

*Informacinės visuomenės plėtros komitetas
prie Susisiekimo ministerijos*

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ NAUDOJIMO VERTINIMAS: 2013 M. ATASKAITA



2013

Leidinyje pateikiama Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos (IVPK) informacija, parengta remiantis Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimo, kurį 2013 m. IVPK užsakymu atliko VšĮ Europos Tarpdisciplininių Tyrimų Institutas, ataskaitos medžiaga.

Tyrimas finansuotas Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto „Techninė parama ekonomikos augimo veiksmų programos įgyvendinimui“ priemonės „ES struktūrinės paramos valdymo ir kontrolės sistemos funkcionavimas“ lėšomis.

Turinys

Įžanga.....	3
Elektroninių paslaugų naudojimo vertinimas: svarbiausi rezultatai	4
Gyventojų, apsilankusių viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, procentas	4
Gyventojų nesilankymo viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastys.....	5
Gyventojų lankymosi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse tikslai.....	6
Viešojo sektoriaus institucijų svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimas	7
Gyventojų dažniausiai naudojamos elektroninės paslaugos	8
Gyventojai, kurie lankėsi elektroninių valdžios vartų portale.....	9
Gyventojų lankymosi elektroninių valdžios vartų portale tikslai.....	10
Elektroninių valdžios vartų portalo kokybės tyrimas.....	11
Gyventojai, susidūrę su saugos problemomis bendraujant su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis internetu	12
Gyventojai, kurie pasitiki elektroninio bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis saugumu	14
Gyventojai, kurie naudojami su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis.....	15
Gyventojai, kurie naudojami su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis	16
Gyventojai, kurie saugiai jaučiasi naudodamiesi internetu	17
Grėsmės, su kuriomis susiduria gyventojai naudodamiesi internetu	18
Gyventojai, naudojantys asmens tapatybės korteles tapatybei patvirtinti elektroninėje erdvėje...20	
Gyventojai, kurie dalyvauja elektroninės demokratijos procesuose.....	21
Išvados	22

Ižanga

Pastaraisiais metais viešojo sektoriaus elektroninių paslaugų diegimas Lietuvoje yra viena iš svarbiausių viešojo administravimo tobulinimo krypčių, kuriai skiriamas didelis dėmesys ir reikšmingos Europos Sąjungos (ES) struktūrinės paramos investicijos. Pažangiai visuomenei itin svarbu, kad viešojo sektoriaus institucijos būtų lanksčios, atviros bei palaikytų ryšį su gyventojais ir verslu, o viešojo sektoriaus institucijų teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos būtų lengvai pasiekiamos bei atitiktų paslaugų gavėjų lūkesčius. Viešojo sektoriaus elektroninės paslaugos suteikia galimybę tiek gyventojams, tiek verslo atstovams greičiau ir patogiau tvarkyti įvairius reikalus, gerina gyventojų ir verslo įmonių pasitenkinimą viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, didina valstybės ir savivaldybių institucijų darbo efektyvumą bei žmonių pasitikėjimą jomis.

Elektroninių paslaugų plėtra yra viena iš ES struktūrinės paramos lėšomis finansuojamų sričių, kurioms skirtas lėšas administruoja Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos (IVPK). Todėl svarbu stebėti, kiek sėkmingai vyksta paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę procesai ir kaip jomis naudojasi bei jas vertina šių paslaugų gavėjai. IVPK užsakymu VŠĮ Europos Tarpdisciplininių Tyrimų Institutas 2013 m. rugsėjo-lapkričio mėn. atliko tyrimą, kurio tikslas buvo įvertinti gyventojų naudojimosi elektroninėmis paslaugomis bei institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimo rodiklius. Tyrimo metu duomenys apie gyventojų naudojamąsi elektroninėmis paslaugomis buvo renkami gyventojų apklausos būdu, OMNIBUS metodu. Apklausa metu apklausta 1012 respondentų – 16-74 metų nuolatinių Lietuvos gyventojų. Apklausa atliko UAB „Synopticom“. Šiame leidinyje pateikiami svarbiausi šio 2013 m. tyrimo rezultatai: Lietuvos gyventojų nuomonė apie viešojo sektoriaus institucijų interneto svetaines, viešojo sektoriaus institucijų teikiamas elektronines paslaugas, vartotojų nuostatos apie interneto saugumą bei įsitraukimą į elektroninės demokratijos procesus.

Tikimės, kad ši informacija Jums bus įdomi. Norinčiuosius daugiau sužinoti apie ES struktūrinės paramos lėšomis naujai sukurtas ir veikiančias elektronines paslaugas kviečiame apsilankyti IVPK iniciatyvos „Prisijungusi Lietuva“ interneto svetainėje www.prisijungusi.lt. Šioje svetainėje rasite visą informaciją apie šias paslaugas, naudojimosi jomis ypatumus, naudingų patarimų naudotojams ir kt. Taip pat nepamirškite, kad visą Lietuvoje teikiamų viešųjų ir administracinių

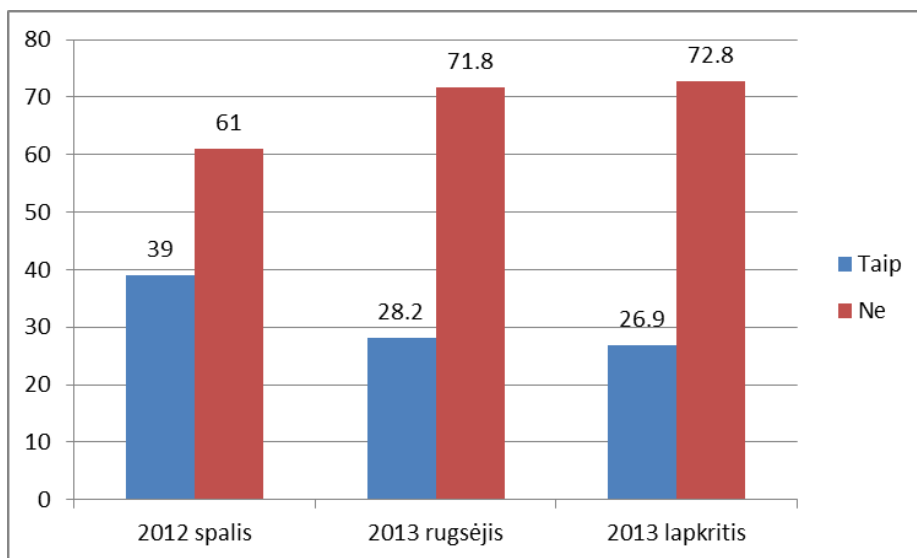
elektroninių paslaugų katalogą rasite IVPK administruojamuose Elektroniniuose valdžios vartuose, pasiekiamuose adresu www.epaslaugos.lt.

Elektroninių paslaugų naudojimo vertinimas: svarbiausi rezultatai

Gyventojų, apsilankiusių viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, procentas

Atliekant tyrimą, pirmiausia buvo nustatyta gyventojų, kurie per pastaruosius 12 mėn. bent kartą lankėsi viešųjų institucijų interneto svetainėse, dalis. Viešųjų institucijų interneto svetainės suprantamos kaip valstybės institucijų, įstaigų ir įmonių, savivaldos institucijų, įstaigų ir įmonių, sveikatos priežiūros įstaigų, kultūros įstaigų, mokslo ir studijų įstaigų interneto svetainės, skirtos skelbti informaciją apie įstaigos funkcijas, struktūrą, veiklą, skatinti asmenis aktyviai dalyvauti valstybės valdymo procese, užtikrinti įstaigos veiklos skaidrumą, elektroninėmis ryšio priemonėmis teikti viešąsias ir (arba) administracines paslaugas.

Apklauskos rezultatai atskleidžia, kad 2013 m. pabaigoje įvairių viešųjų institucijų interneto svetainėse per pastaruosius 12 mėn. lankėsi daugiau negi ketvirtadalis visų apklaustųjų (26,9 proc.). Mažiausiai viešųjų institucijų interneto svetainėse lankėsi 50-74 m. amžiaus gyventojai; viešųjų institucijų interneto svetaines dažniausiai lanko didmiesčių gyventojai, tuo tarpu tiek miestų, tiek kaimų lankytojų skaičius yra panašus.

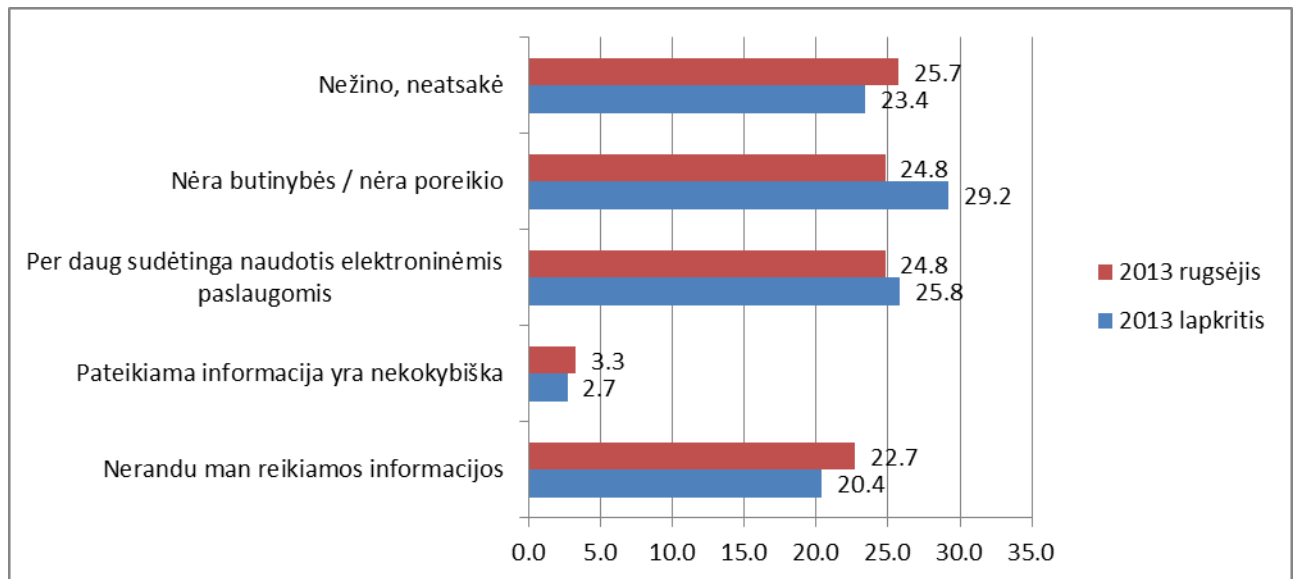


**1 pav. Gyventojų lankymasis viešųjų institucijų interneto svetainėse bent kartą per pastaruosius 12 mėn.
(visų apklaustųjų dalis procentais)**

Tipinius viešųjų institucijų interneto svetainių lankytojus galima apibūdinti kaip 30-49 m. amžiaus, gaunančius didesnes pajamas didmiesčių gyventojus.

**Gyventojų nesilankymo viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse
priežastys**

Tyrimo metu gyventojų, kurie per pastaruosius 12 mėn. nesilankė viešųjų institucijų interneto svetainėse, buvo prašoma įvardyti pagrindines nesilankymo šiose interneto svetainėse priežastis.

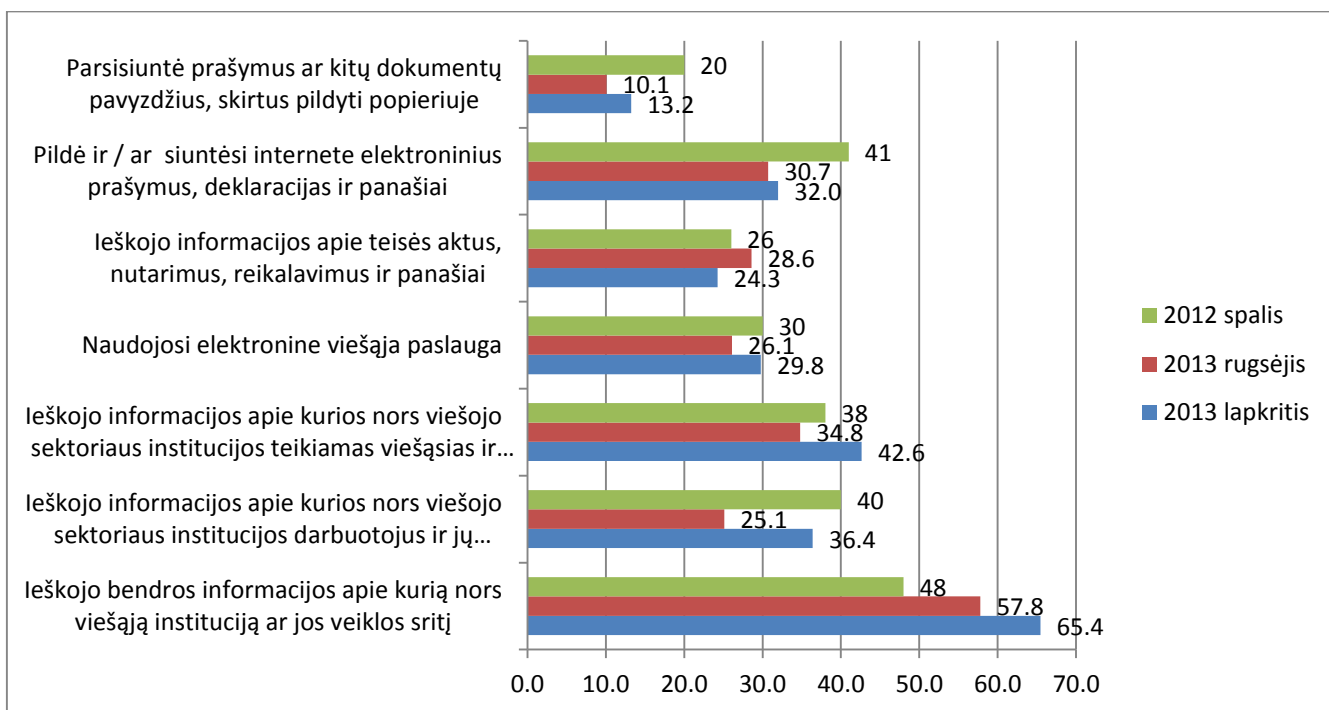


2 pav. Gyventojų nesilankymo viešųjų institucijų svetainėse priežastys

Kaip rodo apklausos duomenys, dažniausiai minimos nesilankymo viešųjų institucijų svetainės priežastys – nėra poreikio (29,2 proc.) ir per didelis naudojimosi elektroninėmis paslaugomis sudėtingumas (25,8 proc.). Ženkli respondentų dalis nenurodo aiškios priežasties, kodėl jie nesilanko viešųjų institucijų internetinėse svetainėse (23,4 proc.). 20,4 proc. respondentų teigia, jog neranda reikiamos informacijos ir tik nedidelė dalis (2,7 proc.) teigia, jog pateikiama informacija yra nekokybiška.

Gyventojų lankymosi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse tikslai

Tyrimo metu buvo renkama informacija apie tai, koku tikslu dažniausiai gyventojai lankosi viešojo administravimo institucijų svetainėse.

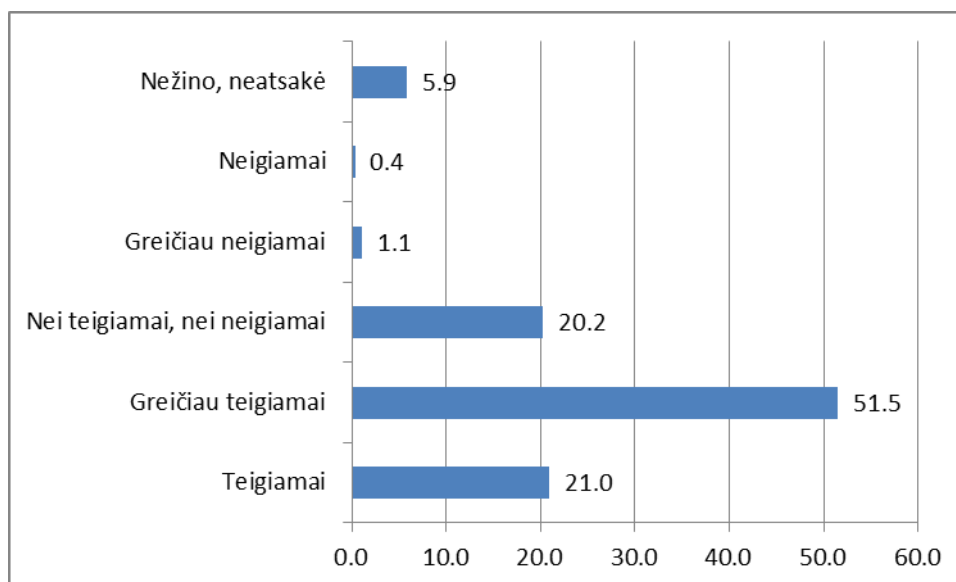


3 pav. Gyventojų lankymosi viešojo administravimo institucijų svetainėse priežastys

Tyrimo rezultatai parodė, jog dažniausiai gyventojai ieško bendros informacijos apie instituciją ir jos veiklos sritis (65,4 proc.), ieško informacijos apie viešosios institucijos teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas bei jų gavimo tvarką (42,6 proc.), pildo ir siunčiasi elektroninius prašymus, deklaracijas, įvairias formas internete (32 proc.). Pažymėtina, kad rečiausiai valstybinių institucijų interneto svetainėse gyventojai lankėsi dėl prašymų ar kitų dokumentų pavyzdžių, skirtų pildyti popieriuje, parsisiuntimo (tik 13,2 proc.). Kaip kitą priežastį, respondentai nurodė darbo pasiūlymų paiešką.

Viešojo sektoriaus institucijų svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimas

Apklausoje metu respondentai išreiškė savo nuomonę apie informacijos, kuri pateikiama viešojo sektoriaus institucijų svetainėse, kokybę.

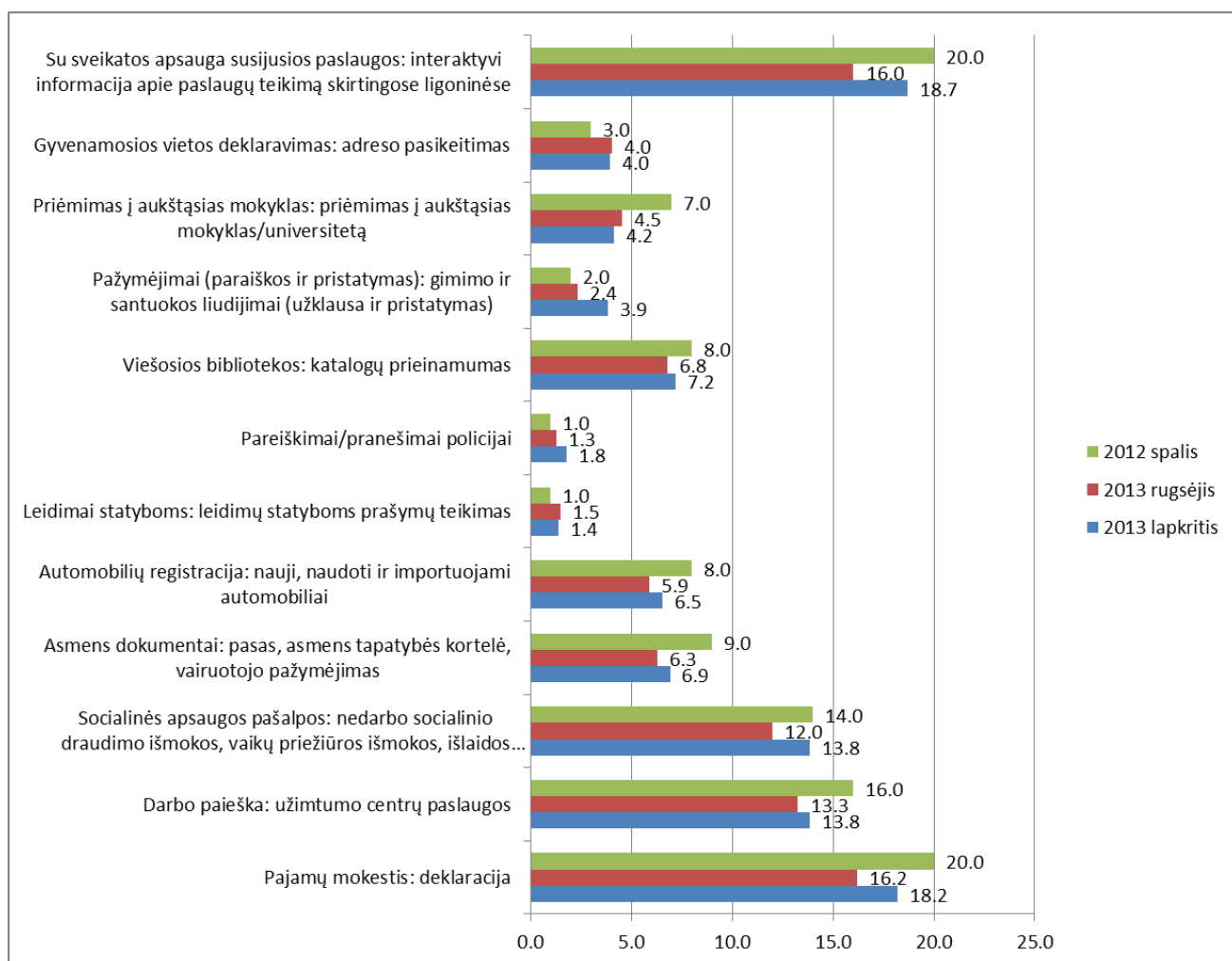


4 pav. Viešojo sektoriaus institucijų svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimas

Didžioji respondentų dalis teigiamai vertina viešojo sektoriaus svetainėse pateikiamos informacijos kokybę – atitinkamai 21 proc. respondentų viešojo sektoriaus institucijų svetainėse pateikiamos informacijos kokybę vertina teigiamai ir 51,5 proc. respondentų vertina greičiau teigiamai. Neigiamą nuomonę apie viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybę išreiškė tik 1,5 proc. respondentų. Beveik 6 proc. Respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.

Gyventojų dažniausiai naudojamos elektroninės paslaugos

Gyventojų, kurie per pastaruosius 12 mėn. lankėsi viešųjų institucijų interneto svetainėse, pagal pateiktą elektroninių paslaugų sąrašą buvo klausama, kokiomis elektroninėmis paslaugomis jie naudojami per pastaruosius 12 mėn.



5 pav. Gyventojų dažnai naudojamos elektroninės paslaugos skirtingais vertinimo periodais

Kaip rodo tyrimo rezultatai, 2013 m. pabaigoje gyventojai dažniausiai naudojami su sveikatos apsauga susijusiomis elektroninėmis paslaugomis (18,7 proc.) bei pajamų mokesčio deklaracijų teikimui skirtomis elektroninėmis paslaugomis (18,2 proc.).

Kiek mažiau Lietuvos gyventojai naudojami darbo paieškos užimtumo centrų paslaugomis ir socialinės apsaugos paslaugomis (13,8 proc.).

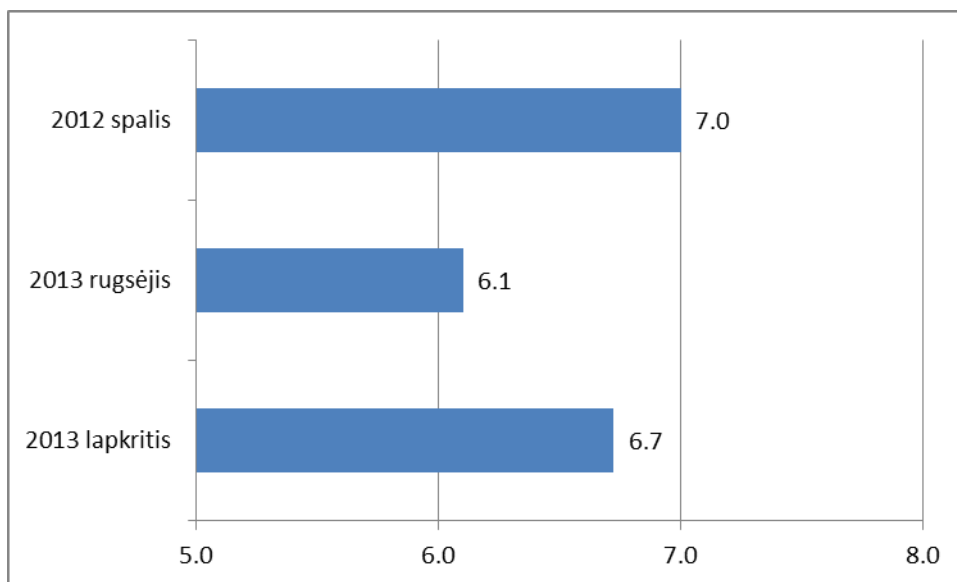
Mažiausiai Lietuvos gyventojai naudojami leidimų statyboms prašymų teikimo (1,4 proc.) ir pareiškimų policijai paslaugomis (1,8 proc.).

Pažymėtina, kad naudojimąsi e. paslaugomis įtakoja jų specifika, kadangi vienomis e. paslaugomis yra poreikis naudotis nuolat arba reguliariai, kitomis naudojama tik tam tikrais labai specifiniais gyvenimo atvejais; taip pat - atitinkamų e. paslaugų žinomumas ir kokybė.

Vidutiniškai gyventojai e. paslaugų kokybę įvertino 7,6 balo.

Gyventojai, kurie lankėsi elektroninių valdžios vartų portale

Elektroninių valdžios vartų portalas – centrinis Lietuvos administracinių ir viešųjų elektroninių paslaugų portalas, kurio paskirtis – sudaryti galimybes gyventojams ir verslui vieno langelio principu gauti įvairias elektronines paslaugas. Portale interneto vartotojai gali surasti ir pasinaudoti viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, kurias teikia viešosios institucijos, gauti informacijos apie paslaugas ir paslaugų teikėjus. Elektroninių valdžios vartų portalas pasiekiamas interneto adresu www.epaslaugos.lt. Portale pateikiamas elektroninių paslaugų sąrašas, kuriame konkrečią paslaugą pasirinkęs vartotojas nukreipiamas į paslaugą teikiančios viešosios institucijos interneto svetainę.

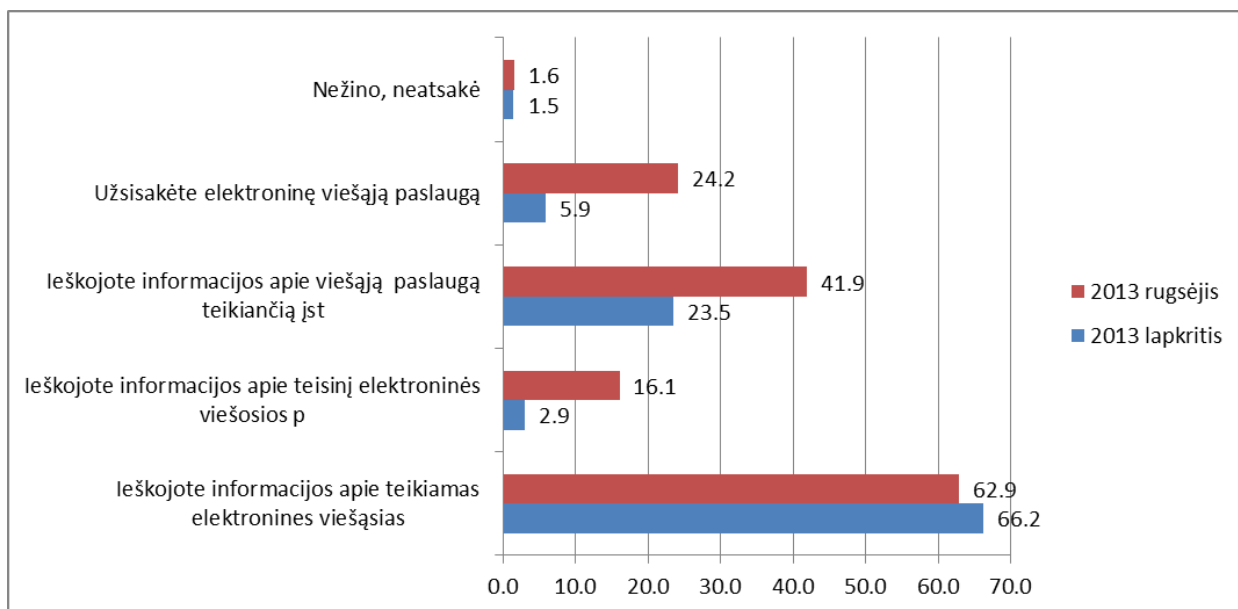


6 pav. Gyventojų lankymasis centriniame elektroninių paslaugų portale

Kaip rodo tyrimo duomenys, 2013 m. pabaigoje beveik 7 proc. gyventojų lankėsi centriniame elektroninių valdžios vartų portale per pastaruosius 12 mėnesių. Lyginant su 2012 m. spalio mėnesio duomenimis, besilankančių centriniame elektroninių paslaugų portale vartotojų skaičius išliko toks pats.

Gyventojų lankymosi elektroninių valdžios vartų portale tikslai

Tyrimo metu buvo siekiama nustatyti, kokių tikslų gyventojai lankosi Elektroninės valdžios vartų portale. Klausimas buvo užduotas tik tiems respondentams, kurie per pastaruosius 12 mėn. lankėsi elektroninės valdžios vartų portale.



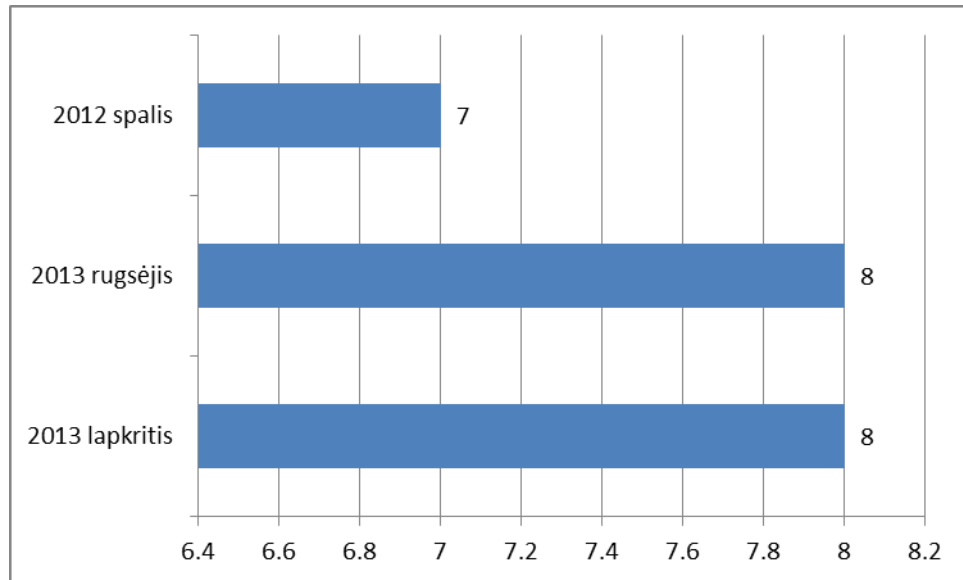
7 pav. Gyventojų lankymosi per pastaruosius 12 mėn. elektroninės valdžios vartų portale priežastys

Kaip rodo tyrimo duomenys, 2013 m. pabaigoje gyventojai per pastaruosius 12 mėn. dažniausiai lankėsi Elektroninės valdžios vartų portale ieškodami informacijos apie teikiamas viešąsias elektronines paslaugas (66,2 proc.) bei ieškodami informacijos apie viešąją paslaugą teikiančią įstaigą (23,5 proc.).

Elektroninių valdžios vartų portalo kokybės tyrimas

Didžioji dalis gyventojų, kurie lankėsi elektroninių valdžios vartų portale, portalo kokybę – t. y. informacijos aiškumą, naudingumą, portalo patogumą naudotis - vertina gerai - 8 iš 10 balų.

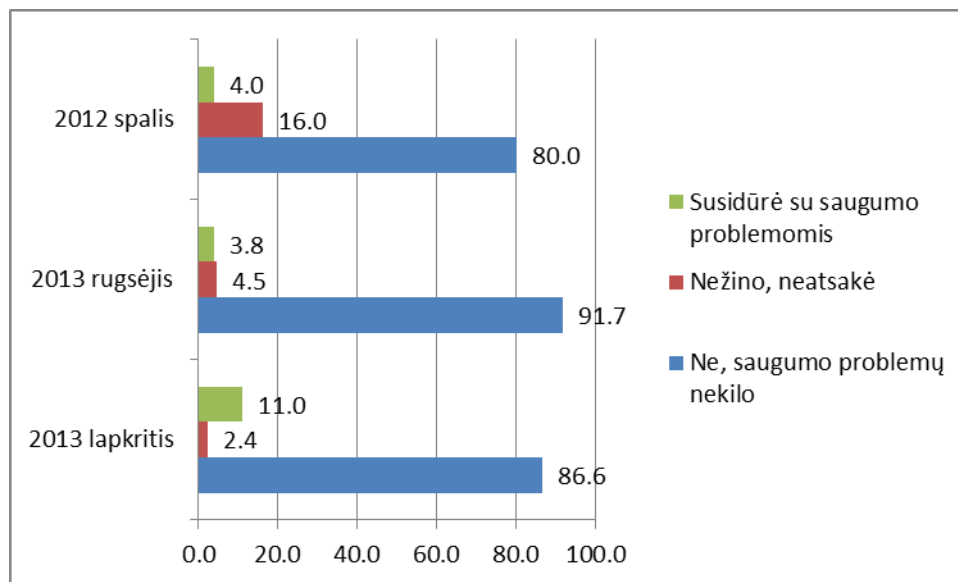
Pažymėtina, jog lyginant su 2012 m. duomenys elektroninės valdžios portalo kokybės vertinimas pakilo 1 balu.



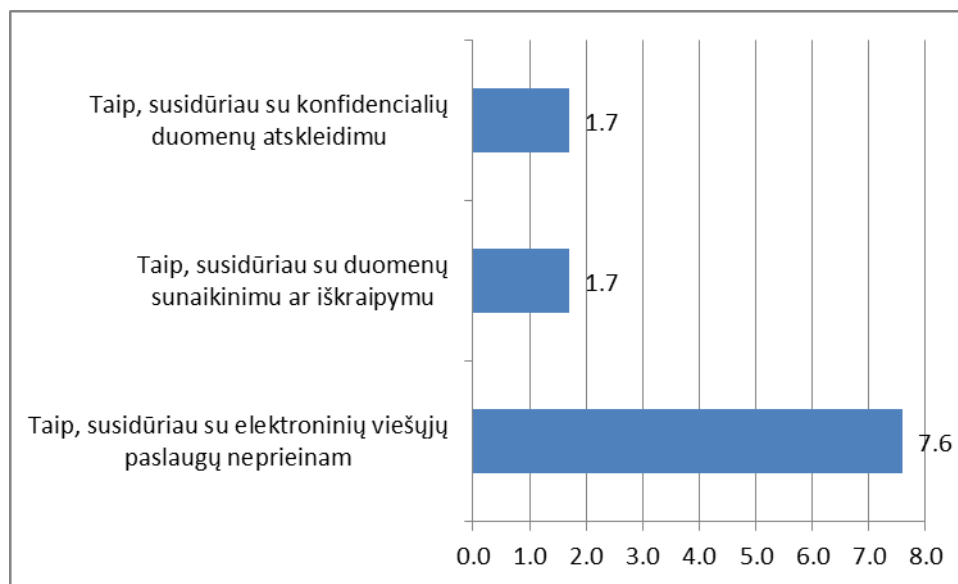
8 pav. Gyventojų lankymosi per pastaruosius 12 mėn. elektroninės valdžios vartų portalo kokybės vertinimas

Gyventojai, susidūrę su saugos problemomis bendraujant su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis internetu

Tyrimo metu buvo renkami duomenys, su kokiomis saugos problemomis gyventojai susidūrė per pastaruosius 12 mėn. bendraudami su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis internetu.



9 pav. Gyventojų susidūrimas su saugos problemomis bendraudant su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis internetu



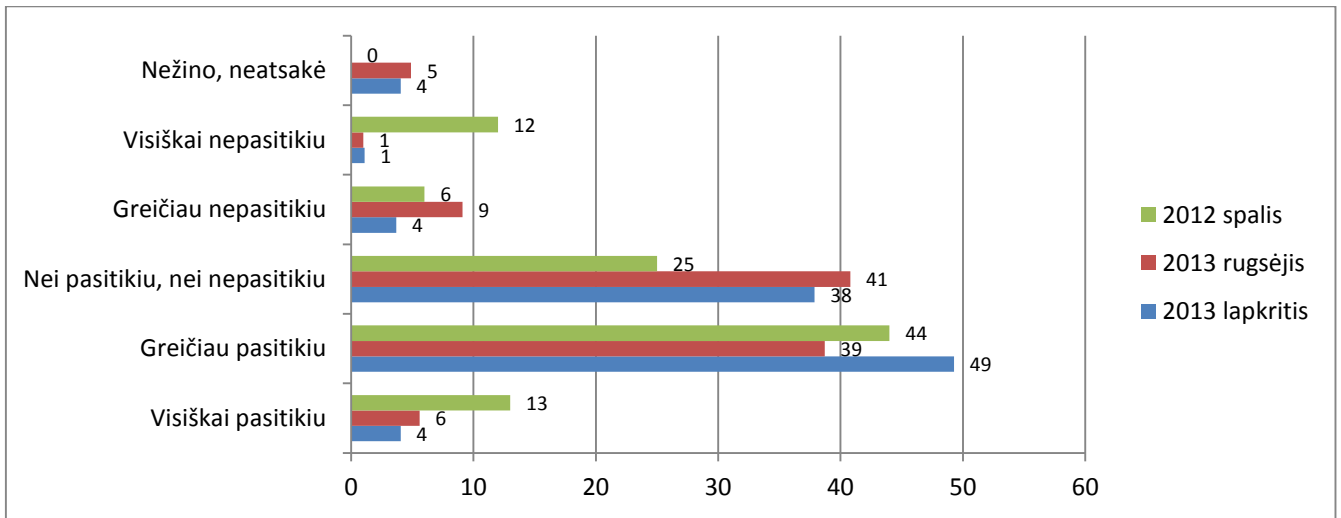
10 pav. Saugos problemų s su kuriomis susidūrė gyventojai per pastaruosius 12 mėn. bendraudami su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis internetu, tipai

Kaip rodo tyrimo duomenys, didžioji dauguma gyventojų, kurie bendrauja su valstybės ar savivaldybės institucijomis internetu, nepatyrė jokių saugos problemų per pastaruosius 12 mėn. (86,8 proc.), tačiau vertėtų atkreipti dėmesį, kad per kelis pastaruosius mėnesius, kai buvo

atliekamas tyrimas, gyventojų, susidūrusių su saugos problemomis bendraujant su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis internetu, padidėjo 4 proc. punktas. Dažniausiai pasitaikanti saugos problema su kuria susidūrė gyventojai - elektroninių viešųjų paslaugų neprieinamumas (7,6 proc.).

Gyventojai, kurie pasitiki elektroninio bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis saugumu

Tyrimo metu buvo renkami duomenys apie gyventojų pasitikėjimą elektroninio bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis saugumu.

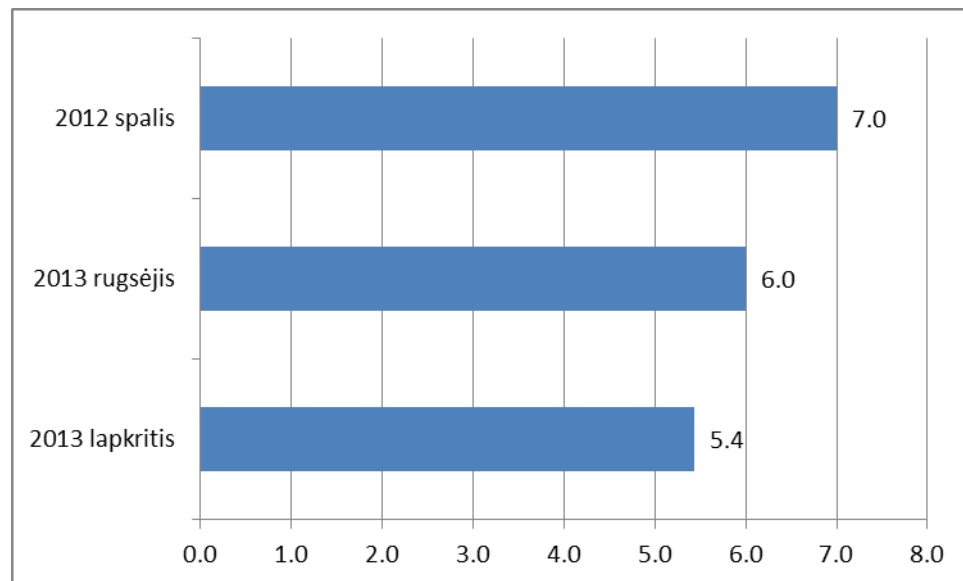


11 pav. Gyventojų pasitikėjimas elektroninio bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis saugumu

2013 m. pabaigos duomenimis, 49 proc. gyventojų greičiau pasitiki bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis saugumu, nei nepasitiki, o 4 proc. visiškai pasitiki. Net 38 proc. gyventojų, kurie bendrauja su viešojo sektoriaus institucijomis internetu, neturi nuomonės apie bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis saugumą - nei pasitiki, nei nepasitiki – t.y. tiesiog negalvoja apie šį saugumo aspektą, tvarkydami įvairius reikalus su institucijomis internetu.

Gyventojai, kurie naudojami su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis

IRT naudojimas sudaro plačias galimybes išsaugoti šalies kultūros paveldą, perduoti jį ateities kartoms bei užtikrinti sklaidą pasaulyje. Skaitmenintas Lietuvos kultūros paveldas prieinamas bibliotekų, archyvų ir muziejų skaitmeninto kultūros paveldo duomenų banke „E. paveldas“ (internetu svetainė www.epaveldas.lt). Ši elektroninė paslauga skirta bibliotekose, archyvuose ar muziejuose saugomų rankraščių, dokumentų, eksponatų, leidinių vaizdų ar viso teksto dokumentų peržiūrai. Lietuvos kultūros paveldo elektroninės paslaugos apima suskaitmeninto Lietuvos kultūros paveldo internetu svetainėse, taip pat virtualių Lietuvos muziejų internetu svetainėse, Lietuvos televizijos, radijo, kino ir kt. archyvų internetu svetainėse teikiamos informacijos paieškos, peržiūros ir užsakymo elektronines paslaugas.

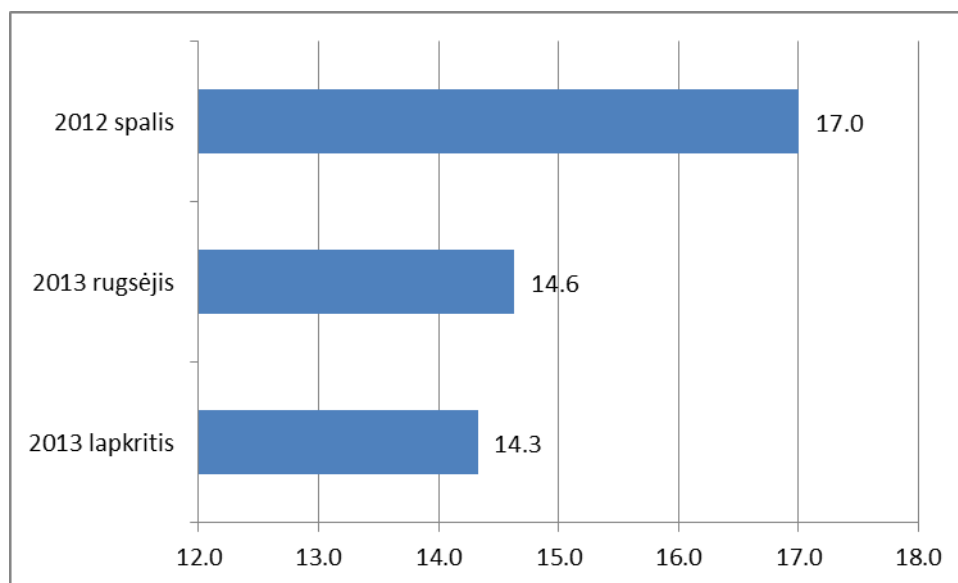


12 pav. Gyventojų naudojimas su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis per paskutiniuosius 12 mėn.

Apklausoje metu buvo siekiama nustatyti gyventojų, kurie per pastaruosius 12 mėn. bent kartą naudojami šiomis su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, dalį. Šis klausimas buvo užduotas visiems respondentams. Rezultatai atskleidžia, kad analizuojamomis elektroninėmis paslaugomis 2013 m. pab. naudojami nedidelė gyventojų dalis – tik 5,4 proc.

Gyventojai, kurie naudojami su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis

Integruojantis į daugiakultūrinę pasaulio aplinką, itin svarbu išlaikyti kultūrinį ir tautinį identitetą ir suderinti modernias technologijas ir lietuvių kalbą, todėl lietuvių kalba turi būti diegiama į IRT, per viešai visuomenei prieinamas kalbos technologijas ir elektronines paslaugas. Platesnė lietuvių kalbos integracija į IRT priemones gali prisidėti išsaugant ir užtikrinant lietuvių kalbos funkcionavimą įvairiose gyvenimo srityse bei skatinant naudojamasi elektroninėmis paslaugomis. Lietuvių rašytinei bei šnekamajai kalbai vartoti ir išsaugoti skirtos paslaugos (kitais - su lietuvių kalba susijusios elektroninės paslaugos) apima internetines vertimo priemones, automatines kalbos atpažinimo priemones, internetinius kalbų arba aiškinamuosius žodynus ir pan.

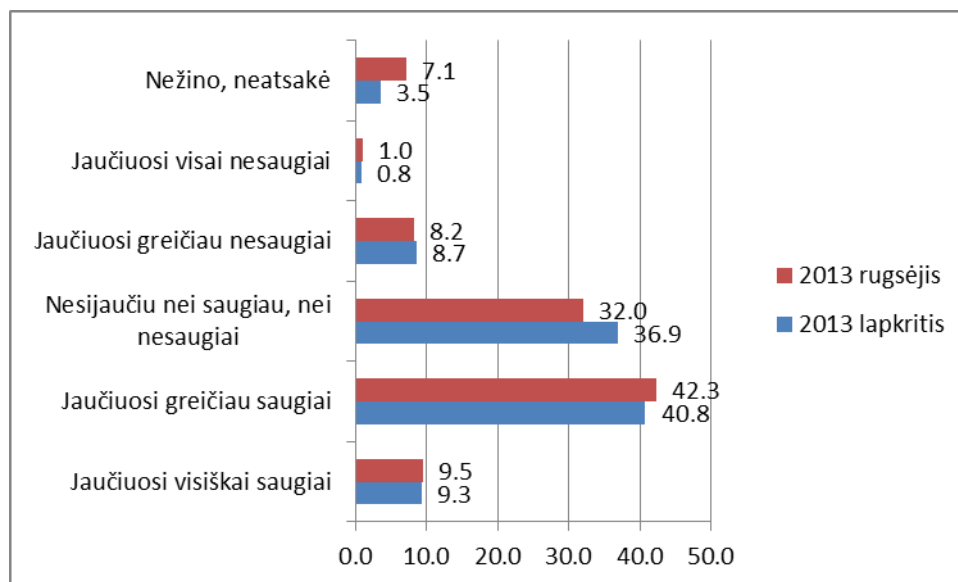


13 pav. Gyventojų naudojimas su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis per pastaruosius 12 mėn.

Apklausoje metu visų respondentų buvo klausiama, ar per pastaruosius 12 mėn. jie bent kartą naudojami su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis priemonėmis. Rezultatai atskleidžia, kad šiomis paslaugomis 2013 m. pabaigoje naudojami 14,3 Lietuvos gyventojų proc. gyventojų.

Gyventojai, kurie saugiai jaučiasi naudodamiesi internetu

Tyrimo metu buvo renkami duomenys apie gyventojų nuomonę dėl naudojimosi internetu saugumo.

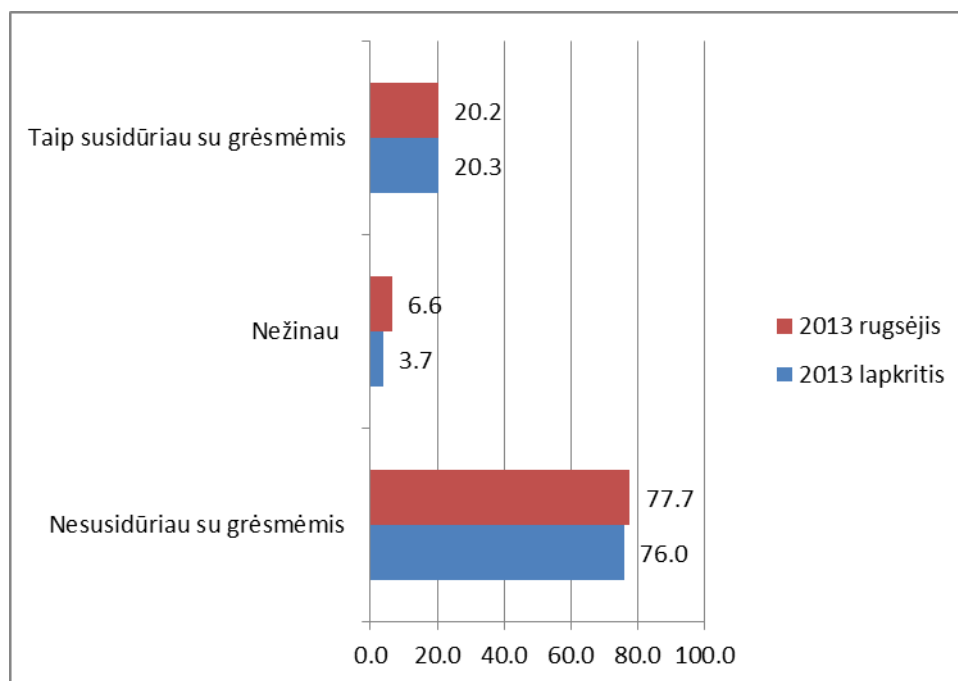


14 pav. Gyventojų nuomonė apie naudojimosi internetu saugumą

Kaip rodo 2013 m. lapkričio tyrimo duomenys, apie pusę apklaustųjų gyventojų (50,1 proc.) naudodamiesi internetu jaučiasi saugiai. Pažymėtina, jog žymių pokyčių lyginant rugsėjo ir lapkričio apklausų duomenis nėra.

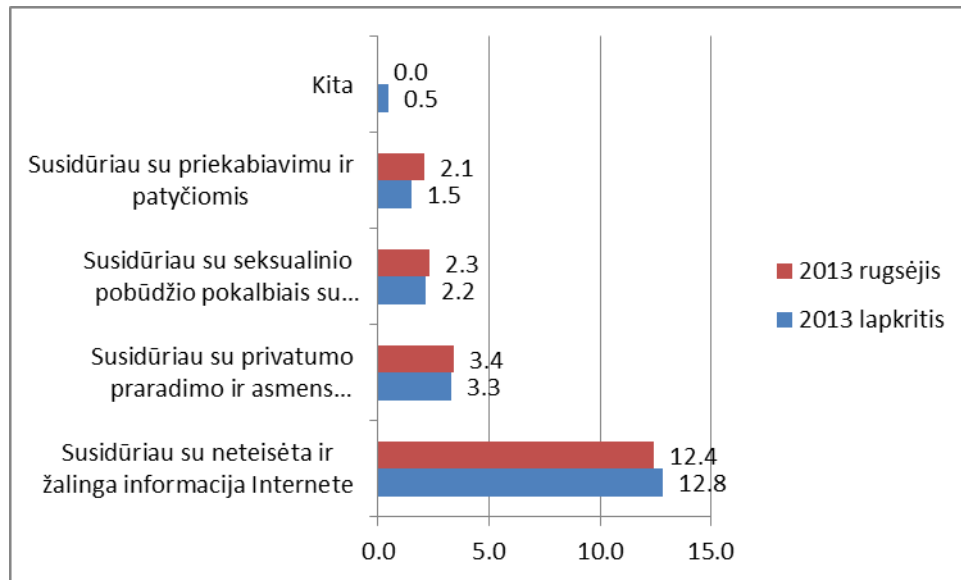
Grėsmės, su kuriomis susiduria gyventojai naudodamiesi internetu

Tyrimo metu taip pat buvo renkami duomenys apie tai, ar ir su kokiomis grėsmėmis per pastaruosius 12 mėnesių naudodamiesi internetu susidūrė gyventojai.



15 pav. Gyventojų patirtis susiduriant su saugumo grėsmėmis internete

Daugelis Lietuvos gyventojų nesusiduria su grėsmėmis naudodamiesi internetu - tokio pobūdžio atsakymą pateikė net 76 proc. respondentų. Tikėtina, kad dalis interneto naudotojų tiesiog nežino, kad susiduria su įvairiomis saugumo grėsmėmis.



16 pav. Gyventojų nuomonė apie grėsmes su kuriomis jie susidūrė per pastaruosius 12 mėn. naudodamiesi internetu

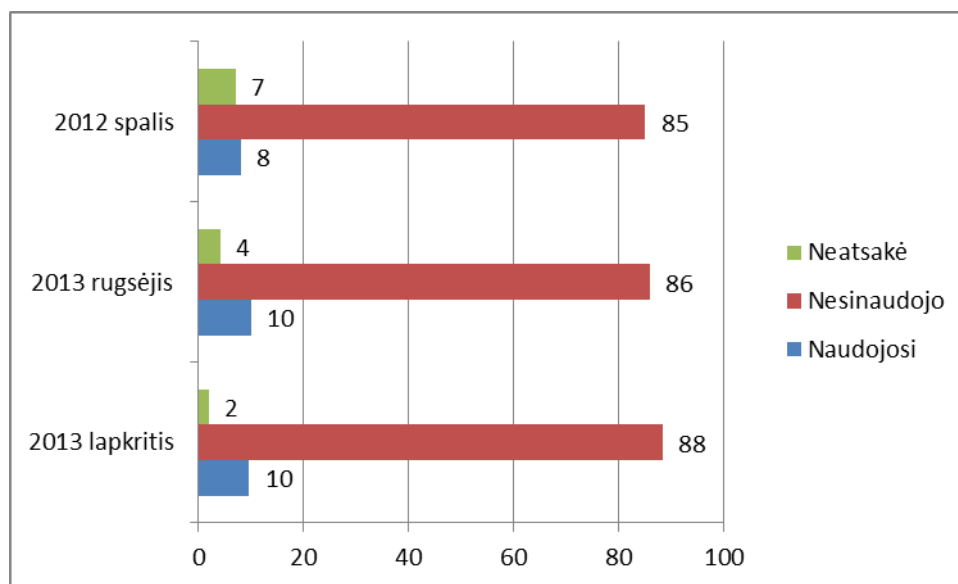
Dažniausiai įvardinama grėsmė ar rizika, su kuria susiduria interneto naudotojai – tai neteisėta ir žalinga internete skelbiama informacija – su ja susidūrė kiek daugiau nei dešimtadalis (12,8 proc.) gyventojų. Su privatumo pažeidimais, jautrių asmens duomenų praradimu ar neteisėtu panaudojimu teikia susidūrę tik 3 proc. gyventojų, su seksualinio pobūdžio turiniu – 2 proc., su priekabiavimu ir patyčiomis – tik 1 proc. gyventojų.

Palyginimui, 2013 m. Eurobarometro tyrimo duomenimis, tik 23 proc. Lietuvos interneto vartotojų nurodė turintis nuogąstavimų dėl to, kad, kad, jiems perkant ar atliekant bankines operacijas internetu, kažkas gali neteisėtai pasinaudoti jų asmeniniais duomenimis (ES vidurkis – 37 proc.), 29 proc. teigė esą susirūpinę dėl internetu atliekamų mokėjimų saugumo (ES vidurkis – 35 proc.), o 31 proc. teigė neturintis jokių nuogąstavimų dėl internete atliekamų piniginių operacijų saugumo (ES vidurkis – 23 proc.); be to, tik 42 proc. Lietuvos interneto naudotojų teigia naudojantys priešvirusinę programinę įrangą (ES vidurkis – 46 proc.), 26 proc. teigia neatidarantys iš nepažįstamų siuntėjų gautų el. laiškų (ES vidurkis – 40 proc.), 23 proc. teigia vengiantys pateikti savo asmens duomenis interneto svetainėse (ES vidurkis – 34 proc.).

Šie duomenys rodo, kad ženkliai dalis Lietuvos interneto naudotojų ne visada atpažįsta kylančias saugumo grėsmes naudojantis internetu, ir nepakankamai moka jas spręsti.

Gyventojai, naudojančys asmens tapatybės kortelės tapatybei patvirtinti elektroninėje erdvėje

Asmens tapatybės kortelė yra ne tik pagrindinis dokumentas, patvirtinantis asmens tapatybę ir pilietybę, bet ir sudaro galimybes pasinaudoti įvairiomis elektroninėmis paslaugomis. Ji gali būti naudojama asmens tapatybei elektroninėje erdvėje patvirtinti ar nustatyti, taip pat elektroniniams duomenims pasirašyti – tai taikoma nuo 2009 m. išduodamoms asmens tapatybės kortelėms, kuriose integruotas kvalifikuotas sertifikatas. Apklausoje metu buvo siekiama nustatyti, kiek aktyviai gyventojai šį dokumentą naudoja elektroninėje erdvėje.

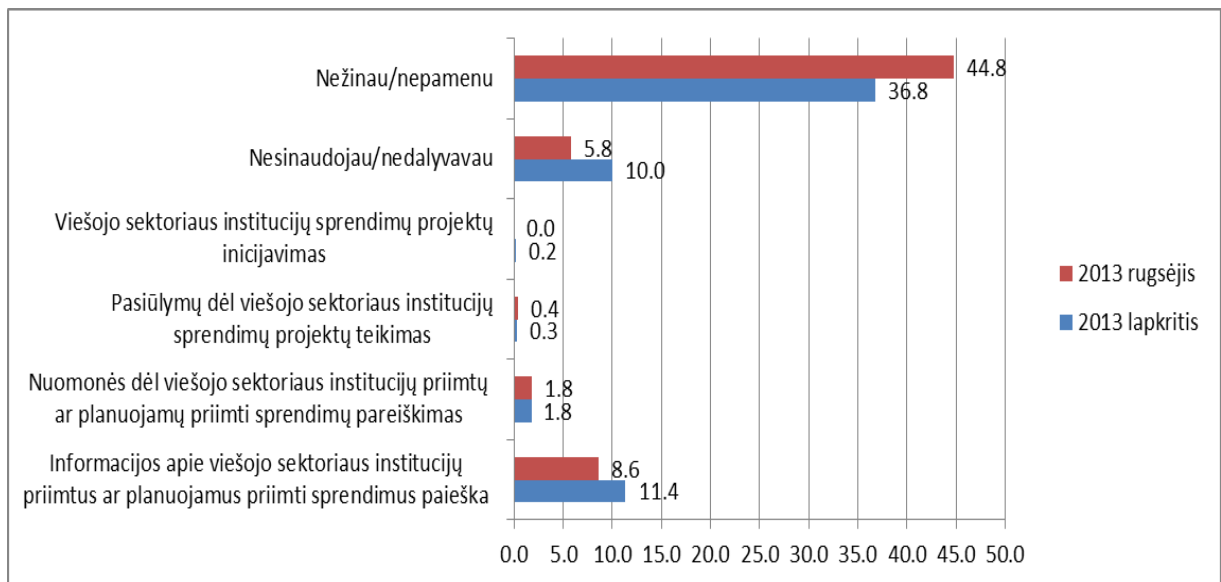


17 pav. Asmens tapatybės kortelės naudojimas tapatybei patvirtinti elektroninėje erdvėje

Nors asmens tapatybės kortelė gali būti naudojama ne tik elektroninėms paslaugoms gauti, bet ir identifikuojantis bei atliekant veiksmus, susijusius su elektronine bankininkyste, tačiau asmens tapatybės kortelė nėra plačiai naudojama – 2013 m. pabaigos duomenimis, per pastaruosius 12 mėn. ją elektroninėje erdvėje pasinaudojo tik dešimtadalis, t.y. 10 proc. gyventojų. Lyginant su 2012 m. situacija, naudotojų dalis išaugo 2 proc. punktais.

Gyventojai, kurie dalyvauja elektroninės demokratijos procesuose

Tyrimo metu taip pat buvo renkami duomenys apie gyventojų įsitraukimą į veiklas, susijusias su elektroninės demokratijos procesais – t.y. kaip aktyviai gyventojai, pasinaudodami IT priemonėmis, domisi viešosios politikos sprendimais, teikia pasiūlymus, dalyvauja diskusijose ir pan.



18 pav. Gyventojų įsitraukimas į įvairius veiksmus susijusius su elektroninės demokratijos procesais

Kaip rodo atlikto tyrimo duomenys, elektroninės demokratijos procesai Lietuvoje yra dar labai ankstyvoje stadijoje ir tik nedidelė dalis gyventojų dalyvavo įvairiuose veiksmuose, susijusiuose su elektroninės demokratijos procesais. Tarp šių veiksmų pats populiariausias yra informacijos apie viešojo sektoriaus institucijų priimtus ar planuojamus priimti sprendimus paieška - įsitraukimą į tokio pobūdžio veiksmus nurodė 11,4 proc. respondentų. Savo nuomonę dėl rengiamų ar priimtų viešojo sektoriaus institucijų sprendimų teikia tik apie 2 proc. gyventojų.

Išvados

- Tipiniai viešųjų institucijų interneto svetainių lankytojai: 30-49 m. amžiaus Lietuvos didmiesčių gyventojai, gaunantys didesnes pajamas.
- Pagrindinės nesilankymo viešųjų institucijų svetainės priežastys: poreikio nebuvimas bei per didelis sudėtingumas.
- Dažniausiai gyventojai lankosi viešųjų institucijų svetainėse ieškodami bendros informacijos apie instituciją ir jos veiklos sritis, ieškodami informacijos apie viešosios institucijos teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas bei jų gavimo tvarką, o taip pat ketindami pildyti ir atsisiusti elektroninius prašymus ar deklaracijas.
- Didesnioji dalis viešųjų institucijų svetainių lankytojų teigiamai vertina šiose svetainėse pateikiamos informacijos kokybę.
- Gyventojai dažniausiai naudojami su sveikatos apsauga susijusiomis elektroninės paslaugomis bei darbo paieškai skirtomis elektroninėmis paslaugomis. Vidutiniškai visų elektroninių paslaugų kokybę lankytojų nuomone siekia 7,6 balo iš 10 balų.
- Gyventojų lankymasis centriniame elektroninių paslaugų portale siekia 7 proc. Dažniausiai centriniame elektroninių paslaugų portale gyventojai lankosi ieškodami informacijos apie teikiamas viešąsias elektronines paslaugas. Portalo kokybę lankytojai vertina 8 balais iš 10.
- Didžioji dalis gyventojų nesusiduria su saugos problemomis bendraudami su valstybės ir savivaldybių institucijomis internetu. Daugiau nei pusė (53 proc.) gyventojų pasitiki bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis saugumu.
- Su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis per paskutiniuosius 12 mėnesius naudojosi tik 5 proc. gyventojų, su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis – 14 proc. gyventojų.
- Pusė apklaustųjų gyventojų naudodamiesi internetu jaučiasi saugiai; dažniausia grėsmė, su kuria susiduriame naudojantis internetu – neteisėta ir žalinga informacija internete.
- Per pastaruosius 12 mėn. asmens tapatybės kortele elektroninėje erdvėje pasinaudojo 10 proc. Lietuvos gyventojų.
- Tik nedidelė dalis Lietuvos gyventojų naudojami elektroninės demokratijos sprendimais, ir tai – tik tam, kad surasti informacijos apie viešojo sektoriaus institucijų priimtus ar planuojamus priimti

sprendimus. Gyventoji nelinkę aktyviau įsitraukti į viešųjų sprendimų priėmimą, pvz. teikdami savo siūlymus, inicijuodami naujus sprendimus, diskutuodami tarpusavyje ar pan.