

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ NAUDOJIMO TYRIMAS

Tyrimo ataskaita

**PERKANČIOJI
ORGANIZACIJA:**

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR susisiekimo ministerijos

PASLAUGŲ TIEKĖJAS:

UAB "Socialinės informacijos centras" (paslaugų tiekėjas)
UAB "Norstat LT" (paslaugų subtiekėjas)

ATASKAITA PATEIKTA:

Lapkričio mėn., 2014 m.

Vilnius
2014

TURINYS

PAVEIKSLŲ SARAŠAS	3
1. ĮVADAS	4
2. REZULTATŲ APŽVALGA	5
3. TYRIMO REZULTATAI	10
3.1. Internetas ir viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainės	10
3.1.1. Gyventojų naudojimas internetu	10
3.1.2. Gyventojų lankymasis valstybės institucijų interneto svetainėse	11
3.1.3. Nesilankymo viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastys	12
3.1.4. Lankymosi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse tikslai	13
3.1.5. Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimas	15
3.2. Elektroninių paslaugų analizė	16
3.2.1. Naudojimas elektroninėmis paslaugomis	16
3.2.2. Elektroninių paslaugų gyventojams kokybės vertinimas	18
3.2.3. Lankymasis elektroninių valdžios vartų portale.....	19
3.2.4. Elektroninių valdžios vartų kokybės vertinimas.....	22
3.2.5. Naudojimas su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis paslaugomis	23
3.2.6. Naudojimas su lietuvių kalba susijusiomis paslaugomis	24
3.2.7. Dalyvavimas elektroninės demokratijos procesuose.....	25
3.3. Naudojimas elektroninėmis identifikavimo galimybėmis	26
3.3.1. Kvalifikuoto elektroninio parašo turėjimas.....	26
3.3.2. Kvalifikuoto elektroninio parašo naudojimo tikslai	27
3.3.3. Naudojimas ATK tapatybei elektroninėje erdvėje patvirtinti	28
3.4. Saugumo situacija elektroninėje erdvėje	29
3.4.1. Saugumo problemų identifikavimas elektroninio bendravimo su institucijomis procese	29
3.4.2. Pasitikėjimas elektroninio bendravimo su institucijomis saugumu	31
3.4.3. Pasitikėjimas interneto saugumu.....	32
4. TYRIMO METODOLOGIJA	34
4.1. Tikslinės grupės, jų atranka ir dydis	34
4.2. Apklausos metodai	34
4.3. Apklausos atlikimas	34
4.4. Kokybės kontrolė.....	34
4.5. Duomenų analizė.....	34
4.6. Statistinė duomenų paklaida.....	34
4.7. Socialinės-demografinės apklaustųjų charakteristikos.....	36
PRIEDAS. KLAUSIMYNAS	38

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 paveikslas.	Naudojimosi internetu dinamika.....	10
2 paveikslas.	Gyventojų lankymosi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse per pastaruosius 12 mėnesių dinamika.	12
3 paveikslas.	Gyventojų nesilankymo viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastys.	13
4 paveikslas.	Gyventojų lankymosi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastys. ...	14
5 paveikslas.	Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimas.	15
6 paveikslas.	Naudojimas viešojo sektoriaus institucijų elektroninėmis paslaugomis.	17
7 paveikslas.	Viešojo sektoriaus institucijų elektroninių paslaugų kokybės vertinimas.	19
8 paveikslas.	Gyventojų lankymosi el. valdžios vartų portale "www.epaslaugos.lt" per paskutinius 12 mėnesių dinamika.	20
9 paveikslas.	Gyventojų naudojimosi el. valdžios vartų portalo "www.epaslaugos.lt" paslaugomis tikslai.	21
10 paveikslas.	Gyventojų naudojimosi el. valdžios vartų portalo "www.epaslaugos.lt" paslaugomis dinamika.	21
11 paveikslas.	Elektroninių valdžios vartų portalo kokybės aspektų vertinimas.	22
12 paveikslas.	Elektroninių valdžios vartų portalo kokybės vertinimo palyginimas.	23
13 paveikslas.	Gyventojų naudojimosi su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis dinamika.	24
14 paveikslas.	Gyventojų naudojimosi su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis dinamika.	25
15 paveikslas.	Gyventojų įsitraukimas į elektroninės demokratijos procesus.	26
16 paveikslas.	Disponavimas priemonėmis, leidžiančiomis pasirašinėti duomenis kvalifikuotu elektroniniu parašu.	27
17 paveikslas.	Turimo elektroninio parašo priemonės naudojimo tikslai.	28
18 paveikslas.	Naudojimosi ATK asmens tapatybei elektroninėje erdvėje patvirtinti dinamika.	29
19 paveikslas.	Gyventojų susidūrimo su saugumo problemomis, bendraujant su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis internetu, dinamika.	30
20 paveikslas.	Saugos problemų, su kuriomis susiduria gyventojai bendraudami su viešojo sektoriaus institucijomis ir įstaigomis internetu, tipai.	30
21 paveikslas.	Gyventojų pasitikėjimo bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis saugumu dinamika.	32
22 paveikslas.	Apklausoje dalyvavusių gyventojų charakteristikos I.	36
23 paveikslas.	Apklausoje dalyvavusių gyventojų charakteristikos II.	37

1. ĮVADAS

2014 m. rugsėjo mėnesio 26 dieną tarp Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos ir UAB „Socialinės informacijos centras“ pasirašyta sutartis dėl „ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ NAUDOJIMO TYRIMO“ Nr. 14/34. Pagal minėtos sutarties techninėje specifikacijoje nurodytą informaciją, buvo atliktas tyrimas informacinės visuomenės plėtros srityje. Perkamą paslaugą sudarė Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimas (toliau – Tyrimas). Šio tyrimo rezultatai bus naudojami administruojant Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioritetą „Informacinė visuomenė visiems“, rengiant informaciją ir ataskaitas apie Europos Sąjungos struktūrinę paramą Lietuvos Respublikos Finansų ministerijai, viešajai įstaigai Centrinei projektų valdymo agentūrai ir kt. Tyrimas apmokamas Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšomis.

Šia ataskaita teikiami Lietuvos gyventojų „Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimo“ rezultatai bei rezultatų analizė. Teikiant tyrimo rezultatus, šios apklausos rezultatai yra lyginami su 2011-2013 metais atliktų apklausų rezultatais tais atvejais ir tokia apimtimi, jeigu identiški duomenys buvo renkami. Taip pat pateikiami gyventojų 2014 m. II ir IV ketvirčio apklausos rezultatai bei nustatomi pagrindiniai elektroninių paslaugų naudojimo rodikliai. Apklausos rezultatai pateikiami pagal bendrus pasiskirstymus, o atsakymų į klausimus skirtumai pagal respondentų socialines – demografines charakteristikas akcentuojami tik tuo atveju, jeigu socialinėse-demografinėse grupėse fiksuojami atsakymų skirtumai yra statistiškai reikšmingi.

Visų klausimų bendrieji pasiskirstymai, taip pat respondentų atsakymų į anketos klausimus pasiskirstymai pagal socialinius – demografinius požymius pateikiami atskirame ataskaitos priede „ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ NAUDOJIMO TYRIMAS. Tyrimo ataskaitos priedas: atsakymų pasiskirstymas pagal respondentų socialines – demografines charakteristikas“.

TYRIMO ATLIKĖJAI

Tyrimo vadovas: Edita Jurkienė
Ataskaitą rengė: Edita Jurkienė
Duomenų failo tvarkymas: Giedrė Blonskienė

Dėl visų su tyrimu susijusių klausimų prašome kreiptis į:
Vyr. projektų vadovę Editą Jurkienę,
UAB „Socialinės informacijos centras“, Upės g. 21, LT-08128 Vilnius, Lietuva
tel. (5) 205 45 23, fax. (5) 205 45 01, e-mail: edita.jurkiene@sic.lt

2. REZULTATŲ APŽVALGA

- ✓ Internetu naudojasi 71% 16-74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų. Valstybės institucijų svetainėse internete lankėsi 32% gyventojų (45% interneto vartotojų). Šis rodiklis, lyginant su gegužės mėnesį atlikto tyrimo rezultatais yra nukritęs 8 procentiniais punktais (toliau p.p.), tačiau lyginant su 2013 metais atlikto tyrimų rezultatais, yra išaugęs 5 procentiniais punktais ir pasiekęs 2012 metų liepos mėnesio lygį. Toks rezultatų pokytis gali būti sąlygotas tiek patikslintos sąvokos, kas tai yra viešojo sektoriaus institucijos ir kokiose šio sektoriaus institucijų interneto svetainėse yra galimybė gyventojams lankytis, o taip pat pateiktų šiose svetainėse galimų atlikti funkcijų pavyzdžių, tiek tyrimo periodiškumo, kai gegužę buvo fiksuojamas stipriai išaugęs naudojimosi valstybės institucijų svetainėmis lygis, kuris sietinas su pajamų ar turto deklaravimo termino pabaiga.
- ✓ Valstybės institucijų interneto svetainėse gyventojai dažniausiai lankosi ieškodami bendros informacijos apie instituciją, jos veiklą (49%), su tikslu užpildyti elektronines deklaracijas, įvairių prašymų formas (46%), ar ieškodami informacijos apie institucijos teikiamas paslaugas ir jų gavimo tvarką (36%) bei darbuotojų, jų kontaktinės informacijos (33%), siunčiasi įvairius prašymus, formas skirtas pildyti popieriuje (18%).
- ✓ Skirtingai nuo ankstesnių metų, šiemet, patikslinus viešojo sektoriaus institucijų sąvoką, dažniausiai minėtas lankymosi svetainėse tikslas – elektroninių prašymų, deklaracijų, prašymų, formų užpildymas internete išaugo, kaip ir išaugo įvairių prašymų bei formų parsiuntimo dažnumo paminėjimas. Tiesa, šiomis paslaugomis gegužės mėnesį respondentai teigė naudojęsi dažniau nei spalį, ir kaip buvo minėta pastraipoje aukščiau, tai sietina su pajamų bei turto deklaravimo termino pabaiga, kuris sutapo su gegužės mėnesį atlikto tyrimo periodu. Kadangi būtent pastarieji rodikliai priklausomai nuo tyrimo periodiškumo svyruoja labiausiai, rekomenduotume apie pajamų deklaravimą internetu ar deklaracijų atsiuntimą vykdant tyrimus ateityje respondentų paklausti atskiru klausimu, o ne bendrame sąraše su kitomis elektroninėmis paslaugomis.
- ✓ Pagrindiniai barjerai, kodėl nesilankoma viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse – tai poreikio ar būtinybės nebuvimas. Kitos priežastys, tokios kaip sudėtingumas naudotis, informacijos neradimas ir pan. menksta. Taigi, norint paraginti kuo daugiau visuomenės ar interneto vartotojų naudotis viešojo sektoriaus institucijų teikiamomis elektroninėmis paslaugomis ir kuo daugiau paslaugų perkelti į elektroninę erdvę, tuo pačiu rekomenduojama šviesti ir visuomenę, aiškinant tokio naudojimosi paslaugomis galimybes ir naudas.
- ✓ Kalbant apie elektronines paslaugas, kuriomis gyventojai naudojasi, dažniausiai naudojama (šiemet pagal naudojimo dažnumą gegužę labiausiai išaugusi, o spalį grįžusi į ankstesnių metų lygį) paslauga – pajamų mokestis ir turto deklaravimas. Tyrimo rezultatai rodo, kad šia paslauga naudojasi 16% 16-74 metų respondentų (22% interneto vartotojų). Kai kurių kitų viešojo sektoriaus institucijų elektroninių paslaugų naudojimosi dažnumas spalio mėnesį, lyginant su gegužę, kiek sumažėjo, tačiau tas sumažėjimas galėjo būti nulemtas tiek ekonominių, tiek ir kitų socialinių faktorių (pvz., sumažėjo naudojimosi su sveikatos apsauga susijusiomis paslaugomis sumažėjus sergamumui, darbo paieškos paslaugomis ar socialinės apsaugos pašalpomis - sumažėjus bedarbystės lygiui ar paslaugų prašytojų, o gegužę besibaigiantys mokslo metai bei sesijos aukštesiose mokyklose galėjo lemti aukštesnį naudojimosi viešųjų bibliotekų paslaugomis naudojimo lygį gegužę ir sumažėjimą spalio mėnesį, kai mokslo metai dar tik prasidėję).
- ✓ Mažiausiai paplitusios viešojo sektoriaus institucijų teikiamos paslaugos – tai labai specifinės, susijusios su ganėtinai siauru interesantų ratu, paslaugos. Tai leidimai statyboms, pažymėjimai (paraiškos ir pristatymai), taip pat pareiškimai/pranešimai policijai, pažymėjimai (paraiškos ir pristatymai) (jomis naudojasi 1%-3% visuomenės).
- ✓ Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybę bendrąja prasme visuomenė vertina palankiai – 82% viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių lankytojų ją vertina teigiamai arba greičiau teigiamai ir šis kokybės vertinimo rodiklis, lyginant su ankstesnėmis tyrimų bangomis, nuolat auga.
- ✓ Visų gyventojams internetu teikiamų konkrečių viešųjų paslaugų kokybę, t.y. informacijos aiškumą, naudingumą, patogumą naudotis paslauga, gyventojai vertina gerai ir lyginant su ankstesnių tyrimų duomenimis šis vertinimas nuolat po truputį kyla (bendras kokybės vertinimų vidurkis – 8,3 balai iš 10

galimų ir lyginant su gegužės mėnesio tyrimo duomenimis yra išaugęs 0,4 balo). Geriausiai vertinama yra automobilių registracijos paslaugos kokybė (8,7 balo iš 10 galimų) ir jos vertinimas, lyginant su 2013 metais, yra pagerėjęs vienu balu; taip pat asmens dokumentų, gyvenamosios vietos deklaravimo bei viešųjų bibliotekų paslaugos (po 8,6 balo iš 10 galimų) (tačiau būtina turėti mintyje tai, kad šiomis paslaugomis naudojasi tik nedidelė dalis visuomenės, kuri yra specifinė ir pakankamai motyvuota grupė, todėl ir jų vertinimai, lyginant su plačiai paplitusiomis viešojo sektoriaus institucijų paslaugomis, yra gerokai aukštesni).

- ✓ Pakankamai aukštu balu vertinamos tokios plačiau paplitusios paslaugos kaip priėmimas į aukštąsias mokyklas, pažymėjimai (paraiškos ir pristatymai) (po 8,5 balo iš 10 galimų), arti bendro vidutinio balo įvertintos su sveikatos apsauga susijusios paslaugos, pajamų mokesčio bei turto deklaravimo paslaugos, socialinės apsaugos pašalpos (vertinimų vidurkiai kinta tarp 8,2 - 8,3 balo iš 10 galimų), prasčiau vertinamos yra darbo paieškos (7,9 balo), leidimų statyboms (7,6 balo) bei pareiškimų/ pranešimų policijai (7,5 balo) paslaugos.
- ✓ Elektroninių valdžios vartų portale www.epaslaugos.lt per pastaruosius metus lankėsi 12% visuomenės (29% nuo besilankusių viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse) ir lyginant su ankstesniais metais elektroninių valdžios vartų portale besilankančiųjų gyventojų dalis išaugo 5 p. p. Toks tikslinės auditorijos padidėjimas gali būti sąlygotas fakto, kad šiemet šis klausimas buvo užduodamas visiems respondentams, kurie per paskutinius 12 mėnesių yra naudojęsi internetu, ir gali būti aiškinamas tiek beauginčiu e-paslaugų naudojimu, tiek ir metodologinėmis tyrimo prielaidomis: tikslėjančiomis sąvokomis bei klausimų uždavimo logika. Kita vertus, vis dar nedidelė elektroninių valdžios vartų lankytojų dalis gali būti aiškinama tuo, kad nemaža dalimi viešojo sektoriaus institucijų svetainių paslaugomis (pvz., EDS, EGAS ir kt.) gyventojai naudojami ar jungiasi tiesiogiai, o ne per elektroninių valdžios vartų portalą.
- ✓ Pagrindiniai tikslai, kodėl lankomasi elektroninių valdžios vartų portale – tai elektroninės viešosios paslaugos užsisakymas arba naudojimas ja (55% vartotojų paminėjo šią priežastį), informacijos apie institucijų teikiamas paslaugas ar įstaigas paieška (atitinkamai 46% ir 27%). Lankymasis elektroninių valdžios vartų portale yra pakankamai tikslingas, mat 95% tikslinės auditorijos tomis paslaugomis yra pasinaudojusi.
- ✓ Elektroninių valdžios vartų kokybę jos vartotojai vertina 7,8 balais iš 10 galimų, geriausiai įvertinant informacijos naudingumą (8,1 balo). Tuo tarpu navigacijos, funkcionalumo, informacijos pateikimo turinio naudingumas vartotojui kaip ir turinio aiškumas pačių vartotojų įvertinti kiek žemesniais balais (atitinkamai 7,6 ir 7,8 balai iš galimų 10).
- ✓ Su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis per pastaruosius 12 mėnesių naudojosi 6% gyventojų; su lietuvių kalba susijusiomis e-paslaugomis - 17% gyventojų, tuo tarpu elektroninės demokratijos procesuose yra dalyvavę apie 10% visuomenės. Tačiau tą dalyvavimą elektroninės demokratijos procesuose labiau galima vadinti „pasyviuoju“ dalyvavimu, nes tai labiau susiję su informacijos paieška apie viešojo sektoriaus institucijų priimtus ar planuojamus priimti sprendimus (9%), ir gerokai rečiau su nuomonės pareiškimu (2%), pasiūlymų teikimu (0,5%) ar sprendimų projektų inicijavimu (0,1%). Tačiau atliekant tyrimus ateityje tarp atsakymų alternatyvų rekomenduotina įtraukti tokį atsakymą kaip *įvairių reikalavimų ar peticijų pasirašymas elektroniniu būdu* (jeigu ši veikla priskiriama prie veiklos, susijusios su elektroninės demokratijos procesais), nes tarp kitų atsakymų pastarasis būdavo minimas kiek dažniau.
- ✓ Kokį nors kvalifikuotą elektroninį parašą turi 16%, o jį kokiam nors tikslui panaudoję yra 6% visų 16-74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų. Labiausiai paplitusi kvalifikuoto elektroninio parašo priemonė yra asmens tapatybės kortelė su lustu, išduodama nuo 2009 metų – ją turi 12% apklausos dalyvių. Kiek mažiau paplitusios priemonės yra mobiliojo elektroninio parašo priemonė (2%), USB raktas arba lustinė kortelė su elektroninio parašo formavimo duomenimis (3%). Tačiau vertinant šiuos rodiklius kreiptinas dėmesys į tai, kad šie skaičiai rodo tik „aktyvų“ elektroninio parašo naudotoją, nes klausimas buvo užduodamas tik tiems respondentams, kurie naudojami internetu ir neatspindi tų asmens tapatybės kortelės su lustu turėtojų, kurie internetu nesinaudoja, t.y. tų, kurie aktyviai neturi galimybių naudotis šia priemone, leidžiančia pasirašinėti duomenis kvalifikuotu elektroniniu parašu.
- ✓ Asmens tapatybės kortelė savo tapatybei internete patvirtinti bent kartą per pastaruosius 12 mėnesių naudojosi 2% gyventojų. Lyginant su ankstesniais metais, šis rodiklis yra nukritęs 8 p. p. Kaip ir vertinant kitų rodiklių augimo priežastis, taip ir vertinant šį kritimą, daroma prielaida, kad tai gali būti lemta

metodologinių tyrimo bei anketos konstravimo prielaidų, t.y. klausimas apie asmens tapatybės kortelės panaudojimą elektroninėje erdvėje, siekiant patvirtinti (nustatyti) savo asmens tapatybę, buvo užduodamas respondentams, kurie naudojami internetu ir šią asmens tapatybės kortelę turi, nes 2014 m. tiek gegužės, tiek ir spalio mėnesiais šis rodiklis išlieka stabilus.

- ✓ Dauguma internetu besinaudojančių gyventojų (62%) pasitiki bendravimu su valstybės institucijomis internetu ir šis pasitikėjimo rodiklis lyginant su ankstesniais metais yra išaugęs. Tokį pakankamai aukštą pasitikėjimą lemia tai, kad gyventojai retai susiduria su saugumo problemomis bendraujant su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis internetu (su saugumo problemomis yra susidūrusi 1% visuomenės). O jeigu ir susiduriama su minėtomis saugumo problemomis, tai kiek dažniau susiduriama su elektroninių viešųjų paslaugų neprieinamumu (2%), nei su duomenų sunaikinimu ar iškrypimu (1%) ar su konfidencialių duomenų atskleidimu (0,2%). Tiesa, gyventojų pasitikėjimas interneto saugumu yra kiek žemesniame lygyje, nei pasitikėjimas bendravimu su viešojo sektoriaus institucijomis. Saugiai, bendraudami internetu jaučiasi 53% internetautų (15% visiškai saugiai ir 38% - greičiau saugiai) ir šis rodiklis gegužės ir spalio mėnesiais yra vienodame lygyje.

Toliau lentelėje pateikiami rodikliai, kuriuos reikėjo išmatuoti šio tyrimo metu, bei matuotų rodiklių įverčiai.

Rodiklis	Rodiklio įvertis	
	2014 m. gegužė	2014 m. spalio
1. Gyventojų, apsilankiusių viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, procentas.	40%	32%
2. Gyventojų, kurie lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, teigiamai vertinančių viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybę, dalis (procentais).	77%	82%
3. Gyventojų lankymosi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastys, procentais (pagal pateiktą galimų priežasčių sąrašą nustatomos gyventojų lankymosi įstaigų interneto svetainėse priežastys):	(% nuo lankytojų)	
3.1. Elektroninių deklaracijų, prašymų, formų užpildymas internete;	61%	46%
3.2. Bendros informacijos apie instituciją, jos veiklą;	46%	49%
3.3. Informacijos apie institucijos teikiamas paslaugas, jų gavimo tvarką;	40%	36%
3.4. Darbuotojų, jų kontaktinės informacijos;	35%	33%
3.5. Prašymų, pareiškimų, formų, skirtų pildyti popieriuje parsisiuntimo;	31%	18%
3.6. Informacijos apie teisės aktus, nutarimus, reikalavimus ir pan.;	31%	29%
3.7. Naudojimas elektronine viešąja paslauga.	24%	18%
4. Gyventojų nesilankymo viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastys, procentais (pagal pateiktą galimų priežasčių sąrašą nustatomos gyventojų nesilankymo įstaigų interneto svetainėse priežastys):	(% nuo nelankytojų)	
4.1. Nėra būtinybės, poreikio;	36%	35%
4.2. Per daug sudėtinga naudotis elektroninėmis paslaugomis;	20%	16%
4.3. Neranda reikiamos informacijos;	18%	23%
4.4. Pateikiama informacija yra nekokybiška.	2%	2%
5. Gyventojų dažniausiai naudojamos elektroninės paslaugos, procentais (nustatoma, kokiomis elektroninėmis paslaugomis gyventojai naudojami dažniausiai). Sritis, kuriose teikiamos viešosios ar administracinės paslaugos gyventojams:		
5.1. pajamų mokestis: deklaracija;	23%	16%
5.2. darbo paieška: užimtumo centrų paslaugos;	15%	9%
5.3. socialinės apsaugos pašalpos: nedarbo socialinio draudimo išmokos, vaikų priežiūros išmokos, išlaidos medikamentams (kompensacijų gražinimas), stipendijos;	13%	9%

Rodiklis	Rodiklio įvertis	
	2014 m. gegužė	2014 m. spalį
5.4. asmens dokumentai: pasas, asmens tapatybės kortelė, vairuotojo pažymėjimas;	9%	7%
5.5. automobilių registracija: nauji, naudoti ir importuojami automobiliai;	7%	7%
5.6. leidimai statyboms: leidimų statyboms prašymų teikimas;	1%	3%
5.7. pareiškimai/pranešimai policijai;	2%	2%
5.8. viešosios bibliotekos: katalogų prieinamumas;	11%	7%
5.9. pažymėjimai (paraiškos ir pristatymas): gimimo ir santuokos liudijimai (užklausa ir pristatymas);	2%	3%
5.10. priėmimas į aukštąsias mokyklas: priėmimas į aukštąsias mokyklas/universitetą;	5%	4%
5.11. gyvenamosios vietos deklarasavimas: adreso pasikeitimas;	6%	5%
5.12. su sveikata susijusios paslaugos: interaktyvi informacija apie paslaugų teikimą skirtingose ligoninėse.	19%	15%
6. Elektroninių paslaugų gyventojams kokybės tyrimas. Pagal pateiktą pagrindinių viešųjų ar administracinių paslaugų sąrašą atliekamas gyventojų naudotų pagrindinių elektroninių paslaugų kokybės tyrimas, t. y. pagal respondentui pateiktas vertinimo kategorijas nustatoma, kaip gyventojai vertina naudotų atskirų pagrindinių elektroninių paslaugų kokybę), kiekviena paslauga vertinama atskirai:	<i>(vidurkis nuo pasinaudojusių konkrečia paslauga)</i>	
6.1. pajamų mokestis: deklaracija;	7,8	8,3
6.2. darbo paieška: užimtumo centrų paslaugos;	7,2	7,9
6.3. socialinės apsaugos pašalpos: nedarbo socialinio draudimo išmokos, vaikų priežiūros išmokos, išlaidos medikamentams (kompensacijų grąžinimas), stipendijos;	8,1	8,2
6.4. asmens dokumentai: pasas, asmens tapatybės kortelė, vairuotojo pažymėjimas;	8,4	8,6
6.5. automobilių registracija: nauji, naudoti ir importuojami automobiliai;	8,4	8,7
6.6. leidimai statyboms: leidimų statyboms prašymų teikimas;	6,4	7,6
6.7. pareiškimai/pranešimai policijai;	6,9	7,5
6.8. viešosios bibliotekos: katalogų prieinamumas;	8,5	8,6
6.9. pažymėjimai (paraiškos ir pristatymas): gimimo ir santuokos liudijimai (užklausa ir pristatymas);	8,0	8,5
6.10. priėmimas į aukštąsias mokyklas: priėmimas į aukštąsias mokyklas/universitetą;	8,2	8,5
6.11. gyvenamosios vietos deklarasavimas: adreso pasikeitimas;	8,3	8,6
6.12. su sveikata susijusios paslaugos: interaktyvi informacija apie paslaugų teikimą skirtingose ligoninėse.	8,3	8,3
7. Gyventojų, kurie naudojami su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, procentas.	7%	6%
8. Gyventojų, kurie naudojami su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, procentas.	17%	17%
9. Gyventojų, kurie dalyvauja elektroninės demokratijos procesuose, procentas.	14%	10%
10. Gyventojų, kurie lankėsi elektroninių valdžios vartų portale, procentas.	13%	12%
11. Gyventojų lankymosi elektroninių valdžios vartų portale tikslai, procentais (pagal pateiktą galimų tikslų sąrašą nustatomi gyventojų lankymosi elektroninių valdžios vartų portale (adresas www.epaslaugos.lt) tikslai):	<i>(% nuo lankytojų)</i>	
11.1. Užsisakė arba pasinaudojo elektronine viešąja paslauga;	55%	55%

Rodiklis	Rodiklio įvertis	
	2014 m. gegužė	2014 m. spalis
11.2. Ieškojo informacijos apie institucijų teikiamas elektronines viešąsias paslaugas;	35%	46%
11.3. Ieškojo informacijos apie viešąją paslaugą teikiančią įstaigą;	31%	27%
11.4. Ieškojo informacijos apie teisinį elektroninės viešosios paslaugos reglamentavimą.	14%	12%
12. Elektroninių valdžios vartų portalo kokybės tyrimas (pagal pateiktas vertinimo kategorijas nustatoma, kaip gyventojai vertina elektroninių valdžios vartų portalo (adresas www.epaslaugos.lt) kokybę);	<i>(vidurkis nuo apsilankusių valdžios portale)</i>	
12.1. Informacijos naudingumas;	8,0	7,8
12.2. Navigacijos, funkcionalumo, informacijos pateikimo turinio patogumas naudotojui;	8,2	8,1
12.3. Turinio aiškumas.	7,9	7,6
13. Gyventojų, susidūrusių su saugos problemomis bendraujant su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis internetu, procentas (pagal pateiktą galimų saugos problemų sąrašą nustatomas gyventojų susidūrusių su saugos problemomis dalis).	<i>(% nuo apsilankusių viešojo sektoriaus interneto svetainėse)</i>	
	2%	1%
14. Gyventojų, kurie pasitiki elektroninio bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis saugumu, procentas.	<i>(% nuo apsilankusių viešojo sektoriaus interneto svetainėse)</i>	
	60%	62%
15. Gyventojų, kurie saugiai jaučiasi naudodamiesi internetu, procentas.	<i>(% nuo interneto vartotojų)</i>	
	52%	53%
16. Gyventojų, naudojančių asmens tapatybės korteles tapatybei patvirtinti elektroninėje erdvėje, procentas.	3%	2%

3. TYRIMO REZULTATAI

3.1. Internetas ir viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainės

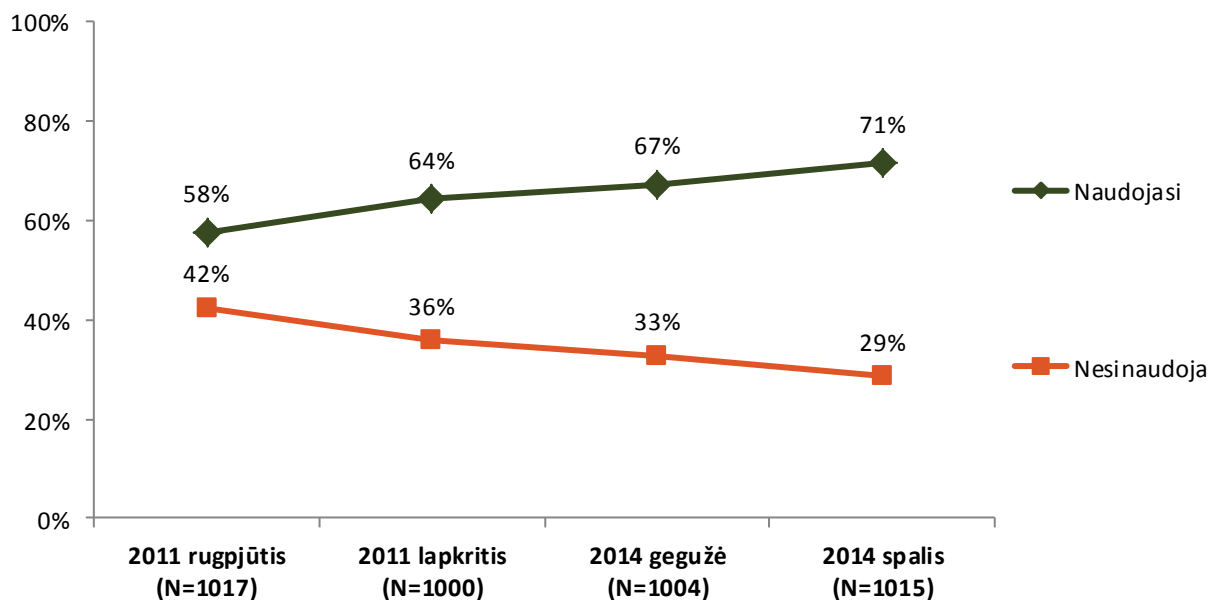
Šiame ataskaitos skyriuje bus pristatomos 2 apibendrinančios temos apie interneto paplitimą Lietuvoje, o taip pat ir gyventojų lankymąsi valstybės institucijų interneto svetainėse.

3.1.1. Gyventojų naudojimas internetu

Internetu (namie, darbe ar kitur) naudojasi 71% Lietuvos gyventojų. Dažniau internetu naudojasi jaunesni (16-49 metų) gyventojai, turintieji didesnes pajamas, taip pat aukštesnį ar aukštąjį išsilavinimą, 3 didžiųjų miestų gyventojai, dirbantys žmonės, o taip pat akademinis jaunimas. Likusi gyventojų dalis (29%) internetu nesinaudoja. Analogiškai kaip ir pirmojoje šių metų tyrimo bangoje, taip ir šioje - tai dažniau vyresni (50-74 metų) žmonės, bedarbiai ir pensininkai, mažesnes pajamas ir žemesnį išsilavinimą turintys, kaimiškų vietovių gyventojai.

Lyginant 2014 metų II ir IV ketvirčių tyrimų rezultatus, fiksuojamas naudojimosi internetu augimas. Ir nors šis naudojimosi internetu augimas einamųjų metų ketvirčių lygmenyje nėra statistiškai reikšmingas, tačiau nuo 2011 metų fiksuojamas nuoseklus naudojimosi internetu augimas ir šis pokytis trijų metų laikotarpyje yra statistiškai reikšmingas.

1 paveikslas. Naudojimosi internetu dinamika.



Pastaba: % skaičiuojami nuo visų respondentų.

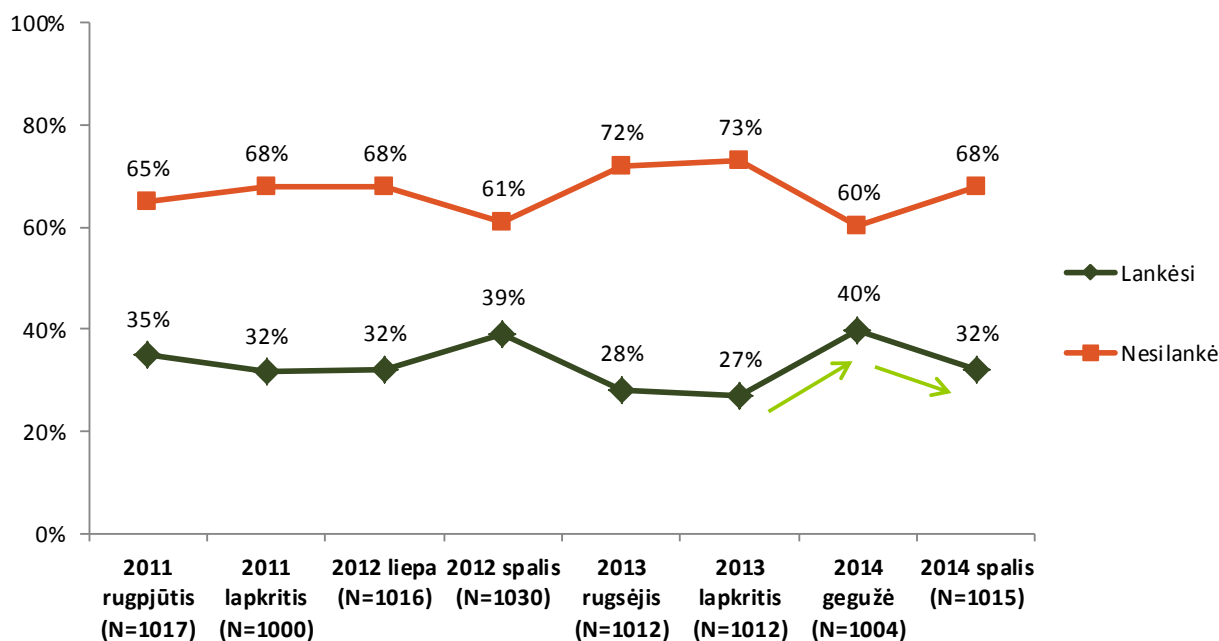
3.1.2. Gyventojų lankymasis valstybės institucijų interneto svetainėse

Vienas iš apklausos metu vertinamų rodiklių – gyventojų, kurie per pastaruosius 12 mėn. bent kartą lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, dalis. Siekiant, kad visi tyrimo dalyviai vienodai suprastų, kas tai yra viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainės, respondentams papildomai buvo paaiškinta, kad viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainės – tai valstybės, savivaldos, sveikatos priežiūros, kultūros, mokslo ar kitų viešojo sektoriaus institucijų, įstaigų ir įmonių interneto svetainės, kuriose, pvz., ieškojote informacijos, deklaruote pajamas, teikėte prašymus, užsakėte pažymas, ir pan.).

Remiantis apklausos rezultatais, galima konstatuoti faktą, kad įvairių viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse š.m. IV ketvirtį lankėsi 32% 16-74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų. Lyginant 2014 metų II ir IV ketvirčių rezultatus, stebima 8 procentiniais punktais (toliau ataskaitoje – p.p.) sumažėjusi gyventojų, kurie per pastaruosius 12 mėn. apsilankė viešųjų institucijų interneto svetainėse, dalis. Tokiam sumažėjimui įtakos galėjo turėti faktas, kad gegužės mėnesį atlikto tyrimo periodu buvo pats gyventojų pajamų ir turto deklaracijų teikimo pikas, kuris galėjo turėti reikšmingos įtakos didesniai viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių lankymui bei prisiminimui apie tai. Kita vertus, lyginant 2014 metų tiek II, tiek ir IV ketvirčio tyrimų rezultatus su 2013 m. tyrimų duomenimis, stebima statistiškai reikšmingai išaugusi gyventojų, kurie per pastaruosius 12 mėn. apsilankė viešųjų institucijų interneto svetainėse, dalis. Šis tyrimo rezultatų pokytis gali būti nulemtas keleto priežasčių. Viena vertus, šiemet buvo patikslinta bei kiek pakeista klausimo formuluotė, paaiškinant bei akcentuojant respondentams, ne tik išvardinant konkrečias institucijas, kurios priklauso viešajam sektoriui, bet ir kaip pavyzdį pateikiant funkcinę informaciją, kad tose svetainėse galima, pvz., deklaruoti pajamas, teikti prašymus, užsakyti pažymas, registruotis pas gydytojus ir pan., kita vertus, augant naudojimosi internetu rodikliams natūralu, kad auga ir naudojimosi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių lankomumas, kuris gali svyruoti priklausomai nuo tam tikro periodiškumo, kaip, pavyzdžiui, pajamų ar turto deklaracijų, įvairių mokesčių mokėjimo terminai ir kt.

Taigi, kaip jau buvo minėta, trečdalis respondentų per paskutinius 12 mėnesių yra lankęsis viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse. Viešojo sektoriaus institucijų svetainėse besilankantis gyventojas, visų pirma yra tas, kuris naudoja internetą. Tai dažniau moterys, aukštąjį išsilavinimą turinti visuomenės dalis, užimantieji vadovaujantįs pareigas ar aukštos kvalifikacijos specialistai, aukščiausiomis pajamomis disponuojantys, dažniau 3 didžiųjų miestų gyventojai. Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse nė karto nesilankė du trečdaliai gyventojų: didesnė dalis jų (29%) nesilankė šiose svetainėse, nes nesinaudoja internetu. Tarp interneto vartotojų viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse dažniau nesilanko vyrai, pagrindinį ar vidurinį išsilavinimą turintys žmonės, tarp dirbančiųjų dažniau tai žemesnės kvalifikacijos žmonės ar pensinio amžiaus visuomenės dalis, o taip pat mažesnių miestų bei kaimiškų vietovių gyventojai.

2 paveikslas. Gyventojų lankymosi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse per pastaruosius 12 mėnesių dinamika.



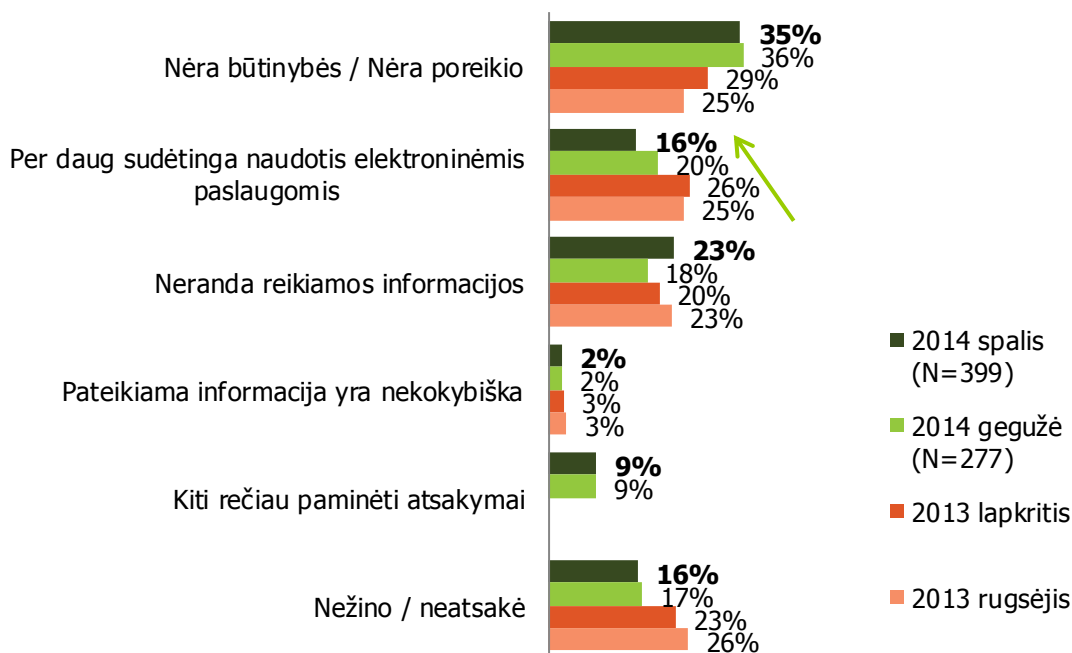
Pastaba: % skaičiuojami nuo visų respondentų.

3.1.3. Nesilankymo viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastys

Tų apklausos dalyvių, kurie naudojami internetu, tačiau per paskutinius 12 mėnesių nėra lankęsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, buvo prašoma nurodyti pagrindines priežastis, kodėl nesinaudojama šia viešąja paslauga. Tiek pernai, tiek ir šiemet būtinybės ar poreikio nebuvimas – tai dažniausiai nurodyta priežastis, kodėl viešojo sektoriaus institucijų svetainės nėra lankomos. Šios, dažniausiai nurodytos priežastys, paminėjimo dažnumas, nors ir nepateiktas respondentams kaip atsakymas, palaipsniui didėja: 2013 m. rugsėjį šį atsakymą minėjo 25% respondentų, tuo tarpu šio tyrimo metu – jau 35%. Kitos dažniau minėtos nesinaudojimo šia viešąja paslauga priežastys nurodomos per sudėtingas naudojimas šiomis elektroninėmis paslaugomis (16%) bei faktas, kad gyventojai tiriamose svetainėse neranda reikiamos informacijos (23%). Tyrimas rodo, kad per daug sudėtingo naudojimosi elektroninėmis paslaugomis atsakymų paminėjimo dažnumas, augant interneto penetracijai, palaipsniui mažėja (sudėtingas naudojimas šiomis paslaugomis išlieka aktualia nesinaudojimo priežastimi žemiausias pajamas turintiems bei kaimiškų vietovių gyventojams), o ryškėja tendencija, kad pagrindinis barjeras, kodėl nesinaudojama viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėmis, yra poreikio ar būtinybės nebuvimas.

Tarp kitų atsakymų, kodėl nesinaudojama viešojo sektoriaus institucijų interneto paslaugomis, respondentai atskirais atvejais minėjo, kad *kiti šeimos nariai ar artimieji viską už juos padaro, kad internetu naudojami tik minimaliai, kad jiems patogiau yra kreiptis tiesiogiai, kad nėra laiko naršyti po tiriamas svetaines, nepatikima, kad tam ne itin tinka naudojama įranga (nepritaikytas mobilusis telefonas), blogai mato.*

3 paveikslas. Gyventojų nesilankymo viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastys.



Pastaba: % skaičiuojami nuo respondentų, kurie naudojami internetu, tačiau per paskutinius 12 mėnesių nėra lankęsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse.

3.1.4. Lankymosi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse tikslai

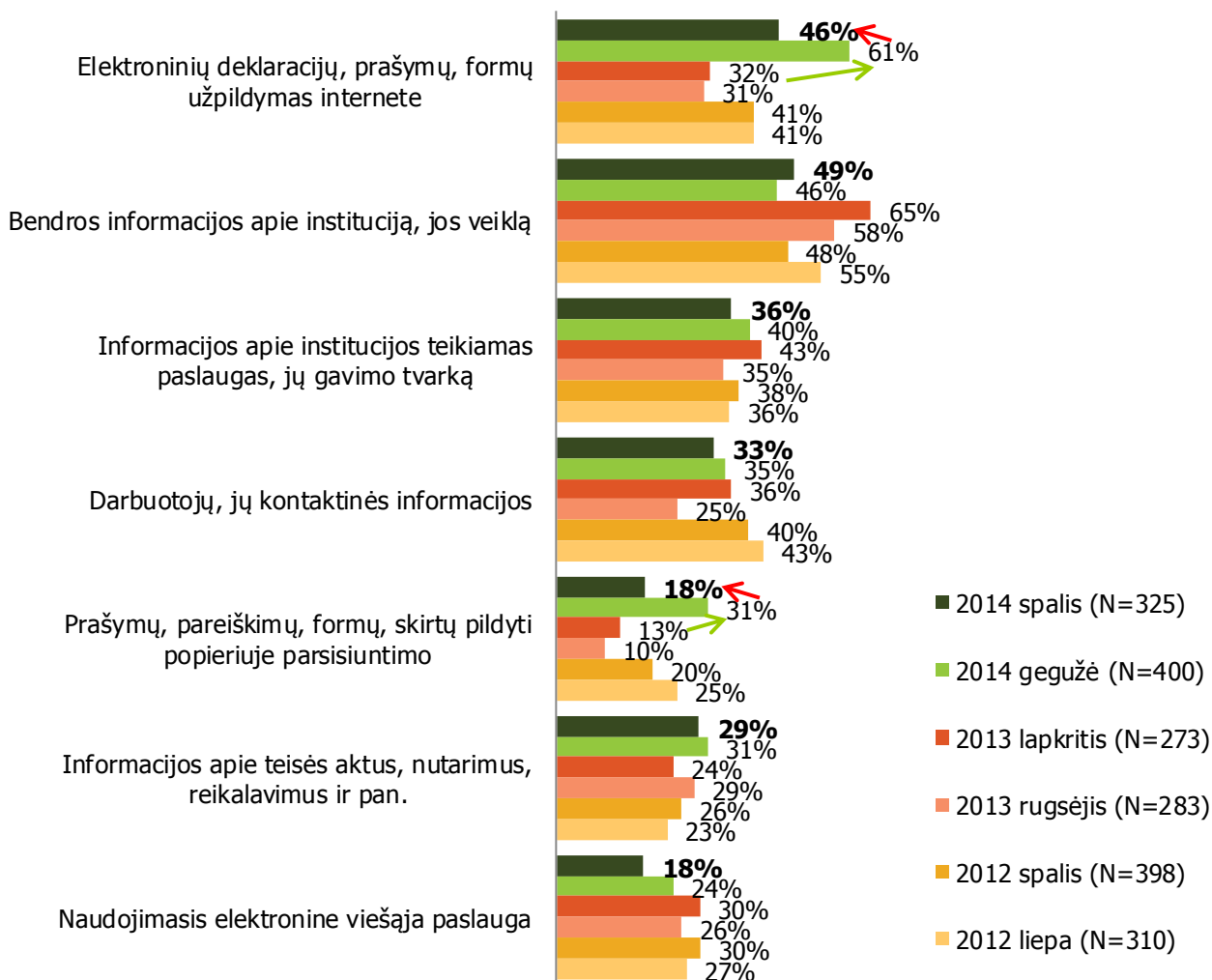
Tyrimo metu gyventojų, nors kartą per pastaruosius 12 mėnesių apsilankiusių viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, buvo prašoma nurodyti, koku tikslu jie lankėsi ar kokių paslaugų ieškojo šiose svetainėse. Skirtingai nuo ankstesnių metų, šiemet, patikslinus viešojo sektoriaus institucijų sąvoką, dažniausiai minėtas lankymosi svetainėse tikslas – elektroninių prašymų, deklaracijų, prašymų, formų užpildymas internete. Šio atsakymo paminėjimo dažnumas šiemet reikšmingai išaugo nuo 32% 2013 metų lapkričio mėnesio iki 46% šių metų spalį. Tiesa, lyginant spalio mėnesio tyrimo rezultatus su gegužės mėnesio rezultatais, fiksuojamas pastarojo atsakymo paminėjimo sumažėjimas nuo 61% iki 46%, tačiau šis sumažėjimas gali būti aiškinamas būtent pajamų ir turto deklaravimo pabaigos terminu, kuris kaip tik sutapo su pirmosios tyrimo bangos vykdymu. Siekiant išvengti panašių tyrimo rezultatų svyravimų, rekomenduojama arba apklausos vykdymo periodą derinti taip, kad nesutaptų su įvairių deklaravimų terminais arba respondentams dar atskirai priminti arba atskiru klausimu patikslinti, ar jie deklaruoja pajamas, siunčia, pildo deklaracijas elektroniniu būdu.

Kaip ir elektroninių deklaracijų užpildymo internete atveju, taip ir prašymų, pareiškimų, formų, skirtų pildyti popieriuje parsisiuntimo atveju, fiksuojamas pastarojo atsakymo retesnis paminėjimas spalio mėnesį nei gegužės mėnesį (atitinkamai 18% ir 31%), kas gali būti aiškintina tais pačiais argumentais. Kitų tikslų, kodėl lankomasi viešojo sektoriaus interneto svetainėse, paminėjimo dažnumai tarp skirtingų šių metų periodų iš esmės nesiskiria ir yra panašesni į 2012 metais atliktų tyrimų rezultatus: paprastai lankomasi tiek bendros, tiek ir apie institucijų teikiamas paslaugas informacijos ar kontaktų paieškai. Kiek rečiau gyventojai viešųjų institucijų interneto svetainėse lankosi tam, kad naudotųsi elektronine viešąja paslauga, t.y. internetu ar per elektroninį paštą teiktų viešojo sektoriaus institucijai paklausimus, kreiptųsi dėl informacijos (18%). Kaip kitos, atsakymų sąrašė nepateiktos priežastys, kodėl lankomasi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse,

minėtas mokinio dienyno tikrinimas, darbo paieška valstybinėse institucijose, medicina ar tiesiog naudojimas tirtomis elektroninėmis paslaugomis darbo reikalais.

Elektronines deklaracijas ir kitus dokumentus internetu dažniau nei kiti prisiminė pildę aukštąjį išsilavinimą turintys, aukštos kvalifikacijos specialistai, aukštesnėmis bei aukščiausiomis pajamomis disponuojantys respondentai. *Bendros informacijos apie instituciją, jos veiklą* dažniau ieškojo moterys, aukščiausiomis pajamomis disponuojantys žmonės. Turintieji aukštąjį išsilavinimą *valstybės institucijų svetainėse* dažniau nei kitomis charakteristikomis pasižymintys respondentai *ieškojo informacijos apie institucijos teikiamas paslaugas, jų gavimo tvarką*. Dažniau *informacijos apie teisės aktus, nutarimus, reikalavimus ir pan.* ieškojo 20-29 metų respondentai, turintieji aukštąjį išsilavinimą, aukštos kvalifikacijos specialistai. Kaimiškų vietovių gyventojai dažniau teigė besinaudoję *elektronine viešąja paslauga*, t.y. internetu ar per elektroninį paštą teikė viešojo sektoriaus institucijai paklausimus, kreipėsi dėl informacijos.

4 paveikslas. Gyventojų lankymosi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse priežastys.



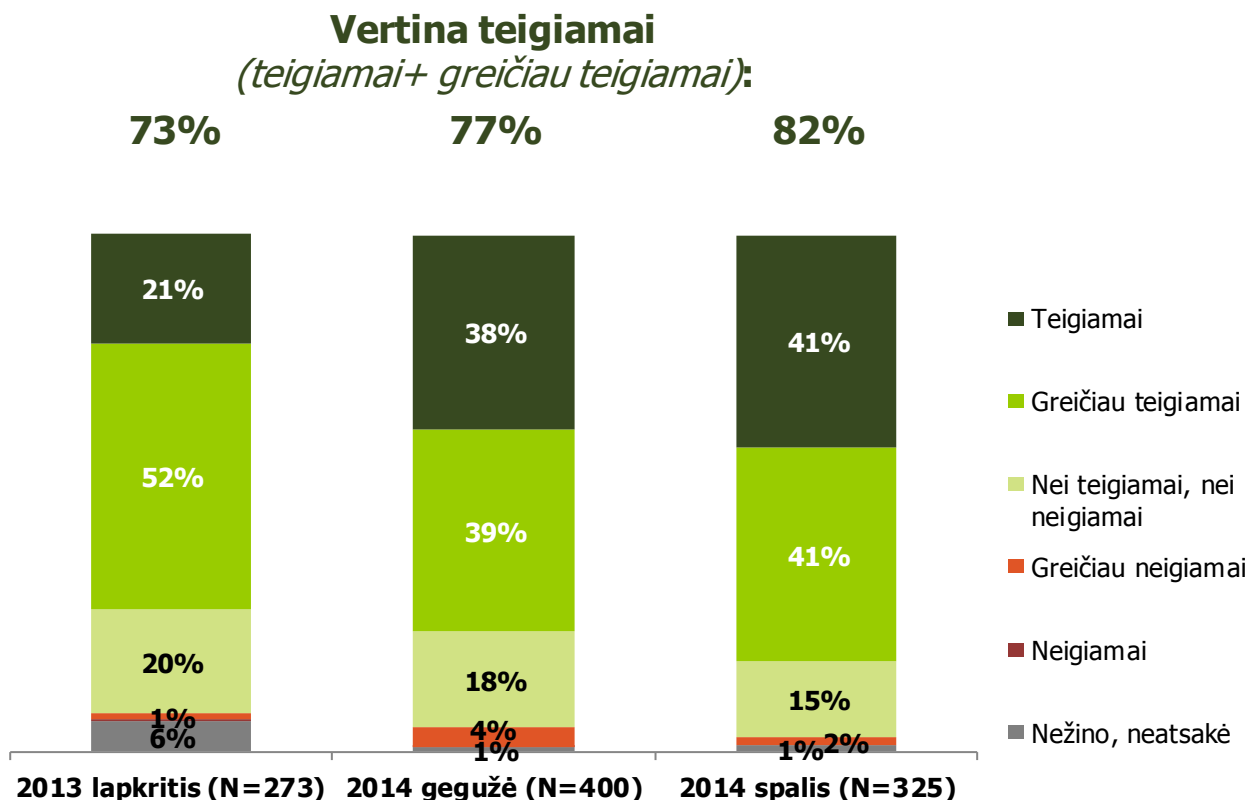
Pastaba: % skaičiuojami nuo respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių bent kartą lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse.

3.1.5. Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimas

Apklausoje metu respondentai buvo paprašyti įvertinti viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybę. Bendrai teigiamai šią kokybę įvertino didžioji dalis – 82% visuomenės, kuri lanko viešojo sektoriaus institucijų interneto svetaines. Pagal teigiamo vertinimo stiprumą respondentai išsiskyrė į 2 lygias dalis – po 41% vertina teigiamai ir greičiau teigiamai. Neigiamą nuomonę apie viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybę teiškė 2% vertinusiųjų. Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimo vidurkis yra 4,2 balo iš 5 galimų (kur 5 reiškia teigiamą vertinimą, o 1 – neigiamą vertinimą).

Lyginant šio tyrimo rezultatus su š.m. gegužės mėnesio rezultatais, fiksuojamas nežymus vertinimų augimas, o lyginant su 2013 lapkričio rezultatais, šiemet fiksuojamas reikšmingai išaugęs teigiamas svetainių vertinimas (nuo 73% iki 82%). Kaip ir nagrinėjant kitas temas, šis išaugęs vertinimas gali būti atsiradęs dėl to, kad šiemet kiek patikslėjo viešojo sektoriaus interneto svetainių apibūdinimas ir platesnė visuomenės dalis vertino kiek platesnį paslaugų spektrą, kita vertus, tolimesni tyrimai parodys, ar tas augantis teigiamas vertinimas buvo nulėmtas patikslinus formuluotes, ar visuomenė bendrai geriau vertina viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybę.

5 paveikslas. Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimas.



Pastaba: % skaičiuojami nuo respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių bent kartą lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse.

3.2. Elektroninių paslaugų analizė

3.2.1. Naudojimas elektroninėmis paslaugomis

Siekiant nustatyti gyventojų dažniausiai naudojamas elektronines paslaugas, pagal pateiktą elektroninių paslaugų sąrašą respondentų buvo klausama, kokiomis paslaugomis jie naudojami per pastaruosius 12 mėn. Klausimas buvo užduodamas tik tiems respondentams, kurie teigė per pastaruosius 12 mėn. bent kartą lankęsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse. Tokiu būdu buvo daroma prielaida, kad elektroninėmis paslaugomis galėjo pasinaudoti tik šie respondentai, o likę, t.y. viešojo sektoriaus institucijų svetainėse nesilankę respondentai, atitinkamai nesinaudojo ir šių institucijų teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Laikantis šios prielaidos, konkrečiomis elektroninėmis paslaugomis pasinaudojusių gyventojų dalis skaičiuojama nuo visų apklaustųjų. Svarbu pastebėti, kad, pasinaudojusių elektroninėmis paslaugomis dalis gali būti nežymiai didesnė, jei kiekvieno respondento, nepaisant to, ar lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, ar ne, atskirai būtų klausama apie pasinaudojimą kiekviena konkrečia paslauga. Kita vertus, šio tyrimo metu patikslinus viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių apibūdinimą, fiksuojama, kad būtent gegužės mėnesį statistškai reikšmingai išaugo besinaudojusių pajamų mokesčio bei turto deklaravimo paslauga dalis (nuo 18% 2013 m. lapkričio mėn. iki 23% 2014 m. gegužę), tačiau spalio mėnesį, kai pajamų ir turto deklaravimas tarp gyventojų praktiškai užmirštas, šia paslauga pasinaudojusių respondentų dalis „grįžo“ į 2013 m. lygį.

Vertinamos elektroninės paslaugos apėmė 12 pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams. Daugiausiai gyventojų per pastaruosius 12 mėn. naudojami pajamų ir turto deklaravimo paslauga – 16% visų apklaustųjų. Šia paslauga gyventojai daugiausiai naudojami ir ankstesniais metais. Plačiam naudojimuisi paslauga įtakos gali turėti keletas priežasčių. Akcentuotina, kad pajamų ir turto deklaravimo elektroninė paslauga yra gerai išvystyta, be to, pajamų ir turto deklaravimas yra privalomas nemažai daliai gyventojų. Taip pat Lietuvos gyventojai dažnai naudojami su sveikatos apsauga susijusiomis paslaugomis (15%) (internetu registrovosi pas gydytoją, ieškojo informacijos apie gydymo įstaigų teikiamas, o taip pat ir suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas, naudojami sveikatos draudimo kortelių išdavimu ir pan.). Kiek mažiau Lietuvos gyventojų naudojami užimtumo centrų ir darbo biržos paslaugomis (9%), ar socialinės apsaugos pašalpų apskaičiavimo, išmokėjimo ir kt. paslaugomis (9%).

Kaip ir ankstesniais metais ar tyrimų periodais, taip ir šiomet tokiomis paslaugomis kaip leidimų statyboms išdavimas, pareiškimų policijai internetu teikimas, pažymėjimų užsakymas naudojami tik keli procentai gyventojų. Reikia pastebėti, kad dėl savo pobūdžio šios paslaugos aktualios ne tokiai didelei gyventojų daliai nei, pvz. pajamų ir turto deklaravimo ar su sveikatos apsauga susijusios paslaugos, o tai lemia ir mažesni naudojamasi jomis.

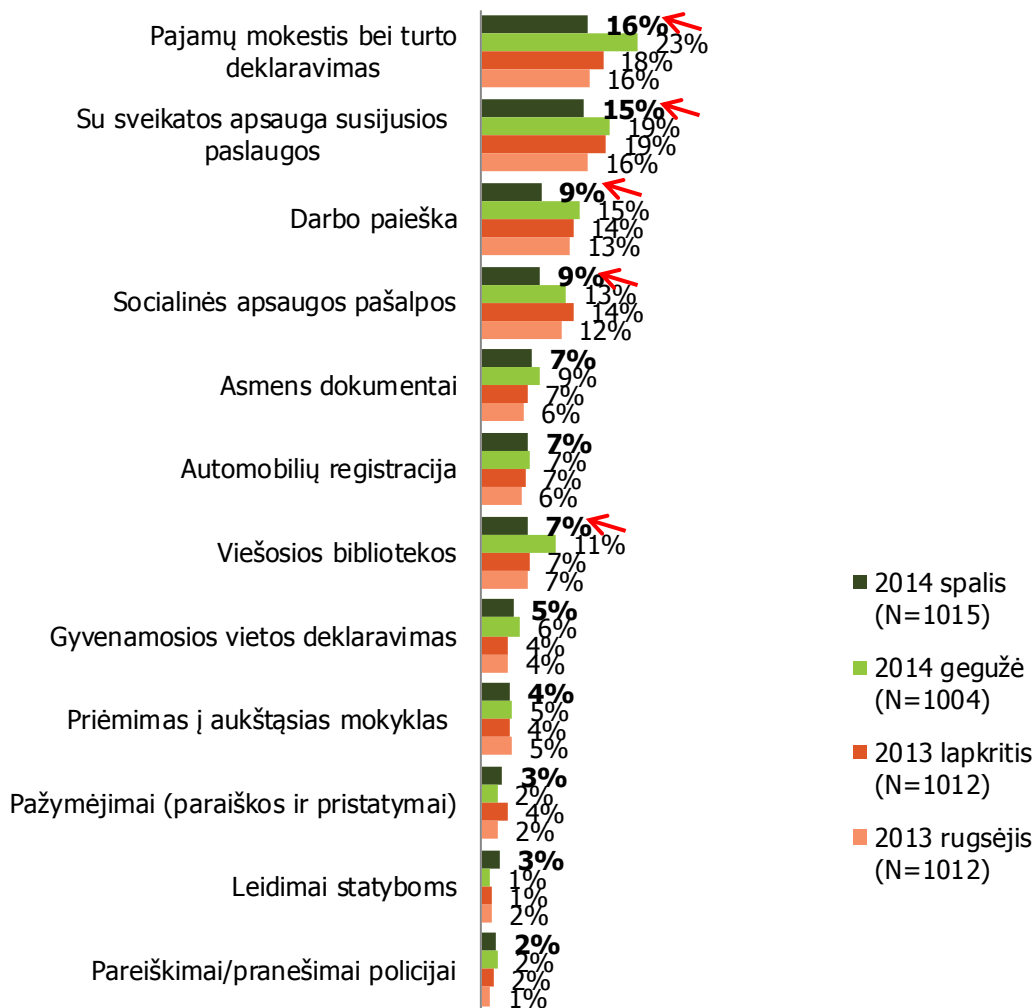
Tyrimo sezoniškumas, o taip pat ir besikeičianti ekonominė situacija greičiausiai turėjo įtakos ir tam, kad 2014 m. spalį, lyginant su gegužę, kiek mažiau buvo pasinaudojusių su sveikatos apsauga susijusiomis paslaugomis, darbo paieška, socialinėmis pašalpomis ar viešųjų bibliotekų elektroninėmis paslaugomis.

Analizuojant naudojimosi valstybės institucijų teikiamomis paslaugomis ypatumus skirtingomis socialinėmis – demografinėmis charakteristikomis pasižyminčių gyventojų grupėse, labiausiai išsiskiria *pajamų mokesčio bei turto deklaravimo paslaugų naudotojai* – tai dažniau 50-59 metų amžiaus žmonės, turintieji aukštąjį išsilavinimą, dirbantys vadovaujamą aukštos kvalifikacijos reikalaujantį darbą bei respondentai, kurių vidutinės pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį yra aukščiau už vidutinę reikšmę. Tuo tarpu *besinaudojantys darbo paieška* pasižymi visiškai kitokiomis charakteristikomis – tai 20-29 metų jaunimas, darbo neturintys tyrimo dalyviai. *Socialinės apsaugos pašalpų paslauga elektroninėje erdvėje* dažniau naudojami aukštąjį išsilavinimą turintys respondentai, *viešųjų bibliotekų paslauga* – dažniau naudojami moterys, 16-19 metų respondentai, moksleiviai ir studentai. *Priėmimo į aukštąsias mokyklas* paslauga dažniau naudota tarp 16-29 metų respondentų, moksleivių ar jau pradėjusių studijuoti jaunuolių, kurių išsilavinimas kol kas dar vidurinis.

Gyvenamosios vietos deklaravimo elektronine paslauga dažniau teigė pasinaudoję 3 didžiųjų miestų gyventojai, o *su sveikatos apsauga susijusiomis paslaugomis* – moterys, turintieji aukštąjį išsilavinimą, aukštos kvalifikacijos specialistai, aukštesnėmis nei vidutinės pajamomis disponuojanti visuomenės dalis, trijų didžiųjų Lietuvos miestų gyventojai.

Atskirais atvejais, kaip kitos elektroninės paslaugos, kuriomis respondentai naudojosi, buvo minėtas elektroninis dienynas, skundų ar raštų pateikimas, savivaldybių teikiamos paslaugos, pvz., vaikų registravimas į darželį, elektroninio biliето pildymas, taip pat mokesčių mokėjimas.

6 paveikslas. Naudojimas viešojo sektoriaus institucijų elektroninėmis paslaugomis.



Pastaba: % skaičiuojami nuo visų respondentų.

3.2.2. Elektroninių paslaugų gyventojams kokybės vertinimas

Siekiant įvertinti pasitenkinimo elektroninėmis paslaugomis lygį, apklausos metu gyventojų, kurie per paskutinius 12 mėnesių naudojo elektroninėmis paslaugomis, buvo prašoma įvertinti šių paslaugų kokybę balais. Paslaugų kokybė buvo vertinama pagal tokius aspektus kaip informacijos aiškumas, naudingumas ir patogumas naudotis. Vertinimui buvo pasitelkta 10 balų skalė, kur 10 balų reiškė „labai aukšta kokybė“, o 1 balas – „labai žema kokybė“.

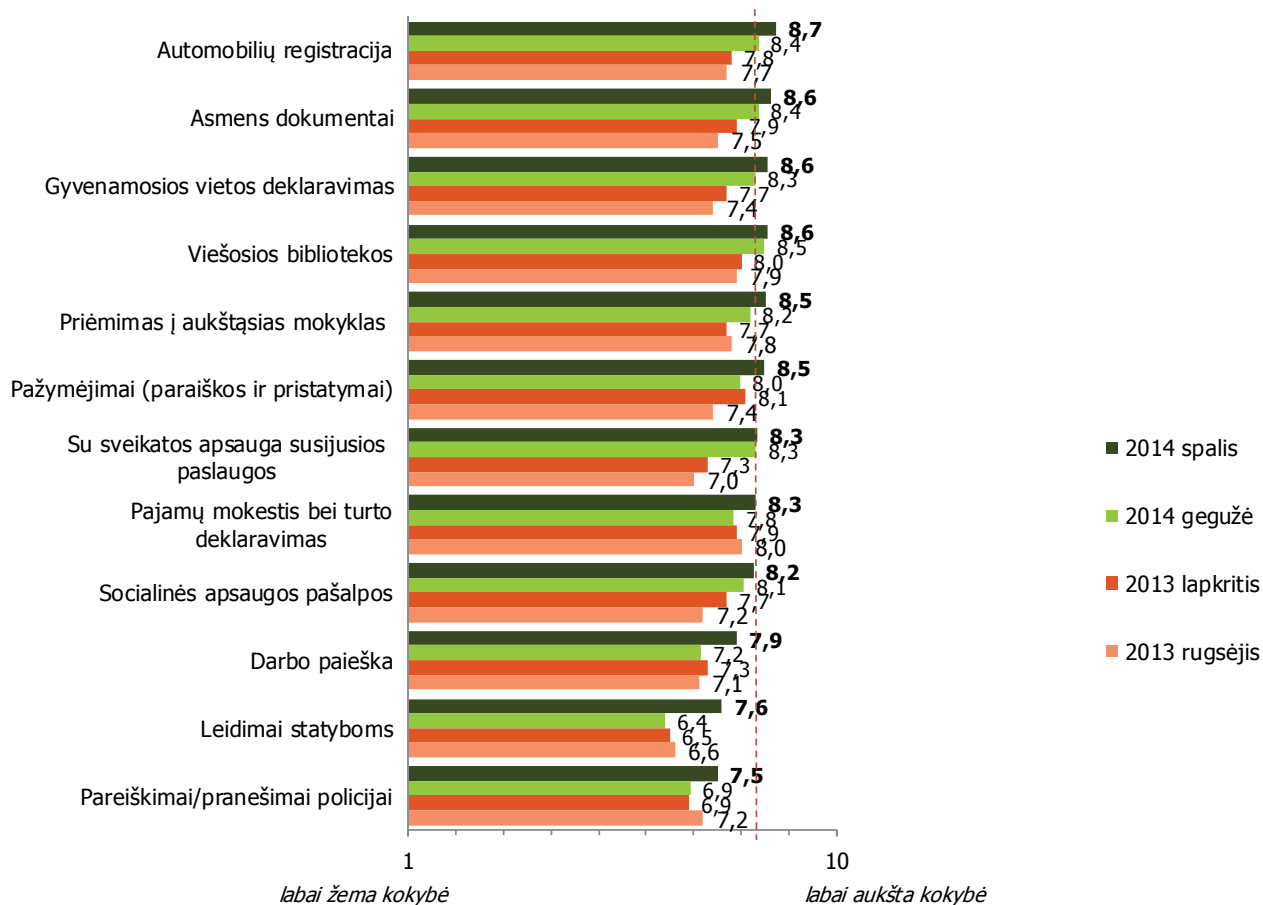
Daugumai paslaugų (8 iš 12) buvo suteiktas įvertinimas, aukštesnis nei bendras visų tirtų paslaugų vertinimo vidurkis, kuris siekia 8,3 balo. Šių metų spalio mėnesį atlikto tyrimo duomenimis, geriausiai įvertinta automobilių registracijos paslaugos kokybė (8,7 balo iš 10 galimų). Taip pat pakankamai aukštais balais įvertintos tokios paslaugos kaip asmens dokumentai, gyvenamosios vietos deklaravimas ar viešosios bibliotekos (po 8,6 balo iš 10), priėmimas į aukštąsias mokyklas bei pažymėjimai (8,5 balo), su sveikatos apsauga susijusios paslaugos bei pajamų mokestis ir turto deklaravimas (po 8,3 balo iš 10). Verta akcentuoti, kad pastaroji paslauga labiausiai paplitusi tarp gyventojų, ją vertino daugiausia respondentų, tad vertinimas ir yra lygus bendram visų paslaugų vertinimo vidurkiui.

Kiek žemesniu nei bendru vidutiniu balu, kuris siekia 8,3 balo, gyventojai įvertino socialinės apsaugos pašalpas (8,2 balo), darbo paieškos paslaugas (7,9), leidimus statyboms (7,6 balo) bei pareiškimų/pranešimų policijai paslauga (7,5).

Akcentuotina tai, kad visų elektroninių paslaugų gyventojams kokybės vertinimas nesiskiria tarp skirtingomis socialinėmis-demografinėmis charakteristikomis pasižyminčių respondentų.

Lyginant 2014 m. spalio mėnesį atlikto tyrimo rezultatus su gegužės mėnesį bei ankstesniais metais atliktų tyrimų rezultatais (ypatingai su 2013 m.), ir toliau fiksuojamas paslaugų augantis vertinimas, ypač tuose paslaugų, kurių naudojimosi rodikliai išaugo po viešojo sektoriaus interneto svetainių apibrėžimo patikslinimo. Tad šis išaugęs paslaugų kokybės vertinimas gali būti susijęs tiek su pačių paslaugų kokybės gerėjimu, tiek ir su sąvokos patikslinimu ir kol kas galima daryti prielaidą, kad elektroninių paslaugų gyventojams kokybės vertinimas ir toliau auga.

7 paveikslas. Viešojo sektoriaus institucijų elektroninių paslaugų kokybės vertinimas.



Pastaba: pateikiamas pasinaudojusių konkrečia paslauga vertinimo vidurkis. Vertinimui buvo naudojama 10 balų skalė, kur 10 reiškė „labai aukšta kokybė“, o 1 – „labai žema kokybė“. Raudona linija žymi visų paslaugų kokybės vertinimo vidutinę reikšmę, kuri yra 8,3 balo (2014 m. spalio mėn.).

3.2.3. Lankymasis elektroninių valdžios vartų portale

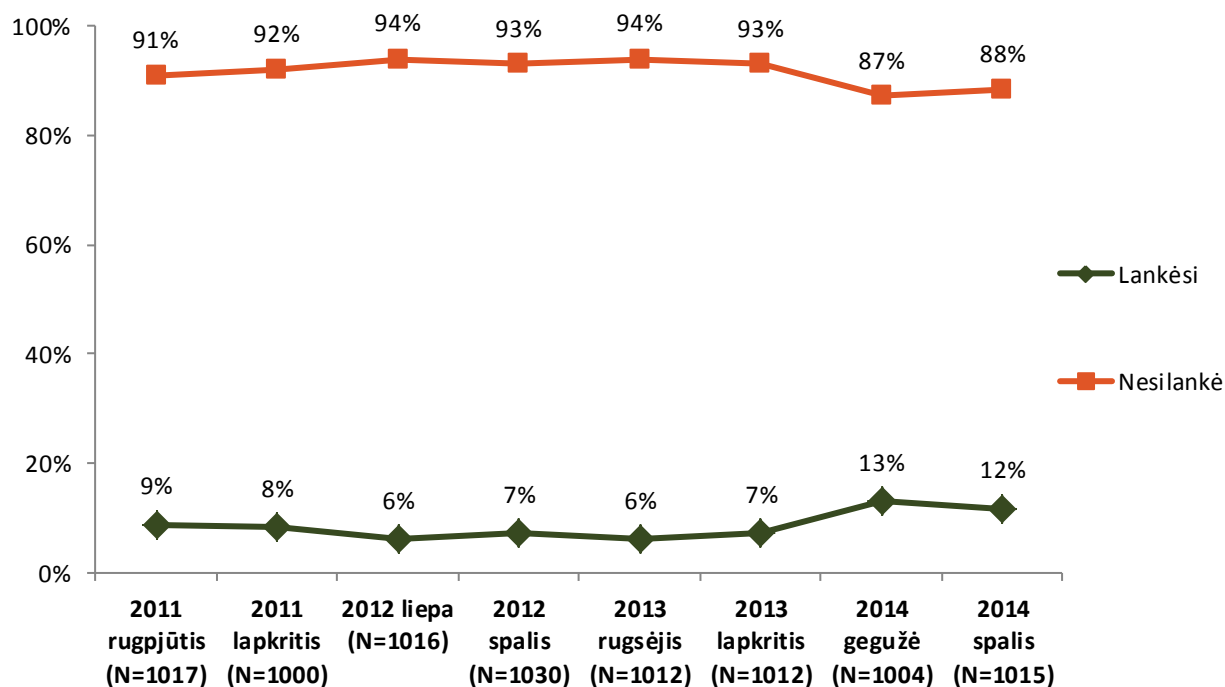
Elektroninių valdžios vartų portalas – centrinis elektroninių paslaugų portalas, kurio esmė – sudaryti galimybes gyventojams ir verslui vieno langelio principu gauti įvairias elektronines paslaugas. Portale interneto vartotojai gali surasti ir pasinaudoti viešosiomis paslaugomis, kurias teikia valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos, gauti informaciją apie paslaugas ir paslaugų teikėjus. Elektroninių valdžios vartų portalas pasiekiamas interneto adresu www.epaslaugos.lt. Portale pateikiamas elektroninių paslaugų sąrašas, kuriame pasirinkus konkrečią paslaugą vartotojas nukreipiamas į paslaugą teikiančios institucijos svetainę.

Tyrimo metu buvo siekiama nustatyti, kokia gyventojų dalis per pastaruosius 12 mėnesių bent kartą lankėsi šiame portale. Rezultatai atskleidė, kad elektroninių valdžios vartų portale lankėsi 12% Lietuvos gyventojų (29% nuo besilankusių viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse). Lyginant su ankstesniais metais, besilankančiųjų elektroninių valdžios vartų portale gyventojų dalis išaugo 5 procentiniais punktais, o lyginant su gegužė – išliko tokiam pačiame lygyje. Toks besilankančiųjų elektroninių valdžios vartų portale padidėjimas 2014 metais gali būti sąlygotas fakto, kad ankstesnių tyrimų metu klausimas būdavo užduodamas tik tiems respondentams, kurie teigė per pastaruosius 12 mėn. bent kartą lankęsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse ir buvo daryta prielaida, kad nei karto nesilankę viešųjų institucijų interneto svetainėse nesilankė ir šioje svetainėje. Šiame tyrimo klausimas buvo užduodamas visiems respondentams, kurie per paskutinius 12

mėnesių yra naudojęsi internetu, tad šis padidėjęs rodiklis gali būti aiškinamas tiek beaugančiu e-paslaugų naudojimu, tiek ir metodologinėmis tyrimo prielaidomis: tikslėjančiomis sąvokomis bei klausimų uždavimo logika. Kita vertus, vis dar nedidelė elektroninių valdžios vartų lankytojų dalis gali būti aiškinama tuo, kad nemaža dalimi viešojo sektoriaus institucijų svetainių paslaugomis (pvz., EDS, EGAS ir kt.) gyventojai naudojami ar jungiasi tiesiogiai, o ne per elektroninių valdžios vartų portalą.

Besilankiusių elektroniniuose valdžios vartuose www.epaslaugos.lt daugiau tarp 20-29 metų gyventojų, turinčių aukštą išsilavinimą, dirbančių aukštos kvalifikacijos darbą ir disponuojančių aukščiausiomis pajamomis, didžiųjų miestų gyventojų.

8 paveikslas. Gyventojų lankymosi el. valdžios vartų portale "www.epaslaugos.lt" per paskutinius 12 mėnesių dinamika.

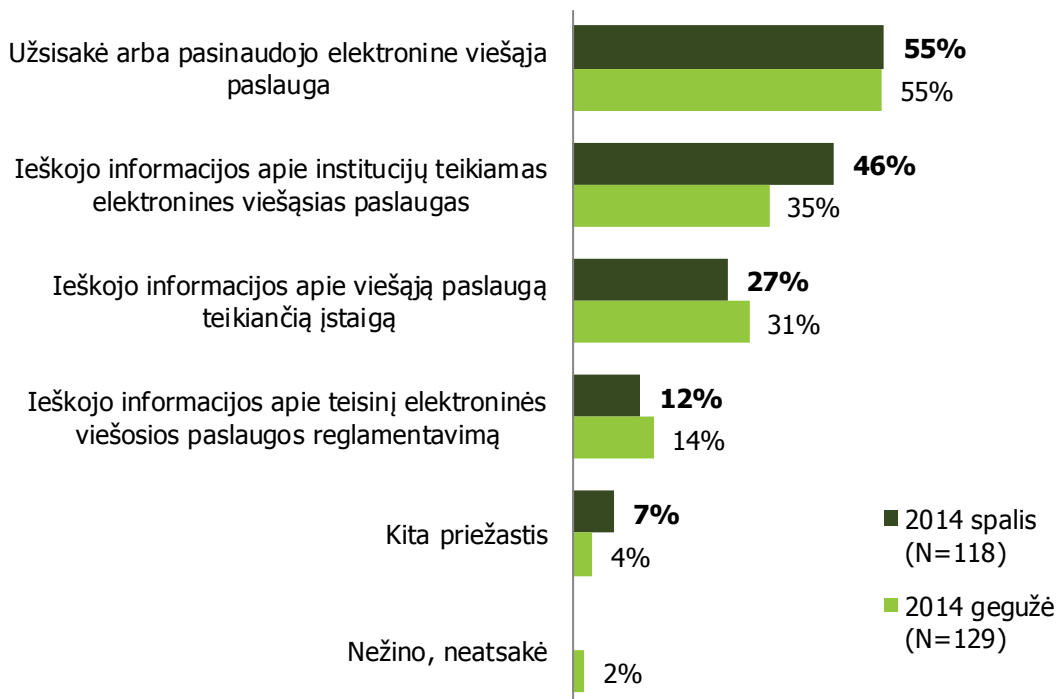


Pastaba: % skaičiuojami nuo visų respondentų.

Gyventojų, kurie bent kartą per paskutinius 12 mėnesių lankėsi elektroninių valdžios vartų portale www.epaslaugos.lt, taip pat buvo klausiama, kokių tikslų jie lankėsi elektroninių valdžios vartų portale. Daugiau nei pusė atsakiusių elektroninės valdžios vartų portale lankėsi su tikslu užsisakyti arba pasinaudoti elektronine viešąja paslauga (55%), 46% respondentų ieškojo informacijos apie institucijų teikiamas elektronines viešąsias paslaugas, 27% ieškojo informacijos apie tokias paslaugas teikiančias pačias įstaigas. Kiek mažiau gyventojų, besilankančių elektroninių valdžios vartų portale www.epaslaugos.lt ieškojo informacijos apie teisinę elektroninės viešosios paslaugos reglamentavimą (12%).

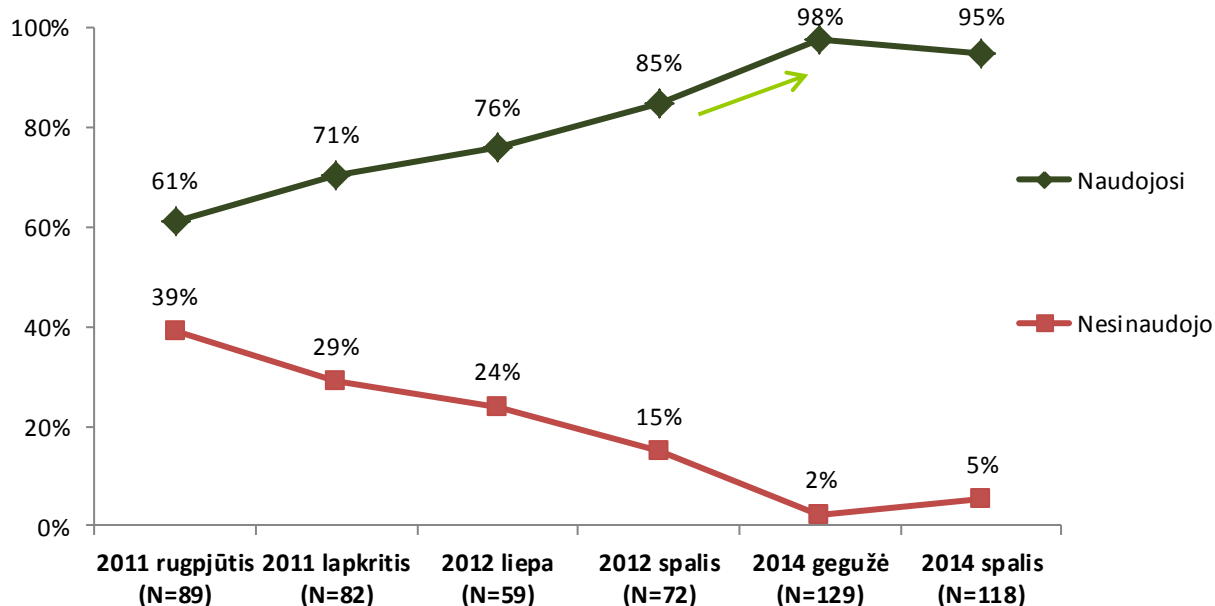
Susumavus respondentų pažymėtus atsakymus apie šio portalo lankymo tikslus galima konstatuoti, jog šio portalo teikiamomis paslaugomis naudojosi absoliuti dauguma šio portalo lankytojų (95%) ir lyginant su 2014 m. gegužės mėnesį atliktu tyrimu ši gyventojų dalis išliko tame pačiame lygyje, o lyginant su ankstesnių metų tyrimų rezultatais – yra gerokai išaugusi.

9 paveikslas. Gyventojų naudojimosi el. valdžios vartų portalo "www.epaslaugos.lt" paslaugomis tikslai.



Pastaba: % skaičiuojami nuo per paskutinius 12 mėn. el. valdžios vartų portale www.epaslaugos.lt besilankiusių respondentų.

10 paveikslas. Gyventojų naudojimosi el. valdžios vartų portalo "www.epaslaugos.lt" paslaugomis dinamika.

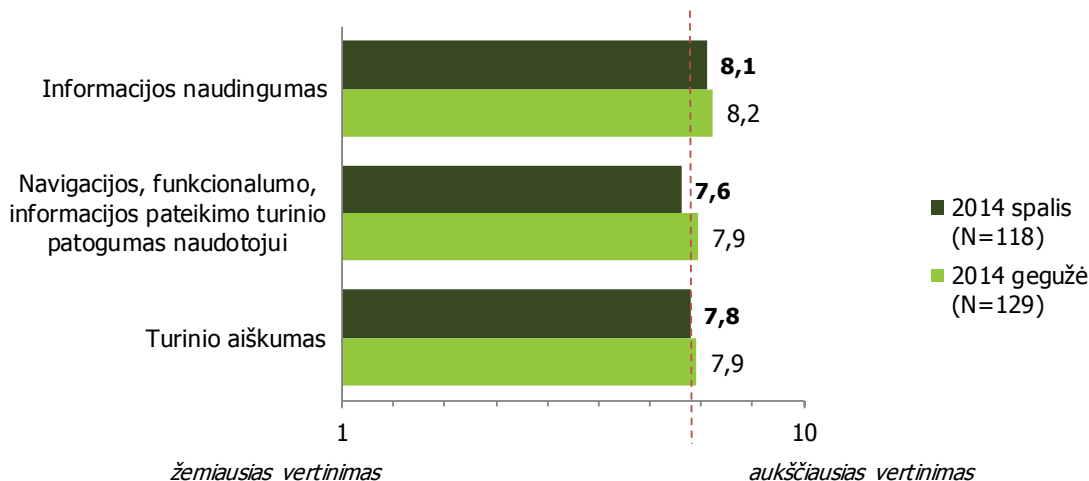


Pastaba: % skaičiuojami nuo el. valdžios vartų portalo www.epaslaugos.lt besilankiusių respondentų.

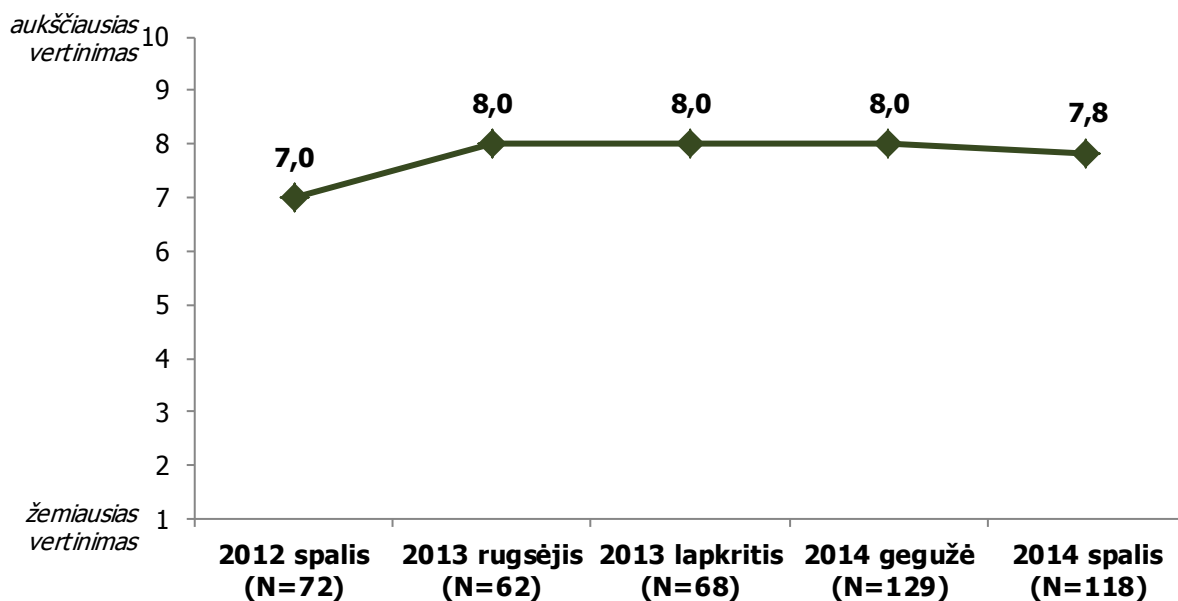
3.2.4. Elektroninių valdžios vartų kokybės vertinimas

Siekiant pamatuoti, kaip visuomenė vertina elektroninių valdžios vartų portalo www.epaslaugos.lt kokybę, gyventojų buvo prašoma atskirai įvertinti tokius su portalo kokybe susijusius aspektus kaip elektroninių valdžios vartų portale pateikiamo turinio aiškumas (tai nuorodos į elektronines paslaugas, jų aprašymai, papildoma informacija apie e.paslaugų naudojimą ir kt.), elektroninių valdžios vartų portale pateikiamos informacijos naudingumas (t.y. pateikiama ta informacija, nuorodos, paaiškinimai, kurių ir buvo ieškoma) bei elektroninių valdžios vartų navigacijos, funkcionalumą, informacijos pateikimo, turinio patogumas naudotojui. Iš minėtų 3 kokybės aspektų geriausiai – 8,1 balo iš 10 galimų lankytojai įvertino informacijos naudingumą. Kiek žemesniu balu – 7,8 iš 10 galimų – įvertintas turinio aiškumas, dar šie kiek žemiau vertintas patogumas naudotojui (7,6 balo). Vidutinis visų šių trijų kokybės aspektų vertinimas yra 7,8 balo iš 10 galimų. Lyginant šį elektroninių valdžios vartų kokybės įvertinimą su gegužės mėnesio tyrimo rezultatais, statistiškai reikšmingų pokyčių atskirų aspektų vertinime nefiksuojama, o lyginant su ankstesniais metais atliktų tyrimų rezultatais, galima konstatuoti faktą, kad šiais metais elektroninių valdžios vartų kokybės vertinimas statistiškai reikšmingai nepakito.

11 paveikslas. Elektroninių valdžios vartų portalo kokybės aspektų vertinimas.



Pastaba: pateikiami besilankiusių elektrinių valdžios vartų portale kokybės aspektų vertinimo vidurkiai. Vertinimui buvo naudojama 10 balų skalė, kur 10 reiškė „aukščiausią vertinimą“, o 1 – „žemiausią vertinimą“. Raudona linija žymi tirtų kokybės aspektų vertinimo vidutinę reikšmę 2014 m. spalio mėn. (7,8 balo iš 10 galimų).

12 paveikslas. Elektroninių valdžios vartų portalo kokybės vertinimo palyginimas.

Pastaba: pateikiami besilankiusių elektrinių valdžios vartų portalo kokybės vertinimo vidurkiai. Vertinimui buvo naudojama 10 balų skalė, kur 10 reiškė „aukščiausią vertinimą“, o 1 – „žemiausią vertinimą“. 2014 m. gegužės bei spalio mėnesiais pateiktas 3 kokybės aspektų bendras vertinimo vidurkis.

3.2.5. Naudojimas su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis paslaugomis

IRT panaudojimas sudaro plačias galimybes išsaugoti šalies kultūros paveldą, perduoti jį ateities kartoms bei užtikrinti skaidrą pasaulį. Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011-2019 metų programos tiksluose nustatyta puoselėti Lietuvos kultūrą panaudojant IRT priemones – numatyta skaitmeninti Lietuvos kultūros paveldo objektus ir jų pagrindu kurti viešai prieinamus skaitmeninius produktus, taip užtikrinti skaitmeninio turinio išsaugojimą ir skaidrą elektroninėje erdvėje.

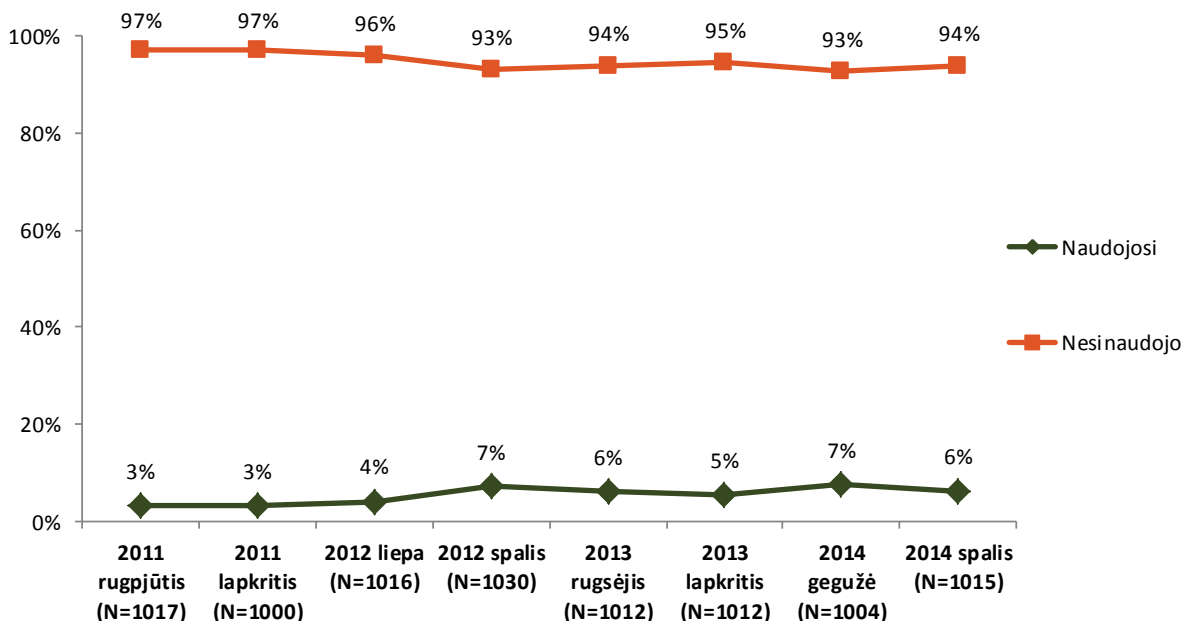
Skaitmenintas Lietuvos kultūros paveldas prieinamas bibliotekų, archyvų ir muziejų skaitmeninto kultūros paveldo duomenų banke E. paveldas (internetu svetainė <http://www.epaveldas.lt/>). Ši elektroninė paslauga skirta bibliotekose, archyvuose ar muziejuose saugomų rankraščių, dokumentų, eksponatų, leidinių vaizdus ar viso teksto dokumentų peržiūrai. Lietuvos kultūros paveldo elektroninės paslaugos apima suskaitmeninto Lietuvos kultūros paveldo interneto svetainėse, taip pat virtualių Lietuvos muziejų interneto svetainėse, Lietuvos televizijos, radijo, kino ir kt. archyvų interneto svetainėse teikiamos informacijos paieškos, peržiūros, užsakymo elektronines paslaugas.

Apklausoje metu buvo siekiama nustatyti gyventojų, kurie per pastaruosius 12 mėn. bent kartą naudojo šiomis su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, dalį. Užduodant klausimą, respondentams buvo išplėstas paaiškinimas, kokiomis elektroninėmis paslaugomis, susijusiomis su Lietuvos kultūros paveldu yra galimybė naudotis. Tai: galimybė lankytis svetainėje www.epaveldas.lt ar virtualių Lietuvos muziejų svetainėse, galimybė naudotis suskaitmeninto Lietuvos kultūros paveldo interneto svetainėmis, pasinaudoti Lietuvos televizijos, radijo, kino ar kitų archyvų interneto svetainėse teikiama informacija paieškos, peržiūros ar užsakymo elektroninėmis paslaugomis. Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurie naudoja internetu. Šiomis paslaugomis per pastaruosius metus naudojo 6% visų Lietuvos gyventojų (8% internetu besinaudojančių gyventojų).

Per pastaruosius 12 mėnesių kokiomis nors elektroninėmis paslaugomis, susijusiomis su Lietuvos kultūros paveldu, dažniau naudojosi moterys, aukštąjį išsilavinimą turinti visuomenės dalis, aukštos kvalifikacijos specialistai.

Lyginant šio tyrimo rezultatus su ankstesniais metais atliktų tyrimų duomenimis, gyventojų dalis, kuri naudojasi su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis paslaugomis, išlieka panašiam stabiliam 5%-7% lygyje.

13 paveikslas. Gyventojų naudojimosi su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis dinamika.



Pastaba: % skaičiuojami nuo visų respondentų.

3.2.6. Naudojimas su lietuvių kalba susijusiomis paslaugomis

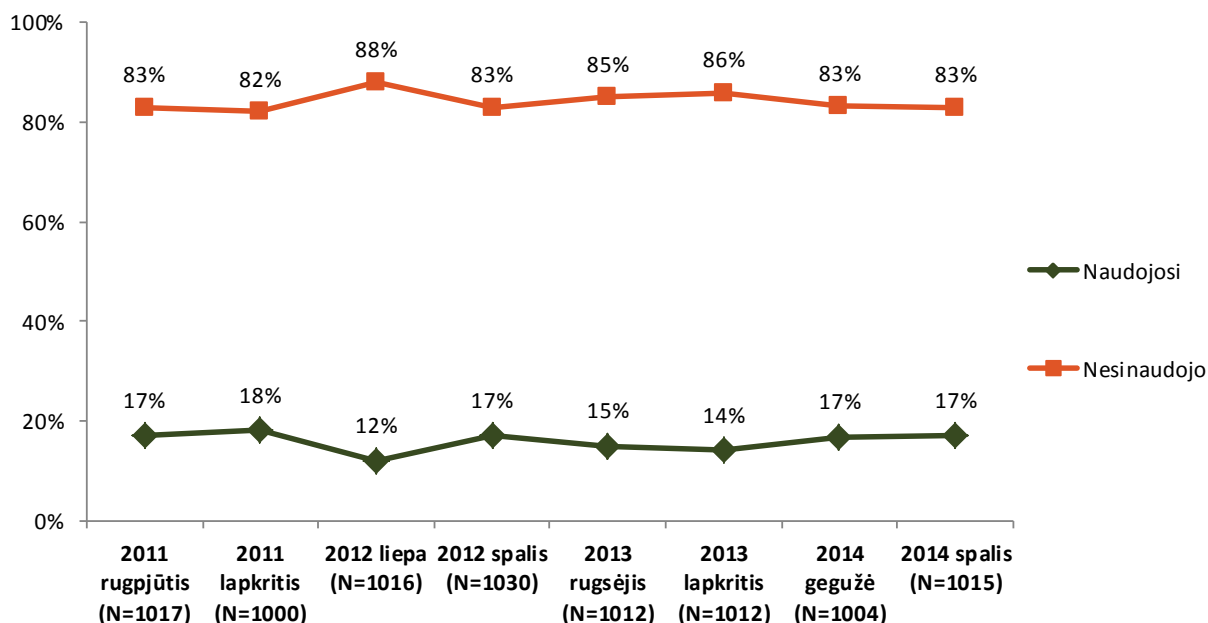
Integruojantis į daugiakultūrę pasaulio aplinką, itin svarbu išlaikyti kultūrinį ir tautinį identitetą bei suderinti modernias technologijas ir lietuvių kalbą, todėl lietuvių kalba turi būti diegiama į IRT, per viešai visuomenei prieinamas kalbos technologijas ir elektronines paslaugas. Platesnė lietuvių kalbos integracija į IRT priemones gali prisidėti išsaugant ir užtikrinant lietuvių kalbos funkcionavimą įvairiose gyvenimo srityse bei prisidėti skatinant naudojamą elektroninėmis paslaugomis. Lietuvių kalbos puoselėjimas IRT priemonėmis išskeltas kaip vienas iš Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programos tikslų.

Lietuvių rašytinei ir (arba) šnekamajai kalbai naudoti ir išsaugoti skirtos paslaugos (kitai – su lietuvių kalba susijusios elektroninės paslaugos) apima internetines teksto vertimo priemones, automatines kalbos atpažinimo priemones, internetinius kalbų arba aiškinamuosius žodynus, o taip pat ir kitas paslaugas internete, skirtas naudoti ir (arba) išsaugoti lietuvių rašytinę ir šnekamąją kalbą.

Apklausoje metu visų respondentų buvo klausiama, ar per pastaruosius 12 mėn. jie bent kartą naudojosi su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis priemonėmis. Rezultatai atskleidžia, kad šiomis paslaugomis naudojosi 17% gyventojų. Lyginant šio tyrimo bei pernai metais atliktų tyrimų rezultatus, šių metų rezultatai kiek išaugo ir pasiekė 2012 metais spalio mėnesio lygį.

Su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis dažniau naudojasi moterys, 16-19 metų amžiaus moksleiviai ir studentai arba jau aukštąjį išsilavinimą turinti visuomenės dalis, aukštos kvalifikacijos specialistai, didmiesčių gyventojai. Rečiausiai paslauga naudojasi senjorai (60-74 metai), pensijoje esantys, kaimiškose vietovėse gyvenantys žmonės.

14 paveikslas. Gyventojų naudojimosi su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis dinamika.



Pastaba: % skaičiuojami nuo visų respondentų.

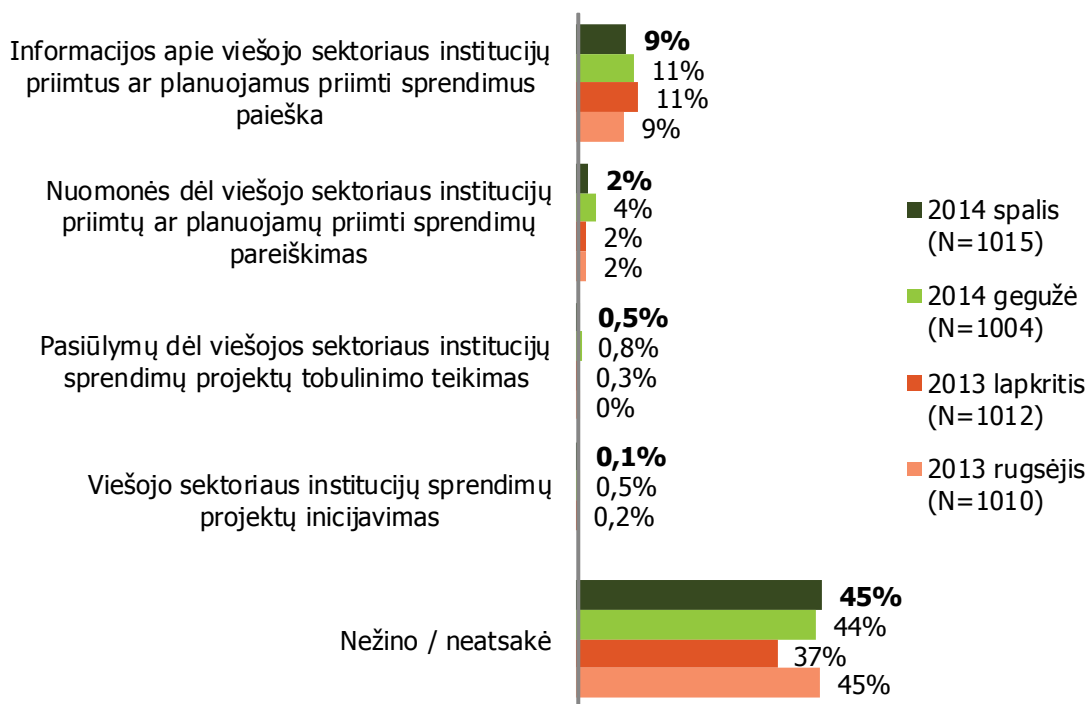
3.2.7. Dalyvavimas elektroninės demokratijos procesuose

Tyrimo metu, šalia naudojimosi įvairiomis viešojo sektoriaus institucijų, elektroninių valdžios vartų, su Lietuvos kultūros paveldu ar su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, buvo renkami duomenys ir apie gyventojų įsitraukimą į veiklas, susijusias su elektroninės demokratijos procesais. Gyventojams buvo užduodamas klausimas, ar per paskutinius 12 mėnesių jiems teko dalyvauti veiklose susijusiose su elektroninės demokratijos procesais. Kaip paaiškinimas, kas tai yra elektroniniai demokratijos procesai, gyventojų buvo klausama, ar jie atliko tam tikrus veiksmus viešojo sektoriaus institucijos svetainėse ar specialiai šiam tikslui sukurtose viešojo sektoriaus institucijų administruojamose svetainėse.

Kaip ir 2013 metais, taip ir šiais metais didelių tyrimo rezultatų svyravimų nestebima. Lietuvos visuomenė, pagal dalyvavimo elektroninės demokratijos lygį vis dar yra ankstyvoje stadijoje ir tik nedidelė visuomenės dalis dalyvavo įvairiuose veiksmuose, susijusiuose su elektroninės demokratijos procesais. Tarp šių veiksmų dažniausiai tiesiog ieškoma informacijos apie viešojo sektoriaus institucijų priimtus ar planuojamus priimti sprendimus (9%) ir tik labai retais atvejais gyventojai pareiškia nuomonę dėl viešojo sektoriaus institucijų priimtų ar planuojamų priimti sprendimų (2%), teikia pasiūlymus dėl viešojo sektoriaus institucijų sprendimų projektų tobulinimo (0,5%) ar inicijuoja viešojo sektoriaus institucijų sprendimų projektus (po 0,1%).

Akcentuotina tai, kad tarp kitų atsakymų atskirais atvejais respondentai minėjo tokį teiginį kaip įvairių peticijų, reikalavimų ar kitų dokumentų pasirašymą elektroniniu būdu. Tad, jeigu būtų priimtas sprendimas, kad ši veika taip pat priskirtina prie elektroninės demokratijos procesų, rekomenduotume šį atsakymo variantą įtraukti prie galimų pasirinkti atsakymų alternatyvų, nes, tikėtina, kad ne visi respondentai, kurie yra per pastaruosius 12 mėnesių elektroniniu būdu pasirašę kokią nors peticiją, prisiminė šią veiklą ir ją paminėjo kaip kitą atsakymą.

15 paveikslas. Gyventojų įsitraukimas į elektroninės demokratijos procesus.



Pastaba: % skaičiuojami nuo visų respondentų.

3.3. Naudojimas elektroninėmis identifikavimo galimybėmis

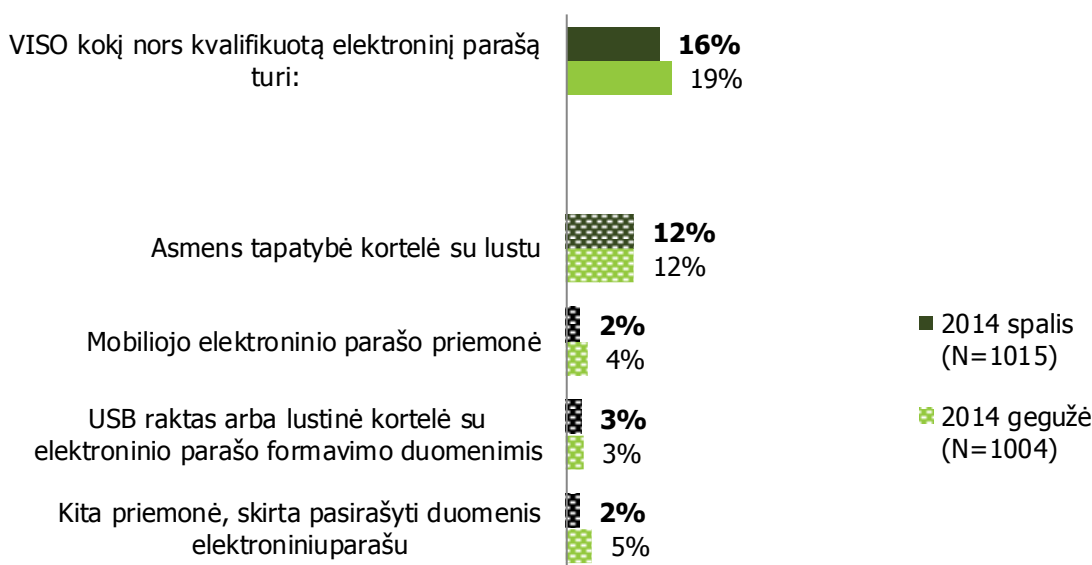
3.3.1. Kvalifikuoto elektroninio parašo turėjimas

Pastaruoju metu vis daugiau viešojo sektoriaus paslaugų perkeliant į elektroninę erdvę, atsirado būtinybė turėti priemonių, kurios leistų teikti bei pasirašinėti duomenis kvalifikuotu elektroniniu parašu. Šio tyrimo metu taip pat buvo iškeltas tikslas pamatuoti, kokia visuomenės dalis disponuoja tokiomis priemonėmis, kurios leidžia pasirašinėti duomenis kvalifikuotu elektroniniu parašu. Šios priemonės - tai asmens tapatybės kortelė su lustu (išduodama nuo 2009 m.), mobiliojo elektroninio parašo priemonė (SIM kortelė su elektroninio parašo formavimo duomenimis, pvz., mobiliajame telefone), USB raktas arba lustinė kortelė su elektroninio parašo formavimo duomenimis, ar kokia kita priemonė, skirta pasirašyti duomenis elektroniniu parašu. Kadangi tyrimo tikslas buvo išmatuoti, kokia visuomenė dalis aktyviai šia paslauga naudojasi, klausimas buvo užduodamas tik tiems respondentams, kurie naudojami internetu ir šie rezultatai neatspindi tos visuomenės dalies, kuri turi asmens tapatybės kortelę su lustu, tačiau internetu nesinaudoja.

Taigi, tyrimo rezultatai rodo, kad asmens tapatybės kortelę su lustu, leidžiančią pasirašinėti duomenis kvalifikuotu elektroniniu parašu, turi 12% 16-74 metų Lietuvos gyventojų, tuo tarpu kitos priemonės, leidžiančios pasirašyti duomenis kvalifikuotu elektroniniu parašu menkai paplitusios: 2% turi SIM kortelę su elektroninio parašo formavimo duomenimis, 3% turi USB raktą arba lustinę kortelę ir dar 2% visuomenės nurodė turinti kitą priemonę, skirtą pasirašyti duomenis elektroniniu parašu. Viso kokią nors priemonę, kuri leidžia gyventojui pasirašinėti duomenis kvalifikuotu elektroniniu parašu, turi 16% 16-74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų (arba 23% interneto vartotojų) ir ši visuomenės dalis, lyginant su gegužės mėnesio tyrimo rezultatais išliko tame pačiame lygyje.

Asmens tapatybės kortelę su lustu dažniau turi 16-29 metų jaunimas, moksleiviai ar studentai, kurie būtent ir yra gavę naują asmens tapatybės dokumentą sulaukus 16 metų. Mobiliojo elektroninio parašo priemonę dažniau turi aukštąjį išsilavinimą turinti visuomenės dalis.

16 paveikslas. Disponavimas priemonėmis, leidžiančiomis pasirašinėti duomenis kvalifikuotu elektroniniu parašu.



Pastaba: % skaičiuojami nuo visų respondentų.

3.3.2. Kvalifikuoto elektroninio parašo naudojimo tikslai

Išsiaiškinus, kokia visuomenės dalis turi priemonių, leidžiančių jiems pasirašinėti duomenis kvalifikuotu elektroniniu parašu, respondentų buvo klausama, ar per paskutinius 12 mėnesių jie naudojo turimą elektroninio parašo priemonę ir jeigu naudojo, tai kokiam tikslui.

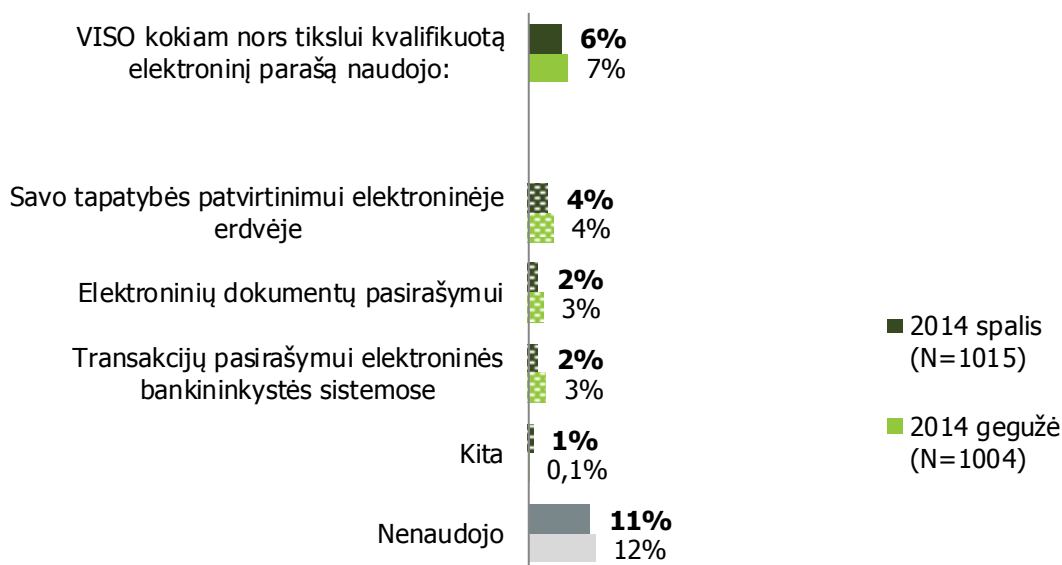
Kaip jau buvo minėta, galimybę pasirašinėti duomenis saugiu kvalifikuotu elektroniniu parašu turi 16% visuomenės, tuo tarpu šia galimybe pasinaudojusiujų dalis yra gerokai mažesnė – 6% (arba 8% nuo interneto vartotojų); 11% 16-74 metų respondentų teigė per paskutinius 12 mėnesių nenaudojo turimos elektroninio parašo priemonės. Individo tapatybės patvirtinimas (4%), elektroninių dokumentų bei transakcijų pasirašymas (po 2%) – tai tikslai, kam paprastai naudojamas turimas kvalifikuotas elektroninis parašas. Tokie maži naudojimo ir palyginus aukšti nenaudojimo rodikliai leidžia daryti prielaidą, kad visuomenė dar iki galo nesuvokia kvalifikuoto elektroninio parašo naudos ar naudojimo alternatyvų ir prie daugumos viešojo

sektorius elektroninio gyventojų aptarnavimo sistemos (pvz., EDS, EGAS ir kt.) panašu, kad jungiasi per elektroninę bankininkystę.

Tarp interneto vartotojų, kvalifikuoto elektroninio parašo naudojimas aukštesnis – 8%, tarp apsilankiusių viešojo sektoriaus interneto svetainėse – 12%.

Savo tapatybės patvirtinimui elektroninio parašo priemonę dažniau naudoja aukštąjį išsilavinimą turintieji, aukštos kvalifikacijos specialistai, aukščiausiomis pajamomis disponuojantieji gyventojai. Kitų turimo elektroninio parašo priemonių naudotojus apibūdinti pagal socialines demografines charakteristikas nėra galimybės, nes jų naudotojų skaičius yra per mažas patikimoms statistinėms išvadoms daryti.

17 paveikslas. Turimo elektroninio parašo priemonės naudojimo tikslai.



Pastaba: % skaičiuojami nuo visų respondentų.

3.3.3. Naudojimas ATK tapatybei elektroninėje erdvėje patvirtinti

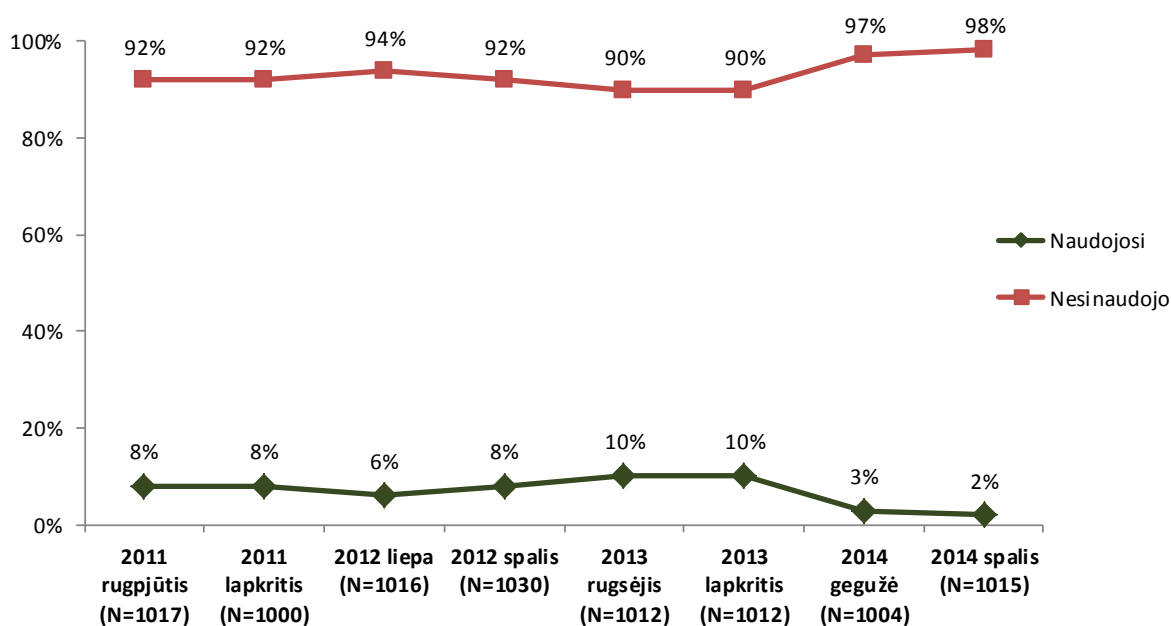
Asmens tapatybės kortelė yra ne tik pagrindinis dokumentas, patvirtinantis asmens tapatybę ir pilietybę, bet ir sudaro galimybes pasinaudoti įvairiomis elektroninėmis paslaugomis. Ji gali būti naudojama asmens tapatybei elektroninėje erdvėje patvirtinti ar nustatyti, taip pat elektroniniams duomenims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

Nors asmens tapatybės kortelė gali būti naudojama ne tik elektroninėms viešosioms paslaugoms gauti, bet ir identifikuojantis bei atliekant veiksmus, susijusius su elektronine bankininkyste, visgi asmens tapatybės kortelė nėra plačiai naudojama – per pastaruosius 12 mėn. ją elektroninėje erdvėje teigė pasinaudoję 2% gyventojų. Šis sumažėjimas, lyginant tyrimo rezultatus su ankstesniais metais gali būti nulemtas pasikeitusia klausimo formuluote, o taip pat ir logika, kuriems respondentams šis klausimas ir kada buvo užduotas. Šiais metais atliekant apklausas, prieš užduodant klausimą apie asmens tapatybės kortelės naudojimą elektroninėje

erdvėje, siekiant patvirtinti ar nustatyti savo asmens tapatybę, respondentų buvo klausama apie tai, ar jie turi kokias nors priemones, leidžiančias pasirašinėti duomenis kvalifikuotu elektroniniu parašu. Tik tų respondentų, kurie paminėjo turį asmens tapatybės kortelę su lustu (išduodamą nuo 2009 m.), ir buvo klausama apie turimos asmens tapatybės kortelės su lustu, su kuria galima pasirašinėti duomenis kvalifikuotu elektroniniu parašu, naudojimą elektroninėje erdvėje, siekiant patvirtinti (nustatyti) savo asmens tapatybę.

Kaip jau buvo minėta, per pastaruosius metus asmens tapatybės kortelę su lustu, išduodamą nuo 2009 m. savo tapatybei internete patvirtinti bent kartą panaudojo 2% gyventojų. Tai yra 16% nuo respondentų, kurie turi šią kortelę ir kurie naudojami internetu, ar 26% valstybės institucijų portaluose apsilankiusių gyventojų, kurie naudojami internetu.

18 paveikslas. Naudojimosi ATK asmens tapatybei elektroninėje erdvėje patvirtinti dinamika.



Pastaba: % skaičiuojami nuo visų respondentų.

3.4. Saugumo situacija elektroninėje erdvėje

3.4.1. Saugumo problemų identifikavimas elektroninio bendravimo su institucijomis procese

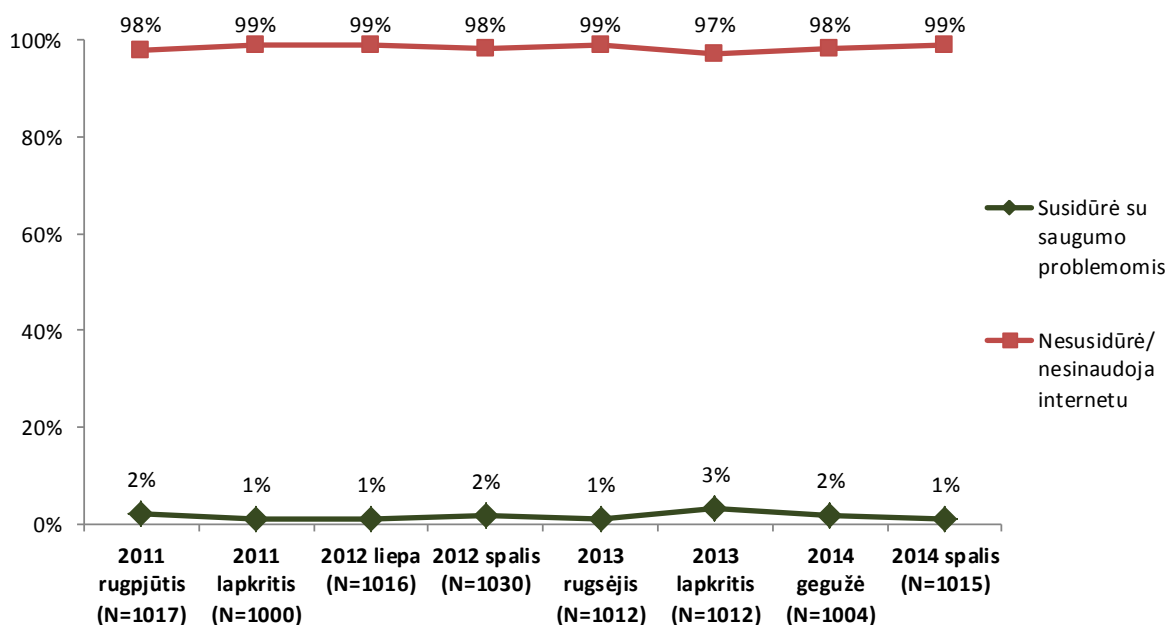
Į elektroninę erdvę perkeltiant vis didesnę kiekį informacijos, automatizuojant viešojo sektoriaus procesus ir viešąsias paslaugas, kyla grėsmės paslaugų vientisumui, prieinamumui – iškyla grėsmė susidurti su veiksmais, kurie sudaro ar gali sudaryti sąlygas neteisėtai prisijungti prie informacinės sistemos ar elektroninių ryšių tinklo, sutrikdyti ar pakeisti informacinės sistemos ar elektroninių ryšių tinklo veikimą, sunaikinti, sugadinti, ištrinti ar pakeisti elektroninę informaciją, panaikinti ar apriboti galimybę naudotis elektronine informacija, taip pat sudaro ar gali sudaryti sąlygas pasisavinti, paskelbti, platinti ar kitaip naudoti neviešąją elektroninę informaciją

tokios teisės neturintiems asmenims. Kylant tokioms grėsmėms, vienas iš tyrimo uždavinių buvo nustatyti, ar per pastaruosius 12 mėnesių gyventojai, bendraudami su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis internetu, susidūrė su saugos problemomis, tokiomis kaip duomenų atskleidimas, iškraipymas ar sunaikinimas, taip pat ar susidūrė su viešųjų paslaugų neprieinamumu.

Gyventojų atsakymai rodo, kad su saugumo problemomis bendraujant su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis eilė metų susiduria tik labai nedidelė visuomenės dalis (1%-3%) ir kol kas ryškių nesaugaus bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis protrūkių tyrimai nefiksuoja.

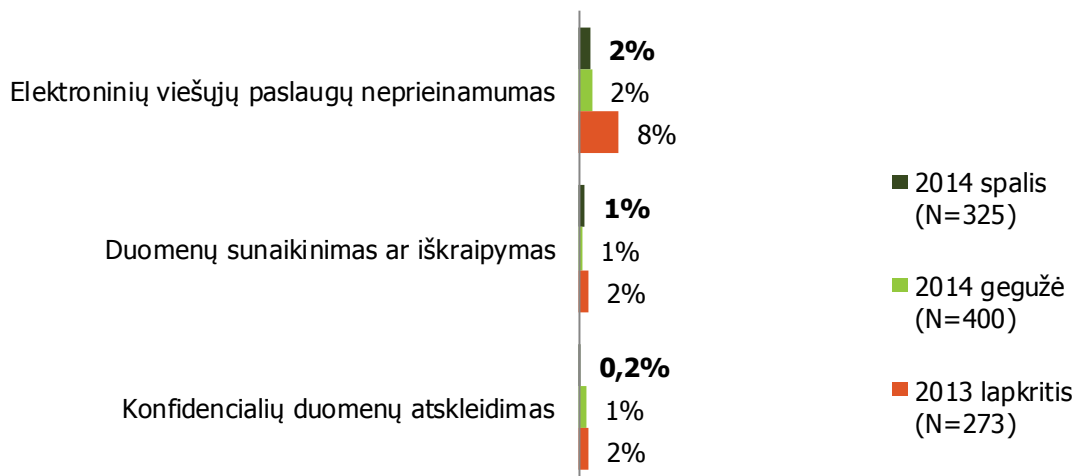
Vertinant tų gyventojų, kurie bent kartą yra lankęsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse atsakymus, su kokiomis konkrečiai su saugumu susijusiomis problemomis gyventojams yra tekę susidurti, 2% šių paslaugų vartotojų minėjo susidūrę su elektroninių viešųjų paslaugų neprieinamumu, 1% teigė susidūrę su duomenų sunaikinimu ar iškraipymu, 0,5% - su konfidencialių duomenų atskleidimu.

19 paveikslas. Gyventojų susidūrimo su saugumo problemomis, bendraujant su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis internetu, dinamika.



Pastaba: % skaičiuojami nuo visų respondentų.

20 paveikslas. Saugos problemų, su kuriomis susiduria gyventojai bendraujant su viešojo sektoriaus institucijomis ir įstaigomis internetu, tipai.



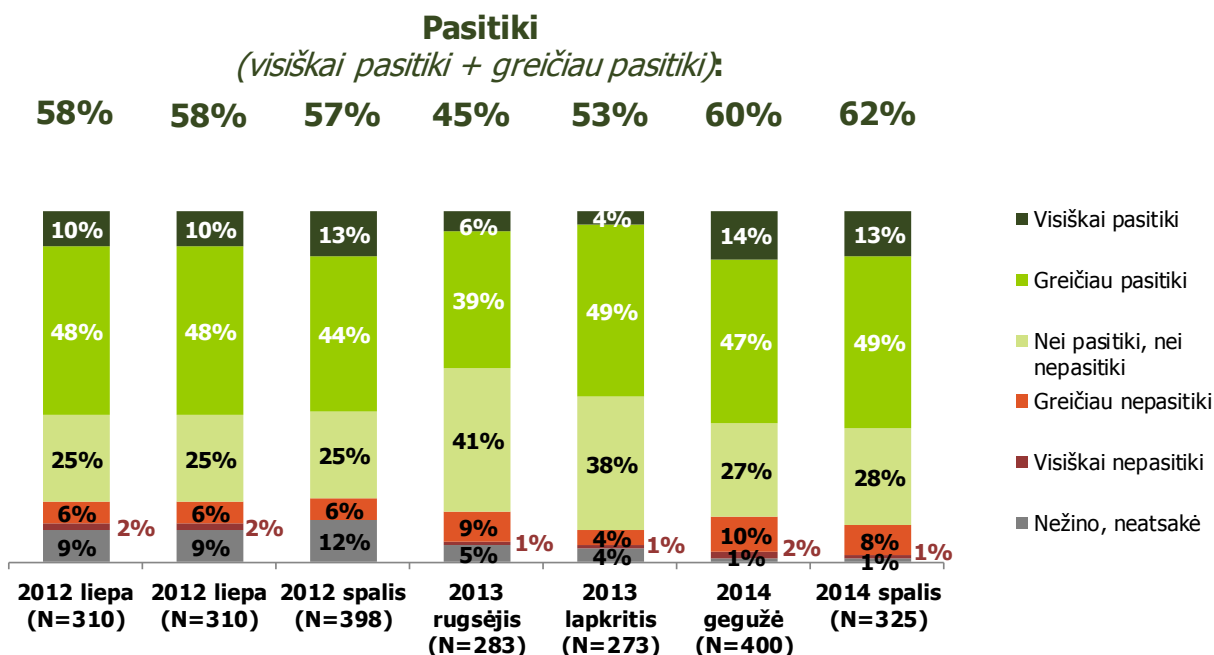
Pastaba: % skaičiuojami nuo respondentų, per paskutinius 12 mėnesių apsilankiusių viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse.

3.4.2. Pasitikėjimas elektroninio bendravimo su institucijomis saugumu

Gyventojų, kurie bent kartą per pastaruosius 12 mėnesių lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, buvo prašoma įvertinti, kiek jie pasitiki elektroninio bendravimo su viešosiomis institucijomis saugumu. Reikia pastebėti, kad kaip ir gegužės mėnesį, taip ir spalį gerokai daugiau nei pusė (62%) besilankiusių viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse elektroninio bendravimo saugumu pasitiki, t.y. visiškai pasitiki arba greičiau pasitiki. Bendravimo su viešosiomis institucijomis elektroninėje erdvėje saugumu nepasitiki 9% respondentų. Bendras gyventojų pasitikėjimo bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis saugumo vertinimo vidurkis yra 3,6 balo iš galimų 5 balų (kur 5 reiškia „visiškai pasitiki“, o 1 – „visiškai nepasitiki“).

Panašios tendencijos buvo nustatytos ir 2012 m. liepos bei spalio mėnesiais, o taip pat ir šių metų gegužės mėnesį atliktų tyrimų metu, o lyginant 2014 metų vykusios apklausos rezultatus su 2013 metų atliktų tyrimų rezultatais, fiksuojamas augantis gyventojų pasitikėjimo bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis saugumu lygis.

21 paveikslas. Gyventojų pasitikėjimo bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis saugumu dinamika.



Pastaba: % skaičiuojami nuo respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių bent kartą lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse.

3.4.3. Pasitikėjimas interneto saugumu

Gyventojų, kurie bent kartą per pastaruosius 12 mėnesių naudojami internetu, nesvarbu kur – namuose, darbe, mokymo įstaigoje, bibliotekoje ar kur nors kitur, buvo prašoma įvertinti, kiek jie jaučiasi saugiai naudodamiesi internetu. Reikia pastebėti, kad daugiau nei pusė (53%) interneto vartotojų jaučiasi saugiai, besinaudodami internetu, t.y. jaučiasi visiškai saugiai (15%) arba greičiau saugiai (38%). Nesaugiai naudodamiesi internetu jaučiasi 16% internautų, beveik trečdalis teigė besijaučiantys neutraliai, t.y. nei saugiai, nei nesaugiai. Bendras interneto vartotojų saugumo vertinimo vidurkis yra 3,5 balo iš galimų 5 balų (kur 5 reiškia „visiškai saugiai“, o 1 – „visiškai nesaugiai“). Bendros pasitikėjimo interneto saugumu vertinimo tendencijos 2014 metais gegužės ir spalio mėnesiais išlieka praktiškai identiškame lygyje.

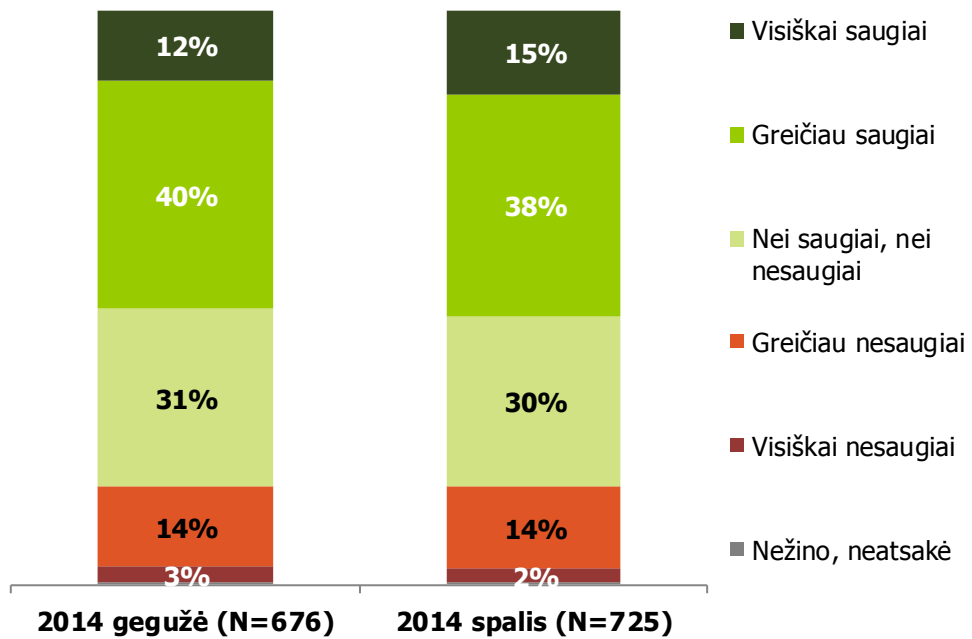
Dažniau naudodamiesi internetu saugiai jaučiasi vyrai, akademinis jaunimas, aukščiausiomis pajamomis disponuojanti visuomenės dalis.

22 paveikslas. Gyventojų pasitikėjimas interneto saugumu.

Jaučiasi saugiai
(visiškai saugiai + greičiau saugiai):

52%

53%



Pastaba: % skaičiuojami nuo respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių naudojo internetu.

4. TYRIMO METODOLOGIJA

Tyrimo tikslas – įvertinti gyventojams skirtų elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų (toliau – elektroninės paslaugos) naudojimo, pasitenkinimo lygio jomis rodiklius Lietuvoje.

4.1. Tikslinės grupės, jų atranka ir dydis

Tikslinė tyrimo grupė - 16-74 metų amžiaus nuolatiniai Lietuvos gyventojai. Planuota apklausos imtis – 1000 gyventojų; faktinė apklausos imtis – 1015 Lietuvos gyventojų.

Respondentai tyrimui buvo atrenkami taikant daugiapakopę stratifikuotą atsitiktinę atranką. Atranka geografiškai paskirstoma taip, kad savo proporcijomis atitiktų bendras gyventojų proporcijas visoje Lietuvoje. Apklausta imtis reprezentuoja Lietuvos gyventojus ir pagal socialines-demografines charakteristikas.

4.2. Apklausos metodai

Apklausa buvo atlikta CAPI (*computer assisted personal interview*) metodu (Omnibus principu). Interviu metu respondentų atsakymų fiksavimui buvo naudojami nešiojami kompiuteriai.

4.3. Apklausos atlikimas

Apklausa buvo vykdoma 2014m. spalio 16 –22 dienomis. Apklausa atliko UAB „Norstat LT“ apklausėjai.

4.4. Kokybės kontrolė

10% Omnibus anketų buvo patikrintos telefoninio tikrinimo metu perskambinant respondentams ir patikrinant apklausėjo darbo kokybę, atsakymų teisingumą, atrankos principų laikymąsi.

4.5. Duomenų analizė

Analizuojant respondentų atsakymus į klausimus, ataskaitoje pateikiami tiek bendrieji atsakymų pasiskirstymai, tiek atsakymų pasiskirstymai pagal įvairias respondentų charakteristikas (žr. **ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ NAUDOJIMO TYRIMAS. Tyrimo ataskaitos priedas: atsakymų pasiskirstymas pagal respondentų socialines – demografines charakteristikas**).

Statistiškai reikšmingi skirtumai skaičiuojami naudojant statistinių duomenų apdorojimo programą SPSS/PC. 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). Statistiškai reikšmingas ryšys celėse nustatomas tikrinant atsakymų pasiskirstymus eilutėje palyginus su imties dydžiu celėje.

4.6. Statistinė duomenų paklaida

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

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

Didžiausia statistinė paklaida vertinant visų respondentų (1015 žmonių) atsakymus, atsiranda dėl vykdomos atrankos ir yra lygi $\pm 3,1\%$, esant 95% patikimumo lygmeniui.

Jeigu analizuojama mažesnė tikslinė grupė, tuomet naudojantis rezultatais reikia atsižvelgti į didesnę galimą maksimalią atrankos paklaidą, kuri neviršija $\pm 10\%$, kai tikslinę grupę atstovauja 100 respondentų. Žemiau esančioje lentelėje pateikiami rezultatų patikimumo ribų įverčiai.

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	4,0	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
1015	3,1	3,1	3	2,9	2,8	2,7	2,5	2,2	1,9	1,3

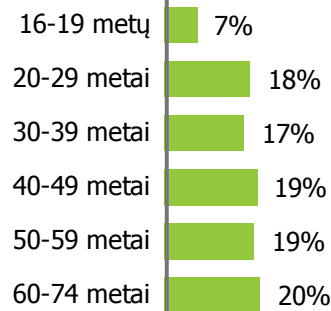
4.1. Socialinės-demografinės apklaustųjų charakteristikos

23 paveikslas. Apklausoje dalyvavusių gyventojų charakteristikos I.

Lytis:



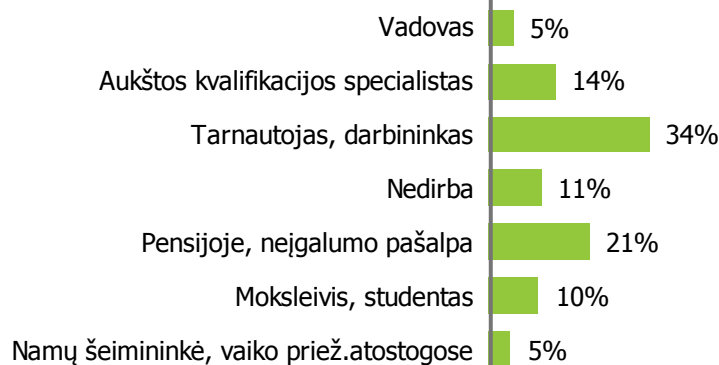
Amžiaus grupė:



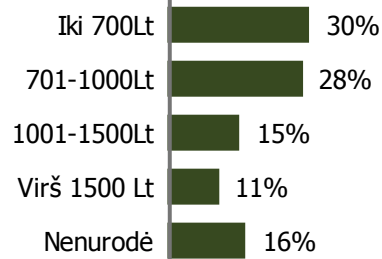
Išsimokslinimas:



Užsiėmimas:



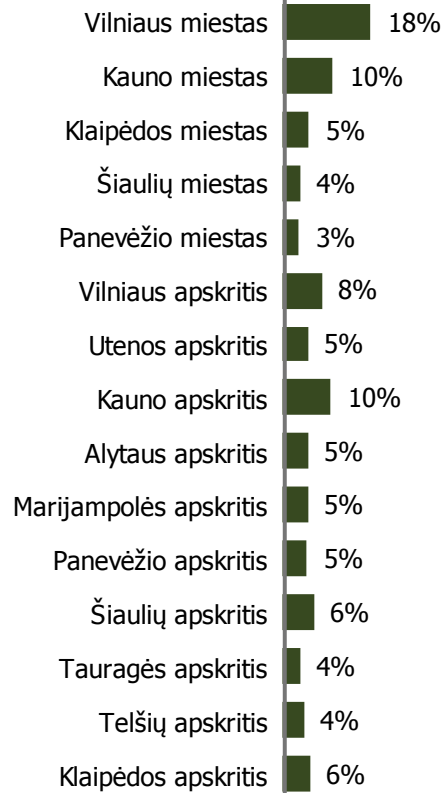
Pajamos 1-am n.ū. nariui



Pastaba: pateikiamas kiekvienos tikslinės grupės išskleidimas. Kiekvienos TG procentai skaičiuojami nuo visų respondentų, N=1015. Kiekvienoje TG bendra procentų suma lygi 100.

24 paveikslas.

Apklausoje dalyvavusių gyventojų charakteristikos II.

Gyv. vietovės tipas:Gyvenamoji vieta:

Pastaba: pateikiamas kiekvienos tikslinės grupės išskleidimas. Kiekvienos TG procentai skaičiuojami nuo visų respondentų, N=1015. Kiekvienoje TG bendra procentų suma lygi 100.

PRIEDAS. KLAUSIMYNAS

KLAUSIMAI APIE VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ INTERNETO SVETAINES

B1. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS INTERNETU, NESVARBU KUR – NAMUOSE, DARBE, MOKYMO ĮSTAIGOJE, BIBLIOTEKOJE AR KUR NORS KITUR?

1. Taip → *TOLIAU KLAUSTI B2*
2. Ne → *TOLIAU PEREITI PRIE KITO KLAUSIMŲ BLOKO*
9. (Neskaityti) Neatsakė → *TOLIAU PEREITI PRIE KITO KLAUSIMŲ BLOKO*

B2. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS BENT KARTĄ LANKĖTĖS VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ INTERNETO SVETAINĖSE? Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainės – tai valstybės, savivaldos, sveikatos priežiūros, kultūros, mokslo ar kitų viešojo sektoriaus institucijų, įstaigų ir įmonių interneto svetainės, kuriose, pvz., ieškojote informacijos, deklaravote pajamas, teikėte prašymus, užsakėte pažymą, ir pan.)

1. Taip
2. Ne
9. (Neskaityti) Neatsakė

KALUSIMĄ B3A KLAUSTI TUOS, KAS PER 12 MĖN. NESILANKĖ VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ INTERNETO SVETAINĖSE (B2 = 2 ar 9)

B3A. DĖL KOKIŲ PRIEŽASČIŲ JŪS NESILANKOTE VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ INTERNETO SVETAINĖSE? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

1. Nerandu man reikiamos informacijos
2. Pateikiama informacija yra nekokybiška
3. Per daug sudėtinga naudotis elektroninėmis paslaugomis
4. Kita – Kas? (*Nurodyti*) _____
9. (Neskaityti) *Nežino, neatsakė*

KALUSIMĄ B3BKLAUSTI TUOS, KAS PER 12 MĖN. LANKĖSI VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ INTERNETO SVETAINĖSE (B2= 1)

B3B. KOKIU TIKSLU JŪS LANKĖTĖS, KOKIOS INFORMACIJOS AR KOKIŲ PASLAUGŲ JŪS IEŠKOJOTE VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ SVETAINĖSE? (GALIMI KELI ATSAKYMAI). ROTUOTI ATSAKYMUS

1. Ieškojote bendros informacijos apie kurią nors viešąją instituciją ar jos veiklos sritį
2. Ieškojote informacijos apie kurios nors viešojo sektoriaus institucijos darbuotojus ir jų kontaktų
3. Ieškojote informacijos apie kurios nors viešojo sektoriaus institucijos teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas, tų paslaugų suteikimo tvarką
4. Ieškojote informacijos apie teisės aktus, nutarimus, reikalavimus ir panašiai
5. Pildėte ir / ar siuntėte internetu institucijai elektroninius prašymus, deklaracijas, skundus ar kt. dokumentus arba teikėte duomenis (pvz. elektroniniu būdu deklaravote pajamas, kreipėtės dėl socialinio draudimo išmokų, užsakinėjote asmens dokumentus, deklaravote gyvenamąją vietą, registravotės pas gydytoją ar kt.)
6. Parsiuntėte prašymų ar kitų dokumentų pavyzdžius, skirtus pildyti popieriuje
7. Internetu ar per elektroninį paštą teikėte viešojo sektoriaus institucijai paklausimus, kreipėtės dėl informacijos
8. Kita – Kas? (*Nurodyti*) _____
9. (Neskaityti) *Nežino, neatsakė*

KLAUSIMUS B4, B5, KLAUSTI TUOS, KAS PER 12 MĖN. LANKĖSI VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ INTERNETO SVETAINĖSE (B2= 1)

B4. KAIP JŪS VERTINATE VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ INTERNETO SVETAINĖSE PATEIKIAMOS INFORMACIJOS KOKYBĘ?

1. Teigiamai
2. Greičiau teigiamai
3. Nei teigiamai, nei neigiamai
4. Greičiau neigiamai
5. Neigiamai
6. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

B5. PASAKYKITE APIE KIEKVIENĄ IŠ PATEIKTŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ, AR JŪS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ ŠIA PASLAUGA NAUDOJOTĖS, AR NESINAUDOJOTE? (KLAUSTI IR ŽYMĖTI APIE KIEKVIENĄ. Rotuoti)

<i>Elektroninės paslaugos</i>	Naudojasi	Nesinaudojau
1. Pajamų mokestis bei turto deklaravimas: deklaracija. Pajamų ar kitų mokesčių, turto deklaravimas internetu – www.vmi.lt (elektroninė deklaravimo sistema EDS)	1	2
2. Darbo paieška: užimtumo centrų ir darbo biržos paslaugos (www.ldb.lt)	1	2
3. Socialinės apsaugos pašalpos: nedarbo ir kitos socialinio draudimo išmokos ar pašalpos, vaikų priežiūros išmokos, išlaidų medikamentams, neįgaliųjų techninės pagalbos priemonėms ir pan. kompensacijų grąžinimas, stipendijos (www.sodra.lt įvairių centrų, ligonių kasų bei savivaldybių tinklapiai)	1	2
4. Asmens dokumentai: pasas, asmens tapatybės kortelė, vairuotojo pažymėjimas (www.migracija.lt, www.regitra.lt)	1	2
5. Automobilių registracija: nauji, naudoti ir importuojami automobiliai (www.regitra.lt)	1	2
6. Leidimai statyboms: leidimų statyboms prašymų teikimas (www.vtpsi.lt, www.planuojstatyti.lt)	1	2
7. Pareiškimai / pranešimai policijai (www.epolicija.lt)	1	2
8. Viešosios bibliotekos: katalogų prieinamumas (www.libis.lt , www.ibiblioteka.lt)	1	2
9. Pažymėjimai (paraiškos ir pristatymas): gimimo, mirties, santuokos ir ištuokos liudijimų užsakymas internetu (www.gyvreg.lt)	1	2
10. Priėmimas į aukštąsias mokyklas: paraiškų stoti į aukštąsias mokyklas pateikimas internetu (www.lamabpo.lt)	1	2
11. Gyvenamosios vietos deklaravimas: gyvenamosios vietos deklaravimas internetu, adreso pasikeitimas (www.epaslaugos.lt)	1	2
12. Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos: informacija apie paslaugų teikimą ligoninėse, registracija pas gydytojus, suteiktų sveikatos priežiūros paslaugų peržiūra, sveikatos draudimo kortelių išdavimas ir kt. (www.sergu.lt , atskirų sveikatos priežiūros įstaigų svetainės)	1	2
13. Ar naudojotės dar kokiomis nors elektroninėmis paslaugomis? Nurodykite, kokiomis?	1	2

KLAUSIME B6 KLAUSTI TIK APIE TAS ELEKTRONINES PASLAUGAS, KURIOMIS NAUDOJOSI PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ (B5 KLAUSIMO ATSAKYMŲ VARIANTAS- 1)

B6. ĮVERTINKITE ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ, KURIOMIS NAUDOJOTĖS PER 12 MĖNESIŲ, KOKYBĘ. VERTINIMUI NAUDOKITE 10 BALŲ SKALĘ, KUR 1 BALAS REIŠKIA „LABAI ŽEMA KOKYBĖ“, O 10 BALŲ – „LABAI AUKŠTA KOKYBĖ“. PASLAUGŲ KOKYBĖ YRA VERTINAMA PAGAL ŠIUOS ASPEKTUS – INFORMACIJOS AIŠKUMAS, NAUDINGUMAS IR PATOGUMAS NAUDOTIS.

	1 – labai žema kokybė					10 – labai aukšta kokybė					N/N
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Pajamų mokestis bei deklaravimai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. Darbo paieška	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. Socialinės apsaugos pašalpos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4. Asmens dokumentai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. Automobilių registracija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6. Leidimai statyboms	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7. Pareiškimai / pranešimai policijai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8. Viešosios bibliotekos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9. Pažymėjimai (paraiškos ir pristatymas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10. Priėmimas į aukštąsias mokyklas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11. Gyvenamosios vietos deklaravimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12. Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

B7 KLAUSTI TŪ, KURIE NAUDOJASI INTERNETU B1=1

B7. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS BENT KARTĄ LANKĖTĖS ELEKTRONINIŲ VALDŽIOS VARTŲ PORTALE – ADRESU www.epaslaugos.lt ?

1. Lankėsi
2. Nesilankė
9. (Neskaityti) Neatsakė

B8-B9 KLAUSIMUS KLAUSTI TŪ, KURIE LANKĖTĖS ELEKTRONINIŲ VALDŽIOS VARTŲ PORTALE, B7=1

B8. KOKIU TIKSLU JŪS LANKĖTĖS ELEKTRONINIŲ VALDŽIOS VARTŲ PORTALE www.epaslaugos.lt? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

1. Užsisakėte arba pasinaudojote elektronine viešąja paslauga
2. Ieškojote informacijos apie institucijų teikiamas elektronines viešąsias paslaugas
3. Ieškojote informacijos apie teisinį elektroninės viešosios paslaugos reglamentavimą
4. Ieškojote informacijos apie viešąją paslaugą teikiančią įstaigą
5. Kita priežastis – Kokia? (Nurodyti) _____
9. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

B9 ĮVERTINKITE ELEKTRONINIŲ VALDŽIOS VARTŲ PORTALO www.epaslaugos.lt ATSKIRUS, SU KOKYBE SUSIJUSIUS ASPEKTUS. VERTINIMUI NAUDOKITE 10 BALŲ SKALĘ, KUR 1 REIŠKIA BLOGIAUSIĄ, ŽEMIAUSIĄ MINIMOS SAVYBĖS VERTINIMĄ, O 10 – GERIAUSIĄ, AUKŠČIAUSIĄ MINIMOS SAVYBĖS VERTINIMĄ.

ASPEKTAI:	1 – žemiausias vertinimas					10 – aukščiausias vertinimas					N/N
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Elektroninių valdžios vartų portale pateikiamas turinys yra aiškus (tai nuorodos į elektronines paslaugas, jų aprašymai, papildoma informacija apie e. paslaugų naudojimą ir kt.);	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. Elektroninių valdžios vartų portale pateikiamas informacija yra naudinga (t.y. pateikiama ta informacija, nuorodos, paaiškinimai, kurių ir buvo ieškoma);	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. Elektroninių valdžios vartų navigacija, funkcionalumai, informacijos pateikimas, turinys yra patogūs naudotojui.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

KLAUSIMUS B10-B13 KLAUSTI TŪ, KURIE NAUDOJASI INTERNETU B1=1

B10. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS KOKIOMIS NORS ELEKTRONINĖMIS PASLAUGOMIS, SUSIJUSIOMIS SU LIETUVOS KULTŪROS PAVELDU? PAVYZDŽIUI, LANKĖTĖS SVETAINĖJE www.epaveldas.lt AR VIRTUALIŲ LIETUVOS MUZIEJŲ SVETAINĖSE, NAUDOJOTĖS SUSKAITMENINTO LIETUVOS KULTŪROS PAVELDO INTERNETO SVETAINĖMIS, PASINAUDOJOTE LIETUVOS TELEVIZIJOS, RADIJŲ, KINO AR KITŲ ARCHYVŲ INTERNETO SVETAINĖSE TEIKIAMOMIS INFORMACIJOS PAIEŠKOS, PERŽIŪROS AR UŽSAKYMO ELEKTRONINĖMIS PASLAUGOMIS.

1. Lankėsi
2. Nesilankė
9. *(Neskaityti) Neatsakė*

B11. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS KOKIOMIS NORS ELEKTRONINĖMIS PASLAUGOMIS, SUSIJUSIOMIS SU LIETUVIŲ KALBA? PAVYZDŽIUI, INTERNETINĖS TEKSTO VERTIMO PRIEMONĖS AUTOMATINĖS KALBOS ATPAŽINIMO PRIEMONĖS, INTERNETINIAI KALBŲ ARBA AIŠKINAMIEJI ŽODYNAI, KITOS PASLAUGOS INTERNETE, SKIRTOS NAUDOTI IR (ARBA) IŠSAUGOTI LIETUVIŲ RAŠY TINĘ IR ŠNEKAMĄJĄ KALBĄ.

1. Lankėsi
2. Nesilankė
9. *(Neskaityti) Neatsakė*

B12. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JUMS TEKO DALYVAUTI VEIKLOSE SUSIJUSIOSE SU ELEKTRONINĖS DEMOKRATIJOS PROCESAIS? PAVYZDŽIUI, ATLIKOTE TAM TIKRUS VEIKSMUS VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOS SVETAINĖSE AR SPECIALIAI ŠIAM TIKSLUI SUKURTOJE VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOS ADMINISTRUOJAMOSE SVETAINĖSE. *(PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)*

1. Ieškojote informacijos internete apie viešojo sektoriaus institucijų priimtus ar planuojamus priimti sprendimus
2. Pareiškėte savo nuomonę internete dėl viešojo sektoriaus institucijų priimtų ar planuojamų priimti sprendimų (pvz. dalyvavote internete diskusijose, apklausose ar pan.)
3. Pateikėte pasiūlymus internetu dėl viešojo sektoriaus institucijų sprendimų projektų tobulinimo
4. Pats / pati pateikėte (iniciavote) viešojo sektoriaus institucijų sprendimų projektus
5. Kita – Kas? *(Nurodyti)* _____
9. *(Neskaityti) Nežino, neatsakė*

B13. AR JŪS TURITĖ BENT VIENĄ IŠ ŠIŲ PRIEMONIŲ, KURIOS LEIDŽIA JUMS PASIRAŠINĖTI DUOMENIS KVALIFIKUOTU ELEKTRONINIŲ PARAŠŲ? *Prie kiekvieno atsakymai Taip/Ne. Rotuoti.*

1. Asmens tapatybės kortelė su lustu (išduodama nuo 2009 m.);
2. Mobiliojo elektroninio parašo priemonė (SIM kortelė su elektroninio parašo formavimo duomenimis, pvz. mobiliajame telefone);
3. USB raktas arba lustinė kortelė su elektroninio parašo formavimo duomenimis;
4. Kita priemonė, skirta pasirašyti duomenis elektroniniu parašu.

B14 KLAUSTI, JEIGU B13.1=1

B14. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTE ASMENS TAPATYBĖS KORTELĘ ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE, SIEKIANČ PATVIRTINTI (NUSTATYTI) SAVO ASMENS TAPATYBĘ?

1. Naudojo
2. Nenaudojo
9. *(Neskaityti) Neatsakė*

B15 KLAUSTI, JEIGU B13 KLAUSIME PAMINĖTAS BENT VIENAS ATSAKYMAS „TAIP“

B15. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTE TURIMĄ ELEKTRONINIO PARAŠO PRIEMONĘ? JEIGU TAIP, TAI KOKIAM TIKSLUI? (GALIMI KELI ATSAKYMO VARIANTAI):

1. Savo tapatybės patvirtinimui elektroninėje erdvėje (pvz. jungiantis prie elektroninės bankininkystės sistemų, Elektroninių valdžios vartų, Valstybinės mokesčių inspekcijos, SODROS ar kt. informacinių sistemų);
2. Elektroninių dokumentų pasirašymui (pvz. teikiant valstybinėms institucijoms elektroniniu būdu prašymus, paraiškas, skundus, deklaracijas ar kt.);
3. Transakcijų pasirašymui elektroninės bankininkystės sistemose;
4. Kita (įrašykite);
5. Nenaudojau.

KLAUSIMUS B16-B17 KLAUSTI TŲ, KURIE NAUDOJASI VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ SVETAINĖMIS, B2=1

B16. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS SUSIDŪRĖTE SU SAUGUMO PROBLEMOMIS, BENDRAUDAMI SU VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOMIS IR ĮSTAIGOMIS INTERNETU? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

1. Taip, susidūriau su elektroninių viešųjų paslaugų neprieinamumu
2. Taip, susidūriau su duomenų sunaikinimu ar iškreipimu
3. Taip, susidūriau su konfidencialių duomenų atskleidimu
4. Ne, saugos problemų nekilo
9. (Neskaityti) *Nežino, neatsakė*

B17. AR JŪS PASITIKITE BENDRAVIMO SU VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOMIS SAUGUMU?

(PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)

1. Visiškai pasitikiu
2. Greičiau pasitikiu
3. Nei pasitikiu, nei nepasitikiu
4. Greičiau nepasitikiu
5. Visiškai nepasitikiu
9. (Neskaityti) *Nežino, neatsakė*

B18 KLAUSTI VISŲ, KURIE NAUDOJASI INTERNETU B1=1

B18. AR JŪS JAUČIATĖS SAUGIAI NAUDODAMIESI INTERNETU? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)

1. Visiškai saugiai
2. Greičiau saugiai
3. Nei saugiai, nei nesaugiai
4. Greičiau nesaugiai
5. Visiškai nesaugiai
9. (Neskaityti) *Nežino, neatsakė*