

## **Elektroninės valdžios rodikliai**

IVPK  
2007 m., birželis



# Turinys

<b>Tyrimo atlikėjai.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Tyrimo metodologija.....</b>	<b>7</b>
1.1 Apklauso metodas.....	7
1.2 Atranka.....	7
1.3 Apklauso atlikimas.....	8
1.4 Kokybės kontrolė.....	8
1.5 Duomenų analizė.....	8
1.6 Statistinė duomenų paklaida.....	9
<b>2. Socialinės-demografinės apklaustųjų charakteristikos.....</b>	<b>10</b>
<b>Santrauka.....</b>	<b>11</b>
<b>3. Tyrimo rezultatai.....</b>	<b>12</b>
3.1 Naudojimas viešojo sektoriaus institucijų elektroninėmis paslaugomis.....	12
3.1.1 Naudojimas internetu.....	12
3.1.2 Lankymasis viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse.....	18
3.1.3 Lankymosi ir nesilankymo viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastys.....	21
3.1.4 Naudojimas viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, jų aktualumas.....	34
<b>A Klausimynas.....</b>	<b>51</b>



# Tyrimo atlikėjai

Tyrimo vadovas: Edita Lazdauskytė

Ataskaitą rengė: Edita Lazdauskytė

Interviuotojų vadovė: Jovita Ražanskienė

Duomenų suvedimo vadovė: Edita Zviedrienė

Dėl visų su tyrimu susijusių klausimų prašome kreiptis:

Edita Lazdauskytė,

TNS gallup, Raugyklos g. 15, 01140 Vilnius, Lietuva

tel. (5) 210 6649, fax. (5) 210 6601, e-mail: [edita.lazdauskyte@tns-gallup.lt](mailto:edita.lazdauskyte@tns-gallup.lt)



# 1. Tyrimo metodologija

## 1.1 Apklauso metodas

Tyrimas atliktas Omnibuso metodu.

Apklausa buvo vykdoma tiesioginio interviu metodu respondento namuose.

## 1.2 Atranka

Apklausa reprezentuoja visos Lietuvos 15-74 metų amžiaus gyventojus.

Atrankos dydis: 1000 respondentų.

Respondentai tyrimui atrinkti, naudojant daugiapakopę atsitiktinę atranką. Pirmame etape atliekamas geografinis atrankos paskirstymas. Geografiškai atranka savo proporcijomis atitinka bendras gyventojų proporcijas atskiruose regionuose. Naudojami LR Statistikos departamento naujausi duomenys.

Antrame etape iš LR Statistikos departamento Gyventojų registro duomenų bazės atsitiktiniu būdu atrenkami pirminiai atrankos punktai, t.y. adresai, nuo kurių pradedamas atrankos maršrutas. Iš viso buvo panaudotas 131 pradinis atrankos punktas.

Toliau atrenkami namų ūkiai, dalyvausiantys tyime. Ši atranka atliekama, naudojant maršrutinės atrankos metodą. Pradedant nuo pradinio atrankos punkto, aplankomas kas 10 miesto (arba kas 5 kaimo vietovėse) butas.

Tolesniame etape, naudojantis "jauniausio vyro" taisykle (jei apklausos metu šeimoje yra vyrų, tai apklausiamas jauniausias iš esančių namuose, jei vyrų namuose nėra, apklausiama jauniausia moteris), atrenkamas konkretus respondentas, kurio prašoma dalyvauti apklausoje.

### 1.3 Apklausa atlikimas

Apklausa buvo vykdoma 2007 m. gegužės 21 d. – birželio 15 d.

Apklausa atliko 61 interviuotojas.

Apklausa rezultatai:

Iš viso applankyta namų ūkių:	2757
Apsilankymo metu nebuvo nė vieno 15 – 74 m. asmens:	325
Nerasta namuose:	270
Namų ūkiai atsisakė dalyvauti apklausoje:	818
Atrinktas asmuo atsisakė dalyvauti apklausoje:	97
Neatitiko atrankos kriterijų:	226
Apklausta respondentų:	1021

### 1.4 Kokybės kontrolė

Interviuotojų skyrius patikrino 10% interviuotojų darbo telefonu.

Duomenų įvedimo skyrius patikrino interviuotojų darbo logiką ir teisingumą.

Duomenų analizės skyrius patikrino 10% anketų suvedimo kokybę.

### 1.5 Duomenų analizė

Duomenų analizė buvo atliekama naudojant SPSS/PC programinę įrangą.

Ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai ir pasiskirstymai pagal socialines demografines charakteristikas.

Duomenys buvo svėrti taip, kad apklaustoji visuma tiksliai atitiktų visos Lietuvos gyventojų proporcijas pagal lytį, amžių, tautybę, išsimokslinimą bei gyvenamąją vietą.



## 1.6 Statistinė duomenų paklaida

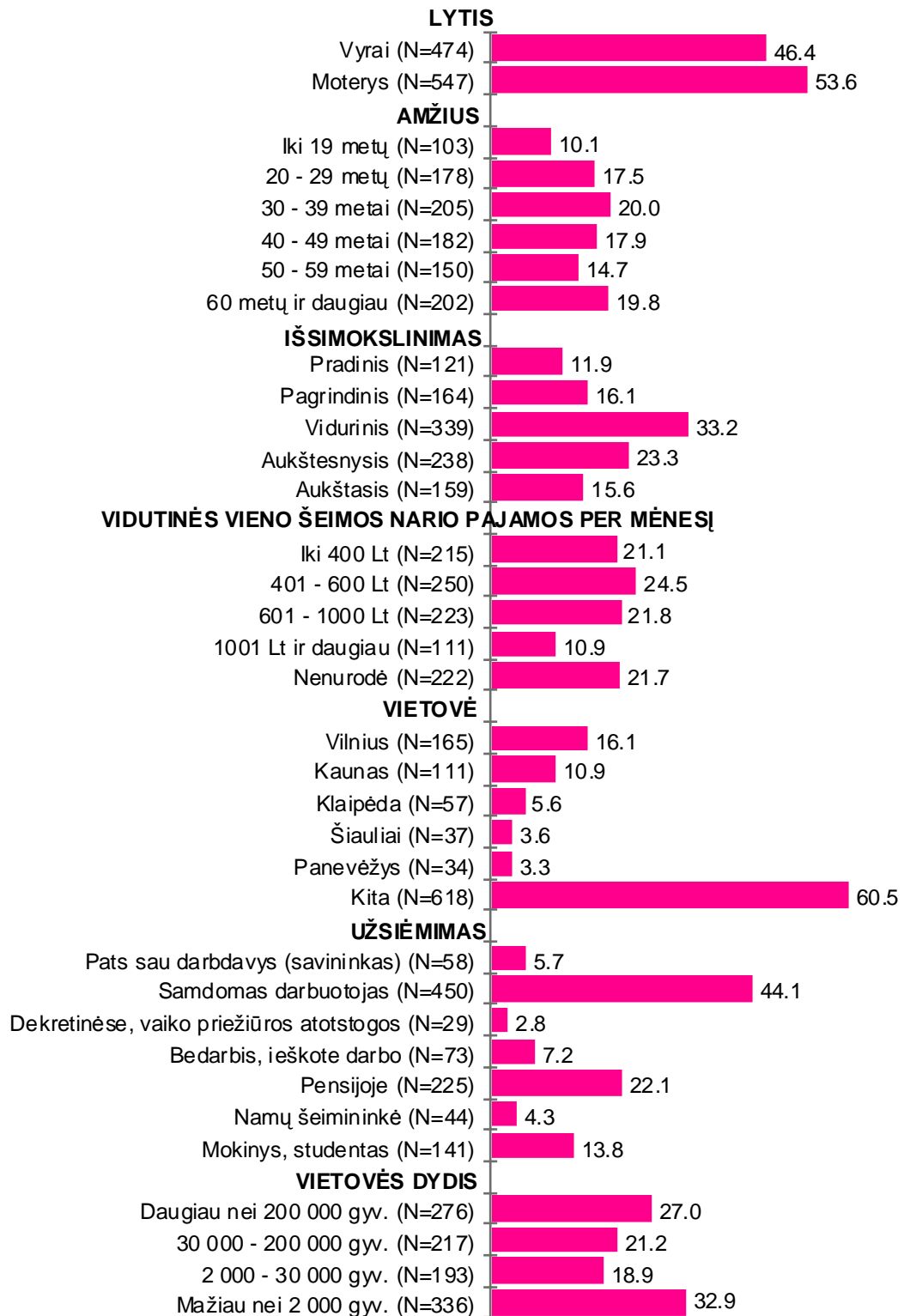
Vertinant rezultatus, būtina kreipti dėmesį į statistinę paklaidą. Ji atsiranda dėl to, kad yra daroma respondentų atranka, o ne vykdoma išsistinė apklausa. Ši paklaida yra apskaičiuojama matematiškai.

Tolesnėje lentelėje yra pateikiamos paklaidos, esant įvairiam respondentų skaičiui bei atsakymų pasiskirstymui.

Atrankos dydis	Atsakymų pasiskirstymas									
	50	45/55	40/60	35/65	30/70	25/75	20/80	15/85	10/90	5/95
10	31	30.8	30.4	29.6	28.4	26.8	24.8	22.1	18.6	13.5
30	17.9	17.8	17.5	17.1	16.4	15.5	14.3	12.8	10.7	7.8
50	13.9	13.8	13.6	13.2	12.7	12	11.1	9.9	8.3	6
75	11.3	11.3	11.1	10.8	10.4	9.8	9.1	8.1	6.8	4.9
100	9.8	9.8	9.6	9.3	9	8.5	7.8	7	5.9	4.3
150	8	8	7.8	7.6	7.3	6.9	6.4	5.7	4.8	3.5
200	6.9	6.9	6.8	6.6	6.4	6	5.5	4.9	4.2	3
300	5.7	5.6	5.5	5.4	5.2	4.9	4.5	4	3.4	2.5
400	4.9	4.9	4.8	4.7	4.5	4.2	3.9	3.5	2.9	2.1
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

Pavyzdys: Tarkime, kad 1000 respondentų atsakė į klausimą, ar naudojami internetu. Tarkime, kad 79% jų pasakė, kad internetu nesinaudoja. Tai reiškia, kad su 95% tikimybe galima teigti, jog tikroji reikšmė yra intervale  $79\% \pm 2.5\%$ .

## 2. Socialinės-demografinės apklaustųjų charakteristikos



# Santrauka

Internetu naudojami beveik pusė (45%) Lietuvos gyventojų.

Naudojantis internetu daugiausiai susiduriama su tokiomis problemomis kaip kompiuterių virusai (su jais susiduria 55% internetu besinaudojančiųjų) ir nepageidaujami laiškai (su jais susiduria 42% internetu besinaudojančiųjų). Šiek tiek daugiau nei trečdalis (36%) gyventojų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nors kartą naudojami internetu, teigė, jog niekada nėra susidūrę su saugumo problemomis.

Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi 20% Lietuvos gyventojų. Analizuojant atsakymus tų žmonių, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nors kartą naudojami internetu, gaunama, kad viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse lankėsi 44% internetu besinaudojančiųjų.

Didžiausia dalis (68%) žmonių, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, nurodė, kad čia jie lankėsi siekdami surasti bendrą informaciją apie instituciją, jos veiklos sritis. Dar apie trečdalis Lietuvos gyventojų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, tai darė siekdami surasti informaciją apie institucijos teikiamas viešąsias paslaugas, jų gavimo tvarką (37%) arba surasti dominančią teisinę, administracinę informaciją (36%).

Svarbiausia priežastis, kodėl žmonės nesilankė viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, yra "Manęs apskritai nedomina viešojo sektoriaus institucijų informacija ir paslaugos" (šią priežastį nurodė 52% žmonių, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nesilankė viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse).

Daugiausiai žmonių naudojami tomis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, kurios yra susijusios su pajamų mokesčiu (44% žmonių, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse) ir darbo paieška (27% žmonių, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse).

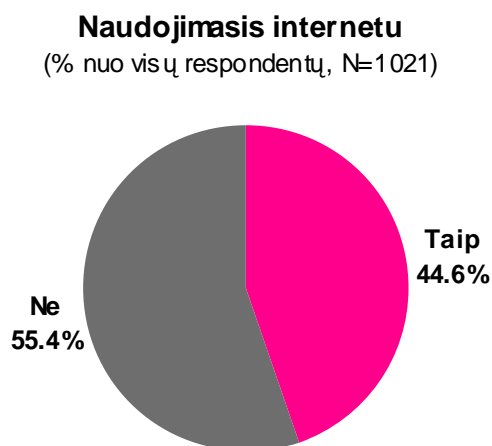
Daugiausiai žmonių, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, nurodė, kad aktualiausias, reikalingiausias jiems yra paslaugos, susijusios su pajamų mokesčiu (40% žmonių, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse), su darbo paieška (32% žmonių, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse) ir su sveikatos apsauga (24% žmonių, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse).

## 3. Tyrimo rezultatai

### 3.1 Naudojimasis viešojo sektoriaus institucijų elektroninėmis paslaugomis

#### 3.1.1 Naudojimasis internetu

Visų pirma žmonių buvo klausiama, ar per pastaruosius 6 mėnesius jie nors kartą naudojosi internetu. Beveik pusė (45%) žmonių nurodė, kad jie yra nors kartą per 6 mėnesius naudojęsi internetu. Tačiau šiek tiek daugiau nei pusė (55%) Lietuvos gyventojų teigė, jog internetu per pastaruosius 6 mėnesius nesinaudojo.



Internetu daugiau naudojasi 15 – 39 metų amžiaus gyventojai (15 – 19 metų amžiaus 94%; 20 – 29 metų amžiaus 74% ir 30 – 39 metų amžiaus 54%). Internetu taip pat daugiau naudojasi gyventojai, turintys aukštąjį išsimokslinimą (69%), samdomi darbuotojai (52%), mokiniai, studentai (95%). Internetu daugiau naudojasi gyventojai, kurių pajamos vienam šeimos nariui viršija 1000 litų (75%), bei didesnių miestų gyventojai (60% Vilniaus ir Kauno gyventojų bei 53% gyventojų iš miestų, kurių gyventojų skaičius siekia 30 – 200 tūkstančių).

Lentelėje pateikiamas atsakymų į klausimą “Ar per pastaruosius 6 mėnesius Jūs nors kartą naudojotės internetu?” pasiskirstymas pagal respondentų socialines-demografines charakteristikas. Rausvai pažymėti statistškai reikšmingi skirtumai, didesni už vidurkj, o pilka spalva – mažesni.

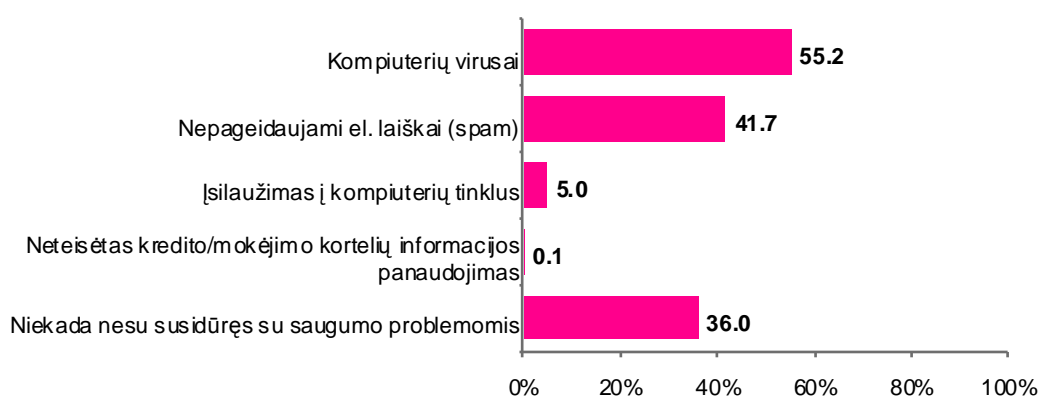
		Naudojasi	Nesinaudoja
Visi apklaustieji:		44.6%	55.4%
Lytis	Vyras	44.4%	55.6%
	Moteris	44.8%	55.2%
Amžius	15–19	94.0%	6.0%
	20–29	73.9%	26.1%
	30–39	54.0%	46.0%
	40–49	43.0%	57.0%
	50–59	19.0%	81.0%
	60–74	4.5%	95.5%
Išsilavinimas	Pradinis	31.7%	68.3%
	Pagrindinis	37.6%	62.4%
	Vidurinis	41.9%	58.1%
	Aukštesnysis	43.4%	56.6%
	Aukštasis	69.2%	30.8%
Užsiėmimas	Pats sau darbdavys	50.7%	49.3%
	Samdomas darbuotojas	52.3%	47.7%
	Dekretinėse, vaiko priežiūros atostogose	52.8%	47.2%
	Bedarbis, ieško darbo	24.3%	75.7%
	Pensijoje	3.0%	97.0%
	Namų šeimininkė	39.6%	60.4%
	Mokinys, studentas	94.6%	5.4%
Pajamos vienam šeimos nariui	Iki 400 litų	28.4%	71.6%
	401– 600 litų	25.7%	74.3%
	601 – 1000 litų	48.2%	51.8%
	1001 ir daugiau litų	75.4%	24.6%
	Nenurodė	62.7%	37.3%
Gyvenamoji vietovė	Vilnius	61.7%	38.3%
	Kaunas	56.7%	43.3%
	Klaipėda	61.8%	38.2%
	Šiauliai	62.4%	37.6%
	Panevėžys	44.2%	55.8%
	Kiti miestai	35.2%	64.8%
Vietovės dydis	Virš 200 tūkst. gyv.	59.7%	40.3%
	30–200 tūkst. gyv.	53.1%	46.9%
	2–30 tūkst. gyv.	39.8%	60.2%
	Iki 2000 gyv.	29.5%	70.5%

Žmonių, kurie nurodė, kad naudojami internetu, buvo klausiama, ar naudojantis internetu jiems teko susidurti su įvairiomis problemomis.

Daugiau nei pusė (55%) apklaustųjų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nors kartą naudojami internetu, nurodė, kad jiems yra tekę susidurti su kompiuterių virusais. Kita dažna problema – nepageidaujami laiškai (spam) – su jais susiduria 42% apklaustųjų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nors kartą naudojami internetu. Šiek tiek daugiau nei trečdalis (36%) internetu besinaudojančiųjų nurodė, kad niekada nėra susidūrę su saugumo problemomis.

### Problemos, su kuriomis susiduriama naudojantis internetu

(% nuo respondentų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nors kartą naudojami internetu, N=456)



Su tokia naudojimosi internetu problema kaip kompiuterių virusai daugiau susiduria mokiniai ir studentai (70%), žmonės, kurių pajamos vienam šeimos nariui siekia 601 – 1000 litų (65%) ir Vilniaus gyventojai (68%). Su nepageidaujamaisiais laiškais daugiau susiduria 20 – 29 metų amžiaus žmonės (53%), asmenys, turintys aukštąjį išsimokslinimą (54%), gyventojai, kurių pajamos vienam šeimos nariui siekia 1000 ir daugiau litų (67%), bei gyvenantieji Vilniuje (69%). Svarbu prisiminti, kad čia pateikiami atsakymų pasiskirstymai yra ne visų apklaustųjų, o tik tų, kurie nurodė, kad per pastaruosius 6 mėnesius bent kartą naudojami internetu.

Lentelėse pateikiami atsakymų į klausimą “Ar naudojantis internetu Jums teko susidurti su šiomis problemomis?” pasiskirstymai pagal respondentų socialines-demografines charakteristikas. Rausvai pažymėti statistškai reikšmingi skirtumai, didesni už vidurkį, o pilka spalva – mažesni. (Procentai skaičiuojami nuo respondentų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius bent kartą naudojo internetu (kiekvienos grupės N nurodytas po lentelę))

**Pagal lytį:**

	Vyrai	Moterys
Kompiuterių virusai	59.2%	51.8%
Nepageidajami el. laiškai (spam)	43.2%	40.3%
Įsilaužimas į kompiuterių tinklus	8.1%	2.3%
Neteisėtas kredito, mokėjimo kortelių informacijos panaudojimas		0.2%
Niekada nesu susidūręs su saugumo problemomis	34.4%	37.5%

Vyrai, N=211, moterys, N=245

**Pagal amžių:**

	15-19 metų	20-29 metai	30-39 metai	40-49 metai	50-59 metai	60-74 metai
Kompiuterių virusai	63.2%	56.5%	52.2%	56.7%	41.3%	19.1%
Nepageidajami el. laiškai (spam)	35.2%	53.4%	33.6%	41.7%	50.4%	10.9%
Įsilaužimas į kompiuterių tinklus	6.8%	2.9%	5.1%	7.2%	2.9%	
Neteisėtas kredito, mokėjimo kortelių informacijos panaudojimas	0.6%					
Niekada nesu susidūręs su saugumo problemomis	29.7%	34.7%	37.2%	38.2%	38.9%	80.9%

15 – 19 metų, N=97; 20 – 29 metų, N=132; 30 – 39 metų, N=110; 40 – 49 metų, N=78; 50 – 59 metų, N=29; 60 – 74 metų, N=9

**Pagal išsimokslinimą:**

	Pradinis	Pagrindinis	Vidurinis	Aukštesnysis	Aukštasis
Kompiuterių virusai	61.6%	46.8%	58.3%	51.8%	57.0%
Nepageidajami el. laiškai (spam)	29.1%	29.9%	41.7%	39.7%	54.4%
Įsilaužimas į kompiuterių tinklus	5.6%	8.1%	4.9%	3.8%	4.2%
Neteisėtas kredito, mokėjimo kortelių informacijos panaudojimas		0.9%			
Niekada nesu susidūręs su saugumo problemomis	31.4%	47.0%	38.4%	34.9%	29.5%

Pradinis, N=38; pagrindinis, N=62; vidurinis, N=142; aukštesnysis, N=103; aukštasis, N=110

**Pagal užsiėmimą:**

	Pats sau darbdavys	Samdomas darbuotojas	Vaiko priežiūros atostogos	Bedarbis, ieško darbo	Pensininkas	Namų šeimininkė	Mokinys, studentas
Kompiuterių virusai	32.0%	56.1%	28.5%	20.3%	27.9%	37.6%	70.1%
Nepageidaujami el. laiškai (spam)	38.4%	45.2%	23.9%	29.3%	27.9%		46.1%
Įsilaužimas į kompiuterių tinklus	11.8%	4.3%		4.2%			6.3%
Neteisėtas kredito, mokėjimo kortelių informacijos panaudojimas							0.4%
Niekada nesu susidūręs su saugumo problemomis	40.5%	34.4%	63.7%	70.7%	72.1%	62.4%	24.7%

Pats sau darbdavys, N=29; samdomas darbuotojas, N=235; vaiko priežiūros atostogose, N=15; bedarbis, ieško darbo, N=18; pensininkas, N=7; namų šeimininkė, N=18; mokinys, studentas, N=133

**Pagal pajamas v vienam šeimos nariui:**

	Iki 400 litų	401 – 600 litų	601 – 1000 litų	1001 ir daugiau litų	Nenurodė
Kompiuterių virusai	41.5%	50.4%	64.5%	58.7%	54.2%
Nepageidaujami el. laiškai (spam)	19.1%	12.5%	43.9%	66.7%	48.3%
Įsilaužimas į kompiuterių tinklus	1.5%	10.7%	3.4%	3.3%	6.1%
Neteisėtas kredito, mokėjimo kortelių informacijos panaudojimas					0.4%
Niekada nesu susidūręs su saugumo problemomis	56.8%	45.9%	29.3%	25.4%	33.9%

Iki 400 litų, N=61; 401 – 600 litų, N=64; 601 – 1000 litų, N=107; 1001 ir daugiau litų, N=84; nenurodė, N=139



## Pagal vietovę:

	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Kiti miestai
Kompiuterių virusai	67.7%	56.9%	23.1%	75.7%	95.9%	49.2%
Nepageidajami el. laiškai (spam)	68.5%	47.0%	24.9%	58.3%	48.4%	28.2%
Įsilaužimas į kompiuterių tinklus	1.7%	9.7%	2.1%	10.6%	7.1%	4.9%
Neteisėtas kredito, mokėjimo kortelių informacijos panaudojimas						0.3%
Niekada nesu susidūręs su saugumo problemomis	18.8%	26.8%	66.3%	22.1%		45.7%

Vilnius, N=102; Kaunas, N=63; Klaipėda, N=35; Šiauliai, N=23; Panevėžys, N=15; kiti miestai, N=218

## Pagal gyvenamosios vietovės dydį:

	Virš 200 tūkst. gyv.	30-200 tūkst. gyv.	2-30 tūkst. gyv.	Iki 2000 gyv.
Kompiuterių virusai	63.6%	52.4%	62.7%	38.8%
Nepageidajami el. laiškai (spam)	60.2%	35.8%	40.4%	18.6%
Įsilaužimas į kompiuterių tinklus	4.8%	5.4%	9.4%	1.3%
Neteisėtas kredito, mokėjimo kortelių informacijos panaudojimas			0.8%	
Niekada nesu susidūręs su saugumo problemomis	21.9%	41.3%	33.6%	55.3%

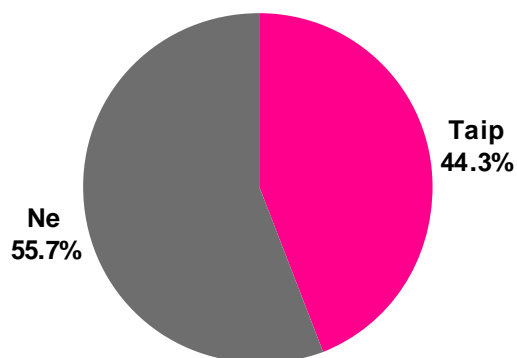
Virš 200 tūkst. gyventojų, N=165; 30 – 200 tūkst. gyventojų, N=115; 2 – 30 tūkst. gyventojų, N=77; iki 2000 gyventojų, N=99

### 3.1.2 Lankymasis viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse

Daugiau nei pusė (56%) žmonių, kurie nors kartą naudojami internetu per pastaruosius 6 mėnesius, nesilankė viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse. Kita dalis (44%) teigė, jog jie lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse.

#### Lankymasis viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse

(% nuo respondentų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nors kartą naudojami internetu, N=456)



Iš žmonių, kurie naudojami internetu, daugiau viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse lankėsi moterys (49%), 20 – 29 metų amžiaus gyventojai (52%), aukštąjį išsimokslinimą turintys gyventojai (71%), asmenys, kurių pajamos vienam šeimos nariui siekia daugiau nei 1000 litų (60%), bei Vilniaus gyventojai (59%).

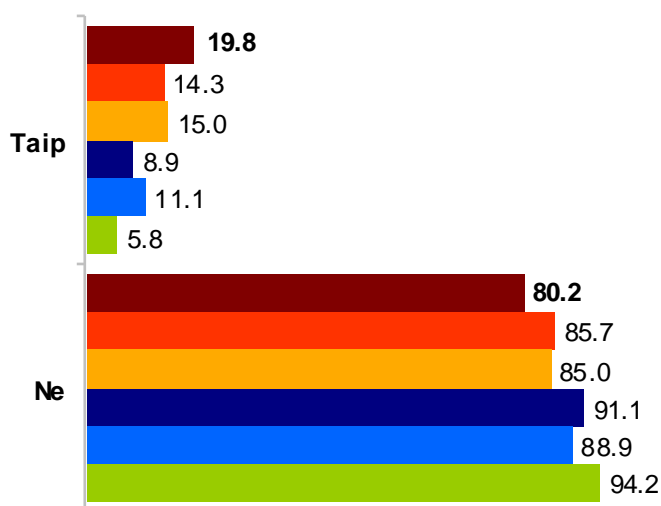
Lentelėje pateikiamas atsakymų į klausimą “Ar per pastaruosius 6 mėnesius Jūs lankėtės viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse?” pasiskirstymas pagal respondentų socialines-demografines charakteristikas. Rausvai pažymėti statistiškai reikšmingi skirtumai, didesni už vidurkį, o pilka spalva – mažesni. (Procentai skaičiuojami nuo respondentų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius bent kartą naudojo internetu.)

		Lankėsi	Nesilankė
Visi apklaustieji:		44.3%	55.7%
Lytis	Vyras (N=211)	38.4%	61.6%
	Moteris (N=245)	49.4%	50.6%
Amžius	15–19 (N=97)	25.6%	74.4%
	20–29 (N=132)	51.7%	48.3%
	30–39 (N=110)	48.9%	51.1%
	40–49 (N=78)	49.4%	50.6%
	50–59 (N=29)	49.8%	50.2%
	60–74 (N=9)	20.5%	79.5%
Išsilavinimas	Pradinis (N=38)	19.7%	80.3%
	Pagrindinis (N=62)	27.9%	72.1%
	Vidurinis (N=142)	37.6%	62.4%
	Aukštesnysis (N=103)	44.2%	55.8%
	Aukštasis (N=110)	70.8%	29.2%
Užsiėmimas	Pats sau darbdavys (N=29)	32.7%	67.3%
	Samdomas darbuotojas (N=235)	51.1%	48.9%
	Dekretinėse, vaiko priežiūros atostogose (N=15)	58.4%	41.6%
	Bedarbis, ieško darbo (N=18)	44.7%	55.3%
	Pensijoje (N=7)	14.0%	86.0%
	Namų šeimininkė (N=18)	40.9%	59.1%
	Mokinys, studentas (N=133)	35.2%	64.8%
Pajamos vienam šeimos nariui	Iki 400 litų (N=61)	33.8%	66.2%
	401– 600 litų (N=64)	41.2%	58.8%
	601 – 1000 litų (N=107)	43.6%	56.4%
	1001 ir daugiau litų (N=84)	59.6%	40.4%
	Nenurodė (N=139)	41.6%	58.4%
Gyvenamoji vietovė	Vilnius (N=102)	58.8%	41.2%
	Kaunas (N=63)	38.7%	61.3%
	Klaipėda (N=35)	30.4%	69.6%
	Šiauliai (N=23)	56.3%	43.7%
	Panevėžys (N=15)	37.5%	62.5%
	Kiti miestai (N=218)	40.6%	59.4%
Vietovės dydis	Virš 200 tūkst. gyv. (N=165)	51.1%	48.9%
	30–200 tūkst. gyv. (N=115)	39.8%	60.2%
	2–30 tūkst. gyv. (N=77)	41.2%	58.8%
	Iki 2000 gyv. (N=99)	40.6%	59.4%

Siekiant palyginti šių metų duomenis su ankstesnių metų rezultatais taip pat paskaičiuojama, kokia dalis žmonių nuo visų apklaustųjų lankėsi viešojo sektoriaus interneto svetainėse.

Gauname, jog 2007 metų birželio mėnesio duomenimis viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi 20% gyventojų. 2006 metų birželio mėnesio duomenimis viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse nors kartą lankėsi 14% 15 – 74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų, 2005 metų balandžio mėnesio duomenimis – 15%, 2004 metų rugsėjo mėnesio duomenimis – 9%, 2004 metų balandžio mėnesio duomenimis – 11% ir 2003 metų tyrimo duomenimis – 6% 15 – 74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų. Vertinant duomenis ir būtent besinaudojančių elektroninėmis viešojo sektoriaus institucijų paslaugomis padidėjimą, būtina atsižvelgti į galimas paklaidas (po  $\pm 2.5\%$ ).

**Lankymasis viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse: palyginimas su ankstesnių metų rezultatais**  
(% nuo visų respondentų)



■ 2007 metai birželis (N=1021)      ■ 2006 metai birželis (N=1021)  
■ 2005 metai balandis (N=1021)      ■ 2004 metai rugsėjis (N=1014)  
■ 2004 metai balandis (N=1036)      ■ 2003 metai (N=1036)

Pastaba. 2007 metais klausimas apie lankymąsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse buvo formuluojamas kitaip nei ankstesniais metais. 2007 m. buvo klausiama, “Ar per pastaruosius 6 mėnesius Jūs lankėtės viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse?”. Pasirinkimo variantai “Taip” arba “Ne”. Ankstesniais metais klausimas buvo formuluojamas taip: “Ar esate kada nors internetu kreipęsis į viešojo administravimo (v alstybines) institucijas tam, kad [pateikiamos galimos kreipimosi priežastys ir vienas atsakymo variantas yra “niekada nesu kreipęsis į viešojo administravimo įstaigas internetu”].”.

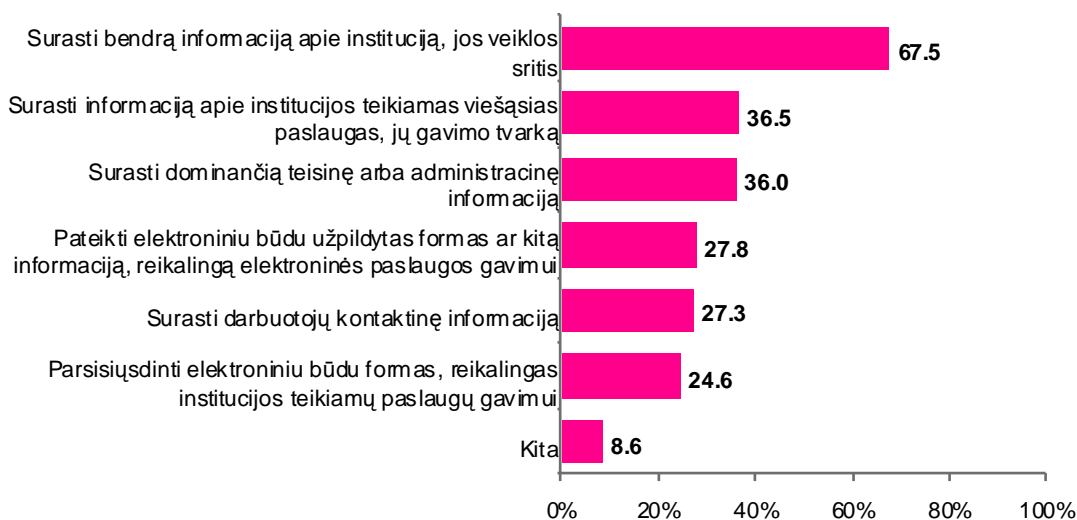
### 3.1.3 Lankymosi ir nesilankymo viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastys

Žmonių, kurie nurodė, kad per pastaruosius 6 mėnesius nors kartą lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, buvo klausama, dėl kokių priežasčių jie dažniausiai lankėsi šiose interneto svetainėse.

Dažniausiai nurodoma priežastis – “surasti bendrą informaciją apie instituciją, jos veiklos sritį” – šią lankymosi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastį minėjo 68% apklaustų žmonių, kurie nors kartą per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse. Šiek tiek daugiau nei trečdalis apklaustų 15 – 74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų, besilankančių viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, minėjo, kad šiose interneto svetainėse lankosi tam, kad surastų informacijos apie institucijos teikiamas viešąsias paslaugas, jų gavimo tvarką (37%) ir surastų dominančią teisinę arba administracinę informaciją (36%).

#### Lankymosi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastys

(% nuo respondentų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nors kartą lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, N=202)



Demografiniai skirtumai rasti vienos lankymosi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežasties atžvilgiu – “Surasti dominančią teisinę arba administracinę informaciją”. Dėl minėtos priežasties viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse daugiau lankosi 30 – 39 metų amžiaus žmonės (57%), samdomi darbuotojai (43%) bei Vilniaus gyventojai (49%). Svarbu prisiminti, kad kalbama apie gyventojus, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse.

Lentelėse pateikiami atsakymų į klausimą "Dėl kokių priežasčių Jūs dažniausiai lankotės viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse?" pasiskirstymai pagal respondentų socialines-demografines charakteristikas. Rausvai pažymėti statistiškai reikšmingi skirtumai, didesni už vidurkį, o pilka spalva – mažesni. (Procentai skaičiuojami nuo respondentų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse. (kiekvienos grupės N nurodytas po lentele))

**Pagal lytį:**

	<b>Vyrai</b>	<b>Moterys</b>
Surasti bendrą informaciją apie instituciją, jos veiklos sritis	61.4%	71.6%
Surasti darbuotojų kontaktinę informaciją	34.4%	22.5%
Surasti dominančią teisinę arba administracinę informaciją	38.4%	34.4%
Surasti informaciją apie institucijos teikiamas viešąsias paslaugas, jų gavimo tvarką	33.9%	38.3%
Parsisiųsdinti elektroniniu būdu formas, reikalingas institucijos teikiamų paslaugų gavimui	21.3%	26.8%
Pateikti elektroniniu būdu užpildytas formas ar kitą informaciją, reikalingą elektroninės paslaugos gavimui	20.8%	32.5%
Kita	8.6%	8.7%

Vyrai, N=81; moterys, N=121

**Pagal amžių:**

	<b>15-19 metų</b>	<b>20-29 metai</b>	<b>30-39 metai</b>	<b>40-49 metai</b>	<b>50-59 metai</b>	<b>60-74 metai</b>
Surasti bendrą informaciją apie instituciją, jos veiklos sritis	63.4%	65.1%	63.3%	76.9%	74.7%	80.7%
Surasti darbuotojų kontaktinę informaciją	2.8%	24.9%	28.0%	27.6%	77.5%	31.8%
Surasti dominančią teisinę arba administracinę informaciją	9.5%	34.7%	57.1%	28.2%	31.0%	19.3%
Surasti informaciją apie institucijos teikiamas viešąsias paslaugas, jų gavimo tvarką	38.6%	32.8%	34.7%	40.0%	48.5%	31.8%
Parsisiųsdinti elektroniniu būdu formas, reikalingas institucijos teikiamų paslaugų gavimui	27.3%	16.7%	31.2%	27.9%	24.1%	19.3%
Pateikti elektroniniu būdu užpildytas formas ar kitą informaciją, reikalingą elektroninės paslaugos gavimui	25.2%	24.7%	25.7%	43.9%	14.3%	
Kita		13.2%	12.5%	4.4%		

15 – 19 metų, N=25; 20 – 29 metai, N=68; 30 – 39 metai, N=54; 40 – 49 metai, N=39; 50 – 59 metai, N=14; 60 – 74 metai, N=2

## Pagal išsimokslinimą:

	Pradinis	Pagrindinis	Vidurinis	Aukštesnysis	Aukštasis
Surasti bendrą informaciją apie instituciją, jos veiklos sritis	44.4%	47.3%	72.9%	60.2%	74.7%
Surasti darbuotojų kontaktinę informaciją		20.3%	26.2%	23.4%	34.5%
Surasti dominančią teisinę arba administracinę informaciją		17.7%	41.8%	41.9%	36.0%
Surasti informaciją apie institucijos teikiamas viešąsias paslaugas, jų gavimo tvarką	16.3%	47.4%	31.1%	37.2%	39.3%
Parsisiųsdinti elektroniniu būdu formas, reikalingas institucijos teikiamų paslaugų gavimui	17.6%	6.1%	15.7%	29.7%	32.4%
Pateikti elektroniniu būdu užpildytas formas ar kitą informaciją, reikalingą elektroninės paslaugos gavimui	21.7%	34.0%	15.7%	34.0%	31.7%
Kita			14.5%	6.1%	8.8%

Pradinis, N=8; pagrindinis, N=17; vidurinis, N=53; aukštesnysis, N=46; aukštasis, N=78

## Pagal užsiėmimą:

	Pats sau darbdavys	Samdomas darbuotojas	Vaiko priežiūros atostogos	Bedarbis, ieško darbo	Pensininkas	Namų šeimininkė	Mokinys, studentas
Surasti bendrą informaciją apie instituciją, jos veiklos sritis	72.9%	69.9%	50.2%	38.0%	62.3%	72.9%	67.7%
Surasti darbuotojų kontaktinę informaciją	43.1%	31.6%		50.5%	62.3%	31.0%	13.0%
Surasti dominančią teisinę arba administracinę informaciją	64.8%	42.9%		24.7%	37.7%	47.4%	19.1%
Surasti informaciją apie institucijos teikiamas viešąsias paslaugas, jų gavimo tvarką	55.4%	33.5%	49.1%	11.2%	62.3%	25.5%	43.4%
Parsisiųsdinti elektroniniu būdu formas, reikalingas institucijos teikiamų paslaugų gavimui	20.2%	26.6%	32.9%	24.9%	37.7%	16.4%	19.6%
Pateikti elektroniniu būdu užpildytas formas ar kitą informaciją, reikalingą elektroninės paslaugos gavimui		34.2%	22.2%	20.1%			24.2%
Kita	13.7%	7.0%	21.6%	6.6%		27.1%	7.2%

Pats sau darbdavys, N=10; samdomas darbuotojas, N=120; vaiko priežiūros atostogose, N=9; bedarbis, ieško darbo, N=8; pensininkas, N=1; namų šeimininkė, N=7; mokinys, studentas, N=47



## Pagal pajamas vienam šeimos nariui:

	Iki 400 litų	401 – 600 litų	601 – 1000 litų	1001 ir daugiau litų	Nenurodė
Surasti bendrą informaciją apie instituciją, jos veiklos sritis	66.4%	85.0%	62.8%	64.1%	66.6%
Surasti darbuotojų kontaktinę informaciją	28.4%	31.3%	29.4%	33.0%	18.4%
Surasti dominančią teisinę arba administracinę informaciją	23.9%	37.6%	43.3%	47.4%	23.8%
Surasti informaciją apie institucijos teikiamas viešąsias paslaugas, jų gavimo tvarką	32.9%	36.3%	37.6%	29.6%	42.9%
Parsisiųsdinti elektroniniu būdu formas, reikalingas institucijos teikiamų paslaugų gavimui	27.0%	21.4%	31.2%	25.7%	18.8%
Pateikti elektroniniu būdu užpildytas formas ar kitą informaciją, reikalingą elektroninės paslaugos gavimui	15.0%	11.9%	35.0%	37.3%	25.6%
Kita	8.4%		7.0%	11.8%	11.3%

Iki 400 litų, N=21; 401 – 600 litų, N=26; 601 – 1000 litų, N=47; 1001 ir daugiau litų, N=50; nenurodė, N=58

**Pagal vietovę:**

	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Kiti miestai
Surasti bendrą informaciją apie instituciją, jos veiklos sritis	72.0%	76.9%	74.8%	79.3%	73.9%	58.8%
Surasti darbuotojų kontaktinę informaciją	25.4%	25.5%	18.2%	23.2%	22.2%	31.1%
Surasti dominančią teisinę arba administracinę informaciją	48.7%	35.8%	45.7%	50.3%		26.4%
Surasti informaciją apie institucijos teikiamas viešąsias paslaugas, jų gavimo tvarką	44.9%	22.5%	46.1%	57.0%	41.2%	30.3%
Parsisiųsdinti elektroniniu būdu formas, reikalingas institucijos teikiamų paslaugų gavimui	22.0%	26.8%	21.4%	29.7%	45.1%	24.0%
Pateikti elektroniniu būdu užpildytas formas ar kitą informaciją, reikalingą elektroninės paslaugos gavimui	24.8%	43.9%	46.7%	18.1%		26.2%
Kita	6.9%			12.5%		13.3%

Vilnius, N=60; Kaunas, N=24; Klaipėda, N=11; Šiauliai, N=13; Panevėžys, N=6; Kita, N=88

## Pagal gyvenamosios vietovės dydį:

	Virš 200 tūkst. gyv.	30-200 tūkst. gyv.	2-30 tūkst. gyv.	Iki 2000 gyv.
Surasti bendrą informaciją apie instituciją, jos veiklos sritis	73.5%	72.2%	58.1%	57.0%
Surasti darbuotojų kontaktinę informaciją	25.4%	28.7%	26.2%	30.4%
Surasti dominančią teisinę arba administracinę informaciją	45.0%	30.1%	31.3%	27.4%
Surasti informaciją apie institucijos teikiamas viešąsias paslaugas, jų gavimo tvarką	38.4%	43.5%	30.0%	29.7%
Parsisiųsdinti elektroniniu būdu formas, reikalingas institucijos teikiamų paslaugų gavimui	23.4%	25.1%	28.6%	23.2%
Pateikti elektroniniu būdu užpildytas formas ar kitą informaciją, reikalingą elektroninės paslaugos gavimui	30.3%	27.5%	32.9%	18.7%
Kita	4.9%	14.3%	10.1%	9.0%

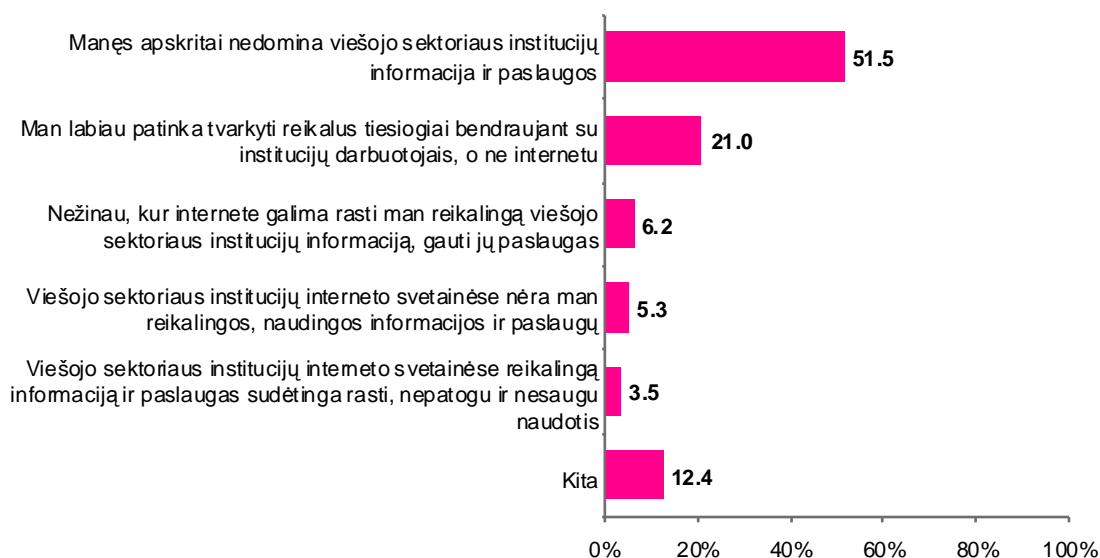
Virš 200 tūkst. gyventojų, N=84; 30 – 200 tūkst. gyventojų, N=46; 2 – 30 tūkst. gyventojų, N=32; iki 2000 gyventojų, N=40

Žmonių, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nesilankė viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, buvo klausiama, dėl kokios svarbiausios priežasties jie nesikreipia į viešojo sektoriaus institucijas internetu.

Daugiau nei pusė žmonių (52%), kurie per pastaruosius 6 mėnesius nesilankė viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, nurodė, kad į viešojo sektoriaus institucijas internetu jie nesikreipė, nes apskritai nedomina viešojo sektoriaus institucijų informacija ir paslaugos.

### Nesilankymo viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastys

(% nuo respondentų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nei karto nesilankė viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, N=254)



Nesilankymo viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastį "Manęs apskritai nedomina viešojo sektoriaus institucijų informacija ir paslaugos" daugiau minėjo 15 – 19 metų amžiaus gyventojai (75%), žmonės, turintys pradinį (86%) arba pagrindinį (74%) išsimokslinimą, mokiniai ir studentai (72%) bei kaimų ir mažų miestelių gyventojai (70%). Priežastį "Man labiau patinka tvarkyti reikalus tiesiogiai bendraujant su institucijų darbuotojais, o ne internetu" daugiau nurodė 40 – 49 metų amžiaus gyventojai (44%) bei samdomi darbuotojai (28%). (Atsakymų pasiskirstymai pateikiami pagal tuos apklaustuosius, kurie nurodė, kad per pastaruosius 6 mėnesius nesilankė viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse)

Lentelėse pateikiami atsakymų į klausimą „Svarbiausia priežastis, dėl kurios Jūs nesikreipiate į viešojo sektoriaus institucijas internetu?“ pasiskirstymai pagal respondentų socialines-demografines charakteristikas. Rausvai pažymėti statistiškai reikšmingi skirtumai, didesni už vidurkį, o pilka spalva – mažesni. (Procentai skaičiuojami nuo respondentų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nesilankė viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse (kiekvienos grupės N nurodytas po lentele))

**Pagal lytį:**

	Vyrai	Moterys
Manęs apskritai nedomina viešojo sektoriaus institucijų informacija ir paslaugos	55.1%	47.8%
Man labiau patinka tvarkyti reikalus tiesiogiai bendraujant su institucijų darbuotojais, o ne internetu	15.9%	26.4%
Nežinau, kur internete galima rasti man reikalingą viešojo sektoriaus institucijų informaciją, gauti jų paslaugas	7.0%	5.3%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse nėra man reikalingos, naudingos informacijos ir paslaugų	5.1%	5.6%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse reikalingą informaciją ir paslaugas sudėtinga rasti, nepatogu ir nesaugu naudotis	5.8%	1.2%
Kita	11.2%	13.7%

Vyrai, N=130; moterys, N=124

**Pagal amžių:**

	15-19 metų	20-29 metai	30-39 metai	40-49 metai	50-59 metai	60-74 metai
Manęs apskritai nedomina viešojo sektoriaus institucijų informacija ir paslaugos	74.5%	45.9%	52.9%	18.6%	49.6%	45.7%
Man labiau patinka tvarkyti reikalus tiesiogiai bendraujant su institucijų darbuotojais, o ne internetu	7.1%	22.9%	15.3%	43.8%	34.3%	34.8%
Nežinau, kur internete galima rasti man reikalingą viešojo sektoriaus institucijų informaciją, gauti jų paslaugas	7.7%	6.1%	2.6%	7.2%	8.6%	8.0%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse nėra man reikalingos, naudingos informacijos ir paslaugų	5.2%	2.6%	5.0%	11.1%		11.5%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse reikalingą informaciją ir paslaugas sudėtinga rasti, nepatogu ir nesaugu naudotis		5.4%	9.8%			
Kita	5.4%	17.1%	14.2%	19.3%	7.6%	

15 – 19 metų, N=72; 20 – 29 metų, N=64; 30 – 39 metų, N=56; 40 – 49 metų, N=40; 50 – 59 metų, N=14; 60 – 74 metų, N=7

## Pagal išsimokslinimą:

	Pradinis	Pagrindinis	Vidurinis	Aukštesnysis	Aukštasis
Manęs apskritai nedomina viešojo sektoriaus institucijų informacija ir paslaugos	85.9%	74.0%	34.2%	50.5%	37.1%
Man labiau patinka tvarkyti reikalus tiesiogiai bendraujant su institucijų darbuotojais, o ne internetu	4.1%	10.7%	27.5%	24.9%	26.6%
Nežinau, kur internete galima rasti man reikalingą viešojo sektoriaus institucijų informaciją, gauti jų paslaugas	3.2%	10.3%	6.4%	5.6%	3.8%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse nėra man reikalingos, naudingos informacijos ir paslaugų	6.8%		8.2%	4.1%	5.6%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse reikalingą informaciją ir paslaugas sudėtinga rasti, nepatogu ir nesaugu naudotis			10.1%		
Kita		5.0%	13.6%	15.0%	26.8%

Pradinis, N=31; pagrindinis, N=45; vidurinis, N=89; aukštesnysis, N=58; aukštasis, N=32

## Pagal užsiėmimą:

	Pats sau darbdavys	Samdomas darbuotojas	Vaiko priežiūros atostogos	Bedarbis, ieško darbo	Pensininkas	Namų šeimininkė	Mokiny, studentas
Manęs apskritai nedomina viešojo sektoriaus institucijų informacija ir paslaugos	62.9%	32.3%	61.2%	38.7%	69.5%	68.1%	72.1%
Man labiau patinka tvarkyti reikalus tiesiogiai bendraujant su institucijų darbuotojais, o ne internetu	22.6%	28.1%	38.8%	13.3%	30.5%	12.2%	11.1%
Nežinau, kur internete galima rasti man reikalingą viešojo sektoriaus institucijų informaciją, gauti jų paslaugas	3.0%	8.2%					6.5%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse nėra man reikalingos, naudingos informacijos ir paslaugų		7.0%		7.5%			5.4%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse reikalingą informaciją ir paslaugas sudėtinga rasti, nepatogu ir nesaugu naudotis	4.5%	5.7%					1.7%
Kita	7.1%	18.5%		40.4%		19.7%	3.3%

Pats sau darbdavys, N=20; samdomas darbuotojas, N=15; vaiko priežiūros atostogose, N=6; bedarbis, ieško darbo, N=10; pensininkas, N=6; namų šeimininkė, N=10; mokiny, studentas, N=86

## Pagal pajamas vienam šeimos nariui:

	Iki 400 litų	401 – 600 litų	601 – 1000 litų	1001 ir daugiau litų	Nenurodė
Manęs apskritai nedomina viešojo sektoriaus institucijų informacija ir paslaugos	61.5%	36.5%	44.4%	38.8%	64.2%
Man labiau patinka tvarkyti reikalus tiesiogiai bendraujant su institucijų darbuotojais, o ne internetu	9.8%	34.6%	25.1%	23.4%	16.2%
Nežinau, kur internete galima rasti man reikalingą viešojo sektoriaus institucijų informaciją, gauti jų paslaugas	5.1%	4.6%	3.0%	11.8%	7.4%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse nėra man reikalingos, naudingos informacijos ir paslaugų	8.0%	6.4%	7.3%	2.5%	3.2%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse reikalingą informaciją ir paslaugas sudėtinga rasti, nepatogu ir nesaugu naudotis		14.7%		10.1%	
Kita	15.6%	3.2%	20.2%	13.4%	9.0%

Iki 400 litų, N=41; 401 – 600 litų, N=38; 601 – 1000 litų, N=61; 10001 ir daugiau litų, N=34, nenurodė, N=81



## Pagal vietovę:

	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Kiti miestai
Manęs apskritai nedomina viešojo sektoriaus institucijų informacija ir paslaugos	54.1%	50.2%	11.0%	74.4%	87.3%	54.5%
Man labiau patinka tvarkyti reikalus tiesiogiai bendraujant su institucijų darbuotojais, o ne internetu	23.8%	27.3%	21.0%	25.6%	6.2%	18.9%
Nežinau, kur internete galima rasti man reikalingą viešojo sektoriaus institucijų informaciją, gauti jų paslaugas	1.4%	7.6%			6.5%	8.9%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse nėra man reikalingos, naudingos informacijos ir paslaugų	10.3%	8.6%	10.6%			2.5%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse reikalingą informaciją ir paslaugas sudėtinga rasti, nepatogu ir nesaugu naudotis		3.7%	26.1%			0.8%
Kita	10.4%	2.5%	31.3%			14.3%

Vilnius, N=42; Kaunas, N=39; Klaipėda, N=25, Šiauliai, N=10; Panevėžys, N=9; kiti miestai, N=129

## Pagal gyvenamosios vietovės dydį:

	Virš 200 tūkst. gyv.	30-200 tūkst. gyv.	2-30 tūkst. gyv.	Iki 2000 gyv.
Manęs apskritai nedomina viešojo sektoriaus institucijų informacija ir paslaugos	52.2%	35.0%	51.6%	70.0%
Man labiau patinka tvarkyti reikalus tiesiogiai bendraujant su institucijų darbuotojais, o ne internetu	25.5%	24.9%	22.2%	9.4%
Nežinau, kur internete galima rasti man reikalingą viešojo sektoriaus institucijų informaciją, gauti jų paslaugas	4.4%	5.3%	11.2%	5.7%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse nėra man reikalingos, naudingos informacijos ir paslaugų	9.5%	3.8%	3.8%	2.6%
Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse reikalingą informaciją ir paslaugas sudėtinga rasti, nepatogu ir nesaugu naudotis	1.8%	9.3%	2.4%	
Kita	6.6%	21.8%	8.8%	12.2%

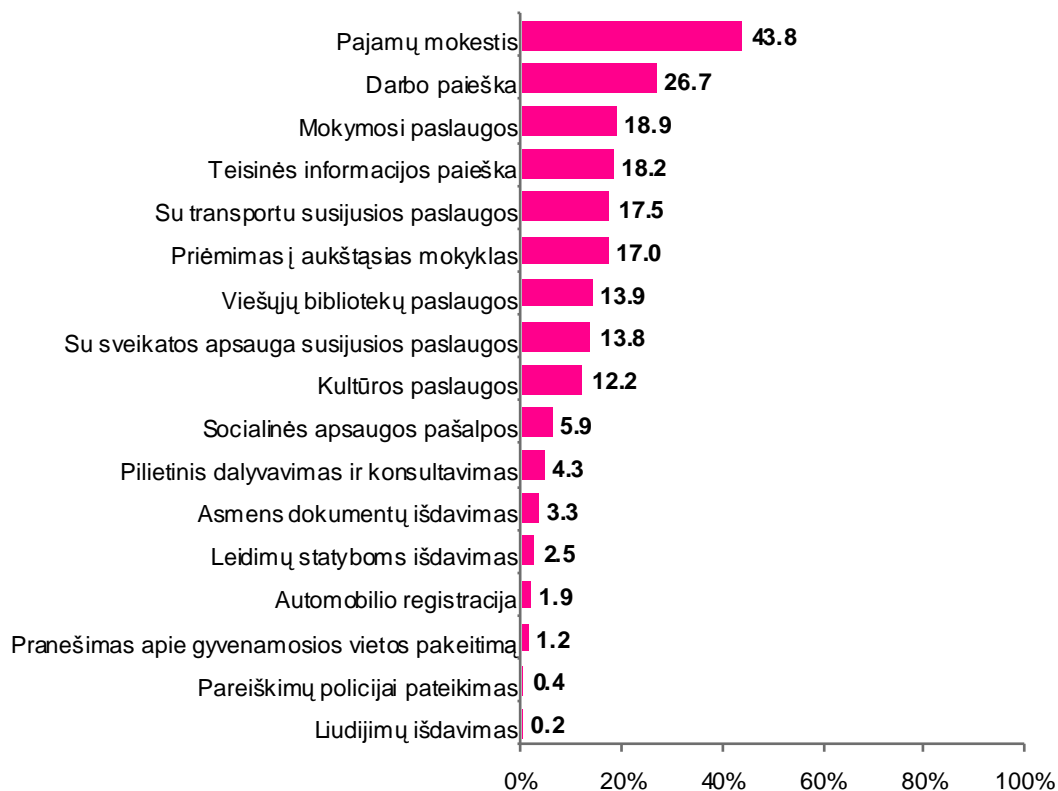
Virš 200 tūkst. gyventojų, N=81; 30 – 200 tūkst. gyventojų, N=69; 2 – 30 tūkst. gyventojų, N=45; iki 2000 gyventojų, N=59

### 3.1.4 Naudojimas viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, jų aktualumas

Didžiausia dalis žmonių (44%), kurie nors kartą per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, naudojami pajamų mokesčio paslaugomis (pvz. mokesčių deklaravimas, informacija apie mokesčius). Dar šiek tiek daugiau nei ketvirtadalis (27%) gyventojų, besilankančių viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, naudojami darbo paieškos paslaugomis (pvz. informacija apie laisvas darbo vietas, perkvalifikavimo galimybes).

#### Naudojimas viešosiomis elektroninėmis paslaugomis

(% nuo respondentų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nors kartą lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, N=202)



Viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, susijusiomis su pajamų mokesčiu, daugiau naudojami 40 – 49 metų amžiaus gyventojai (65%), aukštąjį išsimokslinimą turintys asmenys (58%), samdomi darbuotojai (58%), asmenys, kurių pajamos vienam šeimos nariui siekia daugiau nei 1000 litų (62%), bei Vilniaus gyventojai (55%). Darbo paieškos viešosiomis elektroninėmis paslaugomis daugiau naudojami 20 – 29 metų amžiaus gyventojai (40%) ir vidurinį išsimokslinimą turintys asmenys (47%). Svarbu prisiminti, kad kalbama apie gyventojus, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse.

Lentelėse pateikiami atsakymų į klausimą "Kokiomis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis Jūs dažniausiai naudojate?" pasiskirstymai pagal respondentų socialines-demografines charakteristikas. Rausvai pažymėti statistiškai reikšmingi skirtumai, didesni už vidurkį, o pilka spalva – mažesni. (Procentai skaičiuojami nuo respondentų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse (kiekvienos grupės N nurodytas po lentele))

**Pagal lytį:**

	<b>Vyrai</b>	<b>Moterys</b>
Pajamų mokestis	47.4%	41.4%
Darbo paieška	21.6%	30.2%
Socialinės apsaugos pašalpos	1.6%	8.8%
Asmens dokumentų išdavimas	1.1%	4.8%
Automobilio registracija	3.1%	1.1%
Leidimų statyboms išdavimas	2.6%	2.3%
Pareiškimų policijai pateikimas	1.0%	
Viešųjų bibliotekų paslaugos	9.1%	17.1%
Liudijimų išdavimas		0.3%
Priėmimas į aukštąsias mokyklas	14.7%	18.6%
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą		2.0%
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	8.3%	17.5%
Mokymosi paslaugos	20.1%	18.0%
Kultūros paslaugos	3.3%	18.1%
Su transportu susijusios paslaugos	19.5%	16.2%
Teisinės informacijos paieška	22.7%	15.2%
Pilietinis dalyvavimas ir konsultavimas	8.7%	1.4%

Vyrai, N=81; moterys, N=121

**Pagal amžių:**

	<b>15-19 metų</b>	<b>20-29 metai</b>	<b>30-39 metai</b>	<b>40-49 metai</b>	<b>50-59 metai</b>	<b>60-74 metai</b>
Pajamų mokestis	9.0%	38.6%	47.3%	65.2%	61.0%	19.3%
Darbo paieška	31.5%	40.0%	19.0%	15.4%	18.5%	
Socialinės apsaugos pašalpos	2.8%	6.1%	5.5%	6.7%	7.2%	27.2%
Asmens dokumentų išdavimas	5.2%	4.2%		6.7%		
Automobilio registracija	3.2%	1.4%	1.5%	3.6%		
Leidimų statyboms išdavimas	3.1%	5.2%			4.6%	
Pareiškimų policijai pateikimas					5.8%	
Viešųjų bibliotekų paslaugos	14.7%	21.9%	3.8%	6.2%	35.6%	
Liudijimų išdavimas		0.6%				
Priėmimas į aukštąsias mokyklas	40.2%	16.3%	14.3%	10.0%	11.9%	
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą		1.5%	2.7%			
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	3.1%	5.0%	19.4%	22.4%	31.9%	
Mokymosi paslaugos	46.6%	16.7%	15.0%	18.2%		
Kultūros paslaugos	16.1%	15.3%	9.1%	9.2%	11.9%	
Su transportu susijusios paslaugos	14.8%	19.5%	17.7%	12.0%	22.5%	51.1%
Teisinės informacijos paieška	8.2%	10.5%	25.7%	31.0%	6.0%	40.9%
Pilietiškas dalyvavimas ir konsultavimas	4.2%		9.9%	1.7%	12.0%	

15 – 19 metų, N=25; 20 – 29 metai, N=68; 30 – 39 metai, N=54; 40 – 49 metai, N=39; 50 – 59 metai, N=14; 60 – 74 metai, N=2

## Pagal išsimokslinimą:

	Pradinis	Pagrindinis	Vidurinis	Aukštesnysis	Aukštasis
Pajamų mokestis		16.6%	30.7%	52.7%	57.8%
Darbo paieška	16.2%	33.9%	47.2%	13.4%	20.0%
Socialinės apsaugos pašalpos			3.2%	6.4%	9.4%
Asmens dokumentų išdavimas		7.4%	1.7%	4.3%	3.3%
Automobilio registracija		4.6%	1.7%		2.8%
Leidimų statyboms išdavimas		4.5%	5.7%		1.5%
Pareiškimų policijai pateikimas			1.6%		
Viešųjų bibliotekų paslaugos	31.3%	7.4%	14.9%	9.6%	15.5%
Liudijimų išdavimas					0.5%
Priėmimas į aukštąsias mokyklas	30.7%	21.4%	26.2%	18.4%	7.7%
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą				3.2%	1.3%
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos		4.5%	13.1%	10.5%	19.6%
Mokymosi paslaugos	51.8%	27.7%	18.6%	11.4%	18.2%
Kultūros paslaugos		22.3%	10.3%	17.0%	9.6%
Su transportu susijusios paslaugos		36.0%	21.6%	6.3%	18.8%
Teisinės informacijos paieška		23.8%	13.4%	25.0%	18.1%
Pilietinis dalyvavimas ir konsultavimas		6.1%	4.5%	4.3%	4.3%

Pradinis, N=8; pagrindinis, N=17; vidurinis, N=53; aukštesnysis, N=46; aukštasis, N=78

## Pagal užsiėmimą:

	Pats sau darbdavys	Samdomas darbuotojas	Vaiko priežiūros atostogos	Bedarbis, ieško darbo	Pensininkas	Namų šeimininkė	Mokiny, studentas
Pajamų mokestis	58.4%	58.3%	28.1%	24.4%	37.7%		16.8%
Darbo paieška	32.0%	20.6%	23.3%	73.2%		25.5%	35.0%
Socialinės apsaugos pašalpos		6.9%	32.9%				1.5%
Asmens dokumentų išdavimas		3.8%		11.2%			2.7%
Automobilio registracija		2.6%					1.7%
Leidimų statyboms išdavimas	6.9%	0.4%	23.3%				3.7%
Pareiškimų policijai pateikimas		0.7%					
Viešųjų bibliotekų paslaugos	6.9%	13.0%					25.1%
Liudijimų išdavimas		0.3%					
Priėmimas į aukštąsias mokyklas		10.8%		18.2%			42.5%
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą		0.8%		18.2%			
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	28.4%	14.5%				31.0%	11.7%
Mokymosi paslaugos		15.3%		26.8%		16.4%	34.9%
Kultūros paslaugos	9.9%	13.2%					16.3%
Su transportu susijusios paslaugos	13.7%	19.8%			100%		19.5%
Teisinės informacijos paieška	14.7%	22.0%	21.6%	6.6%	37.7%		12.9%
Pilietinis dalyvavimas ir konsultavimas		4.8%				27.1%	2.2%

Pats sau darbdavys, N=10; samdomas darbuotojas, N=120; vaiko priežiūros atostogose, N=9; bedarbis, ieško darbo, N=8; pensininkas, N=1; namų šeimininkė, N=7; mokiny, studentas, N=47

## Pagal pajamas vienam šeimos nariui:

	Iki 400 litų	401 – 600 litų	601 – 1000 litų	1001 ir daugiau litų	Nenurodė
Pajamų mokestis	12.9%	24.4%	54.9%	61.9%	39.1%
Darbo paieška	49.0%	25.7%	18.1%	26.0%	26.9%
Socialinės apsaugos pašalpos	3.3%		13.8%	8.6%	0.9%
Asmens dokumentų išdavimas			5.5%		7.1%
Automobilio registracija			1.7%	1.8%	3.8%
Leidimų statyboms išdavimas		7.8%	1.7%	4.3%	
Pareiškimų policijai pateikimas			1.8%		
Viešųjų bibliotekų paslaugos	23.6%	10.2%	8.5%	17.7%	13.2%
Liudijimų išdavimas			0.9%		
Priėmimas į aukštąsias mokyklas	32.6%	5.1%	16.4%	11.4%	22.3%
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą			3.1%	1.2%	.7%
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	8.4%	28.4%	9.0%	16.3%	10.8%
Mokymosi paslaugos	22.2%	21.5%	19.2%	7.7%	25.9%
Kultūros paslaugos	20.5%	14.0%	14.2%	8.9%	9.5%
Su transportu susijusios paslaugos	17.4%	4.9%	22.9%	27.6%	10.3%
Teisinės informacijos paieška	16.3%	25.7%	21.7%	15.4%	15.0%
Pilietinis dalyvavimas ir konsultavimas	5.1%	12.8%		4.7%	3.4%

Iki 400 litų, N=21; 401 – 600 litų, N=26; 601 – 1000 litų, N=47; 1001 ir daugiau litų, N=50; nenurodė, N=58

## Pagal vietovę:

	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Kiti miestai
Pajamų mokestis	54.5%	46.7%	79.4%	28.5%		36.4%
Darbo paieška	26.1%	45.4%	20.5%	27.0%	58.8%	20.7%
Socialinės apsaugos pašalpos	5.5%			38.6%		4.2%
Asmens dokumentų išdavimas	5.4%		8.3%	20.1%		
Automobilio registracija	3.7%	3.8%				0.9%
Leidimų statyboms išdavimas	2.7%	2.1%				3.2%
Pareiškimų policijai pateikimas						0.9%
Viešųjų bibliotekų paslaugos	15.0%	18.1%	3.3%	8.2%		15.0%
Liudijimų išdavimas		1.7%				
Priėmimas į aukštąsias mokyklas	17.0%	9.3%	4.9%	17.7%	59.0%	17.9%
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą		1.7%			26.1%	0.7%
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	17.3%	3.9%	9.0%			17.6%
Mokymosi paslaugos	11.7%	24.1%		26.4%	19.0%	23.4%
Kultūros paslaugos	10.5%	19.7%	3.3%		22.2%	13.4%
Su transportu susijusios paslaugos	19.0%	21.1%	28.8%			17.8%
Teisinės informacijos paieška	27.4%	6.1%	27.8%	26.2%	22.2%	12.7%
Pilietinis dalyvavimas ir konsultavimas		7.0%	6.1%	18.9%		4.5%

Vilnius, N=60; Kaunas, N=24; Klaipėda, N=11; Šiauliai, N=13; Panevėžys, N=6; Kita, N=88



## Pagal gyvenamosios vietovės dydį:

	Virš 200 tūkst. gyv.	30-200 tūkst. gyv.	2-30 tūkst. gyv.	Iki 2000 gyv.
Pajamų mokestis	52.2%	41.0%	36.9%	34.6%
Darbo paieška	31.7%	26.9%	16.2%	24.5%
Socialinės apsaugos pašalpos	3.9%	11.9%	8.0%	1.7%
Asmens dokumentų išdavimas	3.9%	7.6%		
Automobilio registracija	3.7%	1.7%		
Leidimų statyboms išdavimas	2.5%	1.7%		5.1%
Pareiškimų policijai pateikimas			2.6%	
Viešųjų bibliotekų paslaugos	15.9%	8.3%	30.8%	2.9%
Liudijimų išdavimas	0.5%			
Priėmimas į aukštąsias mokyklas	14.8%	15.0%	28.4%	15.1%
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą	0.5%	3.2%	1.8%	
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	13.5%	10.0%	19.9%	14.1%
Mokymosi paslaugos	15.3%	16.0%	29.0%	21.6%
Kultūros paslaugos	13.2%	11.0%	5.3%	16.7%
Su transportu susijusios paslaugos	19.6%	16.5%	14.9%	16.4%
Teisinės informacijos paieška	21.2%	25.3%	11.8%	8.8%
Pilietiškas dalyvavimas ir konsultavimas	2.0%	6.7%	3.3%	7.2%

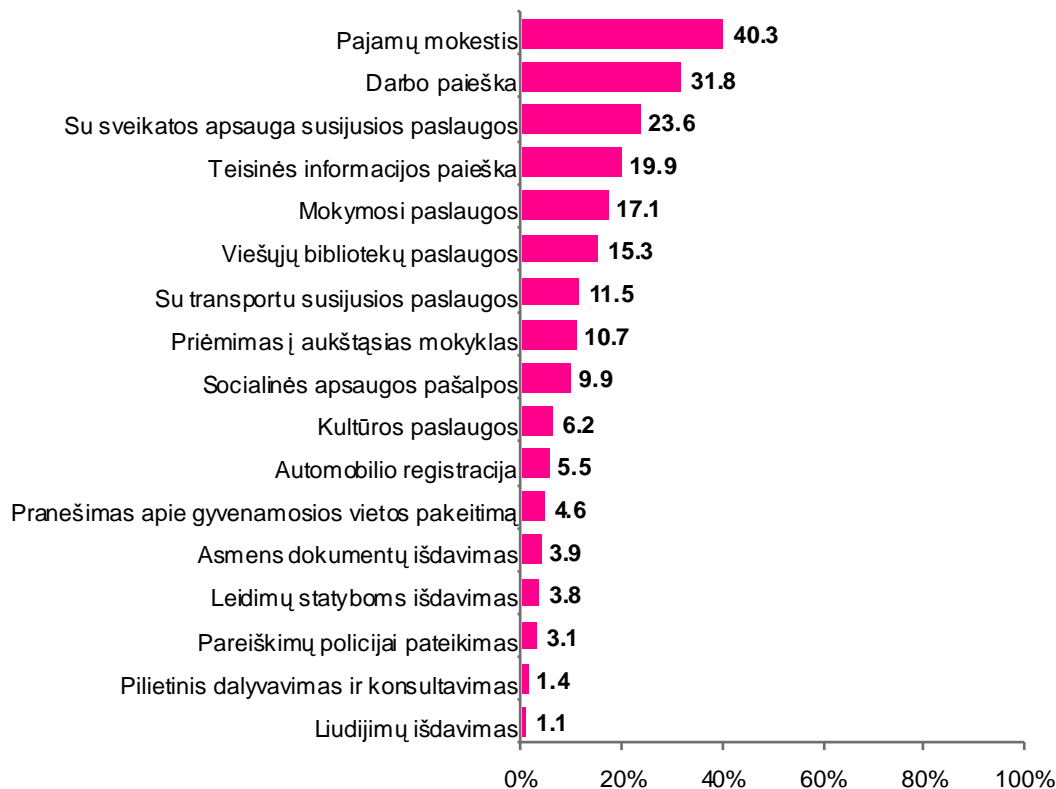
Virš 200 tūkst. gyventojų, N=84; 30 – 200 tūkst. gyventojų, N=46; 2 – 30 tūkst. gyventojų, N=32; iki 2000 gyventojų, N=40

Gyventojai, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nors kartą lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, taip pat buvo klausiami, kokios viešosios elektroninės paslaugos jiems yra aktualiausios, reikalingiausios.

Pirmos dvi viešosios elektroninės paslaugos, kurias žmonės laiko aktualiausiomis, atitinka pirmas dvi, kuriomis žmonės naudojasi dažniausiai: pajamų mokestis (kaip aktualią, reikalingą paslaugą minėjo 40% apklaustųjų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nors kartą lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse) ir darbo paieška (kaip aktualią, reikalingą paslaugą minėjo 32% apklaustųjų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nors kartą lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse).

### Viešųjų elektroninių paslaugų aktualumas

(% nuo respondentų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius nors kartą lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, N=202)



Su pajamų mokesčiu susijusios viešosios elektroninės paslaugos aktualios, reikalingos daugiau yra 40 – 49 metų amžiaus gyventojams (65%), asmenims, turintiems aukštesnįjį (55%) arba aukštąjį (55%) išsimokslinimą, bei samdomiems darbuotojams (50%). Svarbu prisiminti, kad kalbama apie gyventojus, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse.

Lentelėse pateikiami atsakymų į klausimą "Kokios viešosios elektroninės paslaugos Jums yra aktualiausios, reikalingiausios, t.y. kuriomis Jūs labiausiai norėtumėte turėti galimybę pasinaudoti internetu?" pasiskirstymai pagal respondentų socialines-demografines charakteristikas. Rausvai pažymėti statistiškai reikšmingi skirtumai, didesni už vidurkį, o pilka spalva – mažesni. (Procentai skaičiuojami nuo respondentų, kurie per pastaruosius 6 mėnesius lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse (kiekvienos grupės N nurodytas po lentele))

**Pagal lytį:**

	<b>Vyrai</b>	<b>Moterys</b>
Pajamų mokestis	39.5%	40.8%
Darbo paieška	32.0%	31.8%
Socialinės apsaugos pašalpos	5.4%	12.9%
Asmens dokumentų išdavimas	2.6%	4.7%
Automobilio registracija	5.4%	5.6%
Leidimų statyboms išdavimas	8.4%	0.6%
Pareiškimų policijai pateikimas	1.9%	4.0%
Viešųjų bibliotekų paslaugos	7.9%	20.2%
Liudijimų išdavimas	1.2%	1.1%
Priėmimas į aukštąsias mokyklas	11.4%	10.3%
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą	3.4%	5.5%
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	12.8%	30.9%
Mokymosi paslaugos	21.6%	14.0%
Kultūros paslaugos	3.0%	8.4%
Su transportu susijusios paslaugos	13.7%	10.1%
Teisinės informacijos paieška	22.4%	18.2%
Pilietinis dalyvavimas ir konsultavimas	3.6%	

Vyrai, N=81; moterys, N=121

**Pagal amžių:**

	<b>15-19 metų</b>	<b>20-29 metai</b>	<b>30-39 metai</b>	<b>40-49 metai</b>	<b>50-59 metai</b>	<b>60-74 metai</b>
Pajamų mokestis	9.3%	30.4%	45.6%	65.0%	56.3%	19.3%
Darbo paieška	25.0%	39.3%	39.4%	16.9%	24.4%	
Socialinės apsaugos pašalpos	13.0%	15.6%	7.3%		11.9%	27.2%
Asmens dokumentų išdavimas	5.2%	5.6%	2.8%		5.8%	19.3%
Automobilio registracija	3.2%	6.1%	6.4%	7.1%		
Leidimų statyboms išdavimas	6.4%	3.5%		7.6%	4.6%	
Pareiškimų policijai pateikimas	7.1%	3.4%	4.2%			
Viešųjų bibliotekų paslaugos	22.2%	19.9%	10.1%	3.3%	35.6%	
Liudijimų išdavimas		1.4%		3.5%		
Priėmimas į aukštąsias mokyklas	32.4%	10.7%	6.1%	7.8%		
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą	7.1%	4.8%	5.6%	3.5%		
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos		14.5%	27.0%	38.3%	58.8%	
Mokymosi paslaugos	36.4%	19.5%	12.9%	13.3%		
Kultūros paslaugos	3.1%	9.3%	4.8%	3.2%	11.9%	
Su transportu susijusios paslaugos	12.8%	16.8%	9.6%	2.4%	13.6%	31.8%
Teisinės informacijos paieška	8.2%	12.6%	19.4%	44.8%	6.0%	40.9%
Pilietiškas dalyvavimas ir konsultavimas			5.3%			

15 – 19 metų, N=25; 20 – 29 metai, N=68; 30 – 39 metai, N=54; 40 – 49 metai, N=39; 50 – 59 metai, N=14; 60 – 74 metai, N=2

## Pagal išsimokslinimą:

	Pradinis	Pagrindinis	Vidurinis	Aukštesnysis	Aukštasis
Pajamų mokestis		12.0%	21.5%	54.7%	54.8%
Darbo paieška	16.2%	37.0%	41.6%	20.9%	31.9%
Socialinės apsaugos pašalpos		10.2%	16.7%	11.8%	5.0%
Asmens dokumentų išdavimas		7.4%	4.0%	4.3%	3.1%
Automobilio registracija		4.6%	6.8%	2.5%	7.1%
Leidimų statyboms išdavimas		4.5%	4.1%		5.9%
Pareiškimų policijai pateikimas		10.2%	7.4%		0.7%
Viešųjų bibliotekų paslaugos	17.6%	20.2%	22.4%	7.1%	13.8%
Liudijimų išdavimas			1.8%		1.7%
Priėmimas į aukštąsias mokyklas	16.3%	27.6%	14.0%	8.7%	5.4%
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą		10.2%	4.9%	6.9%	2.4%
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos			18.5%	27.7%	32.3%
Mokymosi paslaugos	66.2%	16.9%	18.9%	7.8%	16.6%
Kultūros paslaugos		4.5%	5.6%	8.9%	6.1%
Su transportu susijusios paslaugos		24.6%	19.8%	6.7%	6.9%
Teisinės informacijos paieška		23.8%	10.9%	17.3%	28.6%
Pilietinis dalyvavimas ir konsultavimas				4.3%	1.2%

Pradinis, N=8; pagrindinis, N=17; vidurinis, N=53; aukštesnysis, N=46; aukštasis, N=78

## Pagal užsiėmimą:

	Pats sau darbdavys	Samdomas darbuotojas	Vaiko priežiūros atostogos	Bedarbis, ieško darbo	Pensininkas	Namų šeimininkė	Mokiny, studentas
Pajamų mokestis	68.3%	49.8%	78.4%	13.3%	37.7%		13.8%
Darbo paieška	33.2%	26.9%		86.5%		25.5%	42.6%
Socialinės apsaugos pašalpos		9.8%	26.9%				12.3%
Asmens dokumentų išdavimas		5.1%			37.7%		2.7%
Automobilio registracija		6.4%					7.5%
Leidimų statyboms išdavimas	6.9%	3.3%					6.3%
Pareiškimų policijai pateikimas		1.9%					8.6%
Viešųjų bibliotekų paslaugos	6.9%	14.9%					26.2%
Liudijimų išdavimas		1.1%					2.0%
Priėmimas į aukštąsias mokyklas		8.2%		11.2%			23.2%
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą		5.5%					5.8%
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	18.4%	30.0%	26.9%			31.0%	11.1%
Mokymosi paslaugos	9.9%	11.5%	21.6%	26.8%		16.4%	30.8%
Kultūros paslaugos		8.2%					6.0%
Su transportu susijusios paslaugos	13.7%	11.1%		11.2%	62.3%		15.2%
Teisinės informacijos paieška	24.6%	26.7%	5.9%		37.7%		10.0%
Pilietinis dalyvavimas ir konsultavimas		0.8%				27.1%	

Pats sau darbdavys, N=10; samdomas darbuotojas, N=120; vaiko priežiūros atostogose, N=9; bedarbis, ieško darbo, N=8; pensininkas, N=1; namų šeimininkė, N=7; mokiny, studentas, N=47

## Pagal pajamas vienam šeimos nariui:

	Iki 400 litų	401 – 600 litų	601 – 1000 litų	1001 ir daugiau litų	Nenurodė
Pajamų mokestis	4.7%	44.4%	48.7%	51.8%	34.4%
Darbo paieška	68.5%	31.6%	23.1%	29.9%	27.7%
Socialinės apsaugos pašalpos	12.3%	14.7%	9.4%	7.4%	9.4%
Asmens dokumentų išdavimas			2.9%	5.6%	6.2%
Automobilio registracija	6.5%	5.1%	7.1%	5.9%	3.8%
Leidimų statyboms išdavimas		5.1%	1.7%	8.2%	2.3%
Pareiškimų policijai pateikimas	6.5%		4.8%	1.9%	3.0%
Viešųjų bibliotekų paslaugos	35.1%	11.9%	12.1%	12.9%	14.3%
Liudijimų išdavimas			2.9%	1.9%	
Priėmimas į aukštąsias mokyklas	25.5%	7.5%	8.9%	3.9%	14.4%
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą			13.2%	2.9%	3.0%
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	11.7%	30.8%	30.3%	29.0%	14.6%
Mokymosi paslaugos	27.8%	16.9%	12.8%	12.7%	20.6%
Kultūros paslaugos	8.2%		8.4%	11.5%	2.1%
Su transportu susijusios paslaugos	12.3%	10.4%	16.0%	12.2%	7.6%
Teisinės informacijos paieška	9.8%	17.7%	23.5%	27.7%	14.8%
Pilietinis dalyvavimas ir konsultavimas				1.9%	3.4%

Iki 400 litų, N=21; 401 – 600 litų, N=26; 601 – 1000 litų, N=47; 1001 ir daugiau litų, N=50; nenurodė, N=58

## Pagal vietovę:

	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Kiti miestai
Pajamų mokestis	47.8%	31.1%	65.8%	55.7%		34.9%
Darbo paieška	33.9%	24.9%	34.0%	45.9%	67.1%	27.8%
Socialinės apsaugos pašalpos	5.7%	16.2%		41.5%		8.3%
Asmens dokumentų išdavimas	5.4%	5.3%	3.3%			3.3%
Automobilio registracija	7.8%	11.4%				4.2%
Leidimų statyboms išdavimas	2.0%	5.4%				5.7%
Pareiškimų policijai pateikimas	3.9%		5.4%			3.9%
Viešųjų bibliotekų paslaugos	16.2%	18.1%	4.9%	8.2%		17.1%
Liudijimų išdavimas	1.6%	5.6%				
Priėmimas į aukštąsias mokyklas	13.8%	3.6%	8.3%	3.8%	29.7%	10.8%
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą	4.6%	5.6%		14.3%		3.9%
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	22.1%	37.2%	9.0%	56.4%	19.0%	18.2%
Mokymosi paslaugos	11.1%	23.8%	4.9%	15.9%		22.0%
Kultūros paslaugos	11.5%	6.0%			22.2%	3.4%
Su transportu susijusios paslaugos	9.3%	15.8%	42.5%			10.5%
Teisinės informacijos paieška	28.7%	28.2%	28.5%			14.7%
Pilietinis dalyvavimas ir konsultavimas				7.3%		2.2%

Vilnius, N=60; Kaunas, N=24; Klaipėda, N=11; Šiauliai, N=13; Panevėžys, N=6; Kita, N=88



## Pagal gyvenamosios vietovės dydį:

	Virš 200 tūkst. gyv.	30-200 tūkst. gyv.	2-30 tūkst. gyv.	Iki 2000 gyv.
Pajamų mokestis	43.0%	44.8%	31.5%	36.3%
Darbo paieška	31.3%	43.5%	21.5%	27.9%
Socialinės apsaugos pašalpos	8.7%	12.7%	8.0%	10.7%
Asmens dokumentų išdavimas	5.4%	5.3%	2.6%	
Automobilio registracija	8.9%	5.0%	4.3%	
Leidimų statyboms išdavimas	3.0%	8.1%	4.3%	
Pareiškimų policijai pateikimas	2.7%	1.3%		8.5%
Viešųjų bibliotekų paslaugos	16.8%	8.7%	25.0%	12.0%
Liudijimų išdavimas	2.8%			
Priėmimas į aukštąsias mokyklas	10.8%	8.3%	27.6%	
Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą	4.9%	4.0%		8.5%
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	26.5%	20.2%	32.1%	14.8%
Mokymosi paslaugos	14.8%	16.0%	32.1%	11.3%
Kultūros paslaugos	9.9%	5.6%	5.3%	
Su transportu susijusios paslaugos	11.1%	10.0%	9.0%	16.1%
Teisinės informacijos paieška	28.6%	11.2%	12.0%	17.7%
Pilietiškas dalyvavimas ir konsultavimas		2.0%		4.8%

Virš 200 tūkst. gyventojų, N=84; 30 – 200 tūkst. gyventojų, N=46; 2 – 30 tūkst. gyventojų, N=32; iki 2000 gyventojų, N=40



# A Klausimynas

## EV1. AR PER PAST ARUOSIUS 6 MĖNESIUS JŪS NORS KARTĄ NAUDOJOTĖS INTERNETU:

1. Taip;
2. Ne (pereiti prie kito bloko klausimų)

(TOLIAU EINANTYS KLAUSIMAI UŽDUODAMI TIK ATSAKUSIEMS „TAIP“)

## EV2. AR PER PAST ARUOSIUS 6 MĖN. JŪS LANKĖTĖS VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ INTERNETO SVETAINĖSE (PVZ. TAM, KAD SURASTI REIKALINGĄ INFORMACIJĄ APIE INSTITUCIJĄ ARBA JOS DARBUOTOJUS, TEISINĘ INFORMACIJĄ, PASIN AUDOTI TEIKIAMOMIS EL. PASLAUGOMIS AR KT.)?

1. Taip;
2. Ne.

(EV3, EV4, EV5 KLAUSIMAI UŽDUODAMI TIK ATSAKUSIEMS „TAIP“)

## EV3. DĖL KOKIŲ PRIEŽASČIŲ JŪS DAŽNIAUSIAI LANKOTĖS VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ INTERNETO SVETAINĖSE (NE DAUGIAU KAIP 3 ATS.):

1. Surasti bendrą informaciją apie instituciją, jos veiklos sritis;
2. Surasti darbuotojų kontaktinę informaciją;
3. Surasti dominančią teisinę arba administracinę informaciją;
4. Surasti informaciją apie institucijos teikiamas viešąsias paslaugas, jų gavimo tvarką;
5. Parsisiųsdinti elektroniniu būdu formas, reikalingas institucijos teikiamų paslaugų gavimui;
6. Pateikti elektroniniu būdu užpildytas formas ar kitą informaciją, reikalingą elektroninės paslaugos gavimui;
7. Kita.

## EV4. KOKIOMIS VIEŠOSIOMIS ELEKTRONINĖMIS PASLAUGOMIS JŪS DAŽNIAUSIAI NAUDOJATĖS (NE DAUGIAU 3 ATSAKYMŲ):

1. Pajamų mokestis (pvz. mokesčių deklaravimas, informacija apie mokesčius);
2. Darbo paieška (pvz. informacija apie laisvas darbo vietas, perkvalifikavimo galimybes);
3. Socialinės apsaugos pašalpos (pvz. nedarbingumo pašalpos, vaiko priežiūros išmokos, paskolos studentams);
4. Asmens dokumentų (paso, vairuotojo pažymėjimo) išdavimas;
5. Automobilio registracija;
6. Leidimų statyboms išdavimas;
7. Pareiškimų policijai (pvz. vagystės atveju) pateikimas;
8. Viešųjų bibliotekų paslaugos (pvz. katalogų peržiūra, knygų paieška);
9. Liudijimų (santuokos, gimimo ir kt.) išdavimas;
10. Priėmimas į aukštąsias mokyklas;
11. Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą;
12. Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos (pvz. registracija pas gydytoją, informacija apie ligoninių teikiamas paslaugas);
13. Mokymosi paslaugos (pvz. nuotolinis mokymasis);
14. Kultūros paslaugos (pvz. kultūros paveldo vertybių skaitmeninių katalogų peržiūra);
15. Su transportu susijusios paslaugos (pvz. informacija apie kelių būklę, eismo sąlygas, viešąjį transportą, kt.);
16. Teisinės informacijos paieška;
17. Pilietiškas dalyvavimas ir konsultavimas (pvz. pasiūlymų dėl institucijų rengiamų teisės aktų teikimas, nuomonės atsakingiems pareigūnams pareiškimas ir kt.)

**EV5. KOKIOS VIEŠOSIOS EL. PASLAUGOS JUMS YRA AKTU ALIAUSIOS, R EIKALINGIAU SIOS, T. Y. KURIOMIS JŪS LABIAUSIAI NORĖTUMĖTE TURĖTI GALIMYBĘ PASINAUDOTI INTERNETU? (NE DAUGIAU 3 ATSAKYMŲ):**

1. Pajamų mokestis (pvz. mokesčių deklaravimas, informacija apie mokesčius);
2. Darbo paieška (pvz. informacija apie laisvas darbo vietas, perkvalifikavimo galimybes);
3. Socialinės apsaugos pašalpos (pvz. nedarbingumo pašalpos, vaiko priežiūros išmokos, paskolos studentams);
4. Asmens dokumentų (paso, vairuotojo pažymėjimo) išdavimas;
5. Automobilio registracija;
6. Leidimų statyboms išdavimas;
7. Pareiškimų policijai (pvz. vagystės atveju) pateikimas;
8. Viešųjų bibliotekų paslaugos (pvz. katalogų peržiūra, knygų paieška);
9. Liudijimų (santuokos, gimimo ir kt.) išdavimas;
10. Priėmimas į aukštąsias mokyklas;
11. Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą;
12. Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos (pvz. registracija pas gydytoją, informacija apie ligoninių teikiamas paslaugas);
13. Mokymosi paslaugos (pvz. nuotolinis mokymasis);
14. Kultūros paslaugos (pvz. kultūros paveldo vertybių skaitmeninių katalogų peržiūra);
15. Su transportu susijusios paslaugos (pvz. informacija apie kelių būklę, eismo sąlygas, viešąjį transportą, kt.);
16. Teisinės informacijos paieška;
17. Pilietiš dalyvavimas ir konsultavimas (pvz. pasiūlymų dėl institucijų rengiamų teisės aktų teikimas, nuomonės atsakingsiems pareigūnams pareiškimas ir kt.)

*EV6 UŽDUODAMAS TIK INTERNETO VARTOTOJAMS, NESILANKANTIEMS VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ INTERNETO SVETAINĖSE (ŽR. EV2=2)*

**EV6. SVARBIAUSIA PRIEŽASTIS, DĖL KURIOS JŪS NESIKREIPIATE Į VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJAS INTERNETU:**

1. Manęs apskritai nedomina viešojo sektoriaus institucijų informacija ir paslaugos;
2. Man labiau patinka tvarkyti reikalus tiesiogiai bendraujant su institucijų darbuotojais, o ne internetu;
3. Nežinau, kur internete galima rasti man reikalingą viešojo sektoriaus institucijų informaciją, gauti jų paslaugas;
4. Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse nėra man reikalingos, naudingos informacijos ir paslaugų;
5. Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse reikalingą informaciją ir paslaugas sudėtinga rasti, nepatogu ir nesaugu naudotis;
6. Kita.

*KLAUSIMAS EV7 BESINAUDOJANTIEMS INTERNETU (ŽR. EV1=1)*

**EV7. AR NAUDOJANTIS INTERNETU JUMS TEKO SU SIDURTI SU ŠIOMIS PROBLEMOMIS:**

1. Kompiuterių virusai;
2. Nepageidaujami el. laiškai (spam);
3. Įsilaužimas į kompiuterių tinklus;
4. Neteisėtas kredito/mokėjimo kortelių informacijos panaudojimas;
5. Niekada nesu susidūręs su saugumo problemomis.