

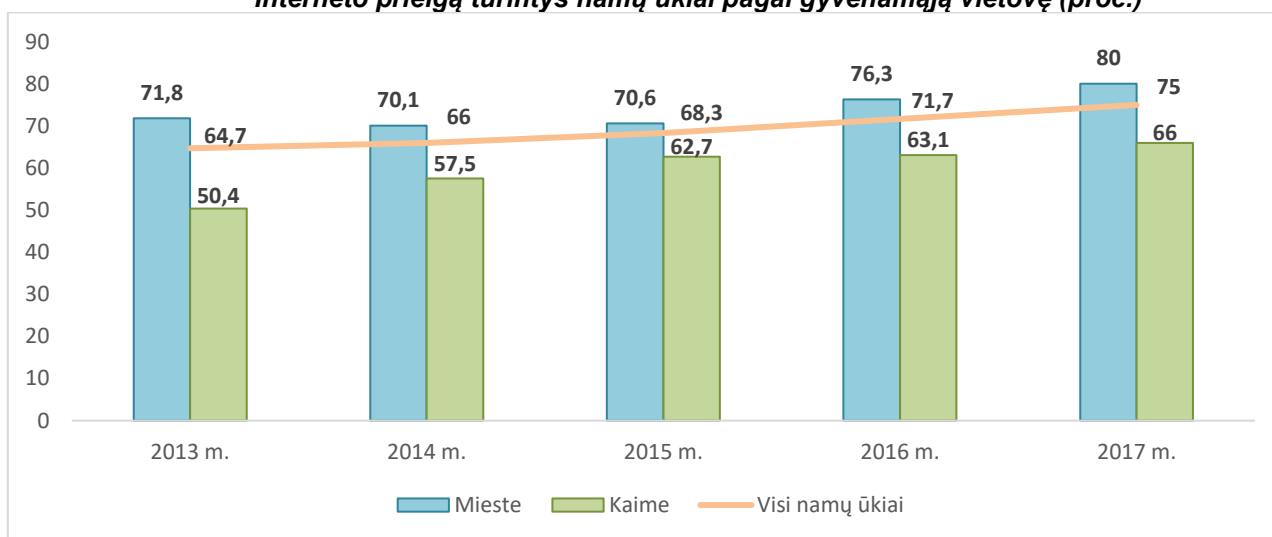
## Informacinės visuomenės plėtros 2017 metų apžvalga

### Gyventojų naudojimas informacinėmis technologijomis

Lietuvos Statistikos duomenimis, 2017 m. pirmąjį ketvirtį asmeninius kompiuterius namuose turėjo 73 proc., interneto prieigą – 75 proc. namų ūkių.

Mieste kompiuterius namuose turėjo 78 proc., kaime – 63 proc. namų ūkių, o interneto prieigą – atitinkamai 80 ir 66 proc.

**Interneto prieigą turintys namų ūkiai pagal gyvenamąją vietovę (proc.)**



Šaltinis: Lietuvos statistikos departamentas

Beveik visi namų ūkiai, turintys namuose interneto prieigą, naudojami plačiajuosčiu ryšiu. 86 proc. interneto prieigą turinčių namų ūkių naudojami plačiajuosčiu laidiniu ar belaidžiu fiksuotu ryšiu, 46 proc. – mobiliojo ryšio tinklais.

62 proc. namų ūkių, neturinčių interneto prieigos namuose, nurodė, kad jiems internetas nereikalingas. Kitos priežastys, dėl kurių nesinaudota internetu namuose – reikiamų įgūdžių neturėjimas, brangi įranga, dideli paslaugų tarifai arba galimybė naudotis internetu kitur.

2017 m. pirmąjį ketvirtį kompiuteriu naudojami 76 proc. 16–74 metų amžiaus gyventojų. Besinaudojančių kompiuteriu asmenų dalis atskirose amžiaus grupėse labai skiriasi, nors šis skirtumas kasmet po truputį mažėja. Dažniausiai kompiuteriu naudojami 16–24 metų amžiaus (97 proc. visų to amžiaus gyventojų) ir 25–34 metų amžiaus (94 proc.) asmenys. Iš 65–74 metų amžiaus gyventojų kompiuteriu naudojami 34 proc., o 61 proc. niekada neteko juo naudotis.

Dauguma (81 proc.) asmenų, kurie 2017 m. pirmąjį ketvirtį naudojami kompiuteriu, naudojami juo kasdien, 15 proc. – bent kartą per savaitę, bet ne kasdien.

2017 m. pirmąjį ketvirtį internetu naudojami 78 proc. 16–74 metų amžiaus gyventojų (2016 m. pirmąjį ketvirtį – 74 proc.). Iš 16–24 metų amžiaus gyventojų internetu naudojami 98 proc., iš 65–74 metų amžiaus – 34 proc. Iš dirbančių asmenų internetu naudojami 91 proc.

64 proc. 16–74 metų amžiaus gyventojų internetu naudojami kasdien (82 proc. to amžiaus internautų), 11 proc. – bent kartą per savaitę, bet ne kasdien (15 proc. to amžiaus internautų). Taigi ne rečiau kaip kartą per savaitę internetu naudojami 75 proc. 16–74 metų amžiaus gyventojų, arba 97 proc. to amžiaus internautų.

Internetas daugiausia buvo naudojamas naujienoms skaityti, ryšiams, informacijos paieškai: ryšiams internetu naudojami 72 proc. 16–74 metų amžiaus gyventojų (93 proc. to amžiaus internautų), 56 proc.

naudojosi internetinės bankininkystės paslaugomis (72 proc. internetų), 54 proc. bendravo socialiniuose tinkluose (69 proc. internetų).

25 proc. 16–74 metų amžiaus gyventojų (32 proc. to amžiaus internetų) 2017 m. pirmąjį ketvirtį naudojosi internetinėmis duomenų saugyklomis nuotraukoms, muzikos, vaizdo ar kitiems failams saugoti.

### **Informacinių technologijų naudojimas įmonėse**

Kompiuteriais ir plačiajuosčiu internetu naudojosi visos įmonės, mobiliuoju plačiajuosčiu ryšiu, tiekiamu mobiliojo (judriojo) ryšio operatorių tinklais – 82,1 proc. įmonių. Kompiuteriais kasdieniame darbe bent kartą per savaitę naudojosi 46 proc. darbuotojų, internetu – 42,7 proc. Mobilia interneto prieiga darbo reikalais naudojosi 21,5 proc. darbuotojų.

2017 m. pradžioje 18,1 proc. įmonių turėjo savo IT specialistus, kurių pagrindinis darbas buvo susijęs su IT sistemų diegimu, tobulinimu ir priežiūra. 2016 m. pradžioje tokių įmonių buvo 15,4 proc. 2016 m. 9,4 proc. įmonių ieškojo IT specialistų, o 4,2 proc. susidūrė su problemomis jų ieškodamos. Dalis įmonių naujiems įgūdžiams įgyti ar turimiems tobulinti organizavo mokymus IT srityje: IT specialistams mokymus organizavo 6,3 proc. įmonių, kitiems darbuotojams – 8,2 proc.

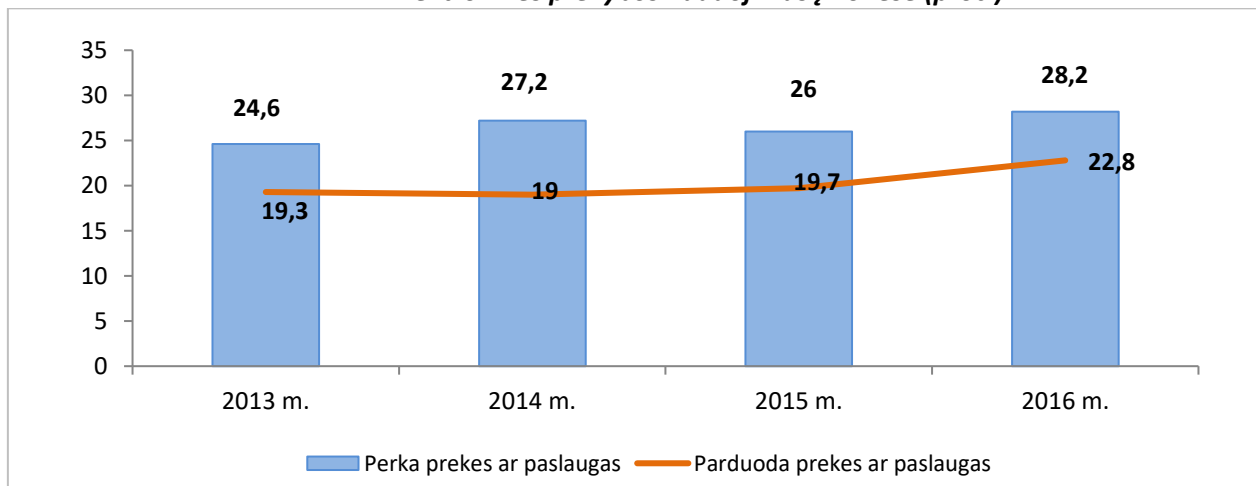
Elektronines socialinės žiniasklaidos priemones darbo tikslams naudojo kas antra įmonė: 46,6 proc. įmonių turėjo paskyras socialiniuose tinkluose (pvz., „Facebook“), 17,2 proc. – platino informaciją keitimosi multimedijos turiniu svetainėse (pvz., „YouTube“, „Picassa“), 10 proc. – rašė įmonės tinklaraščius (pvz., „Twitter“), 11,7 proc. įmonių keitėsi žiniomis vikio priemonių pagrindu. Elektronines socialinės žiniasklaidos priemones įvaizdžiui plėtoti ar produktams parduoti naudojo 41,4 proc. įmonių, klientų nuomonėms, atsiliepimams, klausimams gauti arba į juos atsakyti – 32, įtraukti klientus į prekių ar paslaugų kūrimą ar inovacijas – 15,5, bendradarbiauti su verslo partneriais – 24,6, darbuotojų paieškai – 27,7, keistis požiūriu, nuomone ar informacija įmonės viduje – 21,7 proc.

2017 m. pradžioje 23,2 proc. įmonių pirko debesų kompiuterijos paslaugas (2016 m. – 16,6 proc.). Elektroninį paštą, kaip debesų kompiuterijos paslaugą, naudojo 17,6 proc. įmonių, biuro programinės įrangos naudojimo paslaugą – 9,9, įmonės duomenų bazių prieglobos paslaugą – 12,2, duomenų rinkmenų saugojimo paslaugą – 13,3, finansų ar apskaitos programinės įrangos naudojimo paslaugą – 10,2, ryšių su klientais valdymo programinės įrangos naudojimo paslaugą – 6,3 proc. IT pajėgumų nuosavos programinės įrangos veikimui užtikrinti, kaip debesų kompiuterijos paslaugą, naudojo 9 proc. įmonių.

### **Elektroninės prekybos plėtra**

2017 m. pradžioje interneto svetainę turėjo 78 proc. gamybos ir paslaugų įmonių, kuriose dirbo 10 ir daugiau darbuotojų. 53,1 proc. įmonių interneto svetainėje skelbė produktų katalogus ar kainynus, 22,9 proc. – teikė galimybę užsisakyti, rezervuoti ar pirkti norimus produktus elektroniniu būdu, 27,4 proc. – teikė nuorodas į įmonės socialinius tinklus.

**Elektroninės prekybos naudojimas įmonėse (proc.)**



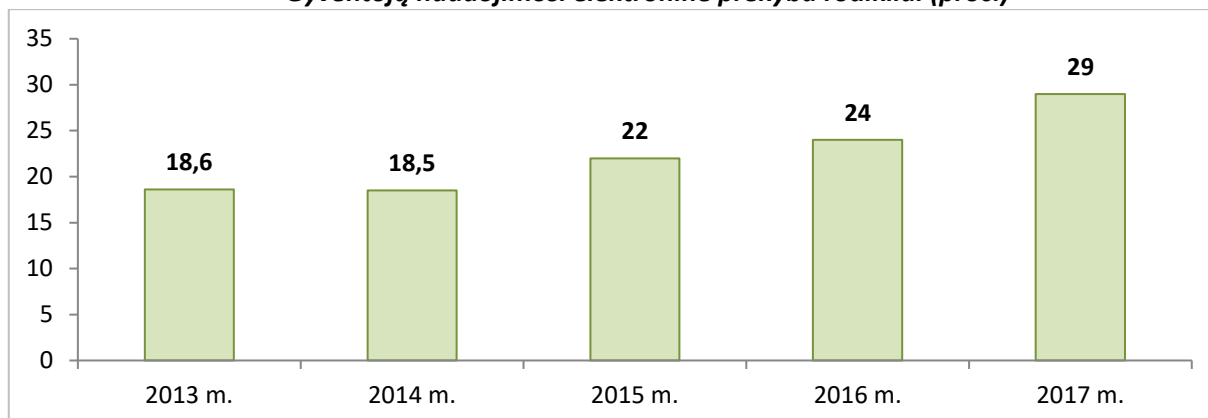
Šaltinis: Lietuvos statistikos departamentas

Išankstiniais duomenimis, 2016 m. kompiuterius ir elektroninius tinklus prekybai (prekėms ar paslaugoms pirkti arba parduoti) naudojo 40,3 proc. įmonių (2015 m. – 36,4 proc.). 2016 m. 28,2 proc. įmonių pirko (užsakė) prekes ar paslaugas internetu arba kompiuteriniais tinklais, naudodamos elektroninių duomenų mainų technologijas, 22,8 proc. – gavo užsakymų.

Įmonių išteklių planavimo sistemą (ERP) naudojo 46,7 proc. įmonių, ryšių su klientais valdymo (CRM) – 33 proc. 2016 m. elektronines sąskaitas faktūras siuntė 71,9 proc. įmonių, gavo – 86,6 proc. (2015 m. – atitinkamai 60,1 ir 82,3 proc.). Standartinio formato elektronines sąskaitas faktūras, tinkamas automatiškai apdoroti, siuntė 23,6 proc. įmonių, netinkamas automatiškai apdoroti – 64,9 proc. Standartinio formato elektronines sąskaitas faktūras, tinkamas automatiškai apdoroti, gavo 36,9 proc. įmonių, netinkamas – 78 proc.

2017 m. pirmąjį ketvirtį prekes ir paslaugas asmeniniams tikslams internetu pirko ar užsakė 29 proc. 16–74 metų amžiaus gyventojų, arba 36 proc. to amžiaus internautų (2016 m. pirmąjį ketvirtį – atitinkamai 24 ir 31 proc.). Dauguma (83 proc.) asmenų, pirkusių prekes internetu, darė iki 5 užsakymų, daugiau nei pusė (54 proc.) e. prekybos naudotojų per ketvirtį išleido iki 100 EUR. Per pastaruosius 12 mėn. prekes ar paslaugas internetu pirko ar užsakė 38 proc. 16–74 metų amžiaus gyventojų, arba 47 proc. to amžiaus internautų.

**Gyventojų naudojimosi elektronine prekyba rodikliai (proc.)**



Šaltinis: Lietuvos statistikos departamentas

Dažniausiai elektroninė prekyba buvo naudojama perkant drabužius, avalynę, sporto prekes (56 proc. el. prekybos vartotojų), namų ūkio reikmenis ir bilietus į kultūros renginius (po 42 proc.), maisto ir kasdienio vartojimo prekes (30 proc.), elektroninius prietaisus (24 proc.), apgyvendinimo paslaugas atostogoms (23 proc.).

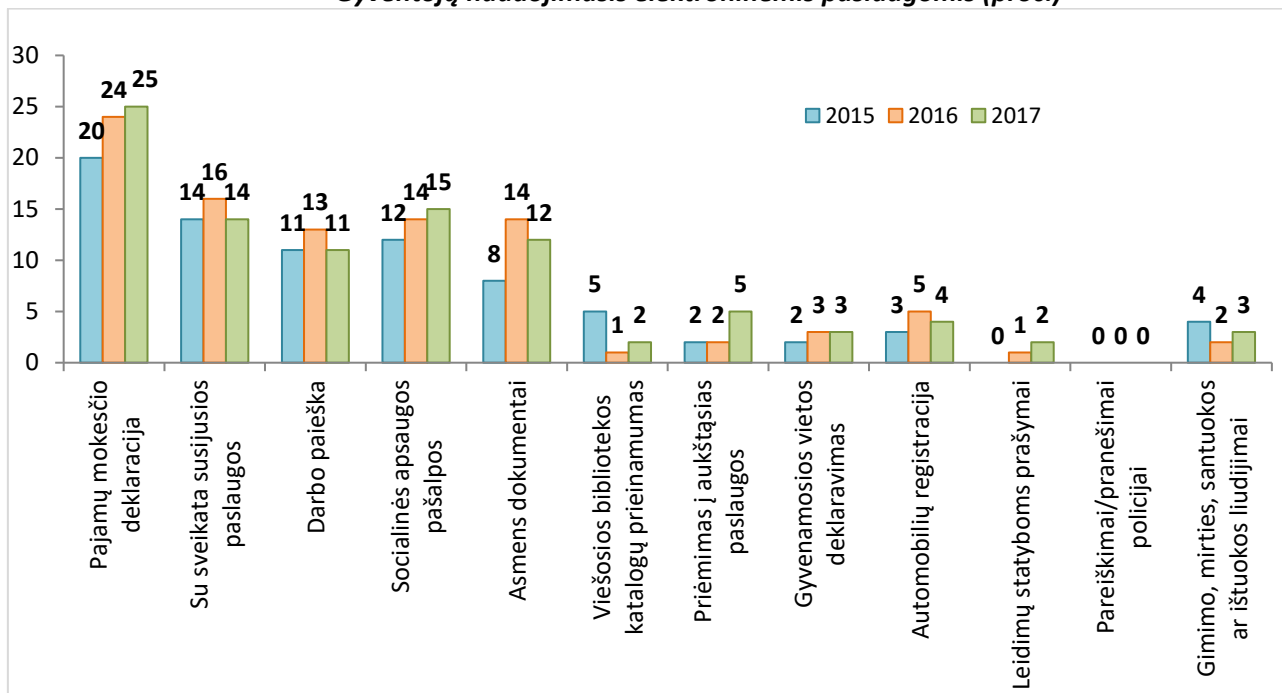
#### **Viešųjų elektroninių paslaugų plėtra**

Valstybės institucijų ar kitų viešųjų paslaugų įstaigų elektroninėmis paslaugomis bent kartą per metus pasinaudojo 48 proc. 16–74 metų amžiaus gyventojų, arba 62 proc. to amžiaus internautų.

Išankstiniais duomenimis, 2016 m. informaciją iš valstybės institucijų interneto svetainių naudojo 71,2 proc. įmonių: 37,4 proc. informaciją naudojo įmonės komercinei veiklai, 65,2 proc. – administravimo procesams, 37,1 proc. – elektroninėms paslaugoms kurti ar teikti.

Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos užsakyto tyrimo duomenimis, valstybės institucijų interneto svetainėse gyventojai dažniausiai lankosi ieškodami bendrosios informacijos apie valstybės instituciją ir jos veiklos sritis (74 proc. nuo visų apsilankiusių viešųjų institucijų interneto svetainėse), naudojasi elektroninėmis viešosiomis paslaugomis (62 proc.), informacijos apie institucijos teikiamas paslaugas ir jų gavimo tvarką (55 proc.) taip pat ieško darbuotojų, jų kontaktinės informacijos (39 proc.), siunčiasi įvairius prašymus, formas skirtas pildyti popieriuje (21 proc.), ieško informacijos apie teisės aktus, nutarimus, reikalavimus ir pan. (20 proc.). Pagrindiniai barjerai, kodėl nesilankoma viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse – tai informacijos neradimas, sudėtingumas naudotis, žema pateikiamos informacijos kokybė.

**Gyventojų naudojimas elektroninėmis paslaugomis (proc.)**



Šaltinis: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos

Vertindami elektroninių paslaugų kokybę, t. y. informacijos aiškumą, naudingumą, patogumą naudotis paslauga, gyventojai geriausiai vertina – automobilių registracijos (8,7 balo iš 10), pajamų mokesčio deklaracijos (8,6 balo iš 10), su sveikata susijusios ir priėmimo į aukštąsias mokyklas (8,2 balo iš 10) paslaugos. Mažiausiais balais vertinama pranešimų / pareiškimų policijai internetu teikimo, gimimo, santuokos liudijimų ir leidimo statyboms išdavimo paslaugų kokybė (atitinkamai po 7, 7 ir 6,9 balo iš 10).

Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybę bendrąja prasme visuomenė vertina palankiai – 79 proc. (2016 m. – 75 proc.) viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių lankytojų ją vertina teigiamai arba greičiau teigiamai.

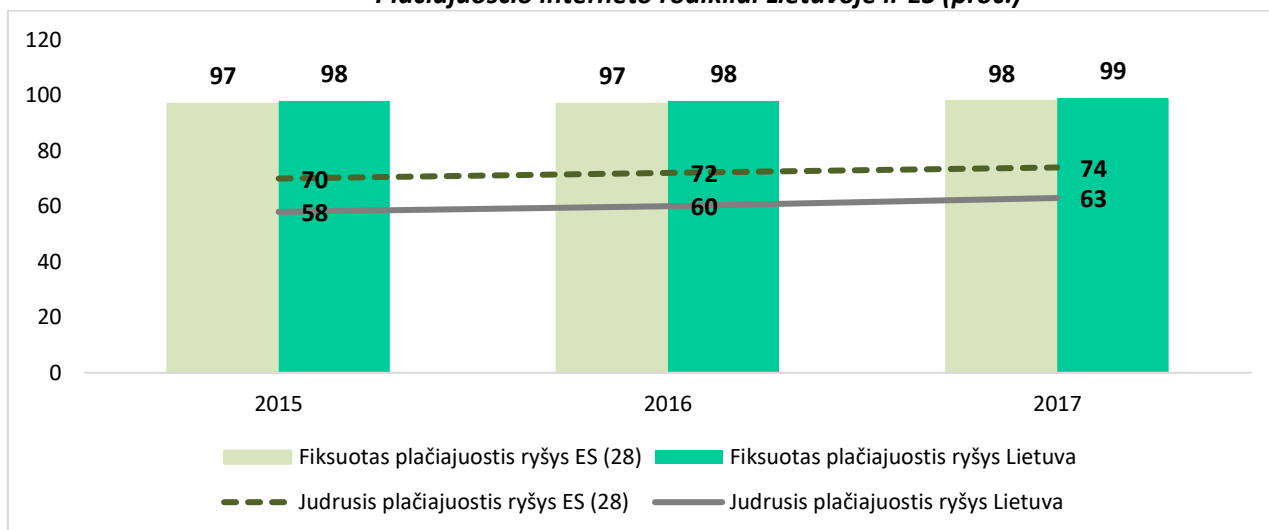
Vis daugiau gyventojų pasitiki elektroninio bendravimo su viešosiomis institucijomis saugumu – net 73 proc. (2016 m. – 70 proc.).

**Informacinių technologijų naudojimo rodikliai Lietuvoje ir Europos Sąjungoje**

Pagal Europos Komisijos paskelbtą Skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indeksą, Lietuva užima trylikta vietą tarp 28 Europos Sąjungos (ES) valstybių narių (indeksas skaičiuotas remiantis 2016 m. duomenimis).

Lietuva pasiekusi puikius rodiklius fiksuotojo ir judriojo plačiajuosčio ryšio srityje: Lietuvoje fiksuotojo plačiajuosčio ryšio aprėptis siekia 99 proc. (16 vieta ES, ES vidurkis – 98 proc.). ES kontekste, Lietuva užima aukštą poziciją pagal sparčiojo plačiajuosčio ryšio abonentų dalį (t.y. 30 Mb/s ir didesnės spartos interneto ryšį naudojančių abonentų dalį nuo visų fiksuotojo plačiajuosčio ryšio abonentų): Lietuvos rodiklis – 61 proc. (7 vieta ES, ES vidurkis – 37 proc.). Pagal asmenų pajamų dalį (1 proc.), išleidžiamą pigiausiam plačiajuosčio ryšio abonementui, užimame 6 vietą ES (ES vidurkis – 1,2 proc.). Tačiau nepaisant beveik visuotinio plačiajuosčio ryšio prieinamumo ir žemų kainų, bendrai plačiajuosčių ryšių yra užsisakę tik 63 proc. namų ūkių (22 vieta ES, ES vidurkis – 74 proc.). Judriojo plačiajuosčio ryšio naudojimas nors ir gerėja, tačiau vis dar nesiekia ES vidurkio - 75 abonentai iš 100 gyventojų (19 vieta ES, ES vidurkis – 84).

**Plačiajuosčio interneto rodikliai Lietuvoje ir ES (proc.)**

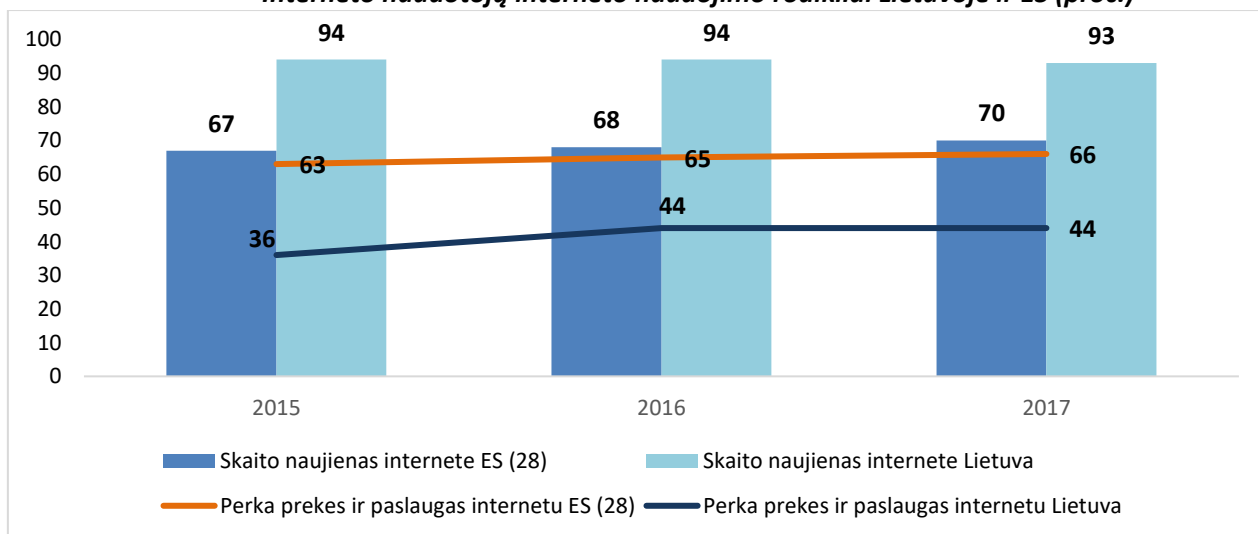


Šaltinis: Europos Komisija (pagal Skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indeksą)

Pagrindinius naudojimosi skaitmeninėmis technologijomis įgūdžius turi 52 proc. gyventojų (17 vieta ES, ES vidurkis – 56 proc.). Pagal interneto naudojimą Lietuva – 21-a (72 proc. gyventojų, ES vidurkis – 79 proc. gyventojų). Lyginant su praėjusiais metais, 0,4 proc. punkto didėjo informacinių ir ryšių technologijų specialistų dalis lyginant ją su visų dirbančių asmenų dalimi (2,1 proc., 26 vieta ES, ES vidurkis- 3,5 proc.), tačiau Lietuva vis dar atsilieka nuo ES vidurkio.

Lietuvos gyventojai palyginti aktyviai naudojami interneto paslaugomis. Itin aktyviai lietuviai internete skaito naujienas (93 proc. interneto naudotojų, 1 vieta ES, ES vidurkis – 70 proc.), naudojami vaizdo telefonija (69 proc. interneto naudotojų, 3 vieta ES, ES vidurkis – 39 proc.) ir e. bankininkystės paslaugomis (73 proc. interneto naudotojų, 8 vieta ES, ES vidurkis – 59 proc.), taip pat dažniau nei vidutinis europietis jungiasi prie socialinių tinklų (68 proc. interneto naudotojų, 16 vieta ES, ES vidurkis – 63 proc.). Tačiau vis dar nedidelė gyventojų dalis naudojami su mokėjimais susijusiomis interneto galimybėmis: klausosi muzikos, žiūri vaizdo įrašus ar filmus internetu 77 proc. interneto naudotojų (18 vieta ES, ES vidurkis – 78 proc.), internetu perka 44 proc. interneto naudotojų (23 vieta ES, ES vidurkis – 66 proc.), užsakomosiomis vaizdo programų paslaugomis naudojami 11 proc. namų ūkių, turinčių televizorius (21 vieta ES, ES vidurkis – 21 proc.).

**Interneto naudotojų interneto naudojimo rodikliai Lietuvoje ir ES (proc.)**



Šaltinis: Europos Komisija (pagal Skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indeksą)

Lietuvos įmonių naudojimas elektroninėmis dalijimosi informacija (40 proc., 9 vieta ES, ES vidurkis – 36 proc.) ir radijo dažninio atpažinimo priemonėmis (6,4 proc., 6 vieta ES, ES vidurkis – 3,9 proc.) liko nepakitęs lyginant su praėjusiais metais. Padidėjo įmonių naudojimosi socialiniais tinklais (19 proc., 13 vieta ES, ES vidurkis – 20 proc.), e. sąskaitų (24 proc., 8 vieta ES, ES vidurkis – 18 proc.), kompiuterinės debesijos paslaugomis (13 proc., 13 vieta ES, ES vidurkis – 13 proc.) rodikliai. Palyginti su ankstesniais metais, internetu prekiaujančių mažųjų ir vidutinių įmonių dalis išliko tokia pati (18 proc., tačiau ji tebėra didesnė už ES vidurkį - 17 proc., 10 vieta ES). Pažymėtina, kad padidėjo apyvartos, kurią Lietuvos įmonės gauna iš e. prekybos, dalis (12,2 proc., 6 vieta ES, ES vidurkis – 9,4 proc.). Tačiau tarptautine prekyba internetu užsiimančių mažųjų ir vidutinių įmonių dalis išliko nepakitusi (9,7 proc., 9 vieta ES, ES vidurkis – 7,9 proc.).

Lietuvoje e. valdžios paslaugomis per metus naudojosi, t.y. teikė įvairias užpildytas e. formas valdžios institucijoms, 43 proc. interneto naudotojų – pagal šį rodiklį Lietuva, kaip ir ankstesniais metais, užima 8 vietą ES (ES vidurkis – 34 proc.). Pagal pasiūlos rodiklį, gerai vertinamos galimybės iš institucijų gauti iš anksto užpildytas e. formas (69 balai iš 100 balų, 9 vieta ES, ES vidurkis – 49 balai), tačiau dar yra kur tobulėti tokiose svarbiose srityse, kaip atvirieji duomenys (40 proc., 26 vieta ES, ES vidurkis – 59 proc.). Pagal elektroninių paslaugų užbaigtumą Lietuva, surinkusi 92 balus, užimą 7 vietą ES (ES vidurkis – 82 balai).

### ***Išvados***

- Tolygiai didėja interneto ir kompiuterių naudotojų skaičius Lietuvoje;
- Daugėja gyventojų perkančių prekes ar paslaugas internetu;
- Daugėja gyventojų, kurie naudojami valstybės institucijų teikiamomis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis;
- Daugėja įmonių, naudojančių kompiuterius ir elektroninius tinklus prekybai;
- Daugėja įmonių, naudojančių elektronines socialinės žiniasklaidos priemones darbo tikslais;
- Vis daugiau gyventojų palankiai vertina viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybę;
- Vis daugiau gyventojų pasitiki elektroninio bendravimo su viešosiomis institucijomis saugumu;
- Lietuvos rezultatai geresni už ES vidurkį visose srityse, išskyrus naudojimosi internetu įgūdžių srityje, kurios pažanga nežymi.