interneto svetainėje apie vykstančius renginius, įvykius, skaitė naujienas ir pan.	2012	20%	48%	31%
29%	51%	20%	2011		2011	14%	42%	42%
24%	71%	5%	2012	Internetė žiūrėjo savivaldybės tarybos posėdžių transliacijas	2012	4%	64%	31%
29%	69%	1%	2011		2011	3%	54%	42%
24%	74%	2%	2012	Pateikė savivaldybei savo pasiūlymą ar iniciatyvą internetu	2012	1%	67%	31%
29%	69%	1%	2011		2011	1%	56%	42%
24%	74%	2%	2012	Pateikė skundą internetu	2012	1%	67%	31%
29%	70%		2011		2011	56%	42%	
24%	68%	8%	2012	Skaitė savivaldybės teisės aktus internete	2012	9%	59%	31%
29%	61%	9%	2011		2011	2%	50%	42%
24%	74%	2%	2012	Užsiprenumeravo savivaldybės interneto svetainės naujienas, gaunamas el. paštu	2012	1%	67%	31%
29%	70%	1%	2011		2011	1%	55%	42%
24%	73%	3%	2012	Savivaldybės interneto svetainėje paliko savo komentarą	2012	2%	66%	31%
29%	68%	3%	2011		2011	1%	55%	42%

10. E-paslaugų žinomumas ir naudojimas jomis

10.1. E-paslaugos, susijusios su asmens socialine situacija

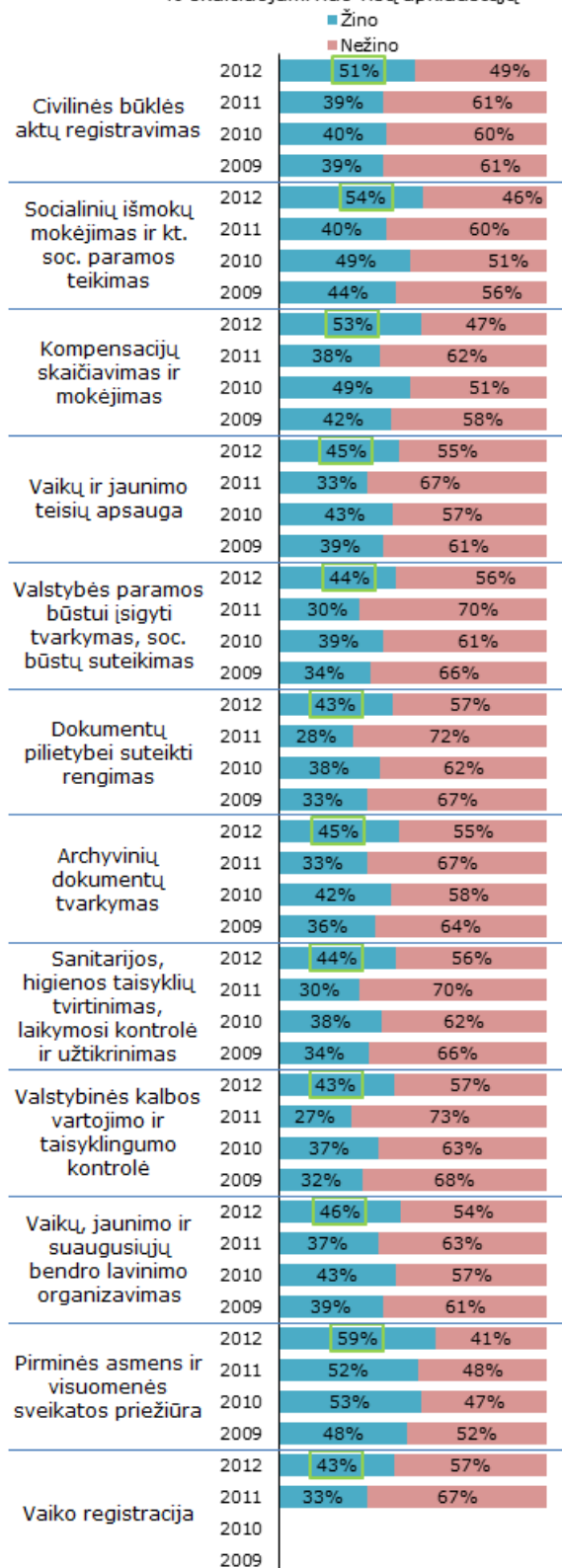
- Su asmens socialine situacija susijusių e-paslaugų žinomumas per metus gerokai išaugo -

Apskritai beveik apie visas savivaldybės gyventojams internetu teikiamas paslaugas žino nemažai gyventojų (nuo 43% iki 59%) (ypač turint omeny tai, kad beveik kas trečias gyventojas apskritai nesinaudoja internetu). Nors apie vieną su asmens socialine situacija savivaldybės teikiamą paslaugą teigia žinantys 67% gyventojų. Kas trečias (33%) gyventojas teigia žinantis apie visas tokio pobūdžio paslaugas.

Daugiausiai gyventojų (59%) žino apie su pirmine asmens ir visuomenės sveikata susijusių paslaugų teikimą internetu. 51%-54% gyventojų žino apie įvairių socialinių išmokų, kompensacijų ir kitokios socialinės paramos apskaičiavimo ir mokėjimo galimybę. Apie galimybę pasinaudoti kitomis su asmens socialine situacija susijusiomis savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis žino 41%-43% gyventojų.

Su asmens socialine situacija susijusių e-paslaugų žinomumas

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



2011 (n=2005), 2010 (n=2023), 2009 (n=2018), 2008 (n=2025)

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

- Su asmens socialine situacija susijusių e-paslaugų žinomumas mieste ir kaime nesiskiria -

Per pastaruosius metus paaugo visų su asmens socialine informacija susijusių e-paslaugų žinomumas.

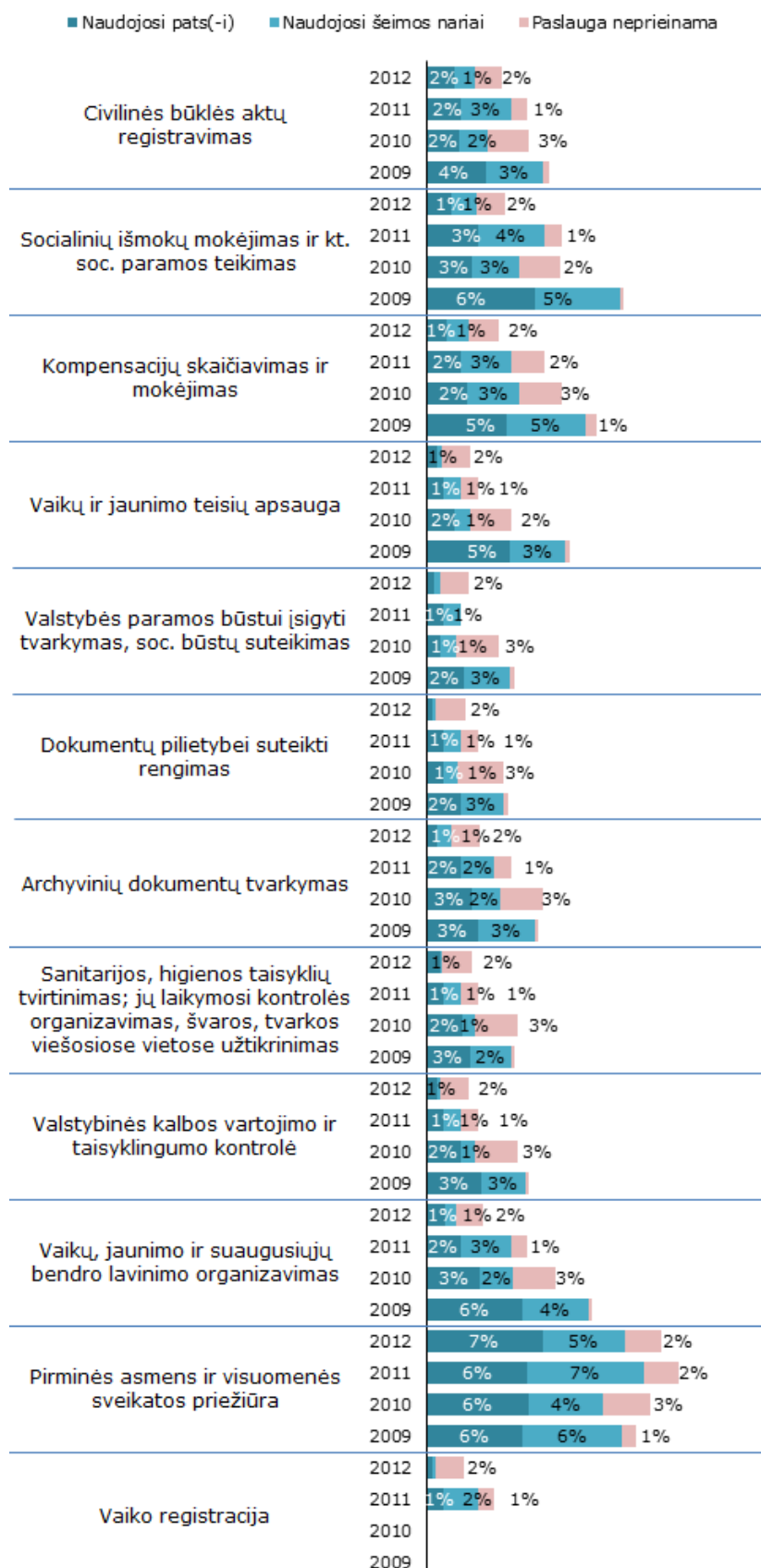
Savivaldybės internetu teikiamų su asmens socialine situacija susijusių paslaugų žinomumas tarp miesto ir kaimo gyventojų iš esmės nesiskiria. Visų šių paslaugų žinomumas per pastaruosius metus išaugo tiek tarp miesto, tiek tarp kaimo gyventojų.

Su asmens socialine situacija susijusių e-paslaugų žinomumas

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų

Miestas				■ Žino ■ Nežino	Kaimas				
2012 (n=820), 2011 (n=855), 2010 (n=838), 2009 (n=791)					2012 (n=1185), 2011 (n=1168), 2010 (n=1180), 2009 (n=1234)				
51%	49%	2012	Civilinės būklės aktų registravimas	2012	51%	49%	40%	60%	2011
62%	38%	2011		2011	41%	59%	41%	59%	2010
60%	40%	2010		2010	39%	61%	39%	61%	2009
60%	40%	2009		2009	53%	47%	41%	59%	2011
45%	55%	2012	Socialinių išmokų mokėjimas ir kt. soc. paramos teikimas	2012	53%	47%	49%	51%	2010
60%	40%	2011		2011	43%	57%	43%	57%	2009
50%	50%	2010		2010	52%	48%	37%	63%	2011
55%	45%	2009		2009	48%	52%	48%	52%	2010
46%	54%	2012	Kompensacijų skaičiavimas ir mokėjimas	2012	52%	48%	39%	61%	2009
60%	40%	2011		2011	44%	56%	37%	63%	2011
50%	50%	2010		2010	33%	67%	48%	52%	2010
53%	47%	2009		2009	40%	60%	39%	61%	2009
53%	47%	2012	Vaikų ir jaunimo teisių apsauga	2012	44%	56%	37%	63%	2009
66%	34%	2011		2011	42%	58%	40%	60%	2010
54%	46%	2010		2010	30%	70%	40%	60%	2010
57%	43%	2009		2009	39%	61%	37%	63%	2009
54%	46%	2012	Valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymas, soc. būstų suteikimas	2012	42%	58%	32%	68%	2009
69%	31%	2011		2011	43%	57%	30%	70%	2011
61%	39%	2010		2010	28%	72%	39%	61%	2010
61%	39%	2009		2009	32%	68%	32%	68%	2009
57%	43%	2012	Dokumentų pilietybei suteikti rengimas	2012	43%	57%	38%	62%	2010
71%	29%	2011		2011	38%	62%	38%	62%	2010
62%	38%	2010		2010	32%	68%	32%	68%	2009
64%	36%	2009		2009	47%	53%	47%	53%	2012
59%	41%	2012	Archyvinių dokumentų tvarkymas	2012	47%	53%	32%	68%	2011
65%	35%	2011		2011	42%	58%	42%	58%	2010
59%	41%	2010		2010	35%	65%	42%	58%	2010
62%	38%	2009		2009	44%	56%	35%	65%	2009
57%	43%	2012	Sanitarijos, higienos taisyklių tvirtinimas; jų laikymosi kontrolės organizavimas, švaros, tvarkos viešosiose vietose užtikrinimas	2012	44%	56%	30%	70%	2011
68%	32%	2011		2011	39%	61%	30%	70%	2011
62%	38%	2010		2010	32%	68%	39%	61%	2010
63%	37%	2009		2009	43%	57%	32%	68%	2009
57%	43%	2012	Valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo kontrolė	2012	43%	57%	27%	73%	2011
74%	26%	2011		2011	37%	63%	27%	73%	2011
61%	39%	2010		2010	29%	71%	37%	63%	2010
65%	35%	2009		2009	46%	54%	29%	71%	2009
54%	46%	2012	Vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendro lavinimo organizavimas	2012	46%	54%	37%	63%	2011
64%	36%	2011		2011	43%	57%	37%	63%	2011
56%	44%	2010		2010	36%	64%	43%	57%	2010
56%	44%	2009		2009	60%	40%	36%	64%	2009
40%	60%	2012	Pirminės asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra	2012	58%	42%	50%	50%	2011
45%	55%	2011		2011	53%	47%	50%	50%	2011
46%	54%	2010		2010	45%	55%	53%	47%	2010
48%	52%	2009		2009	43%	57%	45%	55%	2009
56%	44%	2012	Vaiko registracija	2012	43%	57%	34%	66%	2011
68%	32%	2011		2011	34%	66%	34%	66%	2011
		2010		2010					2010
		2009		2009					2009

Naudojimas savivaldybės internetu teikiamomis su asmens soc. situacija susijusiomis paslaugomis (per pastaruosius 12 mėn.)
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



2011 (n=2005), 2010 (n=2023), 2009 (n=2018), 2008 (n=2025)

Nežiūrint į tai, kad savivaldybės gyventojams internetu teikiamų su asmens socialine situacija susijusių paslaugų žinomumas yra sąlyginai aukštas, naudojimas šiomis paslaugomis yra itin žemas: su asmens socialine situacija susijusiomis e-paslaugomis patys per pastaruosius 12 mėnesių yra pasinaudoję 11% savivaldybių gyventojų, o dar 8% gyventojų teigia, jog nors viena iš šių paslaugų yra pasinaudoję jų šeimos nariai.

Dažniausiai iš šios e-paslaugų grupės yra naudojamos paslaugomis, susijusiomis su pirmine asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra (7% gyventojų per pastaruosius metus šia paslauga naudojosi patys, o 5% gyventojų nurodė, kad šia paslauga pasinaudojo jų šeimos nariai).

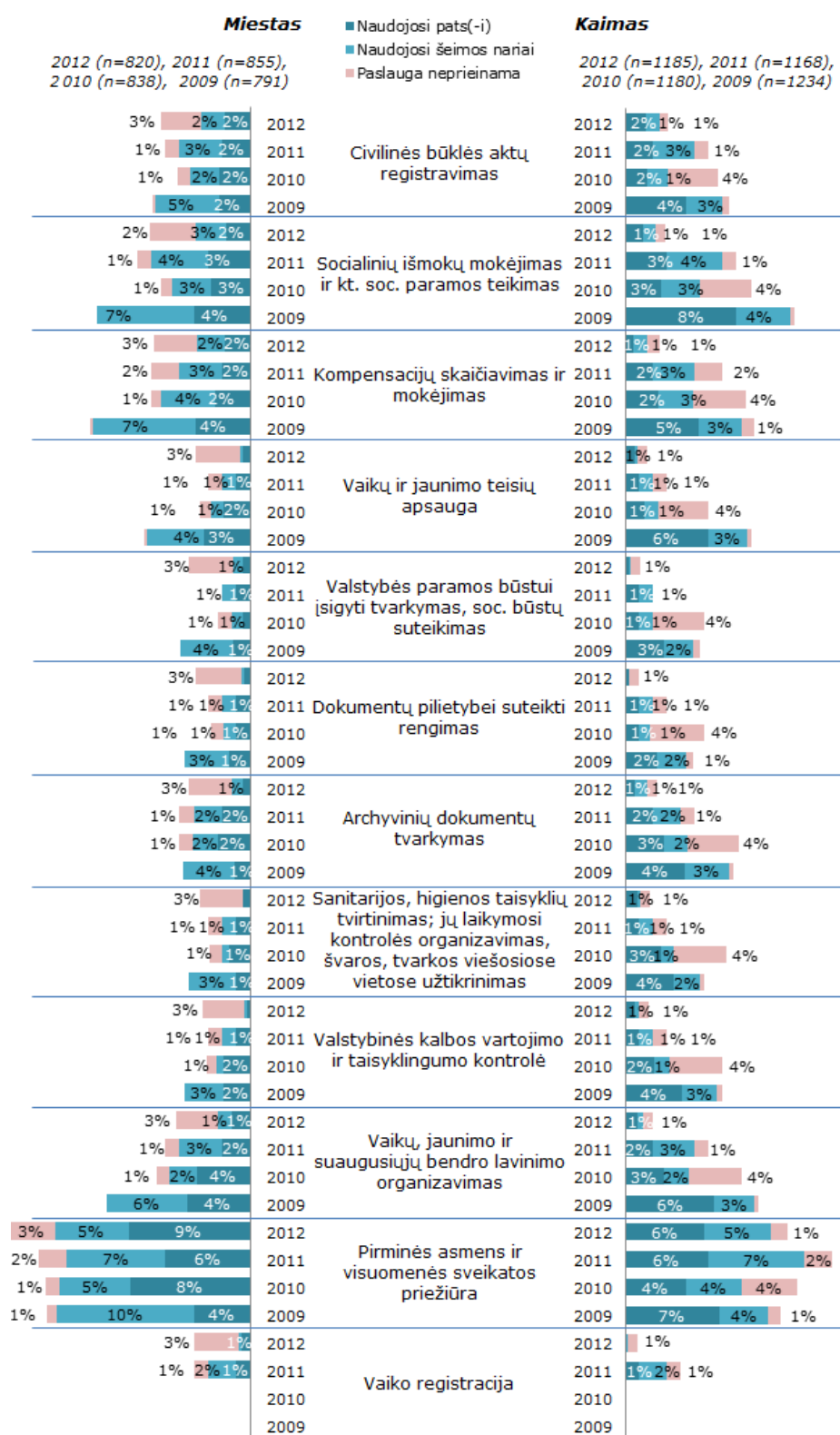
Likusiomis paslaugomis naudojami ne daugiau kaip 3% savivaldybių gyventojų. Rečiausiai interneto pagalba yra registruojami vaikai, rūpinamasi vaikų ir jaunimo teisių apsauga ar organizuojamas jų lavinimas, domimasi archyvine medžiaga ir pan.

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

Naudojimas savivaldybės internetu gyventojams teikiamomis su asmens socialine situacija susijusiomis paslaugomis per pastaruosius metus iš esmės nekito.

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

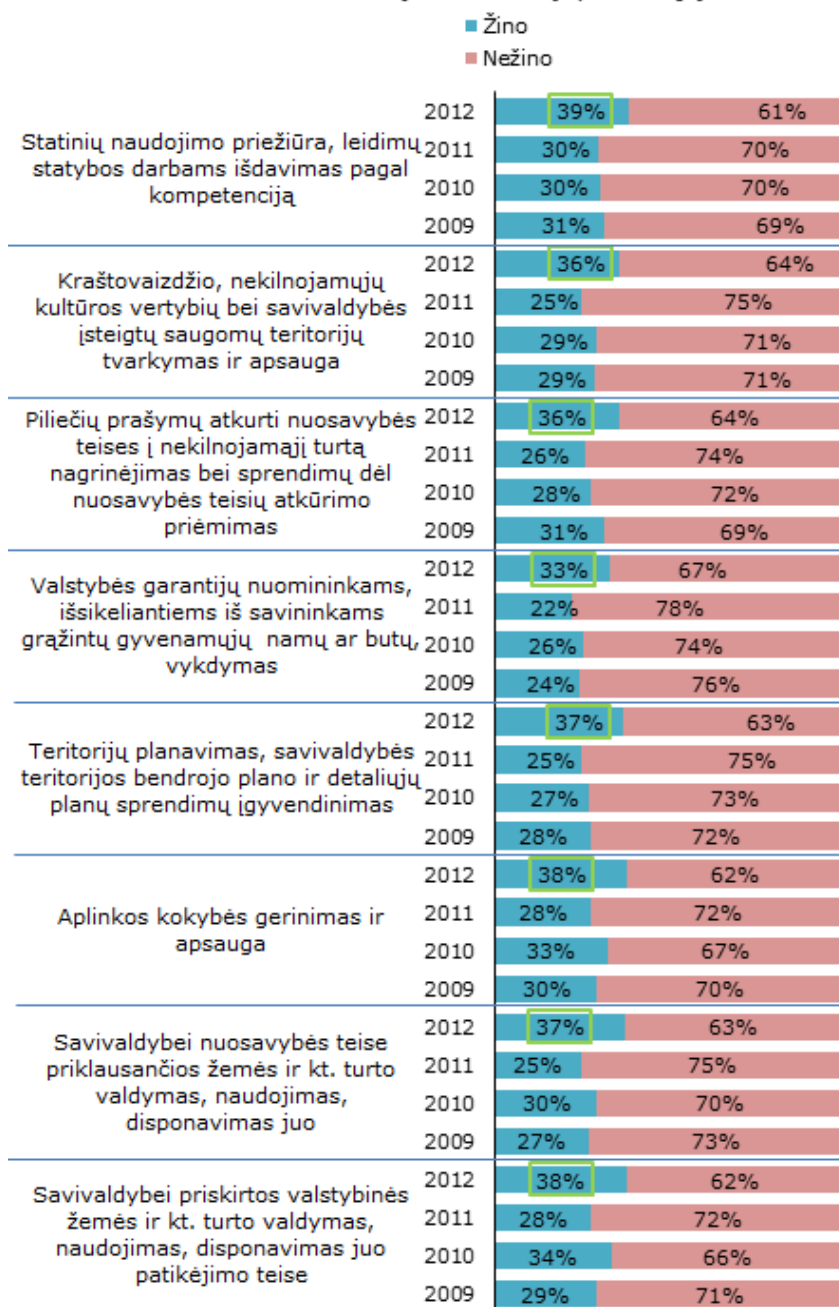
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



Mieste ir kaime gyventojų naudojimosi su asmens socialine informacija susijusiomis e-paslaugomis tendencijos taip pat nesiskiria.

10.2. E-paslaugos, susijusios su asmens turto/ nuosavybės tvarkymu

Su asmens turto/ nuosavybės tvarkymu, administravimu susijusių e-paslaugų žinomumas
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



* 2011 (n=2005), 2010 (n=2023), 2009 (n=2018), 2008 (n=2025)

savivaldybės teikiamų e-paslaugų žinomumas reikšmingai išaugo.

E-paslaugos, susijusios su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu, gyventojams žinomos rečiau nei su asmens socialine informacija susijusios e-paslaugos. 46% savivaldybių gyventojų žino bent apie vieną iš analizuojamų su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusių e-paslaugų ir net 29% gyventojų teigia žinantys apie visas analizuojamas su asmens ar nuosavybės turto tvarkymu susijusias paslaugas.

Apibendrintai galima teigti, kad visų su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusių e-paslaugų žinomumas yra panašus: apie jas, priklausomai nuo konkrečios paslaugos, žino nuo 33% iki 39% gyventojų.

Santykinai daugiau gyventojų (39%) žino apie statinių naudojimo priežiūros, leidimų statybos darbams išdavimo paslaugą; sąlyginai mažiau žinoma paslauga (33%) - valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams gražintų gyvenamųjų namų ar butų, vykdymo.

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

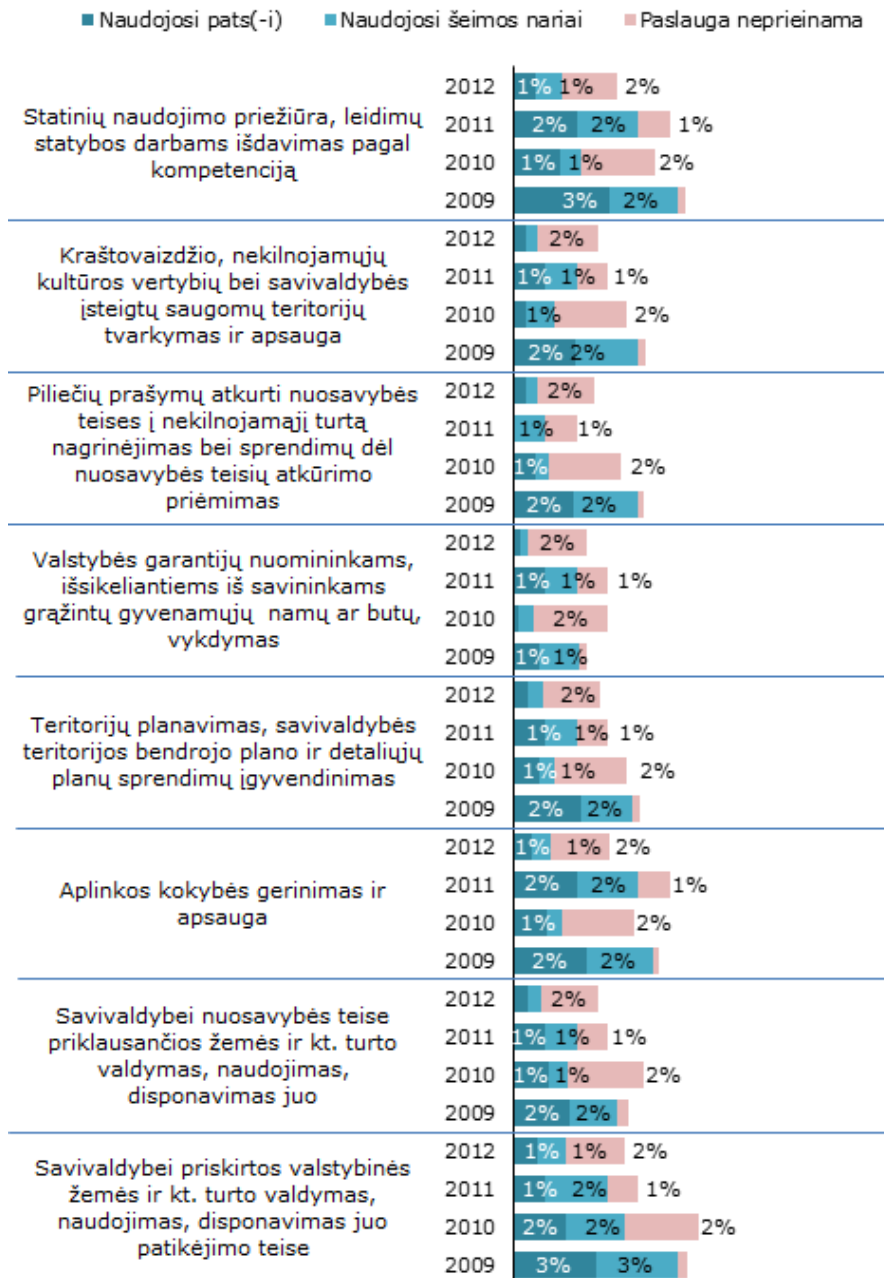
2011 metais visų su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusių

Su asmens turto/ nuosavybės tvarkymu, administravimu susijusių e-paslaugų žinomumas
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų

Miestas				Kaimas			
2012 (n=820), 2011 (n=855), 2010 (n=838), 2009 (n=791)				2012 (n=1185), 2011 (n=1168), 2010 (n=1180), 2009 (n=1234)			
				■ Žino ■ Nežino			
62%	38%	2012	Statinių naudojimo priežiūra, leidimų statybos darbams išdavimas pagal kompetenciją	39%	61%	2012	
71%	29%	2011		31%	69%	2011	
66%	34%	2010		28%	72%	2010	
67%	33%	2009		30%	70%	2009	
65%	35%	2012	Kraštovaizdžio, nekilnojamųjų kultūros vertybių bei savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymas ir apsauga	37%	63%	2012	
75%	25%	2011		26%	74%	2011	
68%	32%	2010		27%	73%	2010	
69%	31%	2009		27%	73%	2009	
64%	36%	2012	Piliečių prašymų atkurti nuosavybės teises į nekilnojamąjį turtą nagrinėjimas bei sprendimų dėl nuosavybės teisių atkūrimo priėmimas	36%	64%	2012	
74%	26%	2011		27%	73%	2011	
69%	31%	2010		25%	75%	2010	
65%	35%	2009		29%	71%	2009	
66%	34%	2012	Valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams gražintų gyvenamųjų namų ar butų, vykdymas	33%	67%	2012	
79%	21%	2011		23%	77%	2011	
71%	29%	2010		24%	76%	2010	
70%	30%	2009		21%	79%	2009	
65%	35%	2012	Teritorijų planavimas, savivaldybės teritorijos bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendimų įgyvendinimas	38%	62%	2012	
75%	25%	2011		26%	74%	2011	
69%	31%	2010		25%	75%	2010	
68%	32%	2009		24%	76%	2009	
62%	38%	2012	Aplinkos kokybės gerinimas ir apsauga	39%	61%	2012	
72%	28%	2011		28%	72%	2011	
65%	35%	2010		31%	69%	2010	
67%	33%	2009		27%	73%	2009	
63%	37%	2012	Savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kt. turto valdymas, naudojimas, disponavimas juo	38%	62%	2012	
76%	24%	2011		26%	74%	2011	
67%	33%	2010		27%	73%	2010	
68%	32%	2009		24%	76%	2009	
63%	37%	2012	Savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kt. turto valdymas, naudojimas, disponavimas juo patikėjimo teise	39%	61%	2012	
74%	26%	2011		28%	72%	2011	
65%	35%	2010		33%	67%	2010	
66%	34%	2009		26%	74%	2009	

- Su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusiomis e-paslaugomis naudojasi tik pavieniai gyventojai -

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



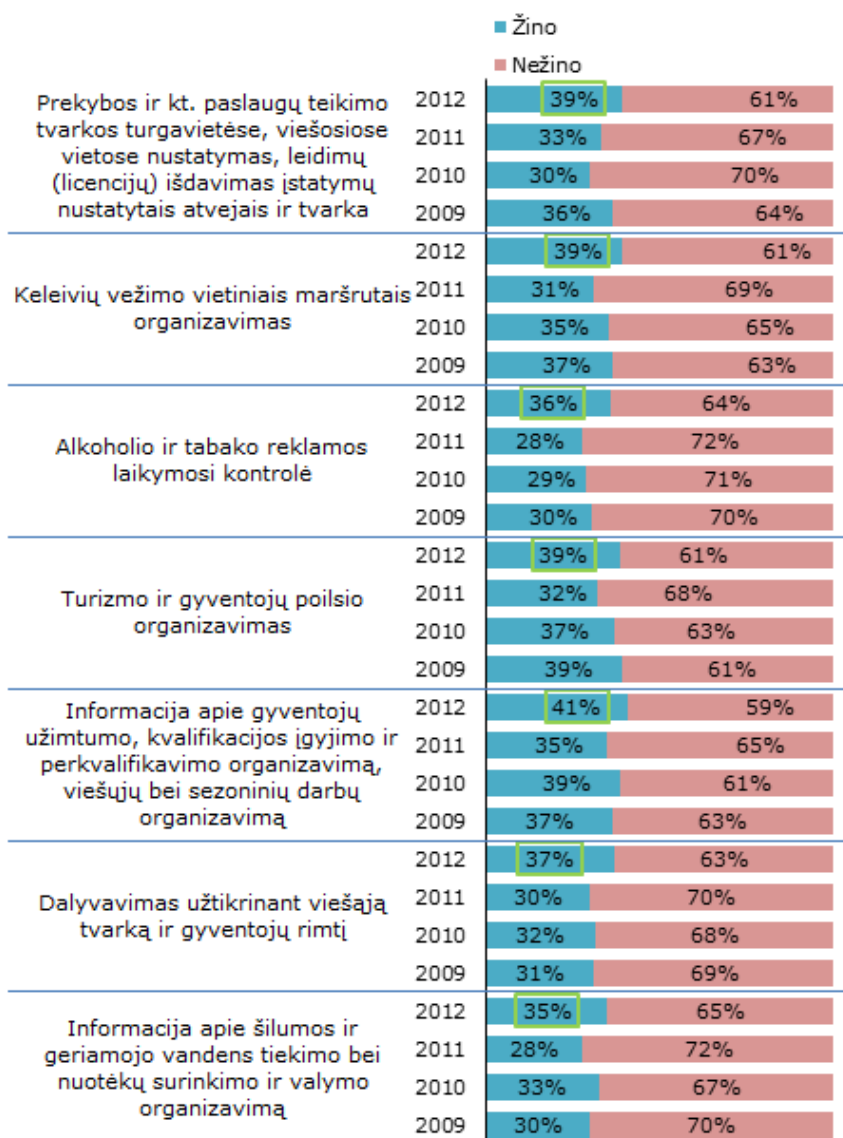
* 2011 (n=2005), 2010 (n=2023), 2009 (n=2018), 2008 (n=2025)

Pastaraisiais metais su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu susijusiomis paslaugomis pasinaudojo 2% savivaldybių gyventojų (naudojosi bent viena iš analizuojamų paslaugų). Dar 2% gyventojų teigė, jog šiomis paslaugomis naudojosi jų šeimos nariai.

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

10.3. E-paslaugos, susijusios su galimybe teikti tam tikras paslaugas

Su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams susijusių e-paslaugų žinomumas
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



* 2011 (n=2005), 2010 (n=2023), 2009 (n=2018), 2008 (n=2025)

Bent apie vieną e-paslaugą, susijusią su galimybe teikti tam tikras paslaugas, žino 48% savivaldybių gyventojų. Taigi, šių paslaugų žinomumas yra panašus kaip ir su socialine asmens informacija susijusių e-paslaugų, tačiau mažesnis nei su asmens turto tvarkymu susijusių e-paslaugų. 29% gyventojų teigia žinantys apie visas savivaldybės e-paslaugas, susijusias su galimybe teikti tam tikras paslaugas.

Visų analizuojamų paslaugų žinomumas yra panašus (svyruoja nuo 41% iki 35%). Sąlyginai kiek daugiau gyventojų (41%) žino apie galimybę gauti informaciją apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgyjimo ir perkvalifikavimo organizavimą, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimą; sąlyginai kiek mažiau gyventojų žino apie šilumos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotėkų surinkimo ir valymo organizavimą susijusios informacijos teikimą.

Apie savivaldybių e-paslaugas, susijusias su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams, dažniau žino internetu namuose, darbe ar viešojoje bibliotekoje besinaudojantys gyventojai, specialistai ir tarnautojai.

2011 metais visų su kitų paslaugų teikimu susijusių savivaldybės paslaugų žinomumas gerokai išaugo.

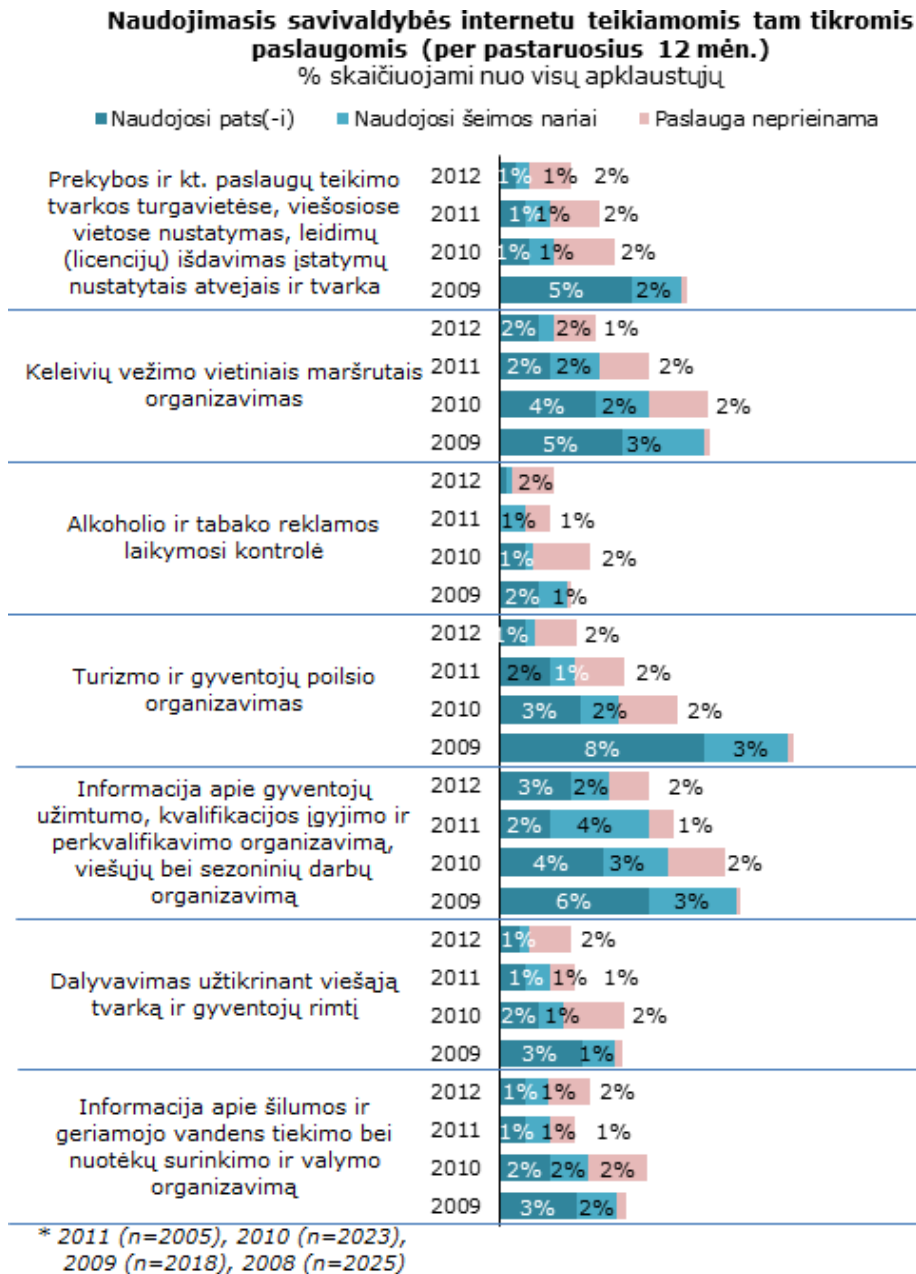
- E-paslaugų, susijusių su galimybe gyventojams teikti tam tikras paslaugas, žinomumas mieste ir kaime nesiskiria -

Su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams susijusių paslaugų žinomumas tarp miesto ir kaimo vietovėse gyvenančių gyventojų iš esmės nesiskiria. Taip pat verta atkreipti dėmesį į tai, kad visų analizuojamų paslaugų žinomumas 2011 metais išaugo tiek mieste, tiek kaime.

Su galimybe teikti tam tikras paslaugas gyventojams susijusių e-paslaugų žinomumas
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų

Miestas					Kaimas			
2012 (n=820), 2011 (n=855), 2010 (n=838), 2009 (n=791)					2012 (n=1185), 2011 (n=1168), 2010 (n=1180), 2009 (n=1234)			
				■ Žino ■ Nežino				
61%	39%	2012	Prekybos ir kt. paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse, viešosiose vietose nustatymas, leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka	2012	39%	61%		
65%	35%	2011		2011	31%	69%		
67%	33%	2010		2010	27%	73%		
65%	35%	2009		2009	38%	62%		
60%	40%	2012	Keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas	2012	39%	61%		
66%	34%	2011		2011	29%	71%		
60%	40%	2010		2010	32%	68%		
58%	42%	2009		2009	33%	67%		
63%	37%	2012	Alkoholio ir tabako reklamos laikymosi kontrolė	2012	35%	65%		
70%	30%	2011		2011	26%	74%		
69%	31%	2010		2010	28%	72%		
65%	35%	2009		2009	28%	72%		
60%	40%	2012	Turizmo ir gyventojų poilsio organizavimas	2012	38%	62%		
66%	34%	2011		2011	31%	69%		
59%	41%	2010		2010	34%	66%		
56%	44%	2009		2009	37%	63%		
59%	41%	2012	Informacija apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgyjimo ir perkvalifikavimo organizavimą, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimą	2012	41%	59%		
64%	36%	2011		2011	34%	66%		
58%	42%	2010		2010	36%	64%		
60%	40%	2009		2009	35%	65%		
63%	37%	2012	Dalyvavimas užtikrinant viešąją tvarką ir gyventojų rimtį	2012	37%	63%		
66%	34%	2011		2011	28%	72%		
65%	35%	2010		2010	29%	71%		
65%	35%	2009		2009	29%	71%		
62%	38%	2012	Informacija apie šilumos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotėkų surinkimo ir valymo organizavimą	2012	33%	67%		
71%	29%	2011		2011	28%	72%		
65%	35%	2010		2010	31%	69%		
65%	35%	2009		2009	26%	74%		

- Su galimybe gyventojams teikti tam tikras paslaugas susijusiomis e-paslaugomis naudojasi itin maža (pavienių) gyventojų dalis -



5% savivaldybių gyventojų per pastaruosius metus teigia pasinaudoję bent viena iš savivaldybės internetu teikiamų paslaugų. Dar 3% gyventojų teigė, jog minėtomis e-paslaugomis naudojosi kiti šeimos nariai.

Gyventojų naudojimasis su tam tikrų paslaugų internetu teikimu susijusiomis savivaldybės paslaugomis yra itin žemas. Patys šiomis paslaugomis teigia pasinaudoję ne daugiau kaip 3% gyventojų (informacijos apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo organizavimą, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimą teikimo atveju). Nei vienas gyventojas (arba jo šeimos narys) teigia nepasinaudojęs alkoholio ir tabako reklamos laikymosi kontrolės e-paslauga.

E-paslaugomis dažniau naudojasi internetą namuose arba darbe turintis asmenys arba juo besinaudojantieji viešojoje bibliotekoje, specialistai, tarnautojai, mokiniai ir studentai. Svarbu atkreipti dėmesį, jog bedarbiai dažniau nei kitos socialinės respondentų grupės internete ieško informacijos apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo

organizavimą, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimą.

Per metus įvykusių naudojimosi šiomis paslaugomis pokyčių analizei bei naudojimosi šiomis paslaugomis tendencijų nustatymui mieste ir kaime gyventojų imtys yra per mažos.

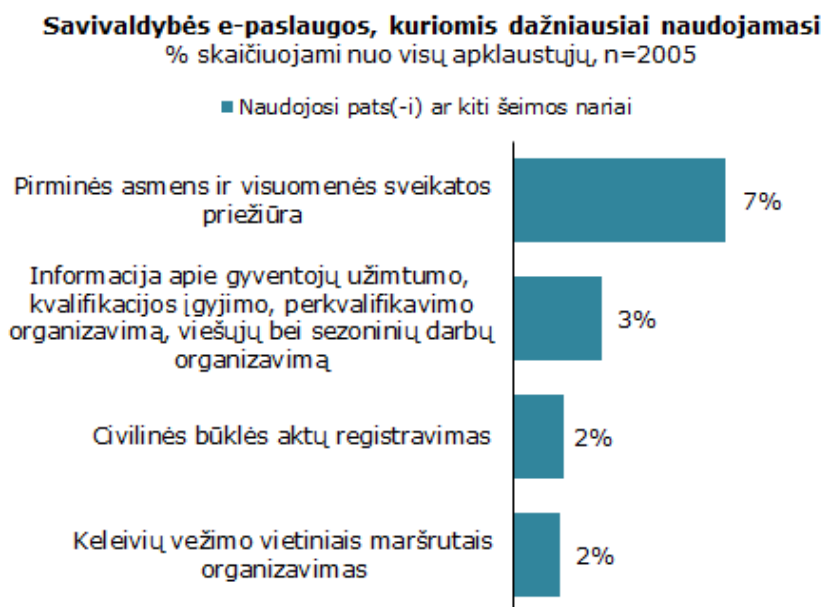
10.4. Geriausiai žinomos ir dažniausiai naudojamos e-paslaugos

Analizuojant visas savivaldybės teikiamas e-paslaugas, pastebėta, jog su asmens socialine informacija susijusios e-paslaugos žinomos geriausiai.

Iš visų savivaldybės internetu teikiamų paslaugų geriausiai žinoma apie e-paslaugas, susijusias su sveikatos priežiūra, socialinių išmokų mokėjimu ar kitokios socialinės paramos teikimu, kompensacijų skaičiavimu ir mokėjimu, civilinės būklės aktų registravimu, vaikų, jaunimo ir suaugusių bendro lavinimo organizavimu.

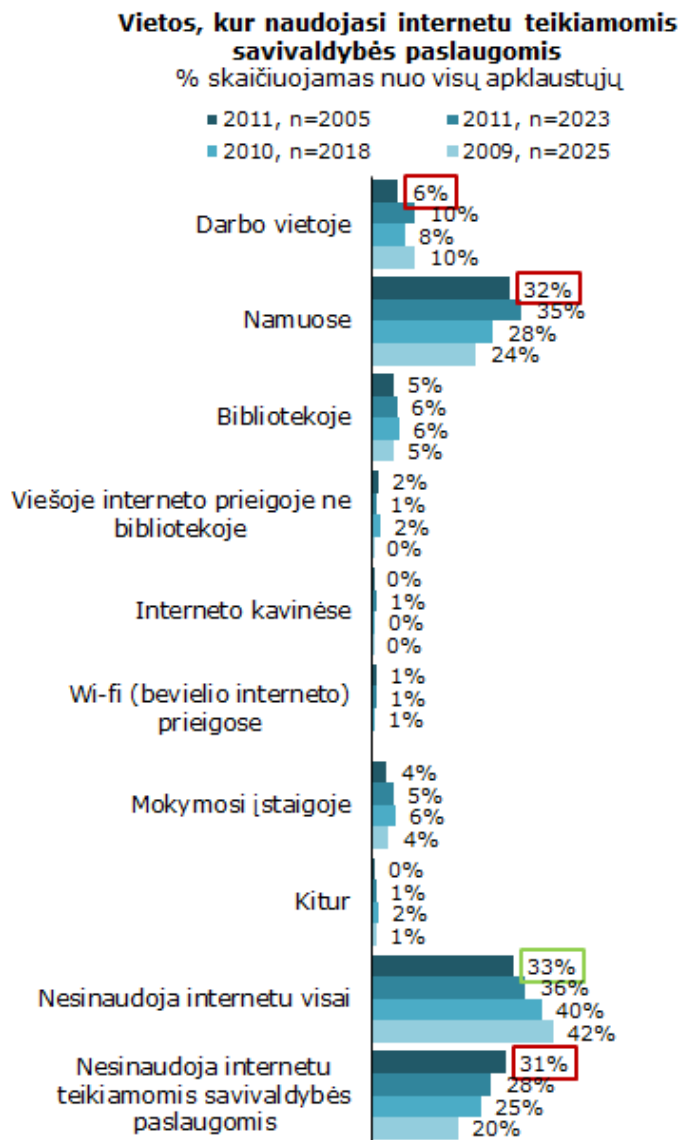


Kalbant apie gyventojų naudojamą savivaldybių teikiamomis e-paslaugomis, galima pastebėti, kad naudojimas visomis šiomis paslaugomis yra itin žemas. Paslauga, kuria gyventojai patys arba jų šeimos nariai naudojami dažniausiai, susijusi su pirminės asmens ir visuomenės sveikatos priežiūros paslaugomis (7% gyventojų nurodė šia paslauga naudojęsi patys arba ja naudojęsi jų šeimos nariai). 3% gyventojų (arba jų šeimos nariai) per pastaruosius metus naudojami informacijos apie gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgyjimo, perkvalifikavimo organizavimą, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimą, po 2% gyventojų – civilinės būklės aktų registravimo ir keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimo paslaugomis.



10.5. Naudojimosi e-paslaugomis vietos

- Kas antras internetu besinaudojantis gyventojas nesinaudoja nei viena savivaldybės teikiama e-paslauga -



Dažniausiai savivaldybių teikiamomis e-paslaugomis gyventojai naudojami namuose (32%). 6% gyventojų šiomis paslaugomis naudojami darbe, o 5% gyventojų šiomis paslaugomis naudojami bibliotekoje arba mokymo įstaigoje (4%). Visose kitose vietose savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis naudojami tik pavieniai gyventojai.

47% interneto vartotojų savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis nesinaudoja.

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

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

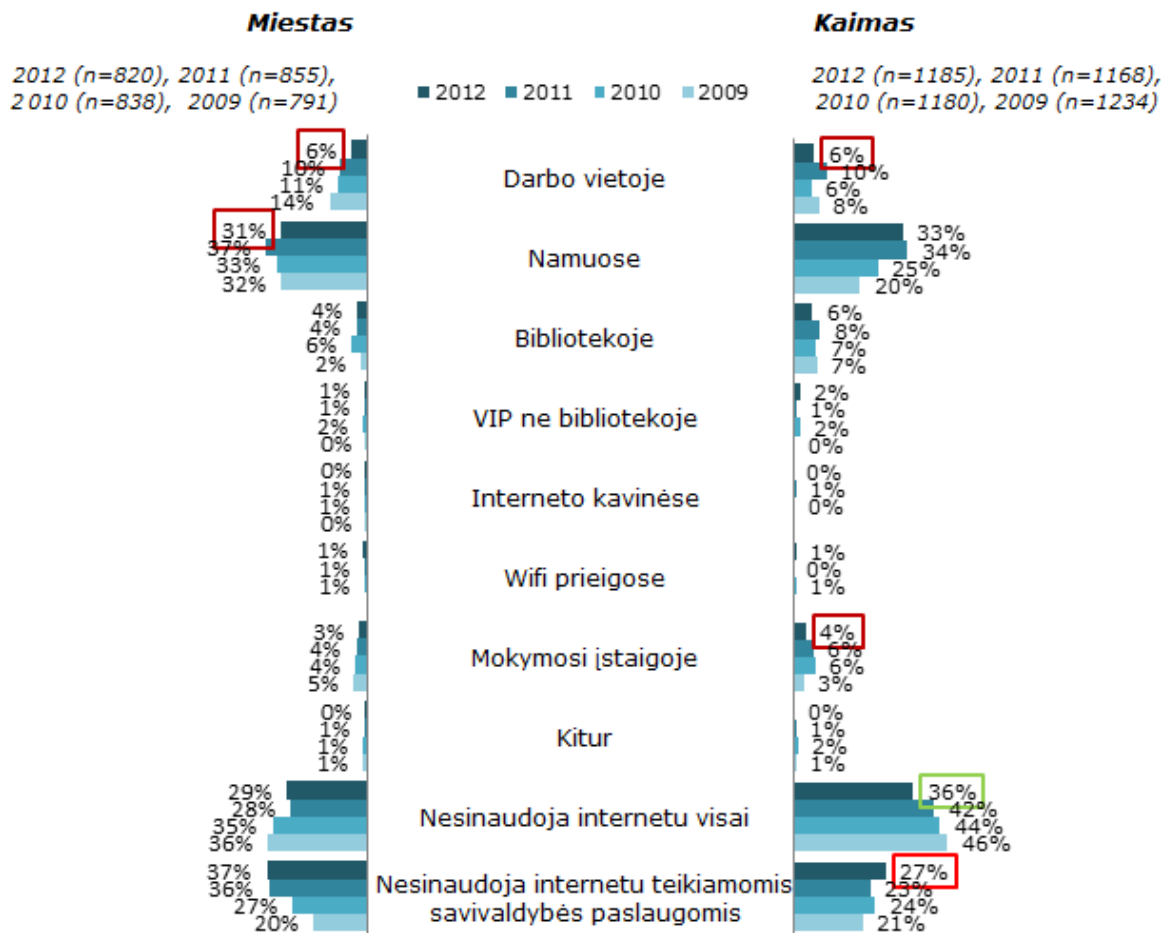
Palyginus su situacija 2010 metais, 2011 metais kiek mažiau gyventojų nurodė savivaldybės e-paslaugomis naudojęsi darbovietėse ar namuose.

- Tarp kaimo gyventojų daugiau yra nesinaudojančių internetu, tarp miesto – daugiau interneto vartotojų, nesinaudojančių e-paslaugomis -

Lyginant vietas, kuriose savivaldybių teikiamomis paslaugomis naudojami miesto ir kaimo gyventojai, pastebima, kad bendrosios naudojimosi internetu vietų tendencijos nesiskiria. Taip pat pastebima, kad kaimo gyventojai dažniau nei miestiečiai nurodo nesinaudojantys internetu apskritai, o tarp miesto gyventojų daugiau yra tokių, kurie naudojami internetu, tačiau nesinaudoja savivaldybių teikiamomis e-paslaugomis.

Vietos, kur naudojasi internetu teikiamomis savivaldybės paslaugomis

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



11. Išvados ir apibendrinimai

Naudojimas savivaldybės teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis

Savivaldybės teikiamų kultūros ir laisvalaikio paslaugų kontekste viešųjų bibliotekų paslaugomis naudojimas vidutiniškai dažnai. Dažniausiai gyventojai nurodo besilankantys kultūros ir laisvalaikio salėse, rečiausiai – muziejuose ir galerijose. Per pastaruosius metus bibliotekose nors kartą buvo apsilankę 46% gyventojų. Beveik kas antras besilankęs bibliotekose jose lankėsi pakankamai dažnai, t.y. ne rečiau kaip kartą per mėnesį. Apibendrinant savivaldybių gyventojų lankymosi viešosiose bibliotekose praktikas visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu pastebima, kad gyventojų dalies, besilankančios bibliotekose, pokyčiai nebuvo esminiai. Kaip ir nekito dažniau (nors kartą per mėnesį) bibliotekose besilankusių gyventojų dalis. Lankymasis viešosiose bibliotekose kiek labiau būdingas kaimų gyventojams, o miestiečių, besilankusių bibliotekose, dalis 2011 metais dar kiek sumažėjo.

Savivaldybės teikiamų paslaugų kokybės (pasitenkinimo) vertinimas labai priklauso nuo to, ar vertinantys pats yra naudoję konkrečią paslaugą. Stebima ryški tendencija, kuomet konkrečia paslauga pasinaudoję gyventojai jos teikimo kokybę vertina reikšmingai geriau nei tie, kurie apie konkrečios paslaugos teikimą yra tik girdėję.

Absoliuti dauguma savivaldybių teikiamomis kultūros ir laisvalaikio paslaugomis pasinaudojusių gyventojų šių paslaugų teikimu yra patenkinti. Tarp geriausių geriausiai vertinamas pasitenkinimas viešųjų bibliotekų teikiamomis paslaugomis: jomis patenkinti net 96% pastaraisiais metais bibliotekose besilankusių gyventojų.

Bendravimas su vietos savivaldybe

Į savivaldos institucijas vietos gyventojai dažniausiai kreipiasi dėl konkrečių problemų sprendimo. Didžioji dauguma tai daro asmeniškai apsilankydami savivaldos institucijose. Bendravimas su savivaldybe moderniomis technologijomis kelia sunkiai (tik 0,3% interesantų į savivaldybes kreipėsi elektroniniu paštu ar per interneto svetainę). Per pastaruosius metus į savivaldos institucijas teigia kreipęsis kas antras savivaldybių gyventojas. Kas trečias jų per metus yra kreipęsi 1-2 kartus, kas penktas – 3 ir daugiau kartų.

Naudojimas internetu

Internetu naudojasi 64% tirtų savivaldybių gyventojų. Kiek daugiau besinaudojančių internetu yra miestuose. Nors internetu besinaudojančių gyventojų dalis 2011 metais nekito, per visą Projekto įgyvendinimo laikotarpį ji kiek paaugo. Interneto sklaida Projekto įgyvendinimo metu labiau augo kaime.

Beveik visi besinaudojantieji internetu turi galimybę internetu naudotis namuose. Viešosiose bibliotekose internetu nors kartais pasinaudoja apie 10% gyventojų. Internetu bibliotekose labiau linkę naudotis kaimų gyventojai. Per pastaruosius 4 metus naudojimas internetu bibliotekose iš esmės nekito. Kiek didesnis naudojimosi suaktyvėjimas buvo stebimas antrais Projekto įgyvendinimo metais (2010m.), tačiau vėliau naudojimas internetu miestų bibliotekose kiek sumažėjo, o kaimų bibliotekose išliko nepakitęs iki dabar.

Pensininkai – socialinė grupė, iš visų kitų savivaldybių gyventojų grupių išsiskirianti itin retu naudojimu internetu (juo naudojasi tik 17% pensininkų). Ir tik 3% pensininkų internetu naudojasi viešosiose bibliotekose. Internetu namuose naudojasi tik kas trečias neįgalusis, o bibliotekose – tik 1%. Bedarbiai kiek išsiskiria tuo, kad galimybes naudotis internetu namuose turi panaši dalis bedarbių kaip ir kiti gyventojai, tačiau jie kiek aktyviau internetu naudojasi viešosiose bibliotekose (12%).

Interneto vartotojai tirtose savivaldybėse – aktyvūs interneto vartotojai. Net trys iš keturių vartotojų internetu naudojasi kasdien. Nors 2011 metais savivaldybių gyventojų, besinaudojančių internetu, dalis ir naudojimosi internetu aktyvumas nekito, tačiau nuo Projekto įgyvendinimo pradžios padidėjo tiek besinaudojančiųjų internetu skaičius, tiek tai darančių kasdien dalis. Aktyvių interneto vartotojų kiek daugiau yra miestuose.

Savivaldybių teikiamos e-paslaugos

Savivaldybių ar joms priklausančių įstaigų interneto svetainės yra retai lankomos gyventojų. Kiek dažniau, domėdamiesi „einamosiomis“ naujienomis, gyventojai apsilanko pačių savivaldybių interneto

svetainėse. Susidomėjimas šiomis svetainėmis per pastaruosius 4 metus kiek išaugo. Visos kitos savivaldybei priklausančių įstaigų svetainės yra lankomos gerokai rečiau. Per pastaruosius metus viešųjų bibliotekų interneto svetainėse lankėsi 8% gyventojų. Lankymasis bibliotekų svetainėse 2011 metais nekito. Dažniau jose lankosi jaunimas ir kaimų gyventojai.

Geriausiai žinomos bei dažniausiai naudojamosi su asmens socialine informacija susijusiomis e-paslaugomis. Su asmens turto ar nuosavybės tvarkymu ar galimybėmis teikti kitas paslaugas gyventojams susijusios savivaldybės teikiamos e-paslaugos yra mažiau žinomos. Naudojimasis visomis savivaldybės teikiamomis e-paslaugomis yra itin retas. Tik kiek daugiau gyventojų (7%) teigia internetu registravęsi į sveikatos priežiūros įstaigas.